## आरटीजीएस और एनईएफटी पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)

### आरटीजीएस (रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट) प्रणाली क्या है?

आरटीजीएस प्रणाली एक धन हस्तांतरण तंत्र है जिसमें "वास्तविक समय" और "सकल" आधार पर धन का अंतरण एक बैंक से दूसरे बैंक में किया जाता है। यह बैंकिंग चैनल के माध्यम से सबसे तेज़ संभव धन हस्तांतरण प्रणाली है। "वास्तविक समय" में निपटान का मतलब है कि भुगतान लेनदेन किसी भी प्रतीक्षा अवधि के अधीन नहीं हैं। लेन-देन, संसाधित होते ही निपट जाते हैं। "सकल निपटान" का अर्थ है कि लेनदेन को किसी अन्य लेनदेन के साथ जोड़े बिना एक-एक कर निपटाया जाता है। यह ध्यान में रखते हुए कि धन हस्तांतरण भारतीय रिज़र्व बैंक की पुस्तकों में दर्ज होता है, भुगतान को अंतिम और अपरिवर्तनीय माना जाता है।

### आरटीजीएस, राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) से कैसे अलग है?

एनईएफटी भी एक इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर प्रणाली है जो विलंबित निवल निपटान (डीएनएस) के आधार पर संचालित होती है, इसमें लेनदेन का निपटान विभिन्न बैच में किया जाता है। डीएनएस में, निपटान एक विशेष समय पर होता है। उस समय तक सभी लेनदेन को रोक कर रखा जाता है। एनईएफ़टी सेटलमेंट पूरे दिन में 48 बार होता है। निर्दिष्ट निपटान समय के बाद शुरू किए गए किसी भी लेनदेन को अगले निर्दिष्ट निपटान समय तक इंतजार करना होगा। इसके विपरीत, आरटीजीएस में, लेनदेन पूरे आरटीजीएस व्यावसायिक घंटों के दौरान लगातार संसाधित होते हैं।

**आरटीजीएस व्यावसायिक घंटे :**
आरटीजीएस सभी दिन 24/7 उपलब्ध है।

### क्या आरटीजीएस लेनदेन के लिए कोई न्यूनतम/अधिकतम राशि निर्धारित है?

आरटीजीएस प्रणाली मुख्य रूप से बड़े मूल्य के लेनदेन के लिए है। आरटीजीएस के माध्यम से भेजी जाने वाली न्यूनतम राशि रु. 2 लाख है। आरटीजीएस लेनदेन के लिए कोई अधिकतम सीमा नहीं है। एनईएफटी लेनदेन के लिए कोई न्यूनतम या अधिकतम शर्त तय नहीं की गई है।

### आरटीजीएस के तहत एक खाते से दूसरे खाते में धनराशि स्थानांतरित करने में कितना समय लगता है?

सामान्य परिस्थितियों में यह अपेक्षित है कि लाभार्थी शाखा को प्रेषक बैंक द्वारा धनराशि अंतरित होते ही, वास्तविक समय में अंतरित राशि प्राप्त हो जाए।

### क्या धन भेजने वाले ग्राहक को लाभार्थी के खाते में जमा की गई धनराशि की पावती प्राप्त होगी?

प्रेषक बैंक को रिज़र्व बैंक से एक संदेश प्राप्त होता है कि प्राप्तकर्ता बैंक में धन जमा कर दिया गया है। इसके आधार पर प्रेषक बैंक, प्रेषक ग्राहक को सूचित कर सकता है कि प्राप्तकर्ता बैंक को धन प्रेषित कर दिया गया है।

### यदि लाभार्थी के खाते में पैसा जमा नहीं किया गया, तो क्या भेजने वाले ग्राहक को पैसा वापस मिल जाएगा? कब?

जी हाँ। यह अपेक्षित है कि प्राप्तकर्ता बैंक द्वारा लाभार्थी के खाते में तुरंत धनराशि जमा कर जी जाएगी। यदि किसी कारण से धन जमा नहीं किया जा सका है, तो प्राप्तकर्ता बैंक द्वारा 2 घंटे के भीतर प्रेषक बैंक को धनराशि वापस की जाएगी। प्रेषक बैंक को धनराशि वापस मिल जाने के बाद ग्राहक के खाते में मूल डेबिट प्रविष्टि उलट दी जाती है।

**आरटीजीएस लेनदेन के लिए प्रोसेसिंग शुल्क/सेवा शुल्क की जांकारी दें।**

| | | |
|---|---|---|
| रु. 2 लाख से रु. 5 लाख | : | रु. 24.50 प्रति लेनदेन + जीएसटी |
| रु. 5 लाख और उससे अधिक | : | रु. 49.50 प्रति लेनदेन + जीएसटी |

सभी प्राप्तियाँ निःशुल्क हैं।

**वह कौन सी आवश्यक जानकारी है जो प्रेषण करने वाले ग्राहक को प्रेषण प्रभावी करने के लिए बैंक को प्रस्तुत करनी होगी?**

आरटीजीएस के माध्यम से प्रेषण के लिए प्रेषक ग्राहक को बैंक को निम्नलिखित जानकारी प्रस्तुत करनी होगी।

1. भेजी जाने वाली राशि
2. डेबिट किया जाने वाला खाता
3. लाभार्थी बैंक का नाम
4. लाभार्थी ग्राहक का नाम
5. लाभार्थी ग्राहक का खाता नंबर
6. प्रेषक से प्राप्तकर्ता तक की जानकारी, यदि कोई हो
7. प्राप्तकर्ता शाखा का आईएफ़एससी कोड

**किसी को प्राप्तकर्ता शाखा का आईएफएससी कोड कैसे पता चलेगा?**

लाभार्थी ग्राहक अपनी शाखा से आईएफएससी कोड प्राप्त कर सकता है। आईएफएससी कोड चेक लीफ पर उल्लिखित होता है। इस कोड नंबर और बैंक शाखा की सूचना लाभार्थी द्वारा प्रेषक ग्राहक को दी जा सकती है। इसके अलावा प्रेषक ग्राहक अपनी शाखा से भी प्राप्तकर्ता शाखा का आईएफएससी प्राप्त कर सकता है।

**क्या भारत में सभी बैंक शाखाएँ आरटीजीएस सेवा प्रदान करती हैं?**

जी नहीं, भारत में सभी बैंक शाखाएँ आरटीजीएस सक्षम नहीं हैं। आज तक 168901 से अधिक बैंक शाखाएं आरटीजीएस के लिए सक्षम हैं। यह सूची आरबीआई की वेबसाइट www.rbi.org.in/scripts/bs_viewRTGS.aspx पर उपलब्ध है।

**इंडियन बैंक की सभी शाखाएं आरटीजीएस के लिए सक्षम हैं।**

**क्या कोई ऐसा तरीका है, जिससे प्रेषण करने वाला ग्राहक प्रेषण लेनदेन को ट्रैक कर सके?**

यह प्रेषक ग्राहक और प्रेषक बैंक के बीच की व्यवस्था पर निर्भर करता है। इंटरनेट बैंकिंग सुविधा वाले कुछ बैंक यह सेवा प्रदान करते हैं। जब धनराशि लाभार्थी बैंक के खाते में जमा कर दी जाती है, तब प्रेषक ग्राहक को अपने बैंक से ई-मेल या मोबाइल पर एक संक्षिप्त संदेश द्वारा पुष्टि मिलती है।

**लाभार्थी के खाते में जमा न होने या जमा में विलंब होने की स्थिति में, मैं किससे संपर्क करूं?**

आप बैंक शाखा से संपर्क करें। यदि समस्या संतोषजनक ढंग से हल नहीं हुई है, तो कृपया आरटीजीएस सेल, प्रधान कार्यालय, चेन्नै से ईमेल rtgscell@Indianbank.co.in या hobod@Indianbank.co.in पर संपर्क करें और यदि अभी भी समाधान नहीं हुआ है तो आरबीआई के ग्राहक सेवा विभाग से संपर्क करें।

मुख्य महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक
ग्राहक सेवा विभाग
प्रथम तल, अमर बिल्डिंग,
फोर्ट, मुंबई - 400001
या
cgmcsd@rbi.org.in पर एक ई-मेल भेजें

# एनईएफटी: राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण

## एनईएफटी प्रणाली क्या है?

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) प्रणाली एक राष्ट्रव्यापी निधि अंतरण प्रणाली है जो एनईएफटी के लिए सक्षम किसी भी बैंक शाखा से किसी अन्य बैंक शाखा में धन अंतरण की सुविधा प्रदान करती है।

## क्या सिस्टम में सभी बैंक शाखाएं फंड ट्रांसफर नेटवर्क का हिस्सा हैं?

जी नहीं, आज तक, 231 बैंकों की लगभग 168901 शाखाएँ इसमें शामिल हैं। बैंकों और शाखाओं दोनों के संदर्भ में कवरेज को व्यापक बनाने के लिए कदम उठाए जा रहे हैं।

## इंडियन बैंक की सभी शाखाएं एनईएफटी के लिए सक्षम हैं।

## क्या यह प्रणाली केंद्र विशिष्ट है या इसमें कोई भौगोलिक प्रतिबंध है?

जी नहीं, देश के अंदर केंद्रों या किसी भौगोलिक क्षेत्र का कोई प्रतिबंध नहीं है। यह प्रणाली केंद्रीकृत लेखा प्रणाली की अवधारणा का उपयोग करती है और बैंक का खाता जो धन अंतरण निर्देश भेज रहा है या प्राप्त कर रहा है वह केवल एक केंद्र यथा मुंबई में संचालित होता है। एनईएफटी में शामिल व्यक्तिगत शाखाएं पूरे देश में कहीं भी स्थित हो सकती हैं, जैसा कि आरबीआई की वेबसाइट https://www.rbi.org.in/scripts/neft.aspx में विस्तारपूर्वक बताया गया है।

## एनईएफटी प्रणाली कैसे संचालित होती है?

**चरण-1 :** प्रेषक, लाभार्थी का विवरण (बैंक-शाखा, लाभार्थी का नाम, खाते का प्रकार और खाता संख्या) देते हुए एनईएफटी आवेदन पत्र भरता है और प्रेषक के खाते को डेबिट करके लाभार्थी को निर्दिष्ट राशि का प्रेषण करने के लिए शाखा को अधिकृत करता है। (इंडियन बैंक द्वारा दी जाने वाली नेट बैंकिंग सेवा के उपयोग की प्रक्रिया भी यही है)।

**चरण-2 :** एनईएफटी सुविधा सभी शाखाओं में उपलब्ध होगी। सामान्य तौर पर एनईएफटी संदेश बैंक शाखाओं में बनाए जाते हैं और बैंक के एनईएफटी सेवा केंद्र को प्रेषित किए जाते हैं। शाखाएं कोर बैंकिंग सिस्टम में उपलब्ध स्क्रीन का उपयोग करके संदेश तैयार करेंगी। जैसा कि मेकर और चेकर अवधारणा उपलब्ध है, एनईएफटी के तहत एक संदेश बनाते समय एक क्यू जनरेट होगी और क्यू को क्षमता स्तर के अनुसार पर्यवेक्षण अधिकारी द्वारा अधिकृत करना होगा। शाखाओं में अधिकृत लेनदेन स्वचालित रूप से एनईएफटी सेवा केंद्र पर प्राप्त होंगे।

**चरण-3**: एनईएफटी सेवा केंद्र पर, एनईएफटी एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर सीबीएस से संदेश प्राप्त करता है। विभिन्न शाखाओं से प्राप्त संदेशों को प्रत्येक संदेश में कई लूपों में एकत्रित किया जाता है और एनईएफटी एप्लिकेशन द्वारा स्वचालित रूप से निर्दिष्ट बैच समय पर एनईएफटी समाशोधन केंद्र, आरबीआई को भेजा जाता है। लेनदेन को आरबीआई एनईएफटी क्लियरिंग सेंटर में बैंक-वार (क्रेडिट और डेबिट के आधार पर) एकत्रित किया जाता है, नेट किया जाता है और निपटान के लिए आरटीजीएस को एक संदेश भेजा जाता है। दिनांक 16.12.2019 से एनईएफटी सुविधा 24x7 उपलब्ध है।

**चरण-4**: समाशोधन केंद्र पर आरबीआई लेनदेन को बैंक-वार क्रमबद्ध करता है और इस प्रणाली में भाग लेने वाले बैंकों को भेजने के लिए निवल डेबिट या क्रेडिट की लेखांकन प्रविष्टियां तैयार करता है। इसके बाद, बैंक-वार प्रेषण संदेश बैंकों को प्रेषित किए जाते हैं।

**चरण-5**: प्राप्तकर्ता बैंक आरबीआई से प्राप्त प्रेषण संदेशों को प्रोसेस करते हैं और लाभार्थियों के खातों में क्रेडिट करते हैं।

## यह एनईएफटी प्रणाली मौजूदा आरबीआई-ईएफटी प्रणाली से कैसे बेहतर है?

आरबीआई-ईएफटी प्रणाली उन 15 केंद्रों तक ही सीमित है जहां आरबीआई सुविधा प्रदान कर रहा है, जबकि एनईएफटी में ऐसा कोई प्रतिबंध नहीं है क्योंकि यह केंद्रीकृत अवधारणा पर आधारित है। यह प्रणाली संचार, सुरक्षा आदि के लिए अत्याधुनिक तकनीक का भी उपयोग करती है और इस तरह बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करती है।

## यह आरटीजीएस और ईएफटी से किस प्रकार भिन्न है?

एनईएफटी देश के किसी भी हिस्से से देश के किसी अन्य हिस्से में धनराशि स्थानांतरित करने के लिए एक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली है और नेट सेटलमेंट पर काम करती है, यह आरटीजीएस के विपरीत है जो सकल निपटान और ईएफटी पर काम करती है और केवल 15 केंद्रों तक सीमित है जहां आरबीआई कार्यालय स्थित हैं।

## क्या व्यक्तिगत लेनदेन की राशि पर कोई सीमा है?

व्यक्तिगत लेनदेन के लिए कोई मूल्य सीमा नहीं है।

## प्रोसेस शुल्क/सेवा शुल्क (जीएसटी को छोड़कर) के बारे में विवरण दें।

| | | |
|---|---|---|
| 1 | ` 0.10 लाख तक | रु. 2.25 प्रति लेनदेन |
| 2 | ` 0.10 लाख - ` 1 लाख तक | रु. 4.75 प्रति लेनदेन |
| 3 | ₹ 1 लाख से ₹ 2 लाख तक | रु. 14.75 प्रति लेनदेन |
| 4 | 2 लाख से ऊपर | रु. 24.75 प्रति लेनदेन |

## आईएफएस कोड (आईएफएससी) क्या है? यह एमआईसीआर कोड से किस प्रकार भिन्न है?

भारतीय वित्तीय प्रणाली कोड (आईएफएससी) एक अल्फा न्यूमेरिक कोड है जिसे भारत में बैंक-शाखाओं की विशिष्ट पहचान के लिए डिज़ाइन किया गया है। यह 11 अंकों का कोड है जिसमें पहले 4 अक्षर बैंक कोड का प्रतिनिधित्व करते हैं, अगला अक्षर कंट्रोल कैरेक्टर होता है (वर्तमान में पांचवें स्थान पर 0 दिखाई देता है) और शेष 6 अक्षर शाखा की पहचान करते हैं। किसी केंद्र पर बैंक-शाखा की पहचान करने के लिए एमआईसीआर कोड में 9 अंक होते हैं।

ग्राहकों को जारी की गई चेक लीफ पर आईएफ़एससी मुद्रित होता है।

## लाभार्थी के खाते में जमा न होने या जमा में विलंब होने की स्थिति में, मैं किससे संपर्क करूं?

आप अपनी शाखा से संपर्क करें। यदि समस्या संतोषजनक ढंग से हल नहीं हुई है, तो कृपया एनईएफटी सेवा केंद्र, प्रधान कार्यालय, चेन्नै (ईमेल पता: rtgscell@Indianbank.co.in या hobod@Indianbank.co.in) से संपर्क करें। यदि फिर भी इसका समाधान नहीं होता है तो कृपया एनसीसी, नरीमन प्वाइंट, भारतीय रिजर्व बैंक (nefthelpdeskncc@rbi.org.in) से संपर्क करें या निम्नलिखित को लिखें :

महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक
राष्ट्रीय समाशोधन केंद्र, प्रथम तल,
फ्री प्रेस हाउस,
नरीमन पॉइंट
मुंबई - 400027

**क्या एनईएफटी लेनदेन शुरू करने के लिए बैंक खाता होना आवश्यक है?**

एनईएफ़टी एक अकाउंट टू अकाउंट फंड ट्रांसफर प्रणाली है।
जिन ग्राहकों का एनईएफटी बैंक में खाता नहीं है, वे भी किसी अन्य बैंक खाते में 50,000/- रुपये तक की धनराशि भेज सकते हैं।

**क्या यह आवश्यक है कि लाभार्थी का गंतव्य बैंक-शाखा में खाता होना चाहिए?**

जी हाँ। एनईएफटी एक खाता निधि अंतरण प्रणाली है।

**क्या मैं एनईएफटी के माध्यम से विदेश से प्रेषित धनराशि प्राप्त कर सकता हूँ?**

इस प्रणाली का उपयोग केवल देश के भीतर मौजूद बैंकों के बीच भारतीय मुद्रा भेजने के लिए किया जा सकता है।

**क्या मैं एनईएफटी का उपयोग करके विदेश में धन भेज सकता हूँ?**

जी नहीं।

**क्या मैं किसी अन्य खाते से धनराशि प्राप्त करने के लिए लेनदेन शुरू कर सकता हूँ?**

जी नहीं।

**क्या मैं एनआरआई खातों से धनराशि भेज/प्राप्त कर सकता हूँ?**

जी हाँ, यह फेमा के प्रावधानों की प्रयोज्यता के अधीन किया जा सकता है।

**क्या लाभार्थी को जमा की गई धनराशि की पावती ग्राहक को प्राप्त होगी?**

जी नहीं, हालाँकि ग्राहक के लिए प्रेषक शाखा में इलेक्ट्रॉनिक पावती तैयार की जाती है कि उसकी धनराशि लाभार्थी के बैंक द्वारा प्राप्त हो गयी है।

**यदि लाभार्थी के खाते में पैसा जमा नहीं किया गया तो क्या प्रेषक ग्राहक को पैसा वापस मिल जाएगा?**

जी हां, यदि पैसा लाभार्थी के खाते में जमा नहीं किया जाता है तो प्रेषक ग्राहक को पैसा वापस मिल जाता है।

**एनईएफ़टी सेवा विंडो कब तक उपलब्ध है?**

दिनांक 16.12.2019 से एनईएफटी सुविधा 24x7 उपलब्ध है।

**वह कौन सी आवश्यक जानकारी है जो प्रेषण करने वाले ग्राहक को प्रेषण प्रभावी करने के लिए बैंक को प्रस्तुत करनी होगी?**

एनईएफ़टी के माध्यम से प्रेषण के लिए प्रेषक ग्राहक को बैंक को निम्नलिखित जानकारी प्रस्तुत करनी होगी।

1. भेजी जाने वाली राशि
2. डेबिट किया जाने वाला खाता
3. लाभार्थी बैंक का नाम

4. लाभार्थी ग्राहक का नाम
5. लाभार्थी ग्राहक का खाता नंबर
6. प्रेषक से प्राप्तकर्ता तक की जानकारी, यदि कोई हो
7. प्राप्तकर्ता शाखा का आईएफ़एससी कोड

आरटीजीएस/एनईएफटी की नेट बैंकिंग उपलब्ध है। कृपया अपनी शाखा से संपर्क करें।