



मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से मूल्यवर्धित सेवाएँ

1. मूल्यवर्धित सेवा क्या है?

मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन में यह एक अतिरिक्त सेवा है जो उपयोगकर्ता को विभिन्न सेवाएँ जैसे, **मोबाइल टॉप अप** और **डीटीएच टॉप अप** आदि की सुविधाओं के प्रयोग की अनुमति देता है। आमतौर पर टॉप-अप का मूल्य 10 के गुणकों में होता है। उदाहरण के लिए, 10, 20, 50 इत्यादि।

2. मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन में किस मेनू के माध्यम से इस सुविधा को प्राप्त कर सकते हैं?

मोबाइल /डीटीएच टॉप-अप की सुविधा केवल डाउनलोड एप्लिकेशन के माध्यम से और **'मूल्यवर्धित सेवा'** मेनू के अंतर्गत उपलब्ध रहता है।

3. टॉप-अप और रिचार्ज के बीच क्या अंतर हैं?

जब आपके पास वैधता अवधि शेष है लेकिन उपयोग के लिए पैसे नहीं हैं तब आप अपना मोबाइल टॉप-अप कर सकते हैं। टॉप-अप की कोई वैधता नहीं होती है लेकिन मूल वैधता बनी रहती है। आपके द्वारा खरीदे गए रिचार्ज कूपन के आधार पर रिचार्ज से स्पष्ट वैधता मिलती है और टॉक टाइम भी प्राप्त होता है।

4. मोबाइल फोन द्वारा किया गया टॉप-अप, रिचार्ज कोड द्वारा किए गए मोबाइल रिचार्ज से भिन्न कैसे है?

मोबाइल टॉप-अप के तहत, पूर्वनिर्धारित मूल्यवर्ग के रिचार्ज कोड को खरीदने की आवश्यकता नहीं होती है। अपने प्रीपैड कनेक्शन की योजना के अनुसार आप इसमें राशि डाल सकते हैं तथा मोबाइल फोन के माध्यम से अपना अनुरोध प्रस्तुत कर सकते हैं। एयरटाइम (टॉक-टाइम) की सीमा किसी अतिरिक्त आवश्यकता के बिना ही स्वतः बढ़ जाती है।

5. क्या इस सुविधा का उपयोग रिचार्ज, स्पेशल रिचार्ज, इंटरनेट पैकेज रिचार्ज के लिए किया जा सकता है?

जी नहीं। इस सुविधा का उपयोग केवल टॉप-अप के लिए किया जाता है।

6. इस सेवा के माध्यम से टॉप अप की जा सकने वाली न्यूनतम एवं अधिकतम राशि कितनी है?

कृपया इसके लिए मोबाइल ऑपरेटर से संपर्क करें। टॉप-अप की राशि, प्रीपैड कनेक्शन की योजना के अनुसार होनी चाहिए।

7. टॉप-अप को पूरा करने में यह कितना समय लेता है?

आमतौर पर, 5 मिनट से कम समय में मोबाइल टॉप-अप हो जाता है। तथापि, कभी-कभी नेटवर्क व्यस्त होने के कारण, यह 2 घंटे तक का समय ले सकता है। टॉप-अप के सफल न होने की स्थिति में, ग्राहक को टॉप-अप के असफल होने का संदेश प्राप्त होगा और राशि ग्राहक के खाते में वापस लौटा दी जाएगी। ऐसी स्थिति में, ग्राहक के खाते में राशि स्वतः वापस हो जाती है। यदि तकनीकी दोष के कारण स्वतः वापसी नहीं होती है तो 2 कार्यदिवसों के भीतर राशि को मैनुअल तरीके से ग्राहक के खाते में क्रेडिट कर दी जाती है।

8. ऑपरेटर से कोई पुष्टीकरण संदेश न प्राप्त होने की स्थिति में ग्राहक क्या करेगा?

टॉप-अप पूरा हो जाने पर ऑपरेटर से ग्राहक को पुष्टीकरण संदेश प्राप्त होता है। पुष्टि संदेश के प्राप्त न होने की स्थिति में, ग्राहक को रिचार्ज किए गए मोबाइल फोन का टॉक-टाइम चेक करना चाहिए। यदि टॉक-टाइम में बढ़ोतरी नहीं होती है तो ग्राहक को अपने टैल्को ऑपरेटर से संपर्क करना चाहिए।

9. मोबाइल टॉप-अप के दौरान ग्राहक द्वारा गलती से गलत मोबाइल संख्या डाले जाने की स्थिति में क्या होगा?

यदि ग्राहक द्वारा डाली गई मोबाइल संख्या वैध है तो वह संख्या रिचार्ज हो जाता है तथा राशि वापस नहीं की जा सकती है। यदि ग्राहक द्वारा डाली गई मोबाइल संख्या वैध नहीं है तो ग्राहक के खाते से राशि कि कटौती नहीं होगी।