

एटीएम पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

प्रश्न 1. स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) क्या है?

उत्तर. 1. स्वचालित टेलर मशीन एक कम्प्यूटरीकृत मशीन है जो बैंक के ग्राहकों को वास्तव में बिना बैंक शाखा में गए नकदी निकालने और अन्य वित्तीय लेनदेन करने के लिए अपने खातों तक पहुँचने की सुविधा प्रदान करती है।

प्रश्न 2. एटीएम में किस प्रकार के कार्ड का उपयोग किया जा सकता है?

उत्तर. 2. एटीएम कार्ड/डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड (जो नकद निकासी की अनुमति देते हैं) का उपयोग एटीएम में विभिन्न लेनदेन के लिए किया जा सकता है।

प्रश्न 3. एटीएम में कौन-कौन सी सेवाएं/सुविधाएं उपलब्ध हैं?

उत्तर. 3. नकदी भुगतान के अलावा एटीएम में अनेक सेवाएं/सुविधाएं उपलब्ध हो सकती हैं जैसे:

- * खाता संबंधी जानकारी
- * कैश रिसाइकलर मशीनों पर नकदी जमा
- * लघु स्टेटमेंट
- * पिन में बदलाव
- * ग्रीन पिन का सृजन
- * कार्ड से कार्ड और कार्ड से खाते में फंड का स्थानांतरण
- * आधार नंबर सीडिंग
- * चेक बुक के लिए अनुरोध
- * स्टेटमेंट के लिए अनुरोध

उपरोक्त सेवाएं एक बैंक से दूसरे बैंक में भिन्न हो सकती हैं, या मशीन द्वारा ऐसी सेवाएं प्रदान करने की क्षमता पर निर्भर कर सकती हैं।

प्रश्न 4. एटीएम में लेन-देन कैसे किया सकता है?

उत्तर. 4. एटीएम में लेन-देन करने के लिए, ग्राहक एटीएम में अपना कार्ड डालें (स्वाइप करें) और इसके बाद अपनी व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) दर्ज करें।

प्रश्न 5. क्या ये कार्ड देश के किसी भी बैंक के एटीएम में इस्तेमाल किए जा सकते हैं?

उत्तर. 5. हाँ। हमारे डेबिट कार्ड भारत के अंदर किसी भी बैंक के एटीएम में उपयोग के लिए सक्षम हैं।

प्रश्न 6. व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) क्या है?

उत्तर 6. पिन एटीएम में उपयोग के लिए संख्यात्मक पासवर्ड है। पिन ग्रीन पिन (ओटीपी) के रूप में जारी किया जाता है और कार्ड जारी करते समय बैंक द्वारा ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजा जाता है। ग्राहक इस ओटीपी का इस्तेमाल कर अपना पिन सेट कर सकते हैं।

कार्ड, कार्ड होल्डर आदि पर पिन नंबर नहीं लिखा जाए। यदि ऐसा होता है तो कार्ड के खो जाने/चोरी हो जाने पर इसका दुरुपयोग किया जा सकता है।

प्र. 7. यदि कोई पिन भूल जाता है तो क्या करना चाहिए?

उत्तर. 7. ग्राहक कार्ड जारी करने वाली बैंक शाखा से डुप्लीकेट ग्रीन पिन के लिए अनुरोध कर सकता है या इंडियन बैंक के किसी एटीएम में जाकर ग्रीन पिन जनरेट कर सकता है।

प्र. 8. कार्ड खो जाने/चोरी हो जाने पर क्या करना चाहिए?

उत्तर. 8. कार्ड खो जाने का संज्ञान होते ही ग्राहक को चाहिए कि वे कार्ड जारी करने वाले बैंक से तुरंत संपर्क करें ताकि बैंक द्वारा कार्ड को ब्लॉक किया जा सके।

प्रश्न 9. क्या प्रतिदिन न्यूनतम और अधिकतम नकदी निकासी की कोई सीमा है?

उत्तर. 9. हां, बैंक ग्राहकों द्वारा नकदी निकासी की सीमा निर्धारित करते हैं। कार्ड जारी करने के दौरान बैंक द्वारा जारीकर्ता बैंक के एटीएम में उपयोग के लिए नकदी निकासी की सीमा निर्धारित की जाती है। इस सीमा का उल्लेख अभिवादन पत्र में किया गया है।

अन्य बैंकों के एटीएम से नकद निकासी के लिए बैंकों ने प्रति लेनदेन 10,000 रुपये की सीमा बनाए रखने का फैसला किया है।

प्र. 10. क्या बैंक अन्य बैंकों के एटीएम के उपयोग के लिए कोई सेवा शुल्क लेते हैं?

उत्तर 10. हाँ, विवरण के लिए कृपया हमारे बैंक की वेबसाइट में सेवा शुल्क अनुभाग देखें।

प्रश्न 11. यदि नकदी निकासी प्रक्रिया के दौरान खाते से नकदी का भुगतान नहीं किया जाता है और राशि डेबिट हो जाती है तो क्या किया जाना चाहिए?

उत्तर 11. एटीएम से निकासी की शिकायतों के लिए, आरबीआई ने अपने परिपत्र संख्या: डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.629/02.01.014/2019-20 दिनांक 20 सितंबर, 2019 के माध्यम से 15 अक्टूबर 2019 से प्रभावी एटीएम लेनदेन के निपटान से संबंधित निर्देशों में संशोधन किया है, जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है:

एटीएम जारीकर्ता बैंक द्वारा ग्राहकों की शिकायतों के समाधान की समय सीमा को 7 कार्यदिवसों से घटाकर लेनदेन तारीख+5 कैलेंडर दिन कर दिया गया है और ग्राहक की ओर से किसी शिकायत या दावे की प्रतीक्षा किए बिना ग्राहक के खाते में स्वतः प्रभावी हो जाएगा। तदनुसार, जारीकर्ता बैंक को लेनदेन की तारीख से टी+5 कैलेंडर दिनों के भीतर ग्राहक के खाते में री-क्रेडिट करने में विफलता के मामले में ग्राहक को रु.100/- प्रति दिन की दर से मुआवजा देना होगा। एनएफएस डीएमएस साइट के माध्यम से, अगर हम अधिग्रहणकर्ता लेनदेन शिकायतों के लिए 5 कार्य दिवसों के भीतर आक्षेप नहीं उठाते हैं, तो दावा एनपीसीआई द्वारा स्वतः निपटाया जाएगा। यदि विवाचन से पूर्व, विवाचन अथवा पीडीसी (एनपीसीआई) स्तर पर चार्जबैक को खारिज करने के बाद कोई दावा तय किया जाता है, तो एनपीसीआई द्वारा जुर्माना लगाया जाएगा। जारीकर्ता लेनदेन के मामले में, पेनल्टी की रकम हमें प्राप्त होगी और अधिग्रहणकर्ता लेनदेन के मामले में, पेनल्टी की रकम हमारे द्वारा भुगतान की जाएगी।

ग्राहक कार्ड जारी करने वाले बैंक में भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह प्रक्रिया तब भी लागू होती है जब लेनदेन किसी अन्य बैंक के एटीएम में किया गया हो।

प्र.12. ऐसे गलत डेबिट के लिए बैंक को खाते में री-क्रेडिट करने के लिए अधिकतम कितने दिनों की आवश्यकता होगी?

उत्तर 12. भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, बैंक इस तरह की गलत डेबिट की गई राशि को टी+5 कैलेंडर दिनों की अधिकतम अवधि के भीतर री-क्रेडिट कर सकते हैं, अन्यथा जारीकर्ता बैंक को लेनदेन की तारीख से टी+5 कैलेंडर दिनों के भीतर ग्राहक के खाते को री-क्रेडिट करने में विफल रहने की स्थिति में ग्राहक को रु.100/- प्रति दिन की दर से मुआवजा देना होगा।

प्र.13. क्या ग्राहक टी+5 कैलेंडर दिनों से अधिक की देरी के लिए मुआवजे के पात्र हैं?

उत्तर 13. हाँ, आरबीआई ने अपने परिपत्र संख्या: डीपीएसएस.सीओ.पीडी संख्या.629/02.01.014/2019-20 दिनांक 20 सितंबर, 2019 के माध्यम से 15 अक्टूबर 2019 के प्रभाव से विफल एटीएम लेनदेन के निपटान पर निर्देशों में संशोधित किया है। बैंकों को टी+5 कैलेंडर दिनों से अधिक की देरी के लिए ग्राहकों को प्रतिदिन 100/- रुपये का भुगतान करना होगा। इसे ग्राहक द्वारा बिना किसी दावे के ग्राहक के खाते में जमा करना होगा।

प्र.14. यदि अनिवार्य रूप से मुआवजा जमा नहीं किया जाता है, तो ग्राहक के पास क्या उपाय है?

उत्तर. 14. यदि बैंक जवाब नहीं देता है तो ऐसी सभी शिकायतों के लिए ग्राहक स्थानीय बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं।