मोबाइल बैंकिंग में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

1. मैं एमपावर मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन का मौजूदा उपयोगकर्ता हूँ, क्या मेरे मोबाइल बैंकिंग में कोई परिवर्तन होगा?

- तकनीकी समामेलन के दिन से ग्राहक अब इलाहाबाद बैंक इमपॉवर मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन का उपयोग नहीं कर पाएंगे। ग्राहकों को गूगल प्ले स्टोर या एपल एप्प स्टोर से इंडियन बैंक का इंडओएसिस मोबाइल एप्लिकेशन डाउनलोड करना होगा।
- आप तीन अलग-अलग माध्यमों से पंजीकरण कर सकते हैं :
  - डेबिट कार्ड विवरण के सत्यापन द्वारा
  - इंटरनेट बैंकिंग क्रेडेंशियल के सत्यापन द्वारा
  - आपके मौजूदा एमपिन द्वारा
- कृपया ध्यान दें कि आप पंजीकरण के लिए इलाहाबाद बैंक के एटीएम कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग (एमपावर) विवरण का उपयोग कर सकते हैं। इलाहाबाद बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन पर आपके द्वारा शुरू किए गए / जोड़े गए सभी लाभार्थी, पूर्व निर्धारित लेन-देन और रसीदें स्वचालित रूप से माइग्रेट हो जाएंगी और इंडियन बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन में उपलब्ध कराई जाएंगी।
- विस्तृत पंजीकरण प्रक्रिया यहां उपलब्ध है। आप पंजीकरण के लिए वीडियो यहां देख सकते हैं।
- स्क्रीनशॉट अनुलग्नक के रूप में संलग्न हैं ।

2. इंटरनेट बैंकिंग क्रेडेंशियल्स के माध्यम से पंजीकरण करते समय, मुझे 'अमान्य यूजर आईडी / अमान्य पासवर्ड' के रूप में त्रुटि संदेश मिल रहा है। मुझे क्या करना चाहिए?

- पासवर्ड केस सेंसेटिव हैं। कृपया सिस्टम जनित पासवर्ड को पहली बार टाइप करते समय पर्याप्त सावधानी बरतें।
- संभवतः आपका इंटरनेट बैंकिंग खाता सक्रिय नहीं किया गया है। एकनॉलेजमेंट सबमिट करने के 48 घंटों के बाद लॉग-इन करें। यदि समस्या बनी रहती है, तो कृपया शाखा से संपर्क करें।
- आप नए क्रेडेंशियल्स बनाने के लिए अपनी होम ब्रांच से भी संपर्क कर सकते हैं या फॉर्गॉट यूजर आईडी और फॉर्गॉट पासवर्ड लिंक का उपयोग कर सकते हैं।

- किसी भी जानकारी के लिए, आप हमारे टोल फ्री नंबर 1800 425 00000 पर संपर्क कर सकते हैं।

3. **पंजीकरण के दौरान मुझे त्रुटि संदेश मिल रहा है जैसे – मैसेज सैंडिंग फेल्ड (**message sending failed). **मुझे क्या करना चाहिए?**

- पंजीकरण प्रमाणीकरण के लिए इंडओएसिस एप्लिकेशन आपके फोन से स्वतः एक संदेश भेजता है, कृपया सुनिश्चित करें कि आपके पास पर्याप्त राशि है और उचित नेटवर्क कवरेज उपलब्ध है।
- यह भी सुनिश्चित करें कि आपका मोबाइल एसएमएस भेजने के लिए नेटिव मैसेजिंग ऐप का उपयोग करता है (और ट्रूकॉलर, हैंगआउट आदि ऐप का नहीं)।
- कृपया आपने "Sent items" में चेक करें कि 'COMBINBPROD' से शुरू होने वाला संदेश, जोकि मोबाइल नंबर +91 92310 00001 / +91 92895 92895 / +91 99809 04040 को भेजा गया है, डिलीवर हो रहा है या नहीं।

4. **मुझे त्रुटि संदेश मिल रहा है कि 'आप इस सुविधा का लाभ नहीं ले सकते हैं।' क्यों?**
   - मोबाइल बैंकिंग केवल व्यक्तिगत सीआईएफ वाले ग्राहकों के लिए उपलब्ध है। कृपया जांच लें कि कहीं आपका गैर-व्यक्तिगत सीआईएफ तो नहीं है ।
5. **मुझे त्रुटि संदेश मिल रहा है कि "सीआईएफ कार्ड नंबर से लिंक नहीं है।" मुझे क्या करना चाहिए?**

- सीबीएस में आपके खाते के परिचालन का तरीका रिक्त है / इंडपे के लिए पात्र नहीं है।
- कृपया जांच लें कि क्या आपका खाता संयुक्त खाता (Joint account) है और क्या खाता संख्या सीआईएफ से सटीक रूप से लिंक है।
- इंडओएसिस में प्रवेश करने के लिए, ऑपरेशन का मोड 'सेल्फ' (SELF) या 'ई या एस' ('E or S') होना चाहिए। खाता संयुक्त नहीं होना चाहिए।
- यदि आपके मामले में ऐसा हो, तो परिचालन की विधि को बदलने के लिए कृपया अपनी शाखा से संपर्क करें।

6. **इंडियन बैंक के इंटरनेट बैंकिंग में लेन-देन की अधिकतम अनुमेय सीमा क्या है?**
   - आप इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करके एक दिन में अधिकतम 2 लाख रु. के लेन-देन कर सकते हैं। इस समग्र सीमा के भीतर, आप 2 लाख रुपये के आईएमपीएस(IMPS) लेन-देन कर सकते हैं।
7. **मैंने एमपावर के माध्यम से विभिन्न ऑनलाइन एफडी / आरडी खाते खोले हैं, क्या मैं उन एफडी / आरडी को ऑनलाइन बंद कर पाऊँगा / पाऊँगी?**

- आप इंडियन बैंक मोबाइल बैंकिंग एप इंडओएसिस के माध्यम से उन सभी एफडी / आरडी खातों को ऑनलाइन बंद कर पाएंगे जो आपने पूर्व में इलाहाबाद बैंक इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से खोले हैं।
- संयुक्त मोड में संचालित एफडी / आरडी खातों को बंद करने के लिए, कृपया शाखा से संपर्क करें।

8. **मेरे पास इंडियन बैंक और इलाहाबाद बैंक, दोनों बैंकों के खाते हैं, क्या मैं अपने सभी खातों को एक इंडओएसिस एप के माध्यम से एक्सेस कर सकता / सकती हूँ?**

- यदि आपका खाता इंडियन बैंक और इलाहाबाद बैंक दोनों में है, तो समामेलन के बाद आपके पास ग्राहक की सूचना संबंधी कई फ़ाइलें (सीआईएफ़) हो सकती हैं। एक मोबाइल नबर / हैंडसेट से एक से अधिक इंडओएसिस को लिंक नहीं किया जा सकता है।

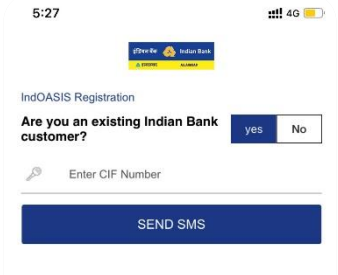
  सिंगल इंडओएसिस एप का उपयोग करते हुए इंडियन बैंक और इलाहाबाद बैंक के खातों का उपयोग करने के लिए, आपको सीआईएफ़ के एकीकरण के लिए अपनी होम ब्रांच से संपर्क करना चाहिए ।

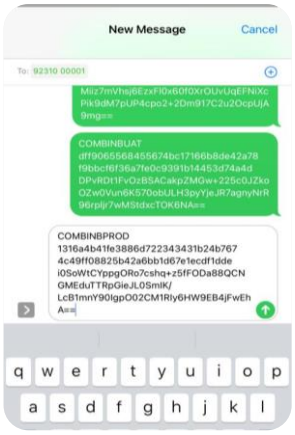
9. **मैंने इलाहाबाद बैंक खाते के साथ यूपीआई वीपीए (वर्चुअल पेमेंट एड्रेस) बनाया हुआ है, क्या मैं इंडियन बैंक के साथ उसी वीपीए का उपयोग कर सकता हूँ?**
   आप आपके खाते में क्रेडिट एवं डेबिट के लिए मौजूदा वीपीए का उपयोग कर सकते हैं। आपके सभी मौजूदा लिंक्ड खाते व लाभार्थी इंड ओएसिस / इंडियन बैंक BHIM UPI में स्वचालित रूप से माइग्रेट हो जाएंगे।
   आप किसी भी यूपीआई लेन-देन को प्राधिकृत करने के लिए मौजूदा यूपीआई पिन का उपयोग कर सकते हैं।
10. **मैं इलाहाबाद बैंक का ग्राहक हूँ और मैंने यूपीआई सक्षम तृतीय पक्ष, जैसे गूगल पे, फोनपे, बीएचआईएम (भीम) आदि ऐप में अपने बैंक खाते को लिंक किया है । क्या इंडियन बैंक में इलाहाबाद बैंक के विलय के बाद मैं पैसे भेज पाऊँगा / प्राप्त कर पाऊँगा?**
    हाँ, आप मौजूदा प्रवाह के अनुसार, पहले से लिंक किए गए इलाहाबाद बैंक खाते का उपयोग करते हुए किसी भी तृतीय पक्ष ऐप द्वारा भुगतान कर सकते हैं / भुगतान पा सकते हैं।
11. **मुझे भीम ऑलबैंक यूपीआई ऐप में कलेक्ट रिक्वेस्ट को अधिकृत करना पड़ता था, अब ऐप को बंद करने के बाद उसको अधिकृत / स्वीकृत कैसे करें?**

सभी लंबित कलेक्ट अनुरोध वहाँ पर दिखाई देगें, जो आपके मौजूदा 4 अंकों के यूपीआई पिन की मदद से अधिकृत किए जा सकते हैं।

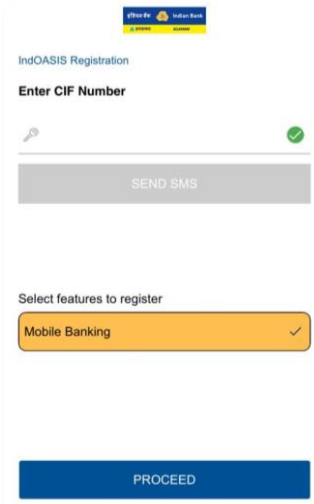
12. **मैंने एक आईपीओ एप्लिकेशन @ allbank यूपीआई हैंडल को सबमिट किया है, ऐप को बंद करने के बाद इसे कैसे प्राधिकृत / अनुमोदित किया जाए?**
    सभी लंबित अधिदेश अनुरोध इंड ओएसिस एप पर दिखाई देंगें, जो 4 अंकों के यूपीआई पिन की सहायता से अधिकृत किए जा सकते हैं।
13. **मैंने @allbank यूपीआई हैंडल का उपयोग करके आईपीओ के लिए आवेदन किया है, क्या मुझे आईपीओ के आबंटन न होने की स्थिति में होल्ड हटाने के लिए शाखा / ग्राहक सेवा से संपर्क करने की आवश्यकता है?**
    आपके शेयर आबंटन के आधार पर समस्त होल्ड राशि स्वतः ही डेबिट कर दी/ हटा दी जाएगी।

इस एफ़एक्यू (FAQ) दस्तावेज़ में अनुपलब्ध किसी भी जानकारी के लिए, आप हमारे टोल फ्री नंबर 1800 425 00000 पर संपर्क कर सकते हैं।

अनुलग्नक मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण प्रक्रिया -	
1. गूगल प्ले स्टोर या एपल ऐप स्टोर से इंडओएसिस डाउनलोड कर इंस्टॉल करें।	
2. भाषा का चयन करें। पॉप अप में 'ओके' पर क्लिक करें। कृपया वाई फाई-डिसेबलबंद/ करें और मोबाइल डेटा ऑन रखें।	
3. मोबाइल बैंकिंग और UPI सेवाओं का लाभ उठाने के लिए 'क्या आप मौजूदा इंडियन बैंक ग्राहक हैं?' के लिए 'YES' चुनें। 4. सीआईएफ नंबर दर्ज करें और SEND SMS पर क्लिक करें। सुनिश्चित करें कि: ए. आपके खाता संख्या में पंजीकृत फोन नंबर मोबाइल में मौजूद है।	

बी. आपने एसएमएस भेजने के लिए अपने पंजीकृत नंबर का चयन किया है। सी. एसएमएस भेजने के लिए पर्याप्त राशि है। डी .एसएमएस को फोन के डिफॉल्ट एसएमएस एप्लिकेशन के जरिए भेजा जा रहा है, न कि ट्रू कॉलर, हैंगआउट, गूगल मैसेंजर आदि जैसे ऐप के जरिए।	
5. आपके डिफॉल्ट मैसेज एप्लिकेशन से एक साइलेंट एसएमएस भेजा जाएगा। ए. एंड्रॉइड में नेटवर्क ऑपरेटर के चयन के लिए एक पॉप-अप दिखाता है। बी .आईओएस में मैसेज ऐप स्वतः खुल जाएगा, SEND पर क्लिक करें। सी. यह एसएमएस +91 92310 00001 / +91 92895 92895 नंबर पर भेजा जाएगा और यह कीवर्ड 'COMBINBPROD' से शुरू होगा। डी .यदि आप यहां कठिनाइयों का सामना करते हैं, तो सुनिश्चित करें कि यह एसएमएस डिलीवर हो रहा है, न कि असफल हो रहा है। समस्या निवारण के लिए कृपया पिछली स्लाइड देखें।	

6. एसएमएस सत्यापित होने पर फीचर से मोबाइल बैंकिंग चुनें।

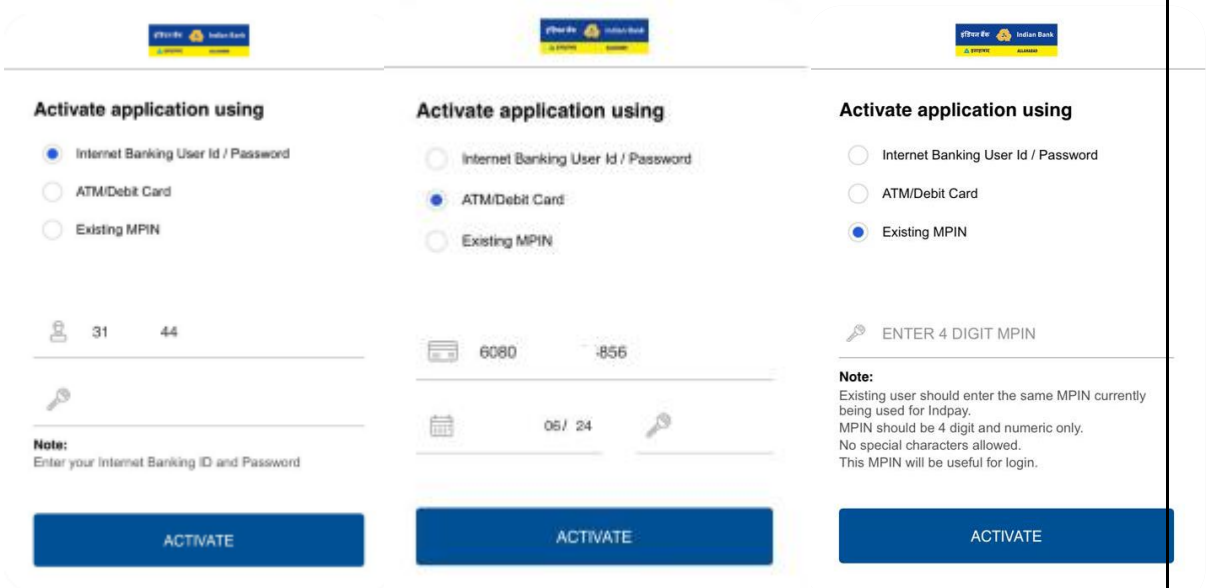


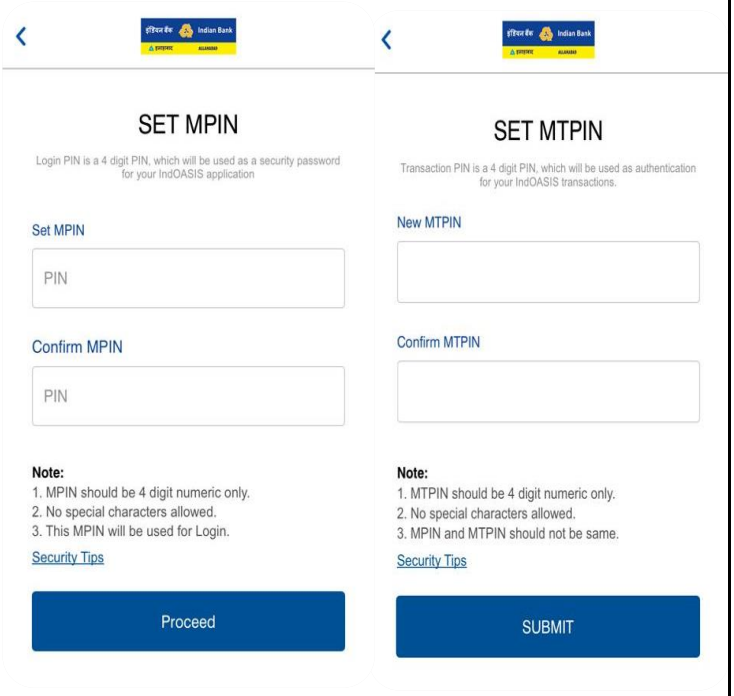
7. इंडओएसिस आपको पंजीकरण के तीन तरीके उपलब्ध कराता है:

ए. इंटरनेट बैंकिंग (यदि आप एक मौजूदा इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता हैं)

बी. □□□□□ / □□□□□ □□□□□ (□□□ □□□□ □□□ □□□□□ / □□□□□ □□□□□ □□)

सी. मौजूदा MPIN (यदि आप मौजूदा इंडपे / एमपॉवर / इंडओएसिस उपयोगकर्ता हैं)



8. आप जो MPIN चाहते हैं उसे दर्ज करें और 'PROCEED' पर क्लिक करें। इस 4-अंकीय संख्या का उपयोग इसके बाद से इंडओएसिस में लॉगइन करने के लिए किया जाएगा। यदि आप मौजूदा MPIN चुन रहे हैं, तो यह चरण नहीं होगा। आप इंडपे के मौजूदा MPIN को इंडओएसिस में लॉगइन करने के लिए भी उपयोग कर सकते हैं। उस स्थिति में, सीधे चरण 9 पर जाएं। 9. आप जो MPIN चाहते हैं उसे दर्ज करें और 'SUBMIT' पर क्लिक करें। यह MTPIN आपके मोबाइल बैंकिंग में लेन-देन पिन के रूप में कार्य करता है। MPIN और MTPIN अलगअलग होने - चाहिए।	

10. पंजीकरण पूरा होने पर स्क्रीन पर एक सफल पंजीकरण पॉप अप दिखाई देगा। आपको इंडियन बैंक से एक स्वागत एसएमएस भी मिलेगा।
11. लॉगइन करने के लिए अपना MPIN दर्ज करें।
12. एप्लिकेशन को निम्न अनुमति दें। इंडओएसिस को स्थान, फोटो और बायोमेट्रिक अनुमति की आवश्यकता होती है।

13. एप्लिकेशन को बायोमेट्रिक अनुमति दें। सुनिश्चित करें कि फिंगर प्रिंट फेस आईडी आपके / फोन के लिएइनेबल है और अन्य ऐप को इसे एक्सेस करने की अनुमति है। इसके बाद आप इंडओएसिस का उपयोग शुरू कर सकते हैं।