**अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) - पीएसीएल के निवेशकों के मन में दावे प्रस्तुत करने के संबंध में उठ रहे सवालों से संबंधित**

1. इस वेबसाइट के लिए किस वेब-ब्राउज़र का उपयोग किया जाना चाहिए ?
   यह वेबसाइट गूगल क्रोम ब्राउज़र के नवीनतम संस्करण (वर्जन) में सबसे बढ़िया तरीके से चलता है ।

2. मैं अपने दावे के संबंध में रजिस्ट्रेशन कैसे करूँ ?
   रजिस्ट्रेशन के लिए, आपको अपना पीएसीएल का रजिस्ट्रेशन नंबर दो बार डालना होगा और साथ ही मोबाइल नंबर तथा कैप्चा भी डालना होगा । ये विवरण डालने के बाद, रजिस्ट्रेशन के दौरान दर्ज किए गए मोबाइल नंबर पर आपको एक ओटीपी भेजा जाएगा । ओटीपी सफलतापूर्वक डालने के बाद, यदि आपके द्वारा डाले गए विवरण सही होंगे, तो आपका रजिस्ट्रेशन सफलतापूर्वक पूरा हो जाएगा । सफलतापूर्वक रजिस्ट्रेशन पूरा हो जाने के बाद, आप अपने दावे संबंधी आवेदन प्रस्तुत करने की प्रक्रिया शुरू कर सकते हैं ।

3. मैं अपने दावे संबंधी आवेदन के लिए लॉग-इन कैसे करूँ ?
   सफलतापूर्वक रजिस्ट्रेशन पूरा हो जाने के बाद, पासवर्ड बनाने के लिए आपके कंप्यूटर पर एक स्क्रीन खुलेगी । आप अपनी पसंद का पासवर्ड बना सकते हैं । पासवर्ड 8 से 16 अक्षरों तक का ही होना चाहिए, जिसमें कम से कम एक बड़ा अक्षर (A-Z), एक अंक (0-9) और एक विशेष चिह्न अवश्य शामिल हो । सफलतापूर्वक पासवर्ड बना लेने के पश्चात्, बाद में आप जब-जब लॉग-इन करेंगे, तब-तब आपको पीएसीएल का रजिस्ट्रेशन नंबर और पासवर्ड डालना होगा ।

4. दावे संबंधी आवेदन फॉर्म में मुझे कौन-कौन सी जानकारी प्रस्तुत करनी होगी?
   आपको अपना नाम ठीक वैसा ही डालना होगा जैसा पीएसीएल के प्रमाणपत्र पर लिखा हुआ हो, दावे की रकम (रु. में) का उल्लेख करना होगा, अपना नाम ठीक वैसा ही डालना होगा जैसा पैन कार्ड पर लिखा हुआ हो, पैन नंबर डालना होगा, अपनी बैंक खाता संख्या, बैंक का नाम और आईएफएससी कोड भी डालना होगा ।

5. मुझे कौन-कौन से दस्तावेज अपलोड करने होंगे ?
   आपको ये दस्तावेज अपलोड करने होंगे - अपने पैन कार्ड की कॉपी, हाल ही में खिंचवाई गई पासपोर्ट आकार की फोटो, रद्द किए हुए चैक (जिस पर आपका नाम छपा हुआ हो) की कॉपी या sebipaclrefund.co.in पर उपलब्ध निर्धारित फॉर्मेट के अनुसार बैंक के पत्रशीर्ष (लेटर हेड) पर बैंकर का प्रमाणपत्र, पीएसीएल के प्रमाणपत्र की कॉपी, और रसीदें (यदि कोई हों) ।

6. यदि मैंने अपना दावा संबंधी आवेदन फॉर्म पूरी तरह से न भरा हो, क्या तब भी मैं वहाँ से बाहर निकल (एग्ज़िट कर) सकता हूँ ?
   जी हाँ, आप लॉग-आउट के बटन पर क्लिक करके बाहर निकल सकते हैं । 'Save and Next' के विकल्प पर क्लिक करते ही आपके द्वारा दर्ज की गई जानकारी save हो जाएगी। आप बाद में लॉग-इन करके अपने दावे संबंधी आवेदन को पूरी तरह से भरकर प्रस्तुत कर सकते हैं ।

7. दस्तावेज किस फॉर्मेट में अपलोड करने होंगे ?
   दस्तावेजों को पीडीएफ (pdf), जेपीजी (jpg) या जेपीईजी (jpeg) फार्मेट में अपलोड किया जा सकता है ।

8. अपलोड किए जाने वाले दस्तावेजों का आकार/प्रकार/खाका आदि (specifications) कैसा होना चाहिए ?
   अपलोड किए जाने वाले दस्तावेज black and white scale पर होने चाहिए, उनका dpi 200 होना चाहिए और वे vertically aligned होने चाहिए ।

9. मुझे यह कैसे पता चलेगा कि मेरा आवेदन सफलतापूर्वक प्रस्तुत हो गया है ?
   सभी जरूरी औपचारिकताएँ पूरी करने के बाद, आप 'Final Submit' के बटन पर क्लिक कर सकते हैं । उसके बाद वेब प्लेटफॉर्म पर preview screen खुल जाएगी, जिसमें आपको आपके द्वारा डाली गई जानकारी की पुष्टि करनी होगी । जब आप डाली गई जानकारी की पुष्टि कर देंगे, तब उसके बाद आवेदन सफलतापूर्वक प्रस्तुत हो जाएगा और फिर एक अक्नॉलिज़्मेंट रिसीट नंबर (एआरएन) उत्पन्न होगा । भविष्य में इस संबंध में आप जब कभी भी संपर्क करें, तब-तब आप पीएसीएल के रजिस्ट्रेशन नंबर के साथ-साथ यह नंबर भी अवश्य बताएँ ।

10.मैंने जो जानकारी save कर ली है, क्या मैं वह जानकारी वहाँ से हटा सकता हूँ या उसमें कोई बदलाव आदि कर सकता हूँ ?

जब तक आप 'Final Submit' के बटन पर क्लिक करके अपना आवेदन प्रस्तुत नहीं कर देते, तब तक आप डाली गई जानकारी में कभी भी किसी भी प्रकार का बदलाव कर सकते हैं । हालाँकि, एक बार जब आप 'Final Submit' के बटन पर क्लिक कर देंगे, उसके बाद कोई भी बदलाव करने की अनुमति नहीं होगी ।

11.यदि मैं अपना पासवर्ड भूल जाऊँ, तो मुझे क्या करना होगा ?

आप इस वेबसाइट पर दिए हुए 'Forgot Password' के विकल्प पर क्लिक करें । पीएसीएल का रजिस्ट्रेशन नंबर डालें और ओटीपी उत्पन्न करने के विकल्प (Generate OTP) पर क्लिक करें । फिर वह ओटीपी डालें जो आपके मोबाइल पर आया हो और फिर submit OTP के बटन पर क्लिक करें । एक बार जब आप सही ओटीपी डाल देंगे, तब आपके सामने 'Enter password' की स्क्रीन खुल जाएगी जहाँ आप नया पासवर्ड बना सकते हैं ।

12.यदि मेरे पास पैन कार्ड न हो, तो मैं क्या करूँ ?

आपको पहले पैन कार्ड बनावाना होगा । उसके बाद ही आप आवेदन प्रस्तुत कर पाएंगे ।

13.मैं पैन कार्ड कैसे बनवाऊँ ?

पैन कार्ड कैसे बनवाना है, इससे संबंधित जानकारी के लिए आप इस लिंक पर क्लिक करें:

https://www.incometaxindia.gov.in/Pages/tax-services/apply-for-pan.aspx

14. यदि मेरे पास ऐसा कोई बैंक खाता न हो जिसमें मैं प्रथम खाताधारक हूँ, तो ऐसे में मैं क्या करूँ ?

आप उस बैंक खाते के विवरण प्रस्तुत कर सकते हैं जिसमें आप संयुक्त खाताधारक (ज्वाइंट अकाउंट होल्डर) हों । आपको दावे संबंधी आवेदन के साथ-साथ रद्द किए हुए चैक (जिस पर आपका नाम छपा हुआ हो) की कॉपी या sebipaclrefund.co.in पर उपलब्ध निर्धारित फॉर्मेट के अनुसार बैंक के पत्रशीर्ष (लेटर हेड) पर बैंकर का प्रमाणपत्र भी अपलोड करना होगा ।

15.यदि पीएसीएल के प्रमाणपत्र के धारक की मृत्यु हो गई हो, तो ऐसी स्थिति में क्या होगा? क्या कोई नामिति (नॉमिनी) ऐसे मृतक निवेशक की ओर से दावा प्रस्तुत कर सकता है ?

ऐसे मामले में, दावा संबंधी आवेदन उस नामिति (नॉमिनी) द्वारा प्रस्तुत किया जा सकता है जिसका नाम पीएसीएल के प्रमाणपत्र पर लिखा हुआ हो । हालाँकि, नामितियों (नॉमिनीज़) द्वारा दावे संबंधी आवेदन प्रस्तुत करने की तारीख बाद में सूचित कर दी जाएगी ।

16.यदि मेरा नाम विवाह के बाद बदल गया हो, तो ऐसे में मैं क्या करूँ ?

नए नाम से दावे संबंधी आवेदन प्रस्तुत करने [समर्थक दस्तावेजों (सपोर्टिंग डॉक्यूमेंट्स) के साथ] की तारीख बाद में सूचित कर दी जाएगी ।

17.प्रश्न पूछने / शिकायत करने के लिए, मैं कहाँ संपर्क करूँ ?

प्रश्न पूछने / शिकायत करने के लिए, कृपया इस हेल्पलाइन नंबर पर संपर्क करें - 022 61216966