What is an Automated Teller Machine (ATM)?

Automated Teller Machine is a computerized machine that provides the customers of banks the facility of accessing their accounts for dispensing cash and to carry out other financial transactions without the need of actually visiting a bank branch.

What type of cards can be used at an ATM?

All Physical debit/ATM cards issued by Bank can be used at ATMs of any Bank for various transactions related to bank accounts.

What are the services/facilities available at ATMs?

In addition to cash dispensing ATMs have following services/facilities such as:

- Balance Inquiry
- Mini/Statement
- PIN Change
- Green PIN Generation
- OD facility for PMJDY accounts holders.

How can one transact at an ATM?

For transacting at an ATM, the customer insert their card in the ATM and enter their Personal Identification Number (PIN).

Can PSB Debit cards be used at any bank ATM in the country?

Yes, **PSB Debit** cards can be used at any bank ATM in the country.

What is a Personal Identification Number (PIN)?

PIN is the numeric password for use at the ATM. The PIN is separately handed over to the cardholder by the bank while issuing the card or can be generated by the customer through Green PIN option. Cardholder can use this PIN for transacting at ATM, however cardholder it is advised to change this PIN to a new PIN. The PIN number should not be written on the card, anywhere, by the card holder, as in such cases the card can be misused if card is lost/stolen.

What should one do if he forgets PIN or the card is sucked in by the ATM?

In Case of forget Pin, The customer may contact the card issuing branch for reissuance of a new PIN or can generate the PIN through Green PIN option.

In case card is sucked by ATM, The customer may contact the nearby concerned Bank Branch.

What should be done if the card is lost/stolen?

The customer may contact the issuing branch / help desk numbers 18004198300 immediately on noticing the loss so as to get the card blocked.

The Customer may also block the card by sending a SMS "LOST<space><Last 4 digit of the card number> to 9223815844" or use the PSB UnIC Mobile App and Web Version.

Is there any minimum and maximum cash withdrawal limit per day?

Yes, Below are the transactions limits set to use Debit card on different channels:

Card Variant	Cash withdrawal limit in ATMs (per day)	Transaction limit at POS & ECOM (per day)	No. of Transactions per day	
			In ATMs	At POS / ECOM
RuPay Classic*	Rs.25,000/-	Rs.1,00,000/-	3	5
RuPay Platinum	Rs.40,000/-	Rs.1,50,000/-	10	15

*For RuPay Overdraft Card, No Cash withdrawal is allowed. However, maximum limit for POS + E-com (online) transaction is Rs.1,00,000/- in 24 Hrs.

How many days maximum would the bank require to re-credit the account for such wrong debits (disputed cases) for ATM transactions?

As per the RBI guidelines, banks may re-credit such wrongly debited amounts within a maximum period of T+5 Calendar Days from date of transaction.

Are the customers eligible for compensation for delays beyond prescribed TAT?

Yes. Bank will pay customers Rs 100/- per day for delays beyond prescribed TAT. This shall be credited to the account of the customer without any claim being made by the customer.

In case the compensation is not credited as mandated, what recourse does the customer have?

For all such complaints customer may lodge a complaint with the local Banking Ombudsman if the bank does not respond.

एक ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम) क्या है?

ऑटोमेटेड टेलर मशीन एक कम्प्यूटरीकृत मशीन है ज्रो बैंकों के ग्राहकों को वास्तव में बैंक की शाखा का दौरा किए बिना नकदी और अन्य वित्तीय लेन-देन के लिए उनके खातों तक पहुँचने की सुविधा प्रदान करता है ।

एक एटीएम पर किस प्रकार के कार्ड का इस्तेमाल किया जा सकता है?

वर्तमान मै , बैंक खातों से संबंधित विभिन्न लेनदेन, जिसके लिए एटीएम कार्ड जारी किया गया है, वही पीएसबी एटीएम कार्ड का इस्तेमाल किया जा सकता है।

एटीएम पर क्या सेवा/सुविधाएं उपलब्ध हैं?

नकदी वितरण के अलावा एटीएम पर निम्नलिखित सेवाएं/ सुविधाएं उपलब्ध हैं:

- खाते की जानकारी
- मिनी / संक्षिप्त विवरण
- पिन बदलना
- ग्रीन पिन बनाना
- पीएमजेडी वाई खाते से ओवरड्राफ्ट की सुविधा

एक एटीएम पर कैसे लेनदेन कर सकते हैं?

एक एटीएम पर लेनदेन के लिए, ग्राहक अपना एटीएम कार्ड स्वाइप करे और अपना व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) दर्ज करें।

क्या पीएसबी डेबिट कार्डों का इस्तेमाल देश में किसी भी बैंक के एटीएम पर किया जा सकता है?

हां, देश के किसी भी बैंक के एटीएम में पीएसबी डेबिट कार्ड का उपयोग किया जा सकता है।

एक व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) क्या है?

पिन एटीएम का इस्तेमाल करने के लिए एक पासवर्ड है। बैंक द्वारा ग्राहक को कार्ड जारी करते समय पिन अलग से भेजा जाता है। इस पिन का प्रयोग करके ग्राहक एक नया पिन रिसैट करते है। ग्राहकों को प्रथम उपयोग पर पिन बदलने की सलाह दी जाती है। कार्ड धारक द्वारा पिन नंबर कार्ड पर नहीं लिखा जाना चाहिए, ऐसे मामलों में अगर कार्ड खो / चोरी हो जाता है तो ऐसे मामलों में कार्ड का दुरुपयोग किया जा सकता है । ग्राहक ग्रीन पिन विकल्प के माध्यम से भी पिन बना सकते हैं|

अगर वह पिन भूल जाता है या कार्ड एटीएम द्वारा सक कर लिया जाता है तो उसे क्या करना चाहिए?

पिन भूल जाने की स्थिति में, ग्राहक नया पिन जारी करने के लिए कार्ड जारी करने वाली शाखा से संपर्क कर सकता है या ग्रीन पिन विकल्प के माध्यम से पिन बना सकता है।

यदि एटीएम द्वारा कार्ड सक कर लिया जाता है, तो ग्राहक नजदीकी संबंधित बैंक शाखा से संपर्क कर सकता है।

अगर कार्ड खो/चोरी हो जाता है तो क्या करना चाहिए,?

ग्राहक, नुकसान को देखते हुए, जारी करने वाली शाखा/सहायता डेस्क नंबर 18004198300 पर तुरंत संपर्क कर सकते हैं ताकि कार्ड को ब्लॉक किया जा सके।

ग्राहक एसएमएस भेजकर भी कार्ड को ब्लॉक कर सकता है, SMS “LOST<space>< कार्ड नंबर के अंतिम 4 अंक> to 9223815844” या पीएसबी UnIC मोबाइल ऐप और वेब संस्करण का उपयोग करें।

क्या प्रति दिन की न्यूनतम और अधिकतम नकद निकासी सीमा है?

हां, विभिन्न चैनलों पर डेबिट कार्ड का उपयोग करने के लिए लेनदेन की सीमाएं नीचे दी गई हैं:

कार्ड प्रकार	एटीएम में नकद निकासी की सीमा (प्रति दिन)	पीओएस और ईकॉम पर लेनदेन की सीमा (प्रति दिन)	प्रति दिन लेनदेन की संख्या	
			एटीएम में	पीओएस और ईकॉम पर
रुपे क्लासिक *	रु.25,000/-	रु.1,00,000/-	3	5
रुपे प्लेटिनम	रु.40,000/-	रु..1,50,000/-	10	15

रुपे के ओवरड्राफ्ट कार्ड के लिए नगद निकासी उपलब्ध नहीं है पर पॉस/ई-कॉम के लिए लेनदेन सीमा 24 घंटे में अधिकतम रु.1,00,000/- तय है.

यदि नकदी निकासी की प्रक्रिया के दौरान, नकदी नहीं निकलती है और खाते में राशि डेबिट हो जाती है?

ग्राहक कार्ड जारी करने वाले बैंक को शिकायत दर्ज कर सकता है। यह प्रक्रिया लागू होगी, भले ही लेन-देन किसी भी पीएसबी एटीएम पर किया गया था।

इस तरह के गलत डेबिट-क्रेडिट के लिए बैंक को खाते को रिक्रेडिट करने के लिए अधिकतम कितने दिनों की आवश्यकता होगी?

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, बैंक को, इस तरह के गलत डेबिट-क्रेडिट के लिए खाते को रिक्रेडिट करने के लिए अधिकतम, लेनदेन की तिथि +5 कैलेंडर दिवसों की आवश्यकता होगी।

क्या ग्राहक देरी के लिए मुआवजे के लिए पात्र हैं?

हाँ , देरी के लिए 100 रुपये प्रति दिन के हिसाब से ग्राहक को भुगतान करेगा। यह ग्राहक द्वारा कोई भी दावे किए बिना ग्राहक के खाते में जमा कर दिया जाएगा।

यदि क्षतिपूर्ति खाते में नहीं की जाती,तो ग्राहक के पास अन्य क्या विकल्प है?

यदि बैंक कोई प्रतिक्रिया नहीं देता है,तो सभी तरह की शिकायतों के लिए ग्राहक स्थानीय बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकता है।