

મહત્વપૂર્ણ સૂચના

સાઈટ આઈડી: એફબીએએસ

શું કરવું જોઈએ

- કેશ પ્રસ્તુત કરવામાં આવે ત્યારે કેશ સ્લોટમાંથી કેશ લઈ લો. કેશ એટીએમમાં પાછા જાસે નહીં થશે.
- બંધિત સલામતી માટે પ્રથમ વ્યવહાર સમયે જ પિન બદલી કરો.
- ગ્રાહકોએ નિયમિત અંતરે પિન બદલી કરવું જોઈએ.
- સાઈન નહીં કરેલા કાર્ડનો દુરુપયોગ ટાળવા માટે તેની પ્રાપ્તિ પર તુરંત કાર્ડ પર સહી કરો.
- જો કોઈ સહાયની આવશ્યકતા હોય તો શાખા વ્યવસ્થાપક અથવા સેન્ટરનો સંપર્ક કરી શકો છો.
- ગ્રાહકને કાર્ડ ખોવાયું/ ચોરી થયાનું ધ્યાન આવતાં જ કાર્ડ જારીકર્તા બેન્કનો સંપર્ક કરવો જોઈએ અને બેન્કને કાર્ડ બ્લોક કરવા વિનંતી કરવી જોઈએ.
- કાર્ડ ખોવાયું થાય તો શાખાને જાણ કરો અથવા તુરંત 1800 4201199/ 1800 425 1199 (નેશનલ ટોલ ફ્રી), +91484 263 0994/ 5 (વિદેશમાંના ગ્રાહકો માટે) પર કોલ કરો. મોબાઈલ બેન્કિંગ ઉપબોક્તાઓ અહીં લોગઈન કરી શકે છે FedMobile> Card Management.
- ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ ઉપબોક્તાઓ અહીં લોગઈન કરી શકે છે: FedNet > Debit Card Services > Block Debit Card.
- મશીન સંકેત આપે ત્યારે સ્લોટમાંથી કાર્ડ કાઢી લો.
- તમારું કાર્ડ દાખલ કરવા પૂર્વે કશું શંકાસ્પદ જોડાયેલું છે કે તે માટે એટીએમનું હંમેશાં પરીક્ષણ કરો.
- એટીએમ છોડી જવા પૂર્વે તમારી લેણદેણ પછી ઘણા બધા અડસટ્ટે નંબર કી દબાવો.
- બેન્ક દ્વારા મોકલવામાં આવેલો લેણદેણ એસએમએસ અને ઈમેઈલ નોટિફિકેશન તપાસો અને જો કોઈ શંકાસ્પદ લેણદેણ જણાય તો તુરંત બેન્કનો સંપર્ક કરો.

શું નહીં કરવું જોઈએ

- પિન અને કાર્ડ એકત્ર નહીં રાખો.
- પિન બેન્કના અધિકારીઓ સહિત કોઈને પણ જણાવશો નહીં.
- કાર્ડ પર તમારો પિન લખશો નહીં.
- કાર્ડધારકે આસાનીથી અનુમાન લગાવી શકાય એવો પિન ક્યારેય નહીં ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- એટીએમના સંચાલન માટે અન્યોને કાર્ડ નહીં સોંપો.
- નિવેદન, ચાર્જ સ્લિપ અને બેન્કના મેઈલનો નાશ કર્યા વિના નિકાલ કરશો નહીં.
- એટીએમ કેબિનમાં સમૂહમાં પ્રવેશ નહીં કરો.
- કાર્ડ વેપારી સ્થળે તમારી નજરની બહાર થવા નહીં દેશો.
- એટીએમનો ઉપયોગ કરતી વખતે પોતાનું ધ્યાન કોઈ પણ રીતે વિચલિત થવા નહીં દેવું.
- એટીએમ કેબિનમાં પ્રવેશ કરો ત્યારે હેલ્મેટ /ટોપી નહીં પહેરો.

સાવચેતી

- એટીએમનું સંચાલન કરવા માટે આપવામાં આવતી ‘મદદ’ લેવાનું ટાળો.
- એટીએમ મશીન અથવા સંકુલ વિશે કોઈ પણ વિચિત્ર અને શંકાસ્પદ બાબતોથી સાવચેત રહો, જેમ કે, ચેડાં અથવા કશું જોડાયું હોય અથવા વધારાના ફિક્સચર્સ વગેરેના ચિહ્નો.
- ખાતાનાં નિવેદન સમયાંતરે ચકાસી જુઓ.
- એટીએમ કાર્ડ સંબંધી અનિચ્છનીય કોલ/ઈમેઈલ વિશે સાવચેતી રાખો.

એટીએમ લેણદેણ શુલ્ક

- ફેડરલ બેન્ક એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ – ફેડરલ બેન્ક એટીએમમાં બંધી નાણાકીય અને બિન- નાણાકીય લેણદેણ ફેડરલ બેન્ક એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરતા ફેડરલ બેન્કના ગ્રાહકો માટે મફત છે.
- અન્ય બેન્કનાં કાર્ડસ માટે – રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયાની માર્ગદર્શિકા અનુસાર બેન્કે તેના બચત ખાતા ધારકને લઘુત્તમ સંખ્યામાં મફત લેણદેણ કરવા દેવું જોઈએ. (વિગતો જોવા માટે વિકિટ કરો <https://www.federalbank.co.in/rates-and-charges>)

ફરિયાદની ફોર્મ

પ્રતિ: શાખા વ્યવસ્થાપક
_____ [બેન્કનું નામ]
_____ [શાખાનું નામ]*
_____ [શહેરનું નામ]

- ગ્રાહકની માહિતી:**
ગ્રાહકનું નામ : _____
ખાતા નં. : _____
ડેબિટ કાર્ડ /એટીએમ કાર્ડ નં. : _____

- એટીએમની માહિતી:**
એટીએમ આઈડી/સ્થળ, જો આઈડી ઉપલબ્ધ નહીં હોય તો : _____
એટીએમ બેન્કનું નામ : _____

- ફરિયાદનો પ્રકાર:**
એ) રોકડ ઉપાડ સંબંધી ફરિયાદ:
ઉપાડ માટે વિનંતી કરેલી રકમ : [_____]
એટીએમ ખાતે વાસ્તવમાં વિતરિત રકમ : [_____]
ખાતામાંથી કાપી લેવાયેલી રકમ : [_____]
લેણદેણની તારીખ : [_____] (mm/dd/yy)
લેણદેણનો સમય : [_____]

બી) એટીએમ દ્વારા કેપ્ચર કાર્ડ : _____ : [_____]

સી) અન્ય ફરિયાદો : _____

તારીખ: / / _____ કાર્ડધારકની સહી
સંપર્ક ટેલિફોન /મોબાઈલ નં. _____

*કાર્ડધારકનું ખાતું જાળવવામાં આવતું હોય અને જે એટીએમ કાર્ડ સાથે લિંક હોય તે બેન્કની શાખાનું નામ)

નિષ્ફળ એટીએમ લેણદેણ

એટીએમમાં રોકડ નહીં આવવી અથવા ઓછી આવવા સાથે સંકળાયેલી નિષ્ફળ એટીએમ લેણદેણની પર ગ્રાહકોની ફરિયાદો એટીએમ સાઈટ ખાતે અથવા કાર્ડ જારી કરતી બેન્કની શાખા ખાતે ઉપલબ્ધ નિશ્ચિત શૈલી માં સુપરત કરવાની રહે છે. ફરિયાદ પર કાર્ડધારકની યોગ્ય સહી કરીને તેનું /તેણીનું ખાતું જાળવવામાં આવતું હોય તે કાર્ડ જારી કરતી બેન્કની શાખામાં સુપરત કરવાનું રહે છે.

નિષ્ફળ એટીએમ લેણદેણ પર ગ્રાહકની ફરિયાદના ઉકેલ માટે સમયમર્યાદા લેણદેણની તારીખથી 5 તિથિ દિવસ છે.

જો કાર્ડ જારી કરતી બેન્ક વિવાદિત રકમ ગ્રાહકના ખાતામાં ફરીથી જમા નહીં કરે અથવા લેણદેણની તારીખથી 5 તિથિ દિવસમાં ફરિયાદનો ઉકેલ નહીં લાવે તો ગ્રાહક દિવસ દીઠ, એટલે કે, કાર્ડ જારી કરતી બેન્ક પાસેથી 5 તિથિ દિવસ પછીના દિવસથી ₹100ના દરે ભરપાઈ માટે હકદાર છે.

આરબીઆઈના નિર્દેશ અનુસાર અન્ય બેન્કના બચત ખાતાધારકોને માસિક મંજૂર 5 મફત એટીએમ લેણદેણમાં નાણાકીય અને બિન- નાણાકીય સર્વ પ્રકારની લેણદેણનો સમાવેશ થાય છે.

નિષ્ફળ એટીએમ લેણદેણ પર સર્વ વિખવાદો જારીકર્તા બેન્ક અને પ્રાપ્તકર્તા બેન્ક દ્વારા એટીએમ પ્રણાલી પ્રદાતા થકી જ પતાવટ કરાશે અને પ્રણાલી પ્રદાતા પાસે ઉપલબ્ધ વિવાદિત ઉકેલ યંત્રણાની બહારની કોઈ દ્વિપક્ષી પતાવટ વ્યવસ્થા નહીં કરી શકાય.

અન્ય બેન્કના ગ્રાહકો દ્વારા એટીએમ ઉપાડની રકમ લેણદેણ દીઠ ₹10,000 પૂરતી મર્યાદિત છે.

ફેડરલ બેન્કના ગ્રાહકોના કિસ્સામાં જો નાણાં પ્રાપ્ત નહીં થાય, પરંતુ ખાતામાંથી કપાઈ જાય તો કૃપા કરી કોલ સેન્ટર (1800-425-1199) નો સંપર્ક કરો અથવા ઓનલાઈન સેવા માટે ફેડ-ઈ-પોઈન્ટનો ઉપયોગ કરો અથવા ઓફલાઈન સેવા માટે ફેડરલ બેન્કની તમારી શાખાની મુલાકાત લો.

ઉપલબ્ધ સેવાઓ

એટીએમ

- રોકડ ઉપાડ
- ત્વરિત કેશ
- બેલેન્સ પૂછપરછ
- પિન ફેરબદલી
- લઘુ નિવેદન – છેલ્લી પાંચ લેણદેણ
- કાર્ડ-થી-કાર્ડ (સીટીસી) ટ્રાન્સફર
- સોફ્ટ પિન સુવિધા – તમારું ડેબિટ કાર્ડ પિન એક્ટિવેટ /રિસેટ કરવા
- મોબાઈલ નંબર અપડેટિંગ
- ઈબ્રા બેન્ક ઇન્ડ ટ્રાન્સફર
- ડેબિટ કાર્ડ પર લિમિટ્સ સંક્ષિપ્ત/નિષ્ક્રિય અથવા સુધારણા
- ચેક બુક વિનંતી

કેશ મશીન (એટીએમ કમ સીડીએમ)

કામગીરી:

- કાર્ડલેસ રોકડ જમા
- કાર્ડ આધારિત રોકડ જમા
- રોકડ ઉપાડ (કાર્ડ આધારિત)
- ઇન્ડ ટ્રાન્સફર (કાર્ડથી કાર્ડ અને ખાતાને જોડવા)
- બેલેન્સ પૂછપરછ, લઘુ નિવેદન, પિન ફેરબદલી

વિશિષ્ટતાઓ

- રોકડ જમા કરવા એક સમયે મહત્તમ 200 ચલણી નોટ જમા કરી શકાશે.
- રોકડ જમા કરવાનું ચાલુ અને બચત (નિવાસી અને બિન-નિવાસી સાધારણ) ખાતાં માટે જ મંજૂર રહેશે.
- રોકડ જમા લોન અને બિન-નિવાસી બહારી ખાતાં માટે મંજૂર નથી.
- રોકડ ઉપાડ માટે એક સમયે મહત્તમ 40 ચલણી નોટો ઉપાડી શકાશે.
- કેશ મશીન ₹100/-, ₹200/-, ₹500-ના મૂલ્યમાં રોકડ સ્વીકાર કરશે અને આપશે.

FEDERAL BANK

YOUR PERFECT BANKING PARTNER

સાઈટનું સ્થળ:
(મેટ્રો /નોન-મેટ્રો)

ફરિયાદ નિવારણ

લેવલ 1

ફેડરલ બેન્કના ગ્રાહકો
પહેલી વાર ફરિયાદ સુપરત કરવા માટે

અમારા 24 કલાક ચાલતા કસ્ટમર કેરને કોલ કરો 1800-425-1199 / 1800-420-1199 (અથવા)
તમારી શાખાનો સંપર્ક કરો (અથવા)

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

અન્ય બેન્કના ગ્રાહકો

કૃપા કરી તમારું ખાતું જાળવવામાં આવે તે તમારી બેન્ક /બેન્કની શાખાના કસ્ટમર કેરને કોલ કરો.

લેવલ 2

જો તમને ઉકેલથી સંતોષ નહીં થાય તો તમે તમારી ફરિયાદ ઉપરી પાસે લઈ જઈ શકો છો:

ઝોનલ નોડલ ઓફિસર

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

લેવલ 3

જો તમને પ્રતિસાદથી તે છતાં સંતોષ નહીં થાય તો તમે લખી શકો છો:

ધ પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર

ફેડરલ બેન્ક,

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

લેવલ 4

જો તમને ઉકેલથી સંતોષ નહીં થાય અથવા 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી ફરિયાદનો ઉકેલ નહીં લવાય તો નિમ્નલિખિત વિગતો અનુસાર આરબીઆઈના લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો.

આરબીઆઈ સંપર્ક કેન્દ્ર (સવારે 9.30થી સાંજે 5.15) – 14448 (ટોલ ફ્રી નંબર)
ઓનલાઈન પોર્ટલ: <https://cms.rbi.org.in/>

કસ્ટમર કેર ટોલ ફ્રી: 1800 425 1199, 1800 420 1199 ઈમેઈલ: contact@federalbank.co.in	
સંપર્ક સ્થળ	
એસ્કેલેશન	

ઉપબોક્તા માર્ગદર્શિકા

- એટીએમમાં તમારું કાર્ડ દાખલ કરો.
- લેણદેણ પૂર્ણ નહીં થાય ત્યાં સુધી કાર્ડ ટર્મિનલમાં રહેવા દો.
- એટીએમ સ્ક્રીન પરની સૂચનાઓનું પાલન કરો.
- સૂચિત કરાય ત્યારે જ કાર્ડ કાઢો.
- લેણદેણ વચ્ચે કાર્ડ બળજબરીથી કાઢશો નહીં, કારણ કે તે ચિપ વાંચવા માટે એટીએમ દ્વારા જોડાયેલું હોય છે (તમારા કાર્ડમાં આ નાનું માઈક્રોચિપ જોડવામાં આવેલું હોય છે. તે એન્ક્રિપ્ટેડ હોય છે, જેથી તમારી ડેબિટ કાર્ડની લેણદેણ વધુ સંરક્ષિત રહે છે).
- તમારી રોકડ /કાર્ડ લઈ લો.
- એટીએમ છોડવા પૂર્વે કીપેડ પર કેન્સલ દબાવો.

તમારી અગ્રતાની ભાષામાં ઉકત બંધી સૂચનાઓ વાંચવા માટે નીચેનો ક્યુઆર કોડ સ્કેન કરો.



हिन्दी

ENGLISH

સુરક્ષિત રહો!

ફિશિંગ ઈમેઈલ્સ/એસએમએસથી સાવધાન રહો. તમારા એટીએમ કાર્ડની વિગતો /પિન/ ઓટીપી /પાસવર્ડ કોઈને ક્યારેય આપશો નહીં.

તમે સીસીટીવી સર્વેલન્સ હેઠળ છો