வாடிக்கையாளர் - FAQ

ESAF 2.0 - StratoNeXt

இரகசியத்தன்மை

இந்த ஆவணத்தில் பிரத்தியேக உடமைத் தகவல்கள் உள்ளன, இது முற்றிலும் அதிகாரப்பூர்வமான பெறுநர்களுக்கு மட்டுமே உரியது. இறுதி ஆவணம் ESAF SFB நிறுவனத்தின் உடமையாகும். இந்த வழிமுறைகள், செயலாக்கங்கள் மற்றும் செயல்முறைகள் Kyndryl-இன் அறிவுசார் உடமையாக இருக்கும், இவற்றை இந்தப் பயன்பாட்டின் வட்டத்துக்கு அப்பால் வெளிப்படுத்தவோ, மறுஉருவாக்கம் செய்யப்படவோ, பயன்படுத்தவோ கூடாது.

இவ்விடம் உள்ள அனைத்துத் தகவல்களையும் இரகசியம்காத்து வைக்கவேண்டும். ESAF SFB அதிகாரமளித்துள்ள நபர்கள் அல்லது நிறுவனங்களைத் தவிர அல்லது பொருந்தும் கொள்கைகளின் கீழ் தெளிவான அனுமதி உள்ளவர்களைத் தவிர, மற்றபடி இந்த ஆவணத்தின் எந்தவொரு பகுதியையும் முழுவதுமாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ, வெளியிடவோ, பகிரவோ அல்லது மறுஉருவாக்கம் செய்யவோ கூடாது.

உள்ளடக்கம்

1 அறிமுகம் **4**

2 வாடிக்கையாளர் FAQ **4**

2.1. மாற்றம்குறித்து 4

3. எனது வங்கிச் சேவை மீதான தாக்கம் 8

3.1 கணக்கு மற்றும் வாடிக்கையாளர் தகவல் ***8***

3.2 மொபைல் பேங்கிங் மற்றும் இன்டர்நெட் பேங்கிங் ***10***

3.3 காசோலை, கட்டணம் செலுத்துதல் மற்றும் பரிமாற்றம் ***12***

ப: இல்லை, அமைப்புகள் கிடைத்த பின்னரே உங்கள் தொடர்புடைய கணக்கில் தீர்வு நடைபெறும் *13*

ப: ஆம், மேம்படுத்தும் நேரத்தில் இந்தச் சேவைகள் கிடைக்காது *13*

3.4 கார்டுகள் – டெபிட் மற்றும் கிரெடிட் ***14***

3.5 ஃபிக்சட் / ரெக்கரிங் டெபாசிட்கள் ***15***

3.6 லோன் மற்றும் திருப்பிச்செலுத்தல்கள் ***17***

ப: மேம்படுத்தும் சமயத்தில் NACH/ECS உத்தரவுகள் செயல்படுத்தப்படாது. இது 26 அக்டோபர் 2026 அன்று மீண்டும் தொடங்கப்படும் *18*

3.7 வாடிக்கையாளர் உதவி மற்றும் பாதுகாப்பு ***18***

4. வாடிக்கையாளர்கள் என்ன செய்ய வேண்டும் 20

5. உதவி மற்றும் ஆதரவு 21

6. டிஜிட்டல் மற்றும் பரிவர்த்தனைச் சேவைகள் 23

1 முகவுரை

ESAF Bank, IT மாற்றத்திற்கான பயணத்தை தொடங்கியுள்ள இச்சமயத்தில், இந்த மாற்றம் குறித்தும் இது தங்களை எப்படிப் பாதிக்கும் என்பது குறித்தும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல கேள்விகள் இருக்கும். இசாப் முன்னெடுக்கும் இந்த மாற்றம், வாடிக்கையாளர்களுக்கான பயன்கள், பொதுவாக என்னென்ன பிரச்சனைகளை அவர்கள் சந்திக்கக்கூடும், இந்தப் பிரச்சனைகளுக்கு எப்படித் தீர்வு பெறுவது, உதவிக்கு யாரை அணுகுவது போன்றவற்றை வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு விளக்குவதற்காகவே இந்த ஆவணம் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

இதிலுள்ள கேள்விகளையும், அவற்றுக்கு வணிகக் குழு அளித்த பதில்களையும் ESAF L&D தயாரித்துள்ளது.

2 வாடிக்கையாளர் FAQகள்

2.1. மாற்றம் குறித்து

கே: மாற்றம் எப்போது நடைபெறும்?

ப: 2026, 23 *அக்டோபர் மாலை 6 மணி முதல் 26 அக்டோபர் காலை 10 மணி வரை*

கே: என்ன மாற்றம் ஏற்படுகிறது?

ப: StratoNeXt மாற்றம் திட்டத்தில் அடிப்படை முக்கிய **வணிக அப்ளிகேஷன்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் எதிர்கொள்ளும் அப்ளிகேஷன்களை** மேம்படுத்துதல், சிஸ்டம்களை இடமாற்றுதல், வாடிக்கையாளர்கள் எதிர்கொள்ளும் செயல்முறைகளை மறுவடிவமைத்தல் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கியதாகும். இந்தத் திட்ட வரைவில், தலைசிறந்த வாடிக்கையாளர் மற்றும் ஊழியர் அனுபவத்துக்கான பெரு மாற்றங்கள் அடங்கியுள்ளன, எடுத்துக்காட்டாக:

- முன்னாள் FIS Profile CBS என்பதிலிருந்து புதிய **Oracle Flexcube Core Banking System**க்கு மாறுதல் — இது வாடிக்கையாளர் மற்றும் திட்டங்கள் சார்ந்த பணிச் செயல்பாடுகளின் மையமாக விளங்குகிறது.
- மேம்பட்ட, அம்சங்கள் நிறைந்த, அதேவேளை எளிமையாக்கப்பட்ட **மொபைல் மற்றும் இன்டர்நெட் பேங்கிங் அப்ளிகேஷன்**.

கே: வங்கி ஏன் இந்தப் புதிய சிஸ்டம்/அப்ளிகேஷனை அறிமுகப்படுத்துகிறது?

ப: ESAF தைரியமான, தெளிவான இலட்சியம் கொண்டுள்ளது: **இந்தியாவில் "மிக நம்பகமான", "வாடிக்கையாளரை முதன்மையாகக் கொண்ட" டிஜிட்டல் வங்கியாக** விளங்க வேண்டும் என்பதே அது. ESAF:

- "**ஆனந்தமான வங்கிச் சேவை**" என்ற தனது மூலமந்திரத்தைப் பின்பற்றும் வகையில், எல்லா நேரங்களிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மிகச்சிறந்த திட்டங்களும் சேவையும் கிடைப்பதை உறுதிசெய்ய விரும்புகிறது
- எல்லா பிரிவுகளிலும் **வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலையான, தனக்கேற்ற டிஜிட்டல் பயன்பாட்டு அனுபவத்தை** வழங்க விரும்புகிறது.
- தனிச்சிறப்பான வசதிகள் மூலம் **மேலும் விரைவான, பாதுகாப்பான, வலுவான வங்கிச் சேவை அனுபவத்தை வழங்கவும்,** அதேவேளை ஒரு **பாதுகாப்பான, சட்டத்துக்குட்பட்ட வங்கிச் சேவை அனுபவத்தை** உறுதிசெய்யவும் விரும்புகிறது.

கே: புதிய அப்ளிகேஷன் எதைக் குறிக்கிறது?

ப: **முக்கியமான மாற்றம்: Flexcube CBS + ESAF CRM + டிஜிட்டல் ஆன்போர்டிங் அப்ளிகேஷன் + இன்டர்நெட் மற்றும் மொபைல் பேங்கிங் போன்ற சுய சேவை வழிகள்**

Oracle Flexcube Core Banking

Flexcube வழங்கும் பலன்கள்:

- தரநிலையான நவீன வாடிக்கையாளர் உறவுக்கால மற்றும் தயாரிப்பு மேலாண்மை
- மேலும் விரைவான ஆன்போர்டிங் மற்றும் கடனளிப்புக்கு ஏதுவாக மேலும் ஒருங்கிணைந்த வசதிகள்
- அதிக சிஸ்டம் நிலைத்தன்மை, விரிவாக்கத் தன்மை மற்றும் தாங்குதிறன்
- மேம்பட்ட ஒழுங்குமுறைக் கடைப்பிடிப்பு மற்றும் அறிக்கையிடல்

இது அடுத்த பத்தாண்டில் ESAF வளர்ச்சியை **இயக்கும் சக்தியாக** அமைந்துள்ளது.

இன்டர்நெட் பேங்கிங் மற்றும் மொபைல் பேங்கிங் வழிகள்

- வாடிக்கையாளர்களுக்கு பலவிதமான வசதிகளை வழங்கும் நவீனத் தொழில்நுட்பத் தளம்
- இது, வங்கிக் கிளையே உங்கள் பாக்கெட்டில் வைத்திருப்பது போல இயங்குகிறது. நீங்கள் மொபைல் ஆப் மூலம் கணக்குத் தொடர்பான செயல்பாடுகளை மேற்கொள்ளலாம்.
- பில் செலுத்துதல் போன்ற மூன்றாம் தரப்புச் சேவைகள்
- பணம் செலுத்தும் செயல்பாடு விரைவானதாகவும் பாதுகாப்பானதாகவும் மாற்றப்பட்டுள்ளது

கே: சேவைத் தடங்கல் ஏதும் ஏற்படுமா?

ப: *ஆம். இந்த மேம்படுத்தல் பணி வாரயிறுதியில் (வேலைநாள்கள் அல்லாத சனி மற்றும் ஞாயிறு நாட்களில்) நடைபெறத் திட்டமிடப்பட்டுள்ளது. மேம்படுத்தல் நடைபெறும் காலக்கட்டத்தில், (2026, 23 அக்டோபர் 23, மாலை 6 மணி முதல் அக்டோபர் 26, காலை 10 மணி வரை) கட்டணம் செலுத்துதல் மற்றும் சேனல் சேவைகள் பாதிக்கப்படும்.*

கே: இயக்கம் நிறுத்தப்படும் சமயத்தில் எந்தெந்த சேவைகள் கிடைக்காது?

ப: மொபைல் பேங்கிங், இன்டர்நெட் பேங்கிங், ATM, UPI, QR Code, டெபிட் கார்டு, நிதிப் பரிமாற்ற NEFT / RTGS/ IMPS போன்ற அனைத்து வாடிக்கையாளர் சேனல்களும் இடமாற்றம் / மேம்படுத்துதல் காலத்தில் கிடைக்காது.

கே: ஒரு வாடிக்கையாளர் என்ற வகையில் எனக்கு இந்த மாற்றத்தினால் என்னென்ன பலன்கள் கிடைக்கும்?

ப: எளிமையாக்கப்பட்ட ஆன்போர்டிங், கணக்குத் துவக்கம், மேம்பட்ட அம்சங்கள் கொண்ட சுய சேவை வசதிகள், முற்றிலும் டிஜிட்டலாக்கப்பட்ட மற்றும் அதிக விரைவான கடன் துவக்க செயலாக்கம், மேலும் விரைவான மற்றும் தனிப்பயனாக்கப்பட்ட சேவைகள் மற்றும் அனுபவங்கள், 24x7 தரவு அணுகல், எந்நேரத்திலும் பணம் செலுத்தக்கூடிய வசதிகள் போன்றவை.

கே: இந்த மாற்றம் கட்டாயமா அல்லது எனது விருப்பத்துக்கு உட்பட்டதா?

ப: இது வங்கி முழுவதற்கும் மேற்கொள்ளப்படும் மேம்படுத்தல் ஆகும், எனவே இது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் தானாகவே பொருந்தும். இது எங்கள் வங்கிச் சேவைகளை மேம்படுத்தவும் பொருந்துகிற ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளைப் பூர்த்திசெய்யவும் மேற்கொள்ளப்படுகிறது. உங்கள் தரப்பிலிருந்து எந்த நடவடிக்கையும் எடுக்கத் தேவையில்லை, நீங்கள் புதிய மொபைல் அப்ளிகேஷனை இன்ஸ்டால் செய்து மறுபதிவு செய்தாலே போதும்.

கே: இந்த மாற்றத்துக்காக எனக்குச் செலவு ஏதும் இருக்குமா?

ப: இல்லை. இந்த மாற்றத்துக்காக உங்களுக்கு எந்தக் கட்டணமும் விதிக்கப்படாது. மேலும் மேம்பட்ட, சுமூகமான வங்கிச் சேவை அனுபவத்தை உங்களுக்கு அளிக்கும் வகையிலேயே இந்த மேம்படுத்தல் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

கே: இந்த மாற்றம் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்துமா அல்லது சிலருக்கு மட்டும் தானா?

ப: *தற்போதுள்ள அனைத்து வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும்*

கே: எனது கிளையின் சேவைகள் மற்றும் ஆதரவு இந்த மாற்றத்தால் பாதிக்கப்படுமா?

ப: *நீங்கள் தற்போது பெறுகின்ற சேவைகள் மற்றும் ஆதரவை உங்கள் கிளை தொடர்ந்து வழங்கும். இந்த மேம்படுத்தப்பட்ட சிஸ்டம் உங்களுக்கு மிகவும் திறம்பட சேவை செய்யவும், உங்கள் ஒட்டுமொத்த வங்கி அனுபவத்தை மேம்படுத்தவும் உதவும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.*

கே: இந்தச் சமயத்தில் எனக்கு ஓர் அவசரப் பரிவர்த்தனை தேவைப்பட்டால் என்ன செய்வது?

ப: *தயவுசெய்து அவசர பரிவர்த்தனைகள், நிதிப் பரிமாற்றங்கள், பில்செலுத்துதல்கள், அவசியமான பணம் எடுத்தல்கள் அனைத்தையும்* ***23 அக்டோபர் 2026 மாலை 6:00 மணிக்கு*** *முன்பு முடித்துவிடவும். மேலும், அமைப்பு மேம்படுத்தலின் போது எங்கள் பணம் செலுத்துதல் மற்றும் வங்கி சேனல்கள் தற்காலிகமாக இயங்காது என்பதால், நீங்கள் ஒரு மாற்று பேமென்ட் வசதியை வைத்துக்கொள்வது நல்லது. இதனால் ஏற்படும் சிரமத்திற்கு வருந்துகிறோம், மேலும் உங்கள் பரிவர்த்தனைகளை முன்கூட்டியே திட்டமிடுமாறு கேட்டுக்கொள்கிறோம்.*

கே: சேவைகள் எப்போது இயல்புநிலைக்குத் திரும்பும்?

ப: *26 அக்டோபர் 2026 காலை 10 மணி முதல் சேவைகள் கிடைக்கும்*

கே: இயங்காத நேரம் குறித்து எனக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படுமா?

ப: *ஆம், திட்டமிடப்பட்ட இயங்காத நேரம் பற்றிய விவரங்களும் புதிய தகவல்களும் வங்கியின் அதிகாரப்பூர்வ வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்படும். மேலும், SMS உள்ளிட்ட இதர அதிகாரப்பூர்வ வங்கித் தகவல்தொடர்புகள் மூலமும் இதை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம். வாடிக்கையாளர்கள் இந்தச் சமயத்தில் ஏதேனும் பரிவர்த்தனை செய்யத் திட்டமிடும் முன்பு வலைத்தளத்தைப் பார்க்குமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்படுகிறது.*

கே: சிஸ்டத்தின் இயக்கம் நிற்கும்போது ஒரு பரிவர்த்தனை நடைபெற்றுக் கொண்டிருந்தால் என்ன நிகழும்?

ப: முழுமைபெறாத *பரிவர்த்தனை எதுவும் செயல்படுத்தப்படாது,* மேலும் உதவிக்கு, தயவுசெய்து எங்கள் அதிகாரப்பூர்வ வாடிக்கையாளர் உதவி தொடர்புவழிகள் மூலம் வங்கியை தொடர்புகொள்ளவும்.

3 எனது வங்கிச் சேவை மீதான தாக்கம்

3.1 கணக்கு மற்றும் வாடிக்கையாளர் தகவல்

கே: எனது கணக்கு எண் மாறிவிடுமா?

ப: *இல்லை, கணக்கு எண் மாறாது*

கே: எனது வாடிக்கையாளர் ID மாறிவிடுமா?

ப: ஆம். ஆம், ஒரு புதிய வாடிக்கையாளர் ID உருவாக்கப்பட்டு, அது உங்கள் தற்போதைய வாடிக்கையாளர் ID-யுடன் மற்றும் இந்த மேம்படுத்தப்பட்ட சிஸ்டத்தில் உள்ள கணக்குகளுடன் தானாகவே இணைக்கப்படும். இது உங்கள் கணக்கின் இருப்புத் தொகையையோ வங்கியுடனான உறவையோ பாதிக்காது, மேலும் நீங்கள் இதற்கு எந்த நடவடிக்கையும் எடுக்கத் தேவையில்லை. மேம்படுத்தலுக்குப் பின், நீங்கள் வங்கியின் அதிகாரப்பூர்வ வாடிக்கையாளர் உதவி வழிகள் மூலம் அல்லது உரிய அடையாளச் சான்றுகளுடன் உங்களுக்கு அருகிலுள்ள கிளைக்குச் சென்று உங்கள் புதிய வாடிக்கையாளர் ID-யை பெற்றுக்கொள்ளலாம்.

கே: எனது பதிவு செய்யப்பட்ட கைபேசி எண்ணும் மின்னஞ்சலும் தொடர்ந்து எனது கணக்குடன் இணைந்திருக்குமா?

ப: *ஆம்*

கே: எனது கிளையின் IFSC குறியீடு மாறிவிடுமா?

ப: இல்லை. அனைத்துக் கிளைகளுக்கும் தொடர்ந்து அதே IFSC குறியீடுகள் தான் இருக்கும்

கே: எனது நியமனதாரி விவரங்கள் தானாகவே புதிய அமைப்பில் இடம்பெறுமா?

ப: *ஆம்*

கே: இந்த மாற்றத்துக்குப் பிறகு எனது பரிவர்த்தனை வரலாறு இருக்குமா?

ப: *ஆம், 1 ஏப்ரல் 2025 முதல் மேற்கொள்ளப்பட்ட உங்கள் பரிவர்த்தனைகளின் வரலாறு இந்த மேம்படுத்தப்பட்ட சிஸ்டத்தில் இருக்கும். 1 ஏப்ரல் 2025-க்கு முந்தைய காலட்டத்துக்கான பரிவர்த்தனை விவரங்கள் அல்லது கணக்கு அறிக்கைகள் உங்களுக்கு வேண்டுமென்றால், தயவுசெய்து உங்களுக்கு அருகிலுள்ள வங்கியை அணுகி உதவி பெறவும்.*

கே: இந்த மாற்றத்துக்குப் பிறகு நான் மீண்டும் எனது KYC ஆவணங்களை சமர்ப்பிக்க வேண்டுமா?

ப: *இல்லை, அனைத்து KYC தகவல்களும் புதிய சிஸ்டத்துக்கு இடம்பெயர்ந்துவிடும். எனினும், உங்கள் கணக்குக்குரிய வழக்கமான re-*

KYC காலம் வரும்போது, பொருந்தும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்க நீங்கள் உரிய செயலாக்கங்களைப் பூர்த்திசெய்ய வேண்டும்.

கே: படிவம் 121-ஐ நெட்பேங்கிங் மூலம் புதுப்பிக்கும் உரிமை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படுமா?

ப: *புதிய சிஸ்டம் இயங்கத் தொடங்கிய உடனேயே இன்டர்நெட் பேங்கிங் மூலம் இந்த வசதியை பெற்றுக்கொள்ள இயலாது. அது சிறிது காலத்துக்குப் பிறகு நடைமுறைக்கு வரும். அது வரையில், படிவம் 121-ஐ புதுப்பிப்பதற்கான உதவிக்கும் தயவுசெய்து உங்கள் அருகிலுள்ள கிளைக்குச் செல்லவும்.*

கே: எனக்குத் தற்போதுள்ள திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் மாறிவிடுமா?

ப: இல்லை. *சிஸ்டம் மேம்படுத்தப்பட்ட பிறகும், உங்களுக்குத் தற்போதுள்ள திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்ந்து கிடைக்கும். உள்-நிறுவன சிஸ்டம் தொடர்பான மாற்றங்கள் எதையும் வங்கி கவனித்துக்கொள்ளும், அதற்கு உங்கள் நடவடிக்கை எதுவும் தேவையில்லை.*

கே: எந்தச் சேவைக்கும் நான் மீண்டும் பதிவு செய்ய வேண்டுமா?

ப: *தற்போதுள்ள சேவைகள் தொடரும். புதிய மொபைல் அப்ளிகேஷனில் நீங்கள் மீண்டும் பதிவுசெய்ய வேண்டும்.*

கே: எனது பாஸ்புக்கை மாற்றவேண்டுமா?

ப: இல்லை, நீங்கள் அதே பாஸ்புக்கையே பயன்படுத்தலாம்

கே: சிஸ்டம் மேம்படுத்தப்படும் சமயத்தில் எனது ESAF கணக்குக்கு பணம் வரவு வைக்க முடியுமா?

ப: இல்லை, சிஸ்டம் இல்லை என்பதால் பணம் வரவு வைக்க முடியாது

கே: சேவை நிறுத்தத்தின் போது எனது சம்பள அல்லது ஓய்வூதியத் தேதி வந்தால் அது செலுத்தப்படுமா?

ப: இல்லை, சிஸ்டம் இல்லை என்பதால் முடியாது

கே: சிஸ்டம் மேம்படுத்தப்படும் சமயத்தில் அரசுச் சலுகைகள்/DBT கிரெடிட்கள் பாதிக்கப்படுமா?

ப: இல்லை, சிஸ்டம் இல்லை என்பதால் முடியாது

3.2 மொபைல் பேங்கிங் மற்றும் இன்டர்நெட் பேங்கிங்

கே: மொபைல் பேங்கிங் பாதிக்கப்படுமா?

ப: *மேம்படுத்தும் சமயத்தில், தற்போதுள்ள மொபைல் பேங்கிங் சேவைகள் இயங்காது.*

கே: மொபைல் பேங்கிங்கில் ஏதேனும் மாற்றம் இருக்குமா

ப: அக்டோபர் 26 அன்று சிஸ்டம் இயங்கத் தொடங்கிய பின், மேம்பட்ட அம்சங்கள் கொண்ட புதிய மொபைல் பேங்கிங் அப்ளிகேஷன் அறிமுகம் செய்யப்படும்.

கே: E_Mitra செயலியில் ஏதேனும் மாற்றம் இருக்குமா

ப: ஆம். மேம்படுத்தப்பட்ட அம்சங்கள் கொண்ட புதிய மொபைல் பேங்கிங் அப்ளிகேஷன் அறிமுகம் செய்யப்படும். மேம்படுத்தலுக்குப் பின் நீங்கள் தற்போதுள்ள அப்ளிகேஷனை திறக்கும்போது, பொருந்தக்கூடிய வகையில் Google Play Store அல்லது Apple App Store-லிருந்து புதிய அப்ளிகேஷனை பதிவிறக்குமாறு உங்களுக்கு வழிகாட்டப்படும்.

கே: நான் புதிய அப்ளிகேஷனை பதிவிறக்க வேண்டுமா அல்லது தற்போதுள்ள அப்ளிகேஷனை அப்டேட் செய்ய வேண்டுமா?

ப: *ஆம், புதிய MB* அப்ளிகேஷனை *நீங்கள் பதிவிறக்க வேண்டும்*. இடைநிறுத்தக் காலத்துக்குப் பிறகு, நீங்கள் தற்போதுள்ள MB அப்ளிகேஷனை அணுகும்போது, அது உங்களை வேறு பக்கத்திற்கு திருப்பிவிடும். இந்த லிங்கை கிளிக் செய்தால், பயனர் புதிய மொபைல் பேங்கிங் அப்ளிகேஷனை பதிவிறக்க Play store-க்கு திருப்பிவிடப்படுவார்.

கே: இன்டர்நெட் பேங்கிங் பாதிக்கப்படுமா?

ப: *மேம்படுத்துதல் சமயத்தில், தற்போதுள்ள இன்டர்நெட் பேங்கிங் சேவைகள் இயங்காது.*

கே: இந்த மாற்றத்தின் போது மொபைல் பேங்கிங் மற்றும் இன்டர்நெட் பேங்கிங் எவ்வளவு நேரம் இயங்காது?

ப: 2026 அக்டோபர் 23 மாலை 6 மணி முதல் அக்டோபர் 26 காலை 10 மணி வரை. இதில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் அதை நாங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

கே: இன்டர்நெட் பேங்கிங்கில் ஏதேனும் மாற்றம் இருக்குமா

ப: *மேம்படுத்திய பிறகு, வாடிக்கையாளர்கள் இன்டர்நெட் பேங்கிங் அப்ளிகேஷனை அணுகலாம், அப்போது அது அவர்களை புதிய இன்டர்நெட் பேங்கிங் அப்ளிகேஷனுக்கு திருப்பிவிடும். நீங்கள் பாஸ்வேர்டை ரீசெட் செய்ய வேண்டும்.*

கே: இந்த மாற்றத்தின் போது நான் (MB/IB/கிளை மூலம்) FD-களை

துவக்கலாமா/மூடலாமா?

ப: இல்லை. சிஸ்டம் மேம்படுத்துதல் சமயத்தில் மொபைல் பேங்கிங், இன்டர்நெட் பேங்கிங் அல்லது கிளைகள் மூலம் ஃபிக்சட் டெபாசிட்களை துவக்குவது, மூடுவது, முன்கூட்டியே மூடுவது ஆகிய சேவைகள் இயங்காது. தயவுசெய்து ஏதேனும் ஃபிக்சட் டெபாசிட் தொடர்பான அவசரப் பரிவர்த்தனைகளை 23 அக்டோபர் மாலை 6:00 மணிக்கு முன்பு முடித்துவிடவும், அல்லது வங்கிச் சேவைகள் மீண்டும் துவங்கும்போது அதைச் செய்யவும்.

கே: எனது தற்போதைய இன்டர்நெட் பேங்கிங்/மொபைல் பேங்கிங் லாகின் க்ரெடென்ஷியல்கள் தொடர்ந்து வேலை செய்யுமா அல்லது நான் மீண்டும் பதிவுசெய்ய வேண்டுமா?

ப: இல்லை. *மேம்பட்ட பாதுகாப்புக்காக நீங்கள் லாகின் க்ரெடென்ஷியல்களை மீண்டும் பதிவுசெய்ய வேண்டும்.*

கே: இந்த மாற்றத்துக்குப் பிறகு நான் எனது பாஸ்வேர்டை அல்லது MPIN-ஐ ரீசெட் செய்ய வேண்டுமா?

ப: *நீங்கள் மீண்டும் பதிவுசெய்ய வேண்டும்*

கே: என்னுடைய கணக்குகள் மற்றும் வங்கித் தொடர்புகள் அனைத்தும் புதிய டிஜிட்டல் தளத்தில் காட்டப்படுமா?

ப: ஆம், அவை புதிய டிஜிட்டல் தளத்தில்/அப்ளிகேஷனில் இடம்பெறும்

கே: எனது தற்போதுள்ள பயனாளிகள் தொடர்ந்து இருப்பார்களா அல்லது நான் அவர்களை மீண்டும் பதிவுசெய்ய வேண்டுமா?

ப: ஆம், சுமூகமான, சிக்கல் இல்லாத மாற்றத்தை உறுதிசெய்யும் வகையில், தற்போதுள்ள பயனாளிகள் அனைவரும் புதிய டிஜிட்டல் தளத்தில்/அப்ளிகேஷனில் இடம்பெறுவார்கள். தற்போதுள்ள பயனாளிகளை மீண்டும் பதிவுசெய்ய வேண்டியதில்லை.

கே: மொபைல் பேங்கிங் மூலம் நான் சேவைக் கோரிக்கைகளை முன்வைக்கலாமா?

ப: ஆம், மேம்படுத்துதல் முடிந்த பிறகு இந்தப் புதிய அப்ளிகேஷனில் இதை நீங்கள் செய்யலாம்

கே: மொபைல் பேங்கிங் மற்றும் இன்டர்நெட் பேங்கிங் மூலம் கிரெடிட் கார்டு விவரங்களைப் பெறலாமா?

ப: இல்லை, உங்கள் கிரெடிட் கார்டு விவரங்களைப் பார்க்க கிரெடிட் கார்டு பேங்கிங் தளத்துக்குச் செல்ல வேண்டும். பின்னர் ஒரு தேதியில் MB & IB-யில் CC சேவை வந்த பிறகு அதை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

கே: நான் மொபைல் பேங்கிங் அல்லது இன்டர்நெட் பேங்கிங் மூலம் லோன் அகெய்ன்ஸ்ட் டெபாசிட் (LAD) பெற முடியுமா?

ப: அது தற்போது இந்த வழிகள் மூலம் வழங்கப்படுவதில்லை, இந்த அம்சங்கள் சேர்க்கப்பட்டதும் நாங்கள் அதை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

கே: நான் மொபைல் பேங்கிங் அல்லது இன்டர்நெட் பேங்கிங் மூலம் எனது CASA கணக்கிலிருந்து எனது கடன் கணக்குக்கு நிதிப் பரிமாற்றம் செய்யலாமா?

ப: ஆம், மேம்படுத்துதல் முடிந்த பிறகு இந்தப் புதிய அப்ளிகேஷனில் இதைச் செய்யலாம்

கே: வாடிக்கையாளர் நெட்பேங்கிங் மூலம் கைபேசி எண்/மின்னஞ்சல் ID ஐ மாற்றலாமா?

ப: மேம்படுத்துதல் முடிந்த பிறகு நீங்கள் மொபைல் பேங்கிங் அல்லது இன்டர்நெட் பேங்கிங் மூலம் உங்கள் பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரியை புதுப்பிக்கலாம். உங்கள் பதிவுசெய்யப்பட்ட கைபேசி எண்ணை மாற்றுவதற்கு, தயவுசெய்து உரிய அடையாள ஆவணங்களுடன் உங்களுக்கு அருகிலுள்ள கிளைக்குச் செல்லவும்

கே: புதிய மொபைல் பேங்கிங் அப்ளிகேஷன் Android மற்றும் iPhone பயனர்களுக்குக் கிடைக்கப்பெறுமா?

ப: ஆம், அதை Android, iPhone ஆகிய இருவகைப் பயனர்களும் பயன்படுத்த முடியும்

3.3 காசோலை, கட்டணம் செலுத்துதல் மற்றும் பணப் பரிமாற்றம்

கே: நிதிப் பரிமாற்றங்கள் (NEFT/RTGS/IMPS) பாதிக்கப்படுமா?

ப: *ஆம், மேம்படுத்துதல் சமயத்தில் இந்தச் சேவைகள் இயங்காது.*

கே: எனினும், திட்டமிடப்பட்ட அல்லது தொடர்ச்சியான பணம் செலுத்துதல்கள் வழக்கம்போல் நடைபெறுமா?

ப: சிஸ்டம் மேம்படுத்தல் சமயத்தில் வரும் திட்டமிடப்பட்ட அல்லது தொடர்ச்சியான பணம் செலுத்துதல்கள், சிஸ்டம் வேலை செய்யாத காலத்தில் செயல்படுத்தப்படாது, மேலும் சிஸ்டம் இயங்கத் தொடங்கிய பிறகு செயல்படுத்தப்படும். இருப்பினும், தொடர்ச்சியான பணம் செலுத்தும் கட்டளையை மீண்டும் பார்வையிடுமாறு பரிந்துரைக்கிறோம்

கே: ATM சேவைகள் பாதிக்கப்படுமா?

ப: *ஆம், மேம்படுத்தல் சமயத்தில் ATM சேவைகள் இயங்காது.*

கே: UPI / டிஜிட்டல் பேமென்ட்கள் பாதிக்கப்படுமா?

ப: *ஆம், மேம்படுத்தல் சமயத்தில் இந்தச் சேவைகள் பாதிக்கப்படும்,*

எனினும் மேம்படுத்தல் முடிந்த பிறகு அவை இயங்கும்.

கே: சிஸ்டம் மேம்படுத்தல் முடிந்த பிறகு நான் வங்கி UPI-க்கு மீண்டும் பதிவுசெய்ய வேண்டுமா?

ப: இல்லை

கே: வேறு சேவைகள் எதுவும் பாதிக்கப்படுமா?

ப: *ஆம், மேம்படுத்தல் சமயத்தில், ஏஜென்சி பேங்கிங் போன்ற வேறு சில சேவைகள் பாதிக்கப்படும்.*

கே: காசோலைப் பரிவர்த்தனைகள் பாதிக்கப்படுமா?

ப: ஆம். இந்த இடைப்பட்ட காலத்தில் (உள்வரும், வெளிச்செல்லும் ஆகிய இரண்டு) காசோலைகளும் செயலாக்கப்படாது.

கே: இந்த மாற்றத்துக்குப் பிறகு எனது தற்போதைய காசோலைத் புத்தகம் தொடர்ந்து செல்லுபடியாகுமா?

ப: ஆம்

கே: இந்த மாற்றத்துக்கு முன்பு வழங்கப்பட்ட காசோலைகள் செல்லுபடியாகுமா? வரவு வைக்கப்படாத அல்லது நிலுவையில் உள்ள காசோலைகளுக்கு என்ன நிகழும்?

ப: ஆம், சிஸ்டம் இயங்கத் தொடங்கியதும் அவை வரவு வைக்கப்படும்.

கே: வரவு வைக்கப்படாத காசோலைகள் / நிலுவையில் உள்ள பரிவர்த்தனைகள் / நிரந்தர வழிகாட்டல்கள் ஆகியவற்றுக்கு என்ன நிகழும்?

ப: வரவு வைக்கப்படாத காசோலைகள் வரவு வைக்கப்படும் மற்றும் செயல்படுத்தப்படாத நிரந்தர வழிகாட்டல்கள் செயல்படுத்தப்படும். நிலுவையில் உள்ள பரிவர்த்தனைகள், மேம்படுத்தலுக்கு முன்பு முடிக்கப்படாவிட்டால், அதை மீண்டும் உள்ளிட / துவக்க வேண்டும்

கே: QR அடிப்படையாகக் கொண்ட வணிகப் பரிவர்த்தனைகள் பாதிக்கப்படுமா?

ப: இல்லை, சிஸ்டம்கள் இயங்கத் தொடங்கிய பிறகே உங்கள் சம்பந்தப்பட்ட கணக்குக்கான தீர்வு நடைபெறும்.

கே: ATM, POS, இ-காமர்ஸ் அல்லது கார்டு பரிவர்த்தனைகளுக்கு இயங்காத நேரம் ஏதும் உள்ளதா?

ப: ஆம், மேம்படுத்தல் சமயத்தில் இந்தச் சேவைகள் இயங்காது

கே: ஒரு பரிமாற்றம் நடைபெறாவிட்டால் என்ன நிகழும் (மீட்பு / SMS தகவல்)?

ப: மேம்படுத்தல் சமயத்தில் நீங்கள் எந்தவொரு பரிமாற்றப் பரிவர்த்தனையையும் நீங்கள் தொடங்க இயலாது. உதவிக்கு தயவுசெய்து வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை (1800-103-3723) என்ற என்னில் தொடர்புகொள்ளவும்.

கே: காசோலை நிறுத்தக் கட்டளைகள் செயல்படுத்தப்படுமா?

ப: இல்லை

கே: இயங்காத நேரத்துக்கு முன்பு தொடங்கப்பட்ட பரிவர்த்தனை நடந்ததா என்பதை நான் எவ்வாறு உறுதிப்படுத்த முடியும்?

ப: பரிவர்த்தனை நடந்த பிறகு உங்களுக்கு SMS வரும்

கே: சேவை இடைநிறுத்தத்தின் போது எனக்குப் பணம் தேவைப்பட்டால் என்ன செய்வது?

ப: 2026 அக்டோபர் 23 மாலை 4 மணிக்கு முன்பு கிளையில் அல்லது 23 மாலை 6 மணிக்கு முன்பு ATM-இல் இருந்தோ பணம் எடுக்கலாம்

3.4 கார்டுகள் – டெபிட் மற்றும் கிரெடிட்

கே: இந்த மாற்றத்துக்குப் பிறகு தற்போதைய டெபிட் கார்டு தொடர்ந்து வேலை செய்யுமா?

ப: ஆம்

கே: கார்டு பரிவர்த்தனைகள் (டெபிட்/கிரெடிட்) பாதிக்கப்படுமா?

ப: மேம்படுத்தல் சமயத்தில் டெபிட் கார்டு சேவைகள் *பாதிக்கப்படும். கிரெடிட் கார்டு சேவைகளை தொடர்ந்து பயன்படுத்தலாம்.*

கே: இந்த மாற்றத்துக்குப் பிறகு தற்போதைய டெபிட் / கிரெடிட்கார்டு விவரம் மாறிவிடுமா?

ப: இல்லை

கே: புதிய இன்டர்நெட் பேங்கிங் மற்றும் மொபைல் பேங்கிங் தளத்தில் (கிரெடிட் கார்டுகள் உட்பட) அனைத்துக் கணக்குகளும் காட்டப்படுமா?

ப: *ஆம்*

3.5 ஃபிக்சட் / ரெக்கரிங் டெபாசிட்கள்

கே: இந்த மாற்றம் நடைபெறும் காலத்தில் நான் மொபைல் பேங்கிங், இன்டர்நெட் பேங்கிங் அல்லது கிளை மூலம் ஒரு FD-யை துவக்க, புதுப்பிக்க அல்லது மூட முடியுமா?

ப: *இல்லை. இந்தக் காலகட்டத்தில் மொபைல் பேங்கிங் மற்றும் இன்டர்நெட் பேங்கிங் இயங்காது, மேலும் நான்காம் சனி, ஞாயிறு தினங்களில் கிளைகள் மூடியிருக்கும்.*

கே: இந்த மாற்றத்துக்குப் பிறகு தற்போதைய ஃபிக்சட் டெபாசிட்கள் எந்த மாற்றமும் இன்றி தொடருமா?

ப: ஆம், எந்த மாற்றமும் இன்றி தொடரும்

கே: கியுமுலேடிவ் FD (குவிப்பு நிலை வைப்புத்தொகை) வட்டிக் கணக்கீட்டில் உள்ள வேறுபாட்டின் காரணமாக முதிர்ச்சித் தொகையில் ஏதேனும் மாற்றம் இருக்குமா?

ப: *இல்லை, அதில் மாற்றம் இருக்காது*

கே: குறிப்பாக கியுமுலேடிவ் FD-களுக்கு வட்டிக் கணக்கீட்டில் ஏதேனும் வேறுபாடு **இருக்குமா?**

ப: *இல்லை, தற்போதுள்ள அனைத்து FD-கள்/ RD-கள் தொடர்ந்து பொருந்துகிற வட்டி விகிதங்களைப் பெறும்*

கே: எனது வட்டி விகிதங்கள் (நடப்பில் உள்ள ஃபிக்சட் டெபாசிட்கள், சேமிப்புகள் போன்றவை) அல்லது கட்டணங்களில் மாற்றம் இருக்குமா?

ப: *இல்லை, அதில் மாற்றம் இருக்காது*

கே: இந்த மாற்றத்தினால், வங்கி வழங்கிய FD வட்டி விகிதங்கள் பாதிக்கப்படுமா?

ப: *இல்லை, அதில் மாற்றம் இருக்காது*

கே: எனது FD/RD/SB வட்டி செலுத்தல் தொடர்பாக தற்போதைய செயலாக்கத்தில் என்ன மாற்றங்கள் செய்யப்படும்

ப: எந்த மாற்றமும் செய்யப்படாது.

- மாதாந்திர மற்றும் காலாண்டு வட்டி வழங்கல் FD-களுக்கான வட்டி, நாட்காட்டி அடிப்படையில் வழங்கப்படும் (அடுத்த மாதம் 1ஆம் தேதி / காலாண்டு BOD).
- மல்டிபிளையர் FD-க்கான வட்டி தொகை குவிப்பு ஆண்டுவிழா அடிப்படையில் நடைபெறும் (தொடங்கிய தேதியிலிருந்து மூன்று மாதங்கள்).
- குறுகிய கால FD-களுக்கு வட்டி செலுத்தல் முதிர்ச்சியின் போது நடைபெறும்.
- RD-களுக்கான வட்டி தொகை குவிப்பு ஆண்டுவிழா அடிப்படையில்

நடைபெறும் (தொடங்கிய தேதியிலிருந்து மூன்று மாதங்கள்).

- சேமிப்பு வங்கிக் கணக்குக்கான வட்டி செலுத்தல் மாதாந்திர நாட்காட்டி அடிப்படையில் வழங்கப்படும். தற்போதைய நடைமுறையில் எந்த மாற்றமும் இருக்காது. வட்டித் தொகை மாத இறுதியின் வேலை நாள் இறுதியில் (EOD) வரவு வைக்கப்படும்.

- FD மாதாந்திர வட்டி செலுத்தலை இன்னொரு வங்கிக்கு மாற்றப்பட வேண்டுமானால், அதை NEFT வழியைப் பயன்படுத்தி செய்யலாம்
- SB கணக்குக்கான வட்டி செலுத்தல் மாதாந்திர அடிப்படையில் நடைபெறும்

கே: நான் மாதாந்திர வட்டியை பெறவில்லை

ப: கவலை வேண்டாம், உங்கள் பணம் எங்களிடம் பாதுகாப்பாக உள்ளது. தயவுசெய்து அழைப்பு மையத்தை அல்லது அருகிலுள்ள எங்கள் கிளையை அணுகவும், அதற்கு நாங்கள் தீர்வு அளிப்போம்.

கே: முதிர்வுத் தொகை செலுத்தல் வழிகாட்டலை நான் மாற்றலாமா.

ப: ஆம், மாற்றலாம்.

கே: எனது கணக்குகளில் ஒரு நியமனதாரியை நான் சேர்க்கலாமா / மாற்றலாமா.

ப: ஆம், மொபைல் ஆப் மூலம் அல்லது அருகிலுள்ள கிளைக்குச் சென்று அல்லது எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை அழைத்து இதைச் செய்யலாம்.

3.6 கடன் மற்றும் திருப்பிச்செலுத்தல்கள்

கே: இந்த மாற்றத்துக்குப் பிறகு எனது தற்போதைய கடன் கணக்கு எண் மாறிவிடுமா?

ப: *இல்லை, உங்கள் தற்போதைய கடன் கணக்கு எண் மாறாமல் தொடரும்.*

கே: எனது EMI தொகை அல்லது திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையில் தவணையில் ஏதேனும் மாற்றம் இருக்குமா?

ப: *இல்லை*

கே: இந்த மாற்றம் நடைபெறும் காலத்தில் நான் UPI/ Google pay/ Phonepe/ Paytm QR குறியீடு போன்றவை மூலம் கடன் தவணைகளைச் செலுத்தலாமா?

ப: *இல்லை, அப்போது வங்கிச் சேவைகள் இயங்காது*

கே: எனது கடன் கார்டில் உள்ள QR குறியீடு பாதிக்கப்படுமா?

ப: *இல்லை, ஆனால் இந்த மாற்றம் நடைபெறும் காலத்தில் நீங்கள் எந்தப்* பணம் செலுத்துதலையும் செய்ய முடியாது*. நீங்கள் EMI* செலுத்துதல்கள் / நிலுவைகளை ஒரிரு நாட்களுக்கு முன்கூட்டியே செலுத்துமாறு பரிந்துரைக்கிறோம்.

கே: எனது கடன் தவணைக் காலம் பாதிக்கப்படுமா?

ப: *இல்லை*

கே: எனது தற்போதைய EMI, NACH/ECS ஆணை, நிலையான கட்டளை மற்றும் தானியங்கி பற்று (**auto-debit**) மீண்டும் பதிவு செய்யாமல் தொடர்ந்து செயல்படுமா**?**

ப: *ஆம், அவை தொடரும்*

கே: இந்த மாற்றத்தின் போது கடன் திருப்பிச் செலுத்துதல்களைச் செய்வதிலோ அல்லது எனது கடனை மூடுவதிலோ ஏதேனும் சிரமம் இருக்குமா?

ப: *ஆம், இந்த மாற்றத்தின் போது எந்தப் பரிவர்த்தனைகளையும் (நிதி சார்ந்த மற்றும் நிதி சாராத) மேற்கொள்ள முடியாது.*

கே: இந்த மாற்றம் தொடர்பான இயங்காத நேரம் காரணமாக திருப்பிச்செலுத்தலில் தாமதம் ஏற்பட்டால், நான் கூடுதல் வட்டி அல்லது கட்டணங்கள் செலுத்த வேண்டுமா?

ப: *இல்லை, அத்தகு கட்டணங்கள் எழுந்தால் வங்கி அவற்றை தள்ளுபடி செய்யும்*

கே: ஒரு குறிப்பிட்ட நாளுக்கான எனது NACH/ECS ஆணை செயல்படுத்தப்படுமா, மேலும் அதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அது எனது கிரெடிட் ஸ்கோரை பாதிக்குமா?

ப: மேம்படுத்துதல் சமயத்தில் NACH/ECS ஆணைகள் செயல்படுத்தப்படாது. அது 26 அக்டோபர் 2026 அன்று மீண்டும் இயங்கும்.

3.7 வாடிக்கையாளர் உதவி மற்றும் பாதுகாப்பு

கே: இந்த மாற்றத்துக்குப் பிறகு நான் ஒரு பிரச்சனையை எதிர்கொண்டால்,யாரைத் தொடர்புகொள்வது?

ப: *வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை அல்லது உங்கள் தொடர்பு மேலாளரை தொடர்புகொள்ளவும்*

கே: அவசரமான அல்லது முக்கியமான பிரச்சனைகளுக்காக ஒரு

பிரத்தியேக வாடிக்கையாளர் ஆதரவு/உதவி மையம் இயங்குமா?

ப: *ஆம்*

கே: இந்த மாற்றத்தின் போது எனது கணக்கு, டெபாசிட், கடன் மற்றும் பரிவர்த்தனை தரவுகள் பாதுகாப்பாக இருக்குமா?

ப: *ஆம்*

கே: நான் எப்படி இந்த மாற்றம் சார்ந்த உண்மையான ESAF தகவல்தொடர்பை அடையாளம் காண்பது, மேலும் மோசடியான குறுஞ்செய்திகள் அல்லது ஃபிஷிங் முயற்சிகளைத் தவிர்ப்பது?

ப: *வங்கியினர் ஒருபோதும் OTP, PIN, பாஸ்வேர்டு அல்லது வேறெந்த பரிவர்த்தனை விவரங்களையும் கேட்க மாட்டார்கள். இந்த மாற்றம் குறித்த புதுத் தகவல்களுக்கு, எப்போதும் www.esaf.bank.in வலைத்தளத்தைப் பார்க்கவும். ESAF வங்கியின் பெயரில் வரும் எந்த லிங்கையும் கிளிக் செய்யவேண்டாம்.*

கே: இந்த மாற்றத்தின் போது எனது பணம் பாதுகாப்பாக இருக்குமா?

ப: *ஆம், சிஸ்டம் மேம்படுத்தும் காலம் முழுவதும் உங்கள் பணமும் கணக்குத் தகவல்களும் பத்திரமாகவும் பாதுகாப்பாகவும் இருக்கும்.*

கே: எனது தனிப்பட்ட மற்றும் கணக்கு சார்ந்த தகவல்கள் பாதுகாப்பாக இருக்குமா?

ப: *ஆம், சிஸ்டம் மேம்படுத்தும் காலம் முழுவதும் உங்கள் பணமும் கணக்குத் தகவல்களும் பத்திரமாகவும் பாதுகாப்பாகவும் இருக்கும்.*

கே: எனது தரவுகள் பாதுகாப்பாக மாற்றப்படுமா/நகர்த்தப்படுமா?

ப: *ஆம், சிஸ்டம் மேம்படுத்தும் காலம் முழுவதும் உங்கள் பணமும் கணக்குத் தகவல்களும் பத்திரமாகவும் பாதுகாப்பாகவும் இருக்கும்.*

கே: பரிவர்த்தனைப் பாதுகாப்பு அல்லது அங்கீகரிப்பு முறைகளில் மாற்றம் இருக்குமா?

ப: *இல்லை*

ஏதேனும் சந்தேகத்துக்குரியதை நான் கவனித்தால் என்ன செய்யவேண்டும்?

ப: *உடனே எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை* (**1800-103-3723**) */ கிளை மேலாளர் அல்லது தொடர்பு மேலாளரை தொடர்புகொள்ளவும். ஒருபோதும் உங்கள் OTP, PIN, பாஸ்வேர்டு அல்லது கணக்கு விவரங்களை எவருடனும் பகிர்ந்துகொள்ளாதீர். தயவுசெய்து எந்தவிதமான செய்தி லிங்குகளையும் கிளிக் செய்யாதீர்.*

கே: இந்த மாற்றத்தின் போது யாரெல்லாம் எனது தகவல்களை அணுக முடியும்?

ப: வங்கியில் அதிகாரம் பெற்றுள்ள வங்கி ஊழியர்கள் மட்டுமே தரவுகளை அணுக முடியும். *அனைத்து வாடிக்கையாளர் PI தரவுகளும் (தனிப்பட்டவை/KYC/கணக்கு விவரங்கள்) மறைக்கப்பட்டிருக்கும்,* மேலும் *சிஸ்டம் மேம்படுத்தல் காலம் முழுவதும் உங்கள் கணக்குத் தகவல்கள் பாதுகாப்பாக இருக்கும்.*

கே: இந்த மாற்றம் காரணமாக வங்கியினர் எப்போதாவது எனது PIN, பாஸ்வேர்டு அல்லது OTP-ஐ கேட்டு அழைப்பார்களா அல்லது குறுஞ்செய்தி அனுப்புவார்களா?

ப: *இல்லை, ஒருபோதும் உங்கள் OTP, PIN, பாஸ்வேர்டு அல்லது கணக்கு விவரங்களை எவருடனும் பகிர்ந்துகொள்ளாதீர்*

கே: இந்த மாற்றத்தின் போது வங்கியினர் Whatsapp மூலம் என்னைத் தொடர்புகொள்வார்களா?

ப: *இல்லை, இந்த மாற்றம் தொடர்பாக வங்கியினர் எவ்வித Whatsapp செய்திகளையும் அனுப்ப மாட்டார்கள்.*

கே: Whatsapp பேங்கிங் சேவையில் ஏதேனும் மாற்றம் இருக்குமா

ப: *இல்லை, Whatsapp பேங்கிங் சேவையில் எந்த மாற்றமும் இருக்காது. அது தொடர்ந்து முன்பிருந்தது போலவே இயங்கி, அதே சேவை மற்றும் அம்சங்களை வழங்கும்.*

4. வாடிக்கையாளர்கள் என்ன செய்ய வேண்டும்

கே: நான் ஏதாவது நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டுமா?

ப: SMS/மின்னஞ்சல்/வங்கி வலைத்தளம் *மூலமாக வங்கியால் வழங்கப்படும் வழிகாட்டல்களைப் பின்பற்றவும்*

கே: இந்த மாற்றத்தின் போது வங்கியினர் எப்படி என்னைத் தொடர்புகொள்வார்கள்?

ப: எங்களிடம் உள்ள பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் IDகள் / SMS மூலமாக மட்டுமே நாங்கள் உங்களைத் தொடர்புகொள்வோம். இந்த மாற்றம் தொடர்பாக நாங்கள் எவ்வித Whatsapp செய்திகளையும் அனுப்ப மாட்டோம். உங்களுக்குத் தேவையான உதவியை வழங்க எங்கள் உதவி மையம் 24x7 உங்கள் சேவைக்காக இயங்கும். எங்களை ***1800-103-3723*** என்ற எண்ணில் தொடர்புகொள்ளலாம்

கே: இந்த மாற்றம் தொடர்பாக வங்கியால் அனுப்பப்படும் மெசேஜ்களில் உள்ள லிங்கைக் கிளிக் செய்வது பாதுகாப்பானதா.

ப: இந்த மாற்றம் தொடர்பான மெசேஜ்களில் எந்த லிங்கையும் வங்கி அனுப்பாது. இந்த மாற்றம் தொடர்பான மெசேஜ்களில் ஏதேனும் லிங்குகள் இருந்தால் தயவுசெய்து அவற்றை கிளிக் செய்ய வேண்டாம்.

கே: இந்த மாற்றம் தொடர்பாக என்னிடமிருந்து ஏதேனும் ஆவணங்கள் தேவைப்படுமா?

ப: *இல்லை*

கே: இந்த மாற்றம் தொடர்பாக நான் எனது விவரங்கள் எதையும் புதிதாக உள்ளிட வேண்டுமா?

ப: *இல்லை, இந்த மாற்றத்துக்கு அது தேவையில்லை. எனினும், நீங்கள் உங்களது சரியான தொடர்பு எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் IDயை மீண்டும் உள்ளிடுவது சிறந்தது (பொருந்தினால்), அதன் மூலம் இந்த மாற்றம் தொடர்பான தகவல்களை உங்களுக்கு உரிய நேரத்தில் அனுப்ப வசதியாக இருக்கும்.*

கே: நான் எதையும் பதிவிறக்கவோ இன்ஸ்டால் செய்யவோ வேண்டுமா?

ப: *ஆம், ESAF* Bank *மொபைல் பேங்கிங் அப்ளிகேஷனை மட்டும் நீங்கள் பதிவிறக்கி இன்ஸ்டால் செய்ய வேண்டும், அதை 26 அக்டோபர் 2026 முதல் App / Play store-இல் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.*

கே: நான் ஒரு குறிப்பிட்ட கால வரம்புக்குள் எவ்வொரு அவசியமான நடவடிக்கையையும் எடுக்க வேண்டுமா?

ப: *தேவைப்பட்டால், அதை வங்கி உங்களுக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும்*

கே: என் தரப்பிலிருந்து அனைத்தும் பூர்த்தியானதும் அதை உறுதிசெய்யும் வகையில் எனக்கு தகவல் வருமா?

ப: இந்த மாற்றத்தின் போதும் அது முடிந்த பிறகும் வங்கியினர் அவ்வப்போது புதிய தகவல்களை அனுப்புவார்கள். இது சார்ந்த தகவல்கள் அவ்வப்போது எங்கள் வலைத்தளங்கள் மற்றும் கிளைகளில் வழங்கப்படும்.

5. உதவி மற்றும் ஆதரவு

கே: எனக்கு ஒரு கேள்வி அல்லது பிரச்சனை இருந்தால் யாரைத் தொடர்புகொள்வது?

ப: உங்கள் கிளை மேலாளர் அல்லது தொடர்பு மேலாளர் அல்லது உங்கள்

வழக்கமான முகவர்/வணிகத் தொடர்பாளர், அல்லது ESAF Bankன் வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்

கே: வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தின் எண் / மின்னஞ்சல் என்ன?

ப: ***ESAF Bankன் வாடிக்கையாளர் சேவை மைய***

கட்டணமில்லா எண்

- ***1800-103-3723*** *(1800-103-ESAF)*
- ***NRI வாடிக்கையாளர் சேவை மையம் (கட்டணமுள்ள எண்)***

  080-4552-0100

வாடிக்கையாளர் சேவை மைய மின்னஞ்சல்

- ***customercare@esafbank.com***
- ***புதிய திட்டங்கள் பற்றி விசாரிப்பதற்கு enquiry@esafbank.com***

கே: நான் எனது கிளையில் உதவி பெறலாமா?

ப: *ஆம், பெறலாம். பணி நாட்களின் போது வங்கிச் சேவை நேரங்களில் உங்களுக்கு உதவியளிக்க எங்கள் ஊழியர்கள் இருப்பார்கள்*

கே: டிஜிட்டல்/சாட் சேவை உள்ளதா?

ப: *இல்லை. நீங்கள்* ***1800-103-3723*** *என்ற எண்ணில் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை தொடர்புகொள்ளலாம்*

கே: தீர்க்கப்படாத ஒரு பிரச்சனையை எப்படி மேலிடத்தில் தெரிவிப்பது?

ப: *வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்* (1800-103-3723) *உங்கள் பிரச்சனைக்குத் தீர்வு அளிக்காவிட்டால், தயங்காமல் உங்கள் தொடர்பு மேலாளர் அல்லது கிளை மேலாளரை தொடர்புகொள்ளவும்*

கே: இந்த மாற்றத்தின் போதும் அதற்குப் பிறகும் வாடிக்கையாளர் சேவை மையம் எந்த நேரங்களில் இயங்கும்?

ப: *வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்* (1800-103-3723) *24 மணிநேரமும் இயங்கும்*

கே: உதவிக்கு நான் எந்தக் கிளைக்கும் செல்லலாமா அல்லது எனது கிளைக்கு மட்டுமே செல்ல வேண்டுமா?

ப: பணி நேரங்களில் *எந்தக் கிளைக்கும்* செல்லலாம்

கே: இந்த மாற்றம் காரணமாக எனக்கு ஏதேனும் பிரச்சனை அல்லது இழப்பு ஏற்பட்டால் அதற்கு எப்படித் தீர்வு காண்பது?

ப: உங்கள் கிளை மேலாளர் அல்லது தொடர்பு மேலாளர் அல்லது உங்கள் வழக்கமான முகவர்/வணிகத் தொடர்பாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை தொடர்புகொண்டு அவர்களிடம் ஆலோசனை பெறுங்கள்.

6. டிஜிட்டல் மற்றும் பரிவர்த்தனைச் சேவைகள்

கே: புதிய மொபைல் ஆப் மற்றும் IB-யில் எப்படி லாகின் செய்வது

ப:

<u>புதிய பயனர்களுக்கு</u>

படிமுறை 1: அப்ளிகேஷனில் பதிவுசெய்தல்

1. *மொபைல் பேங்கிங் ஆப்பை திறக்கவும்.*
2. *உங்கள் விருப்ப மொழியை தேர்ந்தெடுக்கவும்.*
3. ***Register** என்பதைத் தட்டவும்.*
4. *நீங்கள் பதிவுசெய்யும் முறையை தேர்ந்தெடுக்கவும்:*
   - *ஏற்கனவே இருக்கும் டிஜிட்டல் பேங்கிங் பயனர்*
   - *புதிய பயனர்*
5. *உங்கள் பதிவுசெய்த **Mobile Number மற்றும் Date of Birth (DOB)/Date of Incorporation (DOI)** உள்ளிடவும்.*
6. *உங்கள் கைபேசி எண்ணுடன் பல வாடிக்கையாளர் ID-கள் இணைக்கப்பட்டிருந்தால், உரிய வாடிக்கையாளர் ID-யை தேர்ந்தெடுக்கவும்.*
7. *ஒரு சரிபார்ப்பு முறையை தேர்ந்தெடுக்கவும்:*
   - *டெபிட் கார்டு*
   - *குறிப்பு எண்*
   - *ஆதார் எண்*
8. *தேவையான சரிபார்ப்பு விவரங்களை உள்ளிடவும்.*
9. *உங்கள் வாடிக்கையாளர் தகவலை சரிபார்க்கவும்.*

படிமுறை 2: சாதன மற்றும் SIM சரிபார்ப்பு

10. ***SIM மற்றும் டிவைஸ் பைண்டிங்கை** பூர்த்திசெய்யவும்.*
    - *SIM பைண்டிங் பூர்த்தியானால், அடுத்த படிக்குச் செல்லவும்.*
    - *NRI வாடிக்கையாளர்கள் **Skip SIM Binding** என்பதைத் தேர்ந்தெடுத்து, மாற்றுச் சரிபார்ப்பு முறையை பயன்படுத்தலாம்.*
11. *SIM பைண்டிங் தவிர்க்கப்பட்டால், உரிய **NRI இடர் ஏற்பு ஒப்புதல்** வழங்கவேண்டும்.*

படிமுறை 3: சரிபார்ப்பு

12. சரிபார்ப்புக் குறியீட்டை பெறவும்:
    - பகுதி 1 SMS OTP மூலம்
    - பகுதி 2 மின்னஞ்சல் மூலம்
13. ஒன்றுசேர்ந்த சரிபார்ப்புக் குறியீட்டை உள்ளிடவும்.
14. சரிபார்ப்புக் குறியீட்டை உறுதிசெய்யவும்.
15. OTP சரிபார்ப்பை நிறைவுசெய்யவும்.

படிமுறை 4: லாகின் க்ரெடென்ஷியல்களை உருவாக்குதல்

16. உங்கள் **User ID** மற்றும் **Password** உருவாக்கவும்.
17. பதிவுசெய்தல் வெற்றிகரமாக நிறைவடைந்தது.
18. விரும்பினால், **பயோமெட்ரிக் சரிபார்ப்பை** இயக்கலாம்.
19. விரும்பினால், **MPIN**-ஐ செட் செய்யலாம்.
20. இப்போது மொபைல் பேங்கிங் டேஷ்போர்டுக்கு செல்லலாம்.

பதிவுசெய்த பின் உள்ள லாகின் வழிமுறைகள்

உங்கள் கணக்கு செயல்படுத்தப்பட்டதும், பின்வரும் எந்த வழிமுறை மூலமாகவும் லாகின் செய்யலாம்:

- பயனர் ID மற்றும் பாஸ்வேர்டு
- MPIN
- பயோமெட்ரிக் சரிபார்ப்பு (விரல் ரேகை /Face ID)

புதிய சாதனத்தில் பதிவுசெய்யும் ஏற்கனவே இருக்கும் பயனர்களுக்கு

1. மொபைல் பேங்கிங் ஆப்-ஐ திறக்கவும்.
2. உங்கள் User **ID மற்றும்** Password மூலம் லாகின் செய்யுங்கள்.
3. உரிய பாதுகாப்பு உறுதிப்படுத்தல்களை நிறைவு செய்யுங்கள்:
    - SIM பைண்டிங் உறுதிசெய்தல் (பொருந்தினால்)
    - SIM பரிமாற்றம் கண்டறிதல்
    - சாதன விரல்ரேகை மற்றும் நம்பகமான சாதன உறுதிசெய்தல்
4. பதிவுசெய்த உங்கள் கைபேசி எண்ணுக்கு வந்துள்ள OTP-ஐ உள்ளிடுங்கள்.
5. உங்கள் MPIN மற்றும் பயோமெட்ரிக் சரிபார்ப்பை அமைத்திடுங்கள் (விரும்பினால்).
6. ஆக்டிவேஷன் நிறைவடைந்ததும், பின்வரும் வழிகளில் லாகின்

செய்யலாம்:

- *பயனர் ID மற்றும் பாஸ்வேர்டு*
- *MPIN*
- *பயோமெட்ரிக் சரிபார்ப்பு*

இன்டர்நெட் பேங்கிங் சேவைக்கு எப்படிப் பதிவுசெய்வது

ரீடெய்ல் இன்டர்நெட் பேங்கிங் சேவைக்கு பதிவுசெய்தல்

1. *இன்டர்நெட் பேங்கிங் தொடக்கப் பக்கத்தை திறக்கவும்.*
2. ***Register** என்பதை கிளிக் செய்யவும்.*
3. *இவற்றை உள்ளிடவும்:*
   - *பதிவுசெய்த கைபேசி எண்*
   - *பிறந்த தேதி*
4. *பல வாடிக்கையாளர் ID-கள் இருந்தால், உரிய வாடிக்கையாளர் ID-யை தேர்ந்தெடுக்கவும்.*
5. *ஒரு சரிபார்ப்பு முறையை தேர்ந்தெடுக்கவும்:*
   - *டெபிட் கார்டு*
   - *குறிப்பு எண்*
   - *ஆதார் எண்*
6. *தேவையான சரிபார்ப்பு விவரங்களை உள்ளிடவும்.*
7. *உங்கள் வாடிக்கையாளர் தகவலை சரிபார்க்கவும்.*
8. *OTP சரிபார்ப்பை நிறைவுசெய்யவும்:*
   - *பதிவுசெய்த உங்கள் கைபேசி எண்ணில் OTP-ஐ பெறவும்*
   - *OTP-ஐ உள்ளிடவும்*
9. *உங்கள்* User ***ID*** *மற்றும்* Password *உருவாக்கவும்.*
10. *பதிவுசெய்தல் வெற்றிகரமாக நிறைவடைந்தது.*
11. *இன்டர்நெட் பேங்கிங்கில் லாகின் செய்யவும்:*
    - User *ID-யை உள்ளிடவும்*
    - Password *உள்ளிடவும்*
12. *இப்போது இன்டர்நெட் பேங்கிங் டேஷ்போர்டுக்கு செல்லலாம்.*

ஏற்கனவே இருக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கான இன்டர்நெட் பேங்கிங் லாகின்

1. *இன்டர்நெட் பேங்கிங் லாகின் பக்கத்தை திறக்கவும்.*

2. *உங்கள்* User ***ID,*** *காட்டப்படும்* Captcha *ஆகியவற்றை உள்ளிடவும்.*
3. *உங்கள்* Password *உள்ளிடவும்.*
4. ***Login*** *என்பதை கிளிக் செய்யவும்.*
5. *இப்போது இன்டர்நெட் பேங்கிங் சேவைகளை பாதுகாப்பாகப் பயன்படுத்தலாம்.*

மொபைல் பேங்கிங் சேவைக்கு இந்த லாகின் சான்றுகளை பயன்படுத்தலாம்

- *பயனர் ID மற்றும் பாஸ்வேர்டு*
- *MPIN*
- *பயோமெட்ரிக் சரிபார்ப்பு*

இன்டர்நெட் பேங்கிங்

- *பயனர் ID மற்றும் பாஸ்வேர்டு*
- *கேப்ச்சா சரிபார்ப்பு (லாகின் சமயத்தில்)*