

एटीएम के बारे में अक्सर पूछे जाने वाले सवाल

1. ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम) क्या है?

जवाब:- एटीएम एक कम्प्यूटरीकृत मशीन है। इससे बैंकों के ग्राहकों को बैंक की शाखा में जाए बिना, पैसे निकालने और अन्य वित्तीय या गैर-वित्तीय लेनदेन के लिए अपने खाते को ऐक्सेस करने की सुविधा मिलती है।

2. व्हाइट लेबल एटीएम (डब्ल्यूएलए) क्या हैं?

जवाब:- जिन एटीएम का सेट अप, संचालन और मालिकाना हक गैर-बैंकीय संस्था के पास होता है उन्हें डब्ल्यूएलए कहा जाता है। गैर-बैंकीय एटीएम ऑपरेटर, भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत अधिकृत हैं। अधिकृत डब्ल्यूएलए ऑपरेटरों की सूची आरबीआई की वेबसाइट <https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationsView.aspx?id=12043> लिंक पर उपलब्ध है।

3. क्या ग्राहकों के लिए, बैंक एटीएम और डब्ल्यूएलए पर उपलब्ध सुविधाओं में कोई अंतर है?

जवाब:- कोई भी ग्राहक, डब्ल्यूएलए का इस्तेमाल किसी भी बैंक के एटीएम की तरह कर सकता है।

4. गैर-बैंकीय संस्थाओं को डब्ल्यूएलए सेट अप करने की अनुमति देने के पीछे क्या मकसद है?

जवाब:- गैर-बैंकीय संस्थाओं को डब्ल्यूएलए सेट अप करने की अनुमति देने का कारण ग्राहकों को बेहतर सेवा देने के लिए एटीएम की उपलब्धता का विस्तार करना है, खासकर अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में जहां कम बैंक शाखाएं हो सकती हैं।

5. एटीएम/डब्ल्यूएलए पर क्या-क्या सेवाएं/सुविधाएं उपलब्ध हैं?

जवाब:- पैसे निकालने के अलावा एटीएम/डब्ल्यूएलए, ग्राहकों को कई अन्य सेवाएं/सुविधाएं उपलब्ध करा सकते हैं। ऐसी कुछ सेवाओं में ये शामिल हैं:

- खाते से जुड़ी जानकारी
- पैसे जमा करने की सुविधा
- नियमित बिल भुगतान की सुविधा
- मोबाइल के लिए री-लोड वाउचर की खरीदारी (डब्ल्यूएलए में अनुमति नहीं है)
- मिनी/छोटे विवरण जनरेट करने की सुविधा
- पिन बदलने की सुविधा
- चेक बुक के लिए अनुरोध की सुविधा

6. एटीएम/डब्ल्यूएलए में किस तरह के कार्ड का इस्तेमाल किया जा सकता है?

जवाब:- जारीकर्ता की अनुमति के अनुसार, एटीएम, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड का इस्तेमाल, विभिन्न लेनदेन के लिए एटीएम और डब्ल्यूएलए में किया जा सकता है।

7. लेनदेन के लिए एटीएम या डब्ल्यूएलए का इस्तेमाल करने से पहले कौन सी शर्तें पूरी की जानी चाहिए?

जवाब:- एटीएम/डब्ल्यूएलए पर लेनदेन के लिए, ग्राहक के पास एक वैध कार्ड और व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) होना चाहिए। आरबीआई ने एटीएम से बिना कार्ड के पैसे निकालने की भी अनुमति दी है।

8. व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) क्या है?

जवाब:- पिन एक संख्यात्मक पासवर्ड है जिसे बैंक, कार्ड जारी करते समय ग्राहक को अलग से सौंपा या मेल में भेजा जाता है। अधिकांश बैंक, ग्राहकों से पिन को पहली बार इस्तेमाल करने के बाद उसे बदलने का अनुरोध करते हैं। ग्राहकों को बैंक अधिकारियों सहित किसी के साथ भी अपना पिन साझा नहीं करना चाहिए। साथ ही, इसे नियमित रूप से अपडेट करना चाहिए।

9. क्या भारत में किसी बैंक द्वारा जारी किए गए कार्ड का इस्तेमाल देश के किसी भी एटीएम/डब्ल्यूएलए में किया जा सकता है?

जवाब:- हां, भारत में बैंकों द्वारा जारी किए गए कार्ड का इस्तेमाल, देश के किसी भी एटीएम/डब्ल्यूएलए में किया जा सकता है।

10 ऑन-अस और ऑफ-अस ट्रांज़ेक्शन क्या होता है?

जवाब:- कार्ड जारी करने वाले बैंक के एटीएम पर किए गए लेनदेन को ऑन-अस लेनदेन कहा जाता है। किसी अन्य एटीएम पर किए गए लेनदेन को ऑफ-अस ट्रांज़ेक्शन कहा जाता है। उदाहरण के लिए, अगर बैंक ए द्वारा जारी कार्ड का इस्तेमाल बैंक ए के एटीएम में किया जाता है, तो यह ऑन-अस लेनदेन है। वहीं, अगर कार्ड का इस्तेमाल डब्ल्यूए या किसी अन्य बैंक के एटीएम में किया जाता है, तो इसे ऑफ-अस लेनदेन कहा जाता है।

11. क्या ग्राहक, एटीएम पर मुफ्त लेनदेन के हकदार हैं?

जवाब:- हां, किसी बैंक को अपने बचत बैंक खाताधारकों को एटीएम पर निम्नानुसार न्यूनतम संख्या में मुफ्त लेनदेन की सुविधा देनी चाहिए:

- किसी भी जगह पर बैंक के अपने एटीएम पर लेनदेन (ऑन-अस लेनदेन): बैंकों को अपने बचत बैंक खाताधारकों को एक महीने में कम से कम पांच मुफ्त वित्तीय लेनदेन की सुविधा देनी

चाहिए, चाहे एटीएम किसी भी जगह पर हो। कितनी भी संख्या में गैर-नकद निकासी लेनदेन निःशुल्क प्रदान किया जाएगा।

- बड़े शहरों में किसी अन्य बैंक के एटीएम (ऑफ-अस लेनदेन) पर लेनदेन: छह मेट्रो सिटी जैसे कि बेंगलुरु, चेन्नई, हैदराबाद, कोलकाता, मुंबई और नई दिल्ली में स्थित एटीएम के लिए बैंक, अपने बचत बैंक खाताधारकों को एक महीने में कम से कम तीन मुफ्त लेनदेन (वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन सहित) की सुविधा देंगे।
- छोटे शहरों में किसी अन्य बैंक के एटीएम (ऑफ-अस लेनदेन) पर लेनदेन: उपरोक्त छह मेट्रो शहरों के अलावा, किसी भी स्थान पर, बैंकों को अपने बचत बैंक खाताधारकों को एक महीने में अन्य बैंक एटीएम पर कम से कम पांच मुफ्त लेनदेन (वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन सहित) की सुविधा देनी चाहिए।

12. क्या कोई बैंक, एटीएम पर ज़्यादा संख्या में मुफ्त लेनदेन की सुविधा दे सकता है?

जवाब:- आरबीआई ने एटीएम पर न्यूनतम संख्या में मुफ्त लेनदेन अनिवार्य कर दिया है। बैंक अपने ग्राहकों को ज़्यादा संख्या में मुफ्त लेनदेन करने की सुविधा दे सकते हैं।

13. क्या मुफ्त लेनदेन को लेकर ऊपर बताई गई शर्तें, बुनियादी बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए) पर भी लागू होती हैं?

जवाब:- ऊपर बताई गई शर्तें बीएसबीडीए पर लागू नहीं होती, क्योंकि बीएसबीडीए से निकासी की संख्या ऐसे खातों से जुड़ी शर्तों के अधीन है।

14. क्या ऐसे कोई भी लेन-देन हैं जिन्हें मुफ्त लेन-देन के अंतर्गत नहीं गिना जाएगा?

जवाब:- मुफ्त लेनदेन की संख्या में अन्य बैंक एटीएम पर वित्तीय और गैर-वित्तीय दोनों लेनदेन शामिल हैं। हालांकि, आपके अपने बैंक के एटीएम पर गैर-नकद निकासी गतिविधियों (जैसे आपके खाते की शेष राशि की जांच करना, चेक बुक का अनुरोध करना, कर भुगतान करना, धनराशि स्थानांतरित करना आदि) को मुफ्त एटीएम लेनदेन के हिस्से के रूप में नहीं गिना जाएगा। इसी तरह, अगर कोई लेनदेन किसी समस्या की वजह से नहीं हो पाता, तो उसे वैध एटीएम लेनदेन के रूप में नहीं गिना जाएगा। उदाहरण के लिए, तकनीकी समस्याओं की वजह से जैसे, हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर की समस्या, संचार त्रुटियां या एटीएम में नकदी खत्म हो जाना। वहीं, ऐसी समस्या हो जाना जिसकी ज़िम्मेदारी सीधे/पूरी तरह से बैंक/सेवा प्रदाता की हो, अमान्य पिन या सत्यापन से जुड़ी समस्या होना। इसलिए, ग्राहकों को इस प्रकार के विफल लेनदेन के लिए कोई शुल्क नहीं देना होगा।

15. कोई कैसे जान सकता है कि एटीएम का स्थान मेट्रो शहर है या गैर-मेट्रो शहर?

जवाब:- एटीएम सेट अप करने वाले बैंकों को सलाह दी गई है कि वे उचित साधनों (एटीएम/स्टीकर/पोस्टर आदि पर दिखाए गए संदेश) का इस्तेमाल करके, हर एटीएम स्थान पर स्पष्ट रूप से इंगित करें कि एटीएम 'मेट्रो' या 'गैर-मेट्रो' स्थान पर स्थित है। ग्राहक को मुफ्त लेनदेन की संख्या की उपलब्धता के संबंध में एटीएम की स्थिति की पहचान करनी होगी।

16. क्या ग्राहकों से एटीएम पर लेनदेन के लिए शुल्क लिया जाता है?

जवाब:- हां, ग्राहकों से एटीएम पर मुफ्त लेनदेन की अनिवार्य संख्या से अधिक लेनदेन के लिए शुल्क लिया जा सकता है (जैसा कि ऊपर प्रश्न 11 के उत्तर में दर्शाया गया है)। वर्तमान में, ये शुल्क अधिकतम रुपये से अधिक नहीं हो सकते। उसके बैंक द्वारा 21/- प्रति लेनदेन (लागू कर, अगर कोई हो)।

17. एटीएम पर क्रेडिट कार्ड के उपयोग और विदेश में स्थित एटीएम से निकासी के लिए आरबीआई द्वारा निर्धारित शुल्क क्या हैं?

जवाब:- निम्नलिखित प्रकार के नकद निकासी लेनदेन के लिए सेवा शुल्क बैंकों द्वारा स्वयं निर्धारित किया जाना है:

- (a) क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करके नकद निकासी।
- (b) विदेश में स्थित एटीएम से नकद निकासी।

18. एटीएम लेनदेन विफल होने पर ग्राहक को क्या कदम उठाने चाहिए जब उसके खाते से डेबिट हो जाए?

जवाब:- हालांकि, बैंकों से अपेक्षा की जाती है कि वे ऐसे लेनदेन को अपने आप ही उलट दें, लेकिन कार्ड जारी करने वाले बैंक या एटीएम मालिक बैंक के पास जल्द से जल्द शिकायत दर्ज करना हमेशा एक अच्छा अभ्यास है।

19. ग्राहक को शिकायत दर्ज कराने के लिए संपर्क नंबर कहां से मिल सकता है?

जवाब:- बैंकों/डब्ल्यूएलए ऑपरेटरों को एटीएम परिसर में संबंधित अधिकारी/अधिकारियों के नाम और संपर्क नंबर/टोल फ्री नंबर/हेल्प डेस्क नंबर प्रदर्शित करना आवश्यक है।

20. क्या प्रश्न संख्या 18 के तहत बताए गए विफल एटीएम/डब्ल्यूएलए लेनदेन के लिए कार्ड जारी करने वाले बैंक के लिए ग्राहक के खाते को दोबारा क्रेडिट करने की कोई समय सीमा है?

जवाब:- असफल एटीएम लेनदेन के मामले में, बैंकों को अधिकतम T+5 कैलेंडर दिनों (जहां 'T' लेनदेन का दिन है) के भीतर ग्राहक के खाते में दोबारा क्रेडिट करना अनिवार्य है।

21. क्या ग्राहक विफल लेनदेन के दिनों से अधिक की देरी के लिए मुआवज़े के पात्र हैं?

जवाब:- हां, कार्ड जारी करने वाले बैंक को रुपये का मुआवजा देना होगा। विफल एटीएम लेनदेन की तारीख से 5 कैलेंडर दिनों के बाद ग्राहक की राशि को दोबारा जमा करने में देरी के लिए 100/- प्रति दिन। ग्राहक द्वारा कोई दावा किए बिना मुआवजा ग्राहक के खाते में जमा किया जाना चाहिए।

22. अगर बैंक द्वारा रिवर्सल और मुआवजा नहीं दिया जाता है तो ग्राहक के लिए क्या कार्रवाई की जाएगी?

जवाब:- ग्राहक अपने बैंक से संपर्क कर सकता है और उनके समक्ष मामला उठा सकता है। अगर ग्राहक बैंक के जवाब से संतुष्ट नहीं है या 30 दिनों के भीतर बैंक से जवाब नहीं मिलने की स्थिति में ग्राहक रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना का सहारा ले सकता है। आरबीआई लोकपाल कार्यालय का विवरण <https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm> लिंक पर उपलब्ध है या ग्राहक <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> पर ऑनलाइन शिकायत कर सकते हैं।

23. जब एटीएम कार्ड की वैधता समाप्त हो गई हो या अंतर्निहित खाता बंद हो, तो उसके साथ क्या किया जाना चाहिए?

जवाब:- किसी कार्ड की वैधता समाप्त होने या अंतर्निहित खाता बंद होने पर, उसे निपटाने से पहले चुंबकीय पट्टी/चिप के माध्यम से चार टुकड़ों में काट दिया जाना चाहिए।

24. ग्राहक को अपने एटीएम/डब्ल्यूएलए लेनदेन को कैसे सुरक्षित रखना चाहिए?

जवाब:- ग्राहकों को एटीएम/डब्ल्यूएलए पर अपने लेनदेन को सुरक्षित रखने के लिए निम्नलिखित क्या करें और क्या न करें का पालन करना चाहिए:

- ग्राहक को एटीएम/डब्ल्यूएलए लेनदेन पूरी गोपनीयता से करना चाहिए।
- एक समय में केवल एक कार्ड धारक को एटीएम/डब्ल्यूएलए कियोस्क में प्रवेश करना चाहिए और उस तक पहुंचना चाहिए।
- कार्ड धारक को अपना कार्ड किसी को उधार नहीं देना चाहिए।
- कार्ड धारक को कार्ड पर पिन नहीं लिखना चाहिए।
- कार्ड धारक को किसी के साथ पिन साझा नहीं करना चाहिए।
- एटीएम में पिन डालते समय कार्ड धारक को किसी को भी पिन देखने नहीं देना चाहिए।
- कार्ड धारक को कभी भी ऐसे पिन का उपयोग नहीं करना चाहिए जिसका आसानी से अनुमान लगाया जा सके।
- कार्ड धारक को कभी भी एटीएम/डब्ल्यूएलए में कार्ड नहीं छोड़ना चाहिए।

- एटीएम/डब्ल्यूएलए पर लेनदेन के लिए अलर्ट प्राप्त करने के लिए कार्ड धारक को कार्ड जारीकर्ता बैंक के साथ अपना मोबाइल नंबर पंजीकृत करना चाहिए। अगर खाते में कोई अनधिकृत कार्ड लेनदेन देखा जाता है, तो तुरंत कार्ड जारी करने वाले बैंक को सूचित किया जाना चाहिए।
- कार्ड धारक को सतर्क रहना चाहिए और जांचना चाहिए कि एटीएम/डब्ल्यूएलए में कोई अतिरिक्त उपकरण तो नहीं जुड़ा है। ग्राहक का डेटा धोखे से हासिल करने के लिए डिवाइस/डिवाइस लगाए जा सकते हैं; अगर पाया जाता है, तो सुरक्षा गार्ड/बैंक/डब्ल्यूएलए इकाई को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए।
- कार्ड धारक को एटीएम/डब्ल्यूएलए के आसपास लोगों की संदिग्ध गतिविधियों पर नजर रखनी चाहिए। उसे उन अजनबियों से सावधान रहना चाहिए जो उसे बातचीत में शामिल करने या एटीएम संचालन में सहायता/मदद की पेशकश करने की कोशिश कर रहे हैं।
- कार्ड धारक को याद रखना चाहिए कि बैंक अधिकारी कभी भी टेलीफोन/ईमेल पर कार्ड विवरण या पिन नहीं मांगते हैं। इसलिए, उसे किसी के भी ऐसे संचार का जवाब नहीं देना चाहिए जो यह दर्शाता हो कि वे उसके बैंक का प्रतिनिधित्व करते हैं।

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

जवाब:- ग्राहक को कार्ड के खो जाने/चोरी होने का पता चलने पर तुरंत कार्ड जारी करने वाले बैंक से संपर्क करना चाहिए और बैंक से कार्ड को ब्लॉक करने का अनुरोध करना चाहिए।

26. मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड और ईएमवी चिप और पिन कार्ड क्या हैं?

जवाब:- मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड, डेटा को कार्ड पर मौजूद मैग्नेटिक स्ट्राइप पर स्टोर करता है। वहीं, जबकि ईएमवी चिप और पिन कार्ड में डेटा एक चिप में स्टोर किया जाता है।

27. मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड या ईएमवी चिप और पिन कार्ड जारी करने के लिए बैंकों के लिए क्या आदेश है?

जवाब:- बैंकों को 31 दिसंबर, 2018 से पहले सभी मौजूदा मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड को ईएमवी चिप और पिन कार्ड में बदलने का निर्देश दिया गया है। अगर कार्ड धारक ने अपने मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड को ईएमवी चिप और पिन कार्ड से नहीं बदला है, तो उसे तुरंत ऐसा करना चाहिए। कार्ड बदलने के लिए उसकी बैंक शाखा से संपर्क करें।

अक्सर पूछे जाने वाले ये सवाल सिर्फ सूचना और सामान्य मार्गदर्शन उद्देश्यों के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक (इसके बाद "बैंक" के रूप में संदर्भित) द्वारा जारी किए जाते हैं। बैंक को की गई कार्रवाइयों और/या उसके आधार पर लिए गए निर्णयों के लिए जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा। स्पष्टीकरण या व्याख्या के लिए, अगर कोई हो, बैंक द्वारा समय-समय पर जारी प्रासंगिक सर्कुलर, दिशानिर्देशों और अधिसूचनाओं द्वारा निर्देशित किया जा सकता है।