## उपयोगकर्ताओं द्वारा अधिकतर पूछे जानेवाले प्रश्न( 2 एफए )

**प्रश्न . " धोखाधड़ी प्रबंधन समाधान (बड़ौदा आइसेक्योर)" क्या है?**

उत्तर. धोखाधड़ी प्रबंधन समाधान (बड़ौदा आइसेक्योर) एक अत्याधुनिक सुरक्षा समाधान है जो सत्यापन का एक अतिरिक्त कवच प्रदान करते हुए ग्राहक की फिशिंग हमलों से रक्षा करता है.

**प्रश्न. "धोखाधड़ी प्रबंधन समाधान (बड़ौदा आइसिक्योर)" की महत्वपूर्ण विशेषताएं क्या है?**

उत्तर. यह सुरक्षा एक अतिरिक्त कवच प्रदान करते हुए इंटरनेट बैंकिंग को सुरक्षित बनाता है. उपयोगकर्ता को सर्वप्रथम इस प्रणाली के लिए रजिस्टर करना होता है. सिस्टम द्वारा स्वतः एक बार नामांकन किए जाने हेतु प्रेरित किया जाएगा.

एक बार रजिस्टर किए जाने के पश्चात आप निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं:

- स्वयं लॉगिन पासवर्ड रि-जनरेट करना.
- शाखा की सहायता के बिना, खाता को अनलॉक करना, पासवर्ड भूल जाने अथवा आपके खाते के लॉक्ड हो जाने (पांच बार गलत प्रयास करने पर) की स्थिति में.

साइट पर लॉगिन दो चरणों में होता है. प्रथम चरण में आपको केवल लॉगिन आइडी प्रवेश करना होता है. द्वितीय चरण में व्यक्तिगत संदेश (पीएएम) से युक्त एक स्क्रीन सामने आएगा, जो आपको पासवर्ड डालने के लिए प्रेरित करेगा.

**प्रश्न. पीएएम क्या है?**

बेहतर सुरक्षा के लिए "धोखाधड़ी प्रबंधन समाधान (बड़ौदा आइसेक्योर)" पर नामाकंन करने के दौरान सिस्टम आपको एक व्यक्तिगत संदेश (पीएएम) बनाने के लिए प्रेरित करेगा. व्यक्तिगत संदेश (पीएएम) के रजिस्टर होने के पश्चात यह आपके लॉगिन पृष्ठ पर आपके द्वारा साइन ऑन पासवर्ड डालने के पूर्व प्रदर्शित होगा. यह एक अतिरिक्त सुरक्षात्मक विशेषता है जो यह सुनिश्चित करती है कि (क) आप बैंक के पोर्टल पर ही अपना साइन ऑन पासवर्ड डाल रहे हैं (ख) आपके खाते के साथ किसी ने छेड़छाड़ नहीं की है.

**प्रश्न. क्यूएनए और ओटीपी क्या है?**

उत्तर. लॉगिन पासवर्ड एवं ट्राजेक्शन पासवर्ड के अतिरिक्त सही उपयोगकर्ता का पता लगाने के लिए एक और सुरक्षात्मक स्तर विद्यमान है. उन्हें निम्नलिखित कहा जाता है : -

क्यूएनए – प्रश्न एवं उत्तर

ओटीपी – वन टाइम पासवर्ड



क्यूएनए – प्रश्न एवं उत्तर

एनरॉलमेंट के समय आपको न्यूनतम 5 प्रश्नों एवं आपके उत्तर की कुंजी का चयन करना होता है. तदुपरांत जब कभी सिस्टम को उपयोगकर्ता की पहचान के संबंध में जोखिम अथवा संदेह (लॉगिन के अथवा लेनेदेन के दौरान) पैदा होता है तो सिस्टम द्वारा एनरॉलमेंट के समय आपके द्वारा चयनित प्रश्नों का उत्तर देने के लिए अनुरोध किया जाता है. आपको एनरॉलमेंट के समय रजिस्टर किए गए उत्तर की प्रविष्टि करनी होगी.

ओटीपी- वन टाइम पासवर्ड

सिस्टम द्वारा जब कभी- उपयोगकर्ता की पहचान के संबंध में (लॉगिन के स्समय अथवा लेने-देन के दौरान) जोखिम अथवा संदेह होगा सिस्टम द्वारा आपको अपना मोबाइल नं. डालने के लिए प्रेरित किया जाएगा. यदि आपके द्वारा प्रविष्ट मोबाइल नं. हमारे पास रजिस्टर किया हुआ है तो सिस्टम द्वारा एसएमएस के माध्यम से आपके मोबाइल पर 'वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी)' प्रेषित किया जाएगा. आपको ट्रांजेक्शन हेतु आगे बढ़ने के लिए ओटीपी को सही ढंग से प्रविष्ट करना होगा. वन टाइम पासवर्ड का आशय है कि आपको भेजा गया पासवर्ड केवल एक बार इस्तेमाल किए जाने हेतु है आपको इसे स्मरण रखने की जरूरत नहीं है. ओटीपी केवल 3 मिनटों के लिए वैध होगा.

**प्रश्न. 'धोखाधड़ी प्रबंधन समाधान'(बड़ौदा आइसिक्योर) के लिए कैसे नामांकन करें?**

उत्तर. इंटरनेट बैंकिंग पृष्ठ पर लॉगिन के पश्चात आपको 'Enroll now' का बटन प्राप्त होगा. नामांकन के दौरान सिस्टम द्वारा आपको अपने विवरण जैसे कि पीएएम, क्यूएनए प्रविष्ट करने के लिए प्रेरित किया जाएगा.

**प्रश्न. पीएएम (व्यक्तिगत संदेश) के न दिखने पर क्या करें?**

उत्तर. यूआरएल के सही होने अर्थात् i.e.https:\\bobibanking.com की जांच करें. आप ब्राउजर बंद कर इसे पुनः खोल सकते हैं. यूआरएल टाइप एवं जांच करें.

**प्रश्न. यदि गलत पीएएम (व्यक्तिगत संदेश) दिखलाई दे रहा है.**

उत्तर. यूआरएल https:\\bobibanking.com की जांच करें अथवा ब्राउजर बंद कर एक नए सत्र की शुरूआत करें. यूआरएल टाइप करें और इसकी जांच करें. यदि अब भी आप यह पाते हैं कि आपके द्वारा रजिस्टर किया गया संदेश दिखलाई न दे रहा है तो हमारे हेल्पडेस्क को टोल फ्री नं. 1800223344 अथवा 18001024455 पर सूचित करें. विदेशी ग्राहक हमें 912226529981 पर संपर्क कर सकते हैं अथवा barodaconnect@bankofbaroda.com पर ई-मेल कर सकते हैं.

**प्रश्न. मुझे वही प्रश्न नहीं प्राप्त हो रहे हैं जिन्हें मैंने नामांकन के समय दर्ज किया था.**

उत्तर. हमारे हेल्प डेस्क से संपर्क करें.



**प्रश्न. मैंने प्रश्नों के सही उत्तर दिए हैं फिर भी मुझे अमान्य क्यूएनए का संदेश मिल रहा है.**

उत्तर. कृपया यह जांच करें कि आपने उत्तर के पूर्व अथवा बाद में स्पेस दिया है.

**प्रश्न. मैंने क्यूएनए हेतु प्रयास किया और मेरा खाता लॉक्ड हो गया.**

उत्तर. कृपया जांच करें कि आप नेट बैंकिंग में लॉगिन हो पा रहे हैं अथवा नहीं, यदि आप नेट बैंकिंग में लॉगिन नहीं कर पा रहे हैं तो होम पेज पर जाएं तथा अनलॉक अकाउंट पर क्लिक करें और आगे बढ़ें.

**प्रश्न. मैं अपना साइन ऑन पासवर्ड भूल गया हूं.**

उत्तर. नेट बैंकिंग के सामान्य होम पेज पर जाएं. अपना यूजरआइडी प्रविष्ट करें और आगे बढ़ें. पासवर्ड कैप्चर पृष्ठ पर 'forgot signon password' का लिंक उपलब्ध है. इस लिंक पर क्लिक करें और आगे बढ़ें.

**प्रश्न. मैं अपना ट्रांजेक्शन पासवर्ड भूल गया हूं.**

उत्तर. आप ' Forgot Link' के माध्यम से ट्रांजेक्शन पासवर्ड जनरेट नहीं कर सकते हैं. यह केवल साइन ऑन पासवर्ड के लिए है. ट्रांजेक्शन पासवर्ड के विस्मृत हो जाने के प्रसंग में आप अपनी आधार शाखा से पहचान प्रमाण के साथ रिजनरेशन हेतु  संपर्क करें. यह आपकी आधार शाखा को सील बंद पिन मेलर द्वारा प्रेषित कर दिया जाएगा.

**प्रश्न. मैंने 'ट्रांजेक्शन अधिकार' के लिए रजिस्टर नहीं किया है. मेरे पास केवल देखने का अधिकार है. ऐसी स्थिति में पासवर्ड के विस्मृत हो जाने पर मुझे क्या करना चाहिए?**

उत्तर. केवल 'देखने का अधिकार' वाले ग्राहक धोखाधड़ी प्रबंधन समाधान (बड़ौदा आइसिक्योर) के लिए सक्षम नहीं होंगे. अतः आपको एफएमएस के तहत एनरॉलमेट का विकल्प उपलब्ध नहीं होगा. यदि आप साइन ऑन पासवर्ड विस्मृत कर देते हैं तो आपको अपनी आधार शाखा से संपर्क कर वहां लिखित अनुरोध देना होगा. आपको पासवर्ड हमारे केंद्रीय कक्ष से भेज दिया जाएगा.

**प्रश्न. मैंने साइन ऑन पासवर्ड डाला और मेरी खाता लॉक हो गया.**

उत्तर. कृपया जांच करें कि आप नेट बैंकिंग में लॉगिन कर पा रहे हैं अथवा नहीं. यदि आप नेट बैंकिंग में लॉगिन नहीं कर पा रहे हैं तो होम पेज पर जाएं और अनलॉक अकाउंट पर क्लिक करते हुए आगे बढ़ें.

**प्रश्न. मैंने सही मोबाइल नं. प्रविष्ट किया है फिर भी मुझे अवैध मोबाइल नं. का संदेश मिल रहा है.**

उत्तर. बैंक के साथ रजिस्टर किए गए मोबाइल नंबर को प्रविष्ट करें. मोबाइल नं. के पूर्व '0' अथवा 'कंट्री कोड' न डालें. कृपया बिना कुछ आगे अथवा पीछे कोई अंक जोड़े अपना मोबाइल नं. प्रविष्ट करें.



**प्रश्न.मैंने अपना मोबाइल नं. प्रविष्ट किया और मेरा खाता लॉक हो गया.**

उत्तर. कृपया जांच करें कि आप नेट बैंकिंग में लॉगिन कर पा रहे हैं अथवा नहीं. यदि आप नेट बैंकिंग में लॉगिन नहीं कर पा रहे हैं तो होम पेज पर जाएं और अनलॉक अकाउंट पर क्लिक करते हुए आगे बढ़ें.

**प्रश्न. मैंने सही ओटीपो प्रविष्ट किया है फिर भी मुझे स्क्रीन पर अवैध ओटीपी का संदेश प्राप्त हो रहा है.**

उत्तर. कृपया देखें कि आपने कहीं ओटीपी के पहले अथवा बाद में कोई स्पेस तो नहीं दिया है. कृपया देख लें कि आपने नंबरों के बीच स्पेस तो नहीं दिया है.

**प्रश्न. मैंने ओटीपी प्रविष्ट किया और मेरा खाता लॉक हो गया.**

उत्तर. जांच करें कि आप नेट बैंकिंग लॉगिन कर पा रहे हैं अथवा नहीं. यदि आप लॉगिन नहीं कर पा रहे हैं तो, होम पेज पर जाएं और अनलॉक अकाउंट पर क्लिक करें और आगे बढ़ें.

**प्रश्न. हर बार जब मैं लॉगिन करता हूं तो क्यूएनए पेज सामने जाता है.**

उत्तर. आपके ब्राउजर का कुकीज हर बार डिलीट हो जाता होगा. प्रश्न का सही जबाव दें और सिस्टम में सफलतापूर्वक लॉगिन करें.

**प्रश्न . हर बार मैं लॉगिन करता हूं तो ओटीपी पेज सामने जाता है.**

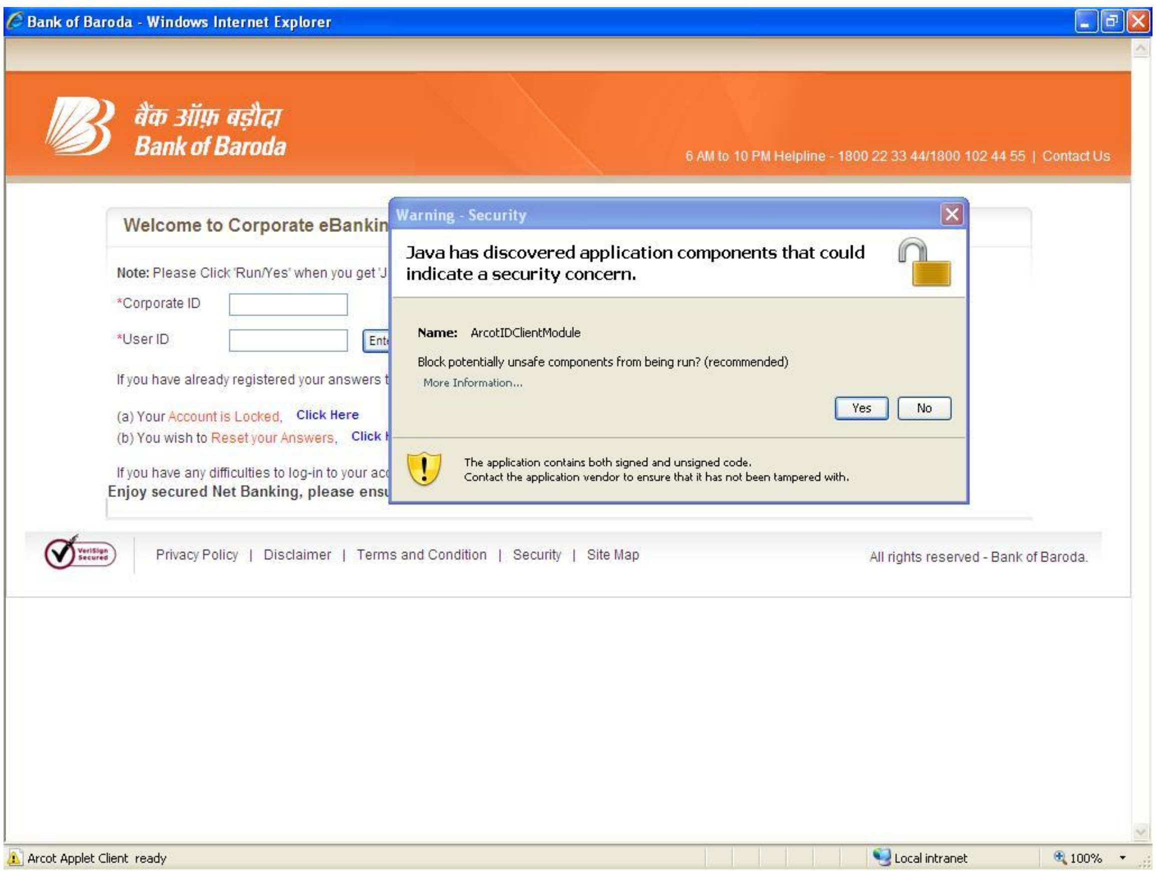
उत्तर. आप दूसरे मशीन से लॉगिन करते होंगे. सही ओटीपी प्रविष्ट करें और सिस्टम में सफलतापूर्वक लॉगिन करें.

**प्रश्न . मुझे अपना मोबाइल नंबर बदलना है.**

उत्तर. अपनी आधार शाखा से संपर्क करें और प्रकिया का अनुपालन करें. फार्म को https://www.bobibanking.com से भी डाउनलोड किया जा सकता है.

**प्रश्न. मुझे मेसेज प्राप्त हुआ “एप्लीकेशन डिजीटल हस्ताक्षर का सत्यापन किया गया. क्या आप इस एप्लीकेशन को रन करना चाहते हैं”?**

रिटेल और कार्पोरेट पेज खोलते समय निम्न पाप-अप प्रदर्शित होगा. कृपया “रन” विकल्प पर क्लिक करें. यह एक बार की सेटिंग प्रकिया होगी.






कैंसिल विकल्प पर कभी भी क्लिक न करें. यह पासवर्ड पेज पर “नो रिसपांस” संदेश देगा और प्रयोक्ता लॉगिन नहीं कर पायेगा.

**प्रश्न. मैं बड़ौदा कनेक्ट अपने स्मार्ट फोन/ टैबलेट पर उपयोग करता हूं.**

उत्तर. बड़ौदा आइसेक्योर अधिकतर स्मार्टफोन/टैबेलेट ब्राउजर के साथ सक्षम है.