

साइट आईडी: एफबीएस.....

### करें

- जब नकद निकलता है तो कैश रॉल्ट से नकद प्राप्त करें। नकद राशि एटीएम में फिर से वापस नहीं जाता है।
- अधिक सुखा के लिए पहले ही पिन बदलें।
- ग्राहकों को नियमित अंतरालों पर पिन बदलना चाहिए।
- प्राप्त होते ही तुरंत कार्ड पर हस्ताक्षरित कार्डों का दुरुपयोग टाला जा सकता।
- यदि किसी सहायता की जरूरत हो तो शाखा प्रबंधक या कॉल सेंटर से संपर्क करें।
- ग्राहक को कार्ड खोने/वोरी होने की बात ध्यान में आने पर तुरंत कार्ड जारीकर्ता बैंक शाखा से संपर्क करना चाहिए और बैंक से ब्लॉक करने का निवेदन करना चाहिए।
- कार्ड खोने की सूचना शाखा को या 1800 420 1199/ 1800 425 1199 (नेशनल टोल फ्री), +91484 263 0994/5 (विदेश में रहनेवाले ग्राहकों के लिए) पर कॉल करके तुरंत दें। मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करने वाले FedMobile Card पर लॉगिन कर सकते हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग के उपयोगकर्ता FedNet > Debit Card Services > Block Debit Card पर लॉगिन कर सकते हैं।
- जब मशीन संकेत करती है तब रॉल्ट से कार्ड निकल लें।
- अपना कार्ड डालने से पहले एटीएम की जांच कर लें कि कहीं कोई संदिग्ध वस्तु तो उसमें लगी नहीं है।
- अपना लेनदेन होने के बाद एटीएम से बाहर निकलने से पहले अन्य किसी भी नंबर कीज को अनेक बार दबा दें।
- बैंक द्वारा भेज गया लेनदेन का एसएमएस और ईमेल सूचना देखें और यदि कोई भी संदिग्ध लेनदेन ध्यान में आता है तो तुरंत बैंक से संपर्क करें।

### नहीं करें

- पिन और कार्ड को एक साथ नहीं रखें।
- अपना पिन बैंक अधिकारियों सहित किसी को भी नहीं बताएँ।
- कार्ड पर अपना पिन नहीं लिखें।
- कार्डधारक को ऐसे पिन का उपयोग कभी नहीं करना चाहिए जिसका अनुमान आसानी से लगाया जा सकता है।
- एटीएम में उपयोग के लिए अपना कार्ड दूसरों को नहीं दें।
- स्टेटमेंट्स, चार्ज स्लिप्स और बैंक मेल्स को नष्ट किए बिना नहीं फेंकें।
- एटीएम केबिन में समझ में नहीं धूमें।
- मर्चेट लोकेशन में अपने कार्ड को कभी भी अपनी नजरों से दूर नहीं ले जाने दें।
- एटीएम का उपयोग करते समय अपना ध्यान किसी भी तरह से भंग नहीं होने दें।
- एटीएम केबिन में प्रवेश करते समय हेलमेट/टोपी नहीं पहनें।

### सावधानियाँ

- एटीएम चलाने के लिए किसी की 'सहायता' लेना टालें।
- एटीएम मशीन या परिसर के बारे में कुछ भी विवित्र और संदेहजनक लगाने पर सावधान हो जाएँ जैसे कि छेड़छाड़ के संकेत या उसमें कुछ जुड़ा हुआ या कोई उपकरण लगाया होना इत्यादि।
- खातों के ब्यौरे का समय समय पर सत्यापन करते रहें।
- एटीएम कार्ड के संबंध में अनचाही कॉल्स/ई-मेल को लेकर सावधानी बरतें।

### एटीएम लेनदेन शुल्क

1. फेडरल बैंक एटीएम/डेबिट कार्ड्स – फेडरल बैंक एटीएम में किए जानेवाले सभी वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन फेडरल बैंक एटीएम/डेबिट कार्ड का उपयोग करनेवाले फेडरल बैंक ग्राहकों के लिए मुफ्त है।
2. अन्य बैंक कार्ड के लिए – भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक को अपने बचत खाताधारक के लिए मुफ्त लेनदेन की एक न्यूनतम सख्ता दी गई होती है।

(विवरण देखने के लिए <https://www.federalbank.co.in/rates-and-charges> पर विजिट करें)

### शिकायत के लिए प्रारूप

प्रति: शाखा प्रबंधक

[बैंक का नाम]

[शाखा का नाम]\*

[शहर का नाम]

#### 1. ग्राहक की जानकारी:

ग्राहक का नाम :  
खाता क्रमांक :  
डेबिट कार्ड/एटीएम कार्ड नं. :

#### 2. एटीएम की जानकारी:

एटीएम आईडी/ लोकेशन, यदि आईडी उपलब्ध नहीं है तो :  
एटीएम बैंक का नाम :

#### 3. शिकायतों का स्वरूप:

##### क) नकद निकासी के संबंध में शिकायत :

निकासी के लिए निवेदित राशि	: [ ]
एटीएम पर वास्तव में वित्तिरत राशि	: [ ]
खाते से डेबिट हुई राशि	: [ ]
लेनदेन का दिनांक	: [ ]
लेनदेन का समय	: [ ]

##### ब) एटीएम द्वारा कार्ड जब्त

: [ ]

##### क) अन्य शिकायतें

: [ ]

दिनांक: / /  
संपर्क फोन/ मोबाइल नं.

कार्ड धारक का हस्ताक्षर

\*(बैंक शाखा का नाम जहाँ कार्डधारक का खाता खुला है जो एटीएम कार्ड से लिंक है।)

SITE LOCATION:  
(metro/non-metro)

### शिकायत निवारण

#### लेवल 1

फेडरल बैंक ग्राहक

पहली बार शिकायत जमा करने के लिए हमारे 24 घंटे कस्टमर केयर 1800-425-1199/ 1800-420-1199 पर संपर्क करें।

(या)

अपनी शाखा से संपर्क करें।

(या)

विजिट करें: <https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal>

अन्य बैंक ग्राहक

कृपया अपने बैंक/ बैंक शाखा के कस्टमर केयर को कॉल करें जहाँ पर आपका खाता है।

#### लेवल 2

यदि आप समाधान से खुश नहीं हैं तो आप अपनी चिंता जोनल नाडल ऑफिसर को <https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal> पर विजिट करके भेज सकते हैं।

#### लेवल 3

यदि आप अब भी जबाब से संतुष्ट नहीं हैं तो आप यहाँ लिख सकते हैं:

प्रिंसिपल नोडल अधिकारी,

फेडरल बैंक,

यहाँ विजिट करके: <https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal>

#### लेवल 4

यदि आप समाधान से असंतुष्ट हैं या शिकायत समाधान के लिए 30 से अधिक दिनों के लिए लंबित है तो आप निम्नलिखित विवरणों के अनुसार आरबीआई ऑम्बुज़न्समैन से संपर्क कर सकते हैं।

आरबीआई कॉन्टैक्ट सेंटर (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) – 14448 (टोल फ्री नंबर)  
ऑनलाइन पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in/>

#### कस्टमर केयर

टोल फ्री: 1800 425 1199, 1800 420 1199

ईमेल: [contact@federalbank.co.in](mailto:contact@federalbank.co.in)

संपर्क का स्थान

एस्केलेशन

### कैश मशीन (एटीएम सह सीडीएम)

कार्य:

- कार्ड लेस कैश डिपॉजिट (कार्ड रहित नकद जमा)
- कार्ड आधारित कैश डिपॉजिट (कार्ड आधारित नकद जमा)
- नकद निकासी (कार्ड आधारित)
- धन अंतरण (कार्ड से कार्ड और लिंकड खातों में)
- बैलेंस पूछताछ, मिनी स्टेटमेंट, पिन परिवर्तन
- सॉफ्ट पिन फैसिलिटी-आपका डेबिट कार्ड पिन क्रियाशील/ रिसेट करने के लिए
- मोबाइल नंबर अद्यतनीकरण
- इंट्रा बैंक फंड ट्रांसफर
- डेबिट कार्ड पर सीमाओं को क्रियाशील/ निष्क्रिय या संशोधित करें
- चेक बुक निवेदन

खूबियाँ:

- नकद जमा के लिए, एक बार में अधिकतम 200 करेंसी नोटों को जमा किया जा सकता है।
- नकद जमा करने की अनुमति चालू और बचत (निवासी और अनिवासी साधारण) खातों को है।
- लोन्स और अनिवासी बाद्य खातों के लिए नकद जमा करने की अनुपति नहीं हैं।
- नकद निकासी के लिए, एक बार में अधिकतम 40 करेंसी नोटों निकाली जा सकती हैं।
- कैश मशीन रु.100/-, रु.200/-, रु.500 के मूल्यांकों में नकद स्वीकार और प्रदान करेगी।

अपनी पसंदीदा भाषा में उपरोक्त निर्देशों को पढ़ने के लिए नीचे दिया क्यूआर कोड स्कैन करें।



सुरक्षित रहें!

धोखाधड़ी भरे ईमेल/एसएमएस से सावधान रहें।

अपने एटीएम कार्ड के विवरण/ पिन/ आटीपी/ पासवर्ड को किसी के साथ साझा नहीं करें।

आप सीसीटीवी की निगरानी में हैं।

\*ल