

ਸਾਈਟ ਆਈਡੀ: ਐਫਬੈਂਕ

### ਕਰਨਯੋਗ ਕੰਮ

- ਨਕਦ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਕੈਸ਼ ਸਲਾਟ ਤੋਂ ਨਕਦੀ ਲਈ। ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਕੈਸ਼ ਵਪਸ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਧੀ ਹੋਈ ਸੁਰਖਿਆ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪਿਛ ਬਦਲੋ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਅਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਪਿਛ ਬਦਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਬਿਨਾਂ ਸਾਇਨਡ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਸਾਇਨ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ।
- ਬੁੰਚ ਮੈਨੈਜਰ ਜਾਂ ਕੇਂਦਰ ਲਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ।
- ਕਾਰਡ ਯਾਰਕ ਦੇ ਠੁਕਸਾਨ / ਚੌਥੀ ਹੋਣਾ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਲਾਕ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਾਰੀ ਹੈ।
- ਕਾਰਡ ਗੁਆਚਣ ਦੀ ਸੁਚਾਰਾ ਬੁੰਚ ਨੂੰ ਦਿਓ ਜਾਂ ਤੁਰੰਤ 1800 420 1199 / 1800 425 1199 (ਨਾਸਟਰੀ ਟੋਲ ਫੋਨ), +91 484 263 0994 / 5 (ਵਿੱਚੋਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਦੱਸੋ। ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਪਭੋਗਤਾ ਫੈਡਮੋਬਾਈਲ > ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਬੰਧਨ > ਵਿੱਚ ਲੱਗਿਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਮਸ਼ੀਨ ਦੇ ਸੰਕੇਤ ਦੇਣ 'ਤੇ ਸਲਾਟ ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਕੱਢੋ।
- ਏਪਣਾ ਕਾਰਡ ਪਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਝੀ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰਮੈਂਟ ਲਈ ਹਮਸ਼ਾ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ।
- ਏਟੀਐਮ ਛੱਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੀ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਈ ਬੇਤਰਤੀਓ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਦਰਸਾਓ।
- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਗਏ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਐਸੈਕਸ਼ਨਸ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਸੁਚਾਰਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸੋਝੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਓ।

### ਨਾ ਕਰਨਯੋਗ ਕੰਮ

- ਪਿਨ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਇਹੱਕੋ ਨਾ ਰੱਖੋ।
- ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਪਿਨ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਕਾਰਡ ਉਤੇ ਆਪਣਾ ਪਿਨ ਨਾ ਲਿਓ।
- ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਕਦੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਪਿਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜਿਸਦਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਅੰਦਰੋਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਏਟੀਐਮ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਕਾਰਡ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਨਾ ਸੌਂਪੋ।
- ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਚਾਰਜ ਸਲਿੰਪਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਡਾਕ ਨੂੰ ਨਸ਼ਟ ਕੀਤੇ ਸਿਨਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਏਟੀਐਮ ਕੇਵਿਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਵੱਡੇ।
- ਕਿਸੇ ਵਪਾਰਿਕ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨਜ਼ਰ ਤੋਂ ਪਵੇ ਨਾ ਹੋਣ ਦਿਓ।
- ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਆਪਣਾ ਧਿਆਨ ਕਿਤੇ ਨਾ ਭਟਕਣ ਦਿਓ।
- ਏਟੀਐਮ ਕੇਵਿਨ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਸਮੇਂ ਹੈਲਪੇਟ/ਟੈਪੀ ਨਾ ਪਿਹਿੋ।

### ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ

- ਏਟੀਐਮ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ 'ਮਦਦ' ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਚੋ।
- ਏਟੀਐਮ ਮਸ਼ੀਨ ਜਾਂ ਪਰਿਸਰ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅੜੀਥੀ ਅਤੇ ਸੋਝੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਛੇਡਾਡ ਜਾਂ ਅਟੈਚਮੈਂਟ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਫਿਲਸ਼ਰ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸਾਵਧਾਨ ਰੱਖੋ।
- ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ।
- ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਣ-ਉਚਿਤ ਕੱਲਾਂ / ਈ-ਮੋਲਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤੋਂ।

### ਏਟੀਐਮ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨਾਂ 'ਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼

- ਫੈਡਰਲ ਬੈਂਕ ਏਟੀਐਮ/ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਫੈਡਰਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਫੈਡਰਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਟੀਐਮ/ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ-ਸਾਰੇ ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।
- ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇੱਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬੇਚਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਨੂੰ, ਮੁਫਤ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਨਿਉਨਤਮ ਸੰਖਿਅਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। (ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਬੇਖਣ ਲਈ <https://www.federalbank.co.in/rates-and-charges> 'ਤੇ ਜਾਓ)

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮੈਟ

ਵਾਸਤੇ: ਬੁੰਚ ਮੈਨੈਜਰ

[ਬੈਂਕ ਦਾ ਨਾਮ]

[ਸਾਖਾ ਦਾ ਨਾਮ]

[ਸ਼ਹਿਰ ਦਾ ਨਾਮ]

#### 1. ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ:

ਗਾਹਕ ਦਾ ਨਾਮ :  
ਖਾਤਾ ਨੰ. :  
ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਨੰ. :

#### 2. ਏਟੀਐਮ ਜਾਣਕਾਰੀ:

ਏਟੀਐਮ ਆਈਡੀ/ਸਥਾਨ, ਜੇਕਰ ਆਈਡੀ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ :  
ਏਟੀਐਮ ਬੈਂਕ ਦਾ ਨਾਮ :

#### 3. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ

a) ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਨਿਕਾਸੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ : [ ]  
ਏਟੀਐਮ 'ਤੇ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਨਿਕਲੀ ਰਕਮ : [ ]  
ਚਾਹੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ : [ ]  
ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ : [ ] (mm/dd/yy)  
ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਸਮਾਂ : [ ]

b) ਏਟੀਐਮ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਡ ਪੈਪਰਰ :

c) ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ :

ਮਿਤੀ: / /  
ਸੰਪਰਕ ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰ.

ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਦੇ ਦਸਤਖਤ

(ਬੈਂਕ ਬੁੰਚ ਦਾ ਨਾਮ ਜਿਥੇ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਦਾ ਖਾਤਾ ਕਾਇਮ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਲਿੰਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।)

# ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ

### ਅਸਫਲ ਏਟੀਐਮ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨ

ਏਟੀਐਮ 'ਤੇ ਨਕਦੀ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਕਦੀ ਦੀ ਵੰਡ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਸਾਈਟ ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਬਲਾਕ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਾਰੀ ਹੈ।

ਅਸਫਲ ਏਟੀਐਮ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨਾਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਵਾਦਿਤ ਰਕਮ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਕ੍ਰੇਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮੁਹੱਲੀ ਮੁਆਵੇਜ਼ ਲਈ ਹੱਦਦਾਰ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਵਾਦਿਤ ਰਕਮ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਕ੍ਰੇਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮੁਹੱਲੀ ਮੁਆਵੇਜ਼ ਲਈ ਹੱਦਦਾਰ ਹੈ।

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਦੂਜੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਅਸਥਾਨੀ ਖਾਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੀ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਅਸਫਲ ਏਟੀਐਮ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੇ ਵਿੱਚ ਵਿਵਾਦਿਤ ਰਕਮ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਕ੍ਰੇਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਟ੍ਰਾਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮੁਹੱਲੀ ਮੁਆਵੇਜ਼ ਲਈ ਹੱਦਦਾਰ ਹੈ।

ਫੈਡਰਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁੜ-ਕ੍ਰੇਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿ