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

FEDERAL BANK
YOUR PERFECT BANKING PARTNER

ముఖ్య సమాచారం

సైట్ ఐడి: ఎఫ్‌బిఎఎస్...............

సైట్ లొకేషన్:
(మెట్రో/నాన్-మెట్రో)

చేయవలసినవి

- నగదు సమర్పించినప్పుడు నగదు స్లాట్ నుంచి నగదు తీసుకోండి. నగదు ఎటిఎంలోకి తిరిగి తీసుకోబడదు.
- ఎక్కువ భద్రత కోసం మొదటి సందర్భంలోనే పిన్ మార్చండి.
- ఖాతాదారులు రెగ్యులర్ విరామాల్లో పిన్‌ని మార్చుకోవాలి.
- సంతకం చేయని కార్డులు దుర్వినియోగం కాకుండా ఉండేందుకు వెంటనే కార్డుపై సంతకం చేయండి.
- ఏదైనా సహాయం కావాలంటే బ్రాంచ్ మేనేజర్‌ని లేదా కాల్ సెంటర్‌ని సంప్రదించండి.
- కార్డు పోగొట్టుకున్నా లేదా దొంగిలించబడినా వెంటనే ఖాతాదారు కార్డు జారీచేసిన బ్యాంకును సంప్రదించాలి మరియు కార్డును బ్లాక్ చేయవలసిందిగా బ్యాంకును కోరాలి.
- కార్డు పోగొట్టుకున్న విషయం బ్రాంచికి లేదా వెంటనే 1800 4201199/1800 425 1199కి (నేషనల్ టోల్ ఫ్రీ), +91484 263 0994/5 (విదేశీ ఖాతాదారులకు) కాల్‌చేసి రిపోర్టు చేయాలి. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ యూజర్‌లు ఫెడ్‌మొబైల్ > కార్డు మేనేజ్‌మెంట్‌కి లాగిన్ అవ్వవచ్చు.
- ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ యూజర్‌లు ఫెడ్‌నెట్ > డెబిట్ కార్డు సర్వీసులు > బ్లాక్ డెబిట్ కార్డుకు లాగిన్ అవ్వవచ్చు.
- మెషీన్ సూచించినప్పుడు స్లాట్ నుంచి కార్డు తీసుకోండి.
- మీ కార్డును పెట్టడానికి ముందు ఏవైనా అనుమానాస్పద ఎటాచ్‌మెంట్ కోసం ఎల్లప్పుడూ ఎటిఎంని పరీక్షించండి.
- ఎటిఎంని వదిలివెళ్ళే ముందు మీ లావాదేవీ తరువాత అనేక యాదృచ్ఛిక నంబరు కీస్‌ని నొక్కండి.
- బ్యాంక్ పంపిన లావాదేవీ ఎస్ఎంఎస్ మరియు ఈమెయిల్ నోటిఫికేషన్‌లను చెక్ చేయండి మరియు ఏదైనా అనుమానాస్పదన లావాదేవీ కనిపిస్తే వెంటనే బ్యాంకును సంప్రదించండి.

చేయకూడనివి

- పిన్ మరియు కార్డు ఒకే చోట పెట్టకండి.
- బ్యాంకు అధికారులతో సహా, ఎవ్వరికీ పిన్ వెల్లడించకండి.
- మీ పిన్‌ని కార్డుపై రాయకండి.
- సులభంగా ఊహించగల పిన్‌ని కార్డు హోల్డర్ ఎప్పుడూ ఉపయోగించకూడదు.
- ఎటిఎం పనులకు ఇతరులకు కార్డు అప్పగించకండి.
- నిర్వీర్యం చేయకుండా బ్యాంక్ స్టేట్‌మెంట్‌లు, చార్జ్ స్లిప్పులు పారేయకండి.
- గ్రూపుల్లోకి ఎటిఎం క్యాబిన్‌ని నమోదు చేయకండి.
- మర్చంట్ లొకేషన్‌లో మీ కార్డును మీకు కనిపించకుండా ఉపయోగించడాన్ని అనుమతించకండి.
- ఎటిఎంని ఉపయోగించేటప్పుడు ఏ విధంగానూ మీరు పరధ్యానంలో ఉండకూడదు.
- మీరు ఎటిఎం క్యాబిన్‌లోకి వెళ్ళేటప్పుడు హెల్మెట్/క్యాప్ ధరించకండి.

హెచ్చరికలు

- ఎటిఎం లావాదేవీలు చేసేందుకు మరొకరి 'సహాయం' తీసుకోకండి.
- ఎటిఎం మెషీన్ లేదా లేదా ప్రాంగణంలో టేంపరింగ్ లేదా ఎటాచ్‌మెంట్ లేదా అదనపు ఫిక్సర్‌లు తదితర లాంటి ఏవైనా అపరిచిత మరియు అనుమానాస్పద చిహ్నాల గురించి అప్రమత్తంగా ఉండండి.
- అకౌంట్‌ల స్టేట్‌మెంట్‌ని ఎప్పటికప్పుడు నిర్ధారించుకోండి.
- ఎటిఎం కార్డుకు సంబంధించిన ఆయాచిత కాల్స్ లేదా ఈమెయిల్స్ విషయంలో జాగ్రత్త వహించండి.

ఎటిఎం లావాదేవీ చార్జీలు

1. ఫెడరల్ బ్యాంక్ ఎటిఎం/డెబిట్ కార్డులు-ఫెడరల్ బ్యాంక్ ఎటిఎం/డెబిట్ కార్డు ఉపయోగిస్తున్న ఫెడరల్ బ్యాంక్ ఖాతాదారులకు ఫెడరల్ బ్యాంక్ ఎటిఎంల్లోని అన్ని ఆర్థిక మరియు ఆర్థికేతర లావాదేవీలు ఉచితం.
2. రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఇతర బ్యాంకు కార్డులకు, బ్యాంకు తన సేవింగ్స్ బ్యాంక్ అకౌంట్‌దారులకు తప్పకుండా, కనీస సంఖ్యలో ఉచిత లావాదేవీలు అందించాలి

(వివరాలు చూడటానికి సందర్శించండి: https://www.federalbank.co.in/rates-and-charges)

ఫిర్యాదుల ఫార్మాట్

టు: ద బ్రాంచ్ మేనేజర్
_______________________________ [బ్యాంక్ పేరు]
_______________________________ [బ్రాంచ్ పేరు]*
_______________________________ [నగరం పేరు]

1. **ఖాతాదారు సమాచారం:**

ఖాతాదారు పేరు :
అకౌంట్ నం. :
డెబిట్ కార్డు/ఎటిఎం కార్డు నం. :

2. **ఎటిఎం సమాచారం:**

ఎటిఎం ఐడి/లొకేషన్, ఐడి లభించకపోతే :
ఎటిఎం బ్యాంక్ పేరు :

3. **ఫిర్యాదుల స్వభావం**

a) **నగదు ఉపసంహరణకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు:**

ఉపసంహరణ కోసం కోరిన మొత్తం : [ ]
ఎటిఎంలో వాస్తవంగా వితరణ చేసిన మొత్తం : [ ]
అకౌంట్‌కి డెబిట్ చేసిన మొత్తం : [ ]
లావాదేవీ తేదీ : [ ] (mm/dd/yy)
లావాదేవీ సమయం : [ ]

b) **కార్డును ఎటిఎం స్వీకరించింది** : [ ]

c) **ఇతర ఫిర్యాదులు** :

తేదీ: / / కార్డుహోల్డర్ సంతకం
సంప్రదించవలసిన టెలిఫోన్/మొబైల్ నం.

*(కార్డుహోల్డర్ అకౌంట్ నిర్వహించబడుతూ ఎటిఎం కార్డుకు అనుసంధానమై ఉన్న అకౌంట్ యొక్క బ్యాంక్ బ్రాంచ్ పేరు)

విఫలమైన ఎటిఎం లావాదేవీలు

ఎటిఎంల్లో నగదు విడుదల చేయబడినప్పటికీ లేదా పాక్షికంగా విడుదలైనప్పటికీ ఎటిఎం లావాదేవీలు విఫలం కావడానికి సంబంధించి ఖాతాదారులు చేసిన ఫిర్యాదులను ఎటిఎం సైట్‌లో లేదా కార్డు జారీచేసిన బ్యాంకు బ్రాంచ్‌లో లభిస్తున్న నిర్ణీత ఫార్మాట్‌లో సమర్పించాలి. కార్డుహోల్డర్ సంపూర్ణంగా సంతకం చేసిన ఫిర్యాదును అతను/ఆమె అకౌంట్‌ని కలిగివున్న, కార్డు జారీచేసిన బ్యాంకు బ్రాంచిలో సమర్పించాలి.

విఫలమైన ఎటిఎం లావాదేవీలపై ఖాతాదారు ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కాల పరిమితి లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుంచి 5 కేలెండర్ రోజులు ఉంటుంది.

కార్డు జారీచేస్తున్న బ్యాంక్ వివాదాస్పద మొత్తాన్ని ఖాతాదారుని ఖాతాకు మళ్ళీ క్రెడిట్ చేయకపోతే లేదా లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుంచి 5 కేలెండర్ రోజుల లోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే, కార్డు జారీచేసిన బ్యాంకు నుంచి 5 కేలెండర్ రోజుల తరువాత రోజు నుంచి రోజుకు రూ. 100 చొప్పున పరిహారం పొందడానికి ఖాతాదారుకు హక్కు ఉంది.

ఆర్‌బిఐ నిర్దేశనల ప్రకారం, ఇతర బ్యాంకుల యొక్క ఎస్‌బి అకౌంట్‌హోల్డర్‌కు ప్రతి నెల అనుమతించబడే 5 ఉచిత ఎటిఎం లావాదేవీల్లో అన్ని రకాల లావాదేవీలు, ఆర్థిక లేదా ఆర్థికేతరవి, కలిసి ఉన్నాయి.

విఫలమైన ఎటిఎం లావాదేవీలన్నిటిపై వివాదాలన్నిటినీ జారీ బ్యాంక్ మరియు ఎక్వయిరింగ్ బ్యాంక్ మాత్రమే ఎటిఎం సిస్టమ్ ప్రొవైడర్ ద్వారా పరిష్కరించబడతాయి మరియు సిస్టమ్ ప్రొవైడర్ వద్ద లభించే వివాదాల పరిష్కార యంత్రాంగం బయట బైలేటరల్ పరిష్కార ఏర్పాటు ఏదీ అనుమతించబడదు.

ఇతర బ్యాంకు ఖాతాదారులు విత్‌డ్రా చేసే ఎటిఎం సొమ్ము ప్రతి లావాదేవీకి రూ. 10,000/-కి పరిమితం చేయబడింది.

ఫెడరల్ బ్యాంక్ ఖాతాదారుల విషయంలో డబ్బు అందినప్పటికీ అకౌంట్‌కి డెబిట్ చేయకపోతే, దయచేసి కాల్ సెంటర్‌ని (**1800-425-1199**) సంప్రదించండి లేదా ఆన్‌లైన్ సర్వీస్ కోసం ఫెడ్-ఇ-పాయింట్‌ని ఉపయోగించండి లేదా ఆఫ్‌లైన్ సర్వీస్ కోసం ఫెడరల్ బ్యాంక్ యొక్క మీ బ్రాంచిని సందర్శించండి.

ఎటిఎంలో లభిస్తున్న సేవలు

ఎటిఎం

1. నగదు ఉపసంహరణ
2. సత్వరం నగదు
3. బ్యాలెన్స్ విచారణ
4. పిన్ మార్పు
5. మినీ స్టేట్‌మెంట్- ఆఖరి అయిదు లావాదేవీలు
6. కార్డు-టు-కార్డు (సి2సి) బదిలీ
7. సాఫ్ట్ పిన్ సదుపాయం- మీ డెబిట్ కార్డు పిన్‌ని యాక్టివేట్ చేయడానికి/రీసెట్ చేయడానికి
8. మొబైల్ నంబరు అప్‌డేటింగ్
9. బ్యాంకుల మధ్య ఫండ్ ట్రాన్స్‌ఫర్
10. డెబిట్ కార్డుపై పరిమితులను ఎనేబుల్/డిజేబుల్ చేయండి లేదా మార్చుకోండి
11. చెక్కు బుక్ అభ్యర్థన

నగదు యంత్రం (ఎటిఎం కమ్ సిడిఎం)

విధులు:

- కార్డు లేకుండా నగదు జమ
- కార్డు ఆధారిత నగదు జమ
- నగదు ఉపసంహరణ (కార్డు ఆధారంగా)
- ఫండ్స్ బదిలీ (కార్డు టు కార్డు మరియు లింక్‌డ్ అకౌంట్‌లకు)
- బ్యాలెన్స్ విచారణ, మినీ స్టేట్‌మెంట్, పిన్ మార్పు

విశిష్టతలు:

- నగదు జమకు, ఒకేసారి గరిష్టంగా 200 కరెన్సీ నోట్‌లను జమచేయవచ్చు.
- కరెంట్ మరియు సేవింగ్స్ (రెసిడెంట్ మరియు నాన్-రెసిడెంట్ ఆర్డినరీ) అకౌంట్‌లకు నగదు జమ అనుమతించబడుతుంది.
- లోన్స్ మరియు నాన్-రెసిడెంట్ బాహ్య అకౌంట్‌లకు నగదు జమ అనుమతించబడదు.
- నగదు ఉపసంహరణకు, ఒకకేసారి గరిష్టంగా 40 కరెన్సీ నోట్‌లను విత్‌డ్రా చేసుకోవచ్చు.
- నగదు యంత్రం నగదును రూ. 100/-, రూ. 200/- రూ. 500/- డినామినేషన్‌లలో మాత్రమే స్వీకరిస్తుంది మరియు విడుదల చేస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

లెవెల్ 1

ఫెడరల్ బ్యాంక్ ఖాతాదారులు
మొట్టమొదటిసారి ఫిర్యాదు సమర్పించేందుకు
మా 24 గంటల కస్టమర్ కేర్‌కి 1800-425-1199/1800-420-1199కి కాల్ చేయండి
(లేదా)
మీ బ్రాంచిని సంప్రదించండి
(లేదా)
సందర్శించండి: https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal
ఇతర బ్యాంకు ఖాతాదారులు
మీ అకౌంట్ నిర్వహించబడుతున్న మీ బ్యాంక్/బ్రాంచ్ యొక్క కస్టమర్ కేర్‌కి దయచేసి కాల్ చేయండి.

లెవెల్ 2

పరిష్కారంతో మీరు సంతోషంగా లేకపోతే, మీరు మీ ఆందోళనను ఉన్నత స్థాయికి తీసుకెళ్ళవచ్చు: **జోనల్ నోడల్ ఆఫీసర్** వరకు
సందర్శించండి: https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal

లెవెల్ 3

లభించిన స్పందనతో మీరు ఇప్పటికీ అసంతృప్తితో ఉంటే, మీరు రాయవచ్చు:
ద ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్,
ఫెడరల్ బ్యాంక్.
సందర్శించండి: https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal

లెవెల్ 4

పరిష్కారంతో మీరు అసంతృప్తిచెందితే లేదా, పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదు 30 రోజుల కంటే ఎక్కువ సమయం పెండింగులో ఉంటే, ఈ కింది వివరాల ప్రకారం మీరు ఆర్‌బిఐ ఒంబుడ్స్‌మన్‌ని సంప్రదించవచ్చు.
ఆర్‌బిఐ సంప్రదింపు కేంద్రం (ఉదయం 9:30 నుంచి సాయంత్రం 5:15 గంటల వరకు)- 14448 (టోల్ ఫ్రీ నంబరు) **ఆన్‌లైన్ పోర్టల్:** https://cms.rbi.org.in/

కస్టమర్ కేర్ **టోల్ ఫ్రీ: 1800 425 1199, 1800 420 1199** **ఈ-మెయిల్: contact@federalbank.co.in**	
సంప్రదించవలసిన పాయింట్	
ఎస్కలేషన్	

యూజర్ గైడ్

1. మీ కార్డును ఎటిఎంలో పెట్టండి.
2. లావాదేవీ పూర్తయ్యేంత వరకు కార్డును టెర్మినల్‌లోనే ఉంచండి.
3. ఎటిఎం స్క్రీన్‌పై ఇవ్వబడిన సూచనలను పాటించండి.
4. సూచించినప్పుడు మాత్రమే కార్డును బయటకు తీయండి
5. లావాదేవీ మధ్యలో కార్డును బలవంతంగా బయటకు తీయకండి ఎందుకంటే చిప్‌ని చదవడానికి ఇది ఎటిఎంచే ల్యాచ్ చేయబడుతుంది (ఇది మీ కార్డులో ఎంబెడెడ్ చేయబడిన చిన్న మైక్రోచిప్. మీ చిప్ డెబిట్ కార్డుతో లావాదేవీలు ఎక్కువ భద్రంగా ఉండేలా ఇది ఎన్‌క్రిప్ట్ చేయబడింది)
6. మీ నగదు మరియు కార్డు తీసుకోండి.
7. ఎటిఎం నుంచి బయటకు వెళ్ళే ముందు కీప్యాడ్‌పై ఉన్న క్యాన్సిల్ బటన్ నొక్కండి.

మీకు ఇష్టమైన భాషలో పై లావాదేవీలన్నిటినీ చదివేందుకు ఈ కింది క్యూఆర్ కోడ్‌ని స్కాన్ చేయండి.

हिन्दी → ← ENGLISH

సురక్షితంగా ఉండండి!

ఫిషింగ్ ఈమెయిల్స్/ఎస్ఎంఎస్ విషయంలో జాగ్రత్తగా ఉండండి. మీ ఎటిఎం కార్డు వివరాలు/పిన్/ఒటిపిలు/పాస్‌వర్డ్‌లను ఎప్పుడూ ఎవ్వరితో పంచుకోకండి.

మీరు సిసిటివి నిఘాలో ఉన్నారు

*రాసేందుకు ఎరేజబుల్ మార్కర్‌ని ఉపయోగించండి.