

ATM વિશે FAQs

1. ઓટોમોટેડે ટેલર મશીન (ATM) શું છે ?

જ : ATM એ એક કોમ્પ્યુટરાઇઝ્ડ મશીન કે જે બેંકોના ગ્રાહકોને બેંક શાખાની મુલાકાત લીધા વગર રોકડ વિતરણ કરવા અને અન્ય નાણાકીય તેમજ બિન-નાણાકીય ટ્રાન્ઝેક્શન કરવા માટે તેમના એકાઉન્ટ માટેની તમામ સુવિધા પૂરી પાડે છે.

2. વાઈટ લેબલ ATM શું છે (WLA) ?

જ: નોન-બેંક દ્વારા સ્થાપિત, માલિકી અને સંચાલિત ATM ને WLA કહેવામાં આવે છે. નોન-બેંક ATM ઓપરેટરો રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) દ્વારા પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ એક્ટ, 2007 હેઠળ અધિકૃત છે. અધિકૃત WLA ઓપરેટર્સની યાદી RBI ની વેબસાઈટ પર <https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationsView.aspx?id=12043> લિંક પર ઉપલબ્ધ છે.

3. એક ગ્રાહક તરીકે, શું બેંકના ATM અને WLA પર વિવિધ સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ છે?

જ : ગ્રાહક માટે, WLA નો ઉપયોગ એ કોઈપણ બેંકના ATM નો ઉપયોગ કરવા સમાન છે.

4. : નોન-બેંક એકમોને WLAs સ્થાપવાની મંજૂરી આપવાનું કારણ શું છે?

જ: નોન-બેંક એકમોને WLAs સ્થાપવાની મંજૂરી આપવાનું કારણ એ છે કે વધેલી ગ્રાહક સેવા માટે ATM ના ભૌગોલિક પ્રસારને વધારવો કરવો. ખાસ કરીને ગામડાથી શહેર તરફ પ્રગતિ કરતા અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં.

5.ATMs / WLA માં કયા પ્રકારની સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ છે?

જ :રોકડ વિતરણ ઉપરાંત, ATM / WLA ગ્રાહકોને વિવિધ સેવાઓ/સુવિધા આપી શકે છે. જેમાં નીચે આપેલ સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે:

- એકાઉન્ટ ની માહિતી
- કેશ ડિપોઝિટ
- નિયમિત બિલ ચુકવણી
- મોબાઇલ માટે રી-લોડ વાઉચરની ખરીદી (WLA પર પરવાનગી નથી)
- મીની સ્ટેટમેન્ટ જનરેશન
- પિન બદલવી
- ચેક બુક માટે વિનંતી

6. ATM/WLA પર કયા પ્રકારના કાર્ડનો ઉપયોગ કરી શકાય છે?

જ : ATM / WLA ક્રમ ડેબિટ કાર્ડ્સ, ક્રેડિટ કાર્ડ્સ અને પ્રીપેડ કાર્ડ્સ માટે ઇશ્યુઅર દ્વારા પરવાનગી આપવામાં આવે છે, ATM / WLA નો વિવિધ વ્યવહારો માટે ઉપયોગ કરી શકાય છે.

7. ATM/WLA પર ટ્રાન્ઝેક્શન કરવા માટેની પૂર્વ-જરૂરીયાતો શું છે?

જ : ATM/WLA પર વ્યવહાર કરવા માટે, ગ્રાહક પાસે પરંપરાગત રીતે માન્ય કાર્ડ અને વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર (PIN) હોવો જોઈએ. RBI પોતેજ ATM માં કાર્ડ-વેસ માટેની પણ મંજૂરી આપી છે.

8. પર્સનલ આઇડેન્ટિફિકેશન નંબર (PIN) શું છે?

જ.પિન એ આંકડાકીય પાસવર્ડ છે જે કાર્ડ જારી કરતી વખતે બેંક દ્વારા ગ્રાહકને અલગથી મેઇલ દ્વારા મોકલાવવામાં આવે છે. મોટાભાગની બેંક ના ગ્રાહકોને કાર્ડ ને પહેલી વાર વાપર્યા પછી પિન બદલવાની જરૂર પડે છે. ગ્રાહકોએ બેંક અધિકારીઓ સહિત કોઈને પણ PIN જાહેર કરવો જોઈએ નહીં. ગ્રાહકોએ નિયમિત સમયાંતરે પિન બદલાતા રહેવું જોઈએ.

9. શું ભારતમાં બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ કાર્ડ દેશના કોઈપણ ATM/WLA પર વાપરી શકાય છે?

જ : હા, ભારતમાં બેંકો દ્વારા જારી કરાયેલ કાર્ડ્સ દેશના કોઈપણ ATM/WLA પર વાપરી શકાય છે.

10. On-Us અને Off-Us ટ્રાન્ઝેક્શન શું છે ?

જ : કાર્ડ ઇશ્યુ કરનાર બેંકના ATM પર કરવામાં આવેલ ટ્રાન્ઝેક્શનને On-Us ટ્રાન્ઝેક્શન કહેવામાં આવે છે. અન્ય કોઈપણ ATM પર કરવામાં આવેલ ટ્રાન્ઝેક્શનને Off-us ટ્રાન્ઝેક્શન કહેવામાં આવે છે. દાખલા તરીકે, જો બેંક A દ્વારા જારી કરાયેલ કાર્ડનો ઉપયોગ બેંક A ના ATM પર કરવામાં આવે છે, તો તે on-Us વ્યવહાર છે; જો કાર્ડનો ઉપયોગ WLA અથવા અન્ય કોઈ બેંકના ATM પર કરવામાં આવે છે, તો વ્યવહાર Off-us છે.

11. શું ગ્રાહકો ATM પર દરેક ટ્રાન્ઝેક્શન ફી માં કરી શકે છે ?

જ: હા, બેંકે તેના સેવિંગ એકાઉન્ટ હોલ્ડરને નીચે મુજબ ATM પર ઓછામાં ઓછા ફરી ટ્રાન્ઝેક્શનની સુવિધા આપે છે:

- કોઈપણ સ્થાન પર બેંકના પોતાના ATM (on-Us) પરના ટ્રાન્ઝેક્શન :
બેંક તેમના સેવિંગ એકાઉન્ટના ગ્રાહકોને ATM ના સ્થાનને ધ્યાનમાં લીધા વિના એક મહિનામાં ઓછામાં ઓછા પાંચ મફત નાણાકીય વ્યવહારો ઓફર કરવા જોઈએ. કોઈપણ સંખ્યામાં બિન-રોકડ ઉપાડના વ્યવહારો મફત આપવામાં આવશે.
- મેટ્રો સ્થાનો પર કોઈપણ અન્ય બેંકોના ATM (off-us ટ્રાન્ઝેક્શન) પરના વ્યવહારો: છ મેટ્રો સ્થળોએ સ્થિત ATMના કિસ્સામાં, જેમ કે. બેંગલુરુ, ચેન્નાઈ, હૈદરાબાદ, કોલકાતા, મુંબઈ અને નવી દિલ્હી, બેંકો તેમના સેવિંગ એકાઉન્ટના ગ્રાહકોને એક મહિનામાં ઓછામાં ઓછા ત્રણ ફરી ટ્રાન્ઝેક્શન (નાણાકીય અને બિન-નાણાકીય વ્યવહારો સહિત) ઓફર કરશે.
- નોન-મેટ્રો સ્થાનો પર કોઈપણ અન્ય બેંકોના ATM (off-us ટ્રાન્ઝેક્શન) પરના વ્યવહારો: ઉપરોક્ત છ મેટ્રો સ્થાનો સિવાયના કોઈપણ સ્થળે, બેંકોએ અને સેવિંગ એકાઉન્ટ ધરાવનાર ગ્રાહકોને એક મહિનામાં અન્ય બેંક ATM પર ઓછામાં ઓછા પાંચ ફી ટ્રાન્ઝેક્શન (નાણાકીય અને બિન-નાણાકીય વ્યવહારો સહિત) ઓફર કરવા જોઈએ.

12. શું બેંક ATM પર વધુ સંખ્યામાં ફી ટ્રાન્ઝેક્શન ઓફર કરી શકે છે?

જ : RBI એ ATM પર ઓછામાં ઓછા ફી ટ્રાન્ઝેક્શન ફરજિયાત કર્યા છે. બેંકો તેમના ગ્રાહકોને વધુ સંખ્યામાં મફત ફી ટ્રાન્ઝેક્શન ઓફર કરી શકે છે.

13. શું મફત વ્યવહારોની ઉપરની પ્રિસ્ક્રિપ્શન બેંક સેવિંગ બેંક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ (BSBDA) ને પણ લાગુ પડે છે?

જ : ઉપરોક્ત BSBDA ને લાગુ પડતું નથી કારણ કે BSBDA માંથી ઉપાડ ની સંખ્યા આવા ખાતાઓ સાથે સંકળાયેલી શરતોને આધીન છે.

14. શું એવા કોઈ પણ પ્રકારના ટ્રાન્ઝેક્શન છે કે જેને ફી ટ્રાન્ઝેક્શન હેઠળ ગણી શકાય નહીં?

જ : અન્ય બેંક ATM પર નાણાકીય અને બિન-નાણાકીય વ્યવહારો સહિત ફી ટ્રાન્ઝેક્શનની પ્રિસ્ક્રિપ્શન છે. જો કે, પોતાના બેંક ATM પર બિન-રોકડ ઉપાડના વ્યવહારો (જેમ કે બેલેન્સ ની જાણકરી, ચેકબુકની રિકવેસ્ટ, ટેક્સની ચુકવણી, ફંડ ટ્રાન્સફર વગેરે), મફત ATM વ્યવહારોની સંખ્યાનો ભાગ નથી. તેવી જ રીતે, હાર્ડવેર, સોફ્ટવેર, કોમ્યુનિકેશનની સમસ્યાઓ જેવા ટેકનિકલ કારણોસર નિષ્ફળ જતા વ્યવહારો; ATMમાં ચલણી નોટોની ઉપલબ્ધતા ના હોવી; અને અન્ય અસ્વીકાર / સંપૂર્ણ બેંક / સર્વિસ પ્રોવાઈડરને લખી શકાય છે; અમાન્ય PIN / માન્યતાઓ; વગેરે, ગ્રાહક માટે માન્ય ATM વ્યવહારો તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં. પરિણામે, તેના પર કોઈ પૈસા લેવામાં આવશે નહીં.

15. ATM લોકેશન મેટ્રો છે કે નોન-મેટ્રો છે તે કેવી રીતે જાણી શકાય?

જ : ATM ઇન્સ્ટોલ કરતી બેંકોને દરેક ATM સ્થાન પર સ્પષ્ટપણે સૂચવવામાં આવે છે કે ATM 'મેટ્રો' અથવા 'નોન-મેટ્રો' સ્થાન પર સ્થિત છે તે યોગ્ય માધ્યમોનો ઉપયોગ કરીને (એટીએમ / સ્ટીકર / પોસ્ટર પર પ્રદર્શિત સંદેશ વગેરે.) સક્ષમ કરવા. ફી ટ્રાન્ઝેક્શનની ઉપલબ્ધતા ના સંબંધમાં ATMની જાણ ગરક દ્વારા કરવામાં આવે છે

16. શું ATM પરના વ્યવહારો માટે ગ્રાહકો પાસેથી અમુક રકમ લેવામાં આવે છે?

જ. હા, ગ્રાહકો પાસેથી ફરજિયાત સંખ્યામાં ફી ટ્રાન્ઝેક્શન્સ (ઉપર પ્ર. 11 ના જવાબમાં દર્શાવ્યા મુજબ) ATM પરના વ્યવહારો માટે ચાર્જ વસૂલવામાં આવી શકે છે. હાલમાં, આ શુલ્ક મહત્તમ રૂ.થી વધુ ન હોઈ શકે. 21/- પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન (ટેક્સના હિસાબે,) બેન્ક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે છે.

17. ATM પર ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગ માટે અને વિદેશમાં સ્થિત ATM માંથી ઉપાડ માટે RBI દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલ રકમ શું છે?

જ : નીચેના પ્રકારનાં રોકડ ઉપાડના વ્યવહારો માટેના સર્વિસ ચાર્જિસ બેંકો દ્વારા જ નક્કી કરવામાં આવે છે:

(a) ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગ સાથે રોકડ ઉપાડ.

(b) વિદેશમાં સ્થિત ATMમાં રોકડ ઉપાડ.

18. જ્યારે ગ્રાહકના એકાઉન્ટ માંથી ડેબિટ થાય ત્યારે ATM ટ્રાન્ઝેક્શન નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં શું પગલાં લેવા જોઈએ?

જ : જો કે બેંકોએ આવા ટ્રાન્ઝેક્શન પોતાની જાતે જ સોલ્વ કરી લેવાના હોય છે, પરંતુ કાર્ડ જારી કરતી બેંક અથવા ATM માલિક બેંકમાં બની શકે તેટલું વહેલા ફરિયાદ નોંધાવવી જ જોઈએ

19. ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સંપર્ક નંબરો ક્યાંથી મેળવી શકે છે?

જ : બેંકો/WLA ઓપરેટરોએ ATM પરિસરમાં સંબંધિત અધિકારીના નામો અને સંપર્ક નંબર/ટોલ ફ્રી નંબર/હેલ્પ ડેસ્ક નંબર(ઓ) દર્શાવવા જરૂરી છે.

20. પ્ર. નંબર 18 હેઠળ દર્શાવેલ નિષ્ફળ ATM/WLA ટ્રાન્ઝેક્શન માટે ગ્રાહકના ખાતામાં કાર્ડ જારી કરનાર બેંક માટે કોઈ સમય મર્યાદા છે?

જ.નિષ્ફળ ATM ટ્રાન્ઝેક્શનના કિસ્સામાં, બેંકોને મહત્તમ T+5 કેલેન્ડર દિવસો (જ્યાં 'T' ટ્રાન્ઝેક્શન નો દિવસ છે) ની અંદર ગ્રાહકના ખાતામાં ફરીથી ક્રેડિટ કરવાનો આદેશ આપવામાં આવ્યો છે.

21. શું ગ્રાહકો નિષ્ફળ વ્યવહારના દિવસો પછીના વિલંબ માટે વળતર માટે પાત્ર છે?

જ. હા, કાર્ડ જારી કરનાર બેંકે રૂ.નું વળતર ચૂકવવું પડશે. નિષ્ફળ ATM ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી 5 કેલેન્ડર દિવસ પછી ગ્રાહકની રકમ ફરીથી ક્રેડિટ કરવામાં વિલંબ માટે 100/- પ્રતિ દિવસ. ગ્રાહક દ્વારા કોઈપણ દાવો કર્યા વિના વળતર ગ્રાહકના ખાતામાં જમા કરાવવાનું રહેશે.

22. જો બેંક દ્વારા રિવર્સલ અને વળતર લેવામાં ન આવે તો ગ્રાહક માટે શું પગલાં લેવાશે?

જ.ગ્રાહક તેની બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે અને વાતચીત કરીને જાણકારી મેળવી શકે છે. જો ગ્રાહક બેંકના જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા બેંક તરફથી 30 દિવસની અંદર જવાબ ન મળવાના કિસ્સામાં, ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજનાનો આશરો લઈ શકે છે. RBI લોકપાલની ઓફિસની વિગતો

<https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>

લિંક પર ઉપલબ્ધ છે અથવા ગ્રાહક <https://cms.rbi> પર તેમજ ઓનલાઇન ફરિયાદ કરી શકે છે. <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>

23. જ્યારે ATM કાર્ડની માન્યતા સમાપ્ત થઈ જાય અથવા અંતર્ગત ખાતું બંધ થઈ જાય ત્યારે તેનું શું કરવું જોઈએ?

જ. કાર્ડની માન્યતા સમાપ્ત થયા પછી અથવા અંતર્ગત ખાતું બંધ થવા પર, તેને નિકાલ કરતા પહેલા મેગ્નેટ પટ્ટી/ચિપ દ્વારા ચાર ટુકડા કરી દેવા જોઈએ.

24. ગ્રાહકે તેના ATM/WLA ટ્રાન્ઝેક્શન ને કેવી રીતે સુરક્ષિત રાખવું જોઈએ?

જ. ગ્રાહકોએ ATM/WLA પર તેમના ટ્રાન્ઝેક્શન ને સુરક્ષિત રાખવા માટે શું કરવું અને શું ન કરવું જોઈએ તે માટે નીચે વિગતો આપેલ છે:

- ગ્રાહકે સંપૂર્ણ ગોપનીયતામાં ATM/WLA ટ્રાન્ઝેક્શન કરવું જોઈએ.
- એક સમયે માત્ર એક જ કાર્ડ ધારકે ATM/WLA કિઓસ્કમાં પ્રવેશ કરવો અને એક્સેસ કરવો જોઈએ.
- કાર્ડ ધારકે તેનું કાર્ડ કોઈને પણ આપવું જોઈએ નહીં.
- કાર્ડ ધારકે કાર્ડ પર પિન લખવો જોઈએ નહીં.
- કાર્ડ ધારકે પિન કોઈની સાથે શેર ન કરવી.
- જ્યારે ATM પિન દાખલ કરવામાં આવે ત્યારે કાર્ડ ધારકે કોઈને તે જોવા ન દેવું જોઈએ.
- કાર્ડ ધારકે ક્યારેય એવા પિનનો ઉપયોગ ન કરવો જોઈએ જેનો સરળતાથી અનુમાન લગાવી શકાય.
- કાર્ડ ધારકે ક્યારેય ATM / WLA માં કાર્ડ છોડવું જોઈએ નહીં.
- કાર્ડ ધારકે ATM / WLA પર ટ્રાન્ઝેક્શન માટે ચેતવણીઓ મેળવવા માટે કાર્ડ ઇશ્યુ કરનાર બેંકમાં પોતાનો મોબાઇલ નંબર રજીસ્ટર કરાવવો જોઈએ. ખાતામાં કોઈપણ અનધિકૃત કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શન, જો જોવામાં આવે, તો તરત જ કાર્ડ જારી કરતી બેંકને જાણ કરવી જોઈએ.
- કાર્ડ ધારકે સતર્ક રહેવું જોઈએ અને ATM / WLA સાથે કોઈ વધારાના ઉપકરણ/ઓ જોડાયેલ છે કે નહિ તે તપાસો. ગ્રાહક ડેટાને કપટપૂર્વક કેપ્ચર કરવા માટે ઉપકરણો મૂકવામાં આવી શકે છે; જો મળી આવે, તો સિક્યોરિટી ગાર્ડ/બેંક/WLA એન્ટિટીને તરત જ જાણ કરવી જોઈએ.
- કાર્ડ ધારકે ATM/WLA ની આસપાસ લોકોની શંકાસ્પદ હિલચાલ/ઓ પર નજર રાખવી જોઈએ. તેણે/તેણીએ અજાણ્યા લોકોથી સાવચેત રહેવું જોઈએ કે જેઓ તેને/તેણીને વાતચીતમાં સામેલ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે અથવા ATMના સંચાલનમાં સહાય/મદદ ઓફર કરે છે.
- કાર્ડ ધારકે યાદ રાખવું જોઈએ કે બેંક અધિકારીઓ ક્યારેય ટેલિફોન/ઇમેલ પર કાર્ડની વિગતો અથવા પિન પૂછતા નથી. તેથી, તેણે/તેણીએ તેની/તેણીની બેંકનું પ્રતિનિધિત્વ કરે તે દર્શાવતા કોઈપણ વ્યક્તિ તરફથી આવા કોઈપણ સંદેશાવ્યવહારનો પ્રતિસાદ આપવો જોઈએ નહીં.

25. કાર્ડ ખોવાઈ જાય/ચોરાઈ જાય તો શું કરવું જોઈએ?

જ. ગ્રાહકે કાર્ડની ખોટ/ચોરીની જાણ થતાં તરત જ કાર્ડ જારી કરતી બેંકનો સંપર્ક કરવો જોઈએ અને બેંકને કાર્ડ બ્લોક કરવા વિનંતી કરવી જોઈએ.

26. મેગ્નેટિક સ્ટ્રાઇપ કાર્ડ અને EMV ચિપ અને પિન કાર્ડ શું છે?

જ. મેગ્નેટિક સ્ટ્રાઇપ કાર્ડ કાર્ડ પર હાજર મેગ્નેટિક સ્ટ્રાઇપ પર કાર્ડનો ડેટા સ્ટોર કરે છે જ્યારે EMV ચિપ અને પિન કાર્ડમાંનો ડેટા ચિપમાં સ્ટોર કરવામાં આવે છે.

27. મેગ્નેટિક સ્ટ્રાઇપ કાર્ડ અથવા EMV ચિપ અને પિન કાર્ડ ઇસ્યુ કરવા માટે બેંકો માટે શું આદેશ છે?

જ. બેંકોને 31 ડિસેમ્બર, 2018 પહેલા તમામ હાલના મેગ્નેટિક સ્ટ્રાઇપ કાર્ડને EMV ચિપ અને પિન કાર્ડમાં કન્વર્ટ કરવા સૂચના આપવામાં આવી છે. જો કાર્ડ ધારકને તેનું મેગ્નેટિક સ્ટ્રાઇપ કાર્ડ EMV ચિપ અને પિન કાર્ડથી બદલ્યું ન હોય, તો તેણે તરત જ રિપ્લેસમેન્ટ મેળવવા માટે તેની બેંક શાખાનો સંપર્ક કરો.

આ FAQs માત્ર માહિતી અને સામાન્ય માર્ગદર્શન હેતુઓ માટે ભારતીય રિઝર્વ બેંક (ત્યારબાદ "બેંક" તરીકે ઓળખાય છે) દ્વારા જારી કરવામાં આવે છે. તેના આધારે લીધેલા પગલાં અને/અથવા નિર્ણયો માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં. સ્પષ્ટતા અથવા અર્થઘટન માટે, જો કોઈ હોય તો, બેંક દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા સંબંધિત પરિપત્રો, માર્ગદર્શિકાઓ અને સૂચનાઓ દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવી શકાય છે.