

साइट आयडी: एफबीएएस.....

### हे करा

- रोख रकम दिली जाते तेव्हा रोख रकमेच्या स्लॉटमधून ती स्वीकारा. रोख रकम पुन्हा एटीएममध्ये जाणार नाही.
- सुरक्षित वाढवण्यासाठी पहिल्या वापरातच पिन बदला.
- ग्राहकाने ठराविक काळाने पिन बदलावा.
- स्वाक्षरी न केलेल्या कार्डचा गैरवापर टाळण्यासाठी कार्डवर लगेच स्वाक्षरी करा.
- काही मदत हीवी असेल तर खाला व्यवस्थापकांना भेटा किंवा सेंटरवर भेट द्या.
- कार्ड गाहाळ झालं / चोरीला गेलं तर ग्राहकाने कार्ड देणाऱ्या बँकेला लगेच संपर्क करावा आणि कार्ड ब्लॉक करण्याची विनंती करावी.
- 1800 420 1199/1800 425 1199 वर कॉल करून (राष्ट्रीय टोल फ्री) अथवा +91 484 263 0994/5 (परदेशातील ग्राहकांसाठी) वर कॉल करून कार्ड गाहाळ झाल्याच्या बँकेला लगेच कल्या. मोबाइल बँकिंग यूझर्स फेडमोबाइल > कार्ड मैनेजमेंट वर लॉगिन करू शकता.
- इंटरनेट बँकिंग यूझर्स फेडमोबाइल > डेबिट कार्ड सर्विसेस > ब्लॉक डेबिट कार्ड वर लॉगिन करू शकता.
- मशीन सांगते तेव्हा स्लॉटमधून कार्ड घ्या.
- कार्ड संशक्ती वाढवण्यासाठी त्याला कोणत्याही संशयास्पद अंटॅचर्मेंट्स नसल्याची तपासणी करा.
- एटीएम सोडण्यासाठी तुमचा व्यवहार झाल्यावर कोणत्याही नंबरची अनेक बटने दाबा.
- बँकेकडून पाठवला जाणारा व्यवहाराचा एसएमएस आणि ईमेल सूचना तपासून पहा आणि कोणताही संशयास्पद व्यवहार दिसून आला तर बँकेला लगेच संपर्क करा.

### हे करू नका

- पिन आणि कार्ड एकत्र ठेवू नका.
- पिन कोणालाही दाखवू नका, अगदी बँकेच्या अधिकाऱ्यानासुधा.
- कार्डवर तुमचा पिन लिहू नका.
- कार्डधारकाने सहज अंदाज लावता येईल असा पिन वापरू नये.
- एटीएमवर व्यवहार करताना इतरांना कार्ड देऊ नका.
- स्टेटमेंट, चार्ज स्लिप आणि बँक मेल्स नष्ट केल्याशिवाय उघड करू नका.
- एटीएम वॉनिममध्ये ग्रुपने जाऊ नका.
- मर्चट लोकेशनमध्ये तुमच कार्ड तुमच्या नजरेबाहेर जाऊ देऊ नका.
- एटीएमचा वापर करताना तुमचं लक्ष दुसरीकडे जाऊ देऊ नका.
- तुम्ही एटीएममध्ये प्रवेश कराल तेव्हा हेल्मेट/टोपी घालू नका.

### सावधान

- तुमचा एटीएम व्यवहार करताना कोणतीही 'मदत' घेऊ नका.
- एटीएम मरीनमध्ये काहीही वेगळ दिसलं आणि संशयास्पद वाटलं किंवा तेवढ्या जागेत छेड्याड केल्याच्या खुणा दिसल्या किंवा अंटॅचर्मेंट अथवा अतिरिक्त फिक्चर्स इत्यादी दिसले तर सावध रहा.
- ठराविक काळाने खात्याचं स्टेटमेंट पडताळून पहा.
- एटीएम कार्डसंवंधी अनोळखी कॉल्सपासून, ईमेल्सपासून सावध रहा.

### एटीएम व्यवहाराचं शुल्क

1. फेडरल बँक एटीएम/डेबिट कार्डस-फेडरल बँक ग्राहकांसाठी फेडरल बँक एटीएम/डेबिट कार्ड वापरून फेडरल बँकेच्या एटीएममध्ये केलेले सर्व आर्थिक आणि बिगर-आर्थिक व्यवहार मोफत आहेत.
2. इतर बँकांच्या कार्डवर-रिजर्व बँकेच्या मार्गदर्शनानुसार, बँकेने आपल्या बचत खाते धारकाना काही व्यवहार मोफत द्यायचे आहेत.

(तपशील पाहण्यासाठी <https://www.federalbank.co.in/rates-and-charges> वर भेट द्या)

### तक्रारीचा फॉरमेट

प्रति: खाला व्यवस्थापक

(बँकेचं नाव)

(शाखेचं नाव)\*

(शहराचं नाव)

#### 1. ग्राहकाची माहिती:

ग्राहकाचे नाव :  
खाते क्रमांक :  
डेबिट कार्ड/एटीएम कार्ड नं. :

#### 2. एटीएमची माहिती:

एटीएम आयडी/लोकेशन, जर आयडी उपलब्ध नसेल तर :  
एटीएम बँकेचं नाव :

#### 3. तक्रारीचं स्वरूप:

अ) रोख काढण्यासंबंधी तक्रार : [ ]

पैसे काढण्यासाठी विनंती केलेली रकम : [ ]

एटीएममध्ये विरतित करण्यात आलेली प्रत्यक्ष रकम : [ ]

पैसे काढलेल्या खात्यातील रकम : [ ]

व्यवहाराची तारीख : [ ]

व्यवहाराची वेळ : [ ]

ब) एटीएमने कंप्यूटर केलेल कार्ड :

क) इतर तक्रारी :

दिनांक: / /  
संपर्कचा टेलिफोन/मोबाइल नं.

कार्डधारकाची स्वाक्षरी

\*(कार्डधारकाचं खातं जिथे मैटेन्ड आहे आणि जे एटीएम कार्डला लिंकड आहे त्या बँकेच्या शाखेचं नाव)

# महत्वाची सूचना

## अयशस्वी एटीएम व्यवहार

अयशस्वी एटीएम व्यवहाराची ग्राहकाची तक्रार ज्यात एटीएममध्ये रोख रकम देण्यात आली किंवा आंशिक देण्यात आली ती तक्रार, एटीएम साइटवर किंवा कार्ड देणाऱ्या बँकेच्या शाखेतील विहित नमून्यात दाखल करावी.

ग्राहकाने एटीएम व्यवहार अयशस्वी झाल्याची तक्रार दाखल केली असेल तर व्यवहाराच्या तारखेपासून कॉलेंडरच्या 5 दिवसात ग्राहकाच्या तक्रारीवर निर्णय घेतला जातो.

जर कार्ड जारी करणारी बँक ग्राहकाच्या खात्यात वादग्रस्त रकम पुन्हा जमा करू शकली नाही किंवा व्यवहाराच्या दिवसापासून 5 कॉलेंडर दिवसात तक्रार सोडवली नाही तर कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेकडून 5 कॉलेंडर दिवसानंतर, ग्राहकाला भरपाई म्हणून दर दिवसाला @ रु. 100/- मिळतील.

आरबीआयच्या मार्गदर्शनानुसार, इतर बँकेच्या एस खातेधारकाला दर महिना 5 मोफत एटीएम व्यवहार करता येतात, ज्यात सर्व प्रकारचे व्यवहार, आंशिक किंवा बिगर-आर्थिक व्यवहारांचाही समावेश आहे.

अपयशी एटीएम व्यवहाराचे सर्व वाद जारी करणाऱ्या बँकेकडून आणि अऱ्यारिंग बँकेकडून फक्त एटीएम सिस्टम प्रोवायडरद्वारे सोडवले जाईल आणि सिस्टम प्रोवायडरकडे उपलब्ध असलेल्या वाद सोडवणाऱ्या यंत्रणेबाहेर द्विपक्षीय तडजोड स्वीकारली जाणार नाही.

इतर बँकेच्या ग्राहकांना एटीएमवर प्रत्येक व्यवहारामध्ये रकम काढण्याची मर्यादा रु.10,000/- आहे.

फेडरल बँकेच्या ग्राहकांच्या प्रकरणात जर खात्यातून पैसे गेले आहेत पण ते प्राप्त झाले नसतील तर कृपया कॉल सेंटर (1800-425-1199) वर संपर्क करा किंवा अॅनलाईन सेवेसाठी फेड-ई-पॉइंट वापरा अथवा ऑफलाईन सेवेसाठी तुमच्या फेडरल बँकेच्या शाखेत भेट द्या.

**FEDERAL BANK**

YOUR PERFECT BANKING PARTNER

SITE LOCATION:  
(metro/non-metro)

### तक्रार निवारण

#### लेवल 1

फेडरल बँक ग्राहक

पहिल्यांदा तक्रार दाखल करताना

आम्ही 24-तास कार्यरत असणाऱ्या कस्टमर केअरला 1800-425-1199/

1800-420-1199 वर कॉल करा

(किंवा)

तुमच्या शाखेला संपर्क करा

(किंवा)

इथे भेट द्या: <https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal>

इतर बँकेच्या ग्राहक

कृपया जिथे तुमचं खातं आहे त्या बँकेच्या कस्टमर केअरला/बँकेच्या शाखेला कॉल करा.

#### लेवल 2

जर प्रतिसादामुळे तुमचं समाधान झालं नसेल तर तुम्ही तक्रार

झोनल नोडल अधिकाऱ्यांकडे नेऊ शकता, त्यासाठी

इथे भेट द्या: <https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal>

#### लेवल 3

जर तुमचं प्रतिसादामुळे अजूनही समाधान झालं नसेल तर तुम्ही इथे लिहा:

प्रमुख नोडल अधिकाऱ्यी

फेडरल बँक

इथे भेट द्या: <https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal>

#### लेवल 4

जर तुम्ही प्रतिसादाने समाधानी नसाल किंवा 30 दिवसांपेक्षा जास्त तक्रार पडून असेल तर

तुम्ही आरबीआय लोकालांना संपर्क करू शकता, त्यांचा तपशील असा:

आरबीआय कॉर्टेक्ट सेंटर (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15) – 14448 (टोल-फ्री क्र.)

ऑनलाईन पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in/>

### कस्टमर केअर

ट