

ATM संदर्भातील FAQs

1. ऑटोमेटेड टेलर मशीन (ATM) म्हणजे काय?

उ: ATM हे एक संगणकीकृत मशीन आहे जे बँकांच्या ग्राहकांना, बँकेच्या शाखेत न जाता, रोख रक्कम देण्यासाठी आणि इतर आर्थिक व बिन-आर्थिक व्यवहार करण्यासाठी त्यांची खाती हाताळण्याची सुविधा प्रदान करते.

2. व्हाईट लेबल ATM (WLA) म्हणजे काय?

उ: बँक नसलेल्या संस्थेने स्थापित, मालकी हक्क आणि संचलित असलेल्या ATM ला WLA म्हणतात. भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (RBI) बँक नसलेल्या ATM ऑपरेटर ना पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, 2007 अंतर्गत अधिकृत केले आहेत. अधिकृत WLA ऑपरेटरची यादी RBI वेबसाइटच्या पुढील लिंकवर उपलब्ध आहे <https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationsView.aspx?id=12043>

3. एक ग्राहक म्हणून, बँकेच्या ATM आणि WLA मध्ये उपलब्ध सुविधांमध्ये काही फरक आहे का?

उ: एखाद्या ग्राहकासाठी, WLA वापरणे हे कोणत्याही बँकेचे ATM वापरण्यासारखेच आहे.

4. बँक नसलेल्या संस्थांना WLA स्थापन करण्याची परवानगी देण्यामागे काय तर्क आहे?

उ: बँक नसलेल्या संस्थांना WLA स्थापन करण्याची परवानगी देण्यामागचा तर्क म्हणजे वाढीव/वर्धित ग्राहक सेवेसाठी, विशेषतः निमशहरी/ग्रामीण भागात, ATM चा भौगोलिक प्रसार वाढवणे.

5. ATM / WLA मध्ये कोणत्या सेवा/सुविधा उपलब्ध आहेत?

उ: रोख रक्कम वितरित करण्याव्यतिरिक्त, ATM / WLA ग्राहकांना इतर अनेक सेवा/सुविधा देऊ शकतात. त्यापैकी काही खालील सेवांचा समावेश आहे:

- खात्यासंबंधी माहिती
- रोख ठेव
- नियमित बिल भरणा
- मोबाईलसाठी रि-लोड (पुनर्भरण) व्हाउचरची खरेदी (WLA वर अमान्य)
- मिनी / शॉर्ट स्टेटमेंट निर्मिती
- पिन बदलणे
- चेक बुकसाठी विनंती करणे.

6. ATM/WLA मध्ये कोणत्या प्रकारची कार्डे वापरली जाऊ शकतात?

उ: जारीकर्त्याने परवानगी दिल्यानुसार ATM / ATM कम डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड आणि प्रीपेड कार्ड्स विविध व्यवहारांसाठी ATM /WLA मध्ये वापरली जाऊ शकतात.

7. ATM / WLA वर व्यवहार करण्यासाठी पूर्व-आवश्यक गोष्टी कोणत्या आहेत?

उ: ATM / WLA वर व्यवहार करण्यासाठी, ग्राहकाकडे पारंपारिकपणे वैध कार्ड आणि वैयक्तिक ओळख क्रमांक (पिन) असणे आवश्यक आहे. RBIने ATM मधून विना-कार्ड पैसे काढण्याचीसुद्धा सुविधा दिली आहे.

8. वैयक्तिक ओळख क्रमांक (पिन) म्हणजे काय?

उ: पिन हा अंकीय पासवर्ड आहे जो कार्ड जारी करताना बँकेद्वारे ग्राहकाला स्वतंत्रपणे मेल द्वारे / हस्तांतरित केला जातो. बऱ्याच बँक ग्राहकांना पहिल्या वापरानंतर पिन बदलणे आवश्यक असल्याचे सांगतात. ग्राहकांनी बँक अधिकाऱ्यांसकट कोणालाही पिन उघड करू नये. ग्राहकांनी नियमित कालावधीच्या अंतराने पिन बदलला पाहिजे.

9. भारतातील बँकेने जारी केलेले कार्ड देशातील कोणत्याही ATM / WLA मध्ये वापरले जाऊ शकतात का?

उ: होय, भारतातील बँकांनी जारी केलेले कार्ड देशातील कोणत्याही ATM / WLA मध्ये वापरले जाऊ शकतात.

10. On-Us आणि Off-Us व्यवहार म्हणजे काय?

उ: कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेच्या ATM मध्ये केलेल्या व्यवहाराला On-Us व्यवहार म्हणतात. इतर कोणत्याही ATM मध्ये केलेल्या व्यवहाराला Off-Us व्यवहार म्हणतात. उदाहरणार्थ, जर बँक 'अ' ने जारी केलेले कार्ड बँक 'अ' च्याच ATM मध्ये वापरले असेल तर तो On-Us व्यवहार आहे. जर कार्ड WLA किंवा इतर कोणत्याही बँकेच्या ATM मध्ये वापरले असेल, तर तो Off-Us व्यवहार आहे.

11. ग्राहकांना ATM मध्ये मोफत व्यवहार करण्याचा अधिकार आहे का?

उ: होय, बँकेने आपल्या बचत बँक खातेधारकांना खालीलप्रमाणे ATM मध्ये किमान मोफत व्यवहारांची ऑफर दिली पाहिजे:

- कोणत्याही ठिकाणी असलेल्या बँकेच्या स्वतःच्या ATM मधील व्यवहार (On-Us व्यवहार):
ATM स्थानाची मर्यादा न करता बँकांनी त्यांच्या बचत बँक खातेधारकांना एका महिन्यात किमान पाच मोफत आर्थिक व्यवहारांची मुभा दिली पाहिजे. कितीही विना-रोख रक्कम व्यवहार मोफत दिले जातील.
- मेट्रो ठिकाणच्या इतर कोणत्याही बँकांच्या ATM मधील (Off -Us व्यवहार) व्यवहार:
सहा मेट्रो ठिकाणी असलेल्या ATM च्या बाबतीत, उदा. बॅंगळुरू, चेन्नई, हैदराबाद, कोलकाता, मुंबई आणि नवी दिल्ली, बँका त्यांच्या बचत बँक खातेधारकांना एका महिन्यात किमान तीन विनामूल्य व्यवहारांची (आर्थिक आणि बिन-आर्थिक व्यवहारांसह) मुभा देतील.
- मेट्रो ठिकाणी नसलेल्या इतर कोणत्याही बँकांच्या ATM (Off -Us व्यवहार) व्यवहार:
वरील सहा मेट्रो ठिकाणांव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही ठिकाणी, बँकांनी आपल्या बचत बँक खातेधारकांना इतर बँकांच्या ATM मध्ये एका महिन्यात किमान पाच मोफत व्यवहारांची (आर्थिक आणि बिन-आर्थिक व्यवहारांसह) मुभा दिली पाहिजे.

12. बँक ATM मध्ये अधिक संख्येने मोफत व्यवहार देऊ शकते का?

उ: RBI ने ATM मध्ये किमान मोफत व्यवहार अनिवार्य केले आहेत. बँका त्यांच्या ग्राहकांना अधिक संख्येने मोफत व्यवहार करण्याची मुभा देऊ शकतात.

13. बेसिक बचत बँक ठेव खाते (BSBDA) ला देखील मोफत व्यवहारांचे वरील नियम लागू आहे का?

उ: वरील नियम BSBDA ला लागू होत नाही कारण BSBDA मधून पैसे काढण्याची संख्या अशा खात्यांशी संबंधित अटींच्या अधीन आहे.

14. मोफत व्यवहारांतर्गत गणले जाणार नाहीत असे कोणतेही व्यवहार आहेत का?

उ: इतर बँकेच्या ATM मधील आर्थिक आणि बिन-आर्थिक व्यवहारांचा विनामूल्य व्यवहारांच्या संख्येत समावेश केला आहे. तथापि, स्वतःच्या बँकेच्या ATM वरील विना-रोख व्यवहार (जसे की खात्यातील शिल्लक चौकशी, चेक बुक विनंती, कर भरणे, निधी हस्तांतरण इ.) विनामूल्य ATM व्यवहारांच्या संख्येचा भाग असू शकत नाहीत. त्याचप्रमाणे, हार्डवेअर, सॉफ्टवेअर, संपर्क समस्यांसारख्या तांत्रिक कारणांमुळे अयशस्वी होणारे व्यवहार; ATM मध्ये चलनी नोटांची उपलब्धता नसणे; आणि इतर नकार जे थेट किंवा संपूर्णपणे बँक / सेवा देणाऱ्या संबंधी; अवैध पिन /

प्रमाणीकरण; इ., ग्राहकासाठी वैध ATM व्यवहार म्हणून गणले जाणार नाही. परिणामी, त्यावर कोणतेही शुल्क आकारले जाणार नाही.

15. ATM चे ठिकाण मेट्रो आहे की नॉन मेट्रो हे कसे कळेल?

उ: ATM बसवणाऱ्या बँकांना सल्ला देण्यात आला आहे की, प्रत्येक ATM स्थानावर, योग्य माध्यमांचा (ATM / स्टिकर / पोस्टरवर प्रदर्शित केलेला संदेश इ.) वापर करून मोफत व्यवहारांच्या उपलब्धतेच्या संदर्भात ग्राहकाला ATM ची स्थिती ओळखण्यास सक्षम करण्यासाठी की हे ATM 'मेट्रो' किंवा 'नॉन-मेट्रो' ठिकाणी स्थित आहे, स्पष्टपणे सूचित करण्यात यावे.

16. ATM मधील व्यवहारांसाठी ग्राहकांकडून शुल्क आकारले जाते का?

उ: होय, ATM मधील व्यवहारांसाठी ग्राहकांकडून मोफत व्यवहारांच्या अनिवार्य संख्येपेक्षा जास्त व्यवहार केल्यास (वरील प्रश्न 11 च्या उत्तरात दर्शविल्याप्रमाणे) शुल्क आकारले जाऊ शकते. सध्या, हे शुल्क त्याच्या/तिच्या बँकेद्वारे कमाल रु.21/- प्रति व्यवहार (करासहित, जर लागू असल्यास) पेक्षा जास्त असू शकत नाही.

17. ATM मध्ये क्रेडिट कार्ड वापरण्यासाठी आणि परदेशात असलेल्या ATM मधून पैसे काढण्यासाठी आरबीआयने निर्धारित केलेले शुल्क किती आहे?

उ: बँकांनी खालील प्रकारच्या रोख पैसे काढण्याच्या व्यवहारांसाठी सेवा शुल्क स्वतः ठरवावे:

(अ) क्रेडिट कार्ड वापरून रोख पैसे काढणे.

(ब) परदेशात असलेल्या ATM मधून पैसे काढणे.

18. अयशस्वी ATM व्यवहार होऊन ग्राहकाच्या खात्यातील रक्कम कमी झाल्यास त्याने कोणती पावले उचलावीत?

जरी बँकांनी असे व्यवहार स्वतःहून परत करावे असे गृहीत असले तरी, कार्ड जारी करणाऱ्या बँक किंवा ATM मालकी बँकेकडे लवकरात लवकर तक्रार नोंदवणे नेहमीच चांगले असते.

19. तक्रार नोंदवण्यासाठी ग्राहकाला संपर्क क्रमांक कोठून मिळू शकतात?

उ: बँका / WLA ऑपरेटरना ATM परिसरात संबंधित अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क क्रमांक/ टोल फ्री क्रमांक/ हेल्प डेस्क क्रमांक प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे.

20. प्र. क्र. 18 अंतर्गत सूचित केल्याप्रमाणे, अयशस्वी ATM / WLA व्यवहारासाठी कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेने ग्राहकाच्या खात्यात पैसे जमा करण्यासाठी काही कालमर्यादा आहे का?

उ: अयशस्वी ATM व्यवहाराच्या बाबतीत, बँकांना जास्तीत जास्त T+5 कॅलेंडर दिवसांमध्ये (जेथे 'T' व्यवहार केलेला दिवस आहे) ग्राहकाच्या खात्यात पुन्हा पैसे जमा करणे बंधनकारक आहे.

21. अयशस्वी व्यवहाराच्या दिवसांनंतरच्या विलंबासाठी ग्राहक भरपाईसाठी पात्र आहेत का?

उ: होय, अयशस्वी ATM व्यवहारामधील ग्राहकाची रक्कम पुन्हा जमा करण्यास, व्यवहाराच्या तारखेपासून 5 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा अधिक विलंब झाल्यास कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेला रु.100/- प्रतिदिन याप्रमाणे भरपाई द्यावी लागते. ग्राहकाने कोणताही दावा न करता, नुकसान भरपाई ही ग्राहकाच्या खात्यात जमा करावी लागेल.

22. जर बँकेने परावर्तन (रिव्हर्सल) आणि नुकसान भरपाई दिली नाही तर ग्राहकाने कारवाई करण्याची प्रक्रिया कोणती ?

उ: ग्राहक त्याच्या/तिच्या बँकेशी संपर्क साधू शकतो आणि त्यांच्याकडे प्रकरण मांडू शकतो. जर ग्राहक बँकेच्या उत्तराने समाधानी नसेल किंवा बँकेकडून 30 दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यास, ग्राहक रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजनेचा सहारा घेऊ शकतो. RBI लोकपाल कार्यालयाचे तपशील पुढील लिंकवर उपलब्ध आहे <https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm> किंवा ग्राहक पुढील लिंकवर ऑनलाइन तक्रार करू शकतात <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>

23. ATM कार्डची वैधता संपली किंवा अंतर्निहित खाते बंद झाल्यावर काय करावे?

उ: कार्डची वैधता संपल्यानंतर किंवा अंतर्निहित खाते बंद झाल्यावर, कार्ड चे चुंबकीय पट्टी/चिपसकट चार तुकडे करून विल्हेवाट लावावी.

24. ग्राहकाने त्याचे ATM / WLA व्यवहार सुरक्षित कसे ठेवावे?

उ: ATM / WLA मधील त्यांचे व्यवहार निर्धोक आणि सुरक्षित ठेवण्यासाठी ग्राहकांनी खालील 'हे करा' आणि 'हे करू नका' यांचे पालन करावे:

- ग्राहकाने ATM / WLA व्यवहार पूर्णपणे गोपनीयतेने करावेत.
- एका वेळी फक्त एका कार्डधारकाने ATM / WLA किओस्कमध्ये आत प्रवेश आणि हाताळणी केली पाहिजे.
- कार्डधारकाने त्याचे कार्ड कोणालाही सोपवू नये.
- कार्डधारकाने कार्डवर पिन लिहू नये.
- कार्डधारकाने पिन कोणालाही उघड करू नये.
- ATM मध्ये पिन टाकत असताना कार्डधारकाने कोणालाही तो पाहू देऊ नये.

- सहज अंदाज लावता येईल असा पिन कार्डधारकाने कधीही वापरू नये.
- कार्डधारकाने कधीही ATM / WLA मध्ये कार्ड सोडू नये.
- कार्डधारकाने ATM / WLA मधील व्यवहारांबाबत सूचना मिळण्यासाठी कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेकडे त्याचा/तिचा मोबाईल क्रमांक नोंदवावा. खात्यातील कोणतेही अनधिकृत कार्ड व्यवहार आढळल्यास, कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेला त्वरित कळवावे.
- ATM / WLA शी कोणतेही अतिरिक्त उपकरण संलग्न केले आहे का याबाबत कार्ड धारकाने सावध असले पाहिजे आणि ते तपासावे. ग्राहकांचा डेटा फसव्या पद्धतीने मिळवण्यासाठी उपकरणे लावली जाऊ शकतात; असे आढळल्यास, सुरक्षा रक्षक / बँक / WLA सदस्यास ताबडतोब कळवावे.
- कार्डधारकाने ATM / WLA सभोवतालच्या लोकांच्या संशयास्पद हालचालींवर लक्ष ठेवले पाहिजे. त्याला/तिला संभाषणात गुंतवण्याचा प्रयत्न करणाऱ्या किंवा ATM चालवण्यात मदत/सहकार्य देऊ इच्छणाऱ्या अनोळखी व्यक्तींपासून त्याने/तिने सावध असले पाहिजे
- कार्ड धारकाने हे ध्यानात ठेवले पाहिजे की बँक अधिकारी कधीही टेलिफोन/ईमेलवर कार्ड तपशील किंवा पिन विचारत नाहीत. म्हणून, त्याने/तिने त्याच्या/तिच्या बँकेचे प्रतिनिधित्व करत असल्याचे दर्शविणाऱ्या कोणाच्याही अशा कोणत्याही संवादाला/संपर्काला प्रतिसाद देऊ नये.

25. कार्ड हरवल्यास / चोरी झाल्यास काय करावे?

उ: कार्ड हरवल्याचे/चोरी झाल्याचे लक्षात येताच ग्राहकाने कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेशी त्वरित संपर्क साधावा आणि बँकेला कार्ड ब्लॉक करण्याची विनंती करावी.

26. मॅग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड आणि EMV चिप आणि पिन कार्ड काय आहेत?

उ: मॅग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड, कार्डवरील चुंबकीय पट्टीवर कार्ड डेटा संग्रहित करते तर, EMV चिप आणि पिन कार्ड मधील डेटा चिपमध्ये संग्रहित असतो.

27. मॅग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड किंवा EMV चिप आणि पिन कार्ड जारी करण्यासाठी बँकांना काय अनिवार्य आहे?

उ: बँकांना सर्व विद्यमान मॅग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड्स 31 डिसेंबर 2018 पूर्वी EMV चिप आणि पिन कार्ड मध्ये रूपांतरित करण्याच्या सूचना देण्यात आल्या आहेत. जर कार्ड धारकाला त्याचे/ तिचे मॅग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड, EMV चिप आणि पिन कार्ड मध्ये बदलून मिळाले नसेल तर, कार्ड बदलून घेण्यासाठी त्याने/तिने ताबडतोब त्याच्या/तिच्या बँकेच्या शाखेत संपर्क करावा.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (यापुढे "बँक" म्हणून संदर्भित) हे 'नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न' फक्त माहिती आणि सामान्य मार्गदर्शनाच्या उद्देशाने जारी केले आहेत. त्या आधारावर घेतलेल्या कृती आणि/किंवा निर्णयांसाठी बँक जबाबदार राहणार नाही. स्पष्टीकरण किंवा अर्थबोधन होण्यासाठी, जर गरजेचे असेल तर, बँकेने वेळोवेळी जारी केलेल्या संबंधित परिपत्रके, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि अधिसूचनांद्वारे मार्गदर्शन केले जाऊ शकते.