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

FEDERAL BANK
YOUR PERFECT BANKING PARTNER

முக்கிய தகவல்

சைட் ஐடி: எஃப்பிஏஎஸ் .....

SITE LOCATION:
(metro/non-metro)

செய்ய வேண்டியவை

- கேஷ் வழங்கப்பட்டதும் கேஷ் ஸ்லாட்டிலிருந்து பணத்தை எடுத்துக் கொள்ளுங்கள். ஏடிஎம்-ல் ரொக்கப் பணம் மீண்டும் ஏடிஎம்-ன் உள்ளே பின் இழுக்கப்படாது.
- கூடுதல் பாதுகாப்புக்காக முதல் முறையிலேயே பின் நம்பரை மாற்றி விடுங்கள்.
- அவ்வப்போது வழக்கமான இடைவெளிகளில் வாடிக்கையாளர்கள் பின் நம்பரை மாற்ற வேண்டும்.
- கையெழுத்திடாத கார்டுகள் தவறாக பயன்படுத்தப்படுவதை தவிர்க்க, கார்டு கிடைத்ததும் உடனடியாக கார்டில் கையெழுத்திடுங்கள்.
- ஏதேனும் உதவி தேவைப்பட்டால் கிளை மேலாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மையம் சென்டரை தொடர்பு கொள்ளுங்கள்
- கார்டு தொலைந்து விட்டால்/திருடப்பட்டு இருந்தால், வாடிக்கையாளர் அதை அறிந்த உடன் கார்டை பிளாக் செய்வதற்கு உடனடியாக வங்கியை தொடர்பு கொண்டு தெரிவிக்க வேண்டும்.
- 1800 4201199/1800 425 1199 (நாடு முழுவதும் கட்டணமற்றது), +91 484 263 0994/5 (வெளிநாட்டில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு) என்ற எண்ணை அழைத்து கார்டு தொலைந்து போனதை கிளையில் உடனடியாக தெரிவியுங்கள். மொபைல் பேங்கிங் பயன்படுத்துவோர் லாகின் செய்யலாம் FedMobile > Card Management.
- இன்டர்நெட் பேங்கிங் பயன்படுத்துவோர் FedNet > Debit Card Services > Block Debit Card ல் லாகின் செய்யலாம்.
- மெஷின் குறிப்பிடும்போது ஸ்லாட்டில் இருந்து கார்டை எடுத்துக் கொள்ளுங்கள்.
- ஏடிஎம்-ல் உங்கள் கார்டை செருகும் முன்பு சந்தேகத்திற்கு இடமாக ஏதேனும் அட்டாச்மெண்ட் உள்ளதா என எப்போதுமே பாருங்கள்.
- உங்கள் பரிவர்த்தனை முடிந்த பின்பு, ஏடிஎம்-ஐ விட்டு கிளம்பும்போது, பலவிதமான ரேண்டம் நம்பர் கீக்களை அழுத்துங்கள்.
- வங்கி உங்களுக்கு அனுப்பும் பரிவர்த்தனை எஸ்எம்எஸ் மற்றும் மின்னஞ்சல் அறிவிப்புகளை பாருங்கள். ஏதேனும் சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகளை நீங்கள் பார்த்தால், உடனடியாக வங்கியை தொடர்பு கொள்ளுங்கள்

செய்யக் கூடாதவை

- பின் மற்றும் கார்டை ஒன்றாக வைத்திருக்காதீர்கள்.
- வங்கி அதிகாரிகள் உட்பட யாருக்கும் பின் நம்பரை கூறாதீர்கள்.
- கார்டில் உங்கள் பின் நம்பரை எழுதி வைக்காதீர்கள்.
- கார்டு வைத்திருப்பவர், பிறர் எளிதில் யூகிக்கக் கூடிய பின் நம்பரை ஒருபோதும் பயன்படுத்தக் கூடாது.
- ஏடிஎம் நடவடிக்கைக்காக மற்றவர்களிடம் கார்டை கொடுக்காதீர்கள்.
- அறிக்கைகள், கட்டணச் சீட்டுகள் மற்றும் வங்கி கடிதங்களை கிழிக்காமல் தூரப் போடாதீர்கள்.
- கூட்டமாக ஏடிஎம் அறைக்குள் நுழையாதீர்கள்.
- வணிக பகுதியில் உங்கள் கார்டு உங்கள் பார்வையில் இருக்க வேண்டும்.
- ஏடிஎம் பயன்படுத்தும்போது உங்கள் கவனத்தை யாரும் எந்த வகையிலும் மாற்ற விடாதீர்கள்.
- ஏடிஎம் கேபினுக்குள் நுழையும்போது, நீங்கள் ஹெல்மெட்/தொப்பி அணிந்து இருக்கக் கூடாது.

எச்சரிக்கைகள்

- ஏடிஎம்-ல் ஏதேனும் வேலைகளை மேற்கொள்ள பிறரிடம் உதவி கேட்பதை தவிருங்கள்
- ஏடிஎம் மெஷினில் ஏதேனும் வித்தியாசமான மற்றும் சந்தேகத்திற்குரியதை கண்டால் எச்சரிக்கையாக இருங்கள் அல்லது மெஷினை சேதப்படுத்தியிருந்தால் அல்லது அட்டாச்மெண்ட் அல்லது கூடுதலான ஃபிக்சர்கள் முதலியவற்றை பார்த்தால் கவனமாக இருங்கள்.
- அவ்வப்போது குறிப்பிட்ட இடைவெளிகளில் கணக்கு அறிக்கைகளை சரிபாருங்கள்.
- ஏடிஎம் கார்டு தொடர்பாக அறிமுகம் இல்லாத இடத்தில் இருந்து வரும் அழைப்புகள் / மின்னஞ்சல்கள் பற்றி கவனமாக இருங்கள்.

ஏடிஎம் பரிவர்த்தனை கட்டணங்கள்

1. ஃபெடரல் பேங்க் ஏடிஎம்/டெபிட் கார்டுகள் - ஃபெடரல் பேங்க் ஏடிஎம்களில் அனைத்து நிதி சம்பந்தப்பட்ட மற்றும் நிதி சம்பந்தப்படாத பரிவர்த்தனைகள் ஃபெடரல் பேங்க் ஏடிஎம் கார்டு பயன்படுத்தும் ஃபெடரல் பேங்க் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இலவசம்.

2. ஃபெடரல் பேங்க் ஏடிஎம்/டெபிட் கார்டுகள் - ஃபெடரல் பேங்க் ஏடிஎம்களில் அனைத்து நிதி சம்பந்தப்பட்ட மற்றும் நிதி சம்பந்தப்படாத பரிவர்த்தனைகள் ஃபெடரல் பேங்க் ஏடிஎம் கார்டு பயன்படுத்தும் ஃபெடரல் பேங்க் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இலவசம்.
(பாருங்கள் https://www.federalbank.co.in/rates-and-charges to view the details)

புகார் படிவம்

பெறுநர்: வங்கி மேலாளர்

_____ [வங்கியின் பெயர்]
_____ [கிளையின் பெயர்]*
_____ [நகரத்தின் பெயர்]

1. **வாடிக்கையாளர் பற்றிய தகவல்:**

வாடிக்கையாளர் கணக்கு :
எண் பெயர் :
டெபிட் கார்டு/ஏடிஎம் கார்டு நம்பர் :

2. **ஏடிஎம் பற்றிய தகவல்:**

ஏடிஎம் ஐடி/பகுதி, ஐடி இல்லையென்றால் :
ஏடிஎம் பேங்கின் பெயர் :

3. **புகார்களின் நிலை**

a) பணம் எடுத்தல் பற்றிய புகார்:

பணம் எடுக்க கோரப்பட்ட தொகை : [ ]
உண்மையில் வழங்கப்பட்ட தொகை : [ ]
கணக்கில் கழிக்கப்பட்ட தொகை : [ ]
பரிவர்த்தனை தேதி : [ ] (mm/dd/yy)
பரிவர்த்தனை நேரம் : [ ]

b) ஏடிஎம் ஆல் கார்டு தக்க வைக்கப்பட்டதா: [ ]

c) இதர புகார்கள்

தேதி: / / கார்டுதாரரின் கையெழுத்து
தொலைபேசி/மொபைல் நம்பர்

*(ஏடிஎம் கார்டு உடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள கார்டுதாரரின் கணக்கு உள்ள வங்கி கிளையின் பெயர்)

ஏடிஎம்-ல் தோல்வி அடைந்த பரிவர்த்தனைகள்

ஏடிஎம்களில் பணம் வழங்குதல் அல்லது பகுதியாக பணம் வழங்குதல் தொடர்பான தோல்வி அடைந்த ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகள் பற்றி வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் ஏடிஎம் பகுதியில் இருக்கும் குறிப்பிட்ட படிவத்தில் நிரப்பப்பட்டு வங்கியில் கொடுக்கப்பட வேண்டும் அல்லது கார்டை வழங்கிய வங்கி கிளையில் அளிக்கப்பட வேண்டும். கார்டுதாரர் உரிய முறையில் கையெழுத்திட்டு பூர்த்தி செய்யப்பட்ட புகார் படிவம் அவரது/அவளது கணக்கு பராமரிக்கப்படும் வங்கி கிளையில் அளிக்கப்பட வேண்டும்.

தோல்வி அடைந்த ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகளுக்கு, வாடிக்கையாளரின் புகார்களை தீர்த்து வைக்க காலவரம்பு, பரிவர்த்தனை தேதியிலிருந்து 5 காலாண்டர் நாட்கள் ஆகும்.

வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் விவாதத்துக்கு உட்பட்ட தொகை, பரிவர்த்தனை நிகழ்ந்த தேதியிலிருந்து 5 காலண்டர் நாட்களுக்குள் மீண்டும் வங்கியால் வரவு வைக்கப்படா விட்டால் அல்லது புகாருக்கான தீர்வு அளிக்கப்படா விட்டால், கார்டு வழங்கிய வங்கியிடம் இருந்து 5 காலண்டர் நாட்களுக்கு பின்பு, வாடிக்கையாளர் ஒரு நாளுக்கு ₹100/- என நஷ்டஈடு பெற உரிமையுடையவர்.

ஆர்பிஐ ஆணை குறிப்புக்களின்படி, இதர வங்கிகளின் சேமிப்பு கணக்குதாரர்களுக்கு ஒரு மாதத்திற்கு 5 இலவச ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகள் அனுமதிக்கப்படுகின்றன. இவற்றில் பணம் அல்லது பணம் சம்பந்தப்படாத அனைத்து வகை பரிவர்த்தனைகளும் உட்பட்டவை.

ஏடிஎம் பரிவர்த்தனைகளில் தோல்வி அடைந்த பரிவர்த்தனைகள் மீதான அனைத்து விவாதங்களும் கார்டு வழங்கிய வங்கியால் மற்றும் பெறும் வங்கியால் மட்டுமே ஏடிஎம் சிஸ்டம் புரொவைடர் மூலம் தீர்த்து வைக்கப்படும் மற்றும் சிஸ்டம் புரொவைடர் மூலம் விவாத தீர்வு செயல்முறைக்கு வெளியே எந்த இருதரப்பு செட்டில்மெண்டு ஏற்பாடும் அனுமதிக்கப்படுவதில்லை.

இதர வங்கி வாடிக்கையாளர்களால் ஏடிஎம்-ல் பணம் எடுக்கும் தொகை ஒரு பரிவர்த்தனைக்கு ₹10,000/- என வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது.

வாடிக்கையாளர்கள் பணம் பெறாமல் ஆனால் கணக்கில் தொகை கழிக்கப்பட்டிருந்தால், ஃபெடரல் பேங்க் வாடிக்கையாளர்கள் தயவுசெய்து தொடர்பு கொள்ளுங்கள் கால் சென்டர் (1800-425-1199) அல்லது ஆன்லைன் சர்வீஸ்காக ஃபெட்-இ-பாயிண்ட் பயன்படுத்துங்கள் அல்லது ஆஃப் லைன் சர்வீஸ்க்காக உங்கள் ஃபெடரல் பேங்க் கிளைக்கு வாருங்கள்.

கிடைக்கும் சேவைகள்

ஏடிஎம்

1. பணம் எடுத்தல்
2. ஃபாஸ்ட் கேஷ்
3. இருப்பு விசாரனை
4. பின் நம்பர் மாற்றம்
5. சிறு கணக்கு அறிக்கை - முந்தைய ஐந்து பரிவர்த்தனைகள்
6. கார்டு-டு-கார்டு (சி2சி) டிரான்ஸ்ஃபர்
7. ஸாஃப்ட் பின் வசதி - செயல்படுத்த/உங்கள் டெபிட் கார்டு நம்பரை ரீசெட் செய்யுங்கள்
8. மொபைல் நம்பர் அப்டேட் செய்தல்
9. இன்டரா ஃபேங்க் ஃபண்ட் டிரான்ஸ்ஃபர்
10. டெபிட் கார்டில் வரம்புகளை ஏற்படுத்துதல்/ரத்து செய்தல் அல்லது மாற்றி அமைத்தல்
11. காசோலை புத்தகத்துக்கான கோரிக்கை

கேஷ் மெஷின் (ஏடிஎம் கம் சிடிஎம்)

இயக்கங்கள்:

- கார்டுலெஸ் கேஷ் டெபாசிட்
- கார்டு அடிப்படையிலான கேஷ் டெபாசிட்
- பணம் எடுத்தல் (கார்டு அடிப்படையிலானது)
- ஃபண்ட் டிரான்ஸ்ஃபர் (கார்டு டு கார்டு மற்றும் லிங்க் செய்யப்பட்டுள்ள கணக்குகளுக்கு)
- இருப்பு விசாரணை, சிறுகணக்கு அறிக்கை, பின் நம்பர் மாற்றம்

அம்சங்கள்:

- கேஷ் டெபாசிட் செய்வதற்கு, ஒரு நேரத்தில் அதிகபட்சம் 200 கரன்ஸி நோட்டுக்களை டெபாசிட் செய்யலாம்.
- நடப்பு மற்றும் சேமிப்பு (ரெஸிடென்ட் மற்றும் நான்-ரெஸிடென்ட் ஆர்டினரி)கணக்குகளுக்கு கேஷ் டெபாசிட் அனுமதிக்கப்படுகிறது.
- கடன்கள் மற்றும் நான்-ரெஸிடென்ட் எக்ஸ்டெர்னல் கணக்குகளுக்கு கேஷ் டெபாசிட் அனுமதிக்கப்படுவது இல்லை.
- பணம் எடுப்பதானால், ஒரு நேரத்தில் அதிகபட்சம் 40 கரன்ஸி நோட்கள் எடுக்கலாம்
- கேஷ் மெஷின் ரொக்க பணத்தை ₹100/-, ₹200/- ₹500/- என்ற மதிப்புகளில் பெற்றுக் கொள்ளும் மற்றும் வழங்கும்.

குறை தீர்ப்பு நடைமுறை

லெவல் 1

ஃபெடரல் பேங்க் வாடிக்கையாளர்கள்
முதல் முறையாக புகாரை சமர்ப்பிப்பவர்களுக்கு,
எங்களின் 24 மணி நேர கஸ்டமர் கேரை தொடர்பு கொள்ளுங்கள்
1800425 1199 / 18004201199
அல்லது
உங்கள் **கிளையை** தொடர்பு கொள்ளுங்கள்
அல்லது
பாருங்கள்: https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal
இதர வங்கிகளின் வாடிக்கையாளர்கள்
தயவுசெய்து உங்கள் வங்கி கஸ்டமர் கேர்-ஐ/உங்கள் கணக்கு பராமரிக்கப்படும் வங்கி கிளையை அழையுங்கள்

லெவல் 2

தீர்வு பற்றி உங்களுக்கு மகிழ்ச்சி இல்லையெனில், நீங்கள் உங்கள் பிரச்சினை பற்றி மேல்முறையீடு செய்யலாம்:
ஜோனல் நோடல் ஆஃபீசர்
பாருங்கள்: https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal

லெவல் 3

உங்களுக்கு எங்கள் பதிலில் இன்னும் திருப்தி இல்லையெனில் நீங்கள் எழுதலாம்:
தி பிரின்ஸிபல் நோடல் ஆஃபீஸர்,
ஃபெடரல் பேங்க்
பாருங்கள்: https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal

லெவல் 4

உங்களுக்கான தீர்வில் உங்களுக்கு இன்னும் திருப்தி இல்லையெனில் அல்லது 30 நாட்களுக்கு மேலாக தீர்வுக்காக உங்கள் புகார் நிலுவையில் உள்ளது எனில், நீங்கள் கீழ்க்கண்ட விபரங்களின்படி ஆர்பிஐ ஓம்புட்ஸ்மேனை அணுகலாம்.
ஆர்பிஐ கான்டாக்ட் சென்டர்: (காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) - 14448 (கட்டணமற்ற எண்)
ஆன்லைன் இணையதளம்: https://cms.rbi.org.in/

கஸ்டமர் கேர் கட்டணமற்ற எண்: 18004251199, 18004201199 மின்னஞ்சல்: contact@federalbank.co.in	
பாயிண்ட் ஆஃப் கான்டாக்ட்	
மேல்முறையீடு	

பயன்படுத்துவோருக்கான வழிகாட்டி

1. ஏடிஎம்-ல் உங்கள் கார்டை செருகுங்கள்
2. பரிவர்த்தனை பூர்த்தி ஆகும் வரை டெர்மினலில் கார்டை விட்டு வைத்திருங்கள்
3. ஏடிஎம் ஸ்க்ரீனில் காட்டப்படும் குறிப்புகளை பின்பற்றுங்கள்
4. உங்களுக்கு கூறப்படும்போது மட்டுமே கார்டை எடுத்து விடுங்கள்
5. பரிவர்த்தனை நடந்து கொண்டிருக்கும்போது கார்டை கட்டாயமாக அகற்றாதீர்கள். ஏனெனில் சிப்-ஐ ரீட் செய்வதற்காக, ஏடிஎம் -ஆல் அது பிடித்து வைத்துக் கொள்ளப்பட்டிருக்கும் (இது உங்கள் கார்டில் பதிய வைக்கப்பட்டுள்ள ஒரு சிறிய மைக்ரோ சிப். இது என்கிரிப்டட்செய்யப்படுவதால், உங்கள் சிப் டெபிட் கார்டில் பரிவர்த்தனைகள் விவரங்கள் மிகப் பாதுகாப்பாக இருக்கின்றன)
6. உங்கள் கேஷ்-ஐ/கார்டை எடுத்துக் கொள்ளுங்கள்
7. ஏடிஎம்-ஐ விட்டு கிளம்புவதற்கு முன்பு கீ பேட்-ல் கேன்சலை அழுத்துங்கள்

நீங்கள் விரும்பும் விதத்தில் மேற்கண்ட அனைத்து பரிவர்த்தனைகளையும் படிக்க கீழே உள்ள க்யூஆர் கோட்-ஐ ஸ்கேன் செய்யுங்கள்.

हिन्दी

ENGLISH

பாதுகாப்பாக இருங்கள்!

உங்களை ஏமாற்றும் மின்னஞ்சல்கள் / எஸ்எம்எஸ்கள் மீது ஜாக்கிரதையாக இருங்கள். யாருடனும் உங்கள் ஏடிஎம் கார்டு விபரங்களை / பின் நம்பரை / ஓடிபிகளை / பாஸ்வேர்டுகளை பகிர்ந்து கொள்ளாதீர்கள்.

நீங்கள் சிசிடிவி கண்காணிப்பின் கீழ் இருக்கிறீர்கள்

*எழுதுவதற்காக அழிக்கப்படக் கூடிய மார்க்கர்-ஐ பயன்படுத்துங்கள்.