जनवरी 2013

वित्तीय शिक्षण श्रृंखला

इलेक्ट्रानिक बैंकिंग

संस्करण –1

राजू और एटीएम दोस्त

भारतीय रिज़र्व बैंक

RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

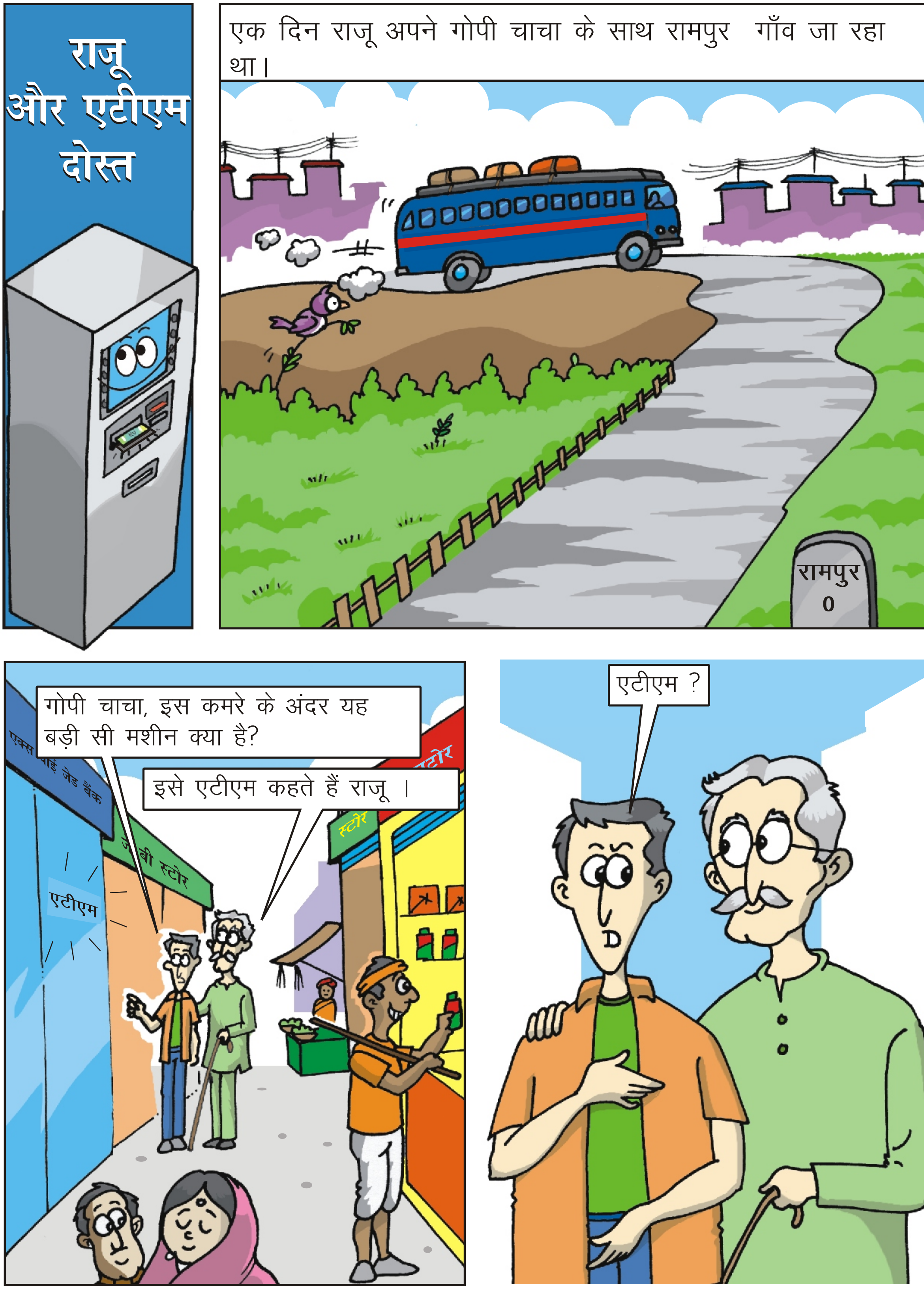
आइये राजू से मिलें– राजू एक चहकता हुआ, जिज्ञासु, स्कूल जाने वाला गाँव का लड़का है जिसने बैंकिंग की बुनियादी बातें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लाई गई वित्तीय साक्षरता श्रंखला के प्रथम चरण में सीखीं। अपने चाचा के साथ रामपुर की यात्रा के दौरान राजू ने अपने जिज्ञासु प्रश्नों के माध्यम से गोपी चाचा से एटीएम से पैसे निकालने के अलावा, इसकी सुरक्षा संबंधी विशेषताओं और इसकी बहुउद्देशीय क्षमता के बारे में भी जाना। इस कॉमिक बुक के माध्यम से एटीएम में राजू के अनुभवों को जानें जो कि भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग, केंद्रीय कार्यालय द्वारा प्रस्तुत किए जा रहे हैं। राजू के अनुभवों की कहानी www-rbi-org-in/commonpersons पर भी उपलब्ध है।

आलेख: सिमांचल साहू
चित्र: अनुपम शर्मा
हिंदी अनुवाद: सत्यम मिश्रा

जनवरी 2013 में पहली बार प्रकाशित

अधिक जानकारी के लिए एवं इस कॉमिक बुक को पढ़ने के लिए आप हमें इस पते पर लिख सकते हैं:

मुख्य महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक
भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
14वीं मंजिल, केंद्रीय कार्यालय भवन, फोर्ट, मुंबई – 400 001
ईमेल – cgmdpss@rbi-org-in


राजू
और एटीएम
दोस्त
एक दिन राजू अपने गोपी चाचा के साथ रामपुर गाँव जा रहा था।
रामपुर
0
गोपी चाचा, इस कमरे के अंदर यह बड़ी सी मशीन क्या है?
इसे एटीएम कहते हैं राजू ।
एक्स वाई जेड बैंक
एटीएम
स्टोर
एटीएम ?

हाँ, एटीएम का मतलब होता है आटोमेटीड टेलर मशीन ।
एटीएम का उपयोग बैंक गए बिना बैंक खाते से पैसे निकालने के लिए किया जाता है। इससे हमारा समय भी बचता है।
लेकिन, यहाँ पर तो कोई भी नहीं है। पैसे कौन देगा?
एटीएम ही पैसे देगा।
जो भी व्यक्ति एटीएम के पास आता है उसे एटीएम पैसे दे देता है?
केवल वही व्यक्ति जिसके पास एटीएम कार्ड है और बैंक के खाते में पैसे हैं, एटीएम से पैसे निकाल सकता है।

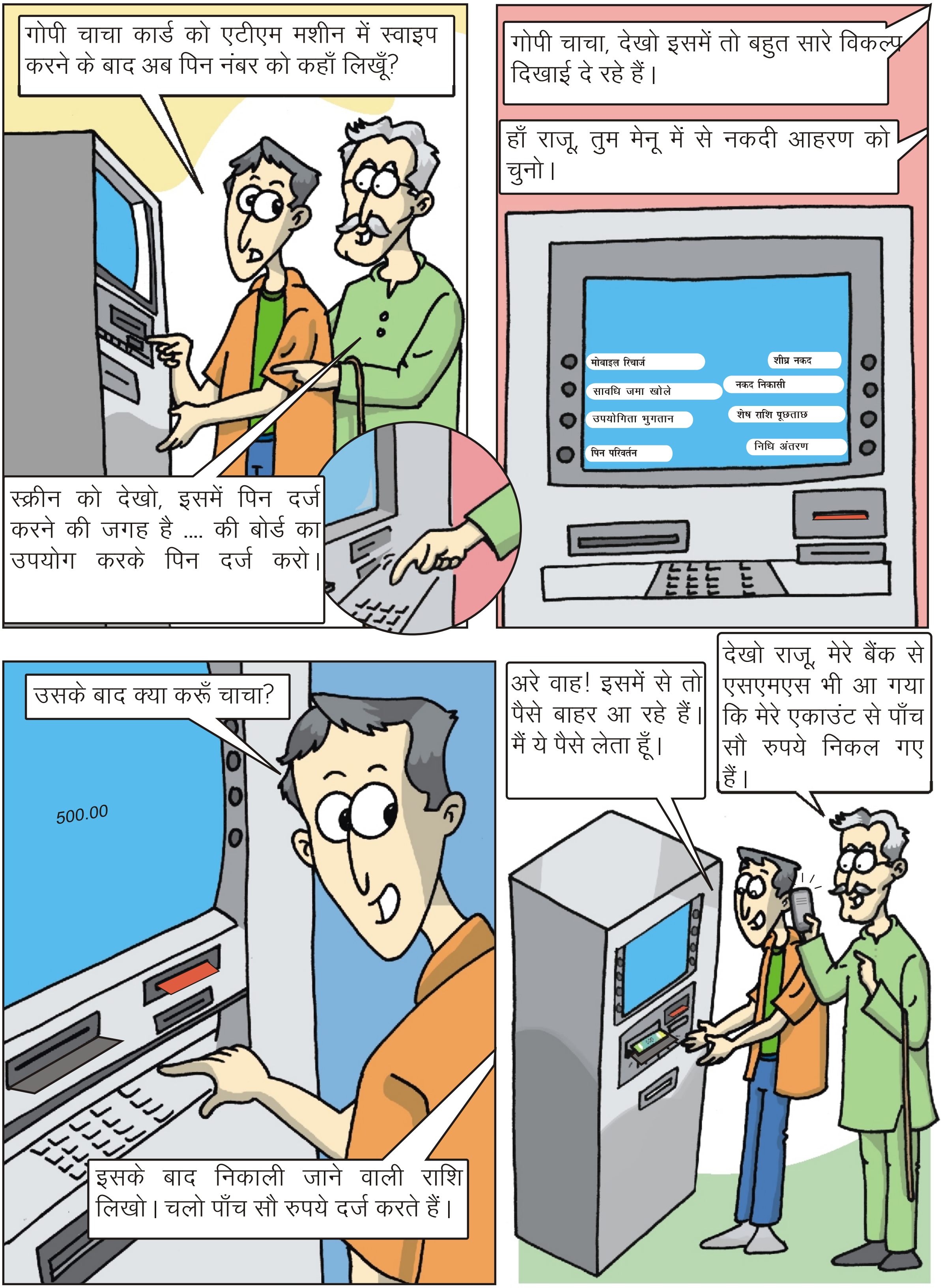
हमें यह एटीएम कार्ड कहाँ से मिलता है?
एटीएम कार्ड बैंक देते हैं।
किसी भी व्यक्ति को बैंक से एटीएम कार्ड मिल सकता है, मुझे भी?
जिस व्यक्ति के पास बैंक खाता होता है उसे ही एटीएम कार्ड मिल सकता है, राजू।
बैंक आमतौर पर अपने ग्राहकों को खाता खोलने पर एटीएम–कम–डेबिट कार्ड प्रदान करते हैं।

लेकिन, गोपी चाचा ऐसी एटीएम मशीने कहाँ पर होती हैं?
बैंक एटीएम मशीनों को बैंक शाखा में या बाजारों में,
रेलवे स्टेशनों पर
एटीएम
एयरपोर्टों पर
एटीएम
कॉलेज कैम्पसों इत्यादि में लगवाते हैं
एटीएम
ऐसी मशीनें केवल बैंक ही लगाते हैं?
अभी तक बैंक ही एटीएम मशीनें लगते थे लेकिन हाल ही में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा गैर–बैंकों को भी एटीएम लगाने की अनुमति प्रदान की गई है जिन्हें व्हाइट लेबल एटीएम (डबल्यूएलए) कहा जाएगा। तुम शीघ्र ही गैर–बैंकों के एटीएम देखोगे।
क्या मेरा बैंक एटीएम से पैसे निकालने पर शुल्क लेगा ?
नहीं राजू , यदि तुम अपने बैंक के एटीएम का प्रयोग करोगे तो बैंक इसके लिए कोई शुल्क नहीं लगाएगा।

क्या हम एक बैंक द्वारा जारी किए गए एटीएम कार्ड को दूसरे बैंक के एटीएम में उपयोग कर सकते हैं?
जेड एक्स वाई एटीएम
हाँ, अन्य बैंकों की एटीएम मशीनों पर भी कार्ड का उपयोग किया जा सकता है।
सी बैंक
सीसीआई बैंक
एबीसी बैंक
एटीएम
एटीएम
एटीएम
क्या मेरा बैंक किसी अन्य बैंक के एटीएम का उपयोग करने पर कोई शुल्क लेगा?
बैंक किसी अन्य बैंक के एटीएम से एक महीने में पाँच बार लेनदेन करने पर कोई भी शुल्क नहीं लेते हैं। उसके बाद अन्य बैंक के एटीएम पर कार्ड का इस्तेमाल करने पर बैंक चाहे तो शुल्क ले भी सकते हैं और नहीं भी।
क्या एटीएम का उपयोग करने के लिए कोई समय निर्धारित है।
एटीएम का उपयोग दिन या रात, किसी भी समय किया जा सकता है।
रविवार के दिन भी?
हाँ राजू, एटीएम रविवार और छुट्टी के दिनों में भी खुला रहता है।
सेल
सेल

चाचा क्या मैं एटीएम से पैसे निकालने की कोशिश करूँ?
क्यों नहीं भतीजे, चलो कोशिश करके देखें।
क्या एटीएम मशीन पर कार्ड छूने मात्र से ही पैसे मिल जाएंगे?
यह आसान तो है, मगर इतना आसान भी नहीं। इसे उपयोग करने का एक आसान सा तरीका सीखना होगा।
सबसे पहले एटीएम में दी गई जगह के अंदर कार्ड को डालो या स्वाइप करो।
0000 0000 0000 0000
VALID THRU 06/14
क्या कोई भी व्यक्ति आपका एटीएम कार्ड लेकर उससे पैसे निकाल सकता है?
कृपया अपना चार डिजिट का पिन नम्बर डालें
* * * *
नहीं , इसके लिए पासवर्ड की आवश्यकता होती है जो केवल कार्ड धारक को ही पता होता है।

बैंक अपने ग्राहक को एटीएम कार्ड जारी करते समय चार या पाँच अंकों का कोड (पासवर्ड) देता है। इसे व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) भी कहते हैं।
पिन या पासवर्ड की आवश्यकता क्यों होती है?
जैसे हम अपनी कीमती वस्तुओं को चोरों से बचाने के लिए उन्हें ताला चाभी लगाकर रखते हैं वैसे ही पिन और पासवर्ड भी चाभी की तरह हैं।
गोपी चाचा, तब तो पिन हमारे पैसे को सुरक्षित रखने के लिए बहुत जरूरी है।
हाँ राजू, पिन बहुत जरूरी है। हमें अपना पिन दूसरों को कभी नहीं बताना चाहिए।
क्या पिन को कार्ड के ऊपर या किसी डायरी में लिख कर रखना चाहिए?
0987
पिन को कभी भी एटीएम कार्ड के ऊपर नहीं लिखना चाहिए। यदि कार्ड खो जाता है तो कोई भी व्यक्ति कार्ड के ऊपर लिखे हुए पिन को पढ़कर इससे पैसे निकाल सकता है। सबसे अच्छा होता है कि पिन को स्मरण कर लिया जाए।


गोपी चाचा कार्ड को एटीएम मशीन में स्वाइप करने के बाद अब पिन नंबर को कहाँ लिखूँ?
स्क्रीन को देखो, इसमें पिन दर्ज करने की जगह है .... की बोर्ड का उपयोग करके पिन दर्ज करो।
गोपी चाचा, देखो इसमें तो बहुत सारे विकल्प दिखाई दे रहे हैं।
हाँ राजू, तुम मेनू में से नकदी आहरण को चुनो।
मोबाइल रिचार्ज
शीघ्र नकद
सावधि जमा खोले
नकद निकासी
उपयोगिता भुगतान
शेष राशि पूछताछ
पिन परिवर्तन
निधि अंतरण
उसके बाद क्या करूँ चाचा?
500.00
इसके बाद निकाली जाने वाली राशि लिखो। चलो पाँच सौ रुपये दर्ज करते हैं।
अरे वाह! इसमें से तो पैसे बाहर आ रहे हैं। मैं ये पैसे लेता हूँ।
देखो राजू, मेरे बैंक से एसएमएस भी आ गया कि मेरे एकाउंट से पाँच सौ रुपये निकल गए हैं।

चाचा, ये तो बहुत ही मजेदार है। मैं स्कूल में अपने सारे दोस्तों को एटीएम के बारे में बताऊंगा।
रुको राजू, पहले एटीएम से निकलने वाली स्लिप तो ले लें और इस बात को पक्का कर लें कि हमने कार्ड वापस ले लिया है।
गोपी चाचा, यदि एटीएम मशीन कार्ड को वापस न करे तो क्या होगा? हमें अपना कार्ड वापस कैसे मिलेगा?
ऐसी स्थिति में हमें घबराना नहीं चाहिए बल्कि हमें कार्ड जारी करने वाले बैंक को इस बात की सूचना देनी चाहिए। बैंक हमें दूसरा कार्ड बनाकर देगा।
गोपी चाचा क्या मैं एटीएम मशीन से कितने भी पैसे निकाल सकता हूँ?
नहीं राजू, इसकी एक सीमा है। एटीएम एक दिन में बैंक द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर ही पैसे देता है बशर्ते कि आपके खाते में पर्याप्त पैसे हों।

इससे रुपये निकालना और लोगों को देना कितना आसान हो गया है।
हाँ राजू, ये आसान तो है। लेकिन हमें कोशिश करनी चाहिए कि हम भुगतान करने के लिए कम से कम नकदी का उपयोग करें और ज्यादा से ज्यादा इलेक्ट्रानिक बैंकिंग का उपयोग करें। इस एटीएम कार्ड का उपयोग सामान और सेवाओं को खरीदने के लिए भी किया जा सकता है। मैं इलेक्ट्रानिक बैंकिंग के बारे में जानकारी किसी और दिन दूंगा।
गोपी चाचा, क्या एटीएम से भी कभी गलती हो सकती है?
हाँ, कभी–कभी एटीएम कम नकदी या कोई नकदी नहीं देता है किन्तु तुम्हारे खाते में से दर्ज की गई राशि निकल जाती है।
यदि ऐसा हो तो क्या करना चाहिए?
ऐसी स्थिति में अपने बैंक को तुरंत सूचित करना चाहिए किन्तु 30 दिनों के अंदर।

क्या बैंक पैसा वापस दे देगा?
हाँ राजू, काटी गई धनराशि हमारे खाते में 7 कार्यदिवसों के भीतर जमा हो जानी चाहिए।
चाचा, यदि बैंक 7 कार्यदिवसों के भीतर राशि नहीं जमा करता है तो क्या करना चाहिए?
यदि यह विलंब 7 र्कायदिवसों से अधिक का होता है तो बैंक को मुआवजे के रूप में 100 रुपये प्रतिदिन के हिसाब से तब तक देने होंगे जब तक कि गलती से काटी गई राशि जमा नहीं कर दी जाती है।
गोपी चाचा यदि बैंक बात न सुने तो क्या करना चाहिए।
यदि शिकायत करने के एक महीने के पश्चात भी बैंक की ओर से कोई जवाब नहीं आता है तो बैंकिंग लोकपाल से संपर्क किया जा सकता है।
गोपी चाचा क्या एटीएम का उपयोग करते समय कोई सावधानी बरतनी चाहिए?
हाँ राजू, एटीएम का उपयोग करते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि कोई संदिग्ध व्यक्ति या वस्तु एटीएम के आस–पास न हो।

चाचा यदि कार्ड खो जाए या कोई इसे चुरा ले तो क्या करना चाहिए?
ऐसी स्थिति में कार्ड जारी करने वाले बैंक से तुरंत संपर्क कर के कार्ड से होने वाले लेनदेन को बंद करवा देना चाहिए। बाद में बैंक दूसरा कार्ड उपलब्ध करा देगा।
कार्ड जारी करने वाले बैंक/ग्राहक सुविधा केंद्र का फोन नंबर सदैव अपने पास रखना चाहिए ताकि कार्ड के लेनदेन को बंद करवाया जा सके।
91 0000 000 000
गोपी चाचा, चलिये इस दुकान से सामान खरीदने के लिए कुछ और पैसे निकालते हैं।
एटीएम
नहीं राजू, हमें एटीएम से पैसे निकालने की कोई जरूरत नहीं है। इस चिह्न को देखो। इस दुकान में हम अपने कार्ड से भी सामान खरीद सकते हैं।
हम सभी कार्ड स्वीकार करते हैं
चाचा क्या एटीएम का उपयोग केवल पैसे निकालने के लिए किया जाता है?
नहीं राजू, एटीएम का उपयोग अन्य कार्यों के लिए भी किया जाता है जैसे कि खाते में शेष राशि जानने के लिए.....

पिन बदलने के लिए
PIN
अपने खाते का बैंक स्टेटमेंट लेने के लिए
मोबाइल और डीटीएच रीचार्ज करने के लिए
किसी को पैसे भेजने के लिए
500
रेल टिकट बुक करने के लिए
एटीएम
यह तो एक जिन्न है!!!

राजू
और एटीएम
दोस्त

भारतीय रिज़र्व बैंक

RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

• कापीराइट

इस सामग्री का उपयोग किया जा सकता है बशर्ते स्रोत का उल्लेख किया जाए।

• दावात्याग

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वित्तीय शिक्षण दिए जाने संबंधी की जा रही पहल का उद्देश्य है जनसाधारण को सामान्य जानकारी और दिशानिर्देश उपलब्ध कराना । पाठकों से अनुरोध है कि वे इस जानकारी का उपयोग करते समय स्वयं के विवेक का उपयोग करें।