

ATMల గురించి తరచుగా అడిగే ప్రశ్నలు

1. ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మెషిన్ (ATM) అంటే ఏమిటి?

జ: ATM అనేది కంప్యూటరైజ్డ్ మెషిన్, ఇది బ్యాంకుల ఖాతాదారులకు నగదును పంపిణీ చేయడానికి మరియు బ్యాంకు శాఖను సందర్శించాల్సిన అవసరం లేకుండా ఇతర ఆర్థిక & ఆర్థికేతర లావాదేవీలను నిర్వహించడానికి వారి ఖాతాలను యాక్సెస్ చేసే సౌకర్యాన్ని అందిస్తుంది.

2. వైల్డ్ లేబుల్ ATMలు (WLA) అంటే ఏమిటి?

జ: ATMలను నాన్-బ్యాంకులు ఏర్పాటు చేసి, యాజమాన్యం మరియు నిర్వహించే వాటిని WLAలు అంటారు. నాన్-బ్యాంకు ATM ఆపరేటర్లు చెల్లింపు & సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 ప్రకారం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) ద్వారా అధికారం పొందారు. అధికృత WLA ఆపరేటర్ల జాబితా RBI వెబ్ సైట్ <https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationsView.aspx?id=12043> లింక్లో అందుబాటులో ఉంది.

3. ఒక కస్టమర్ గా, బ్యాంక్ ATM మరియు WLAలో లభించే సౌకర్యాలలో ఏదైనా తేడా ఉందా?

జ: ఒక కస్టమర్ కోసం, WLAని ఉపయోగించడం అనేది ఏదైనా బ్యాంకు ATMని ఉపయోగించినట్లే.

4. WLAలను సెటప్ చేయడానికి నాన్-బ్యాంక్ ఎంటిటీలను అనుమతించడానికి గల కారణం ఏమిటి?

జ: WLAలను సెటప్ చేయడానికి నాన్-బ్యాంక్ ఎంటిటీలను అనుమతించే హేతువు ఏమిటంటే, ముఖ్యంగా సెమ్-అర్బన్ / గ్రామీణ ప్రాంతాలలో, పెరిగిన / మెరుగైన కస్టమర్ సేవ కోసం ATMల భౌగోళిక వ్యాప్తిని పెంచడం.

5. ATMలు/WLAల వద్ద అందుబాటులో ఉన్న సేవలు/సౌకర్యాలు ఏమిటి?

జ: నగదు పంపిణీతో పాటు, ATMలు / WLAలు కస్టమర్లకు అనేక ఇతర సేవలు / సౌకర్యాలను అందించవచ్చు. అటువంటి సేవల్లో కొన్ని:

- ఖాతా వివరములు
- నగదు జమ
- సాధారణ బిల్లు చెల్లింపు
- మొబైల్ కోసం రీ-లోడ్ వోచర్ల కొనుగోలు (WLAల వద్ద అనుమతించబడదు)
- మినీ / షార్ట్ స్టేట్ మెంట్ జనరేషన్
- PIN మార్చడం
- చెక్ బుక్ కోసం అభ్యర్థన

6. ATM / WLAలో ఏ రకమైన కార్డ్లను ఉపయోగించవచ్చు?

జ: ATM / ATM కమ్ డెబిట్ కార్డ్లు, క్రెడిట్ కార్డ్లు మరియు ప్రీపెయిడ్ కార్డ్లు, జారీ చేసేవారు అనుమతించిన విధంగా, వివిధ లావాదేవీల కోసం ATMలు/WLAలలో ఉపయోగించవచ్చు.

7. ATM / WLA వద్ద లావాదేవీలు చేయడానికి ముందస్తు అవసరాలు ఏమిటి?

జ: ATM / WLA వద్ద లావాదేవీలు చేయడానికి, కస్టమర్ సాంప్రదాయకంగా చెల్లుబాటు అయ్యే కార్డ్ మరియు వ్యక్తిగత గుర్తింపు సంఖ్య (PIN) కలిగి ఉండాలి. ATMలలో కార్డు లేకుండా విత్‌డ్రా చేసుకునేందుకు కూడా RBI అనుమతించింది.

8. వ్యక్తిగత గుర్తింపు సంఖ్య (PIN) అంటే ఏమిటి?

జ: PIN అనేది కార్డును జారీ చేసేటప్పుడు బ్యాంకు ద్వారా విడిగా మెయిల్ చేయబడే/కస్టమర్‌కు అందజేసే సంఖ్య పాస్‌వర్డ్. చాలా బ్యాంకులు కస్టమర్‌లు మొదటి ఉపయోగం తర్వాత PINని మార్చవలసి ఉంటుంది. కస్టమర్‌లు బ్యాంకు అధికారులతో సహా ఎవరికీ PINను వెల్లడించకూడదు. కస్టమర్‌లు క్రమం తప్పకుండా పిన్‌ని మార్చాలి.

9. భారతదేశంలోని బ్యాంక్ జారీ చేసిన కార్డులను దేశంలోని ఏదైనా ATM / WLAలో ఉపయోగించవచ్చా?

జ: అవును, భారతదేశంలోని బ్యాంకులు జారీ చేసిన కార్డులను దేశంలోని ఏ ATM / WLAలోనైనా ఉపయోగించవచ్చు.

10. ఆన్-అస్ మరియు ఆఫ్-అస్ లావాదేవీ అంటే ఏమిటి?

జ: కార్డ్ జారీ చేసే బ్యాంకు యొక్క ATM వద్ద జరిగే లావాదేవీని ఆన్-అస్ లావాదేవీ అంటారు. ఏదైనా ఇతర ATMలో జరిగే లావాదేవీని ఆఫ్-అస్ లావాదేవీ అంటారు. ఉదాహరణకు, బ్యాంక్ A ద్వారా జారీ చేయబడిన కార్డ్‌ని బ్యాంక్ A యొక్క ATMలో ఉపయోగించినట్లయితే, అది ఆన్-అస్ లావాదేవీ; కార్డును WLA వద్ద లేదా మరేదైనా ఇతర బ్యాంక్‌కు చెందిన ATMలో ఉపయోగించినట్లయితే, లావాదేవీ ఆఫ్-అస్ అంటారు.

11. ATMలలో ఏదైనా ఉచిత లావాదేవీలకు కస్టమర్‌లు అర్హులా?

జ: అవును, ఒక బ్యాంకు తప్పనిసరిగా తన సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాదారులకు ATMలలో కనీసం సంఖ్యలో ఉచిత లావాదేవీలను ఈ కింది విధంగా అందించాలి:

- ఏ ప్రదేశంలోనైనా బ్యాంక్ స్వంత ATM (ఆన్-అస్ లావాదేవీలు)లో లావాదేవీలు: బ్యాంకులు తమ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాదారులకు ATMల స్థానంతో సంబంధం లేకుండా నెలలో కనీసం ఐదు ఉచిత ఆర్థిక లావాదేవీలను అందించాలి. నగదు రహిత లావాదేవీలు ఎన్ని ఉన్నా ఉచితంగా ఉంటాయి.
- మెట్రో స్థానాల్లో ఏదైనా ఇతర బ్యాంకుల ATM (ఆఫ్-అస్ లావాదేవీలు) వద్ద లావాదేవీలు: ఆరు మెట్రో స్థానాల్లో ఉన్న ATMల విషయంలో, అనగా, బెంగళూరు, చెన్నై, హైదరాబాద్, కోల్‌కతా, ముంబై మరియు న్యూఢిల్లీ, బ్యాంకులు తమ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాదారులకు నెలలో కనీసం మూడు ఉచిత లావాదేవీలను (ఆర్థిక మరియు ఆర్థికేతర లావాదేవీలతో సహా) అందిస్తాయి.
- నాన్-మెట్రో స్థానాల్లో ఏదైనా ఇతర బ్యాంకుల ATM (ఆఫ్-అస్ లావాదేవీలు)లో లావాదేవీలు: పైన పేర్కొన్న ఆరు మెట్రో స్థానాలు కాకుండా ఏ ప్రదేశంలోనైనా, బ్యాంకులు తమ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాదారులకు ఒక నెలలో ఇతర బ్యాంక్ ATMలలో కనీసం ఐదు ఉచిత లావాదేవీలను (ఆర్థిక మరియు ఆర్థికేతర లావాదేవీలతో సహా) అందించాలి.

12. ATMలలో ఎక్కువ సంఖ్యలో ఉచిత లావాదేవీలను బ్యాంకు అందించగలదా?

జ: ATMలలో కనీస సంఖ్యలో ఉచిత లావాదేవీలను RBI తప్పనిసరి చేసింది. బ్యాంకులు తమ కస్టమర్లకు మరిన్ని ఉచిత లావాదేవీలను అందించవచ్చు.

13. ఉచిత లావాదేవీల పైన పేర్కొన్న ప్రెస్కెంట్ ప్రాథమిక సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ ఖాతా (BSBDA)కి కూడా వర్తిస్తుందా?

జ: BSBDA నుండి విత్డ్రాల సంఖ్య అటువంటి ఖాతాలతో అనుబంధించబడిన షరతులకు లోబడి ఉంటుంది కాబట్టి పైన పేర్కొన్నవి BSBDAకి వర్తించవు.

14. ఉచిత లావాదేవీల కింద లెక్కించబడని లావాదేవీలు ఏవైనా ఉన్నాయా?

జ: ఉచిత లావాదేవీల సంఖ్య యొక్క ప్రెస్కెంట్ ఇతర బ్యాంక్ ATMలలో ఆర్థిక మరియు ఆర్థికేతర లావాదేవీలను కలిగి ఉంటుంది. అయితే, సొంత బ్యాంకు ATMలలో నగదు రహిత లావాదేవీలు (బ్యాలెన్స్ విచారణ, చెక్ బుక్ అభ్యర్థన, పన్నుల చెల్లింపు, నిధుల బదిలీ మొదలైనవి) ఉచిత ATM లావాదేవీల సంఖ్యలో భాగం కాకూడదు. అదేవిధంగా, హార్డ్వేర్, సాఫ్ట్వేర్, కమ్యూనికేషన్ సమస్యల వంటి సాంకేతిక కారణాల వల్ల విఫలమయ్యే లావాదేవీలు; ATMలో కరెన్సీ నోట్లు అందుబాటులో లేకపోవడం; మరియు ఇతర తిరస్కరణలు నేరుగా / పూర్తిగా బ్యాంక్ / సర్వీస్ ప్రొవైడర్ కు ఆపాదించబడతాయి; చెల్లని PIN / డ్రువీకరణలు; మొదలైనవి, కస్టమర్ కోసం చెల్లుబాటు అయ్యే ATM లావాదేవీలుగా పరిగణించబడవు. పర్యవసానంగా, దానిపై ఎటువంటి ఛార్జీలు విధించబడవు.

15. ATM లోకేషన్ మెట్రో లేదా నాన్-మెట్రో అని ఎలా తెలుసుకోవచ్చు?

జ: ATM ఇన్స్టాల్ చేసే బ్యాంకులు ప్రతి ATM లోకేషన్లో ATM 'మెట్రో' లేదా 'నాన్-మెట్రో' లోకేషన్లో ఉందని సముచిత మార్గాలను ఉపయోగించి (ATM / స్టిక్కర్ / పోస్టర్లో ప్రదర్శించబడే సందేశం మొదలైనవి) ఎనేబుల్ చేయడానికి స్పష్టంగా సూచించాలని సూచించబడింది. ఉచిత లావాదేవీల సంఖ్యకు సంబంధించి ATM స్థితిని కస్టమర్ గుర్తించాలి.

16. ATMలలో లావాదేవీల కోసం కస్టమర్లు వసూలు చేస్తారా?

జ: అవును, ATMలలో తప్పనిసరిగా ఉచిత లావాదేవీల సంఖ్య కంటే ఎక్కువ మరియు అంతకంటే ఎక్కువ లావాదేవీల కోసం కస్టమర్లు ఛార్జ్ చేయవచ్చు (పై ప్ర. 11కి సమాధానంగా సూచించినట్లు). ప్రస్తుతం, ఈ ఛార్జీలు అతని/ఆమె బ్యాంక్ ద్వారా ప్రతి లావాదేవీకి గరిష్టంగా రూ. 21/- (వర్తించే పన్నులు, ఏవైనా ఉంటే) మించకూడదు.

17. ATMలలో క్రెడిట్ కార్డ్లను ఉపయోగించడానికి మరియు విదేశాలలో ఉన్న ATM నుండి విత్డ్రా చేయడానికి RBI నిర్దేశించిన ఛార్జీలు ఏమిటి?

జ: కింది రకాల డబ్బు విత్డ్రా లావాదేవీల కోసం సేవా ఛార్జీలను బ్యాంకులు స్వయంగా నిర్ణయించాలి:

(a) క్రెడిట్ కార్డుల వినియోగంతో డబ్బు విత్డ్రా.

(b) విదేశాల్లో ఉన్న ATMలో డబ్బు విత్డ్రా.

18. అతని/ఆమె ఖాతాలో డెబిట్ చేయబడినప్పుడు ATM లావాదేవీ విఫలమైనప్పుడు కస్టమర్ ఏ చర్యలు తీసుకోవాలి?

జ: బ్యాంకులు తమ స్వంత లావాదేవీలను రివర్స్ చేయవలసి ఉన్నప్పటికీ, కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకు లేదా ATM యజమాని బ్యాంకుకు వీలైనంత త్వరగా ఫిర్యాదు చేయడం ఎల్లప్పుడూ మంచి పద్ధతి.

19. ఫిర్యాదు చేయడానికి కస్టమర్ కాంటాక్ట్ నంబర్లను ఎక్కడ నుండి పొందవచ్చు?

జ: బ్యాంకులు / WLA ఆపరేటర్లు ATM ప్రాంగణంలో సంబంధిత అధికారి(లు)/టోల్ ఫ్రీ నంబర్(లు)/హెల్ప్ డెస్క్ నంబర్(లు) పేరు(లు) మరియు సంప్రదింపు నంబర్(లు)ను ప్రదర్శించాలి.

20. ప్ర. నం. 18 కింద సూచించబడిన విఫలమైన ATM / WLA లావాదేవీ కోసం ఖాతాదారుడి ఖాతాను రీక్రెడిట్ చేయడానికి కార్డ్ జారీ చేసే బ్యాంకుకు ఏదైనా సమయ పరిమితి ఉందా?

జ: ATM లావాదేవీ విఫలమైన సందర్భంలో, ఖాతాదారుని ఖాతాలో గరిష్టంగా T+5 క్యాలెండర్ రోజులలోపు ('T' అనేది లావాదేవీ రోజు) తిరిగి క్రెడిట్ చేయవలసిందిగా బ్యాంకులు ఆదేశించబడ్డాయి.

21. విఫలమైన లావాదేవీ రోజుల కంటే ఎక్కువ ఆలస్యం అయినందుకు కస్టమర్లు పరిహారం పొందేందుకు అర్హులా?

జ: అవును, కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకు రూ. రూ. పరిహారం చెల్లించాలి. ATM లావాదేవీ విఫలమైన తేదీ నుండి 5 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి కస్టమర్ మొత్తాన్ని రీ-క్రెడిటింగ్ చేయడంలో ఆలస్యం అయినందుకు రోజుకు 100/- కస్టమర్ ఎలాంటి క్లెయిమ్ చేయకుండానే పరిహారం కస్టమర్ ఖాతాలో జమ చేయాలి.

22. బ్యాంకు ద్వారా రివర్సల్ మరియు నష్టపరిహారం తీసుకోకుండా కస్టమర్ చర్య ఏమిటి?

జవాబు కస్టమర్ అతని/ఆమె బ్యాంక్ ని సంప్రదించి, వారితో విషయాన్ని తీసుకోవచ్చు. ఖాతాదారుడు బ్యాంక్ ప్రత్యుత్తరంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా 30 రోజులలోపు బ్యాంకు నుండి ప్రత్యుత్తరం రాకపోతే, కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ ను ఆశ్రయించవచ్చు. ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం వివరాలు <https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm> లింక్ లో అందుబాటులో ఉన్నాయి లేదా కస్టమర్ <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> లో ఆన్లైన్ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

23. ATM కార్డ్ చెల్లుబాటు గడువు ముగిసినప్పుడు లేదా అంతర్లీన ఖాతా మూసివేయబడినప్పుడు దానికి ఏమి చేయాలి?

జ: కార్డ్ చెల్లుబాటు గడువు ముగిసిన తర్వాత లేదా అంతర్లీన ఖాతా మూసివేయబడిన తర్వాత, దానిని పారవేసే ముందు మాగ్నెటిక్ స్ట్రీప్ / చిప్ ద్వారా నాలుగు ముక్కలుగా కట్ చేయాలి.

24. కస్టమర్ అతని/ఆమె ATM/WLA లావాదేవీని ఎలా సురక్షితంగా ఉంచుకోవాలి?

జ: ATMలు / WLAల వద్ద తమ లావాదేవీలను సురక్షితంగా మరియు సురక్షితంగా ఉంచడానికి కస్టమర్లు కింది చేయవలసినవి మరియు చేయకూడని వాటిని గమనించాలి:

- కస్టమర్ ATM / WLA లావాదేవీని పూర్తి గోప్యతతో నిర్వహించాలి.
- ఒకేసారి ఒక కార్డ్ హోల్డర్ మాత్రమే ATM / WLA కియోస్కోలోకి ప్రవేశించి యాక్సెస్ చేయాలి.
- కార్డ్ హోల్డర్ తన/ఆమె కార్డును ఎవరికీ అప్పుగా ఇవ్వకూడదు.
- కార్డ్ హోల్డర్ కార్డ్ పై PINని వ్రాయకూడదు.
- కార్డ్ హోల్డర్ PINని ఎవరితోనూ పంచుకోకూడదు.
- ATMలో PIN నమోదు చేస్తున్నప్పుడు కార్డ్ హోల్డర్ ఎవరినీ చూడనివ్వకూడదు.
- కార్డ్ హోల్డర్ ఎప్పుడూ సులభంగా ఊహించగలిగే PINని ఉపయోగించకూడదు.
- కార్డ్ హోల్డర్ ఎప్పుడూ కార్డ్ని ATM / WLAలో ఉంచకూడదు.
- ATMలు/WLAలలో లావాదేవీల కోసం అలర్ట్లను పొందడానికి కార్డ్ హోల్డర్ అతని/ఆమె మొబైల్ నంబర్ను కార్డ్ జారీ చేసే బ్యాంక్తో నమోదు చేసుకోవాలి. ఖాతాలో ఏదైనా అనధికార కార్డ్ లావాదేవీ, గమనించినట్లయితే, వెంటనే కార్డ్ జారీ చేసే బ్యాంకుకు నివేదించాలి.
- కార్డ్ హోల్డర్ అప్రమత్తంగా ఉండాలి మరియు ఏదైనా అదనపు పరికరం/లు ATMలు/WLAలకు జోడించబడి ఉన్నాయో లేదో తనిఖీ చేయాలి. కస్టమర్ డేటాను మోసపూరితంగా క్యాప్చర్ చేయడానికి పరికరం/లు ఉంచబడవచ్చు; కనుగొనబడితే, సెక్యూరిటీ గార్డు / బ్యాంక్ / WLA సంస్థకు వెంటనే తెలియజేయాలి.
- కార్డ్ హోల్డర్ ATMలు/WLAల చుట్టూ ఉన్న వ్యక్తుల అనుమానాస్పద కదలికలు/ల మీద నిఘా ఉంచాలి. అతను/ఆమె అపరిచితులు అతనితో/ఆమెతో సంభాషణలో పాల్గొనడానికి లేదా ATMని ఆపరేట్ చేయడంలో సహాయం/సహాయం అందించడానికి ప్రయత్నిస్తున్నప్పుడు జాగ్రత్తగా ఉండాలి.
- బ్యాంక్ అధికారులు టెలిఫోన్ / ఇమెయిల్ ద్వారా కార్డ్ వివరాలు లేదా PIN కోసం ఎప్పుడూ అడగరని కార్డ్ హోల్డర్ గుర్తుంచుకోవాలి. కాబట్టి, అతను/ఆమె అతని/ఆమె బ్యాంక్కి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్నట్లు సూచించే ఎవరి నుండి అటువంటి కమ్యూనికేషన్కు ప్రతిస్పందించకూడదు.

25. కార్డు పోయినా / దొంగిలించబడినా ఏమి చేయాలి?

జ: కస్టమర్ కార్డు పోగొట్టుకున్న / దొంగిలించబడినట్లు గుర్తించిన వెంటనే కార్డ్ జారీ చేసే బ్యాంకును సంప్రదించాలి మరియు కార్డును బ్లాక్ చేయమని బ్యాంకును అభ్యర్థించాలి.

26. మాగ్నెటిక్ స్ట్రైప్ కార్డ్లు మరియు EMV చిప్ & PIN కార్డ్లు అంటే ఏమిటి?

EMV చిప్ & PIN కార్డ్లోని డేటా చిప్లో నిల్వ చేయబడినప్పుడు మాగ్నెటిక్ స్ట్రైప్ కార్డ్ కార్డ్ డేటాను కార్డ్ పై ఉన్న మాగ్నెటిక్ స్ట్రైప్లో నిల్వ చేస్తుంది.

27. మాగ్నెటిక్ స్ట్రిప్ కార్డులు లేదా EMV చిప్ & PIN కార్డులను జారీ చేయడానికి బ్యాంకులకు ఆదేశం ఏమిటి?

జ: డిసెంబరు 31, 2018లోపు ప్రస్తుతం ఉన్న అన్ని మాగ్నెటిక్ స్ట్రిప్ కార్డులను EMV చిప్ & PIN కార్డులుగా మార్చాలని బ్యాంకులకు సూచించబడింది. కార్డ్ హోల్డర్ అతని/ఆమె మాగ్నెటిక్ స్ట్రిప్ కార్డుని EMV చిప్ & PIN కార్డుతో భర్తీ చేయకుంతు, అతను/ఆమె వెంటనే చేయాలి భర్తీని పొందడానికి అతని/ఆమె బ్యాంకు శాఖను సంప్రదించండి.

ఈ FAQలు సమాచారం మరియు సాధారణ మార్గదర్శక ప్రయోజనాల కోసం మాత్రమే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఇకపై "బ్యాంక్"గా సూచిస్తారు) ద్వారా జారీ చేయబడతాయి. తీసుకున్న చర్యలు మరియు/లేదా వాటి ఆధారంగా తీసుకున్న నిర్ణయాలకు బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు. స్పష్టికరణలు లేదా వివరణల కోసం, ఏదైనా ఉంటే, బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే సంబంధిత సర్క్యూలర్లు, మార్గదర్శకాలు మరియు నోటిఫికేషన్ల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయవచ్చు.