1800 425 1199
1800 420 1199
24x7
+91 484 2630994/5 (NRI)
www.federalbank.co.in

FEDERAL BANK
YOUR PERFECT BANKING PARTNER

গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য

ছাইট আইডি: এফবিএএছ...............

ছাইটৰ অৱস্থান:
(মেট্ৰো / অ-মেট্ৰো)

করিবলগীয়া

- নগদ ধন উপস্থাপন কৰাৰ সময়ত নগদ ধন শ্লটৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰক। এটিএমত নগদ ধন প্ৰত্যাহাৰ কৰা নহ'ব।
- উন্নত সুৰক্ষাৰ বাবে প্ৰথম অৱস্থাতে নিজেই পিন পৰিৱৰ্তন কৰক।
- গ্ৰাহকে নিয়মীয়াকৈ পিন পৰিৱৰ্তন কৰা উচিত।
- স্বাক্ষৰ নকৰা কাৰ্ডৰ অপব্যৱহাৰৰ পৰা হাত সাৰিবলৈ ৰচিদত থকা কাৰ্ডত তৎক্ষণাত হস্তাক্ষৰ কৰক।
- কোনো সহায়ৰ প্ৰয়োজন হ'লে শাখা পৰিচালকৰ সৈতে বা কেন্দ্ৰক যোগাযোগ কৰিব পাৰে।
- গ্ৰাহকে কাৰ্ডখনৰ ক্ষতি / চুৰি হোৱাটো লক্ষ্য কৰাৰ লগে লগে কাৰ্ড প্ৰদান কৰা বেংকৰ সৈতে যোভাযোভ কৰিব লাগে আৰু বেংকক কাৰ্ডখন ব্লক কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰিব পাৰে।
- কাৰ্ড হেৰোৱাৰ বিষয়ে শাখলৈ বা তৎক্ষণাত 1800 420 1199 /1800 425 1199 (ৰাষ্ট্ৰীয় টোল ফ্ৰি), +91 484 263 0994/ 5 (বিদেশী গ্ৰাহকৰ বাবে) নম্বৰত ফোন কৰি ৰিপোৰ্ট কৰক। মোবাইল বেংকিং ব্যৱহাৰকাৰীয়ে ফেডমোবাইল > কাৰ্ড মেনেজমেন্টত > লগইন কৰিব পাৰে
- ইন্টাৰনেট বেংকিং ব্যৱহাৰকাৰীয়ে ফেডনেট > ডেবিট কাৰ্ড সেৱা > ব্লক ডেবিট কাৰ্ডত লগইন কৰিব পাৰে।
- মেশ্বিনে ইংগিত দিলে শ্লটৰ পৰা কাৰ্ড সংগ্ৰহ কৰক।
- আপোনাৰ কাৰ্ড সোমোৱাৰ পূৰ্বে সদায় এটিএমত কোনো সন্দেহজনক সংলগ্নতাৰ বাবে পৰীক্ষা কৰক।
- এটিএম এৰি যোৱাৰ পূৰ্বে আপোনাৰ লেনদেনৰ পিছত একাধিক যাদৃচ্ছিক নম্বৰ কী টিপক।
- বেংকে প্ৰেৰণ কৰা লেনদেনৰ এছএমএছ আৰু ইমেইল জাননী পৰীক্ষা কৰক আৰু কোনো সন্দেহজনক লেনদেন দেখা পালে তৎক্ষণাত বেংকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক।

নকৰিবলগীয়া

- পিন আৰু কাৰ্ড একেলগে নাৰাখিব।
- বেংকৰ বিষয়াকে ধৰি কাকো পিনৰ বিষয়ে নক'ব।
- কাৰ্ডৰ ওপৰত নিজৰ পিন লিখিব নালাগে।
- কাৰ্ডধাৰীয়ে কেতিয়াও সহজে অনুমান কৰিব পৰা পিন ব্যৱহৰ কৰিব নালাগে।
- এটিএম পৰিচালনাৰ বাবে আনক কাৰ্ড অৰ্পন নকৰিব।
- বিবৃতি, চাৰ্জ শ্লিপ আৰু বেংক ইমেইল ধ্বংস নকৰাকৈ নিস্কাষন নকৰিব।
- কেতিয়াও এটিএম কেবিনত দল বান্ধি প্ৰৱেশ নকৰিব।
- ব্যৱসায়িক স্থানত কাৰ্ডখন আপোনাৰ দৃষ্টিৰ পৰা আঁতৰাই নিবলৈ নিদিব।
- এটিএম ব্যৱহাৰ কৰাৰ সময়ত নিজকে কোনো ধৰণে অন্যমনস্ক হ'বলৈ নিদিব।
- এটিএম কেবিনত প্ৰৱেশ কৰাৰ সময়ত হেলমেট টুপী পিন্ধিব নালাগে।

সাৱধানতা

- এটিএমৰ কাম-কাজ চলোৱাৰ বাবে 'সহায়' বৰ্ধিত লোৱাৰ পৰা বিৰত থাকক।
- এটিএম মেশ্বিন বা চৌহদত যিকোনো অদ্ভুত আৰু সন্দেহজনক কথা যেনে টেম্পাৰিং বা এটেচমেন্ট বা অতিৰিক্ত ফিক্সাৰ আদিৰ ক্ষেত্ৰত সাৱধান হওক।
- সময়ে সময়ে একাউন্টৰ বিৱৰণী পৰীক্ষা কৰক।
- এটিএম কাৰ্ডৰ সৈতে জড়িত অনাকাংক্ষিত কল / ই-মেইলৰ ক্ষেত্ৰত সাৱধানতা অৱলম্বন কৰক।

এটিএম লেনদেনৰ চাৰ্জ

1. ফেডাৰেল বেংকৰ এটিএম / ডেবিট কাৰ্ড- ফেডাৰেল বেংকৰ এটিএমত সকলো বিত্তীয় আৰু অবিত্তীয় লেনদেন ফেডাৰেল বেংকৰ এটিএম / ডেবিট কাৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰা ফেডাৰেল বেংকৰ গ্ৰাহকৰ বাবে বিনামূলীয়া।
2. অন্যান্য বেংক কাৰ্ডৰ বাবে- ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি বেংকে নিজৰ বেংক একাউন্টধাৰীক নূন্যতম সংখ্যক বিনামূলীয়া লেনদেন আগবঢ়াব লাগিব। (বিৱৰণ চাবলৈ https://www.federalbank.co.in/rates-and-charges চাওক)

অভিযোগৰ আৰ্হি

প্ৰতি: শাখা পৰিচালক
____________________ [বেংকৰ নাম]
____________________ [শাখাৰ নাম]*
____________________ [চহৰৰ নাম]

1. **গ্ৰাহকৰ তথ্য:**

   গ্ৰাহক একাউন্টৰ :
   নম্বৰৰ নাম. : :
   ডেবিট কাৰ্ড / এটিএম কাৰ্ড নং. :

2. **এটিএম তথ্য**

   এটিএম আইডি / অৱস্থান, যদি আইডি উপলব্ধ নহয়, :
   এটিএম বেংকৰ নাম :

3. **অভিযোগৰ প্ৰকৃতি**

   a) **নগদ ধন উলিওৱাৰ সৈতে জড়িত অভিযোগ:**

   উলিওৱাৰ বাবে অনুৰোধ কৰা ধনৰাশি : [ ]
   এটিএমত প্ৰকৃততে প্ৰদান কৰা ধন : [ ]
   একাউন্টঅল ডেবিট কৰা ধন : [ ]
   লেনদেনৰ তাৰিখ : [ ] (mm/dd/yy)
   লেনদেনৰ সময় : [ ]

   b) **এটিএমৰ দ্বাৰা কাৰ্ড কেপচাৰ** : [ ]

   c) **অন্যান্য অভিযোগ** :

তাৰিখ: / / কাৰ্ডধাৰীৰ হস্তাক্ষৰ
যোগাযোগৰ টেলিফোনক্ৰ মোবাইল নং:

*(বেংকৰ শাখাৰ নাম য'ত কাৰ্ডধাৰীৰ একাউন্ট ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰা হৈছে যিটো এটিএম কাৰ্ডৰ সৈতে সংযুক্ত হৈ আছে)

বিফল এটিএম লেনদেন

এটিএমত নগদ ধন বিতৰণ বা আংশিক বিতৰণৰ সৈতে জড়িত বিফল এটিএম লেনদেনত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ এটিএম ছাইটত বা কাৰ্ড প্ৰদানকাৰী বেংক শাখাত উপলব্ধ নিৰ্ধাৰিত আৰ্হিত দাখিল কৰিব লাগে। কাৰ্ডধাৰীয়ে যথাযথভাৱে স্বাক্ষৰ কৰা অভিযোগ কাৰ্ড প্ৰদানকাৰী বেংক শাখাত দাখিল কৰিব লাগে য'ত তেওঁৰ একাউন্ট ৰক্ষণাবেক্ষৰ কৰা হৈছে।

বিফল এটিএম লেনদেনত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ সমাধানৰ সময়সীমা হৈছে লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা **5 কেলেণ্ডাৰ দিন**।

যদি কাৰ্ড প্ৰদানকাৰী বেংকে বিতৰ্কিত ধনৰাশি গ্ৰাহকৰ একাউন্টত পুনৰ ক্ৰেডিট কৰিব নোৱাৰে বা লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ সমাধান কৰিব নোৱাৰে, তেন্তে কাৰ্ড প্ৰদান কৰা বেংকৰ পৰা 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ পিছৰ দিনটোত **প্ৰতিদিনে @100/-** টকা লাভ কৰাৰ অধিকাৰী হ'ব।

আৰবিআইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি, অন্য বেংকৰ সঞ্চয় বেংক একাউন্টধাৰীক প্ৰতিমাহে অনুমতি প্ৰদান কৰা 5 টা বিনামূলীয়া এটিএম লেনদেনত আৰ্থিক বা অবিত্তীয় সকলো লেনদেন অন্তৰ্ভূক্ত কৰা হৈছে।

বিফল এটিএম লেনদেনৰ সকলো বিবাদ জাৰি কৰা বেংক আৰু অধিগ্ৰহণ কৰা বেংকে কেৱল এটিএম ব্যৱস্থা প্ৰদানকাৰীৰ জৰিয়তেহে নিষ্পত্তি কৰিব লাগিব আৰু ব্যৱস্থা প্ৰদানকাৰীৰ সৈতে উপলব্ধ বিবাদ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ বাহিৰত কোনো দ্বিপাক্ষিক নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা অনুমোদিত নহয়।

আন বেংকৰ গ্ৰাহকে এটিএমত উলিওৱাৰ পৰিমাণ প্ৰতিটো লেনদেনত 10,000/- টকাত সীমাবদ্ধ।

ফেডাৰেল বেংকৰ গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰত যদি ধন লাভ কৰা নহয় কিন্তু একাউন্টত ডেবিট কৰা হয়। অনুগ্ৰহ কৰি কল চেন্টাৰ **(1800-425-1199)** যোগাযোগ কৰক বা অনলাইন সেৱাৰ বাবে ফেড-ই-পইন্ট ব্যৱহাৰ কৰক বা অফলাইন সেৱাৰ বাবে ফেডাৰেল বেংকৰ আপোনাৰ শাখা পৰিদৰ্শন কৰক।

উপলব্ধ সেৱাসমূহ

এটিএম

1. নগদ উলিওৱা
2. ফাষ্ট কেশ্ব
3. বেলেন্স অনুসন্ধান
4. পিন পৰিৱৰ্তন
5. মিনি বিবৃতি- শেষৰ পাঁচ লেনদেন
6. কাৰ্ডৰ পৰা কাৰ্ডলৈ (C2C) স্থানান্তৰ
7. ছফ্‌ট পিন সুবিধা -সক্ৰিয় কৰিবলৈ মই আপোনাৰ ডেবিট কাৰ্ড পিন পুনৰায় ছেট কৰো
8. মোবাইল নম্বৰ আপডেট কৰা
9. ইন্ট্ৰা বেংক ফাণ্ড ট্ৰেন্সফাৰ
10. ডেবিট কাৰ্ডত সীমা সামৰ্থবান / অক্ষম বা পৰিৱৰ্তন কৰক
11. চেকবুক অনুৰোধ

কেশ্ব মেশ্বিন (এটিএম কাম চিডিএম)

কাৰ্যসমূহ:

- কাৰ্ড অবিহনে নগদ জমা
- কাৰ্ড ভিত্তিক নগদ ধন জমা
- নগদ ধন উলিওৱা (কাৰ্ড ভিত্তিক)
- পুঁজি স্থানান্তৰ (কাৰ্ডৰ পৰা কাৰ্ডলৈ আৰু লিংক কৰা একাউন্টসমূহ)
- বেলেন্স অনুসন্ধান, মিনি বিবৃতি, পিন পৰিৱৰ্তন

বৈশিষ্টসমূহ:

- নগদ ধন জমা কৰাৰ বাবে এটা সময়ত সৰ্বাধিক 200 মুদ্ৰা নোট জমা কৰিব পাৰিব।
- কাৰেন্ট আৰু সঞ্চয় (আৱাসী আৰু অনাবাসী সাধাৰণ) একাউন্টত নগদ ধন জমা দিয়াৰ অনুমতি।
- ঋণ আৰু অনাবাসী বাহ্যিক একাউন্টত নগদ ধনজমা দিয়াৰ অনুমতি নাই।
- নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে এটা সময়ত সৰ্বাধিক 40 খন মুদ্ৰাৰ নোট উলিয়াব পাৰিব।
- কেশ্ব মেশ্বিনে 100/-, 200/-, 500/- টকা মূল্যৰ নগদ ধন গ্ৰহণ আৰু বিতৰণ কৰিব।

অভিযোগৰ সমাধান

স্তৰ 1

ফেডাৰেল বেংকৰ গ্ৰাহকসকল
প্ৰথম বাৰৰ বাবে এক অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে

আমাৰ 24 ঘন্টীয়া গ্ৰাহক সেৱাত 1800-425-1199 / 1800-420-1199 ত **কল কৰক**

(বা)

আমাৰ **শাখাত** যোগাযোগ কৰক

(বা)

পৰিদৰ্শন কৰক: https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal

অন্য বেংকৰ গ্ৰাহক সকল

অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ বেংক / বেংকৰ শাখাৰ গ্ৰাহক সেৱাত কল কৰক য'ত আপোনাৰ একাউন্ট ৰক্ষণাবেক্ষণ হৈ আছে।

স্তৰ 2

যদি আপুনি আপোনাৰ সমাধানৰ সৈতে সুখী নহয়, তেন্তে আপুনি আপোনাৰ উদ্বেগ আগবঢ়াব পাৰে : https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal ৰ মাধ্যমেৰে **মণ্ডল নোডেল বিষয়াক** পৰিদৰ্শন কৰি ।

স্তৰ 3

এতিয়াও যদি আপুনি সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হয়, তেন্তে আপুনি লিখিব পাৰে:
https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal ৰ মাধ্যমেৰে
মুখ্য নোডেল বিষয়া,
ফেডাৰেল বেংক।

স্তৰ 4

যদি আপুনি সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট বা অভিযোগ সমাধানৰ বাবে 30 দিনতকৈ অধিক সময় লৈছে , তেন্তে নিম্ন উল্লেখিত সবিশেষ অনুসৰি আৰবিআইৰ কাষ চাপিব পাৰে।

আৰবিআই যোগাযোগ কেন্দ্ৰ (ৰাতিপুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজা পৰ্যন্ত)
অনলাইন পোৰ্টেল: https://cms.rbi.org.in/

গ্ৰাহক সেৱা টোল ফ্ৰি: 1800 425 1199, 1800 420 1199 ইমেইল: contact@federalbank.co.in	
যোগাযোগৰ পইন্ট	
এছকেলেচন	

ব্যৱহাৰকাৰীৰ গাইড

1. এটিএমত কাৰ্ড সুমুৱাওক
2. লেনদেন সম্পূৰ্ণ নোহোৱা পৰ্যন্ত কাৰ্ডখন টাৰ্মিনেলত থৈ দিব
3. এটিএম স্ক্ৰীণত দিয়া নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰক
4. কাৰ্ডখন মেৱল প্ৰমপ্ট কৰিলেহে আঁতৰাব
5. লেনদেনৰ মাজত কাৰ্ডখন জোৰকৈ আঁতৰাই নিদিব কাৰণ ইয়াক চিপটো পঢ়িবলৈ এটিএমৰ দ্বাৰা লেচ কা হ'ব(এইটো আপোনাৰ কাৰ্ডত সন্নিৱিষ্ট এটা সৰু মাইক্ৰ'চিপ। ইয়াক এনক্ৰিপ্ট কৰা হৈছে যাতে আপোনাৰ চিপ ডেবিট কাৰ্ডৰ সৈতে লেনদেন অধিক সুৰক্ষিত হয়)।
6. আপোনাৰ নগদ ধন / কাৰ্ড সংগ্ৰহ কৰক।
7. এটিএমৰ পৰা ওলোৱাৰ পূৰ্বে কিপেডত CANCEL টিপক।

ওপৰৰ সকলো নিৰ্দেশনা আপোনাৰ পছন্দৰ ভাষাত পঢ়িবলৈ তলৰ কিউআৰু কোডটো স্কেন কৰক।

हिन्दी ENGLISH

সুৰক্ষিত হৈ থাকক!

ফিছিং ইমেইল / এছএমএছৰ পৰা সাৱধান হওক। আপোনাৰ এটিএম কাৰ্ডৰ সবিশেষ / পিন / অটিপি / পাছৱৰ্ড কেতিয়াও কাৰো লগত ভাগ-বতৰা নকৰিব।

আপুনি চিচিটিভি ছাৰ্ভিলেন্সৰ অধীনত আছে।

*লিখাৰ বাবে মচি পেলাব পৰা মাৰ্কাৰ ব্যৱহাৰ কৰক।