IDFC FIRST Bank

एटीएम में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

प्र. 1. ऑटोमैटिड टैलर मशीन (एटीएम) क्या होती है?
उ. 1. ऑटोमैटिड टैलर मशीन एक कंप्यूटरीकृत मशीन है जो बैंक के ग्राहकों के लिए उनकी बैंक शाखा में वास्तविक रूप में जाए बिना नकदी के वितरण हेतु और अन्य वित्तीय एवं गैर-वित्तीय संव्यवहार करने के लिए उनके खातों तक पहुंचने की सुविधा उपलब्ध कराती है।

प्र. 2. एटीएम में किस तरह के कार्ड इस्तेमाल किए जा सकते हैं?
उ. 2. बैंकों द्वारा जारी किए गए एटीएम डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड (जिनसे नकद आहरण किया जा सकता है) एटीएम में विभिन्न संव्यवहारों के लिए इस्तेमाल किए जा सकते हैं।

प्र. 3. एटीएम में कौन सी सेवाएं/सुविधाएं उपलब्ध हैं?
उ. 3. नकदी वितरण के अलावा, एटीएम में अनेक सेवाएं/सुविधाएं हो सकती हैं जो उस एटीएम के मालिक बैंक द्वारा उसमें उपलब्ध कराई हों, जैसे: खाता संबंधी जानकारी, नकद जमा, नियमित बिलों का भुगतान, मोबाइल के लिए रिलोड वाउचरों की खरीदारी, मिनी/शॉर्ट स्टेटमेंट, लोन खाते संबंधी पूछताछ आदि।

प्र. 4. व्यक्ति एटीएम में संव्यवहार कैसे कर सकता है?
उ. 4. किसी भी एटीएम पर संव्यवहार करने के लिए, ग्राहक अपना कार्ड एटीएम में डालता/स्वाइप करता है और उसके बैंक द्वारा जारी किया गया अपना पर्सनल आइडेन्टीफिकेशन नंबर (पिन) डालता है।

प्र. 5. पर्सनल आइडेन्टीफिकेशन नंबर (पिन) क्या होता है?
उ. 5. पिन एक अंकीय पासवर्ड है जो कार्ड जारी करते समय बैंक द्वारा अलग से डाक द्वारा भेजा/ग्राहक को सौंपा जाता है। अधिकांश बैंक अपेक्षा करते हैं कि ग्राहक अपने पहले इस्तेमाल पर पिन को बदल ले।

प्र. 6. क्या इन कार्डों को देश में किसी भी बैंक के एटीएम पर इस्तेमाल किया जा सकता है? क्या इसके लिए ग्राहक से कुछ शुल्क लिया जाता है?
उ. 6. हां। भारत में बैंकों द्वारा जारी किए गए कार्ड भारत के अंदर किसी भी बैंक के एटीएम पर इस्तेमाल किए जा सकते हैं। लेकिन बचत बैंक खाता धारक एक महीने में दूसरे बैंक के एटीएम पर अधिकतम पांच संव्यवहार कर सकते हैं, जिसमें सभी प्रकार के संव्यवहार, वित्तीय और गैर-वित्तीय शामिल हैं, जिसके बाद ग्राहक से उसके बैंक द्वारा शुल्क लिया जा सकता है।

प्र. 7. अगर ग्राहक पिन भूल जाता है या कार्ड को एटीएम अपने अंदर खींच लेता है तो ग्राहक को क्या करना चाहिए?
उ. 7. ग्राहक अपना कार्ड जारी करने वाले बैंक से संपर्क कर सकता है और एक नए पिन के लिए या रिट्रीवल/एक नया कार्ड जारी किए जाने के लिए आवेदन कर सकता है।

प्र. 8. अगर कार्ड चोरी/गुम हो जाता है तो क्या किया जाना चाहिए?
उ. 8. ग्राहक को इसके बारे में पता चलते ही तुरंत कार्ड जारी करने वाले बैंक से संपर्क करना चाहिए ताकि बैंक उस कार्ड का ब्लॉक कर सके।

प्र. 9. क्या वहां प्रति दिन कोई न्यूनतम और अधिकतम नकद आहरण सीमा है?
उ. 9. हां। मोटे तौर पर आहरण सीमाएं कार्ड जारी करने वाले बैंकों द्वारा निर्धारित की जाती हैं। यह सीमा संबंधित एटीएम लोकेशनों पर प्रदर्शित की जाती है।

प्र. 10. दूसरे बैंक के एटीएम पर विफल एटीएम संव्यवहार के मामले में, जहां उसका खाता डेबिट हो जाता है, ग्राहक को क्या कदम उठाने चाहिए?
उ. 10. ग्राहक को जल्दी से जल्दी से कार्ड जारी करने वाले बैंक के पास शिकायत दर्ज करवानी चाहिए। भले किसी दूसरे बैंक के एटीएम पर संव्यवहार किया गया था, यह प्रक्रिया तब भी लागू है।

प्र. 11. प्रश्न सं. 10 के तहत उल्लिखित विफल एटीएम संव्यवहार के लिए ग्राहक के खाते में दुबारा क्रेडिट करने के लिए, क्या वहां कार्ड जारी करने वाले बैंक के लिए कोई समय-सीमा है?
उ. 11. आरबीआई के अनुदेशों (डीपीएसएस.पीडी.नं. 2632/02.10.002/2010-2011 दिनांक 27 मई, 2011) के अनुसार, बैंकों को शिकायत की तारीख से 7 कार्यदिवस के अंदर ग्राहक के खाते में दुबारा क्रेडिट डालकर ग्राहक की शिकायतों को सुलझाने की आज्ञा दी गई है।

प्र. 12. क्या ग्राहक 7 कार्यदिवस से आगे विलंब के लिए क्षतिपूर्ति के हकदार हैं?
उ. 12. हां। 1 जुलाई, 2011 से लागू, बैंकों को 7 कार्यदिवस से अधिक विलंब के लिए ग्राहकों को 100 रुपये प्रति दिन का भुगतान करना है। ग्राहक द्वारा कोई दावा किए बिना ग्राहक के खाते में क्षतिपूर्ति क्रेडिट की जानी चाहिए। यदि संव्यवहार के 30 दिन के अंदर शिकायत दर्ज नहीं करवाई जाती है तो ग्राहक उसकी शिकायत को सुलझाने में विलंब के लिए किसी क्षतिपूर्ति का हकदार नहीं है।

प्र. 13. अगर ग्राहक की शिकायत का उसके बैंक द्वारा अनुबद्ध समय के अंदर निवारण नहीं किया जाता है तो ग्राहक के लिए कार्यवाही करने का क्या मार्ग है?
उ. 13. ऐसी परिस्थितियों में ग्राहक स्थानीय बैंक लोकपाल का आश्रय ले सकता है।

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न उसी अनुसार हैं जैसे ये आरबीआई की वेबसाइट: www.rbi.org.in पर दिखाए गए हैं।

एटीएम शिकायत फॉर्म

IDFC FIRST Bank

सेवा में: शाखा प्रबंधक

______________________ (बैंक का नाम)*

______________________ (शाखा का नाम)*

______________________ (शहर का नाम)

ग्राहक का विवरण

1. ग्राहक से संबंधित जानकारी:

ग्राहक का नाम ______________________

खाता सं.

[ ][ ][ ][ ] [ ] [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

डेबिट कार्ड/एटीएम कार्ड नं.

[ ][ ][ ][ ] [ ][ ][ ] [ ][ ][ ][ ] [ ][ ][ ][ ]

2. एटीएम से संबंधित जानकारी:

एटीएम आईडी/लोकेशन, यदि आईडी उपलब्ध नहीं है ______________

एटीएम बैंक का नाम ______________________

3. शिकायत का स्वरूप:

a) नकद आहरण से संबंधित शिकायतें:

आहरण हेतु अनुरोध की गई राशि [रु.]

एटीएम में वास्तव में संवितरित राशि [रु.]

खाते में डेबिट हुई राशि [रु.]

विवादित राशि [रु.]

संव्यवहार की तारीख [D D] [M M] [Y Y Y Y]

संव्यवहार नं. और समय [एवं]

b) एटीएम द्वारा कार्ड कैप्चर [ ] हां [ ] नहीं

c) अन्य शिकायतें: ______________________

____

***(बैंक का नाम जहां कार्ड धारक का खाता है जिसके साथ एटीएम कार्ड लिंक्ड है)**

आईडीएफसी फर्स्ट बैंक खाता धारक इस पुस्तिका के पीछे दिए गए नंबर पर आईडीएफसी फर्स्ट बैंक फोन को कॉल करके अपनी शिकायत दर्ज करवा सकते हैं या शिकायत फॉर्म को आईडीएफसी फर्स्ट बैंक की नजदीकी शाखा में जमा करवा सकते हैं। अन्य बैंक के ग्राहक कृपया इस फॉर्म को उस बैंक शाखा में भरें/प्राप्त करें जहां कार्ड धारक का खाता है।

तारीख [D D] [M M] [Y Y Y Y]

टेलीफोन/मोबाइल नं. [ ][ ] [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

कार्डधारक के हस्ताक्षर [ ]

BB/09/02-2019/1000