

সাইট আইডি:এফবিএএস.....

কি করবেন

- নগদ টাকা থাকলে ক্যাশ স্লট থেকে নগদ টাকা সংগ্রহ করুন। এটিএম থেকে ক্যাশ টাকা প্রত্যাহার করা যায় না।
- সুরক্ষার ব্যবস্থা বাড়ানোর জন্য প্রথমেই পিন পাল্টে ফেলুন।
- গ্রাহক যেন নিয়মিত বিরতিতে পিন পাল্টে ফেলেন।
- অস্বাভাবিক কার্ডের অপব্যবহার যাতে না হয় কার্ড পাওয়ার সঙ্গে সঙ্গে স্বাক্ষর করুন।
- কোনও সহযোগিতার প্রয়োজন হলে শাখার ম্যানেজার বা সেন্টারের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।
- কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি হলে গ্রাহক যেন সঙ্গে সঙ্গে কার্ড ইস্যু করা ব্যাঙ্কের সঙ্গে যোগাযোগ করেন এবং ব্যাঙ্কে অনুরোধ করেন কার্ডটি ব্লক করার জন্য।
- কার্ড হারিয়ে গেলে সঙ্গে সঙ্গে 1800 420 1199/ 1800 425 1199 (ন্যাশনাল টোল ফ্রী নং) নম্বরে কল করে রিপোর্ট করুন, +91 484 263 0994/5 (কাস্টমার্স বোর্ডের জন্য)। মোবাইল ব্যাঙ্কিং ব্যবহারকারী লগ ইন করতে পারেন ফেডমোবাইল > কার্ড ম্যানেজমেন্ট-এ।
- ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ব্যবহারকারী FedNet > Debit Card Services > Block Debit Card - এ লগ ইন করতে পারেন।
- যখন মেশিন নির্দেশ দেবে তখন স্লট থেকে কার্ড সংগ্রহ করুন।
- সর্বদা কার্ড ঢোকানোর আগে কোনও সন্দেহজনক অ্যাটাচমেন্ট আছে কিনা পরীক্ষা করে নিন।
- এটিএম পরিচালনা করার আগে লেনদেন করার পরে এলোমেলো কয়েকটি নম্বর কী টিপুন।
- ব্যাঙ্কের তরফে পাঠানো লেনদেন এসএমএস এবং ইমেল নটিফিকেশন চেক করুন এবং কোন সন্দেহজনক লেনদেন হলে সঙ্গে সঙ্গে ব্যাঙ্কের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

কি করবেন না

- কখনও পিন এবং কার্ড একসঙ্গে রাখবেন না।
- কখনও কাউকে পিন জানাবেন না এমনকি ব্যাঙ্কের আধিকারিকদেরও।
- কার্ডে কখনও পিন লিখে রাখবেন না।
- কার্ড ধারক কখনও এমন একটা পিন ব্যবহার করবেন না যা সহজে অনুমান করা যায়।
- এটিএম ব্যবহার করার জন্য অন্য কাউকে বিশ্বাস করে দেবেন না।
- কখনও ব্যাঙ্কের স্টেটমেন্ট, চার্জ স্লিপস এবং ব্যাঙ্কের মেল নষ্ট না করে বাতিল করবেন না।
- কখনও একসঙ্গে অনেকে মিলে এটিএম কেবিনে ঢুকবেন না।
- আপনার তরফে মার্চেন্ট লোকেশনে কখনও কার্ড বের করার অনুমতি দেবেন না।
- এটিএম ব্যবহার করার সময়ে কখনও নিজেই অন্যমনস্ক হতে দেবেন না।
- এটিএম কেবিনে ঢোকানোর সময়ে হেলমেট বা ক্যাপ পড়ে প্রবেশ করবেন না।

সতর্কতা

- এটিএম কার্ড ব্যবহার করার সময়ে অন্য কারও 'সাহায্য' এড়িয়ে যান।
- এটিএম মেশিনের কোনও অস্বাভাবিক এবং সন্দেহজনক কিছু দেখা গেলে বা অবৈধ প্রভাব বিস্তারকারী বা অ্যাটাচমেন্ট বা অতিরিক্ত ফিল্মচার্স ইত্যাদির জন্য সতর্ক হোন।
- অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট নির্দিষ্ট সময়ের অন্তর যাচাই করুন।
- এটিএম কার্ড সম্পর্কিত অযাচিত কল / ই-মেল সম্পর্কে সতর্ক থাকুন।

এটিএম লেনদেন চার্জস

- ফেডারেল ব্যাঙ্ক এটিএম / ডেবিট কার্ডস-সমস্ত ফিন্যান্সিয়াল এবং নন-ফিন্যান্সিয়াল লেনদেন ফেডারেল ব্যাঙ্কের এটিএম-এর ফেডারেল ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের জন্য ফ্রী য়ারা ফেডারেল ব্যাঙ্ক এটিএম / ডেবিট কার্ড ব্যবহার করেন।
- অন্যান্য ব্যাঙ্কের কার্ডের জন্য-ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশ অনুসারে, একটি ব্যাঙ্ক তার সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট ধারকদের, এক সর্বনিম্ন সংখ্যার ফ্রী লেনদেন অবশ্যই দিতে পারে।
(সাক্ষাৎ করুন <https://www.federalbank.co.in> / রোটস এবং চার্জস বিশদ দেখার জন্য)

অভিযোগের ফরম্যাট

ব্রাঞ্চ ম্যানেজার
[ব্যাঙ্কের নাম]
[শাখার নাম]*
[শহরের নাম]

- গ্রাহকের তথ্য:**
গ্রাহকের নাম :
অ্যাকাউন্ট নং :
ডেবিট কার্ড / এটিএম কার্ড নং :
- এটিএম-এর তথ্য:**
এটিএম-এর আইডি/স্বান, যদি আইডি না পাওয়া যায়:
এটিএম ব্যাঙ্কের নাম:
- অভিযোগের প্রকৃতি**

a) নগদ টাকা তোলা সংক্রান্ত অভিযোগ:

উইথড্রয়াল অ্যাকাউন্টের জন্য অনুরোধ করা পরিমাণ : []
অ্যাকাউন্ট আসলে বিতরণ করা হয় এটিএম : []
অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা পরিমাণ : []
লেনদেনের তারিখে : [] (mm/dd/yy)
লেনদেনের সময়ে : []

b) এটিএম দ্বারা কার্ড ক্যাপচার : []

c) অন্যান্য অভিযোগগুলি :

তারিখ: / / কার্ড ধারকের স্বাক্ষর
যোগাযোগ টেলি / মোবাইল নং.

* (ব্যাঙ্কের শাখার নাম যেখানে কার্ড ধারকের অ্যাকাউন্ট রক্ষা করা হয় যা এটিএম কার্ডের সঙ্গে লিঙ্কড)

জরুরী তথ্য

এটিএম লেনদেনের ব্যর্থতা

এটিএম-এর লেনদেন ব্যর্থ হয়েছে নগদ টাকা বিতরণ হয়েছে বা আংশিক বিতরণ হয়েছে গ্রাহকের এই বিষয়ে অভিযোগ জমা করতে হবে এটিএম-এ থাকা অনুমোদিত ফরম্যাটে বা কার্ড ইস্যু করা ব্যাঙ্কের শাখায়। অভিযোগটি কার্ডটি ইস্যু করা ব্যাঙ্কের শাখায় যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত করে কার্ড ধারককে জমা করতে হবে যেখানে তাঁর অ্যাকাউন্ট আছে।

এটিএম -এর লেনদেন ব্যর্থ হলে গ্রাহকের অভিযোগের মিমাংসার সময় সীমা হল 5টি ক্যালেন্ডারের দিন লেনদেনের তারিখ থেকে।

যদি কার্ড ইস্যু করার ব্যাঙ্ক বিতর্কিত অ্যাকাউন্ট পুনরায় ক্রেডিট করতে ব্যর্থ হন গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে বা অভিযোগ 5টি ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে না মীমাংসা করা হয়, তাহলে গ্রাহক ক্ষতিপূরণ পাবেন টা.100/- প্রতি দিনে কার্ড ইস্যু করার ব্যাঙ্ক থেকে 5টি ক্যালেন্ডার দিনের পরে।

আরবিআই-এর নির্দেশ অনুসারে, 5টি ফ্রী এটিএম লেনদেনের অনুমতি দেওয়া হয় প্রতি মাসে অন্যান্য সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট ধারকদের সর্বাধিক লেনদেনের ক্ষেত্রে, ফিন্যান্সিয়াল বা নন-ফিন্যান্সিয়াল।

সমস্ত ব্যর্থ এটিএম লেনদেনের বিতর্ক কার্ড ইস্যু করা ব্যাঙ্কের দ্বারা নিষ্পত্তি করা হবে এবং অধিগ্রহণকারী ব্যাঙ্কই কেবলমাত্র এটিএম সিস্টেম প্রদান করে থাকে এবং অন্য কোনও দ্বিপাক্ষিক মিমাংসা বাইরে থেকে করা হয় না বিতর্ক মিমাংসা করার জন্য যদি না সিস্টেম প্রদানকারীর অনুমতি না থাকে।

অন্য ব্যাঙ্কের গ্রাহকরা কেবলমাত্র টা.10,000/- অ্যাকাউন্ট উইথড্রয়াল করতে পারেন প্রতি লেনদেনের সময়ে।

ফেডারেল ব্যাঙ্ক গ্রাহকরা যদি টাকা না পান কিন্তু অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট হয়ে যায়। সেক্ষেত্রে অনুগ্রহ করে কল সেন্টারে যোগাযোগ করুন (1800-425-1199) নম্বরে বা ব্যবহার করুন অনলাইন সার্ভিসের জন্য ফেড-ই-পয়েন্ট বা আপনার ফেডারেল ব্যাঙ্কের শাখায় সাক্ষাৎ করুন অফলাইন সার্ভিসের জন্য।

সার্ভিসসমূহ উপলব্ধ

এটিএম

- নগদ উইথড্রয়াল
- দ্রুত ক্যাশ
- ব্যালেন্স অনুসন্ধান
- পিন পরিবর্তন
- সংক্ষিপ্ত স্টেটমেন্ট - দ্রুত পাঁচটি লেনদেন
- কার্ড-টু-কার্ড (C2C) ট্রান্সফার
- সফট পিন সুবিধা- সক্রিয় করতে। আপনার ডেবিট কার্ড পিন পুনরায় সেট করুন
- মোবাইল নম্বর আপডেইং
- একই ব্যাঙ্কের মধ্যে ফান্ড ট্রান্সফার
- ডেবিট কার্ড সক্ষমতা / অক্ষমতা বা সংশোধনের সীমা
- চেক বুকের জন্য অনুরোধ

ক্যাশ মেশিন (এটিএম কাম সিডিএম)

কার্যকারিতা:

- কার্ড ছাড়া নগদ টাকা ডিপোজিট
- কার্ড ভিত্তিক নগদ ডিপোজিট
- নগদ উইথড্রয়াল (কার্ড ভিত্তিক)
- ফান্ড ট্রান্সফার(কার্ড থেকে কার্ডে এবং লিঙ্কড অ্যাকাউন্টে)
- ব্যালেন্স অনুসন্ধান, সংক্ষিপ্ত স্টেটমেন্ট, পিন পরিবর্তন

বৈশিষ্ট্যাবলি:

- নগদ ডিপোজিটের জন্য, এক সর্বাধিক 200 টাকার কারেন্সী নোট একবারে ডিপোজিট করা যাবে।
- নগদ ডিপোজিট কারেন্ট এবং সেভিংস (আবাসিক এবং অনাবাসি সাধারণ) অ্যাকাউন্টে জমা করার অনুমতি থাকে
- নগদ ডিপোজিট লোপ এবং অনাবাসি এক্সটার্নাল অ্যাকাউন্টে জমা করার অনুমতি নেই।
- নগদ টাকা উইথড্রয়ালের জন্য,সর্বাধিক 40 কারেন্সী নোট একবারে উইথড্র করা যায়
- ক্যাশ বা নগদের মেশিন স্বীকার করবে এবং নগদ টা.100/-, টা.200/-, টা.500/- শ্রেণীর টাকা বিতরণ করা হয়

সাইট লোকেশন: (মেট্রো/ নন-মেট্রো)

অভিযোগ নিষ্পত্তি

লেভেল 1

ফেডারেল ব্যাঙ্কের গ্রাহক

প্রথমবার অভিযোগ জমা দিতে

আমাদের কল করুন 24-ঘণ্টার কাস্টমার কেয়ার-এ 1800-425-1199/1800 420 1199-এ

(বা)

আপনার শাখায় যোগাযোগ করুন

(বা)

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

অন্যান্য ব্যাঙ্ক গ্রাহকগণ

অনুগ্রহ করে আপনার ব্যাঙ্ক / ব্যাঙ্ক শাখার কাস্টমার কেয়ারে কল করুন যেখানে আপনার অ্যাকাউন্ট আছে।

লেভেল 2

আপনি যদি সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, আপনি উদ্বেগ বর্ধিত করতে পারেন : **জোনাল নোডাল অফিসারের** মাধ্যমে।

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

লেভেল 3

যদি এখনও আপনি সন্তুষ্ট না হন উত্তরে, আপনি এখানে লিখতে পারেন :

দ্য প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসার

ফেডারেল ব্যাঙ্ক,

এখানে সাক্ষাৎ করুন : <https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal>

লেভেল 4

যদি আপনি সমাধানে অসন্তুষ্ট হন বা অভিযোগ সমাধানের জন্য বকেয়া থাকে

30 দিনের বেশি সময়ে, আপনি আরবিআই ওম্বাডসম্যান-এ নিম্নলিখিত

বিবরণ সহ প্রস্তাব পাঠাতে পারেন।

আরবিআই কনট্যাক্ট সেন্টার (9.30 সকাল থেকে 5.15 সন্ধ্যা)-14448 (টোল ফ্রী নম্বর)

অনলাইন পোর্টালে : <https://cms.rbi.org.in/>

কাস্টমার কেয়ার টোল ফ্রী: 1800 425 1199,1800 420 1199 ইমেল: contact@federalbank.co.in	
যোগাযোগ করার কারণ	
বৃদ্ধি	

ব্যবহারকারীর নির্দেশ

- আপনার কার্ড এটিএম-এ প্রবেশ করান
- কার্ডটি প্রবেশ করানোর জায়গায় রাখুন যতক্ষণ না লেনদেন সম্পূর্ণ হয়
- এটিএম স্ক্রীনের নির্দেশাবলি অনুসরণ করুন
- কার্ডটি বের করুন কেবলমাত্র লেনদেন সম্পূর্ণ হলে
- কখনও জোর করে কার্ড বের করবেন না লেনদেনের সময়ে এটি এটিএম-এ চিপ পড়ার জন্য বন্ধ হয়ে যেতে পারে (একটি ছোট মাইক্রোচিপ আপনার কার্ডে লাগানো আছে। এটি এনক্রিপ্ট করে বা কার্যকরী করে আপনার চিপ ডেবিট কার্ডের সঙ্গে লেনদেন আরও সুরক্ষিত করার জন্য)
- আপনার কার্ড এবং নগদ টাকা এবার সংগ্রহ করুন
- কীবোর্ডে ক্যানসেল টিপুন এটিএম থেকে বের হওয়ার আগে

নীচে দেওয়া কিউআর কোড স্ক্যান করুন উপরের নির্দেশাবলিগুলি নিজের পছন্দসই ভাষায় পড়তে।



হিন্দি

ENGLISH

থাকুন নিরাপদে!

ইমেল / এসএমএস প্রতারণার থেকে সতর্ক থাকুন। আপনার এটিএম কার্ডের বিবরণ পিন / ওটিপি / পাসওয়ার্ড কারও সঙ্গে শেয়ার করবেন না

আপনি সিসিটিভি পর্যবেক্ষণের অধীনে আছেন