

# സുപ്രധാന വിവരങ്ങൾ

സെറ്റ് ID:FBAS.....

സെറ്റ് ലൊക്കേഷൻ:  
(മെട്രോ-നോൺ-മെട്രോ)

## ചെയ്യേണ്ടത്

- കാഷ് സ്റ്റോട്ടിൽ നിന്ന് പണം കൈപ്പറ്റുക. പുറത്തേക്കു വന്ന കാഷ് എടിഎമ്മിനകത്തേക്കു തിരികെ പോവുന്നതല്ല.
- സുരക്ഷയുടെ ഭാഗമായി, എടിഎം കാർഡ് ഉപയോഗിച്ചു തുടങ്ങുമ്പോൾ തന്നെ പിൻ പുതുക്കുക.
- കൂടാതെ, കാലാകാലങ്ങളിൽ പിൻ പുതുക്കേണ്ടതാണ്.
- ദുരുപയോഗം തടയാൻ, കാർഡ് ലഭിച്ചയുടനെ പിറകുവശത്ത് ഒപ്പിടുക.
- എന്തെങ്കിലും സഹായം ആവശ്യമെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജറുമായോ കോൾ സെന്ററുമായോ ബന്ധപ്പെടുക.
- കാർഡ് നഷ്ടപ്പെട്ടതായോ മോഷണം പോയതായോ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടാൽ ഉടൻ തന്നെ ബാങ്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കാർഡ് ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാൻ ആവശ്യപ്പെടുക.
- 1800 420 1199/ 1800 425 1199 (നാഷണൽ ടോൾ ഫ്രീ), +91 484 2630994/5 (പ്രവാസിക്ൾക്ക്) എന്ന നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെട്ടു കാർഡ് ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാവുന്നതാണ്. കൂടാതെ, FedMobile > കാർഡ് മാനേജ്മെന്റ് > ഈ കാർഡ് വഴിയുള്ള ഇടപാടുകൾ തടയുക ഉപയോഗിച്ചു കാർഡ് ബ്ലോക്ക് ചെയ്യും.
- ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഉപയോഗിക്കാൻ FedNet > ഡെബിറ്റ് കാർഡ് സേവനങ്ങൾ > ഡെബിറ്റ് കാർഡ് തടയുക എന്നതിലേക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്യും.
- മെഷീൻ സുചിപ്പിക്കുമ്പോൾ സ്റ്റോട്ടിൽ നിന്ന് കാർഡ് എടുക്കുക.
- കാർഡ് ഇടുന്നതിനു മുമ്പായി, സംശയാസ്പദമായ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടോ എന്നു പരിശോധിക്കുക.
- ഇടപാടിനു ശേഷം ഒന്നിലധികം കീകൾ ക്രമരഹിതമായി അമർത്തുക.
- ബാങ്കിൽ നിന്നു ലഭിക്കുന്ന എസ് എം എസും ഇമെയിലും പരിശോധിച്ച് സംശയകരമായ ഇടപാടുകൾ ശ്രദ്ധയിൽപെട്ടാൽ ഉടൻടി ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുക.

## പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാടുകൾ

എടിഎമ്മിൽ നിന്ന് പണം ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ ഭാഗികമായി മാത്രം ലഭിക്കുകയോ ചെയ്താലുള്ള പരാതികൾ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ബാങ്ക് ശാഖയിൽ നൽകേണ്ടതാണ്.

പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാടുകൾ സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയ പരിധി ഇടപാട് തീയതി മുതൽ 5 കലണ്ടർ ദിവസമാണ്.

5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുകയോ തർക്കമുള്ള തുക തിരികെ അക്കൗണ്ടിൽ നൽകുകയോ ചെയ്യാത്തപക്ഷം ആറാം ദിവസം മുതൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ വീതം അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്കു നൽകാൻ കാർഡ് നൽകിയ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥമാണ്.

RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, മറ്റ് ബാങ്കുകളുടെ SB അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് പ്രതിമാസം അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള 5 സൗജന്യ ATM ഇടപാടുകളിൽ സാമ്പത്തികമോ സാമ്പത്തികേതരമോ ആയ എല്ലാ തരത്തിലുള്ള ഇടപാടുകളും ഉൾപ്പെടുന്നു.

പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാടുകൾ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ തർക്കങ്ങളും ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന ബാങ്കും ഏറ്റെടുക്കുന്ന ബാങ്കും ATM സിസ്റ്റം ദാതാവ് മുഖേന മാത്രമേ പരിഹരിക്കൂ, കൂടാതെ സിസ്റ്റം ദാതാവിൽ ലഭ്യമായ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് പുറത്തുള്ള ഒരു ഉഭയകക്ഷി സെറ്റിൽമെന്റ് ക്രമീകരണവും അനുവദനീയമല്ല.

മറ്റു ബാങ്കിന്റെ എടിഎം കാർഡ് ഉപയോഗിക്കുന്നവർക്ക് പിൻവലിക്കാവുന്ന പരമാവധി തുക ഓരോ ഇടപാടിനും 10,000 രൂപയായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

പണം ലഭിക്കാതിരിക്കുകയും അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് തുക കുറവാകുകയും ചെയ്താൽ ഫെഡറൽ ബാങ്ക് ഇടപാടുകാർ 1800 425 1199 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടുകയോ ഓൺലൈൻ സേവനത്തിനായി Fed-e-Point ഉപയോഗിക്കുകയോ ഓഫ് ലൈൻ സേവനത്തിനായി സ്വന്തം ശാഖ സന്ദർശിക്കുകയോ ചെയ്യുക.

## ചെയ്യരുതാത്തവ

- പിൻ നമ്പറും കാർഡും ഒരേമിച്ച് സൂക്ഷിക്കരുത്.
- ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഉൾപ്പെടെ ആരോടും പിൻ വെളിപ്പെടുത്തരുത്.
- കാർഡിൽ നിങ്ങളുടെ പിൻ എഴുതരുത്.
- എല്ലപ്പത്തിൽ ഊഹിക്കാൻ കഴിയുന്ന പിൻ ഉപയോഗിക്കരുത്.
- ATM ഉപയോഗത്തിനായി കാർഡ് മറ്റുള്ളവരെ ഏൽപ്പിക്കരുത്.
- സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, ചാർജ് സ്ലിപ്പുകൾ, ബാങ്ക് മെയിലുകൾ എന്നിവ നശിപ്പിക്കരുത്.
- കൂട്ടമായി ATM ക്യാബിനിൽ പ്രവേശിക്കരുത്.
- കടകളിലും മറ്റും പോകുമ്പോൾ നിങ്ങളുടെ കാഴ്ചയിൽ നിന്ന് കാർഡ് മാറ്റാൻ സമ്മതിക്കരുത്.
- എടിഎം ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ ആരെയും ശ്രദ്ധയിരിക്കാൻ അനുവദിക്കരുത്.
- ATM ക്യാബിനിലേക്ക് കയറുമ്പോൾ ഹെൽമറ്റ് / തൊപ്പി ധരിക്കരുത്.

## മുന്നറിയിപ്പുകൾ

- എടിഎം ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ അപരിചിതർ നൽകിയെക്കാവുന്ന സഹായ വാഗ്ദാനങ്ങൾ നിരസിക്കുക.
- എടിഎം മെഷീനിൽ അപരിചിതരോ സംശയാസ്പദമായ ആയ എന്തെങ്കിലും കാണുകയോ കേടുപാടോ കൂട്ടിച്ചേർക്കലോ അധിക ഉപകരണമോ മറ്റോ ശ്രദ്ധയിൽ പെടുകയോ ചെയ്താൽ ജാഗ്രത പാലിക്കുക.
- അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഇടയ്ക്കിടെ പരിശോധിച്ചുറപ്പാക്കുക.
- ATM കാർഡുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അനാവശ്യ കോളുകൾ / ഇ-മെയിലുകൾ എന്നിവയിൽ ജാഗ്രത പാലിക്കുക.

## ATM ഇടപാട് നിരക്കുകൾ

- ഫെഡറൽ ബാങ്ക് എടിഎം / ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾക്ക് - ഫെഡറൽ ബാങ്കിന്റെ ഇടപാടുകാർക്ക് ബാങ്കിന്റെ എടിഎം / ഡെബിറ്റ് കാർഡ് ഉപയോഗിച്ചു നടത്തുന്ന എല്ലാ സാമ്പത്തിക, സാമ്പത്തികേതര ഇടപാടുകളും സൗജന്യമാണ്.
- മറ്റ് ബാങ്ക് കാർഡുകൾക്ക് — റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഒരു ബാങ്ക് അതിന്റെ സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക്, ഒരു മിനിമം എണ്ണത്തിലുള്ള സൗജന്യ ഇടപാടുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യണം (വിശദാംശങ്ങൾ കാണാൻ <https://www.federalbank.co.in/rates-and-charges> സന്ദർശിക്കുക)

## പരാതി നൽകേണ്ട മാതൃക

സ്വീകർത്താവ്: ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ

\_\_\_\_\_ [ബാങ്കിന്റെ പേര്]  
 \_\_\_\_\_ [ശാഖയുടെ പേര്]\*  
 \_\_\_\_\_ [നഗരത്തിന്റെ പേര്]

### 1. അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ വിവരങ്ങൾ:

ഉപഭോക്താവിന്റെ പേര്: \_\_\_\_\_  
 അക്കൗണ്ട് നമ്പർ: \_\_\_\_\_  
 ഡെബിറ്റ് കാർഡ് / ATM കാർഡ് നമ്പർ: \_\_\_\_\_

### 2. പേര്:

ATM ID/ലൊക്കേഷൻ, ID ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ : \_\_\_\_\_  
 ATM ബാങ്കിന്റെ പേര് : \_\_\_\_\_

### 3. പരാതികളുടെ സ്വഭാവം:

എ) പണം പിൻവലിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി:

പിൻവലിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെട്ട തുക : [            ]  
 എടിഎമ്മിൽ നിന്നു ലഭിച്ച തുക : [            ]  
 അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നു കുറവു ചെയ്ത തുക : [            ]  
 ഇടപാട് തീയതി : [            ] (മാസം/ദിവസം/വർഷം)  
 ഇടപാട് സമയം : [            ]

ബി) കാർഡ് പിടിച്ചുവച്ചത് : [            ]

സി) മറ്റ് പരാതികൾ : [            ]

തീയതി: / / കാർഡ് ഉടമയുടെ ഒപ്പ്  
 കോൺടാക്ട് ടെലി/മൊബൈൽ നം. \_\_\_\_\_

\* (എടിഎം കാർഡുമായി ബന്ധിപ്പിച്ച അക്കൗണ്ട് ഏതു ശാഖയിലാണോ ഉള്ളത്, ആ ശാഖയുടെ പേര്)

## ലഭ്യമായ സേവനങ്ങൾ

### ATM

- പണം പിൻവലിക്കൽ
- ഫാസ്റ്റ് ക്യാഷ്
- ബാലൻസ് അന്വേഷണം
- PIN മാറ്റം
- മിനി സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് - അവസാന അഞ്ച് ഇടപാടുകൾ
- കാർഡ്-ടു-കാർഡ് (C2C) ട്രാൻസ്ഫർ
- സോഫ്റ്റ് പിൻ സൗകര്യം- ഡെബിറ്റ് കാർഡ് പിൻ സജ്ജമാക്കുക / പുതുക്കുക
- മൊബൈൽ നമ്പർ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യൽ
- ഇൻട്രാ ബാങ്ക് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ
- ഡെബിറ്റ് കാർഡിലെ ഇടപാടുപരിധി നിർണ്ണയിക്കുക / പുതുക്കുക
- ചെക്ക് ബുക്ക് ആവശ്യപ്പെടുക

## ക്യാഷ് മെഷീൻ (ATM CUM CDM)

പ്രവർത്തനങ്ങൾ:

- കാർഡ് ലെസ് ക്യാഷ് ഡെപ്പോസിറ്റ്
- കാർഡ് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ക്യാഷ് ഡെപ്പോസിറ്റ്
- പണം പിൻവലിക്കൽ (കാർഡ് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത്)
- ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ (കാർഡിൽ നിന്ന് കാർഡിലേക്കും ലിങ്ക് ചെയ്ത അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കും)
- ബാലൻസ് അന്വേഷണം, മിനി സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, PIN മാറ്റം

സവിശേഷതകൾ:

- പരമാവധി 200 കറൻസി നോട്ടുകൾ വരെ ഒരു തവണ നിക്ഷേപിക്കാം.
- കറന്റ്, സേവിംഗ്സ് (റസിഡന്റ്), നോൺ റസിഡന്റ് ഓർഡിനറി അക്കൗണ്ടുകളിലേക്ക് പണം നിക്ഷേപിക്കാം.
- വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കും NRE അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കും പണം നിക്ഷേപിക്കാനാവില്ല.
- ഒരു സമയം പരമാവധി 40 നോട്ടുകൾ വരെ പിൻവലിക്കാം.
- 100, 200, 500 നോട്ടുകളായി മെഷീനിൽ നിന്ന് പണം പിൻവലിക്കാവുന്നതും നിക്ഷേപിക്കാവുന്നതുമാണ്.

## പരാതിപരിഹാരം

ലേവൽ 1  
 പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ഫെഡറൽ ബാങ്ക് ഇടപാടുകാർ 1800 425 1199/ 1800 420 1199 എന്ന കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിൽ വിളിക്കുക.

(അല്ലെങ്കിൽ)  
 നിങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുമായി ബന്ധപ്പെടുക (അല്ലെങ്കിൽ)

സന്ദർശിക്കുക: <https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal>  
 മറ്റു ബാങ്കിലെ ഇടപാടുകാർ തങ്ങളുടെ ശാഖയുമായോ കസ്റ്റമർ കെയറുമായോ ബന്ധപ്പെടുക.

### ലേവൽ 2

പരാതിയിന്മേൽ സ്വീകരിച്ച തീരുമാനം സ്വീകാര്യമല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ സോണൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടുക.

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

### ലേവൽ 3

പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഇപ്പോഴും തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഇതിലേക്ക് എഴുതാം:

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ  
 ഫെഡറൽ ബാങ്ക്,

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

### ലേവൽ 4

തൃപ്തികരമായ വിധത്തിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുകയോ 30 ദിവസത്തിലേറെയായി മറുപടി ലഭിക്കുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഓബ്സർവ്വ്യാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

RBI കോൺടാക്ട് സെന്റർ (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകിട്ട് 5:15 വരെ) - 14448 (ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ)  
 ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ: <https://cms.rbi.org.in/>

|  |  |
|--|--|
| <b>കസ്റ്റമർ കെയർ</b><br><b>ടോൾ ഫ്രീ: 1800 425 1199, 1800 420 1199</b><br><b>ഇമെയിൽ: <a href="mailto:contact@federalbank.co.in">contact@federalbank.co.in</a></b> |  |
| <b>കോൺടാക്ട് പോയിന്റ്</b>  |  |
| <b>എസ്കലേഷൻ</b>  |  |

## ഉപയോക്തൃ ഗൈഡ്

- ATM-ൽ നിങ്ങളുടെ കാർഡ് ഇടുക
- ഇടപാട് പൂർത്തിയാകുന്നതുവരെ കാർഡ് ടെർമിനലിൽ വയ്ക്കുക
- ATM സ്ക്രീനിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുക
- ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ മാത്രം കാർഡ് നീക്കം ചെയ്യുക
- ചിപ്പ് വായിക്കാൻ ATM ലാച്ച് ചെയ്യുന്നതിനാൽ ഇടപാടുകൾക്കിടയിൽ കാർഡ് നീക്കം ചെയ്യാൻ തിടുക്കപ്പെടരുത് (ഇത് നിങ്ങളുടെ കാർഡിൽ ചേർത്തിട്ടുള്ള ഒരു ചെറിയ മൈക്രോചിപ്പ് ആണ്. ഇത് എൻക്രിപ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്നതിനാൽ നിങ്ങളുടെ ചിപ്പ് ഡെബിറ്റ് കാർഡ് ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഇടപാടുകൾ കൂടുതൽ സുരക്ഷിതമാണ്.)
- നിങ്ങളുടെ പണം / കാർഡ് എടുക്കുക.
- ATM-ൽ നിന്ന് പുറത്ത്കടക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കീപാഡിൽ CANCEL അമർത്തുക

മുകളിലുള്ള എല്ലാ നിർദ്ദേശങ്ങളും നിങ്ങൾക്ക് ഇഷ്ടപ്പെട്ട ഭാഷയിൽ വായിക്കാൻ താഴെയുള്ള QR കോഡ് സ്കാൻ ചെയ്യുക.



## സുരക്ഷിതമായി തുടരൂ!

ഫീഷിംഗ് ഇമെയിലുകൾ/SMS സൂക്ഷിക്കുക. നിങ്ങളുടെ ATM കാർഡ് വിശദാംശങ്ങൾ/PIN/OTP-കൾ/പാസ് വേഡുകൾ ഒരിക്കലും ആരുമായും പങ്കിടരുത്.

**നിങ്ങൾ CCTV നിരീക്ഷണത്തിലാണ്.**