

## ATM ਬਾਰੇ ਅਕਸਰ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ

### 1. ਇੱਕ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਟੈਲਰ ਮਸ਼ੀਨ (ATM) ਕੀ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: ATM ਇੱਕ ਕੰਪਿਊਟਰਾਈਜ਼ਡ ਮਸ਼ੀਨ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੈਸ਼ ਵੰਡਣ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਕਾਊਂਟ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

### 2. ਵਾਈਟ ਲੇਬਲ ATM (WLA) ਕੀ ਹਨ?

ਉੱਤਰ: ਗੈਰ-ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ, ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਿਤ ATM ਨੂੰ WLA ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਗੈਰ-ਬੈਂਕ ATM ਆਪਰੇਟਰਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਐਕਟ, 2007 ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਅਧਿਕਾਰਤ WLA ਆਪਰੇਟਰਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationsView.aspx?id=12043> ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

### 3. ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਕੀ ਬੈਂਕ ATM ਅਤੇ WLA ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅੰਤਰ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਲਈ, WLA ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ATM ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਰਗਾ ਹੈ।

### 4. ਗੈਰ-ਬੈਂਕ ਇਕਾਈਆਂ ਨੂੰ WLA ਸੈੱਟਅੱਪ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਦਾ ਕੀ ਤਰਕ ਰਿਹਾ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: ਗੈਰ-ਬੈਂਕ ਇਕਾਈਆਂ ਨੂੰ WLA ਸੈੱਟਅੱਪ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਦਾ ਤਰਕ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ / ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਲਈ ATM ਦੇ ਭੂਗੋਲਿਕ ਪ੍ਰਸਾਰ ਨੂੰ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਅਰਧ-ਸ਼ਹਿਰੀ / ਪੇਂਡੂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ।

### 5. ATM / WLA ਵਿਖੇ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ/ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ?

ਉੱਤਰ: ਕੈਸ਼ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ATM / WLA ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ / ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਕੁਝ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਅਕਾਊਂਟ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ
- ਕੈਸ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ
- ਨਿਯਮਿਤ ਬਿੱਲ ਭੁਗਤਾਨ
- ਮੋਬਾਈਲਾਂ ਲਈ ਰੀ-ਲੋਡ ਵਾਊਚਰ ਦੀ ਖਰੀਦ (WLA ਵਿਖੇ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ)
- ਮਿੰਨੀ / ਸ਼ਾਰਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਨਰੇਸ਼ਨ
- PIN ਬਦਲਣਾ
- ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਵਾਸਤੇ ਬੇਨਤੀ

## 6. ATM / WLA ਤੇ ਕਿਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕਾਰਡ ਵਰਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ?

ਉੱਤਰ: ATM / ATM ਕਮ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਕਾਰਡ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ATM / WLA ਵਿਖੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## 7. ATM / WLA ਵਿਖੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰਵ-ਲੋੜਾਂ ਕੀ ਹਨ?

ਉੱਤਰ: ATM / WLA ਵਿੱਚ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਰਵਾਇਤੀ ਤੌਰ ਤੇ ਇੱਕ ਵੈਧ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ (PIN) ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। RBI ਨੇ ATM ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਰਹਿਤ ਪੈਸੇ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਵੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

## 8. ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ (PIN) ਕੀ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: PIN ਉਹ ਸੰਖਿਅਕ ਪਾਸਵਰਡ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਮੇਲ/ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ PIN ਬਦਲਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ PIN ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ PIN ਬਦਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

## 9. ਕੀ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ATM / WLA ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: ਜੀ ਹਾਂ, ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ATM / WLA ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## 10. ਆਨ-ਅਸ (On-Us) ਅਤੇ ਆਫ- ਅਸ (Off-Us) ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕੀ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ATM ਤੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਆਨ-ਅਸ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਹੋਰ ATM ਤੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਆਫ- ਅਸ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਜੇ ਬੈਂਕ A ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬੈਂਕ A ਦੇ ATM ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਇੱਕ ਆਨ-ਅਸ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਹੈ; ਜੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ WLA ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਦੇ ATM ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਆਫ-ਅਸ ਹੈ।

### 11. ਕੀ ਗਾਹਕ ATM ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ?

ਉੱਤਰ: ਹਾਂ, ਇੱਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ATM ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

- ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨ ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਆਪਣੇ ATM (ਆਨ-ਅਸ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ) ਤੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ: ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਪੰਜ ਮੁਫਤ ਵਿੱਤੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਚਾਹੇ ATM ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨ ਤੇ ਹੋਵੇ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਮੁਫਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਮੈਟਰੋ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ATM (ਆਫ- ਅਸ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ) ਤੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ: ਛੇ ਮੈਟਰੋ ਸਥਾਨਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਗਲੁਰੂ, ਚੇਨਈ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ, ਕੋਲਕਾਤਾ, ਮੁੰਬਈ ਅਤੇ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ATM ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ (ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਗੇ।
- ਗੈਰ-ਮੈਟਰੋ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ATM (ਆਫ- ਅਸ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ) ਤੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ: ਉਪਰੋਕਤ ਛੇ ਮੈਟਰੋ ਸਥਾਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨ ਤੇ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ ਹੋਲਡਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ATM ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਪੰਜ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ (ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### 12. ਕੀ ਕੋਈ ਬੈਂਕ ATM ਤੇ ਵਧੇਰੇ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: RBI ਨੇ ATM ਤੇ ਘੱਟੋ- ਘੱਟ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

### 13. ਕੀ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਉਪਰੋਕਤ ਨੁਸਖਾ ਬੇਸਿਕ ਸੇਵਿੰਗ ਬੈਂਕ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਅਕਾਊਂਟ (BSBDA) ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: ਉਪਰੋਕਤ BSBDA ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਕਿਉਂਕਿ BSBDA ਤੋਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਜਿਹੇ ਅਕਾਊਂਟਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

### 14. ਕੀ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹਨ ਜੋ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਹੀਂ ਗਿਣੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ?

ਉੱਤਰ: ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ATM ਜ਼ਰੀਏ ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ATM ਤੇ ਗੈਰ-ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਲੇਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਬੇਨਤੀ, ਟੈਕਸਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਆਦਿ) ਮੁਫਤ ATM ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਉਹ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜੋ ਤਕਨੀਕੀ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਅਸਫਲ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਾਰਡਵੇਅਰ, ਸਾਫਟਵੇਅਰ, ਸੰਚਾਰ ਮੁੱਦੇ; ATM ਵਿੱਚ ਕਰੰਸੀ ਨੋਟਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਨਾ ਹੋਣਾ; ਅਤੇ ਹੋਰ ਗਿਰਾਵਟਾਂ ਸਿੱਧੇ / ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬੈਂਕ / ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਵਰਣਨਯੋਗ ਹਨ; ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ PIN / ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ; ਆਦਿ, ਗਾਹਕ ਲਈ ਵੈਧ ATM ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਇਸ ਤੇ ਕੋਈ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

**15. ਕੋਈ ਕਿਵੇਂ ਜਾਣ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ATM ਸਥਾਨ ਮੈਟਰੇ ਹੈ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਮੈਟਰੇ?**

ਉੱਤਰ: ATM ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਹਰੇਕ ATM ਸਥਾਨ ਤੇ ਉਚਿਤ ਸਾਧਨਾਂ (ATM / ਸਟਿੱਕਰ / ਪੋਸਟਰ, ਆਦਿ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਸੰਦੇਸ਼) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਕੇਤ ਦਿਓ ਕਿ ATM 'ਮੈਟਰੇ' ਜਾਂ 'ਨਾਨ ਮੈਟਰੇ' ਸਥਾਨ ਤੇ ਸਥਿਤ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ATM ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰ ਸਕੇ।

**16. ਕੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ATM ਤੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?**

ਉੱਤਰ: ਹਾਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਗਿਣਤੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ATM ਤੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 11 ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ)। ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਚਾਰਜ ਉਸਦੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਤੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ (ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਟੈਕਸ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

**17. ATM ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ATM ਤੋਂ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ RBI ਦੁਆਰਾ ਕਿਹੜੇ ਚਾਰਜ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ?**

ਉੱਤਰ: ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਖੁਦ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ:

- (a) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣਾ।
- (b) ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ATM ਵਿੱਚ ਨਕਦੀ ਕਢਵਾਉਣਾ।

**18. ATM ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ ਉਸਦਾ ਅਕਾਊਂਟ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?**

ਉੱਤਰ: ਹਾਲਾਂਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਅਜਿਹੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ATM ਮਾਲਕ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਅਭਿਆਸ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

**19. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਕਿੱਥੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?**

ਉੱਤਰ: ਬੈਂਕਾਂ/ WLA ਆਪਰੇਟਰਾਂ ਨੂੰ ATM ਕੰਪਲੈਕਸ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਨੰਬਰ (ਆਂ) ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

**20. ਕੀ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 18 ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਅਸਫਲ ATM/WLA ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਨੂੰ ਰੀਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਹੈ?**

ਉੱਤਰ: ਅਸਫਲ ATM ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਟੀ + 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ (ਜਿੱਥੇ 'ਟੀ' ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਦਿਨ ਹੈ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਨੂੰ ਰੀਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

**21. ਕੀ ਗਾਹਕ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਯੋਗ ਹਨ?**

ਉੱਤਰ: ਜੀ ਹਾਂ, ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਸਫਲ ATM ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

**22. ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲਈ ਕੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਵੇਗੀ?**

ਉੱਤਰ: ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਮਾਮਲਾ ਉਠਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। RBI ਲੇਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਲਿੰਕ <https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm> ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> ਹੈ।

**23. ATM ਕਾਰਡ ਦਾ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅੰਡਰਲਾਈਗ ਅਕਾਊਂਟ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?**

ਉੱਤਰ: ਕਿਸੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਖਤਮ ਹੋਣ ਜਾਂ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੇ, ਇਸ ਨੂੰ ਸੁੱਟਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਚੁੰਬਕੀ ਪੱਟੀ / ਚਿਪ ਰਾਹੀਂ ਚਾਰ ਟੁਕੜਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੱਟਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

**24. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ATM / WLA ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ**

ਉੱਤਰ: ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ATM / WLA ਵਿਖੇ ਆਪਣੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੀ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ATM/WLA ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- ਇੱਕ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ATM/WLA ਕਿਓਸਕ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਐਕਸੈਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਕਾਰਡ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਨਹੀਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਵੀ PIN ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਤੇ PIN ਨਹੀਂ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ATM ਤੇ ਦਾਖਲ ਹੁੰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ PIN ਦੇਖਣ ਨਹੀਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਕਦੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ PIN ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜਿਸ ਦਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਕਦੇ ਵੀ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ATM/WLA ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਛੱਡਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ATM/WLA ਤੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਅਲਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ, ਜੇ ਦੇਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਚੈਕਸ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ATM/WLA ਨਾਲ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਡਿਵਾਈਸ ਜੁੜੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਕੈਪਚਰ ਕਰਨ ਲਈ ਡਿਵਾਈਸ/ਜ ਨੂੰ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਜੇ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਰਡ / ਬੈਂਕ / WLA ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ATM/WLA ਦੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ੱਕੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਉਸ ਨੂੰ ਅਜਬੀਆਂ ਤੋਂ ਸਾਵਧਾਨ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੇ ਉਸਨੂੰ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ATM ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ / ਮਦਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕਦੇ ਵੀ ਟੈਲੀਫੋਨ / ਈਮੇਲ ਤੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਾਂ PIN ਨਹੀਂ ਮੰਗਦੇ। ਇਸ ਲਈ, ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਦੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜੋ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉਸਦੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਦੇ ਹਨ।

## 25. ਜੇਕਰ ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ/ਚੋਰੀ ਹੋ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਦੇ ਗੁੰਮ / ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਲਾਕ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

## 26. ਮੈਗਨੇਟਿਕ ਸਟ੍ਰਾਈਪ ਕਾਰਡ ਅਤੇ EMV ਚਿਪ ਅਤੇ PIN ਕਾਰਡ ਕੀ ਹਨ?

ਉੱਤਰ: ਮੈਗਨੇਟਿਕ ਸਟ੍ਰਾਈਪ ਕਾਰਡ ਕਾਰਡ ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਮੈਗਨੇਟਿਕ ਸਟ੍ਰਾਈਪ ਤੇ ਕਾਰਡ ਡਾਟਾ ਸਟੋਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕਿ EMV ਚਿਪ ਅਤੇ PIN ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਡੇਟਾ ਇੱਕ ਚਿਪ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## 27. ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਮੈਗਨੇਟਿਕ ਸਟ੍ਰਾਈਪ ਕਾਰਡ ਜਾਂ EMV ਚਿਪ ਅਤੇ PIN ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦਾ ਕੀ ਆਦੇਸ਼ ਹੈ?

ਉੱਤਰ: ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਕਿ ਉਹ 31 ਦਸੰਬਰ, 2018 ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਮੈਗਨੇਟਿਕ ਸਟ੍ਰਾਈਪ ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ EMV ਚਿਪ ਅਤੇ PIN ਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ। ਜੇ ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ ਨੇ ਆਪਣੇ ਮੈਗਨੇਟਿਕ ਸਟ੍ਰਾਈਪ ਕਾਰਡ ਨੂੰ EMV ਚਿਪ ਅਤੇ PIN ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਬਦਲਿਆ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਬਦਲਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

*ਇਹ ਆਮ ਸਵਾਲ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਬੈਂਕ" ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ) ਦੁਆਰਾ ਸਿਰਫ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਆਮ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਫੈਸਲਿਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ ਜਾਂ ਵਿਆਖਿਆਵਾਂ ਲਈ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਰਕੂਲਰਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।*