

এ টী এম সংক্রান্ত এফ এ কিউ

1. ওটোমেটেড টেলার মেশিন (ATM) কী?

উ: ATM একটি কম্পিউটারাইস্‌ড মেশিন যেটি ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের ব্যাঙ্ক না গিয়ে নিজেদের অ্যাকাউন্ট ব্যবহার করে টাকা তোলা আর অন্যান্য আর্থিক বা অ- আর্থিক লেনদেন করার পরিষেবা প্রদান করে।

2. ওয়াইট লেবেল ATM (ডাবলিউ এল এ) কী?

উ: অ-ব্যাঙ্ক প্রতিষ্ঠান দ্বারা স্থাপিত এবং চালানো ATM কে ডাবলিউ এল এ বলে। রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার পেমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম্‌স অ্যাক্ট, 2007 দ্বারা অ-ব্যাঙ্ক অপারেটররা অথরাইজ হয়ে থাকে। আর বি আই ওয়েবসাইটের এই লিঙ্কে ডাবলিউ এল এ অপারেটরদের লিস্ট রয়েছে <https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationsView.aspx?id=12043>

3. গ্রাহক হিসেবে ব্যাঙ্ক ATM আর ডাবলিউ এল এ-র পরিষেবায় কোনো তফাৎ আছে কি?

উ: গ্রাহকের জন্য ডাবলিউ এল এ ব্যাঙ্কের ATM ব্যবহার করার মতই।

4. অ- ব্যাঙ্ক সত্তাদের ডাবলিউ এল এ স্থাপন করার অনুমতি দেওয়ার পেছনে কী যুক্তি আছে?

উ: গ্রাম এবং আধা শহরে এলাকায় ATM -এর ভৌগোলিক বিস্তার করে গ্রাহক পরিষেবা বাড়ানোর জন্য অ- ব্যাঙ্ক সত্তাদের ডাবলিউ এল এ স্থাপন করার অনুমতি দেওয়া হয়েছে।

5. ATM / ডাবলিউ এল এ তে কী কী পরিষেবা/সুবিধা পাওয়া যাবে?

উ: নগদ টাকা প্রদান করা ছাড়া ATM / ডাবলিউ এল এ গ্রাহকদের নানা রকম পরিষেবা ওফার করে। তার মধ্যে কিছু হলো:

- অ্যাকাউন্ট ইনফরমেশান
- ক্যাশ ডিপোজিট
- নিয়মিত বিল পেমেন্ট
- মোবাইলের রিলোড ভাউচারের ক্রয়(ডাবলিউ এল এ তে হয় না)
- মিনি/ শর্ট স্টেটমেন্ট জেনারেশন
- পিন বদল করা
- চেক বই-এর রিকোয়েস্ট করা

6. ATM / ডাবলিউ এল এ তে কী ধরনের কার্ড ব্যবহার করা যাবে?

উ: ATM / ATM কাম ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড আর প্রী পেড কার্ড, প্রদানকারীর অনুমতি অনুযায়ী, বিভিন্ন লেনদেনের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে।

7. ATM / ডাবলিউ এল এ তে লেনদেন করার পূর্বশর্তগুলি কী কী?

উ: ATM / ডাবলিউ এল এ তে লেনদেন করতে হলে একটি বৈধ কার্ড এবং PIN হওয়া আবশ্যিক। আর বী আই ATM -এ কার্ড ছাড়া লেনদেন করার অনুমতিও দেয়।

8. পারসোনাল আইডেনটিফিকেশন নাম্বর (PIN) কী?

উ: PIN একটি সংখ্যাবিষয়ক পাসওয়ার্ড যা আলাদা ভাবে গ্রাহকদের কার্ড প্রদান করার সময় মেইল/দেওয়া হয়। বেশির ভাগ ব্যাঙ্কই চায় গ্রাহকরা তাদের পিন প্রথম বার ব্যবহারের পর বদলে দিক। গ্রাহকরা যেন নিজের পিন কখনও কাউকে না বলেন, ব্যাঙ্ক আধিকারিক কেও নয়। গ্রাহকরা যেন অবশ্যই নিজের পিন নিয়মিত ভাবে বদল করেন।

9. ভারতের ব্যাঙ্ক দ্বারা দেওয়া কার্ড কি দেশের যে কোনো ATM / ডাবলিউ এল এ তে ব্যবহার করা যাবে?

উ: হ্যাঁ, ভারতের ব্যাঙ্ক দ্বারা দেওয়া কার্ড দেশের যে কোনো ATM / ডাবলিউ এল এ তে ব্যবহার করা যাবে।

10. অন-আস আর অফ-আস লেনদেন কী?

উ: কার্ড প্রদানকারী ব্যাঙ্কের ATM -এ লেনদেন হলে অন-আস লেনদেন বলে। অন্য কোন ব্যাঙ্কের ATM -এ লেনদেন হলে অফ-আস লেনদেন বলে। যেমন ধরুন, ব্যাঙ্ক A-র কার্ড যদি সেই ব্যাঙ্কের ATM -এ ব্যবহার হয় সেটা অন-আস লেনদেন বলে। যদি ডাবলিউ এল এ বা অন্য ব্যাঙ্কের ATM এ ব্যবহার হয় এটাকে অফ-আস বলে।

11. গ্রাহকরা কি ATM এ বিনা মূল্যে কোনো লেনদেন করতে পারে?

উ: ব্যাঙ্কের তার সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট হোল্ডার দের কিছু সংখ্যায় বিনামূল্যের লেনদেন অফার করা উচিত।:

- ব্যাঙ্কের নিজস্ব ATM -এ যেকোনো জায়গায় লেনদেন: ব্যাঙ্কের তার সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট হোল্ডার দের এক মাসে অন্তত পাঁচটি বিনামূল্যের লেনদেন অফার করা উচিত, জায়গা নির্বিশেষে। যেকোনো নন ক্যাশ ওয়িথড্রয়াল বিনামূল্য করা যাবে।
- অন্য কোন ATM -এ লেনদেন মেট্রো শহরে: ছটি মেট্রো শহরে উপস্থিত ATM -এ, যেমন ব্যাঙ্গালোর, চেন্নাই, হায়দ্রাবাদ, কলকাতা, মুম্বাই আর নতুন দিল্লিতে ব্যাঙ্ক তাদের সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট হোল্ডারদের এক মাসে অন্তত তিনটি বিনামূল্যের লেনদেন (আর্থিক এবং অ-আর্থিক মিলিয়ে) অফার করে।
- অন্য কোন ATM -এ লেনদেন মেট্রো শহরে নয়: যেকোনো অন্য শহরে, ছয়টি মেট্রো শহর ছাড়া ব্যাঙ্ক তার সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট হোল্ডারদের এক মাসে অন্তত পাঁচটি বিনামূল্যের লেনদেন (আর্থিক এবং অ-আর্থিক মিলিয়ে) অফার করে।

12. ব্যাঙ্ক কি ATM এ বেশি সংখ্যায় বিনা মূল্যের লেনদেন অফার করতে পারে?

উ: ATM -এ বিনা মূল্যের লেনদেন নিয়ে আর বি আই এর একটি নির্দিষ্ট নিয়ম আছে। ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের বেশি সংখ্যায় বিনামূল্যের লেনদেন করার সুযোগ দিতে পারে।

13. ওপরে লেখা বিনা মূল্যের লেনদেনের প্রেক্ষিপশান কি বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্টেও লাগু হবে?

উ: ওপরে লেখা নিয়ম বি এস ডি বি এ-র ক্ষেত্রে লাগু হয়না কারণ বি এস ডি বি এ-র ওয়িংড্রয়াল সেই অ্যাকাউন্টের কন্ডিশনের ওপর নির্ভর করে।

14. এমন কোনো ধরনের লেনদেন কি আছে যা বিনা মূল্যের লেনদেনের মধ্যে পড়ে না?

উ: বিনা মূল্যের লেনদেনের মধ্যে পড়ে অন্য ব্যাঙ্ক ATM -এ করা আর্থিক ও অ-আর্থিক লেনদেন। নন ক্যাশ ওয়িংড্রয়াল লেনদেন (যেমন ব্যালেন্স এনকোয়রী, চেক বই রিকোয়েস্ট, ট্যাক্স পেমেন্ট, ফান্ড ট্রান্সফার) নিজস্ব ব্যাঙ্ক ATM -এ, বিনা মূল্যের লেনদেনের মধ্যে পড়েনা। তেমনই যান্ত্রিক গন্ডগোলে যেমন হার্ডওয়্যার, সফটওয়্যার, যোগাযোগের ক্রটি, ATM -এ কারেন্সী নোট না থাকা, অন্য কোনো সমস্যা যা পুরোপুরি ব্যাঙ্কের বা সারভিস প্রদানকারীর, ইনভ্যালিড পিন, ভ্যালিডেশান, ইত্যাদির জন্য ফেল হওয়া লেনদেন ভ্যালিড লেনদেন হিসেবে গন্য নয়। এগুলির জন্য কোনো মূল্য লাগেনা।

15. একজন কী ভাবে জানবে যে ATM -এর লোকেশান মেট্রো না মেট্রো নয়?

উ: ব্যাঙ্কগুলিকে নির্দেশ দেওয়া আছে যে, যে কোনো মাধ্যমে-এ (ATM -এর গায় কোনো বার্তা, স্টিকার, পোস্টার) ATM লোকেশানে বোঝাতে হবে যে ওই ATM টি মেট্রো শহরে না নয় যাতে গ্রাহকরা বিনা মূল্যের লেনদেনের সংখ্যা বিষয়ে সচেতন থাকেন।

16. গ্রাহকদের কাছ থেকে কি ATM -এ লেনদেন করার জন্য চার্জ নেওয়া হয়?

উ: হ্যাঁ, বিনা মূল্যে পাওয়া লেনদেনের নির্দিষ্ট সংখ্যার বেশি হলে গ্রাহকদের কাছ থেকে চার্জ নেওয়া হয় (যেমন প্র 11 যে বলা হয়েছে)। এই চার্জগুলি 21/- টাকার (আর প্রযোজ্য ট্যাক্স) বেশি কখনই হতে পারেনা।

17. দেশের বাইরে ATM -এ ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার এবং টাকা তোলায় আর বি আই দ্বারা বিহিত চার্জ কী?

উ: এই ধরনের ক্যাশ ওয়িংড্রয়াল লেনদেনের জন্য সার্ভিস চার্জ ব্যাঙ্ক নিজেই ঠিক করে:

- (a) ক্রেডিট কার্ডের সাহায্যে ক্যাশ ওয়িংড্রয়াল
- (b) বিদেশের ATM -এ ক্যাশ ওয়িংড্রয়াল

18. একজন গ্রাহকের কী কী পদক্ষেপ নেওয়া উচিত যদি তার অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা ডেবিট হয়ে গেলেও ATM এর লেনদেন ফেল হয়ে যায়?

উ: যদিও ব্যাঙ্ক নিজেই এই টাকা ফিরিয়ে দেয়, তাও যত তাড়াতাড়ি সম্ভব কার্ড প্রদানকারী ব্যাঙ্ক বা ATM অধিকারী ব্যাঙ্ক-এ কম্প্লেন করা সব চেয়ে ভালো।

19. নালিশ জানাবার জন্য একজন গ্রাহক যোগাযোগের নম্বর কোথা থেকে পেতে পারে?

উ: ব্যাঙ্ক বা ডাবলিউ এল এ অপারেটরের, ATM এর ভেতর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার যোগাযোগ নম্বর/ টোল ফ্রী নম্বর/ হেল্প ডেস্ক নম্বর লিখে রাখা উচিত।

20. 18 নম্বর প্রশ্নে বলা ফেল হওয়া ATM / ডাবলিউ এল এ লেনদেনের টাকা কার্ড প্রদানকারী ব্যাঙ্ক দ্বারা রিক্রেডিট করার কী কোনো সময় সীমা আছে?

উ: ফেল হওয়া ATM লেনদেনের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কগুলিকে নির্দেশ দেওয়া আছে যে তারা যেন গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে বড় জোর টী+5 দিনের মধ্যে (টী হলো লেনদেনের তারিখ) টাকা রি-ক্রেডিট করে দেয়।

21. ফেল হওয়া লেনদেনের পর যদি নির্দিষ্ট দিনের বেশি দেরি হয় তাহলে গ্রাহকরা কি কোনো ক্ষতিপূরণের যোগ্য?

উ: হ্যাঁ, ফেল হওয়া ATM লেনদেনের থেকে যদি 5 দিন পেরিয়ে যায়, তাহলে কার্ড প্রদানকারী ব্যাঙ্ক কে 100/- টাকা প্রতি দিন ক্ষতিপূরণ দিতে হবে। কোনো দাবি ছাড়া এই টাকা গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে দিতে হবে।

22. যদি ব্যাঙ্ক রিভার্সাল আর কম্পেনসেশান না দেয় তাহলে গ্রাহকের কী করা উচিত?

উ: গ্রাহক নিজের ব্যাঙ্কের সাথে এই বিষয়ে আলোচনা করতে পারে। যদি ব্যাঙ্ক 30 দিনের মধ্যে উত্তর না দেয় বা ব্যাঙ্কের উত্তরে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হয় তাহলে সে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইনটিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কীমের পন্থা নিতে পারে। আর বী আই ওমবাডসম্যান-র ওফিসের বিবরণ এই লিংকে দেয়া আছে <https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm> বা গ্রাহক এই লিংকে গিয়ে অনলাইন কম্পেন করতে পারে <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>

23. যখন ATM কার্ডের মেয়াদ শেষ হয়ে যাবে কিংবা সেই নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টটি বন্ধ হয়ে যাবে তখন কী করা উচিত?

উ: যখন ATM কার্ডের মেয়াদ শেষ হয়ে যাবে কিংবা সেই নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টটি বন্ধ হয়ে যাবে তখন কার্ডটি ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ বা চিপ -এর ওপর দিয়ে চার ভাগ করে ফেলা উচিত।

24. একজন গ্রাহক তার ATM / ডাবলিউ এল এ-র লেনদেন কী করে সুরক্ষিত রাখবে?

উ: গ্রাহকদের নিম্নলিখিত করণীয় এবং বর্জনীয়গুলো মাথায় রাখা উচিত ATM / ডাবলিউ এল এ তে সুরক্ষিত লেনদেন করার জন্য।

- গ্রাহকদের উচিত ATM এর লেনদেন প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ গোপনীয়তা রক্ষা করে করা।
- শুধুমাত্র একজন কার্ড হোল্ডার যেন ATM বা ডাবলিউ এল এ কিওস্কে ঢোকে।
- গ্রাহক যেন কার্ড কাউকে ধার না দেয়।
- গ্রাহক যেন PIN কখনই কার্ডে লিখে না রাখে।
- গ্রাহক যেন PIN কার্ডের সাথে শেয়ার না করে।
- গ্রাহক যেন খেয়াল রাখে যে PIN ব্যবহার করার সময় যেন কেউ তাকে দেখে না ফেলে।
- গ্রাহক যেন এমন কোনো PIN ব্যবহার না করে যা খুব সহজে আন্দাজ করা যায়।
- গ্রাহক যেন ATM এ কখনই ডেবিট কার্ড ফেলে না আসে।
- গ্রাহক যেন নিশ্চিত করে যে তার বর্তমান মোবাইল নম্বরটি ব্যাঙ্কের সাথে রেজিস্টার করা আছে লেনদেন সম্পর্কিত সতর্কবার্তার জন্য। অননুমোদিত কার্ডের লেনদেন যদি দেখা যায় সেটা ব্যাঙ্কে জানানো উচিত।
- গ্রাহক যেন সতর্ক থাকে যে এ টী এম-এর সাথে অতিরিক্ত কোনো যন্ত্র লাগানো আছে কিনা। এই যন্ত্রটি গ্রাহকের ডেটা চুরি করার জন্য বসানো থাকতে পারে। যদি ধরা পড়ে তাহলে সিকিউরিটি গার্ড, ব্যাঙ্ক, ডাবলিউ এল এ কে তক্ষুনি জানানো উচিত।

- গ্রাহক যেন ATM / ডাবলিউ এল এ-এর আসে পাসে সন্দেহজনক মানুষের চলাফেরা নিয়ে সতর্ক থাকে। অচেনা ব্যক্তি যদি তার সাথে কথা বলতে চায় বা সাহায্য করতে চায় তাহলে সাবধান থাকা উচিত।
- গ্রাহকের মনে রাখা উচিত যে ব্যাঙ্কের আধিকারিকরা কখনও কার্ডের বিবরণ বা পিন টেলিফোন বা ইমেল-এ চাইবেনা। এরকম কোনো বার্তায় উত্তর দেওয়া উচিত নয়।

25. কার্ড চুরি বা হারিয়ে গেলে কী করা উচিত?

উ: কার্ড চুরি বা হারিয়ে গেলে কার্ড প্রদানকারী ব্যাঙ্কে যোগাযোগ করা উচিত আর কার্ডটি ব্লক করার আবেদন করা উচিত।

26. ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ কার্ড এবং ই এম ভী চিপ আর পিন কার্ড কী?

উ: ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ কার্ড ম্যাগনেটিক স্ট্রিপে ডেটা রাখে আর ই এম ভী চিপ আর PIN কার্ড চিপে ডেটা রাখে।

27. ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ কার্ড এবং ই এম ভী চিপ আর PIN কার্ড প্রদানকারী ব্যাঙ্কদের জন্য কী নির্দেশিকা দেওয়া হয়?

উ: ব্যাঙ্কদের সমস্ত ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ কার্ড কে 31 ডিসেম্বর, 2018র মধ্যে ই এম ভী চিপ আর PIN কার্ডে পরিণত করার নির্দেশিকা দেওয়া আছে। যদি কারুর ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ কার্ড ই এম ভী চিপ আর PIN কার্ডে পরিণত না হয়ে থাকে তাহলে তাকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব এই বদলটি করার জন্য ব্যাঙ্কের সাথে যোগাযোগ করা উচিত।

এই এফ এ কিউগুলি তথ্য ও সাধারণ নির্দেশিকার জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (এখানে ব্যাঙ্ক) দ্বারা প্রদান করা। ব্যাঙ্ক কোনো অ্যাকশান বা সিদ্ধান্তের দায়িত্ব নেবেনা। স্পষ্টিকরণ বা ব্যাখ্যার জন্য, যদি প্রয়োজন হয়, ব্যাঙ্ক দ্বারা সময় সময় প্রদান করা প্রাসঙ্গিক সারকুলার, নির্দেশিকা, আর বিজ্ঞপ্তি একজনকে গাইড করতে পারে।