കസ്റ്റമർ - FAQ

ESAF 2.0 – StratoNeXt

രഹസ്യാത്മകത

ഈ രേഖയിൽ ഉടമസ്ഥാവകാശമുള്ള വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിട്ടുണ്ട് കൂടാതെ ഇത് അംഗീകൃത സ്വീകർത്താക്കളെ മാത്രം ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതാണ്. അന്തിമ രേഖ ESAF SFB-യുടെ സ്വത്താണെങ്കിലും, ഇതിലെ മെത്തഡോളജി, പ്രക്രിയകൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവ Kyndryl-ന്റെ ബൗദ്ധിക സ്വത്തായി തുടരുന്നതും ഈ കരാറിന്റെ പരിധിക്ക് പുറത്ത് വെളിപ്പെടുത്താനോ പുനർനിർമ്മിക്കാനോ ഉപയോഗിക്കാനോ പാടില്ലാത്തതുമാകുന്നു.

ഇതിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. ESAF SFB അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള വ്യക്തികൾ, സംഘടനകൾ അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നയങ്ങൾ പ്രകാരം വ്യക്തമായ അനുമതി ഉള്ളവർ ഒഴികെ മറ്റാർക്കും ഈ രേഖയുടെ ഒരു ഭാഗവും പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ വെളിപ്പെടുത്താനോ പങ്കുവയ്ക്കാനോ പുനർനിർമ്മിക്കാനോ പാടുള്ളതല്ല.

ഉള്ളടക്കം

1 ആമുഖം 4

2 കസ്റ്റമർ FAQ-കൾ 4

2.1. മാറ്റം സംബന്ധിച്ച് 4

3. എന്റെ ബാങ്കിംഗിൽ ഉണ്ടാകുന്ന സ്വാധീനം 7

3.1 അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങളും കസ്റ്റമറുടെ വിവരങ്ങളും 7

3.2 മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗും ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗും 8

3.3 ചെക്ക്, പേയ്മെന്റുകൾ, ട്രാൻസ്ഫർ 11

A: ഇല്ല, സിസ്റ്റങ്ങൾ ലഭ്യമായതിന് ശേഷം മാത്രമേ നിങ്ങളുടെ ബന്ധപ്പെട്ട അക്കൗണ്ടിലേക്കുള്ള സെറ്റിൽമെന്റ് നടക്കുകയുള്ളൂ 12

A: അതെ, അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് ഈ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമായിരിക്കുന്നതല്ല 12

3.4 കാർഡുകൾ - ഡെബിറ്റ്, ക്രെഡിറ്റ് 12

3.5 ഫിക്സഡ് / റിക്കറിംഗ് ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ 13

3.6 ലോണും തിരിച്ചടവുകളും 14

A: അപ്ഗ്രേഡ് കാലയളവിൽ NACH/ECS മാൻഡേറ്റുകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതല്ല. അത് 2026 ഒക്ടോബർ 26-ന് പുനരാരംഭിക്കും 15

3.7 കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ടും സുരക്ഷയും 15

4. ഉപഭോക്താക്കൾ ചെയ്യേണ്ടത് 16

5. സഹായവും പിന്തുണയും 17

6. ഡിജിറ്റൽ, പണമിടപാട് സേവനങ്ങൾ 19

1 ആമുഖം

ESAF Bank അതിന്റെ IT പരിവർത്തന പ്രക്രിയയ്ക്ക് തുടക്കം കുറിക്കുമ്പോൾ, ഈ മാറ്റത്തെക്കുറിച്ചും അത് തങ്ങളെ എങ്ങനെ ബാധിക്കുമെന്നതിനെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നിരവധി ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടാകാനിടയുണ്ട്. ESAF ബാങ്കിന്റെ പരിവർത്തന സംരംഭത്തെക്കുറിച്ചും, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പ്രയോജനങ്ങളെക്കുറിച്ചും, ഉണ്ടാകാനിടയുള്ള പൊതുവായ പ്രശ്നങ്ങളെക്കുറിച്ചും, അവ എങ്ങനെ പരിഹരിക്കാമെന്നും, സഹായത്തിനായി എങ്ങനെ ബന്ധപ്പെടണമെന്നും മറ്റും മനസ്സിലാക്കാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നതിനാണ് ഈ രേഖ തയ്യാറാക്കിയിട്ടുള്ളത്.

ESAF L&D, ബിസിനസ് ടീം എന്നിവർ ചേർന്നാണ് ഈ ചോദ്യങ്ങളും അതിനനുസൃതമായ പ്രതികരണങ്ങളും തയ്യാറാക്കിയിട്ടുള്ളത്.

2 കസ്റ്റമർ FAQ-കൾ

2.1. മാറ്റം സംബന്ധിച്ച്

Q: എപ്പോഴാണ് ഈ മാറ്റം നടപ്പാകുന്നത്?

A: *2026 ഒക്ടോബർ 23 6 pm മുതൽ ഒക്ടോബർ 26, 10 am വരെ*

Q: എന്താണ് മാറുന്നത്?

A: StratoNeXt പരിവർത്തന പ്രോഗ്രാമിൽ പ്രധാന **ബിസിനസ് ആപ്ലിക്കേഷനുകളും ഉപഭോക്താക്കൾ നേരിട്ട് ഉപയോഗിക്കുന്ന ആപ്ലിക്കേഷനുകളും** അപ്ഗ്രേഡ് ചെയ്യൽ, സിസ്റ്റങ്ങളുടെ മൈഗ്രേഷൻ, ഉപഭോക്താക്കൾക്കായുള്ള പ്രക്രിയകളുടെ പുനർരൂപകൽപ്പന എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്കും സ്റ്റാഫിനും ഒരുപോലെ മികച്ച അനുഭവം ലഭിക്കുന്നതിനായുള്ള പ്രധാന മാറ്റങ്ങൾ ഈ ബ്ലൂപ്രിന്റിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു, അതായത്:

- നിലവിലുള്ള FIS Profile CBS-ൽ നിന്നും പുതിയ **Oracle Flexcube Core Banking System** മാറുക – ഇതാണ് ഉപഭോക്തൃ-ഉൽപ്പന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ കാതൽ.
- മെച്ചപ്പെടുത്തിയതും, നിരവധി സവിശേഷതകൾ നിറഞ്ഞതും, അതേസമയം ലളിതവുമായ **മൊബൈൽ, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിങ് ആപ്ലിക്കേഷൻ.**

Q: എന്തിനാണ് ബാങ്ക് ഈ പുതിയ സിസ്റ്റം/ആപ്ലിക്കേഷൻ അവതരിപ്പിക്കുന്നത്?

A: ESAF ലക്ഷ്യം സുവ്യക്തമാണ്: **ഇന്ത്യയിലെ "വിശ്വസ്തവും", "ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതവുമായ" ഒരു ഡിജിറ്റൽ ബാങ്കായി മാറുക**. ESAF ഇതിലൂടെ ലക്ഷ്യമിടുന്നത് ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

- ഞങ്ങളുടെ ആപ്തവാക്യമായ **"ജോയ് ഓഫ് ബാങ്കിങ്"** എന്നതിനോട് പൂർണ്ണമായും നീതി പുലർത്തിക്കൊണ്ട്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എല്ലാപ്പോഴും ഏറ്റവും മികച്ച ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനാണ് ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നത്
- എല്ലാ ചാനലുകളിലൂടെയും **സ്ഥിരതയാർന്നതും വ്യക്തിഗതമാക്കിയതുമായ ഡിജിറ്റൽ ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങൾ** നൽകുക.
- ഏറ്റവും മികച്ച സേവനങ്ങളിലൂടെ **വേഗമേറിയതും, സുരക്ഷിതവും, തടസ്സമില്ലാത്തതുമായ ബാങ്കിങ് അനുഭവം** പ്രദാനം ചെയ്യുക, ഒപ്പം തന്നെ <u>**സുരക്ഷിതവും നിയമവിധേയവുമായ ബാങ്കിങ് അനുഭവം**</u> ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുക.

Q: എന്താണ് ഈ പുതിയ ആപ്ലിക്കേഷൻ?

A: **മാറ്റത്തിന്റെ കാതൽ: Flexcube CBS + ESAF CRM + ഡിജിറ്റൽ ഓൺബോർഡിങ് ആപ്ലിക്കേഷൻ + ഇന്റർനെറ്റ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിങ് പോലുള്ള സെല്ഫ്-സർവീസ് ചാനലുകൾ**

Oracle Flexcube Core Banking

Flexcube ഇനിപ്പറയുന്നവ പ്രദാനം ചെയ്യുന്നു:

- ഏകീകൃതവും ആധുനികവുമായ കസ്റ്റമർ ലൈഫ്സൈക്കിളും പ്രോഡക്ട് മാനേജ്മെന്റും
- മെച്ചപ്പെട്ട സംയോജന ശേഷി, ഇതിലൂടെ വേഗത്തിലുള്ള കസ്റ്റമർ ഓൺബോർഡിംഗും വായ്പ നൽകലും സാധ്യമാകുന്നു
- ഉയർന്ന സിസ്റ്റം സ്ഥിരത, വിപുലീകരണ സാധ്യത കൂടാതെ അതിജീവനശേഷി
- മെച്ചപ്പെട്ട നിയമ പാലനവും റിപ്പോർട്ടിംഗും

ഇത് ESAF-ന്റെ അടുത്ത ദശകത്തിലെ വളർച്ചയ്ക്കുള്ള പ്രധാന **ചാലകശക്തിയായി** മാറുന്നു.

ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ചാനൽ

- ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി ഒട്ടേറെ ഫങ്ഷനുകൾ അടങ്ങിയ പുതു തലമുറ ചാനൽ പ്ലാറ്റ്ഫോം
- ഇത് നിങ്ങളുടെ പോക്കറ്റിലുള്ള ഒരു ബാങ്ക് ശാഖ പോലെയാണ്. മൊബൈൽ ആപ്പ് ഉപയോഗിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്താൻ സാധിക്കും.
- ബിൽ പേയ്മെന്റ് പോലുള്ള മൂന്നാം കക്ഷി സേവനങ്ങൾ
- പേയ്മെന്റ് സംവിധാനങ്ങൾ വേഗമേറിയതും സുരക്ഷിതവുമാക്കിയിരിക്കുന്നു

Q: സേവനങ്ങളിൽ എന്തെങ്കിലും തടസ്സങ്ങൾ ഉണ്ടാകുമോ?

A: *അതെ. ഈ അപ്ഗ്രേഡ് ഒരു വാരാന്ത്യത്തിലാണ് (പ്രവൃത്തിദിനമല്ലാത്ത ശനിയാഴ്ചയും ഞായറാഴ്ചയും) ആസൂത്രണം ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് (2026 ഒക്ടോബർ 23, 6 pm മുതൽ ഒക്ടോബർ 26, 10 am വരെ) പേയ്മെന്റ്, ചാനൽ സേവനങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കും.*

Q: പ്രസ്തുത മാറ്റത്തിന്റെ സമയത്ത് ലഭ്യമാകാത്ത സേവനങ്ങൾ ഏതെല്ലാമാണ്?

A: മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, ATM, UPI, QR Code, ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ സേവനങ്ങളായ NEFT / RTGS / IMPS മുതലായവ പോലെ ഉപഭോക്താക്കൾ നേരിട്ട് ഉപയോഗിക്കുന്ന ഒരു ചാനലും ഈ മൈഗ്രേഷൻ / അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് ലഭ്യമാകുന്നതല്ല.

Q: ഒരു ഉപഭോക്താവ് എന്ന നിലയിൽ ഈ മാറ്റം എനിക്ക് എന്ത് പ്രയോജനങ്ങളാണ് നൽകുക?

A: ലളിതമായ ഓൺബോർഡിംഗ്, അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ, കൂടുതൽ സവിശേഷതകളോടു കൂടിയ സെല്ഫ്-സർവീസ് ചാനലുകൾ, ഡിജിറ്റൽ പ്രക്രിയയിലൂടെ വേഗത്തിലുള്ള വായ്പ അനുമതി, വേഗമേറിയതും വ്യക്തിഗതമാക്കിയതുമായ സേവനങ്ങളും അനുഭവങ്ങളും, 24x7 ഡാറ്റാ പ്രാപ്യത, ഏതുസമയത്തും പണമടയ്ക്കാനുള്ള ഓപ്ഷനുകൾ മുതലായവ.

Q: ഈ മാറ്റം നിർബന്ധമാണോ, അതോ എനിക്ക് മറ്റു മാർഗ്ഗങ്ങൾ ലഭ്യമാണോ?

A: ഇത് ബാങ്കിൽ മൊത്തത്തിലുള്ള സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡാണ്, അതിനാൽ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഇത് ഓട്ടോമാറ്റിക്കായി ബാധകമാകും. ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും ബാധകമായ റെഗുലേറ്ററി വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കുന്നതിനുമാണ് ഇത് നടപ്പിലാക്കുന്നത്. പുതിയ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യുന്നതിനും വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പുറമെ നിങ്ങളുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് മറ്റ് നടപടികളൊന്നും ആവശ്യമില്ല.

Q: ഈ മാറ്റത്തിന് എനിക്ക് എന്തെങ്കിലും ചിലവ് വരുമോ?

A: ഇല്ല. ഈ മാറ്റത്തിന് നിങ്ങളിൽ നിന്ന് യാതൊരുവിധ നിരക്കുകളും ഈടാക്കുന്നതല്ല. നിങ്ങൾക്ക് മെച്ചപ്പെട്ടതും കൂടുതൽ തടസ്സമില്ലാത്തതുമായ ബാങ്കിംഗ് അനുഭവം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനാണ് ഈ അപ്ഗ്രേഡ് രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.

Q: ഈ മാറ്റം എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും ബാധിക്കുമോ, അതോ ചിലരെ മാത്രമാണോ?

A: *എല്ലാ നിലവിലുള്ള ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബാധകമാണ്*

Q: എന്റെ ബ്രാഞ്ച് സേവനങ്ങളെയും പിന്തുണയേയും ഈ മാറ്റങ്ങൾ ബാധിക്കുമോ?

A: *നിങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച് നിലവിൽ നിങ്ങൾക്ക് നൽകിക്കൊണ്ടിരിക്കുന്ന അതേ സേവനങ്ങളും പിന്തുണയും തുടർന്നും നൽകുന്നതായിരിക്കും. ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനും നിങ്ങളുടെ മൊത്തത്തിലുള്ള ബാങ്കിംഗ് അനുഭവം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും വേണ്ടിയാണ് ഈ അപ്ഗ്രേഡ് ചെയ്ത സിസ്റ്റം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.*

Q: ഈ സമയത്ത് എനിക്ക് ഒരു അത്യാവശ്യ ഇടപാട് നടത്തേണ്ടി വന്നാൽ ഞാൻ എന്താണ് ചെയ്യേണ്ടത്?

A: *ദയവായി എല്ലാ അത്യാവശ്യ ഇടപാടുകളും, ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫറുകളും, ബിൽ പേയ്മെന്റുകളും, ആവശ്യമായ പണം പിൻവലിക്കലുകളും **2026 ഒക്ടോബർ 23 വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് മുൻപായി** പൂർത്തിയാക്കുക. സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് ഞങ്ങളുടെ പേയ്മെന്റ്, ബാങ്കിംഗ് ചാനലുകൾ താൽക്കാലികമായി ലഭ്യമാകാത്തതിനാൽ, പകരമുള്ള മറ്റ് പേയ്മെന്റ് സംവിധാനങ്ങൾ കരുതാനും ഞങ്ങൾ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. ഈ അസൗകര്യത്തിൽ ഞങ്ങൾ ഖേദിക്കുന്നു, കൂടാതെ നിങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ മുൻകൂട്ടി ആസൂത്രണം ചെയ്യാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.*

Q: സാധാരണ സേവനങ്ങളെല്ലാം എപ്പോൾ പുനരാരംഭിക്കും?

A: *2026 ഒക്ടോബർ 26 രാവിലെ 10 മണി മുതൽ*

Q: ഡൗൺടൈം സംബന്ധിച്ച് എനിക്ക് മുൻകൂട്ടി അറിയിപ്പ് ലഭിക്കുമോ?

A: *അതെ മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള ഈ ഡൗൺടൈമിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും ഏറ്റവും പുതിയ അപ്ഡേറ്റുകളും ബാങ്കിന്റെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും. കൂടാതെ ഞങ്ങൾ SMS, ബാങ്കിന്റെ മറ്റ് ഔദ്യോഗിക ചാനലുകൾ എന്നിവ മുഖേനയും വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും. ഈ കാലയളവിൽ ഇടപാടുകൾ ആസൂത്രണം ചെയ്യുന്നതിന് മുൻപായി വെബ്സൈറ്റ് പരിശോധിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.*

Q: സിസ്റ്റം തടസ്സപ്പെടുമ്പോൾ ഒരു ഇടപാട് നടന്നുകൊണ്ടിരിക്കുകയാണെങ്കിൽ എന്ത് സംഭവിക്കും?

A: അപൂർണ്ണമായ ഇടപാടുകൾ *പ്രോസസ്സ് ചെയ്യപ്പെടില്ല*. കൂടുതൽ സഹായത്തിന്, ദയവായി ബാങ്കിന്റെ ഔദ്യോഗിക കസ്റ്റമർ-സപ്പോർട്ട് ചാനലുകൾ വഴി ബാങ്കുമായി ബന്ധപ്പെടുക.

3 എന്റെ ബാങ്കിംഗിൽ ഉണ്ടാകുന്ന സ്വാധീനം

3.1 അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങളും കസ്റ്റമറുടെ വിവരങ്ങളും

Q: എന്റെ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ മാറുമോ?

A: *ഇല്ല, അക്കൗണ്ട് നമ്പർ മാറ്റമില്ലാതെ തുടരുന്നതായിരിക്കും*

Q: എന്റെ കസ്റ്റമർ ID മാറുമോ?

A: അതെ. ഒരു പുതിയ കസ്റ്റമർ ID ജനറേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുകയും അപ്ഗ്രേഡ് ചെയ്ത സിസ്റ്റത്തിൽ അത് നിങ്ങളുടെ നിലവിലുള്ള കസ്റ്റമർ ID-യുമായും അക്കൗണ്ടുകളുമായും സ്വയമേവ ലിങ്ക് ചെയ്യപ്പെടുകയും ചെയ്യും. ഇത് നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് ബാലൻസിനെയോ ബാങ്കുമായുള്ള ബന്ധത്തെയോ ബാധിക്കുകയില്ല, കൂടാതെ നിങ്ങളുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് യാതൊരു നടപടിയും ആവശ്യമില്ല. അപ്ഗ്രേഡിന് ശേഷം, ബാങ്കിന്റെ ഔദ്യോഗിക കസ്റ്റമർ-സപ്പോർട്ട് ചാനലുകൾ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യമായ തിരിച്ചറിയൽ രേഖകളുമായി നിങ്ങളുടെ അടുത്തുള്ള ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിച്ചോ പുതിയ കസ്റ്റമർ ID സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്.

Q: എന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പരും ഇമെയിൽ വിലാസവും അക്കൗണ്ടുമായി ലിങ്ക് ചെയ്തിരിക്കുന്നത് തുടരുമോ?

A: *അതെ*

Q: എന്റെ ബ്രാഞ്ച് IFSC കോഡ് മാറുമോ?

A: ഇല്ല, എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളുടെയും IFSC കോഡുകൾ മാറ്റമില്ലാതെ തുടരുന്നതായിരിക്കും

Q: എന്റെ നോമിനി വിവരങ്ങൾ സ്വയമേവ കൈമാറ്റം ചെയ്യപ്പെടുമോ?

A: *അതെ*

Q: മാറ്റത്തിന് ശേഷവും എന്റെ ഇടപാട് ചരിത്രം ലഭ്യമാകുമോ?

A: *അതെ, 2025 ഏപ്രിൽ 1 മുതലുള്ള നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് വിവരങ്ങൾ അപ്ഗ്രേഡ് ചെയ്ത സിസ്റ്റത്തിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും. 2025 ഏപ്രിൽ 1-ന് മുൻപുള്ള ഏതെങ്കിലും കാലയളവിലെ ഇടപാട് വിവരങ്ങളോ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകളോ നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, സഹായത്തിനായി ദയവായി നിങ്ങളുടെ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ബ്രാഞ്ചുമായി ബന്ധപ്പെടുക.*

Q: മാറ്റത്തിന് ശേഷം ഞാൻ എന്റെ KYC രേഖകൾ വീണ്ടും സമർപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ടോ?

A: *വേണ്ട, എല്ലാ KYC വിവരങ്ങളും പുതിയ സിസ്റ്റത്തിലേക്ക് മാറ്റപ്പെടുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ കൃത്യമായ ഇടവേളകളിലുള്ള re-KYCചെയ്യേണ്ട സമയം ആകുമ്പോൾ, ബാധകമായ റെഗുലേറ്ററി വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം ആവശ്യമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ നിങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതുണ്ട്.*

Q: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നെറ്റ്ബാങ്കിങ് വഴി ഫോം 121 അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം ലഭിക്കുമോ?

A: *സിസ്റ്റം നിലവിൽ വന്നയുടൻ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിങ് വഴി ഈ സൗകര്യം ലഭ്യമാകുന്നതല്ല. ഇത് പിന്നീട് അവതരിപ്പിക്കാൻ പദ്ധതിയിട്ടിട്ടുണ്ട്. അതുവരെ, ഫോം 121 അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സഹായത്തിനായി ദയവായി നിങ്ങളുടെ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുക.*

Q: എന്റെ നിലവിലുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുമോ?

A: ഇല്ല. *സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡിന് ശേഷവും നിങ്ങളുടെ നിലവിലുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തുടർന്നും ലഭ്യമായിരിക്കും. സിസ്റ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും ആന്തരിക മാറ്റങ്ങൾ ബാങ്ക് നേരിട്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്, ഇതിനായി നിങ്ങളുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് യാതൊരു നടപടിയും ആവശ്യമില്ല.*

Q: ഞാൻ ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിനായി വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടോ?

A: *നിലവിലുള്ള സേവനങ്ങൾ തുടർന്നും ലഭ്യമായിരിക്കും. എന്നാൽ പുതിയ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനു വേണ്ടി നിങ്ങൾ വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.*

Q: എന്റെ പാസ്ബുക്ക് മാറ്റേണ്ടതുണ്ടോ?

A: ഇല്ല, നിങ്ങൾക്ക് അതേ പാസ്ബുക്ക് തന്നെ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്

Q: സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് എന്റെ ESAF അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പണം ക്രെഡിറ്റ് ആകുമോ?

A: ഇല്ല, കാരണം ആ സമയത്ത് സിസ്റ്റം ലഭ്യല്ല

Q: എന്റെ ശമ്പളമോ പെൻഷനോ ഈ സേവന തടസ്സത്തിന്റെ സമയത്താണ് ലഭിക്കേണ്ടതെങ്കിൽ അത് അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ആകുമോ?

A: ഇല്ല, കാരണം സിസ്റ്റം ലഭ്യമാകില്ല

Q: സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് സർക്കാർ ആനുകൂല്യങ്ങളെ/DBT ക്രെഡിറ്റുകളെ ബാധിക്കുമോ?

A: ഇല്ല, കാരണം ആ സമയത്ത് സിസ്റ്റം ലഭ്യല്ല

3.2 മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗും ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗും

Q: മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളെ ബാധിക്കുമോ?

A: *അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് നിലവിലുള്ള മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതല്ല.*

Q: മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുമോ?

A: അതെ, ഒക്ടോബർ 26-ന് സിസ്റ്റം നിലവിൽ വന്നതിന് ശേഷം, കൂടുതൽ മികച്ച സവിശേഷതകളുള്ള ഒരു പുതിയ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ ലഭ്യമാകുന്നതാണ്.

Q: E_Mitra ആപ്പിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുമോ

A: അതെ. കൂടുതൽ മികച്ച സവിശേഷതകളോടു കൂടിയ ഒരു പുതിയ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ അവതരിപ്പിക്കുന്നതാണ്. അപ്ഗ്രേഡിന് ശേഷം നിങ്ങൾ നിലവിലുള്ള ആപ്ലിക്കേഷൻ തുറക്കുമ്പോൾ, നിങ്ങളുടെ ഫോണിന് അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ Google Play Store-ൽ നിന്നോ Apple App Store-ൽ നിന്നോ പുതിയ ആപ്പ് ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതായിരിക്കും.

Q: ഞാൻ പുതിയൊരു ആപ്പ് ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടോ, അതോ നിലവിലുള്ള ആപ്പ് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്താൽ മതിയോ?

A: *അതെ, പുതിയ MB ആപ്പ് ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.* കട്ടോവർ സമയത്തിന് ശേഷം നിങ്ങൾ നിലവിലുള്ള മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്പ് തുറക്കുമ്പോൾ, അത് പുതിയ പേജിലേക്ക് റീഡയറക്ട് ചെയ്യപ്പെടുന്നതാണ്. ആ ലിങ്കിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുന്നതോടെ, പുതിയ

മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുന്നതിനായി ഉപയോക്താവ് Play store-ലേക്ക് നയിക്കപ്പെടും.

Q: ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളെ ബാധിക്കുമോ?

A: *അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് നിലവിലുള്ള ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതല്ല.*

Q: മൈഗ്രേഷൻ സമയത്ത് മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾക്ക് ഏകദേശം എത്ര സമയത്തെ ഡൗൺടൈം ഞാൻ പ്രതീക്ഷിക്കണം?

A: 2026 ഒക്ടോബർ *23, 6 pm* മുതൽ ഒക്ടോബർ *26, 10 am* വരെ. ഇതിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതാണ്.

Q: ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുമോ

A: *അപ്ഗ്രേഡിന് ശേഷം, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ ലഭ്യമാകും എന്നാൽ ഇത് പുതിയ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനിലേക്ക് റീഡയറക്ട് ചെയ്യപ്പെടുന്നതാണ്. നിങ്ങൾ പാസ്‌വേഡ് റീസെറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.*

Q: മാറ്റത്തിന്റെ സമയത്ത് എനിക്ക് FD ആരംഭിക്കാൻ/ അവസാനിപ്പിക്കാൻ സാധിക്കുമോ (MB/IB/ബ്രാഞ്ച് മുഖേന)?

A: ഇല്ല. നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡ് കാലയളവിൽ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചുകൾ വഴി ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ ആരംഭിക്കാനോ, കാലാവധിക്ക് മുൻപുള്ള ക്ലോഷർ ഉൾപ്പെടെ, അവസാനിപ്പിക്കാനോ സാധിക്കില്ല. അടിയന്തിരമായി ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നടത്തേണ്ട ഇടപാടുകൾ ദയവായി ഒക്ടോബർ 23, 6:00 മണിക്ക് മുൻപായോ, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിങ് സേവനങ്ങൾ പുനരാരംഭിച്ചതിന് ശേഷമോ പൂർത്തിയാക്കുക.

Q: എന്റെ നിലവിലുള്ള ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ലോഗിൻ ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ തുടർന്നും ഉപയോഗിക്കാൻ സാധിക്കുമോ, അതോ ഞാൻ വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടോ?

A: ഇല്ല. *മെച്ചപ്പെട്ട സുരക്ഷ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി നിങ്ങൾ ലോഗിൻ ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.*

Q: മാറ്റത്തിനു ശേഷം ഞാൻ എന്റെ പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ MPIN **റീസെറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടോ?**

A: *അതെ, നിങ്ങൾ വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്*

Q: എന്റെ എല്ലാ അക്കൗണ്ടുകളും ബാങ്കിംഗ് ബന്ധങ്ങളും പുതിയ ഡിജിറ്റൽ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ കാണാൻ സാധിക്കുമോ?

A. അതെ, പുതിയ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ/ആപ്ലിക്കേഷനിൽ അവ ലഭ്യമാകുന്നതാണ്

Q: എന്റെ നിലവിലുള്ള ബെനിഫിഷ്യറികളുടെ വിവരങ്ങൾ തുടർന്നും ലഭ്യമാകുമോ, അതോ ഞാൻ അവരെ വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടോ?

A: അതെ, തടസ്സമില്ലാത്ത പരിവർത്തനം ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട്, നിലവിലുള്ള എല്ലാ ബെനിഫിഷ്യറികളുടെയും വിവരങ്ങൾ പുതിയ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ/ആപ്ലിക്കേഷനിൽ ലഭ്യമാകുന്നതാണ്. നിലവിലുള്ള ബെനിഫിഷ്യറികളെ വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ട ആവശ്യമില്ല.

Q: മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് വഴി എനിക്ക് സർവീസ് അഭ്യർത്ഥനകൾ നടത്താൻ സാധിക്കുമോ?

A: അതെ, അപ്ഗ്രേഡിന് ശേഷം പുതിയ ആപ്ലിക്കേഷനിൽ ഈ സൗകര്യം ലഭ്യമാകുന്നതാണ്

Q: മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് എന്നിവ വഴി ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാകുമോ?

A: ഇല്ല, നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് വിവരങ്ങൾ കാണുന്നതിനായി നിങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ബാങ്കിംഗ് പോർട്ടൽ സന്ദർശിക്കേണ്ടതുണ്ട്. MB, IB എന്നിവയിൽ CC ലഭ്യമാകുന്ന തീയതി പിന്നീട് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

Q: മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് വഴി എനിക്ക് നിക്ഷേപത്തിന്മേലുള്ള വായ്പ (LAD) ബുക്ക് ചെയ്യാൻ സാധിക്കുമോ?

A: ഇല്ല, നിലവിൽ ഈ ചാനലുകളിൽ ഈ സൗകര്യം ലഭ്യമല്ല. ഈ ഫീച്ചർ ഉൾപ്പെടുത്തുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്

Q: മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് വഴി എന്റെ CASA അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാൻ സാധിക്കുമോ?

A: അതെ, പുതിയ ആപ്ലിക്കേഷൻ നിലവിൽ വന്നതിന് ശേഷം ഈ സൗകര്യം ലഭ്യമാകുന്നതാണ്

Q: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നെറ്റ്ബാങ്കിംഗ് വഴി മൊബൈൽ നമ്പർ / ഇമെയിൽ ID മാറ്റാൻ സാധിക്കുമോ?

A: അതെ, സിസ്റ്റം നിലവിൽ വന്നതിന് ശേഷം നിങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ വിലാസം ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് വഴി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യാൻ സാധിക്കും. എന്നാൽ, രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പർ മാറ്റുന്നതിനായി, ആവശ്യമായ തിരിച്ചറിയൽ രേഖകളുമായി ദയവായി നിങ്ങളുടെ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുക

Q: പുതിയ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ Android, iPhone എന്നിവ രണ്ടിന്റെയും ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാണോ?

A: അതെ, ഇത് Android, iPhone ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാണ്

3.3 ചെക്ക്, പേയ്മെന്റുകൾ, ട്രാൻസ്ഫർ

Q: ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫറുകളെ (NEFT/RTGS/IMPS) ബാധിക്കുമോ?

A: *അതെ, അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് ഈ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതല്ല.*

Q: എന്റെ ഷെഡ്യൂൾ ചെയ്ത അല്ലെങ്കിൽ ആവർത്തിച്ചുള്ള പേയ്മെന്റുകൾ പതിവുപോലെ നടക്കുമോ?

A: സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡ് കാലയളവിൽ വരുന്ന ഷെഡ്യൂൾ ചെയ്ത അല്ലെങ്കിൽ ആവർത്തിച്ചുള്ള പേയ്മെന്റുകൾ ഡൗൺടൈം സമയത്ത് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യപ്പെടുന്നതല്ല, എന്നാൽ സിസ്റ്റം പ്രവർത്തനക്ഷമമാകുമ്പോൾ അവ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, നിങ്ങളുടെ ആവർത്തിച്ചുള്ള പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ നിങ്ങൾ ഒരിക്കൽക്കൂടി പരിശോധിക്കാൻ ഞങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു

Q: ATM സേവനങ്ങളെ ബാധിക്കുമോ?

A: *അതെ, അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് ATM സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതല്ല.*

Q: UPI / ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റുകളെ ഇത് ബാധിക്കുമോ?

A: *അതെ, അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് ഈ സേവനങ്ങളെ ബാധിക്കും, കൂടാതെ സിസ്റ്റം പ്രവർത്തനക്ഷമമായതിന് ശേഷം ഇവ ലഭ്യമാകുകയും ചെയ്യും.*

Q: സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡിന് ശേഷം ഞാൻ ബാങ്ക് UPI സേവനത്തിനായി വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടോ?

A: ഇല്ല

Q: മറ്റ് ഏതെങ്കിലും ചാനലുകളെ ഇത് ബാധിക്കുമോ?

A: *അതെ, അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് ഏജൻസി ബാങ്കിംഗ് പോലുള്ള മറ്റ് ചില സേവനങ്ങളെയും ഇത് ബാധിക്കുന്നതാണ്.*

Q: ചെക്ക് ഇടപാടുകളെ ഇത് ബാധിക്കുമോ?

A: അതെ. ഈ സമയത്ത് ചെക്കുകൾ (ഇൻവേർഡ്, ഔട്ട്വേർഡ് എന്നിവ രണ്ടും) പ്രോസസ്സ് ചെയ്യപ്പെടുന്നതല്ല.

Q: മാറ്റത്തിന് ശേഷവും എന്റെ നിലവിലുള്ള ചെക്ക് ബുക്ക് സാധുവായിരിക്കുമോ?

A: അതെ

Q: മൈഗ്രേഷന് മുൻപ് നൽകിയ ചെക്കുകൾ മാറിക്കിട്ടുമോ? ക്ലിയർ ചെയ്യപ്പെടാത്തെ അല്ലെങ്കിൽ പെൻഡിംഗ് ചെക്കുകൾക്ക് എന്ത് സംഭവിക്കും?

A: അതെ, സിസ്റ്റം ലഭ്യമാകുമ്പോൾ അവ ക്ലിയർ ചെയ്യപ്പെടുന്നതാണ്.

Q: ക്ലിയർ ചെയ്യപ്പെടാത്ത ചെക്കുകൾ / പെൻഡിംഗ് ഇടപാടുകൾ / സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇൻസ്ട്രക്ഷനുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് എന്ത് സംഭവിക്കും?

A: ക്ലിയർ ചെയ്യപ്പെടാത്ത ചെക്കുകളും നടപ്പിലാക്കപ്പെടാത്ത സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇൻസ്ട്രക്ഷനുകളും സിസ്റ്റം ലഭ്യമാകുന്നതോടെ നടപ്പിലാക്കുന്നതാണ്. എന്നാൽ പെൻഡിംഗ് ഇടപാടുകൾ അപ്ഗ്രേഡിന് മുൻപ് പൂർത്തിയായിട്ടില്ലെങ്കിൽ, അവ വീണ്ടും എന്റർ ചെയ്യുകയോ / വീണ്ടും ആരംഭിക്കുകയോ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്

Q: QR അധിഷ്ഠിത മർച്ചന്റ് സെറ്റിൽമെന്റുകളെ ഇത് ബാധിക്കുമോ?

A: ഇല്ല, എന്നാൽ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്കുള്ള സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റം ലഭ്യമായതിന് ശേഷം മാത്രമേ നടക്കുകയുള്ളൂ.

Q: ATM, POS, e-കൊമേഴ്സ് അല്ലെങ്കിൽ കാർഡ് ഇടപാടുകൾക്ക് ഡൗൺടൈം ഉണ്ടാകുമോ?

A: അതെ, അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് ഈ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതല്ല

Q: ഒരു പണം ട്രാൻസ്ഫർ പരാജയപ്പെട്ടാൽ എന്ത് സംഭവിക്കും (പണം തിരികെ ലഭിക്കൽ / SMS അറിയിപ്പ്)?

A: അപ്ഗ്രേഡ് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് യാതൊരുവിധ ട്രാൻസ്ഫർ ഇടപാടുകളും ആരംഭിക്കാൻ സാധിക്കുന്നതല്ല. സഹായത്തിനായി ദയവായി ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ കെയറുമായി **(1800-103-3723)** ബന്ധപ്പെടുക.

Q: ചെക്ക് പേയ്മെന്റ് തടയുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യപ്പെടുമോ?

A: ഇല്ല

Q: ഡൗൺടൈമിന് മുൻപ് ആരംഭിച്ച ഒരു ഇടപാട് നടന്നോ എന്ന് എനിക്ക് എങ്ങനെ സ്ഥിരീകരിക്കാനാകും?

A: ഇടപാട് നടന്നതിന് ശേഷം നിങ്ങൾക്ക് ഒരു SMS സന്ദേശം ലഭിക്കുന്നതായിരിക്കും

Q: **സേവന തടസ്സമുള്ള സമയത്ത് എനിക്ക് അടിയന്തിരമായി പണം ആവശ്യമായി വന്നാൽ ഞാൻ എന്താണ് ചെയ്യേണ്ടത്?**

A: നിങ്ങൾക്ക് 2026 ഒക്ടോബർ 23 വൈകുന്നേരം 4 മണിക്ക് മുൻപായി ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ, അല്ലെങ്കിൽ വൈകുന്നേരം 6 മണിക്ക് മുൻപായി ATM-ൽ നിന്നോ പണം പിൻവലിക്കാവുന്നതാണ്

3.4 കാർഡുകൾ - ഡെബിറ്റ്, ക്രെഡിറ്റ്

Q: മാറ്റത്തിന് ശേഷവും നിലവിലുള്ള ഡെബിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനം തുടരുമോ?

A: അതെ

Q: കാർഡ് ഇടപാടുകളെ (ഡെബിറ്റ്/ക്രെഡിറ്റ്) ഇത് ബാധിക്കുമോ?

A: അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് ഡെബിറ്റ് കാർഡ് സേവനങ്ങളെ ബാധിക്കും. എന്നാൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സേവനങ്ങൾ തടസ്സമില്ലാതെ ലഭ്യമായിരിക്കും.

Q: മാറ്റങ്ങൾക്ക് ശേഷം നിലവിലുള്ള ഡെബിറ്റ് / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് വിവരങ്ങളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമോ?

A: ഇല്ല

Q: പുതിയ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ എല്ലാ അക്കൗണ്ടുകളും (ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ഉൾപ്പെടെ) കാണാൻ സാധിക്കുമോ?

A: *അതെ*

3.5 ഫിക്സഡ് / റിക്കറിംഗ് ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ

Q: മാറ്റത്തിന്റെ സമയത്ത് മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് വഴി എനിക്ക് ഒരു FD ആരംഭിക്കാനോ, പുതുക്കാനോ, അവസാനിപ്പിക്കാനോ സാധിക്കുമോ?

A: ഇല്ല. ഈ കാലയളവിൽ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമായിരിക്കില്ല കൂടാതെ, നാലാമത്തെ ശനിയാഴ്ചയും ഞായറാഴ്ചയും ബാങ്ക് ബ്രാഞ്ചുകൾ അവധിയായിരിക്കും.

Q: മാറ്റങ്ങൾക്ക് ശേഷം എന്റെ നിലവിലുള്ള ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ യാതൊരു മാറ്റവുമില്ലാതെ തുടരുമോ?

A: അതെ, യാതൊരു മാറ്റവുമില്ലാതെ തുടരും

Q: ക്യുമുലേറ്റീവ് FD-യിലെ പലിശ കണക്കാക്കുന്നതിലെ വ്യത്യാസം കാരണം കാലാവധി തികയുമ്പോൾ ലഭിക്കുന്ന തുകയിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുമോ?

A: *ഇല്ല, അതിൽ മാറ്റമുണ്ടാകില്ല*

Q: പലിശ, പ്രത്യേകിച്ച് ക്യുമുലേറ്റീവ് FD-കളിലെ, കണക്കാക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും വ്യത്യാസമുണ്ടാകുമോ?

A: *ഇല്ല, നിലവിലുള്ള എല്ലാ FD-കൾക്കും/ RD-കൾക്കും ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകൾ തുടർന്നും ലഭിക്കും*

Q: എന്റെ പലിശ നിരക്കുകളിലോ (നിലവിലുള്ള സ്ഥിരനിക്ഷേപങ്ങൾ, സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ടുകൾ മുതലായവ) ഫീസുകളിലോ മറ്റ് ചാർജുകളിലോ മാറ്റമുണ്ടാകുമോ?

A: *ഇല്ല, അതിൽ മാറ്റമുണ്ടാകില്ല*

Q: ബാങ്ക് നൽകുന്ന FD പലിശ നിരക്കുകളെ ഈ മാറ്റങ്ങൾ ബാധിക്കുമോ?

A: *ഇല്ല, അതിൽ മാറ്റമുണ്ടാകില്ല*

Q: എന്റെ FD/RD/SB പലിശ നൽകുന്നതിൽ നിലവിലെ രീതിയിൽ നിന്നും എന്തെല്ലാം മാറ്റങ്ങളാണ് ഉണ്ടാകുക

A: മാറ്റമുണ്ടാകില്ല.

- പ്രതിമാസ/ത്രൈമാസ പലിശ വിതരണമുള്ള FD-കളുടെ പലിശ, കലണ്ടർ തീയതി അടിസ്ഥാനമാക്കി (അടുത്ത മാസത്തെ / ക്വാർട്ടർ BOD-യുടെ ആദ്യദിവസം) അക്കൗണ്ടിലേക്ക് നൽകും.
- മൾട്ടിപ്ലെയർ FD-കളിലെ പലിശ കൂട്ടുപലിശയായി ചേർക്കുന്നത് നിക്ഷേപം ആരംഭിച്ച തീയതി അടിസ്ഥാനമാക്കിയായിരിക്കും (തുടങ്ങിയ തീയതി മുതൽ ഓരോ മൂന്ന് മാസം കൂടുമ്പോഴും).
- ഹ്രസ്വകാല FD-കളുടെ പലിശ വിതരണം കാലാവധി പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ മാത്രമായിരിക്കും.
- RD-കളിലെ പലിശ കൂട്ടുപലിശയായി ചേർക്കുന്നത് നിക്ഷേപം ആരംഭിച്ച തീയതിയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയായിരിക്കും (തുടങ്ങിയ തീയതി മുതൽ ഓരോ മൂന്ന് മാസം കൂടുമ്പോഴും).
- സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകളുടെ പലിശ വിതരണം മാസ കലണ്ടർ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും. നിലവിലുള്ള രീതിയിൽ യാതൊരു മാറ്റവുമില്ല. പലിശ തുക മാസാവസാന ദിവസത്തെ EOD-ൽ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.
- FD-യുടെ പ്രതിമാസ പലിശ മറ്റ് ബാങ്കുകളിലേക്ക് മാറ്റണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ, അത് NEFT സൗകര്യം ഉപയോഗിച്ച് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
- SB അക്കൗണ്ടുകളുടെ പലിശ വിതരണം പ്രതിമാസ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും

Q: എനിക്ക് പ്രതിമാസ പലിശ ലഭിച്ചിട്ടില്ല

A: ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ നിങ്ങളുടെ പണം സുരക്ഷിതമാണ് എന്ന കാര്യം ഉറപ്പ് നൽകുന്നു. ദയവായി ഞങ്ങളുടെ കോൾ സെന്ററുമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ബ്രാഞ്ചുമായോ ബന്ധപ്പെടുക, ഞങ്ങൾ അത് പരിഹരിക്കുന്നതാണ്.

Q: എനിക്ക് മെച്യൂരിറ്റി പേഔട്ട് നിർദ്ദേശത്തിൽ മാറ്റം വരുത്താൻ സാധിക്കുമോ.

A: അതെ, നിങ്ങൾക്ക് അതിൽ മാറ്റം വരുത്താവുന്നതാണ്.

Q: എന്റെ അക്കൗണ്ടുകളിൽ നോമിനിയെ ചേർക്കാൻ / മാറ്റാൻ സാധിക്കുമോ.

A: അതെ നിങ്ങളുടെ മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴിയോ, ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയറുമായി ബന്ധപ്പെട്ടോ നിങ്ങൾക്ക് ഇത് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

3.6 ലോണും തിരിച്ചടവുകളും

Q: മാറ്റങ്ങൾക്ക് ശേഷം എന്റെ നിലവിലുള്ള ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമോ?

A: *ഇല്ല, നിങ്ങളുടെ നിലവിലുള്ള ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ മാറ്റമില്ലാതെ തുടരുന്നതാണ്.*

Q: എന്റെ EMI തുകയിലോ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുമോ?

A: ഇല്ല

Q: മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്ത് UPI/ Google pay/ Phonepe/ Paytm QR കോഡ് മുതലായവ വഴി എനിക്ക് ലോൺ തിരിച്ചടവ് നടത്താൻ സാധിക്കുമോ?

A: *ഇല്ല, ബാങ്ക് സിസ്റ്റം ലഭ്യമല്ലാത്തതിനാൽ ഇത് സാധിക്കില്ല*

Q: എന്റെ ലോൺ കാർഡിലുള്ള QR കോഡിനെ ഇത് ബാധിക്കുമോ?

A: *ഇല്ല, എന്നാൽ, കട്ടോവർ സമയത്ത് നിങ്ങൾക്ക് യാതൊരുവിധ പേയ്മെന്റുകളും നടത്താൻ സാധിക്കില്ല. അതിനാൽ നിങ്ങളുടെ (EMI തിരിച്ചടവുകൾ / കുടിശ്ശികകൾ ഒന്നോ രണ്ടോ ദിവസം മുമ്പ് അടച്ചുതീർക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു.*

Q: എന്റെ ലോൺ ഷെഡ്യൂളിനെ ഇത് ബാധിക്കുമോ?

A: *ഇല്ല*

Q: എന്റെ നിലവിലുള്ള EMI, NACH/ECS മാൻഡേറ്റ്, സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇൻസ്ട്രക്ഷൻ, ഓട്ടോ ഡെബിറ്റ് എന്നിവ വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാതെ തന്നെ തുടർന്നും പ്രവർത്തിക്കുമോ?

A: *അതെ, അവ തുടരുന്നതാണ്*

Q: മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്ത് ലോൺ തിരിച്ചടവുകൾ നടത്തുന്നതിലോ ലോൺ ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിലോ എനിക്ക് എന്തെങ്കിലും ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടേണ്ടി വരുമോ?

A: *അതെ, മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്ത് നിങ്ങൾക്ക് യാതൊരുവിധ ഇടപാടുകളും (സാമ്പത്തികവും സാമ്പത്തികേതരവും) നടത്താൻ സാധിക്കുന്നതല്ല.*

Q: മാറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തടസ്സങ്ങൾ കാരണം തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ, ഞാൻ അധിക പലിശയോ മറ്റ് ചാർജുകളോ നൽകേണ്ടി വരുമോ?

A: *ഇല്ല, അത്തരം എന്തെങ്കിലും ചാർജുകൾ ഉണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ ബാങ്ക് അത് ഒഴിവാക്കുന്നതാണ്*

Q: ആ ദിവസങ്ങളിലെ എന്റെ NACH/ECS മാൻഡേറ്റ് പ്രൊസസ്സ് ചെയ്യപ്പെടുമോ, അത് വൈകിയാൽ എന്റെ ക്രെഡിറ്റ് സ്കോറിനെ ബാധിക്കുമോ?

A: അപ്ഗ്രേഡ് സമയത്ത് NACH/ECS മാൻഡേറ്റുകൾ പ്രൊസസ്സ് ചെയ്യപ്പെടുന്നതല്ല. അവ 2026 ഒക്ടോബർ 26-ന് വീണ്ടും പുനരാരംഭിക്കുന്നതാണ്.

3.7 കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ടും സുരക്ഷയും

Q: മാറ്റങ്ങൾക്ക് ശേഷം എനിക്ക് എന്തെങ്കിലും പ്രശ്നങ്ങൾ നേരിട്ടാൽ ഞാൻ ആരെയാണ് ബന്ധപ്പെടേണ്ടത്?

A: *കസ്റ്റമർ കെയറിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജരെ ബന്ധപ്പെടുക*

Q: അത്യാവശ്യവും നിർണായകവുമായ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഒരു പ്രത്യേക കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട്/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് സംവിധാനം ഉണ്ടാകുമോ?

A: *അതെ*

Q: മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്ത് എന്റെ അക്കൗണ്ട്, നിക്ഷേപം, ലോൺ, ട്രാൻസാക്ഷൻ വിവരങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായിരിക്കുമോ?

A: *അതെ*

Q: വ്യാജ സന്ദേശങ്ങളും ഫിഷിംഗ് കെണികളും എങ്ങനെ ഒഴിവാക്കിക്കൊണ്ട്, മാറ്റങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച ESAF **ബാങ്കിന്റെ ഔദ്യോഗിക സന്ദേശങ്ങൾ എനിക്ക് എങ്ങനെ തിരിച്ചറിയാനാകും?**

A: *ബാങ്ക് ഒരിക്കലും നിങ്ങളോട് OTP, PIN, പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഇടപാട് വിവരങ്ങൾ ചോദിക്കില്ല. മാറ്റങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾക്ക് എപ്പോഴും www.esaf.bank.in എന്ന ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ് മാത്രം ആശ്രയിക്കുക. ESAF ബാങ്കിന്റെ പേരിലുള്ള മറ്റു യാതൊരുവിധ ലിങ്കുകളിലും ക്ലിക്ക് ചെയ്യരുത്.*

Q: ഈ മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്ത് എന്റെ പണം സുരക്ഷിതമായിരിക്കുമോ?

A: *അതെ, ഈ സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡ് കാലയളവിലുടനീളം നിങ്ങളുടെ പണവും അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായും സുരക്ഷിതമായിരിക്കും.*

Q: എന്റെ വ്യക്തിഗത, അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായിരിക്കുമോ?

A: *അതെ, ഈ സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡ് കാലയളവിലുടനീളം നിങ്ങളുടെ പണവും അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായും സുരക്ഷിതമായിരിക്കും.*

Q: എന്റെ വിവരങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി മൈഗ്രേറ്റ് / ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യപ്പെടുമോ?

A: *അതെ, ഈ സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡ് കാലയളവിലുടനീളം നിങ്ങളുടെ പണവും അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായും സുരക്ഷിതമായിരിക്കും.*

Q: ട്രാൻസാക്ഷൻ സുരക്ഷ അല്ലെങ്കിൽ ഓഥന്റിക്കേഷൻ രീതികളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുമോ?

A: *ഇല്ല*

Q: സംശയാസ്പദമായ എന്തെങ്കിലും ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടാൽ ഞാൻ എന്താണ് ചെയ്യേണ്ടത്?

A: *ഉടൻതന്നെ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയറുമായോ* **(1800-103-3723)**, *ബ്രാഞ്ച് മാനേജരുമായോ അല്ലെങ്കിൽ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജരുമായോ ബന്ധപ്പെടുക. നിങ്ങളുടെ OTP, PIN, പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ഒരിക്കലും ആരുമായും പങ്കിടരുത്. ദയവായി സന്ദേശങ്ങളിലെ ലിങ്കുകളിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യാതിരിക്കുക.*

Q: മാറ്റത്തിന്റെ സമയത്ത് എന്റെ വിവരങ്ങളിലേക്ക് ആർക്കൊക്കെ പ്രാപ്യതയുണ്ടാകും?

A: ബാങ്കിൽ പ്രത്യേകം അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ബാങ്ക് ജീവനക്കാർക്ക് മാത്രമായിരിക്കും നിങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ കാണാൻ സാധിക്കുക. *കസ്റ്റമറുടെ എല്ലാ PI ഡാറ്റയും (പേഴ്സണൽ/KYC/അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ) മാസ്ക് ചെയ്ത നിലയിലായിരിക്കും കൂടാതെ, ഈ സിസ്റ്റം അപ്ഗ്രേഡ് കാലയളവിലുടനീളം നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ പൂർണ്ണമായും സുരക്ഷിതമായിരിക്കും.*

Q: ഈ മാറ്റങ്ങളുടെ പേരിൽ ബാങ്ക് എപ്പോഴെങ്കിലും എന്നെ വിളിക്കുകയോ എന്റെ PIN, പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ OTP ആവശ്യപ്പെട്ട് സന്ദേശമയക്കുകയോ ചെയ്യുമോ?

A: *ഇല്ല, ഒരിക്കലും നിങ്ങളുടെ OTP, PIN, പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ആരുമായും പങ്കിടരുത്*

Q: മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്ത് ബാങ്ക് WhatsApp മുഖേന ഞാനുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുമോ?

A: *ഇല്ല, മാറ്റങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്ക് യാതൊരുവിധ WhatsApp സന്ദേശങ്ങളും അയക്കുന്നതല്ല.*

Q: WhatsApp ബാങ്കിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുമോ

A: *ഇല്ല, WhatsApp ബാങ്കിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ യാതൊരു മാറ്റവുമുണ്ടാകില്ല. മുമ്പത്തെപ്പോലെ തന്നെ അതേ സേവനങ്ങളും ഫീച്ചറുകളും നൽകിക്കൊണ്ട് അത് പഴയപടി തുടർന്നും പ്രവർത്തിക്കും.*

4. ഉപഭോക്താക്കൾ ചെയ്യേണ്ടത്

Q: എന്റെ ഭാഗത്തു നിന്ന് എന്തെങ്കിലും നടപടി ആവശ്യമുണ്ടോ?

A: *SMS/* ഇമെയിൽ/ ബാങ്ക് വെബ്സൈറ്റ് *എന്നിവയിലൂടെ ബാങ്ക് നൽകുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ ദയവായി പാലിക്കുക*

Q: മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്ത് ബാങ്ക് എങ്ങനെയാണ് ഞാനുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക?

A: ഞങ്ങളുടെ പക്കലുള്ള നിങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ID/ SMS എന്നിവയിലൂടെ മാത്രമായിരിക്കും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക. മാറ്റങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഞങ്ങൾ യാതൊരുവിധ WhatsApp സന്ദേശങ്ങളും അയക്കുന്നതല്ല. നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും നൽകുന്നതിനായി ഞങ്ങളുടെ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് 24x7 ലഭ്യമായിരിക്കും. നിങ്ങൾക്ക് ***1800-103-3723*** എന്ന നമ്പറിൽ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

Q: മാറ്റങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്ക് അയക്കുന്ന സന്ദേശങ്ങളിലെ ലിങ്കുകളിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുന്നത് സുരക്ഷിതമാണോ.

A: മാറ്റങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സന്ദേശങ്ങളിൽ ബാങ്ക് യാതൊരുവിധ ലിങ്കുകളും അയക്കുന്നതല്ല. അതിനാൽ മാറ്റങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വരുന്ന സന്ദേശങ്ങളിലെ ലിങ്കുകളിൽ ദയവായി ക്ലിക്ക് ചെയ്യരുത്.

Q: മാറ്റങ്ങൾക്കായി എന്റെ പക്കൽ നിന്നും എന്തെങ്കിലും രേഖകൾ ആവശ്യമുണ്ടോ?

A: ഇല്ല

Q: മാറ്റങ്ങൾക്കായി എന്റെ വിവരങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും ഞാൻ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടോ?

A: *ഇല്ല, മാറ്റങ്ങൾക്കായി യാതൊരു വിവരങ്ങളും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതില്ല. എങ്കിലും, മാറ്റങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സന്ദേശങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് കൃത്യസമയത്ത് ലഭിക്കുന്നതിനായി നിങ്ങളുടെ ശരിയായ ഫോൺ നമ്പറും ഇമെയിൽ ID-യും (ബാധകമാണെങ്കിൽ) അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നത് നന്നായിരിക്കും.*

Q: ഞാൻ എന്തെങ്കിലും ഡൗൺലോഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടോ?

A: *അതെ, 2026 ഒക്ടോബർ 26 മുതൽ App Store-ലും Play Store-ലും ലഭ്യമാകുന്ന ESAF ബാങ്കിന്റെ ഔദ്യോഗിക മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ മാത്രം ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുക.*

Q: ഞാൻ ചെയ്യേണ്ട നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കാൻ എന്തെങ്കിലും സമയപരിധി ഉണ്ടോ?

A: *ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് നിങ്ങളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതാണ്*

Q: എന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള നടപടികൾ പൂർത്തിയായിക്കഴിഞ്ഞാൽ എനിക്ക് സ്ഥിരീകരണ സന്ദേശം ലഭിക്കുമോ?

A: മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്തും അത് വിജയകരമായി പൂർത്തിയായ ശേഷവും ബാങ്ക് നിങ്ങൾക്ക് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ അപ്ഡേറ്റുകൾ നൽകുന്നതാണ്. ഇത് സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും സമയാസമയങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതുമായിരിക്കും.

5. സഹായവും പിന്തുണയും

Q: എന്തെങ്കിലും സംശയങ്ങളോ പ്രശ്നങ്ങളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഞാൻ ആരെയാണ് ബന്ധപ്പെടേണ്ടത്?

A: നിങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ, റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ, നിങ്ങളുടെ സ്ഥിരം ഏജന്റ്/ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റ് അല്ലെങ്കിൽ ESAF ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ കെയർ എന്നിവരുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്

Q: കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പർ / ഇമെയിൽ എന്താണ്?

A: ***ESAF ബാങ്ക് കസ്റ്റമർ കെയർ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ***

- ***1800-103-3723*** *(1800-103-ESAF)*
- ***NRI കസ്റ്റമർ കെയർ (പെയ്ഡ് ലൈൻ)***

  080-4552-0100

കസ്റ്റമർ കെയർ ഇമെയിൽ

- ***customercare@esafbank.com***
- ***പുതിയ പ്രോഡക്ട് അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് enquiry@esafbank.com***

Q: എനിക്ക് എന്റെ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നും സഹായം ലഭിക്കുമോ?

A: *അതെ, പ്രവൃത്തിദിവസങ്ങളിൽ ബാങ്കിംഗ് സമയത്ത് നിങ്ങളെ സഹായിക്കാൻ ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച് ജീവനക്കാർ ലഭ്യമായിരിക്കും*

Q: ഡിജിറ്റൽ/ചാറ്റ് സപ്പോർട്ട് സൗകര്യം ലഭ്യമാണോ?

A: ഇല്ല. നിങ്ങൾക്ക് ***1800-103-3723*** എന്ന നമ്പറിൽ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയറുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്

Q: പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത ഒരു പ്രശ്നം ഞാൻ എവിടെയാണ് ഉന്നയിക്കേണ്ടത്?

A: *കസ്റ്റമർ കെയർ **(1800-103-3723)** വഴി നിങ്ങളുടെ പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജരെയോ അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജരെയോ നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്*

Q: മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്തും അതിനുശേഷവും കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ലഭ്യമാകുന്ന സമയം എപ്പോഴൊക്കെയാണ്?

A: കസ്റ്റമർ കെയർ **(1800-103-3723)** ദിവസവും *24* മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്നു

Q: ഏതു ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നും എനിക്ക് സഹായം ലഭിക്കുമോ, അതോ എന്റെ ഹോം ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് മാത്രമാണോ?

A: പ്രവൃത്തിസമയങ്ങളിൽ ഏത് ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നും സഹായം ലഭ്യമാണ്

Q: ഈ മാറ്റം കാരണം എനിക്ക് എന്തെങ്കിലും പ്രശ്നമോ നഷ്ടമോ ഉണ്ടായാൽ, അത് എങ്ങനെയാണ് പരിഹരിക്കപ്പെടുക?

A: നിങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ, റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ, നിങ്ങളുടെ സ്ഥിരം ഏജന്റ്/ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റ് അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ എന്നിവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് അവരുടെ ഉപദേശം തേടുക.

6. ഡിജിറ്റൽ, പണമിടപാട് സേവനങ്ങൾ

Q: പുതിയ മൊബൈൽ ആപ്പ്, IB എന്നിവയിൽ എങ്ങനെ ലോഗിൻ ചെയ്യാം

A:

പുതിയ ഉപയോക്താക്കൾക്ക്

സ്റ്റെപ്പ് 1: ആപ്പിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക

1. *മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്പ് ഓപ്പൺ ചെയ്യുക.*
2. *നിങ്ങൾക്ക് താല്പര്യമുള്ള ഭാഷ തിരഞ്ഞെടുക്കുക.*
3. ***Register** ടാപ്പ് ചെയ്യുക.*
4. *നിങ്ങളുടെ രജിസ്ട്രേഷൻ തരം തിരഞ്ഞെടുക്കുക:*
    - *നിലവിലുള്ള ഡിജിറ്റൽ ബാങ്കിംഗ് ഉപയോക്താവ്*
    - *പുതിയ ഉപയോക്താവ്*
5. *നിങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത **Mobile Number, Date of Birth (DOB)/ Date of Incorporation (DOI)** എന്നിവ നൽകുക.*
6. *നിങ്ങളുടെ മൊബൈൽ നമ്പറുമായി ഒന്നിലധികം കസ്റ്റമർ ID-കൾ ബന്ധിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അനുയോജ്യമായ കസ്റ്റമർ ID തിരഞ്ഞെടുക്കുക.*
7. *ഒരു വെരിഫിക്കേഷൻ രീതി തിരഞ്ഞെടുക്കുക:*
    - *ഡെബിറ്റ് കാർഡ്*
    - *റെഫറൻസ് നമ്പർ*
    - *ആധാർ നമ്പർ*
8. *ആവശ്യമായ വെരിഫിക്കേഷൻ വിവരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുക.*
9. *നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ വിവരങ്ങൾ വെരിഫൈ ചെയ്യുക.*

സ്റ്റെപ്പ് 2: ഡിവൈസ്, SIM വെരിഫിക്കേഷൻ

10. ***SIM, ഡിവൈസ് ബൈൻഡിംഗ്** പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കുക.*

- *SIM ബൈൻഡിംഗ് വിജയകരമാണെങ്കിൽ, അടുത്ത ഘട്ടത്തിലേക്ക് കടക്കുക.*
- NRI *ഉപയോക്താക്കൾക്ക്* ***Skip SIM Binding*** *തിരഞ്ഞെടുത്തുകൊണ്ട് മറ്റ് ഓഥന്റിക്കേഷൻ പ്രക്രിയകൾ പിന്തുടരാവുന്നതാണ്.*

11. *SIM ബൈൻഡിംഗ് ഒഴിവാക്കുകയാണെങ്കിൽ, ആവശ്യമായ* ***NRI റിസ്ക് അക്സപ്റ്റൻസ് അംഗീകാരം*** *നൽകേണ്ടതാണ്.*

ഘട്ടം 3 : ഓഥന്റിക്കേഷൻ

12. *ഓഥന്റിക്കേഷൻ കോഡ് സ്വീകരിക്കുക:*
    - *പാർട്ട് 1 SMS OTP മുഖേന*
    - *പാർട്ട് 2 ഇമെയിൽ മുഖേന*
13. *സംയോജിത ഓഥന്റിക്കേഷൻ കോഡ് നൽകുക.*
14. *ഓഥന്റിക്കേഷൻ കോഡ് സ്ഥിരീകരിക്കുക.*
15. *OTP വെരിഫിക്കേഷൻ പൂർത്തിയാക്കുക.*

ഘട്ടം 4: ലോഗിൻ ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ സൃഷ്ടിക്കുക

16. *നിങ്ങളുടെ* **User ID** and **Password** *സൃഷ്ടിക്കുക.*
17. *രജിസ്ട്രേഷൻ വിജയകരമായി പൂർത്തിയായി.*
18. *ആവശ്യമെങ്കിൽ* ***ബയോമെട്രിക് ഓഥ്ന്റിക്കേഷൻ*** *പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കാവുന്നതാണ്.*
19. *ആവശ്യമെങ്കിൽ ഒരു* ***MPIN*** *സെറ്റ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.*
20. *മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ഡാഷ്ബോർഡ് ആക്സസ് ചെയ്യുക.*

രജിസ്ട്രേഷന് ശേഷമുള്ള ലോഗിൻ രീതികൾ

നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് ആക്ടിവേറ്റ് ആയിക്കഴിഞ്ഞാൽ, താഴെ പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒരു രീതി ഉപയോഗിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്യാവുന്നതാണ്:

- *യൂസർ ID-യും പാസ്‌വേഡും*
- *MPIN*
- *ബയോമെട്രിക് ഓഥ്ന്റിക്കേഷൻ (വിരലടയാളം/Face ID)*

ഒരു പുതിയ ഡിവൈസിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന നിലവിലുള്ള ഉപയോക്താക്കൾക്ക്

1. *മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്പ് തുറക്കുക.*
2. *നിങ്ങളുടെ* **User ID** and **Password** *ഉപയോഗിച്ച് ലോഗിൻ ചെയ്യുക.*
3. *ആവശ്യമായ സെക്യൂരിറ്റി വെരിഫിക്കേഷനുകൾ പൂർത്തിയാക്കുക:*

   - *SIM ബൈൻഡിംഗ് വെരിഫിക്കേഷൻ (ബാധകമാണെങ്കിൽ)*
   - *SIM സ്വാപ്പ് ഡിറ്റക്ഷൻ*
   - *ഡിവൈസ് ഫിംഗർപ്രിന്റിംഗ്, ട്രസ്റ്റഡ് ഡിവൈസ് വെരിഫിക്കേഷൻ*

4. *നിങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പറിലേക്ക് അയച്ച OTP രേഖപ്പെടുത്തുക.*
5. *നിങ്ങളുടെ MPIN, ബയോമെട്രിക് ഓഥന്റിക്കേഷൻ എന്നിവ കോൺഫിഗർ ചെയ്യുക (ഒപ്ഷണൽ).*
6. *ആക്ടിവേഷൻ പൂർത്തിയായിക്കഴിഞ്ഞാൽ, ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉപയോഗിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് തുടർന്ന് ലോഗിൻ ചെയ്യാവുന്നതാണ്:*
   - *യൂസർ ID-യും പാസ്‌വേഡും*
   - *MPIN*
   - *ബയോമെട്രിക് ഓഥന്റിക്കേഷൻ*

ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗിനായി എങ്ങനെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം

റീട്ടെയ്ൽ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് രജിസ്ട്രേഷൻ

1. *ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ലാൻഡിംഗ് പേജ് തുറക്കുക.*
2. ***Register** എന്നതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.*
3. *ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ നൽകുക:*
   - *രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പർ*
   - *ജനനത്തീയതി*
4. *ഒന്നിലധികം കസ്റ്റമർ ID-കൾ ലഭ്യമാണെങ്കിൽ, അനുയോജ്യമായ കസ്റ്റമർ ID തിരഞ്ഞെടുക്കുക.*
5. *ഒരു വെരിഫിക്കേഷൻ രീതി തിരഞ്ഞെടുക്കുക:*
   - *ഡെബിറ്റ് കാർഡ്*
   - *റെഫറൻസ് നമ്പർ*
   - *ആധാർ നമ്പർ*
6. *ആവശ്യമായ വെരിഫിക്കേഷൻ വിവരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുക.*
7. *നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ വിവരങ്ങൾ വെരിഫൈ ചെയ്യുക.*
8. *OTP വെരിഫിക്കേഷൻ പൂർത്തിയാക്കുക:*
   - *രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പറിൽ OTP സ്വീകരിക്കുക*
   - *OTP എന്റർ ചെയ്യുക*
9. *നിങ്ങളുടെ **User ID** and **Password** സൃഷ്ടിക്കുക.*

10. രജിസ്ട്രേഷൻ വിജയകരമായി പൂർത്തിയായി.

11. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗിൽ ലോഗിൻ ചെയ്യുക:

    - User ID എന്റർ ചെയ്യുക
    - Password എന്റർ ചെയ്യുക

12. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഡാഷ്ബോർഡ് ആക്സസ് ചെയ്യുക.

നിലവിലുള്ള ഉപയോക്താക്കൾക്കായുള്ള ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ലോഗിൻ

1. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ലോഗിൻ പേജ് ഓപ്പൺ ചെയ്യുക.
2. നിങ്ങളുടെ **User ID**-യും സ്ക്രീനിൽ കാണിക്കുന്ന **Captcha**-യും എന്റർ ചെയ്യുക.
3. നിങ്ങളുടെ **Password** നൽകുക.
4. **Login** എന്നതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.
5. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി ഉപയോഗിച്ചു തുടങ്ങുക.

ലഭ്യമായ ലോഗിൻ ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്

- യൂസർ ID-യും പാസ്‌വേഡും
- MPIN
- ബയോമെട്രിക് ഓഥന്റിക്കേഷൻ

ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്

- യൂസർ ID-യും പാസ്‌വേഡും
- ക്യാപ്ച വെരിഫിക്കേഷൻ (ലോഗിൻ സമയത്ത്)