



ग्राहकों द्वारा अक्सर पूछे जाने वाले
प्रश्न

ESAF 2.0 – StratoNeXt

गोपनीयता

इस दस्तावेज़ में स्वामित्व संबंधी जानकारी है और यह केवल अधिकृत प्राप्तकर्ताओं के लिए है। जबकि अंतिम दस्तावेज़ ESAF SFB की संपत्ति है, ये कार्यप्रणालियाँ, प्रक्रियाएं और कार्यविधियाँ Kyndryl की बौद्धिक संपदा रहेंगी और इस कार्य के दायरे से बाहर इनका प्रकटीकरण, पुनरुत्पादन या उपयोग नहीं किया जाएगा।

यहाँ निहित सभी जानकारी को गोपनीय रखा जाएगा। इस दस्तावेज़ का कोई भी भाग, पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से, ESAF SFB द्वारा अधिकृत व्यक्तियों या संगठनों अथवा लागू नीतियों के अंतर्गत स्पष्ट रूप से अनुमत व्यक्तियों या संगठनों के अलावा किसी अन्य को प्रकट, साझा या पुनरुत्पादित नहीं किया जा सकता है।

विषय-सूची

1 परिचय.....	4
2 ग्राहकों द्वारा अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न.....	4
2.1. परिवर्तन के बारे में	4
3. मेरी बैंकिंग पर प्रभाव.....	7
3.1 खाता और ग्राहक की जानकारी	7
3.2 मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग.....	8
3.3 चेक, भुगतान और ट्रांसफर.....	10
उत्तर: नहीं, आपके संबंधित खाते में सेटलमेंट सिस्टम उपलब्ध होने के बाद ही होगा।.....	11
उत्तर: हाँ, अपग्रेड के दौरान ये सेवाएँ उपलब्ध नहीं रहेंगी।	11
3.4 कार्ड – डेबिट और क्रेडिट.....	12
3.5 फिक्स्ड / रेकरिंग डिपॉजिट	12
3.6 लोन (ऋण) और पुनर्भुगतान.....	14
उत्तर: अपग्रेड अवधि के दौरान NACH/ECS मैंडेट प्रोसेस नहीं किए जाएंगे। इन्हें 26 अक्टूबर 2026 को दोबारा शुरू किया जाएगा।	15
3.7 ग्राहक सहायता और सुरक्षा	15
4. ग्राहकों को क्या करना है.....	16
5. सहायता और सहयोग.....	17
6. डिजिटल और ट्रांजैक्शनल (लेन-देन) सेवाएँ.....	20

1 परिचय

जब ESAF बैंक IT रूपांतरण की यात्रा शुरू कर रहा है, तब इस रूपांतरण और इसके ग्राहकों पर पड़ने वाले प्रभाव को लेकर ग्राहकों के मन में कई प्रश्न होंगे। यह दस्तावेज़ बैंक के ग्राहकों को ESAF की रूपांतरण पहल, ग्राहकों को होने वाले लाभ, सामने आने वाली सामान्य समस्याओं, समस्याओं का समाधान कैसे प्राप्त करें, सहायता के लिए कैसे संपर्क करें आदि को समझने में सहायता करने के लिए तैयार किया गया है।

प्रश्न ESAF L&D द्वारा तैयार किए गए हैं और और बिज़नेस टीम ने तदनुसार उत्तर दिए हैं।

2 ग्राहकों द्वारा अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

2.1. परिवर्तन के बारे में

प्रश्न: परिवर्तन कब होगा?

उत्तर: 23 अक्टूबर, शाम 6 बजे से 26 अक्टूबर, सुबह 10 बजे 2026 तक

प्रश्न: क्या परिवर्तन हो रहा है?

उत्तर: StratoNeXt रूपांतरण कार्यक्रम में मुख्य बिज़नेस एप्लिकेशन्स के साथ-साथ ग्राहकों से जुड़े एप्लिकेशन्स का अपग्रेड, सिस्टमों का माइग्रेशन और ग्राहकों से जुड़ी प्रक्रियाओं को दोबारा डिज़ाइन करना शामिल है। यह ब्लूप्रिंट उत्कृष्ट ग्राहक और कर्मचारी अनुभव के लिए किए जाने वाले प्रमुख बदलावों को दर्शाता है, जैसे:

- पुराने FIS Profile CBS से नए **Oracle Flexcube Core Banking System** में माइग्रेशन — ग्राहक और उत्पाद संचालन का केंद्र।
- उन्नत और सुविधाओं से भरपूर, फिर भी सरल **मोबाइल और इंटरनेट बैंकिंग एप्लिकेशन**।

प्रश्न: बैंक यह नया सिस्टम/एप्लिकेशन क्यों शुरू कर रहा है?

उत्तर: ESAF का उद्देश्य स्पष्ट और महत्वाकांक्षी है: भारत में “विश्वसनीय”, “ग्राहक-केंद्रित”, डिजिटल बैंक बनना। ESAF का लक्ष्य है:

- हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि ग्राहकों को हर समय उत्पादों और सेवाओं का सर्वोत्तम अनुभव मिले; अपने आदर्श वाक्य “**बैंकिंग की खुशी**” के अनुरूप।
- विभिन्न चैनलों पर **एकसमान, व्यक्तिगत डिजिटल ग्राहक अनुभव** प्रदान करना।
- सर्वोत्तम श्रेणी की सुविधाओं के माध्यम से तेज़, सुरक्षित और सुदृढ़ **बैंकिंग अनुभव** प्रदान करना, साथ ही **सुरक्षित और अनुपालन-संगत बैंकिंग अनुभव** सुनिश्चित करना।

प्रश्न: नया एप्लिकेशन क्या है?

उत्तर: परिवर्तन का केंद्र: Flexcube CBS + ESAF CRM + डिजिटल ऑनबोर्डिंग एप्लिकेशन + इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग जैसे सेल्फ-सर्विस चैनल

Oracle Flexcube कोर बैंकिंग

Flexcube निम्नलिखित सुविधाएँ प्रदान करेगा:

- मानकीकृत, आधुनिक ग्राहक जीवनचक्र और उत्पाद प्रबंधन
- बेहतर एकीकरण क्षमताएँ, जिससे तेज़ ऑनबोर्डिंग और ऋण देने की प्रक्रिया संभव होगी
- उच्चतर सिस्टम स्थिरता, स्केलेबिलिटी और सुदृढ़ता
- बेहतर नियामक अनुपालन और रिपोर्टिंग

यह ESAF के अगले दशक के विकास के लिए **मुख्य इंजन** के रूप में कार्य करेगा।

इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग चैनल

- ग्राहकों के लिए अनेक सुविधाओं वाला नई पीढ़ी का चैनल प्लेटफॉर्म।
- यह आपकी जेब में एक शाखा की तरह है। आप मोबाइल ऐप का उपयोग करके खाते से संबंधित कार्य कर सकते हैं।
- बिल भुगतान जैसी तृतीय-पक्ष सेवाएँ।
- भुगतान की कार्यक्षमता को तेज़ और सुरक्षित बनाया गया है।

प्रश्न: क्या किसी सेवा में रुकावट आएगी?

उत्तर: हाँ। अपग्रेड की योजना सप्ताहांत (गैर-कार्य दिवस शनिवार और रविवार) के दौरान बनाई गई है। अपग्रेड अवधि (23 अक्टूबर, शाम 6 बजे से 26 अक्टूबर, सुबह 10 बजे 2026 तक) के दौरान भुगतान और चैनल सेवाएँ प्रभावित होंगी।

प्रश्न: कटओवर (बदलाव की) अवधि के दौरान कौन-सी सेवाएँ अनुपलब्ध रहेंगी?

उत्तर: माइग्रेशन / अपग्रेड अवधि के दौरान मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, ATM, UPI, QR कोड, डेबिट कार्ड और फंड ट्रांसफर NEFT / RTGS / IMPS जैसे सभी ग्राहक संबंधी चैनल अनुपलब्ध रहेंगे।

प्रश्न: इस परिवर्तन से एक ग्राहक के रूप में मुझे क्या लाभ होंगे?

उत्तर: सरल ऑनबोर्डिंग, खाता खोलना, उन्नत कार्यक्षमताओं वाले सेल्फ-सर्विस चैनल, सिंपली डिजिटल और त्वरित ऋण प्रक्रिया, तेज़ और व्यक्तिगत सेवाएँ एवं अनुभव, 24x7 डेटा तक पहुँच, कभी भी भुगतान करने के विकल्प आदि।

प्रश्न: क्या यह परिवर्तन अनिवार्य है, या मेरे पास कोई विकल्प है?

उत्तर: यह पूरे बैंक में किया जाने वाला सिस्टम अपग्रेड है और सभी ग्राहकों पर स्वतः लागू होगा। इसे हमारी बैंकिंग सेवाओं को बेहतर बनाने और लागू नियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए किया जा रहा है। आपकी ओर से नया मोबाइल एप्लिकेशन इंस्टॉल करने और उसमें पुनः रजिस्ट्रेशन करने के अलावा किसी अन्य कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है।

प्रश्न: क्या इस परिवर्तन के लिए मुझे कोई शुल्क देना होगा?

उत्तर: नहीं। इस परिवर्तन के लिए आपसे कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा। यह अपग्रेड आपको बेहतर और अधिक सहज बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए किया जा रहा है।

प्रश्न: क्या यह परिवर्तन सभी ग्राहकों को प्रभावित करेगा या केवल कुछ ग्राहकों को?

उत्तर: बैंक के सभी मौजूदा ग्राहकों को।

प्रश्न: क्या मेरी शाखा की सेवाएँ और सहायता प्रभावित होंगी?

उत्तर: आपकी शाखा आपको वर्तमान में मिलने वाली सेवाएँ और सहायता प्रदान करना जारी रखेगी। अपग्रेड किया गया सिस्टम हमें आपको अधिक कुशलता से सेवा प्रदान करने और आपके समग्र बैंकिंग अनुभव को बेहतर बनाने में सहायता करने के लिए तैयार किया गया है।

प्रश्न: यदि मुझे इस अवधि के दौरान किसी तत्काल लेन-देन की आवश्यकता हो तो मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: कृपया **23 अक्टूबर 2026 को शाम 6:00 बजे से पहले** सभी तत्काल लेन-देन, फंड ट्रांसफर, बिल भुगतान और आवश्यक नकद निकासी पूरी कर लें। हम यह भी अनुशंसा करते हैं कि आपके पास वैकल्पिक भुगतान का कोई विकल्प उपलब्ध हो, क्योंकि सिस्टम अपग्रेड के दौरान हमारे भुगतान और बैंकिंग चैनल अस्थायी रूप से अनुपलब्ध रहेंगे। असुविधा के लिए हमें खेद है और हम आपसे अपने लेन-देन की पहले से योजना बनाने का अनुरोध करते हैं।

प्रश्न: सामान्य सेवाएँ कब फिर से शुरू होंगी?

उत्तर: 26 अक्टूबर 2026 को सुबह 10 बजे से।

प्रश्न: क्या मुझे डाउनटाइम (सेवा बंद रहने की अवधि) के बारे में पहले से सूचित किया जाएगा?

उत्तर: हाँ। निर्धारित डाउनटाइम और नवीनतम अपडेट का विवरण बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर उपलब्ध होगा। हम SMS और बैंक के अन्य आधिकारिक चैनलों के माध्यम से भी सूचित करेंगे। ग्राहकों से अनुरोध है कि इस अवधि के दौरान किसी भी लेन-देन की योजना बनाने से पहले वेबसाइट देखें।

प्रश्न: यदि सिस्टम बंद होने के समय कोई लेन-देन प्रक्रिया में है तो क्या होगा?

उत्तर: अधूरे लेन-देन पर प्रक्रिया नहीं की जाएगी। अधिक सहायता के लिए, कृपया बैंक के आधिकारिक ग्राहक-सहायता चैनलों के माध्यम से संपर्क करें।

3 मेरी बैंकिंग पर प्रभाव

3.1 खाता और ग्राहक की जानकारी

प्रश्न: क्या मेरा खाता नंबर बदल जाएगा?

उत्तर: नहीं, खाता नंबर वही रहेगा।

प्रश्न: क्या मेरी ग्राहक ID बदल जाएगी?

उत्तर: हाँ। एक नई ग्राहक ID बनाई जाएगी और अपग्रेड किए गए सिस्टम में इसे आपकी मौजूदा ग्राहक ID और खातों से स्वचालित रूप से लिंक कर दिया जाएगा। इससे आपके खाते की शेष राशि या बैंक के साथ आपके संबंध पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा और आपकी ओर से किसी कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है। अपग्रेड के बाद, आप बैंक के अधिकृत ग्राहक-सहायता चैनलों के माध्यम से अपनी नई ग्राहक ID प्राप्त कर सकते हैं या आवश्यक पहचान-पत्र के साथ अपनी निकटतम शाखा में जाकर इसे प्राप्त कर सकते हैं।

प्रश्न: क्या मेरा रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर और ईमेल मेरे खाते से जुड़े रहेंगे?

उत्तर: हाँ।

प्रश्न: क्या मेरी शाखा का IFSC कोड बदलेगा?

उत्तर: नहीं, सभी शाखाओं के IFSC कोड वही रहेंगे।

प्रश्न: क्या मेरे नामांकित व्यक्ति का विवरण स्वचालित रूप से स्थानांतरित हो जाएगा?

उत्तर: हाँ।

प्रश्न: क्या परिवर्तन के बाद मेरी लेन-देन की जानकारी उपलब्ध रहेगी?

उत्तर: हाँ, 1 अप्रैल 2025 से आगे की आपकी लेन-देन की जानकारी अपग्रेड किए गए सिस्टम में उपलब्ध रहेगी। यदि आपको 1 अप्रैल 2025 से पहले की किसी अवधि के लेन-देन विवरण या खाते के स्टेटमेंट की आवश्यकता है, तो सहायता के लिए अपनी निकटतम शाखा से संपर्क करें।

प्रश्न: क्या रूपांतरण के बाद मुझे अपने KYC दस्तावेज़ फिर से जमा करने होंगे?

उत्तर: नहीं, सभी KYC जानकारी नए सिस्टम में स्थानांतरित हो जाएगी। हालाँकि, जब आपका खाता आवधिक दोबारा KYC के लिए देय होगा, तब आपको लागू नियामक आवश्यकताओं के अनुसार आवश्यक प्रक्रिया पूरी करनी होगी।

प्रश्न: क्या ग्राहक नेटबैंकिंग के माध्यम से फॉर्म 121 अपडेट कर सकेगा?

उत्तर: सिस्टम लाइव होने के तुरंत बाद यह सुविधा इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से उपलब्ध नहीं होगी। इसे बाद में शुरू करने की योजना है। तब तक, फॉर्म 121 अपडेट करने में सहायता के लिए कृपया अपनी निकटतम

शाखा में जाएँ।

प्रश्न: क्या मेरे मौजूदा उत्पाद और सेवाएँ बदल जाएँगी?

उत्तर: नहीं। सिस्टम अपग्रेड के बाद भी आपके मौजूदा उत्पाद और सेवाएँ जारी रहेंगी। आंतरिक सिस्टम से संबंधित किसी भी बदलाव का प्रबंधन बैंक द्वारा किया जाएगा और आपकी ओर से किसी कार्रवाई की आवश्यकता नहीं होगी।

प्रश्न: क्या मुझे किसी सेवा के लिए फिर से रजिस्ट्रेशन करना होगा?

उत्तर: मौजूदा सेवाएँ जारी रहेंगी। आपको नए मोबाइल एप्लिकेशन के लिए फिर से रजिस्ट्रेशन करना होगा।

प्रश्न: क्या मुझे अपनी पासबुक बदलनी होगी?

उत्तर: नहीं, आप उसी पासबुक का उपयोग जारी रख सकते हैं।

प्रश्न: क्या सिस्टम अपग्रेड के दौरान मेरे ESAF खाते में पैसे जमा किए जा सकते हैं?

उत्तर: नहीं, क्योंकि सिस्टम अनुपलब्ध है।

प्रश्न: यदि सेवा बाधित होने के दौरान मेरा वेतन या पेंशन जमा होने वाली है, तो क्या वह जमा होगी?

उत्तर: नहीं, क्योंकि सिस्टम अनुपलब्ध है।

प्रश्न: क्या सिस्टम अपग्रेड के दौरान सरकारी लाभ/DBT क्रेडिट प्रभावित होंगे?

उत्तर: नहीं, क्योंकि सिस्टम अनुपलब्ध है।

3.2 मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग

प्रश्न: क्या मोबाइल बैंकिंग प्रभावित होगी?

उत्तर: अपग्रेड अवधि के दौरान मौजूदा मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ अनुपलब्ध रहेंगी।

प्रश्न: क्या मोबाइल बैंकिंग में कोई बदलाव होगा?

उत्तर: 26 अक्टूबर को लाइव होने के बाद, उन्नत कार्यक्षमताओं वाला नया मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन उपलब्ध होगा।

प्रश्न: क्या E_Mitra ऐप में कोई बदलाव होगा?

उत्तर: हाँ। उन्नत सुविधाओं वाला नया मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन शुरू किया जाएगा। अपग्रेड के बाद जब आप मौजूदा एप्लिकेशन खोलेंगे, तो आपको लागू होने के अनुसार Google Play Store या Apple App Store से नया एप्लिकेशन डाउनलोड करने के लिए निर्देशित किया जाएगा।

प्रश्न: क्या मुझे नया एप्लिकेशन डाउनलोड करना होगा या अपने मौजूदा एप्लिकेशन को अपडेट करना होगा?

उत्तर: हाँ, मोबाइल बैंकिंग का नया ऐप डाउनलोड करना होगा। कटओवर अवधि के बाद, जब आप मौजूदा मोबाइल बैंकिंग ऐप को एक्सेस करेंगे, तो यह आपको रीडायरेक्ट कर देगा। लिंक पर क्लिक करने के बाद, उपयोगकर्ता को नए मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन डाउनलोड करने के लिए Play Store पर रीडायरेक्ट कर दिया जाएगा।

प्रश्न: क्या इंटरनेट बैंकिंग प्रभावित होगी?

उत्तर: अपग्रेड अवधि के दौरान मौजूदा इंटरनेट बैंकिंग सेवाएँ अनुपलब्ध रहेंगी।

प्रश्न: माइग्रेशन के दौरान मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग के लिए मुझे कितना डाउनटाइम अपेक्षित करना चाहिए?

उत्तर: 23 अक्टूबर 2026 को शाम 6 बजे से 26 अक्टूबर 2026 को सुबह 10 बजे तक। इसमें कोई बदलाव होने पर हम आपको इसकी सूचना देंगे।

प्रश्न: क्या इंटरनेट बैंकिंग में कोई बदलाव होगा

उत्तर: अपग्रेड के बाद, ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग एप्लिकेशन को एक्सेस कर सकेंगे, जो नए इंटरनेट बैंकिंग एप्लिकेशन पर रीडायरेक्ट हो जाएगा। आपको पासवर्ड रीसेट करना होगा।

प्रश्न: क्या मैं रूपांतरण अवधि के दौरान (मोबाइल बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/शाखा के माध्यम से) FDs खोल/बंद कर सकता हूँ?

उत्तर: नहीं। निर्धारित सिस्टम अपग्रेड अवधि के दौरान मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग या शाखाओं के माध्यम से फिक्स्ड डिपॉजिट खोलना और बंद करना, जिसमें समय से पहले बंद करना भी शामिल है, उपलब्ध नहीं होगा। कृपया 23 अक्टूबर को शाम 6:00 बजे से पहले या बैंकिंग सेवाएँ फिर से शुरू होने के बाद किसी भी आवश्यक फिक्स्ड डिपॉजिट से संबंधित लेन-देन को पूरा करें।

प्रश्न: क्या मेरे मौजूदा इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग लॉगिन क्रेडेंशियल काम करते रहेंगे या मुझे फिर से रजिस्टर करना होगा?

उत्तर: नहीं। आपको बेहतर सुरक्षा और संरक्षा के लिए लॉगिन क्रेडेंशियल को फिर से रजिस्टर करना होगा।

प्रश्न: क्या मुझे रूपांतरण के बाद अपना पासवर्ड या MPIN रीसेट करना होगा?

उत्तर: आपको फिर से रजिस्टर करना होगा।

प्रश्न: क्या मेरे सभी खाते और बैंकिंग संबंध नए डिजिटल प्लेटफॉर्म पर दिखाई देंगे?

उत्तर: हाँ, वे नए प्लेटफॉर्म/एप्लिकेशन पर उपलब्ध होंगे।

प्रश्न: क्या मेरे मौजूदा लाभार्थी उपलब्ध रहेंगे या मुझे उन्हें फिर से रजिस्टर करना होगा?

उत्तर: हाँ, निर्बाध और परेशानी-मुक्त रूपांतरण सुनिश्चित करने के लिए, सभी मौजूदा लाभार्थी नए प्लेटफॉर्म/एप्लिकेशन पर उपलब्ध होंगे। मौजूदा लाभार्थियों को फिर से रजिस्टर करने की आवश्यकता नहीं है।

प्रश्न: क्या मैं मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से सर्विस रिक्वेस्ट दर्ज कर सकता हूँ?

उत्तर: हाँ, अपग्रेड अवधि के बाद नए एप्लिकेशन में।

प्रश्न: क्या क्रेडिट कार्ड का विवरण मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से उपलब्ध होगा?

उत्तर: नहीं। आपके पास मौजूद क्रेडिट कार्ड का विवरण देखने के लिए आपको क्रेडिट कार्ड बैंकिंग पोर्टल पर जाना होगा। मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग में बाद में क्रेडिट कार्ड की सुविधा उपलब्ध होने पर हम आपको सूचित करेंगे।

प्रश्न: क्या मैं मोबाइल बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से लोन अगेंस्ट डिपॉजिट (LAD) बुक कर सकता हूँ?

उत्तर: यह सुविधा वर्तमान में इन चैनलों में उपलब्ध नहीं है। यह सुविधा जोड़े जाने पर हम आपको सूचित करेंगे।

प्रश्न: क्या मैं मोबाइल बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से अपने CASA खाते से अपने लोन खाते में धनराशि ट्रांसफर कर सकता हूँ?

उत्तर: हाँ, लाइव होने के बाद नए एप्लिकेशन में।

प्रश्न: क्या ग्राहक नेटबैंकिंग के माध्यम से मोबाइल नंबर/ईमेल ID बदल सकता है?

उत्तर: लाइव होने के बाद आप इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से अपना रजिस्टर्ड ईमेल एड्रेस अपडेट कर सकते हैं। अपना रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर बदलने के लिए, कृपया आवश्यक पहचान दस्तावेजों के साथ अपनी निकटतम शाखा में जाएँ।

प्रश्न: क्या नया मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन Android और iPhone दोनों उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध है?

उत्तर: हाँ, यह Android और iPhone दोनों उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध है।

3.3 चेक, भुगतान और ट्रांसफर

प्रश्न: क्या फंड ट्रांसफर (NEFT/RTGS/IMPS) प्रभावित होंगे?

उत्तर: हाँ, अपग्रेड अवधि के दौरान ये सेवाएँ उपलब्ध नहीं रहेंगी।

प्रश्न: क्या मेरे निर्धारित या आवर्ती भुगतान सामान्य रूप से होते रहेंगे?

उत्तर: सिस्टम अपग्रेड अवधि के दौरान होने वाले निर्धारित या आवर्ती भुगतान पर डाउनटाइम के दौरान प्रक्रिया नहीं की जाएगी और इन पर सिस्टम के लाइव होने के बाद प्रक्रिया की जाएगी। हालाँकि, हमारा सुझाव है कि आप आवर्ती भुगतान निर्देश की दोबारा जांच कर लें।

प्रश्न: क्या ATM सेवाएँ प्रभावित होंगी?

उत्तर: हाँ, अपग्रेड अवधि के दौरान ATM सेवाएँ उपलब्ध नहीं रहेंगी।

प्रश्न: क्या UPI / डिजिटल भुगतान प्रभावित होंगे?

उत्तर: हाँ, अपग्रेड के दौरान ये सेवाएँ प्रभावित होंगी और लाइव होने के बाद उपलब्ध होंगी।

प्रश्न: क्या सिस्टम अपग्रेड के बाद मुझे बैंक UPI के लिए फिर से रजिस्टर करना होगा?

उत्तर: नहीं।

प्रश्न: क्या कोई अन्य चैनल भी प्रभावित होंगे?

उत्तर: हाँ, अपग्रेड के दौरान एजेंसी बैंकिंग जैसी कुछ अन्य सेवाएँ प्रभावित होंगी।

प्रश्न: क्या चेक से जुड़े लेन-देन प्रभावित होंगे?

उत्तर: हाँ। इस अवधि के दौरान चेक (आवक और जावक दोनों) पर प्रक्रिया नहीं की जाएगी।

प्रश्न: क्या मेरी मौजूदा चेक बुक माइग्रेशन के बाद भी वैध रहेगी?

उत्तर: हाँ।

प्रश्न: क्या माइग्रेशन से पहले जारी किए गए चेक स्वीकार किए जाएंगे? अनक्लियर्ड या पेंडिंग चेक का क्या होगा?

उत्तर: हाँ, और सिस्टम उपलब्ध होने के बाद इन्हें क्लियर कर दिया जाएगा।

प्रश्न: अनक्लियर्ड चेक / पेंडिंग ट्रांजैक्शंस (लेन-देन) / स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शंस का क्या होगा?

उत्तर: अनक्लियर्ड चेक और अनएक्जीक्यूटेड स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शंस को एक्जीक्यूट किया जाएगा। पेंडिंग ट्रांजैक्शंस (लंबित लेन-देन), अगर अपग्रेड से पहले पूरे नहीं हुए हैं, तो उन्हें दोबारा दर्ज / दोबारा शुरू करना होगा।

प्रश्न: क्या QR-आधारित मर्चेन्ट सेटलमेंट प्रभावित होंगे?

उत्तर: नहीं, आपके संबंधित खाते में सेटलमेंट सिस्टम उपलब्ध होने के बाद ही होगा।

प्रश्न: क्या ATM, POS, ई-कॉमर्स या कार्ड लेन-देन के लिए कोई डाउनटाइम होगा?

उत्तर: हाँ, अपग्रेड के दौरान ये सेवाएँ उपलब्ध नहीं रहेंगी।

प्रश्न: अगर कोई ट्रांसफर फेल हो जाता है तो क्या होगा (रिवर्सल / SMS सूचना)?

उत्तर: अपग्रेड विंडो के दौरान आप कोई ट्रांसफर ट्रांजैक्शन (लेन-देन) शुरू नहीं कर पाएंगे। कृपया सहायता के लिए बैंक की ग्राहक सेवा (1800-103-3723) से संपर्क करें।

प्रश्न: क्या चेक स्टॉप-पेमेंट इंस्ट्रक्शन प्रोसेस किए जाएंगे?

उत्तर: नहीं।

प्रश्न: डाउनटाइम से पहले शुरू किए गए किसी लेनदेन की पुष्टि मैं कैसे कर सकता हूँ?

उत्तर: लेन-देन होने के बाद आपको SMS प्राप्त होगा।

प्रश्न: अगर सर्विस में रुकावट के दौरान मुझे कैश की जरूरत हो तो मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: 23 अक्टूबर को शाम 4 बजे से पहले शाखा से या अक्टूबर 2026 में शाम 6 बजे से पहले ATM से कैश निकाला जा सकता है।

3.4 कार्ड – डेबिट और क्रेडिट

प्रश्न: क्या मौजूदा डेबिट कार्ड रूपांतरण के बाद भी काम करता रहेगा?

उत्तर: हाँ।

प्रश्न: क्या कार्ड लेन-देन (डेबिट/क्रेडिट) प्रभावित होंगे?

उत्तर: अपग्रेड अवधि के दौरान डेबिट कार्ड की सेवाएँ प्रभावित होंगी। क्रेडिट कार्ड की सेवाएँ उपलब्ध रहेंगी।

प्रश्न: क्या रूपांतरण के बाद मौजूदा डेबिट / क्रेडिट कार्ड का विवरण बदलेगा?

उत्तर: नहीं।

प्रश्न: क्या नए इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर सभी खाते (क्रेडिट कार्ड सहित) दिखाई देंगे?

उत्तर: हाँ।

3.5 फिक्स्ड / रेकरिंग डिपॉजिट

प्रश्न: क्या मैं परिवर्तन अवधि के दौरान मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग या शाखा के माध्यम से FD खोल, रिन्यू या बंद कर सकता हूँ?

उत्तर: नहीं। इस अवधि के दौरान मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग उपलब्ध नहीं रहेंगी और चौथे शनिवार तथा रविवार को शाखाएँ बंद रहेंगी।

प्रश्न: क्या मेरे मौजूदा फिक्स्ड डिपॉजिट माइग्रेशन के बाद बिना किसी बदलाव के जारी रहेंगे?

उत्तर: हाँ, बिना किसी बदलाव के जारी रहेंगे।

प्रश्न: क्या कम्प्यूलेटिव FD पर ब्याज की गणना में अंतर के कारण मैच्योरिटी (परिपक्वता) राशि में कोई बदलाव होगा?

उत्तर: नहीं, इसमें कोई बदलाव नहीं होगा।

प्रश्न: क्या ब्याज की गणना में कोई अंतर होगा, खासकर कम्प्यूलेटिव FD के मामले में?

उत्तर: नहीं, सभी मौजूदा FD/RD पर लागू ब्याज दरें जारी रहेंगी।

प्रश्न: क्या मेरी ब्याज दरों (चालू फिक्स्ड डिपॉजिट, सेविंग्स आदि), फीस या चार्ज में कोई बदलाव होगा?

उत्तर: नहीं, इसमें कोई बदलाव नहीं होगा।

प्रश्न: क्या परिवर्तन से बैंक द्वारा दी जाने वाली FD की ब्याज दरों पर कोई असर पड़ेगा?

उत्तर: नहीं, इसमें कोई बदलाव नहीं होगा।

प्रश्न: मेरी FD/RD/SB की ब्याज राशि मिलने की मौजूदा प्रक्रिया में क्या बदलाव होंगे?

उत्तर: कोई बदलाव नहीं।

- मासिक और तिमाही भुगतान वाली FD के लिए ब्याज का भुगतान कैलेंडर के आधार पर (अगले महीने/तिमाही की 1 तारीख को दिन की शुरूआत पर) किया जाएगा।
- मल्टीप्लायर FD के लिए ब्याज का संचय एनिवर्सरी के आधार पर (खाता खोलने की तारीख से तीन महीने) किया जाएगा।
- शॉर्ट टर्म (अल्पावधि) FD के लिए ब्याज का भुगतान मैच्योरिटी (परिपक्वता) पर किया जाएगा।
- RD के लिए ब्याज का संचय एनिवर्सरी के आधार पर (खाता खोलने की तारीख से तीन महीने) किया जाएगा।
- सेविंग्स (बचत) बैंक खाते के लिए ब्याज का भुगतान मासिक कैलेंडर के आधार पर किया जाएगा। मौजूदा प्रक्रिया में कोई बदलाव नहीं है। ब्याज की राशि महीने के अंत में दिन की समाप्ति पर जमा

की जाएगी।

- यदि FD का मासिक ब्याज किसी दूसरे बैंक में ट्रांसफर करना है, तो यह NEFT विकल्प का उपयोग करके किया जा सकता है।
- SB खाते के लिए ब्याज का भुगतान मासिक आधार पर किया जाएगा।

प्रश्न: मुझे मासिक ब्याज नहीं मिला है।

उत्तर: निश्चित रहें, आपका पैसा हमारे पास सुरक्षित है। कृपया हमारे कॉल सेंटर या अपनी नजदीकी शाखा से संपर्क करें और हम इसका समाधान करेंगे।

प्रश्न: क्या मैं मैच्योरिटी पेआउट इंस्ट्रक्शन (परिपक्वता पर भुगतान के निर्देश) बदल सकता हूँ?

उत्तर: हाँ, आप ऐसा कर सकते हैं।

प्रश्न: क्या मैं अपने खाते में नामांकित व्यक्ति जोड़/बदल सकता हूँ?

उत्तर: हाँ, आप अपने मोबाइल ऐप के माध्यम से या अपनी नजदीकी शाखा में जाकर या हमारी ग्राहक सेवा पर कॉल करके ऐसा कर सकते हैं।

3.6 लोन (ऋण) और पुनर्भुगतान

प्रश्न: क्या माइग्रेशन के बाद मेरे मौजूदा लोन अकाउंट नंबर में कोई बदलाव होगा?

उत्तर: नहीं, आपका मौजूदा लोन अकाउंट नंबर वही रहेगा।

प्रश्न: क्या मेरी EMI राशि या पुनर्भुगतान शेड्यूल में कोई बदलाव होगा?

उत्तर: नहीं।

प्रश्न: क्या मैं कटओवर के दौरान UPI/Google Pay/PhonePe/Paytm QR कोड आदि के माध्यम से लोन (ऋण) का पुनर्भुगतान कर सकता हूँ?

उत्तर: नहीं, क्योंकि बैंक का सिस्टम उपलब्ध नहीं है।

प्रश्न: क्या मेरे लोन कार्ड में दिया गया QR कोड प्रभावित होगा?

उत्तर: नहीं, लेकिन कटओवर अवधि के दौरान आप कोई भुगतान नहीं कर पाएंगे। हम सलाह देते हैं कि आप अपनी EMI/बकाया राशि का भुगतान एक या दो दिन पहले कर दें।

प्रश्न: क्या मेरे लोन शेड्यूल पर कोई असर पड़ेगा?

उत्तर: नहीं।

प्रश्न: क्या मेरी मौजूदा EMI, NACH/ECS मैडेट, स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन और ऑटो-डेबिट बिना दोबारा रजिस्ट्रेशन के जारी रहेंगे?

उत्तर: हाँ, ये जारी रहेंगे।

प्रश्न: क्या परिवर्तन के दौरान लोन (ऋण) का पुनर्भुगतान करने या अपना लोन बंद करने में मुझे कोई परेशानी होगी?

उत्तर: हाँ, परिवर्तन अवधि के दौरान आप कोई भी लेन-देन (वित्तीय और गैर-वित्तीय दोनों) नहीं कर पाएंगे।

प्रश्न: अगर माइग्रेशन से संबंधित डाउनटाइम के कारण पुनर्भुगतान में देरी होती है, तो क्या मुझे अतिरिक्त ब्याज या चार्ज देना होगा?

उत्तर: नहीं, यदि ऐसे कोई चार्ज लगते हैं, तो बैंक उन्हें माफ कर देगा।

प्रश्न: क्या उन दिनों के लिए मेरा NACH/ECS मैडेट प्रोसेस होगा और अगर इसमें देरी होती है, तो क्या इसका मेरे क्रेडिट स्कोर पर असर पड़ेगा?

उत्तर: अपग्रेड अवधि के दौरान NACH/ECS मैडेट प्रोसेस नहीं किए जाएंगे। इन्हें 26 अक्टूबर 2026 को दोबारा शुरू किया जाएगा।

3.7 ग्राहक सहायता और सुरक्षा

प्रश्न: रूपांतरण के बाद अगर मुझे कोई समस्या आती है, तो मुझे किससे संपर्क करना चाहिए?

उत्तर: ग्राहक सेवा या अपने रिलेशनशिप मैनेजर से संपर्क करें।

प्रश्न: क्या तत्काल या गंभीर समस्याओं के लिए कोई विशेष ग्राहक सहायता/हेल्पडेस्क होगा?

उत्तर: हाँ।

प्रश्न: क्या रूपांतरण के दौरान मेरे खाते, डिपॉजिट, लोन और लेन-देन का डेटा सुरक्षित रहेगा?

उत्तर: हाँ।

प्रश्न: मैं रूपांतरण से संबंधित असली ESAF संचार की पहचान कैसे कर सकता हूँ और फर्जी मैसेज या फिशिंग की कोशिशों से कैसे बच सकता हूँ?

उत्तर: बैंक कभी भी आपसे OTP, PIN, पासवर्ड या लेन-देन से जुड़ी कोई अन्य जानकारी नहीं मांगेगा। रूपांतरण से जुड़े अपडेट के लिए हमेशा www.esaf.bank.in वेबसाइट देखें। ESAF बैंक के नाम से भेजे गए किसी भी लिंक पर क्लिक न करें।

प्रश्न: क्या इस बदलाव के दौरान मेरा पैसा सुरक्षित है?

उत्तर: हाँ, पूरे सिस्टम अपग्रेड के दौरान आपका पैसा और खाते की जानकारी सुरक्षित रहेगी।

प्रश्न: क्या मेरी व्यक्तिगत और खाते की जानकारी सुरक्षित है?

उत्तर: हाँ, पूरे सिस्टम अपग्रेड के दौरान आपका पैसा और खाते की जानकारी सुरक्षित रहेगी।

प्रश्न: क्या मेरा डेटा सुरक्षित तरीके से ट्रांसफर/माइग्रेट किया जाएगा?

उत्तर: हाँ, पूरे सिस्टम अपग्रेड के दौरान आपका पैसा और खाते की जानकारी सुरक्षित रहेगी।

प्रश्न: क्या लेन-देन की सुरक्षा या प्रमाणीकरण के तरीकों में कोई बदलाव होगा?

उत्तर: नहीं।

प्रश्न: अगर मुझे कुछ संदिग्ध दिखाई देता है, तो मुझे क्या करना चाहिए?

उत्तर: तुरंत हमारे ग्राहक सेवा (1800-103-3723) / ब्रांच मैनेजर या रिलेशनशिप मैनेजर से संपर्क करें। अपना OTP, PIN, पासवर्ड या खाते की जानकारी कभी भी किसी के साथ साझा न करें। कृपया किसी भी मैसेज में दिए गए लिंक पर क्लिक न करें।

प्रश्न: माइग्रेशन के दौरान मेरी जानकारी तक किसकी पहुँच होगी?

उत्तर: केवल बैंक में अधिकृत बैंक कर्मचारियों को डेटा तक पहुँच होगी। सभी ग्राहक PI डेटा (व्यक्तिगत/KYC/खाते की जानकारी) को छिपाया गया है और पूरे सिस्टम अपग्रेड के दौरान आपकी खाते की जानकारी सुरक्षित रहेगी।

प्रश्न: क्या बैंक इस बदलाव के कारण कभी मुझे कॉल या मैसेज करके मेरा PIN, पासवर्ड या OTP मांगेगा?

उत्तर: नहीं, कभी नहीं। अपना OTP, PIN, पासवर्ड या खाते की जानकारी किसी के साथ साझा न करें।

प्रश्न: क्या परिवर्तन अवधि के दौरान बैंक मुझे WhatsApp पर संपर्क करेगा?

उत्तर: नहीं, बैंक परिवर्तन से संबंधित कोई भी WhatsApp मैसेज नहीं भेजेगा।

प्रश्न: क्या WhatsApp बैंकिंग की कार्यक्षमता में कोई बदलाव होगा?

उत्तर: नहीं। WhatsApp बैंकिंग की कार्यक्षमता में कोई बदलाव नहीं होगा। यह पहले की तरह ही काम करती रहेगी और वही कार्यक्षमताएँ और सुविधाएँ उपलब्ध कराती रहेगी।

4. ग्राहकों को क्या करना है

प्रश्न: क्या मुझे कोई कार्रवाई करनी होगी?

उत्तर: SMS/ईमेल/बैंक की वेबसाइट के माध्यम से बैंक द्वारा दिए गए निर्देशों का पालन करें।

प्रश्न: परिवर्तन अवधि के दौरान बैंक मुझसे कैसे संपर्क करेगा?

उत्तर: हम आपसे केवल हमारे पास उपलब्ध SMS / रजिस्टर्ड मेल ID के माध्यम से संपर्क करेंगे। परिवर्तन से संबंधित कोई भी WhatsApp मैसेज हम नहीं भेजेंगे। हमारी हेल्प डेस्क आपकी किसी भी सहायता के लिए 24x7 उपलब्ध रहेगी। आप हमसे **1800-103-3723** पर संपर्क कर सकते हैं।

प्रश्न: क्या परिवर्तन से संबंधित बैंक द्वारा भेजे गए मैसेज में दिए गए लिंक पर क्लिक करना सुरक्षित है?

उत्तर: बैंक परिवर्तन से संबंधित मैसेज में कोई लिंक नहीं भेजेगा। कृपया परिवर्तन से संबंधित मैसेज में दिए गए किसी भी लिंक पर क्लिक न करें।

प्रश्न: क्या रूपांतरण के लिए मेरी ओर से किसी दस्तावेज़ की आवश्यकता है?

उत्तर: नहीं।

प्रश्न: क्या रूपांतरण के लिए मुझे अपनी कोई जानकारी अपडेट करनी होगी?

उत्तर: नहीं, रूपांतरण के लिए नहीं। हालाँकि, यह सलाह दी जाती है कि आप अपना सही संपर्क नंबर और मेल ID (यदि लागू हो) अपडेट कर लें, ताकि परिवर्तन से संबंधित कोई भी जानकारी आप तक तुरंत पहुँच सके।

प्रश्न: क्या मुझे कुछ डाउनलोड या इंस्टॉल करना होगा?

उत्तर: हाँ, केवल ESAF Bank का मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन, जो 26 अक्टूबर 2026 से App / Play Store में उपलब्ध होगा।

प्रश्न: क्या कोई समय-सीमा है जिसके भीतर मुझे आवश्यक कार्रवाई पूरी करनी होगी?

उत्तर: यदि आवश्यक हुआ, तो बैंक आपको पहले से सूचित करेगा।

प्रश्न: क्या मेरी ओर से सब कुछ पूरा हो जाने के बाद मुझे कोई पुष्टी प्राप्त होगी?

उत्तर: बैंक परिवर्तन के दौरान और परिवर्तन पूरा होने के बाद आपको समय-समय पर अपडेट देगा। इससे संबंधित जानकारी हमारी वेबसाइट और शाखाओं पर समय-समय पर अपडेट की जाएगी।

5. सहायता और सहयोग

प्रश्न: अगर मेरा कोई प्रश्न या समस्या है, तो मुझे किससे संपर्क करना चाहिए?

उत्तर: अपने ब्रांच मैनेजर या रिलेशनशिप मैनेजर या अपने नियमित एजेंट/बिज़नेस करेस्पॉन्डेंट या ESAF Bank की ग्राहक सेवा से संपर्क करें।

प्रश्न: ग्राहक सेवा नंबर / ईमेल क्या है?

उत्तर: ESAF Bank ग्राहक सेवा

 **टोल-फ्री ग्राहक सेवा**

- **1800-103-3723 (1800-103-ESAF)**

-  **NRI ग्राहक सेवा (पेड लाइन)**

080-4552-0100

 **ग्राहक सेवा ईमेल**

- **customercare@esafbank.com**

-  **नए प्रोडक्ट की जानकारी के लिए**

enquiry@esafbank.com

प्रश्न: क्या मुझे अपनी शाखा में सहायता मिल सकती है?

उत्तर: हाँ, हमारी शाखा का स्टाफ कार्य दिवसों में बैंकिंग समय के दौरान आपकी सहायता के लिए उपलब्ध रहेगा।

प्रश्न: क्या डिजिटल/चैट सपोर्ट उपलब्ध है?

उत्तर: नहीं। आप हमारी ग्राहक सेवा से 1800-103-3723 पर संपर्क कर सकते हैं।

प्रश्न: किसी समस्या का समाधान नहीं होने पर मैं उसे आगे कैसे बढ़ा सकता हूँ?

उत्तर: अगर आपकी समस्या ग्राहक सेवा (1800-103-3723) द्वारा हल नहीं होती है, तो आप अपने रिलेशनशिप मैनेजर या ब्रांच मैनेजर से संपर्क कर सकते हैं।

प्रश्न: लाइव होने के दौरान और उसके बाद ग्राहक सहायता का समय क्या रहेगा?

उत्तर: ग्राहक सेवा (1800-103-3723) 24 घंटे उपलब्ध रहेगी।

प्रश्न: क्या मैं सहायता के लिए किसी भी शाखा में जा सकता हूँ या केवल अपनी गृह शाखा में?

उत्तर: काम के घंटों के दौरान किसी भी शाखा में जा सकते हैं।

प्रश्न: अगर इस बदलाव के कारण मुझे कोई समस्या या नुकसान होता है, तो उसका समाधान कैसे किया जाएगा?

उत्तर: अपने ब्रांच मैनेजर या रिलेशनशिप मैनेजर या अपने नियमित एजेंट/बिज़नेस करेस्पॉन्डेंट या ग्राहक सेवा से संपर्क करें और उनकी सलाह लें।

6. डिजिटल और ट्रांजैक्शनल (लेन-देन) सेवाएँ

प्रश्न: नए मोबाइल ऐप और इंटरनेट बैंकिंग में लॉगिन कैसे करें?

उत्तर:

नए उपयोगकर्ताओं के लिए

चरण 1: ऐप पर रजिस्टर करें

1. मोबाइल बैंकिंग ऐप खोलें।
2. अपनी पसंदीदा भाषा चुनें।
3. **Register** पर टैप करें।
4. अपना रजिस्ट्रेशन प्रकार चुनें:
 - मौजूदा डिजिटल बैंकिंग उपयोगकर्ता
 - नया उपयोगकर्ता
5. अपना रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर और जन्म तिथि (DOB)/निगमन की तारीख (DOI) दर्ज करें।
6. अगर आपके मोबाइल नंबर से कई ग्राहक IDs लिंक हैं, तो सही ग्राहक ID चुनें।
7. सत्यापन का तरीका चुनें:
 - डेबिट कार्ड
 - रेफरेंस नंबर
 - आधार नंबर
8. आवश्यक सत्यापन की जानकारी दर्ज करें।
9. अपनी ग्राहक जानकारी सत्यापित करें।

चरण 2: डिवाइस और SIM सत्यापन

10. **SIM और डिवाइस बाइंडिंग** पूरी करें।
 - अगर SIM बाइंडिंग सफल है, तो अगले चरण पर जाएँ।

- NRI ग्राहक **Skip SIM Binding** चुन सकते हैं और वैकल्पिक प्रमाणीकरण प्रक्रिया का पालन कर सकते हैं।

11. अगर SIM बाइंडिंग को छोड़ा गया है, तो आवश्यक **NRI जोखिम स्वीकार करने की सहमति दें।**

चरण 3: प्रमाणीकरण

12. प्रमाणीकरण कोड प्राप्त करें

- भाग 1 SMS OTP के माध्यम से
- भाग 2 ईमेल के माध्यम से

13. संयुक्त प्रमाणीकरण कोड दर्ज करें।

14. प्रमाणीकरण कोड को सत्यापित करें।

15. OTP प्रमाणीकरण पूरा करें।

चरण 4: लॉगिन क्रेडेंशियल्स बनाएँ

16. अपनी **यूज़र ID** और **पासवर्ड** बनाएँ।

17. रजिस्ट्रेशन सफलतापूर्वक पूरा हो गया है।

18. वैकल्पिक रूप से **बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण** चालू करें।

19. वैकल्पिक रूप से **MPIN** सेट करें।

20. मोबाइल बैंकिंग डैशबोर्ड पर जाएँ।

रजिस्ट्रेशन के बाद लॉगिन के तरीके

आपका खाता सक्रिय होने के बाद, आप नीचे दिए गए किसी भी तरीके से लॉगिन कर सकते हैं:

- यूज़र ID और पासवर्ड
- MPIN
- बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण (फिंगरप्रिंट/फेस ID)

नए डिवाइस पर रजिस्टर करने वाले मौजूदा उपयोगकर्ताओं के लिए

1. मोबाइल बैंकिंग ऐप खोलें।
2. अपनी **यूज़र ID** और **पासवर्ड** का उपयोग करके लॉगिन करें।
3. आवश्यक सुरक्षा सत्यापन पूरा करें।

- SIM बाइंडिंग सत्यापन (यदि लागू हो)
 - SIM स्वैप का पता लगाना
 - डिवाइस फिंगरप्रिंटिंग और विश्वसनीय डिवाइस का सत्यापन
4. अपने रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर भेजा गया OTP दर्ज करें।
 5. अपना MPIN और बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण सेट करें (वैकल्पिक)।
 6. एक्टिवेशन पूरा होने के बाद, आगे लॉगिन इन तरीकों से किया जा सकता है:
 - यूज़र ID और पासवर्ड
 - MPIN
 - बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण

इंटरनेट बैंकिंग के लिए रजिस्टर कैसे करें

रिटेल इंटरनेट बैंकिंग रजिस्ट्रेशन

1. इंटरनेट बैंकिंग का लैंडिंग पेज खोलें।
2. **Register** पर क्लिक करें।
3. निम्न को दर्ज करें:
 - रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर
 - जन्म तिथि
4. अगर कई ग्राहक IDs उपलब्ध हैं, तो सही ग्राहक ID चुनें।
5. सत्यापन का तरीका चुनें:
 - डेबिट कार्ड
 - रेफरेंस नंबर
 - आधार नंबर
6. आवश्यक सत्यापन की जानकारी दर्ज करें।
7. अपनी ग्राहक जानकारी सत्यापित करें।
8. OTP प्रमाणीकरण पूरा करें:
 - अपने रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर OTP प्राप्त करें
 - OTP दर्ज करें

9. अपनी **यूज़र ID** और **पासवर्ड** बनाएँ।
10. रजिस्ट्रेशन सफलतापूर्वक पूरा हो गया है।
11. इंटरनेट बैंकिंग में लॉगिन करें:
 - यूज़र ID दर्ज करें
 - पासवर्ड दर्ज करें
12. इंटरनेट बैंकिंग डैशबोर्ड पर जाएँ।

मौजूदा ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग लॉगिन

1. इंटरनेट बैंकिंग लॉगिन पेज खोलें।
2. अपनी **यूज़र ID** और दिखाई दे रहा **कैप्चा** दर्ज करें।
3. अपना **पासवर्ड** दर्ज करें।
4. **Login** पर क्लिक करें।
5. इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं का सुरक्षित तरीके से उपयोग करें।

मोबाइल बैंकिंग के लिए उपलब्ध लॉगिन क्रेडेंशियल्स

- यूज़र ID और पासवर्ड
- MPIN
- बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण

इंटरनेट बैंकिंग

- यूज़र ID और पासवर्ड
- कैप्चा सत्यापन (लॉगिन के दौरान)