

महतारी वंदन योजना अंतर्गत हितग्राहियों को भुगतान कैंसिल / निरस्त होने के कारण एवं बैंक सम्बन्धी समस्याओं के निराकरण हेतु महत्वपूर्ण

कारण एवं सुझाव

1. Inactive Aadhar

आधार "Inactive" होने का अर्थ है कि संबंधित व्यक्ति का आधार 10 वर्ष से अधिक पुराना होने के फलस्वरूप आधार नंबर वर्तमान में सक्रिय नहीं है और यह विभिन्न सेवाओं जैसे कि बैंक वेरिफिकेशन, e-KYC अथवा सरकारी योजनाओं में भुगतान प्राप्त करने के लिए मान्य नहीं होगा। इस स्थिति के समाधान हेतु निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाए जा सकते हैं:

- **आधार की स्थिति की जाँच करें**
UIDAI की वेबसाइट पर जाकर अपने आधार नंबर का स्टेटस चेक करें।
- **नजदीकी आधार सेवा केंद्र पर संपर्क करें**
संबंधित व्यक्ति को आधार अपडेट/पुनः सक्रिय (Reactivate) कराने हेतु आधार सेंटर पर जाकर आवेदन करना होगा।
- **आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करें**
 - आधार कार्ड / वैध पहचान पत्र (जैसे वोटर ID, पैन कार्ड, राशन कार्ड आदि) की प्रति
 - निवास के प्रमाणीकरण हेतु सक्षम अधिकारी द्वारा जारी निवास प्रमाणपत्र, पुराना आधार कार्ड, जन्म प्रमाणपत्र अथवा अन्य दस्तावेज जो आधार सेंटर द्वारा माँगा जाये।
- **बायोमेट्रिक वेरिफिकेशन कराएं**
आधार की निष्क्रियता बायोमेट्रिक गड़बड़ी के कारण हो सकती है। इस स्थिति में सेंटर पर दोबारा बायोमेट्रिक वेरिफिकेशन कराना आवश्यक होगा।
- **अपडेट के बाद प्रतीक्षा करें**
सामान्यतः 7 से 10 कार्यदिवसों में आधार पुनः सक्रिय हो जाता है।

2. Aadhar mapping doesnt exist Aadhar number not mapped to IIN
OR
Aadhaar Number not mapped to Account Number
OR
Participant not mapped to the product

इस त्रुटि का अर्थ है कि आपका आधार नंबर **NPCI के डेटाबेस में किसी बैंक (IIN) से लिंक नहीं है**। इससे DBT (Direct Benefit Transfer), सब्सिडी या अन्य सरकारी लाभ नहीं मिल सकते।

✍ समाधान (Solution):

- 1. अपना आधार बैंक से लिंक कराएं:**
अपने बैंक में जाएं और वहां आधार सीडिंग फॉर्म भरें।
- 2. NPCI मैपिंग की पुष्टि करें:**
आधार सीडिंग होने के बाद बैंक द्वारा आपका डेटा NPCI को भेजा जाता है। NPCI मैपिंग के बिना DBT नहीं होगा।
- 3. बैंक में जाकर अनुरोध करें:**
अगर पहले से आधार सीडिंग है, तो बैंक में जाकर NPCI मैपिंग की स्थिति पूछें और यदि मैपिंग नहीं हुई है तो उसे अपडेट करवाएं।
- 4. अपना आधार NPCI में प्राथमिक खाता बनवाएं (Primary Account):**
यदि आपके एक से अधिक बैंक खाते हैं, तो सुनिश्चित करें कि किसी एक बैंक में आपका आधार **Primary Account** के रूप में मैप हो।
- 5. NPCI मैपिंग स्टेटस चेक करें (UMANG ऐप या बैंक ब्रांच):**
UMANG ऐप या बैंक से NPCI मैपिंग स्टेटस पता करें कि आधार किस बैंक से लिंक है।

3. Account Closed

"Account Closed" का अर्थ है कि संबंधित व्यक्ति का बैंक खाता अब सक्रिय नहीं है और उसे स्थायी रूप से बंद कर दिया गया है। यह खाता अब किसी भी लेन-देन के लिए मान्य नहीं है।

समाधान (Solution):

1. **नया खाता खोलें:**
यदि खाता बंद हो चुका है, तो किसी नजदीकी बैंक शाखा में जाकर नया खाता खोलें।
2. **आधार और NPCI मैपिंग अपडेट करें:**
नया खाता खुलने के साथ साथ अपने आधार को उस खाते से लिंक कराएं और NPCI में भी अपडेट करवाएं ताकि DBT (Direct Benefit Transfer), सब्सिडी आदि उसी खाते में आए।
3. **पुराने खाते से संबंधित दस्तावेज रखें:**
खाता बंद होने की पुष्टि के लिए बैंक द्वारा जारी किया गया **Account Closure Letter** या **Email** सुरक्षित रखें।

4. AC Blocked or Frozen

जब कोई खाता **Blocked (ब्लॉकड)** या **Frozen (फ्रीजन)** होता है, तो इसका अर्थ है कि उस बैंक खाते में अस्थायी रूप से लेन-देन **रोक दिया गया है**। यह आमतौर पर सुरक्षा कारणों, केवाईसी (KYC) अधूरी होने या किसी संदिग्ध गतिविधि के चलते होता है।

🔧 समाधान (Solution):

- 1. बैंक से संपर्क करें:**
सबसे पहले अपने बैंक की शाखा में जाएं या कस्टमर केयर से संपर्क करें और खाता ब्लॉक/फ्रीज़ होने का कारण जानें।
- 2. KYC अपडेट करें:**
कई बार खाता इसलिए फ्रीज़ किया जाता है क्योंकि ग्राहक ने समय पर KYC (Know Your Customer) डॉक्यूमेंट्स अपडेट नहीं किए होते।
✦ *क्या चाहिए:* आधार, पैन कार्ड, पासपोर्ट साइज फोटो, आदि।
- 3. लेन-देन संबंधी स्पष्टीकरण दें:**
यदि खाते में कोई **संदिग्ध ट्रांजेक्शन** हुआ हो, तो बैंक स्पष्टीकरण मांग सकता है। उस स्थिति में संबंधित दस्तावेज या लेन-देन का कारण बताएं।
- 4. फ्रीज़ हटवाने के लिए आवेदन दें:**
बैंक को लिखित में आवेदन देकर, आवश्यक दस्तावेज संलग्न कर खाता फ्रीज़ हटवाने का अनुरोध करें।
- 5. समय-सीमा का पालन करें:**
कुछ मामलों में अगर समय पर समाधान नहीं किया गया, तो खाता स्थायी रूप से बंद भी किया जा सकता है।

6. KYC Document Pending

"KYC Document Pending" का अर्थ है कि आपने बैंक या सेवा प्रदाता के पास अपनी पहचान और पते से संबंधित दस्तावेज़ जमा नहीं किए हैं या दिए गए दस्तावेज़ों की अभी तक सत्यापन प्रक्रिया पूरी नहीं हुई है। बिना पूर्ण KYC के आपका खाता अस्थायी रूप से अवरुद्ध या सीमित किया जा सकता है।

🔧 समाधान (Solution):

- 1. बैंक या सेवा प्रदाता से संपर्क करें:**
संबंधित बैंक/संस्था में जाकर KYC स्थिति की जानकारी लें — कौन सा डॉक्यूमेंट लंबित (Pending) है?
- 2. KYC दस्तावेज़ जमा करें:**
आवश्यक पहचान और पते के दस्तावेज़ लेकर जाएं। सामान्यतः मांगे जाने वाले दस्तावेज़:
 - पहचान पत्र: आधार कार्ड / पैन कार्ड / वोटर ID
 - पते का प्रमाण: बिजली बिल / राशन कार्ड / बैंक स्टेटमेंट
- 3. ऑनलाइन KYC विकल्प भी देखें:**
कई बैंक और ऐप (जैसे Paytm, PhonePe, आदि) e-KYC या वीडियो KYC की सुविधा भी देते हैं — घर बैठे प्रक्रिया पूरी हो सकती है।
- 4. दस्तावेज़ों की सत्यापना पूर्ण होने तक प्रतीक्षा करें:**
दस्तावेज़ सबमिट करने के बाद KYC सत्यापन में 1-3 कार्यदिवस का समय लग सकता है।
- 5. KYC सफल होने पर SMS या Email अलर्ट मिलेगा:**
बैंक/सेवा द्वारा सूचना भेजी जाएगी कि आपकी KYC प्रक्रिया पूरी हो गई है।

6. Amount Exceeds Limit set on Account by Bank for Credit per Transaction

OR

Account reach maximum Credit Limit set on account by Bank

इस त्रुटि का अर्थ है कि आपके बैंक खाते में जितनी राशि एक बार में **क्रेडिट (जमा)** हो सकती है, वह सीमा बैंक द्वारा पहले से निर्धारित की गई है। यदि उस सीमा से अधिक राशि ट्रांसफर की जाती है, तो लेन-देन **असफल (Failed)** हो जाता है।

समाधान (Solution):

- बैंक शाखा में संपर्क करें:**
अपने बैंक में जाकर पता करें कि खाते पर कितनी **क्रेडिट लिमिट** लगी है और क्या उसे बढ़ाया जा सकता है।
- केवाईसी (KYC) अपडेट करें:**
लो लिमिट अकाउंट (Small Account) पर आमतौर पर ट्रांजैक्शन की लिमिट होती है। यदि आपने पूरा KYC नहीं किया है, तो पहले KYC पूरा करवाएं।
- खाते का प्रकार चेक करें:**
आपका खाता कोई बेसिक सेविंग्स अकाउंट, जनधन अकाउंट या स्मॉल अकाउंट हो सकता है, जिनमें लिमिट होती है। आप चाहें तो खाता अपग्रेड करा सकते हैं।
- बैंक से अनुरोध कर लिमिट बढ़वाएं:**
बैंक को लिखित या ऑनलाइन आवेदन देकर क्रेडिट लिमिट को बढ़ाने का अनुरोध करें। इसके लिए बैंक आपके खाते की केवाईसी स्थिति और ट्रांजैक्शन हिस्ट्री की जाँच कर सकता है।

7. Account Holder Expire

यदि किसी बैंक खाते के **खाताधारक (Account Holder)** का निधन हो गया है, तो बैंक उस खाते को **अस्थायी रूप से निष्क्रिय (Inactive)** या **फ्रीज़ (Frozen)** कर देता है, जब तक कि वैधानिक उत्तराधिकारी (Legal Heir) या नामित व्यक्ति (Nominee) उस खाते का दावा नहीं करता।

✂ समाधान (Solution):

- बैंक को तुरंत सूचित करें:**
संबंधित बैंक शाखा में जाकर खाताधारक के निधन की सूचना दें और **मृत्यु प्रमाण पत्र (Death Certificate)** की कॉपी जमा करें।
- नामांकित व्यक्ति (Nominee) खाता ट्रांसफर करवा सकता है:**
यदि खाता में **नामांकन (Nomination)** किया गया है, तो नामांकित व्यक्ति बैंक के बताए फॉर्म और दस्तावेज़ के साथ खाता राशि का दावा कर सकता है।
- यदि कोई नामांकित नहीं है:**
ऐसे में खाताधारक के **कानूनी उत्तराधिकारी (Legal Heir)** को बैंक में क्लेम करना होगा।
ज़रूरी दस्तावेज़ हो सकते हैं:
 - मृत्यु प्रमाण पत्र
 - वारिस प्रमाण पत्र (Legal Heir Certificate)
 - NOC अन्य वारिसों से
 - पहचान पत्र (ID Proof)
- खाता स्थानांतरण या बंद करना:**
प्रक्रिया पूरी होने के बाद बैंक राशि ट्रांसफर कर सकता है या खाता बंद कर सकता है।
- सरकारी योजनाओं में अपडेट:**
यदि खाता किसी DBT योजना से लिंक था, तो योजना कार्यालय को भी सूचना देना आवश्यक है ताकि लाभार्थी का नाम अपडेट किया जा सके।

8. Unclaimed DEAF accounts YES NA

DEAF Account वह खाता है जिसमें बैंक द्वारा ग्राहकों को बहुत समय तक संपर्क न करने पर जमा राशि जमा की जाती है, खासकर अगर ग्राहक के बारे में कोई जानकारी नहीं मिलती। यह राशि **Depositor Education and Awareness Fund (DEAF)** के तहत जमा होती है, जो कि ग्राहकों के अधिकारों की सुरक्षा और जागरूकता के लिए होती है।

अगर खाता अनक्लेमड है (मतलब कि ग्राहक या उनके उत्तराधिकारी द्वारा खाता क्लेम नहीं किया गया है), तो उसे DEAF खाते में ट्रांसफर कर दिया जाता है। यह खातों की संख्या और स्थितियों को निर्धारित करना **YES/NA** के माध्यम से किया जा सकता है।

समाधान (Solution):

- बैंक से जानकारी प्राप्त करें:**
संबंधित बैंक से संपर्क करें और पूछें कि क्या **10 Unclaimed DEAF Accounts** आपके या किसी संबंधित व्यक्ति के नाम पर हैं।
- Unclaimed Accounts के बारे में जानें:**
यदि यह खाता अनक्लेमड है, तो ग्राहकों को यह जानकारी मिल सकती है कि उनकी जमा राशि DEAF खाते में ट्रांसफर हो गई है।
- बैंक के DEAF पोर्टल पर चेक करें:**
कई बैंक और सरकारी पोर्टल पर DEAF खाते से संबंधित जानकारी उपलब्ध होती है। आप [रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया](#) की वेबसाइट पर जाकर DEAF खाता विवरण चेक कर सकते हैं।
- क्लेम करने की प्रक्रिया:**
अगर कोई खाता अनक्लेमड है, तो संबंधित व्यक्ति या उनके कानूनी उत्तराधिकारी को DEAF खाते से राशि निकालने के लिए आवेदन करना होगा। इसके लिए निम्नलिखित दस्तावेज़ आवश्यक हो सकते हैं:
 - मृत्यु प्रमाण पत्र (अगर खाताधारक का निधन हो चुका है)
 - कागजी दस्तावेज़ जो यह प्रमाणित करें कि आप कानूनी उत्तराधिकारी हैं
 - पहचान पत्र (ID Proof)
- समय सीमा का ध्यान रखें:**
DEAF खाते में जमा राशि को **7 साल** तक रखा जा सकता है, उसके बाद यह राशि रिज़र्व बैंक को ट्रांसफर हो सकती है।

9. Documents Pending for Account Holder turning Major

कोई खाता धारक **नाबालिग (Minor)** से **वयस्क (Major)** बनता है, तो उसके खाते में कुछ दस्तावेज़ और प्रक्रियाओं को अपडेट करने की आवश्यकता होती है। खाता धारक के **18 वर्ष की उम्र** पूरी करने पर उसे अपनी पहचान और अन्य जरूरी दस्तावेज़ बैंक में जमा करने होते हैं ताकि खाता उसकी नई उम्र और स्थिति के अनुसार अपडेट किया जा सके।

✍ समाधान (Solution):

- 1. बैंक को सूचित करें:**
सबसे पहले, खाता धारक को अपनी उम्र **18 वर्ष** पूरी होने के बाद **बैंक** में सूचित करना चाहिए ताकि खाते को अपडेट किया जा सके। बैंक में जाकर या ऑनलाइन माध्यम से इस जानकारी को साझा करें।
- 2. आवश्यक दस्तावेज़ जमा करें:**
खाता धारक को बैंक में निम्नलिखित दस्तावेज़ जमा करने होंगे:
 - **आधार कार्ड** या **पैन कार्ड** (आधिकारिक पहचान प्रमाण)
 - **जन्म प्रमाण पत्र** (उम्र की पुष्टि के लिए)
 - **पते का प्रमाण** (यदि आवश्यक हो तो)
- 3. KYC दस्तावेज़ अपडेट करें:**
बैंक द्वारा खाता धारक से **KYC दस्तावेज़** (जैसे पहचान प्रमाण, पते का प्रमाण, फोटो, आदि) अपडेट करने की मांग की जा सकती है। नाबालिग खाता धारक को किशोर (Minor) से **वयस्क (Major)** में बदलने के बाद ये दस्तावेज़ जरूरी हो जाते हैं।
- 4. हस्ताक्षर अपडेट करें:**
खाता धारक के दस्तावेज़ों में हस्ताक्षर भी अपडेट किया जा सकता है, क्योंकि नाबालिग और **वयस्क** की हस्ताक्षर अलग हो सकती है। सुनिश्चित करें कि बैंक के पास सही हस्ताक्षर है।
- 5. ऑनलाइन या शाखा में दस्तावेज़ सबमिट करें:**
दस्तावेज़ बैंक की शाखा में जमा किए जा सकते हैं या कुछ बैंक अपने ग्राहकों को ऑनलाइन अपडेट करने की सुविधा भी देते हैं।

10. Invalid Bank Identifier

"Invalid Bank Identifier" का अर्थ है कि **बैंक खाता** या **बैंक शाखा** से संबंधित जो पहचानकर्ता (जैसे IFSC कोड, SWIFT कोड, या बैंक अकाउंट नंबर) दिया गया है, वह **अमान्य (Invalid)** है। यह तब हो सकता है जब गलत बैंक विवरण का उपयोग किया जाता है या बैंक का विवरण अद्यतन नहीं किया गया हो।

🔧 समाधान (Solution):

- सही बैंक विवरण की जांच करें:**
सबसे पहले यह सुनिश्चित करें कि **बैंक खाता नंबर, IFSC कोड, SWIFT कोड** या अन्य बैंक पहचानकर्ता सही हैं। बैंक द्वारा दिए गए विवरण को ध्यान से चेक करें।
- बैंक से संपर्क करें:**
अगर बैंक विवरण सही नहीं लग रहा है, तो अपने बैंक से संपर्क करें और यह सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा प्रदान किया गया बैंक विवरण **सही और अद्यतन** है।
- क्यूआर कोड या अन्य विवरण चेक करें:**
अगर आप ऑनलाइन लेन-देन कर रहे हैं, तो यह भी चेक करें कि **QR Code** या अन्य भुगतान लिंक सही हैं, क्योंकि कभी-कभी पुराने क्यूआर कोड्स में गलत विवरण हो सकता है।
- IFSC कोड की जांच करें:**
बैंक की **IFSC कोड** या **SWIFT कोड** को बारीकी से जांचें। यह बैंक शाखा को विशिष्ट रूप से पहचानता है, और अगर यह गलत है तो लेन-देन असफल हो सकता है।
- ऑनलाइन पोर्टल पर विवरण अपडेट करें:**
यदि बैंक का विवरण अपडेट हुआ है, तो उसे **ऑनलाइन बैंकिंग पोर्टल** में भी अपडेट करें ताकि किसी भी त्रुटि से बचा जा सके।
- बैंक द्वारा समस्या समाधान:**
यदि बैंक की तरफ से कोई बदलाव हुआ है और विवरण को अपडेट नहीं किया गया है, तो बैंक से अनुरोध करें कि आपकी जानकारी सही की जाए।