

एटीएम/व्हाइट लेबल एटीएम
(दिनांक 4 जुलाई 2025 को अद्यतन)

प्रश्न 1. ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम) क्या है?

उत्तर: ऑटोमेटेड टेलर मशीन एक कंप्यूटरीकृत मशीन है जो कि बैंक के ग्राहकों को बैंक शाखा जाने की जरूरत के बिना ही नकदी निकालने एवं अन्य वित्तीय और गैर वित्तीय लेनदेन के लिए अपने खाते तक पहुँचने (accessing) की सुविधा प्रदान करती है।

प्रश्न 2. व्हाइट लेबल एटीएम (डबल्यूएलए) क्या होते हैं?

उत्तर: गैर-बैंकों द्वारा स्थापित, उनके स्वामित्व वाले एवं उनके द्वारा परिचालित किए जाने वाले एटीएम को व्हाइट लेबल एटीएम कहा जाता है। गैर-बैंक एटीएम परिचालक भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्राधिकृत होते हैं। प्राधिकृत व्हाइट लेबल एटीएम परिचालकों की सूची भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर निम्नलिखित लिंक पर उपलब्ध है <https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationsView.aspx?id=12043>

प्रश्न 3. एक ग्राहक के रूप में क्या एटीएम और डबल्यूएलए (व्हाइट लेबल एटीएम) के बीच कोई अंतर है?

उत्तर: एक ग्राहक के लिए व्हाइट लेबल एटीएम का उपयोग करना किसी अन्य बैंक के एटीएम (कार्ड जारी करने वाले बैंक से इतर) के उपयोग करने के समान ही होगा बस डबल्यूएलए में नकदी जमा और कतिपय वैल्यू एडेंट सेवाओं को उपलब्ध कराने की अनुमति नहीं है।

प्रश्न 4. गैर-बैंक संस्थाओं को डबल्यूएलए की स्थापना करने की अनुमति देने के पीछे क्या कारण था?

उत्तर: गैर-बैंक संस्थाओं को व्हाइट लेबल एटीएम की स्थापना करने की अनुमति देने के पीछे कारण था कि बढ़ी हुई / विस्तृत ग्राहक सेवा के लिए एटीएम के भौगोलिक विस्तार को बढ़ाया जाए।

प्रश्न 5. एटीएम/डबल्यूएलए में कौन-कौन सी सेवाएं/सुविधाएं उपलब्ध होती हैं?

उत्तर: नकदी निकालने के अलावा एटीएम/डबल्यूएलए ग्राहकों को कई अन्य सेवाएं/सुविधाएं उपलब्ध कराते हैं। इनमें से कुछ सेवाएँ निम्नलिखित हैं:

- खाता संबंधी जानकारी
- नकद जमा (डबल्यूएलए में नकदी जमा को स्वीकार करने की अनुमति नहीं है)
- नियमित बिल भुगतान (डबल्यूएलए में अनुमति नहीं है)
- मोबाइलों के लिये रीलोड वाउचरों की खरीद (डबल्यूएलए में अनुमति नहीं है)
- छोटा / लघु विवरण
- पिन परिवर्तन
- चेक बुक के लिए अनुरोध

प्रश्न 6. एटीएम / डबल्यूएलए में किस प्रकार के कार्ड का उपयोग किया जा सकता है?

उत्तर: एटीएम / एटीएम सह डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड, जैसा कि जारीकर्ता द्वारा अनुमति प्रदान की गई है, विभिन्न लेनदेन के लिए एटीएम / डबल्यूएलए पर उपयोग किए जा सकते हैं।

प्रश्न 7. एटीएम / डबल्यूएलए में लेन-देन करने के लिए आवश्यक शर्तें क्या हैं?

उत्तर: एटीएम / डबल्यूएलए में लेनदेन करने के लिए ग्राहक के पास एक वैध कार्ड और व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) होनी चाहिए।

प्रश्न 8. व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) क्या है?

उत्तर: पिन संख्यात्मक पासवर्ड है जिसे बैंक द्वारा ग्राहकों को कार्ड जारी करते समय अलग से मेल द्वारा भेज दिया जाता है/सुपुर्द कर दिया जाता है। अधिकतर बैंकों के ग्राहकों को प्रथम प्रयोग के बाद पिन बदलने की आवश्यकता होती है। ग्राहक को यह पिन नंबर बैंक के कर्मचारियों सहित किसी को भी नहीं बताना चाहिए। ग्राहक को नियमित अंतराल पर अपना पिन नंबर बदलते रहना चाहिए।

प्रश्न 9. क्या भारत में बैंकों द्वारा जारी किए गए कार्ड देश में किसी भी बैंक/गैर बैंक एटीएम (डबल्यूएलए) पर प्रयोग किए जा सकते हैं?

उत्तर: हाँ, बैंकों द्वारा भारत में जारी कार्डों का प्रयोग भारत में किसी भी बैंक/ व्हाइट लेबल एटीएम में किया जा सकता है।

प्रश्न 10. ऑन-अस और ऑफ-अस लेनदेन क्या है?

उत्तर: कार्ड जारी करने वाले बैंक के एटीएम में किए गए लेन-देन को ऑन-अस लेनदेन कहा जाता है। कार्ड जारी करने वाले बैंक से इतर बैंक के एटीएम पर अथवा किसी डबल्यूएलए पर किया गया लेन-देन ऑफ-अस लेनदेन कहा जाता है। उदाहरण के लिए, यदि बैंक ए द्वारा जारी कार्ड का उपयोग बैंक ए के एटीएम में किया जाता है तो यह ऑन-अस लेनदेन है; यदि बैंक ए द्वारा जारी कार्ड का उपयोग डब्ल्यूएलए या बैंक बी के एटीएम में किया जाता है, तो यह एक ऑफ-अस लेनदेन है।

प्रश्न 11. क्या ग्राहक एटीएम पर कुछ मुफ्त लेनदेन के लिए भी पात्र होते हैं?

उत्तर: हाँ, दिनांक 01 नवंबर 2014 से बैंक को अपने बचत खाता धारकों को निम्नलिखित अनुसार कुछ न्यूनतम मुफ्त लेनदेन अवश्य उपलब्ध कराने होंगे:

- किसी भी स्थान पर बैंक के स्वयं के एटीएम में लेनदेन (ऑन अस लेनदेन): बैंकों को अपने बचत बैंक खाता धारकों को एक महीने में न्यूनतम पाँच लेनदेन (वित्तीय और गैर वित्तीय दोनों को मिलाकर) अवश्य मुफ्त देने चाहिए, चाहे एटीएम किसी भी स्थान में क्यों न हो।
- मेट्रो शहरों में किसी अन्य बैंक के एटीएम (ऑफ अस लेनदेन) पर किए जाने वाले लेनदेन: छ: मेट्रो शहरों में उदाहरणार्थ मुंबई, नई दिल्ली, चेन्नई, कोलकाता, बंगलुरू और हैदराबाद में स्थित एटीएम के मामले में बैंकों को अपने बचत बैंक खाता धारकों को एक महीने में न्यूनतम तीन मुफ्त लेनदेन (वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेनों सहित) अवश्य प्रदान करने चाहिए।
- गैर-मेट्रो स्थानों पर किसी अन्य बैंक के एटीएम पर लेनदेन: अन्य स्थानों पर बैंकों को बचत बैंक खाता धारकों को अन्य बैंक के एटीएम पर एक महीने में न्यूनतम पाँच मुफ्त लेनदेन (वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेनों सहित) अवश्य प्रदान करने चाहिए।

प्रश्न 12. क्या कोई बैंक एटीएम में और अधिक संख्या में मुफ्त लेनदेन की पेशकश कर सकता है?

उत्तर: भारतीय रिज़र्व बैंक ने एटीएम में निःशुल्क लेनदेन की न्यूनतम संख्या को अनिवार्य किया है। बैंक अपने ग्राहकों को और अधिक संख्या में निःशुल्क लेनदेन प्रदान कर सकते हैं।

प्रश्न 13. क्या बेसिक सेविंग्स बैंक डिपॉजिट अकाउंट (बीएसबीडीए) पर भी ऊपर उल्लिखित निःशुल्क लेन-देन लागू हैं?

उत्तर: ऊपर उल्लिखित निःशुल्क लेन-देन बीएसबीडीए पर लागू नहीं हैं क्योंकि बीएसबीडीए से आहरण की संख्या ऐसे खातों से जुड़ी शर्तों के अधीन होती है।

प्रश्न 14. क्या किसी प्रकार के लेन-देन हैं जिन्हें मुफ्त लेनदेन के तहत नहीं गिना जाना है?

उत्तर. निःशुल्क लेन-देन की संख्या निर्धारित करने में अन्य बैंक के एटीएम पर वित्तीय और गैर-वित्तीय लेन-देन शामिल हैं। हालांकि, गैर-नकद निकासी लेनदेन (जैसे शेष राशि पूछताछ, चेक बुक अनुरोध, करों का भुगतान, धन हस्तांतरण, आदि), अपने बैंक एटीएम पर मुफ्त एटीएम लेनदेन की संख्या का हिस्सा नहीं हैं। इसी प्रकार, लेन-देन जो हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, संचार मुद्दों जैसे तकनीकी कारणों से विफल हो जाते हैं; एटीएम में करेंसी नोटों की अनुपलब्धता; और अन्य अस्वीकरण सीधे / पूर्ण रूप से बैंक / सेवा प्रदाता पर आरोप्य हैं; अमान्य पिन / सत्यापन; आदि को ग्राहक के लिए वैध एटीएम लेनदेन के रूप में नहीं गिना जाएगा। नतीजतन, उस पर कोई शुल्क नहीं लगाया जाएगा।

प्रश्न 15. यह कैसे पता चलेगा कि एटीएम मेट्रो या गैर-मेट्रो स्थान पर स्थित है?

उत्तर: एटीएम स्थापित करने वाले बैंकों को यह सूचित किया गया है कि वे यथोचित साधनों (एटीएम / स्टिकर / पोस्टर आदि पर प्रदर्शित संदेश) के माध्यम से प्रत्येक एटीएम स्थान पर यह स्पष्ट रूप से इंगित करें कि 'मेट्रो' या 'गैर-मेट्रो' स्थान पर स्थित है ताकि ग्राहक उपलब्ध निःशुल्क लेनदेन की संख्या की उपलब्धता के संबंध में एटीएम की स्थिति की पहचान कर सके।

प्रश्न 16. क्या एटीएम पर किए गए लेनदेन के संबंध में ग्राहकों से कोई शुल्क लिया जाता है?

उत्तर: हाँ, ग्राहकों से एटीएम पर किए गए लेनदेन के संबंध में शुल्क लिया जा सकता है यदि वे निर्धारित मुफ्त लेनदेन की संख्या (जैसा कि, उपर्युक्त प्रश्न संख्या 11 के उत्तर में दर्शाया गया है) से अधिक बार लेनदेन करते हैं। तथापि उनके बैंक द्वारा ये शुल्क प्रति लेनदेन अधिकतम 23/- रुपये (साथ में लागू कर, यदि कोई हो) से अधिक नहीं लिया जा सकता है।

प्रश्न 17. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा एटीएम में क्रेडिट कार्ड के उपयोग और विदेशों में स्थित एटीएम से आहरण के लिए क्या शुल्क निर्धारित किए गए हैं?

उत्तर: निम्नलिखित प्रकार के नकद आहरण संबंधी लेनदेन के लिए सेवा शुल्क बैंकों द्वारा स्वयं निर्धारित किए जा सकते हैं:

(क) क्रेडिट कार्ड के उपयोग से नकदी आहरण।

(ख) विदेश में स्थित एटीएम से नकदी आहरण।

प्रश्न 18. ग्राहक के खाते से डेबिट होने पर असफल एटीएम लेनदेन के मामले में ग्राहक को क्या कदम उठाने चाहिए?

उत्तर. हालांकि बैंकों से अपेक्षा की जाती है कि वे स्वयं इस तरह के लेन-देन को उलट दें, लेकिन कार्ड जारी करने वाले बैंक या एटीएम मालिक बैंक के पास जल्द से जल्द शिकायत दर्ज करना एक अच्छा अभ्यास है।

प्रश्न 19. शिकायत दर्ज कराने के लिए ग्राहकों को संपर्क नंबर कहाँ से मिल सकता है?

उत्तर: बैंकों / डबल्यूएलए ऑपरेटरों को एटीएम परिसर में संबंधित अधिकारी (अधिकारियों) के नाम और संपर्क नंबर / टोल फ्री नंबर / हेल्प डेस्क नंबर प्रदर्शित करने की आवश्यकता है।

प्रश्न 20. प्रश्न सं. 18 में उल्लिखित विफल एटीएम/डबल्यूएलए लेनदेन की स्थिति में ग्राहक के खाते में कार्ड जारीकर्ता बैंक द्वारा राशि पुनः जमा करने के लिए क्या कोई समय सीमा है?

उत्तर: असफल एटीएम लेनदेन के मामले में, बैंकों को अधिकतम टी+5 कैलेंडर दिनों (जहां 'टी' लेनदेन का दिन है) के भीतर ग्राहक के खाते को फिर से जमा करना अनिवार्य कर दिया गया है।

प्रश्न 21. क्या ग्राहक विफल लेनदेन के दिनों से अधिक देरी के लिए मुआवजे के पात्र हैं?

उत्तर. हां, कार्ड जारी करने वाले बैंक को विफल एटीएम लेनदेन की तारीख से 5 कैलेंडर दिनों के बाद ग्राहक की राशि को फिर से जमा करने में देरी के लिए 100/- रुपये प्रति दिन का मुआवजा देना होगा। ग्राहक द्वारा किए गए किसी भी दावे के बिना मुआवजा ग्राहक के खाते में जमा किया जाना है।

प्रश्न 22. यदि निर्धारित समय के भीतर ग्राहक के बैंक द्वारा शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है / ग्राहक की संतुष्टि नहीं होती है तो ग्राहक द्वारा क्या कार्रवाई की जानी चाहिए?

उत्तर: ग्राहक अपने बैंक से संपर्क कर सकता है और उनके साथ मामला उठा सकता है। यदि ग्राहक बैंक के उत्तर से संतुष्ट नहीं है या 30 दिनों के भीतर बैंक से उत्तर प्राप्त नहीं होने की स्थिति में, ग्राहक रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना का सहारा ले सकता है। आरबीआई लोकपाल के कार्यालय का विवरण इस लिंक पर उपलब्ध है: <https://www.rbi.org.in/hindi/Scripts/Content.aspx?ID=24> या

ग्राहक <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#hi-IN> पर ऑनलाइन शिकायत कर सकते हैं।

प्रश्न 23. एटीएम कार्ड की वैधता अवधि समाप्त होने अथवा खाते के बंद होने की स्थिति में एटीएम कार्ड के साथ क्या किया जाना चाहिए?

उत्तर: एटीएम कार्ड की वैधता अवधि समाप्त होने अथवा खाते के बंद होने की स्थिति में ग्राहक को कार्ड को नष्ट कर देना चाहिए। इसे फेंकने से पूर्व इसकी मैट्रेटिक स्ट्रिप/ चिप सहित कार्ड को चार हिस्सों में काट देना चाहिए।

प्रश्न 24: ग्राहक को अपने एटीएम/डबल्यूएलए लेनदेन को सुरक्षित कैसे रखना चाहिए?

उत्तर: ग्राहक को एटीएम/डबल्यूएलए में अपने लेनदेन सुरक्षित और प्रतिरक्षित रखने के लिए निम्नलिखित क्या करें और क्या न करें का अनुपालन करना चाहिए:

- ग्राहकों को अपने किसी भी एटीएम/डबल्यूएलए लेनदेन को पूरी गोपनीयता में करना चाहिए।
- एक समय में एटीएम/डबल्यूएलए किओस्क में केवल एक ही कार्ड धारक का प्रवेश/पहुँच होनी चाहिए।
- कार्ड धारक को अपना कार्ड कभी भी किसी को नहीं देना चाहिए।
- कार्ड के ऊपर पिन संख्या न लिखें।
- कार्ड धारक को अपना पिन किसी को भी नहीं बताना चाहिए।
- एटीएम में पिन संख्या दर्ज करते समय कभी भी किसी को अपना पिन नंबर नहीं देखने देना चाहिए।
- कभी भी ऐसे पिन का प्रयोग न करें जिसका अनुमान आसानी से लगाया जा सके।
- एटीएम/डबल्यूएलए में कभी भी कार्ड न छोड़ें।
- कार्ड धारक को एटीएम/डबल्यूएलए लेनदेन संबंधी चेतावनी प्राप्त करने के लिए कार्ड जारी करने वाले बैंक में अपना मोबाइल नंबर पंजीकृत करवाना चाहिए। यदि खाते में कोई भी अनधिकृत कार्ड लेनदेन पाया जाता है तो इसकी सूचना तुरंत कार्ड जारी करने वाले बैंक को दी जानी चाहिए।
- कार्ड धारक एटीएम/डबल्यूएलए से जुड़े हुए किसी अतिरिक्त उपकरण से सावधान रहें। इनका उपयोग ग्राहक के आंकड़ों को धोखे से चुराने के लिए होता है। यदि इस प्रकार का कोई उपकरण पाया जाता है तो तुरंत सुरक्षा गार्ड/बैंक/इसे चलाने वाली व्हाइट लेबल कंपनी को इसके बारे में सूचित करें।
- एटीएम/डबल्यूएलए के आस-पास किसी संदिग्ध व्यक्ति के आने – जाने पर नज़र रखें। ग्राहक को ऐसे अपरिचित लोगों से सावधान रहना चाहिए जो कि उसे बातों में लगाना चाहते हैं अथवा एटीएम के संचालन में सहायता /मदद देने का प्रस्ताव करते हैं।
- कार्ड धारक इस बात को याद रखें कि बैंक अधिकारी फोन पर कभी भी आपके कार्ड का विवरण अथवा पिन नंबर नहीं पूछेंगे। अतः यदि कोई व्यक्ति यह दर्शाते हुए कि वह आपके बैंक से है और आपसे संपर्क करता है तो आप उसका प्रतिउत्तर न दें।

प्रश्न 25. कार्ड के खो जाने या चोरी होने पर क्या करना चाहिए?

उत्तर: कार्ड खोने/चोरी हो जाने पर ग्राहक को कार्ड जारीकर्ता बैंक से तत्काल संपर्क करना चाहिए और बैंक से कार्ड को ब्लॉक करने का अनुरोध करना चाहिए।

प्रश्न 26. मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड और ईएमवी चिप और पिन कार्ड क्या हैं?

उत्तर: मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड पर स्थित मैग्नेटिक स्ट्राइप पर कार्ड का डेटा स्टोर होता है जबकि ईएमवी चिप और पिन कार्ड में डेटा एक चिप में स्टोर होता है। मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड की तुलना में ईएमवी चिप और पिन कार्ड को अधिक सुरक्षित माना जाता है।

प्रश्न 27. मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड या ईएमवी चिप और पिन कार्ड जारी करने के लिए बैंकों के लिए क्या अधिदेश है?

उत्तर: बैंकों को यह अनुदेश दिया गया है कि वे 31 दिसंबर 2018 से पहले सभी विद्यमान मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्डों को ईएमवी चिप और पिन कार्ड में बदल दें। यदि कार्ड धारक ने अपने मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड को बदलकर ईएमवी चिप और पिन कार्ड नहीं लिया है तो उसे अपने कार्ड को बदलने के लिए तुरंत अपनी बैंक शाखा से संपर्क करना चाहिए।

ये अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा केवल सूचना और सामान्य मार्गदर्शन उद्देश्यों के लिए जारी किए जाते हैं। इनके आधार पर की गई कार्रवाइयों और / या नियमों के लिए बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता है। स्पष्टीकरणों या व्याख्याओं के लिए, यदि कोई हो, बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए प्रासंगिक परिपत्रों और अधिसूचनाओं का संदर्भ लिया जा सकता है।