

ଏଟିଏମ୍ ବିଷୟରେ ପ୍ରଶ୍ନ

1. ଏକ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଟେଲର୍ ମେସିନ୍ (ଏଟିଏମ୍) କ'ଣ?

ଉତ୍ତର - ଏଟିଏମ୍ ହେଉଛି ଏକ କମ୍ପ୍ୟୁଟରୀକରଣ ମେସିନ୍ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନଗଦ ବିତରଣ ପାଇଁ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ଅଣ-ଆର୍ଥିକ କାରବାର ପାଇଁ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।

2. ସ୍ୱାଇଫ୍ ଲେବଲ୍ ଏଟିଏମ୍ (WLA) କ'ଣ?

ଉତ୍ତର - ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ, ମାଲିକାନା ଏବଂ ପରିଚାଳିତ ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ WLA କୁହାଯାଏ । ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅର୍ଥ ଲଞ୍ଜିଆ (ଆରବିଆଇ) ଦ୍ୱାରା ପେମେଣ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ସେଟଲେମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ ଆକ୍ଟ, 2007 ଅନୁଯାୟୀ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ଅପରେଟରମାନେ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରାଧିକୃତ WLA ଅପରେଟରମାନଙ୍କର ତାଲିକା ଆରବିଆଇ ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ଏହି <https://www.rbi.org.in/Scriptts/PublicationsView.aspx?id=12043> ଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ।

3. ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଭାବରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ଏବଂ WLA ରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ପାର୍ଥକ୍ୟ ଅଛି କି?

ଉତ୍ତର - ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ, WLA ବ୍ୟବହାର କରିବା ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପରି ।

4. ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ WLA ସ୍ଥାପନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବା କ'ଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ?

ଉତ୍ତର- ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ WLA ଗଠନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବାର କାରଣ ହେଉଛି ବର୍ଦ୍ଧିତ/ ଗ୍ରାହକ ସେବା ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଏଟିଏମର ଭୌଗୋଳିକ ବିସ୍ତାର, ବିଶେଷକରି ଅର୍ଦ୍ଧ ସହରୀ/ ଗ୍ରାମାଞ୍ଚଳରେ ।

5. ATM / WLA ରେ ସେବା / ସୁବିଧା କ'ଣ ଉପଲବ୍ଧ?

ଉତ୍ତର - ନଗଦ ବିତରଣ ସହିତ, ଏଟିଏମ୍ / ଡବ୍ଲୁଏଲ୍ଏସ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା / ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିପାରନ୍ତି । ଏହି ସେବା ରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିଛି ହେଲା :

- ଖାତା ସୂଚନା
- ନଗଦ ଜମା
- ନିୟମିତ ବିଲ୍ ଦେୟ ।
- ମୋବାଇଲ୍ ପାଇଁ ରି-ଲୋଡ୍ ଭାଉଚର କ୍ରୟ (WLA ରେ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ନୁହେଁ)
- ମିନି/ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଜେନେରେସନ୍ ।
- PIN ପରିବର୍ତ୍ତନ ।
- ଟେକ୍ ବୁକ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ।

6. ATM / WLA ରେ କେଉଁ ପ୍ରକାରର କାର୍ଡ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ?

ଉତ୍ତର - ଏଟିଏମ୍ / ଏଟିଏମ୍ କମ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ ପ୍ରିପେଡ୍ କାର୍ଡ, ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଅନୁମତି ଅନୁଯାୟୀ, ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ATM / WLA ରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ ।

7. ଏକ ATM / WLA ରେ କାରବାର ପାଇଁ ପୂର୍ବ-ଆବଶ୍ୟକତା କ'ଣ?

ଉତ୍ତର - ଏକ ATM / WLA ରେ କାରବାର ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାରମ୍ପାରିକ ଭାବରେ ଏକ ବୈଧ କାର୍ଡ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଚୟ ନମ୍ବର (PIN) ରହିବା ଉଚିତ । ଆରବିଆଇ ଏଟିଏମରେ କାର୍ଡ ବିହୀନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର (withdraw). ମଧ୍ୟ ଅନୁମତି ଦେଇଛି ।

8. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଚୟ ସଂଖ୍ୟା (PIN) କ'ଣ?

ଉତ୍ତର- ପିନ୍ ହେଉଛି ସାଂଖ୍ୟିକ ପାସପୋର୍ଟ ଯାହା କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୃଥକ ଭାବରେ ମେଲ୍ / ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଇଥାଏ । ଅଧିକାଂଶ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଥମ ବ୍ୟବହାର ପରେ PIN ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି । ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସମେତ କାହାକୁ PIN ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ । ଗ୍ରାହକମାନେ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ PIN ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

9. ଭାରତର ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଦେଶର କୌଣସି ATM / WLA ରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ କି?

ଉତ୍ତର ହଁ, ଭାରତର ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଦେଶର ଯେ କୌଣସି ATM / WLA ରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ ।

10. ଅନ୍-Us ଏବଂ ଅଫ୍-Us କାରବାର କ'ଣ?

ଉତ୍ତର - କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ଏଟିଏମରେ କରାଯାଇଥିବା କାରବାରକୁ ଅନ୍-Us କାରବାର କୁହାଯାଏ । ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଏଟିଏମରେ କରାଯାଇଥିବା କାରବାରକୁ ଅଫ୍-Us କାରବାର କୁହାଯାଏ । ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଡ ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ ତେବେ ଏହା ଏକ ଅନ୍-Us କାରବାର ଅଟେ; ଯଦି କାର୍ଡଟି WLA କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଟିଏମରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ, ତେବେ କାରବାର ହେଉଛି ଅଫ୍-Us ।

11. ଗ୍ରାହକମାନେ ଏଟିଏମରେ କୌଣସି ମାଗଣା କାରବାର ପାଇଁ ହକଦାର କି?

ଉତ୍ତର - ହଁ, ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ କୁ ତାହାର ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀମାନଙ୍କୁ ଏଟିଏମରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ସଂଖ୍ୟକ ମାଗଣା କାରବାର ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ:

- ଯେ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ ଏଟିଏମ୍ (ଅନ୍-Us କାରବାର) ରେ କାରବାର- ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକମାନଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍ ଅବସ୍ଥାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ଏକ ମାସରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ପାଞ୍ଚଟି ମାଗଣା ଆର୍ଥିକ କାରବାର ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଯେ କୌଣସି ସଂଖ୍ୟକ ନଗଦ ଅର୍ଥ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କାରବାର ମାଗଣା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ ।
- ମେଟ୍ରୋ ଅବସ୍ଥାନରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଟିଏମ୍ (ଅଫ୍-Us କାରବାର) ର ଛଅ ଟି ମେଟ୍ରୋ ଅବସ୍ଥିତ ଏଟିଏମ୍ କ୍ଷେତ୍ର ଯେମିତି ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, ଚେନ୍ନାଇ, ହାଇଦ୍ରାବାଦ, କୋଲକାତା, ମୁମ୍ବାଇ, ଏବଂ ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ ରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀମାନଙ୍କୁ ଏକ ମାସରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ତିନୋଟି ମାଗଣା କାରବାର (ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ଅଣ-ଆର୍ଥିକ କାରବାର ସମେତ) ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
- ଅଣ ମେଟ୍ରୋ ଅବସ୍ଥାନରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଟିଏମ୍ (ଅଫ୍-Us କାରବାର) ରେ କାରବାର: ଯେ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ, ଉପରୋକ୍ତ ଛଅ ଟି ମେଟ୍ରୋ ଜାଗା ବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଏହାର ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ପାଞ୍ଚଟି ମାଗଣା କାରବାର (ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ଅଣ-ଆର୍ଥିକ କାରବାର) ଏକ ମାସରେ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମରେ ଯୋଗାଇ ଦେବେ ।

12. ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମରେ ଅଧିକ ସଂଖ୍ୟକ ମାଗଣା କାରବାର ପ୍ରଦାନ କରା ଯାଇ ପାରିବ କି?

ଉତ୍ତର ଆରବିଆଇ ଏଟିଏମରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ସଂଖ୍ୟକ ମାଗଣା କାରବାରକୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରିଛି । ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଧିକ ସଂଖ୍ୟକ ମାଗଣା କାରବାର ପ୍ରଦାନ କରିପାରନ୍ତି ।

13. ମାଗଣା କାରବାରର ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରେସକ୍ରିପସନ୍ ଏକ ମୌ ଲିକ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଖାତା (BSBDA) ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କି?

ଉତ୍ତର- BSBDA ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୁହେଁ କାରଣ BSBDA ରୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ସଂଖ୍ୟା ଏହିପରି ଆକାଉଣ୍ଟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସର୍ଭଗୁଡ଼ିକ ଅଧୀନରେ ଅଛି ।

14. କୌଣସି ପ୍ରକାରର କାରବାର ଅଛି ଯାହା ମାଗଣା କାରବାର ଅଧୀନରେ ଗଣାଯିବ ନାହିଁ?

ଉତ୍ତର - ମାଗଣା କାରବାରର ପ୍ରେସକ୍ରିପସନ୍ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମରେ ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ଅଣ-ଆର୍ଥିକ କାରବାରକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ । ଅବଶ୍ୟ, ନଗଦ ନଥିବା ପ୍ରତ୍ୟାହାର କାରବାର (ଯେପରିକି ବାଲାନ୍ସ ଅନୁସନ୍ଧାନ, ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଅନୁରୋଧ, ଟିକସ ଦେୟ, ପାର୍ଟି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଇତ୍ୟାଦି), ନିଜସ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମରେ ମାଗଣା ଏଟିଏମ୍ କାରବାରର ଅଂଶ ହେବ ନାହିଁ । ସେହିଭଳି, ହାର୍ଡ଼ୱେର, ସଫ୍ଟୱେର, ଯୋଗାଯୋଗ ସମସ୍ୟା ପରି ବୈଷୟିକ କାରଣ ହେତୁ କାରବାର ବିଫଳ ହୁଏ; ଏଟିଏମରେ ମୁଦ୍ରା ନୋଟଗୁଡ଼ିକର ଉପଲବ୍ଧତା ନାହିଁ; ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ / ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସିଧାସଳଖ / ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନାଯୋଗ୍ୟ; ଅବୈଧ PIN / ବୈଧ ଧରା; ଇତ୍ୟାଦି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଶେଷ ଏଟିଏମ୍ କାରବାର ଭାବରେ ଗଣାଯିବ ନାହିଁ । ଫଳସ୍ୱରୂପ, ଏଥିରେ କୌଣସି ଦେୟ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

15. ଏଟିଏମ୍ ଅବସ୍ଥାନ ମେଟ୍ରୋ କିମ୍ବା ଅଣ ମେଟ୍ରୋ କି ନାହିଁ ଜଣେ କିପରି ଜାଣିପାରିବ?

ଉତ୍ତର - ଏଟିଏମ୍ ସଂସ୍ଥାପନ କରୁଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏଟିଏମ୍ ସ୍ଥାନରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚାଇବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ଯେ ଏଟିଏମ୍ ଏକ ମେଟ୍ରୋ କିମ୍ବା ଏକ 'ମେଟ୍ରୋ ନଥିବା' ସ୍ଥାନ ତଥା ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟ (ଏଟିଏମ୍ / ଷ୍ଟିକର୍ / ପୋଷ୍ଟର ଇତ୍ୟାଦିରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ବାର୍ତ୍ତା) ବ୍ୟବହାର କରିବେ । ସଂଖ୍ୟା କିମ୍ବା ପ୍ରତୀକ ସହିତ ଅକ୍ଷର ମଧ୍ୟ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ।

16. ଏଟିଏମରେ କାରବାର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ କରାଯାଏ କି?

ଉତ୍ତର - ହଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଟିଏମରେ କାରବାର ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ସଂଖ୍ୟାର ମାଗଣା 3 ଟି କାରବାର ପରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇପାରିବ (ଉପରୋକ୍ତ Q. 11 ର ଉତ୍ତରରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇଛି) । ବର୍ତ୍ତମାନ, ଏହି ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରତି ଟି କାରବାର ରେ ସର୍ବାଧିକ Rs, 21 ru ଅଧିକ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ (- ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଟିକସ, ଯଦି ଥାଏ) ।

17. ଏଟିଏମରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ବିଦେଶରେ ଥିବା ଏଟିଏମରେ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ଦେୟଗୁଡ଼ିକ କ'ଣ?

ଉତ୍ତର - ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରର ନଗଦ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କାରବାର ପାଇଁ ସେବା ଦେଉଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ନିଜେ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବେ:
 (କ) କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବହାର ସହିତ ନଗଦ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ।
 (ଖ) ବିଦେଶରେ ଅବସ୍ଥିତ ଏକ ଏଟିଏମରେ ନଗଦ ଟଙ୍କା ପ୍ରତ୍ୟାହାର ।

18. ଯେତେବେଳେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୁଏ, ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଏଟିଏମ୍ କାରବାରରେ ବିଫଳ ହେଲେ କେଉଁ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଉଚିତ୍?

ଉତ୍ତର - ଯଦିଓ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଏହିପରି କାରବାରକୁ ଲେଉଟାଇ ଦେବା ଉଚିତ୍, କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏଟିଏମ୍ ମାଲିକ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଶୀଘ୍ର ଅଭିଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ହୁଏ ।

19. କେଉଁଠାରୁ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପାଇପାରିବେ?

ଉତ୍ତର - ବ୍ୟାଙ୍କ / ଡବ୍ଲୁଏଲ୍ ଅପରେଟର୍ସ ଏଟିଏମ୍ ପରିସରରେ ସଂପୃକ୍ତ ଅଧିକାରୀ (ମାନଙ୍କ) / ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର (ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ ନମ୍ବର) (ଗୁଡ଼ିକ) ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର (ଗୁଡ଼ିକ) ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ।

20. Q ନମ୍ବର 18 ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚିତ ହୋଇଥିବା ବିଫଳ ଏଟିଏମ୍ / ଡବ୍ଲୁଏଲ୍ କାରବାର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ରେକର୍ଡ କରିବାକୁ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ କୌଣସି ସମୟ ସୀମା ଅଛି କି?

ଉତ୍ତର - ବିଫଳ ହୋଇଥିବା ଏଟିଏମ୍ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସର୍ବାଧିକ T + 5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପୁନର୍ବାର କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରାଯାଇଛି (ଯେଉଁଠାରେ 'ଟି' କାରବାରର ଦିନ) ।

21. ବିଫଳ କାରବାରର କିଛି ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ କି?

ଉତ୍ତର ହଁ, କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ବିଫଳ ଏଟିଏମ୍ କାରବାର ତାରିଖ ଠାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିମାଣକୁ 5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ପ୍ରତିଦିନ Rs100 / - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଦାବି ନକରି କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାକୁ ପଡିବ ।

22. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିମାଣ ରାଶି କୁ ଲେଉଟା ଯାଇ ନଥାଏ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ନ ନିଆଯାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟର ପ୍ରକ୍ରିୟା କ'ଣ?

ଉତ୍ତର ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଏହି ମାମଲା ରେ କଥା ବାତା କରି ନେଇପାରିବେ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ ନକରନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ ଓମ୍ପୋଜ୍ଡମ୍ୟାନ ସ୍କିମ୍ କୁ ଯାଇପାରିବେ । ଆରବିଆଇ ଓମ୍ପୋଜ୍ଡମ୍ୟାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବିବରଣୀ ଏହି ଲିଙ୍କ କୁ ଯାଇ ଅନୁଲୋକନ ରେ ଅଭିଯୋଗକରିପାରିବେ

<https://rbi.org.in/Scriptts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm> କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> ରେ ଅନୁଲୋକନ କମ୍ପ୍ଲେନ୍ଟ୍ କରିପାରିବେ ।

23. ଯେତେବେଳେ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ର ବୈଧତା ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଯାଏ କିମ୍ବା ଅନ୍ତର୍ଦ୍ଧିତ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହୋଇଯାଏ, ସେତେବେଳେ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡକୁ କ'ଣ କରିବା ଉଚିତ୍?

ଉତ୍ତର - ଏହାର ବୈଧତା ସମାପ୍ତ ହେବା କିମ୍ବା ଅନ୍ତର୍ଦ୍ଧିତ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ଏହି କାର୍ଡ କୁ ନିଷ୍ପାସନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଚୁମ୍ବକୀୟ ଷ୍ଟିପ୍ / ଟିପ୍ ଟିକୁ ଚାରି ଖଣ୍ଡରେ କାଟି ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।

24. ଗ୍ରାହକ କିପରି ତାଙ୍କ ATM / WLA କାରବାରକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବେ?

ଉତ୍ତର - ଗ୍ରାହକମାନେ ATM / WLA ରେ ସେମାନଙ୍କର କାରବାରକୁ ନିରାପଦ ଏବଂ ନିରାପଦରେ ରଖିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଳନ କରିବା ଉଚିତ୍:

- ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଗୋପନୀୟତାରେ ATM / WLA କାରବାର କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- କେବଳ ଗୋଟିଏ କାର୍ଡ ଧାରକ ଏକ ସମୟରେ ATM / WLA କିଓସ୍କ୍ ରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- କାର୍ଡଧାରୀ ତାଙ୍କ କାର୍ଡ କାହାକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
- କାର୍ଡ ଧାରକ କାର୍ଡରେ PIN କୁ ଲେଖିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
- କାର୍ଡ ଧାରକ କାହା ସହିତ PIN କୁ ଅଂଶୀଦାର କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
- କାର୍ଡ ଧାରକ ଏଟିଏମ୍ରେ ପ୍ରବେଶ କରୁଥିବାବେଳେ କାହାକୁ PIN ଦେଖିବା ପାଇଁ ଦେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
- କାର୍ଡ ଧାରକ କେବେବି ଗୋଟିଏ PIN ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ଯାହା ସହଜରେ ଅନୁମାନ କରାଯାଇପାରେ ।
- କାର୍ଡ ଧାରକ କେବେବି କାର୍ଡକୁ ATM / WLA ରେ ଛାଡିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
- କାର୍ଡ ଧାରକ ଏଟିଏମ୍ / ଡବ୍ଲୁଏଲ୍ରେ କାରବାର ପାଇଁ ଆଲର୍ଟ ପାଇବା ପାଇଁ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ତାଙ୍କ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଯେ କୌଣସି ଅନଧିକୃତ କାର୍ଡ କାରବାର, ଯଦି ପାଳନ କରାଯାଏ, ତୁରନ୍ତ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍ ।
- କାର୍ଡ ଧାରକ ସଜାଗ ରହିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପକରଣ କିଛି ATM / WLA ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଛି କି ନାହିଁ, ତାହା ଆଗ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡାକ୍ତରୀ ଠିକିଆ ପାଇଁ ଡିଭାଇସ୍ / ଗୁଡିକ ସ୍ଥାନିତ ହୋଇପାରେ; ଯଦି ମିଳିଲା, ସିକ୍ୟୁରିଟି ଗାର୍ଡ / ବ୍ୟାଙ୍କ / WLA ସଂସ୍ଥାକୁ ତୁରନ୍ତ ଅବଗତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- କାର୍ଡ ଧାରକ ଏଟିଏମ୍ / ଡବ୍ଲୁଏଲ୍ ଚାରିପାଖରେ ଥିବା ଲୋକଙ୍କ ସମ୍ବେଦନକ ଗତିବିଧି ଉପରେ ନଜର ରଖିବା ଉଚିତ୍ । ତାଙ୍କୁ ବାର୍ତ୍ତାମରେ ଜଡିତ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଏଟିଏମ୍ ଚଳାଇବାରେ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରୁଥିବା ଅପରିଚିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପ୍ରତି ସେ ସଚର୍କ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- କାର୍ଡ ଧାରକ ମନେ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀମାନେ ଟେଲିଫୋନ୍ / ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କାର୍ଡ ବିବରଣୀ କିମ୍ବା PIN ମାଗନ୍ତି ନାହିଁ । ତେଣୁ, ସେ ତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା ଭଳି ସୂଚାଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ ସେପରି କୌଣସି ପ୍ରକାର ର ଯୋଗାଯୋଗର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।

25. ଯଦି କାର୍ଡ ହଜିଯାଏ/ ଚୋରି ହୁଏ ତେବେ କଣ କରିବା ଉଚିତ୍?

ଉତ୍ତର - ଗ୍ରାହକ କାର୍ଡର କ୍ଷତି/ ଚୋରି ବିଷୟରେ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ ଏବଂ କାର୍ଡକୁ ଅବରୋଧ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ଉଚିତ ।

26. ମ୍ୟାଗ୍ନେଟିକ୍ ଷ୍ଟ୍ରାଇପ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ EMV ଚିପ୍ ଏବଂ ପିନ୍ କାର୍ଡ କ'ଣ?

ଉତ୍ତର ମ୍ୟାଗ୍ନେଟିକ୍ ଷ୍ଟ୍ରାଇପ୍ କାର୍ଡ କାର୍ଡରେ ଥିବା ଚୁମ୍ବକୀୟ ଷ୍ଟ୍ରାଇପ୍ ଉପରେ କାର୍ଡ ତଥ୍ୟ ସଂରକ୍ଷଣ କରୁଥିବାବେଳେ ଏକ EMV ଚିପ୍ ଏବଂ ପିନ୍ କାର୍ଡରେ ଥିବା ତଥ୍ୟ ଏକ ଚିପ୍ରେ ଗଢ଼ିତ ଥାଏ ।

27. ମ୍ୟାଗ୍ନେଟିକ୍ ଷ୍ଟ୍ରାଇପ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା EMV ଚିପ୍ ଏବଂ ପିନ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆଦେଶ କ'ଣ ହୋଇଥାଏ ?

ଉତ୍ତର - ଡିସେମ୍ବର 31, 2018 ପୂର୍ବରୁ ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ଚୁମ୍ବକୀୟ ଷ୍ଟ୍ରାଇପ୍ କାର୍ଡକୁ EMV ଚିପ୍ ଏବଂ ପିନ୍ କାର୍ଡରେ ରୂପାନ୍ତର କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯାଇଛି । ଯଦି କାର୍ଡ ଧାରକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଚୁମ୍ବକୀୟ ଷ୍ଟ୍ରାଇପ୍ କାର୍ଡ ଏକ EMV ଚିପ୍ ଏବଂ ପିନ୍ କାର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ବଦଳାଯାଇ ନାହିଁ, ତେବେ ସେ ତୁରନ୍ତ ତାହାକୁ ବଦଳେଇବା ପାଇଁ ତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ନିକଟକୁ ଯାଆନ୍ତୁ ।

କେବଳ ସୂଚନା ଏବଂ ସାଧାରଣ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହି FAQ ଗୁଡ଼ିକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ “ବ୍ୟାଙ୍କ” ଭାବରେ କୁହାଯାଏ) ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଛି । ସମାନ ଆଧାରରେ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ । ସ୍ୱତ୍ୱାକରଣ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଖ୍ୟା ପାଇଁ, ଯଦି ଥାଏ, ଜଣେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ଜୁଲାର, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦ୍ୱାରା ଗାଇଡ୍ ହୋଇପାରେ ।