

# اے ٹی ایم / وہائٹ لیبل اے ٹی ایم (FAQ)

(۲۹ جنوری ۲۰۱۶ تک اپ ڈیٹڈ)

29/01/2016

سوال نمبر 1- خود کار ٹیلر مشین (اے ٹی ایم) کیا ہے؟

جواب: خود کار ٹیلر مشین ایک کمپیوٹرائزڈ مشین ہے جس کے ذریعہ بینک صارفین کو اپنے اکاؤنٹ سے رقم نکالنے کی سہولت ملتی ہے۔ اس کے علاوہ اس مشین کے ذریعہ دوسرے مالیاتی اور غیر مالیاتی ٹرانزیکشن بھی بغیر بینک برانچ جائے ہوئے کئے جاتے ہیں۔

سوال نمبر 2- وہائٹ لیبل اے ٹی ایم (ڈبلو ایل اے) کیا ہوتے ہیں؟

جواب: وہ اے ٹی ایم جو غیر بینکوں کے ذریعہ اپڈیٹ کئے جاتے ہیں ان کو وہائٹ لیبل اے ٹی ایم کہا جاتا ہے۔ (WLAS) غیر بینک آپریٹرز کو ریزرو بینک نے پیمنٹ اینڈ سیٹلمنٹ سسٹم ایکٹ 2007 کے تحت اتھرائزڈ کر دیا ہے۔

سوال نمبر 3- اے ٹی ایم اور ڈبلو ایل اے میں کیا فرق ہے؟

جواب: (i) وہائٹ لیبل اے ٹی ایم سینئر یو اور لوگو اے ٹی ایم مشین پر دکھائی دیتا ہے اور اے ٹی ایم احاطہ (پریمائیزر) میں بینک کے بجائے ڈبلو ایل اے آپریٹر جڑا ہوتا ہے لیکن صارف کے لئے ڈبلو ایل اے کا استعمال دوسرے بینک کے اے ٹی ایم کے استعمال کی طرح ہی ہوتا ہے۔

(ii) موجودہ وقت میں بینک کار کارڈ جاری کرنے والی بینک کے علاوہ ڈبلو ایل اے میں رقم جمع (ڈپازٹ) کرنے کی سہولت نہیں ہے۔

سوال نمبر 4- کیا جواز ہے غیر بینک اداروں کے ذریعہ ڈبلو ایل اے لگانے کا؟

جواب: غیر بینک اداروں کے ذریعہ ڈبلو ایل اے لگانے کا جواز صرف یہ ہے کہ کسٹمر سروس میں اضافہ کے لئے جگہ جگہ پر دروازے کے علاقوں میں بھی اے ٹی ایم کا استعمال ہو۔

سوال نمبر 5- اے ٹی ایم / ڈبلو ایل اے میں کس طرح کے ریکارڈوں کا استعمال کیا جاسکتا ہے؟

جواب: اے ٹی ایم / اے ٹی ایم کم ڈیبٹ کارڈ، کریڈیٹ کارڈ اور اپن پری پیڈ کارڈ (یہ صرف کیش ودھڈ رال کے لئے) جو بینکوں کے ذریعہ مختلف ٹرانزیکشن کے لئے اے ٹی ایم / ڈبلو ایل اے زیر استعمال کئے جاسکتے ہیں۔

سوال نمبر 6- اے ٹی ایم / ڈبلو ایل اے پر کون کون سی سروس اور سہولیات مہیا ہوتی ہیں؟

جواب: کیش نکالنے کے علاوہ اے ٹی ایم / ڈبلو ایل اے / مختلف طرح کی سروسز / سہولیات بینک صارفین (کسٹمرس) کو مہیا کراتے ہیں۔ ان خدمات میں یہ شامل ہیں۔

(i) کھاتہ کی جانکاری

(ii) کیش جمع (ڈبلو ایل اے میں نقدی جمع کرنے کی سہولت نہیں)

(iii) ریگولر بلس پیمنٹ (ڈبلو ایل اے میں سہولت نہیں)

(iv) موبائل کے ری لوڈ اوپرز کی خرید (ڈبلو ایل اے میں سہولت نہیں)

(v) منی / چھوٹے اسٹیٹمنٹ

(vi) پن کی تبدیلی

(vii) چیک بک کے لئے درخواست

سوال نمبر 7- کوئی شخص اے ٹی ایم / ڈبلو ایل اے کا استعمال کیسے کرے گا؟

جواب: اے ٹی ایم / ڈبلو ایل اے کے استعمال کے لئے کسٹمر سب سے پہلے اپنے کارڈ کو اے ٹی ایم / ڈبلو ایل اے مشین میں ڈالے یا سویپ کر لگا پھر اپنا پن نمبر ڈالے گا۔ عموماً آسانی سے آپریٹ کرنے کے لئے مینواسکرین پر لکھ کر آتا ہے صارف اسی کے حساب سے کام کرے گا۔

سوال نمبر 8- پن (پرنسٹل آڈیٹنگ فیکشن نمبر) کیا ہوتا ہے؟

جواب: پن ایک نمبروں والا پاس ورڈ ہوتا ہے جو کسٹمر کو بینک کے ذریعہ کارڈ جاری ہونے کے بعد الگ سے دیا جاتا ہے/میل کیا جاتا ہے۔ بہت سے بینک پہلے استعمال پر اپنا پن نمبر بدلنے کو کہتے ہیں کسٹمر کو چاہئے کہ وہ اپنا پن نمبر کسی کو بھی نہ بتائے، بینک ملازمین کو بھی نہیں، کسٹمرس کو چاہئے کہ وہ پن وقفہ سے بدلتے رہیں۔

سوال نمبر 9- کیا ان کارڈوں کا استعمال ملک میں کسی بھی بینک/غیر بینک اے ٹی ایم میں کیا جاسکتا ہے؟

جواب: ہاں بینکوں کے ذریعہ جاری کارڈوں کا استعمال ملک میں کسی بھی بینک/غیر بینک اے ٹی ایم میں کیا جاسکتا ہے۔

سوال نمبر 10- یکم نومبر 2014 سے لاگو سیونگ بینک بچت کھاتہ رکھنے والے صارفین مفت میں منیم نمبرس کے حساب سے ٹرانزیکشن مندرجہ ذیل کے مطابق کر سکتے ہیں۔

1- اپنی بینک کے اے ٹی ایم سے کسی بھی جگہ پر ٹرانزیکشن :

کسی بھی جگہ اپنی بینک کے اے ٹی ایم سے مفت میں ایک ماہ میں 5 مرتبہ ٹرانزیکشن (مالیاتی وغیر مالیاتی وغیرہ دونوں طرح کے لین دین) کر سکتے ہیں۔

2- میٹرو شہروں میں ٹرانزیکشن :

اگر اے ٹی ایم چھ میٹرو میں ہیں تو (جیسے ممبئی، دہلی، چنئی، کولکاتا، بنگلور اور حیدرآباد) بچت بینک کھاتہ داروں کو کم از کم 3 مرتبہ ٹرانزیکشن (مالیاتی وغیر مالیاتی وغیرہ دونوں طرح کے لین دین میں) ایک ماہ میں مفت میں کرنے کی پیش کش بینکوں کو کرنی چاہئے۔

3- دوسرے بینکوں کے اے ٹی ایم سے غیر میٹرو شہروں میں ٹرانزیکشن:

دوسری جگہوں پر بچت بینک کھاتہ داروں کو دوسری بینکوں کے اے ٹی ایم سے ایک ماہ میں کم از کم پانچ مرتبہ ٹرانزیکشن کی پیش کش بینکوں کو کرنی چاہئے۔ (مالیاتی وغیر مالیاتی وغیرہ دونوں طرح کے لین دین میں)

ریزرو بینک نے اے ٹی ایم سے مفت میں ٹرانزیکشن کے بارے میں منیم نمبرس کی شرط لگائی ہے بینکوں نے اپنے صارفین کو مزید ٹرانزیکشن کی پیش کش کر سکتی ہیں۔ اس کا اطلاق بینک سیونگ بینک اکاؤنٹ پر نہیں ہوتا ہے یہ اپنے کھاتوں سے جزی شرائط پر منحصر ہے۔

سوال نمبر 12- اگر کارڈ کھو جائے یا چوری ہو جائے تو کیا کرنا چاہئے؟

جواب: کسٹمر کو فوراً ہی اپنی کارڈ جاری کرنے والی بینک سے رجوع کرنا چاہئے۔ جیسے ہی اس کو اپنے کارڈ کی چوری یا کھو جانے کا احساس ہو اور بینک سے اپنے کارڈ کو بلاک کرنے کی استدعا کرنا چاہئے۔

سوال نمبر 13- شکایت درج کرانے کے لئے صارف (کسٹمر) کہاں سے کانٹیکٹ نمبر حاصل (معلوم) کرے گا؟

جواب: بینکوں سے امید کی جاتی ہے کہ وہ نام اور کانٹیکٹ نمبر اپنے آفس کا متعلقہ آفیسر کا ٹول فری نمبر ہیلپ ڈیسک نمبر وغیرہ اے ٹی ایم پر ایماٹسز میں چیکوائس (ڈسپلے کرائس) اسی طرح دہلوا ایل اے کے معاملہ میں سرکاری نمبر، متعلقہ آفیسر کا نمبر، ٹول فری نمبر، ہیلپنگ ڈیسک نمبر وغیرہ کا ڈسپلے کرائس تاکہ ٹرانزیکشن ناکامیاب (فیلڈ) غلط ٹرانزیکشن کی شکایت درج کی جاسکے۔

سوال نمبر 14- اگر کسٹمر کا دوسری بینک کے اے ٹی ایم ڈبلو ایل اے سے ٹرانزیکشن ناکامیاب ہو جاتا ہے اور اس کے کھاتے سے رقم ڈیبٹ ہو جاتی ہے تو کسٹمر کو کیا قدم اٹھانا چاہئے؟

جواب: کسٹمر کو چاہئے کہ وہ جلد اپنا کارڈ جاری کرنے والی بینک میں شکایت درج کرائے۔ یہی طریقہ کار دوسری بینک کے اے ٹی ایم/غیر بینکنگ اے ٹی ایم سے ٹرانزیکشن کرنے میں اپنا یا جائے گا۔ ڈبلو ایل اے کے معاملہ میں کانٹیکٹ نمبر/ٹول فری نمبر ان اے ٹی ایم پر ایماٹسز میں ناکامیاب ٹرانزیکشن کی شکایت درج کرانے کیلئے لکھے ہوتے ہیں۔

سوال نمبر 15- کیا کارڈ جاری کرنے والی بینک اگر ٹرانزیکشن ناکامیاب ہو جائے تو رقم ڈیبٹ ہو جائے (جسا کہ سوال نمبر 13 میں اشارہ کیا گیا ہے) تو کتنے وقت میں رقم دوبارہ کریڈٹ ہو جائے گی ٹائم لمٹ کیا ہوگی؟

جواب: ریزرو بینک کی ہدایات کے مطابق (ڈی پی ایس ایس پی ڈی نمبر 2010-2011/02.10.002/2632 مورخہ 27 مئی 2011) بینکوں کو حکم دیا گیا ہے کہ وہ کسٹمر سے شکایت موصول ہونے کے 7 دن کے اندر (کام کے دن) اندر اس کی شکایت کا حل نکالیں۔ اور رقم کسٹمر کے کھاتے میں کریڈٹ کریں۔

سوال نمبر 16- کیا 7 کام کے دن گزر جانے کے بعد اگر کسٹمر کی شکایت حل نہیں کی جاتی ہے تو کیا وہ معاوضہ پانے کا حقدار ہے؟  
جواب: ہاں! یکم جولائی 2011 سے لاگو، کسٹمر سے شکایت موصول ہونے کے بعد 7 کام کے دن گزرنے کے بعد اس کے کھاتہ میں رقم کریڈٹ نہ ہونے پر کسٹمر 100/ روپیہ فی یومیہ کے حساب سے معاوضہ پانے کا حقدار ہے۔ یہ معاوضہ کسٹمر کے کھاتہ میں (بغیر اسکے دعوے کے) کریڈٹ کر دیا جائیگا اگر ٹرانزیکشن ناکام میاب ہونے کی شکایت 30 دن کے اندر درج نہیں کرائی جاتی ہے تو کسٹمر کو اس کی شکایت کے ازالہ میں ہونے والی دیر پر کوئی معاوضہ نہیں ملے گا۔

سوال نمبر 17- کسٹمر اپنا اگلا لائحہ عمل کیا کرے گا اگر اس کی شکایت کا ازالہ اس کی بینک معینہ وقت کے اندر نہیں کرتی ہے یا وہ اس کے ازالہ سے مطمئن نہیں ہے؟  
جواب: کسٹمر اپنی شکایت بینکنگ اومبڈس میں درج کرائے گا اگر اس کی بینک شکایت کا ازالہ نہیں کرتی ہے یا وہ اس سے مطمئن نہیں ہے۔

سوال نمبر 18- ڈبلو ایل اے استعمال کرنے والوں کے لئے شکایت ازالہ کا کیا طریقہ کار ہے؟ اگر ان کا ٹرانزیکشن ناکام میاب/ غلط ہو جائے؟  
جواب: شکایت ازالہ کا طریقہ کار ڈبلو ایل اے استعمال کرنے والوں کے لئے ویسا ہی ہے جیسا دوسری بینک کا اے ٹی ایم استعمال کرنے والوں کے لئے ہے۔ ڈبلو ایل اے میں غلط/ ناکام میاب ہونے پر کسٹمر کی شکایت کے ازالہ کی بنیادی ذمہ داری کارڈ جاری کرنے والے بینک کی ہے اس معاملہ میں شروعات کرانے والی بینک (اسپانسر بینک) اپنا پورا تعاون کرے گی۔ اور اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ڈبلو ایل اے آپریٹرز بھی متعلقہ ریکارڈ اور سبھی معلومات اس کو (اشوائنگ بینک کو) فراہم کر سکیں۔

سوال نمبر 19- اکاؤنٹ بند ہو جانے یا کارڈ ایکسپائر (وقت ختم ہو جانا) ہو جانے پر اے ٹی ایم کارڈ کیا کرنا چاہئے؟  
جواب: کارڈ ایکسپائر (معیاد ختم ہو جانا) ہو جانے پر یا اکاؤنٹ بند ہو جانے پر کارڈ کو برباد (ڈسٹرائے) کر دینا چاہئے اس کارڈ کو پھینکنے سے پہلے کارڈ کو میکینیکل چپ سے 4 کلکٹے کر دینا چاہئے۔

سوال نمبر 20- صارف (کسٹمر) اپنے اے ٹی ایم/ ڈبلو ایل اے کے استعمال سے اپنے ٹرانزیکشن کو کس طرح سے محفوظ رکھے؟  
جواب: صارف کو اپنے ٹرانزیکشن کو محفوظ رکھنے کے لئے اے ٹی ایم/ ڈبلو ایل اے کے استعمال پر مندرجہ ذیل ”کریں“، ”یا نہ کریں“ پر غور کرنا چاہئے۔

- ☆ صارف کو چاہئے کہ وہ اپنے اے ٹی ایم/ ڈبلو ایل اے کا استعمال چھپا کر (پرائیویسی کے ساتھ) کرے۔
- ☆ ایک وقت میں ایک ہی شخص اے ٹی ایم/ ڈبلو ایل اے کے اندر جائے۔
- ☆ وہ اپنے کارڈ کو کسی کو بھی نہ دے۔
- ☆ کارڈ پر کبھی بھی ”پن“ نہ لکھے۔
- ☆ کسی کو اپنے کارڈ کا سا حیدر نہ بنائے اور نہ ہی اپنے کارڈ کا پن بتا کر کسی دوسرے سے مدد مانگے۔
- ☆ کارڈ کو اے ٹی ایم میں ڈالتے وقت/ سوئیپ کرتے وقت کسی کو بھی ”پن“ دیکھنے کی اجازت نہ دے۔ کبھی ایسے ”پن“ کا استعمال نہ کرے جس کا آسانی سے اندازہ لگایا جاسکے۔ جیسے ٹیلیفون نمبر اپنی با اپنی شریک حیات کی پیدائش (برتھ ڈے) کی تاریخ وغیرہ۔
- ☆ اپنے کارڈ کو اے ٹی ایم/ ڈبلو ایل اے میں نہ چھوڑے۔

☆ اپنے کارڈ جاری کرنے والی بینک کے پاس اپنا موبائل نمبر ضرور رجسٹرڈ کرائے تاکہ فراڈ سے ہونے والے ٹرانزیکشن کی جانکاری فوراً ہی ایس ایم ایس الرٹ کے ذریعہ مل سکے۔ اگر کسی بھی طرح کا غیر اتھرائزڈ ٹرانزیکشن آپ کو محسوس ہو (معلوم) ہو تو فوراً ہی اپنی کارڈ جاری کرنے والی بینک کو مطلع کریں۔

☆ اے ٹی ایم/ ڈبلو ایل اے میں جڑی کسی بھی زائد (ایکسٹرا) آلہ (ڈوائز) سے ہوشیار رہیں۔ یہ ڈوائز آپ کے کارڈ کے ڈاٹا حاصل کرنے کیلئے فراڈ کرنے کی غرض سے لگائی جاتی ہیں اگر آپ کو کوئی ایسی ڈوائز کا پتہ چلتا ہے تو فوراً سیکورٹی کارڈ/ بینک/ ڈبلو ایل اے ادارہ کو مطلع کریں۔

☆ اے ٹی ایم/ ڈبلو ایل اے کے ساتھ موجود مشکوک لوگوں پر نگاہ رکھیں، کسٹمر کو چاہئے کہ وہ ہوشیار رہیں ایسے انجان لوگوں سے جو آپ کو اے ٹی ایم میں آپ کے کارڈ میں مدد کی پیشکش کرنے یا باتوں میں مشغول رکھنے کی کوشش کریں۔

☆ ہمیشہ یاد رکھیں: بینک ملازمین آپ سے کبھی بھی کارڈ یا پن کی تفصیل ٹیلیفون/ ای۔ میل کے ذریعہ نہیں پوچھتے ہیں لہذا کبھی بھی اس طرح کی میل یا فون کا جواب اگر کوئی اپنے کو آپ کی بینک کا نمائندہ بتا کر پوچھتا ہے تو جواب نہ دیں۔