इंडियन बैंक के साथ पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के सीबीएस के एकीकरण के कारण दिनांक 12.02.2021 को रात 9.00 बजे से दिनांक 15.02.2021 सुबह 09:00 बजे तक, बैंकिंग सेवाओं में कुछ बदलाव होंगे जो दिनांक 15.02.2021 से लागू होंगे।

ए. सामान्य बैंकिंग संबंधी प्रश्न

प्र.	**क्या सीबीएस एकीकरण के दौरान कुछ बैंकिंग सेवाएँ अनुपलब्ध रहेंगी ?**
उ.	ग्राहकों को निर्बाध सेवाएं प्रदान करने के लिए, पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक की सीबीएस को इंडियन बैंक के साथ एकीकृत किया जाएगा। **दिनांक 12.02.2021 को रात 9:00 बजे से दिनांक 15.02.2021 को सुबह 9:00 बजे तक बैंकिंग सेवाएँ प्रभावित हो सकती हैं।** ग्राहकों से अनुरोध है कि वे इसके अनुसार योजना बनाएं । इस संबंध में ग्राहकों को हुई किसी भी असुविधा के लिए खेद है।
प्र.	**क्या अमल्गमेशन के कारण केवाईसी दस्तावेजों को फिर से जमा करने की आवश्यकता है ?**
उ.	नहीं, ग्राहकों को अमल्गमेशन के कारण केवाईसी दस्तावेजों को फिर से जमा करने की आवश्यकता नहीं है।
प्र.	**मेरा खाता पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक में है, क्या मैं इंडियन बैंक की शाखा में लेनदेन कर सकता हूँ? / मेरा खाता इंडियन बैंक में है, क्या मैं पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक की शाखा में लेनदेन कर सकता हूँ ?**
उ.	सभी वित्तीय और गैर-वित्तीय - लेनदेन इंडियन बैंक या पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक की किसी भी शाखा में किए जा सकते हैं।
प्र.	**क्या होम ब्रांच को पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक शाखा से इंडियन बैंक शाखा में बदला जा सकता है या क्या होम ब्रांच को इंडियन बैंक शाखा से पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक शाखा में बदला जा सकता है ?**
उ.	ग्राहक अब अपनी वर्तमान होम ब्रांच से अनुरोध करके इंडियन बैंक और पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के मध्य अपनी होम ब्रांच बदल सकते हैं।
प्र.	**मेरा खाता पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक में है । *क्या मुझे नई चेक-बुक और पासबुक के लिए आवेदन करना होगा ?***
उ.	पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के ग्राहक अगले छह महीने या चेक-बुक जब तक ख़त्म नहीं हो जाती है, जो भी पहले हो, तक अपनी मौजूदा चेक बुक का उपयोग कर सकते हैं । इंडियन बैंक के ग्राहकों के लिए कोई बदलाव नहीं होगा। हालाँकि पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक ग्राहक को इंडियन बैंक की नई पासबुक प्रदान की जाएगी।
प्र.	**क्या पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के ग्राहकों को एसएमएस / स्टेटमेंट आदि का लाभ लेने के लिए इंडियन बैंक के साथ फिर से मोबाइल नंबर या ई-मेल पंजीकृत करना होगा ?**
उ.	नहीं, पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के ग्राहकों को अपने मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी को फिर से पंजीकृत करने की आवश्यकता नहीं है, अलर्ट पहले की तरह उन तक पहुंचते रहेंगे। इसके अलावा, इंटरनेट बैंकिंग के लिए, मौजूदा ईमेल आईडी में परिवर्तन के लिए प्रावधान किया गया है : My Profile > Change email ID.

प्र.	**इंडियन बैंक और पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक दोनों के साथ मौजूदा खातों के मामलों में, एक ही मोबाइल नंबर पंजीकृत होने की स्थिति में, क्या लेनदेन के दौरान ओटीपी प्राप्त होगा?**
उ.	हां, इंडियन बैंक या पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक में किए गए लेनदेन के लिए ओटीपी उसी मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा। हालाँकि, रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, ग्राहक के पास केवल एक ग्राहक सूचना फ़ाइल (CIF) हो सकती है, भले ही खातों की संख्या कितनी भी हो। ग्राहकों से अनुरोध है कि वे पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक या इंडियन बैंक की होम ब्रांच से संपर्क करें और सीआईएफ एकीकरण के लिए अनुरोध करें।
प्र.	**मैं पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक का ग्राहक हूँ। क्या मुझे सीबीएस एकीकरण के बाद इंडियन बैंक मोबाइल बैंकिंग ऐप को इंस्टाल करने की आवश्यकता है?**
उ.	पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के मोबाइल ऐप 'emPower' को **12.02.2021 को रात 9:00 बजे से** बंद कर दिया जाएगा। मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग जारी रखने के लिए ग्राहकों से अनुरोध किया जाता है कि वे गूगल प्ले स्टोर (एंड्रॉइड फ़ोन के लिए) या एपल ऐप स्टोर (आईओएस फ़ोन के लिए) से इंडियन बैंक मोबाइल बैंकिंग ऐप 'इंडओएसिस' डाउनलोड करें। पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के ग्राहक इंडओएसिस मोबाइल बैंकिंग ऐप का उपयोग **15.02.2021 को सुबह 9:00 बजे से** कर सकते हैं। । विस्तृत पंजीकरण प्रक्रिया के लिए कृपया https://www.indianbank.in/departments/login-procedure-mob/ देखें इंडओएसिस मोबाइल बैंकिंग ऐप पर लॉगइन करते समय आपको अपने सीआईएफ नंबर की आवश्यकता पड़ेगी। आपका सीआईएफ नंबर आपके पासबुक या emPower एप्लिकेशन के एम-पासबुक में उपलब्ध है।
प्र.	**मैं पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक का ग्राहक हूँ, क्या मैं सीबीएस एकीकरण के बाद इंटरनेट बैंकिंग पर वर्तमान में प्रदान की जा रही सेवाओं का लाभ उठा पाऊंगा?**
उ.	पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल को **12.02.2021 को रात 9:00 बजे से** बंद कर दिया जाएगा। पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के ग्राहक **15.02.2021 को सुबह 9:00 बजे** से www.indianbank.net.in पर जाकर इंडियन बैंक इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल के माध्यम से इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं का उपयोग जारी रख सकते हैं। ग्राहक अपने मौजूदा क्रेडेंशियल्स का उपयोग करके इंडियन बैंक इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल पर लॉगइन कर सकेंगे। लॉगइन करने के लिए कृपया निम्नलिखित चरण देखें: https://www.indianbank.net.in पर जाएं। 1. पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक का मौजूदा यूजर आईडी दर्ज करें। 2. कैप्चा वैल्यू दर्ज करें और 'लॉगइन' बटन पर क्लिक करें। 3. सही विवरण दर्ज करने पर, सिस्टम ग्राहकों से लॉगइन पासवर्ड दर्ज करने हेतु अनुरोध करेगा। 4. पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक का मौजूदा इंटरनेट बैंकिंग लॉगइन पासवर्ड दर्ज करें और लॉगइन बटन पर क्लिक करें। 5. सफल सत्यापन पर, ग्राहक इस पोर्टल पर लॉगइन कर सकेगा। 6. प्रथम बार लॉगइन करने पर, पोर्टल ग्राहकों से अपने मौजूदा लॉगइन और ट्रांजेक्शन पासवर्ड को बदलने के लिए अनुरोध करेगा।

	ग्राहकों से अनुरोध है कि वे इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग से संबंधित किसी भी प्रश्न के लिए https://www.indianbank.in/departments/CBS integration-2 देखें
प्र.	*क्या मैं सीबीएस एकीकरण के बाद अपने मौजूदा डेबिट / क्रेडिट कार्ड का उपयोग जारी रख सकता हूँ?*
उ.	हाँ, ग्राहक मौजूदा पिन (PIN) के माध्यम से अपने मौजूदा डेबिट और क्रेडिट कार्ड का उपयोग जारी रख सकते हैं।
प्र.	*यदि कोई शाखा बंद / स्थानांतरित हो जाती है, तो लॉकर्स का क्या होगा?*
उ.	बैंक अपनी अधिकांश शाखाओं को यथावत बनाए रखेगा। यदि बैंक किसी नजदीकी शाखा को विलय करने का निर्णय लेगा, तो सभी मौजूदा लॉकरों को भी नजदीकी / नई शाखा में स्थानांतरित कर दिया जाएगा। लॉकर स्थानों में परिवर्तन से संबंधित सूचना को संबंधित शाखा के नोटिस बोर्ड और बैंक की कॉर्पोरेट वेबसाइट पर उपलब्ध कर ग्राहकों को समय रहते सूचित किया जाएगा।
प्र.	*यदि मैं पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक का ग्राहक हूं, तो क्या मौजूदा ईसीएस अधिदेश / चेक को इंडियन बैंक के पक्ष में बदलना और यदि मैं इंडियन बैंक का ग्राहक हूं, तो क्या मौजूदा ईसीएस अधिदेश / चेक को पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के पक्ष में बदलना आवश्यक है ?*
उ.	जी हां, सीबीएस एकीकरण के पश्चात पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक की शाखाओं के लिए (15.02.2021 से प्रभावी) शाखा के आईएफ़एस कोड (IFS Code), एमआईसीआर (MICR) तथा शाखा कोड बदल जाएंगे, इसलिए मौजूदा ईसीएस मैंडेट (ECS Mandate) में बदलाव आवश्यक है। कृपया नए शाखा कोड, आईएफ़एस कोड (IFS Code) तथा एमआईसीआर कोड (MICR Code) के लिए हमारे वेबसाइट www.indianbank.in को देखें ।
प्र.	*क्या मैं इंडियन बैंक के एटीएम में अपने पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के डेबिट कार्ड तथा पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के एटीएम में इंडियन बैंक के डेबिट कार्ड का उपयोग बिना किसी एटीएम लेन-देन शुल्क के कर सकता / सकती हूँ?*
उ.	जी हाँ, इंडियन बैंक एवं पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक दोनों के ग्राहक अपने डेबिट कार्ड का उपयोग इंडियन बैंक और पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के एटीएम में बिना किसी शुल्क के कर सकते हैं ।
प्र.	*मैं एक वरिष्ठ नागरिक हूँ तथा पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक की शाखा से पेंशन ग्रहण करता / करती हूँ। सीबीएस एकीकरण के बाद मेरी पेंशन का क्या होगा?*
उ.	आप अपनी मौजूदा शाखा में पेंशन के लिए अपने खाते का संचालन जारी रख सकते हैं। यदि कोई परिवर्तन होता है तो इस संबंध में आपको समय रहते सूचित किया जाएगा।

बी.	खाते से संबन्धित प्रश्न
प्र.	*क्या मुझे सीबीएस एकीकरण के पश्चात नया खाता खोलने के लिए आवेदन करने की आवश्यकता है?*
उ.	नहीं, ग्राहक अपने उन मौजूदा खाते जिसका उपयोग वे सीबीएस एकीकरण से पहले कर रहे थे, जारी रख सकते हैं ।
प्र.	*क्या सीबीएस एकीकरण के पश्चात मेरी ग्राहक आईडी में कोई बदलाव होगा ?*
उ.	ग्राहकों के लिए कस्टमर आईडी वही रहेगी। इसे आपकी पासबुक में सीआईएफ़ नंबर (CIF Number) के रूप में अंकित किया जाता है।

प्र.	***मेरा इंडियन बैंक और पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक दोनों में खाता है। क्या मुझे किसी एक खाते को बंद करने की आवश्यकता है?***
उ.	जिन ग्राहकों के इंडियन बैंक और पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक दोनों में खाते हैं, वे अपने मौजूदा खातों का उपयोग जारी रख सकते हैं। हालाँकि, इन ग्राहकों से अनुरोध है कि वे भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक या इंडियन बैंक की होम ब्रांच से संपर्क करें और सीआईएफ एकीकरण के लिए अनुरोध करें।
प्र.	***क्या मेरे खाता संख्या में कोई बदलाव होगा ?***
उ.	मौजूदा खाता संख्या वही रहेगी। यदि कोई परिवर्तन होता है तो इस संबंध में आपको समय रहते सूचित किया जाएगा।
प्र.	***क्या मेरे आईएफ़एससी एवं एमआईसीआर कोड में कोई बदलाव होगा ?***
उ.	सभी पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक की शाखाओं के लिए आईएफ़एससी और एमआईसीआर कोड परिवर्तित होंगे, जोकि 15.02.2021 से प्रभावी होगा। कृपया हमारी वेबसाइट www.indianbank.in या अपनी होम ब्रांच पर जाकर अपना नया आईएफ़एससी (IFSC) और एमआईसीआर (MICR) कोड प्राप्त करें। इंडियन बैंक के ग्राहकों के लिए आईएफ़एससी और एमआईसीआर कोड वही रहेंगे।
प्र.	***क्या मैं पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक की वेबसाइट / मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से ईएमआई का भुगतान कर पाऊंगा / पाऊँगी ?***
उ.	ग्राहकों से अनुरोध किया जाता है कि 15.02.2021 से ईएमआई का भुगतान करने के लिए इंडियन बैंक के इंटरनेट बैंकिंग एवं मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन का उपयोग करें।

सी. सूचना संबंधी प्रश्न	
प्र.	***सीबीएस एकीकरण से संबंधित प्रश्नों को मुझे कहां पोस्ट/ प्रेषित करना चाहिए?***
उ.	हमने ग्राहकों की सुविधा के लिए एक पोर्टल बनाया है जो कि वेबसाइट पर अमल्गमेशन टैब में उपलब्ध है. इसका लिंक नीचे दिया गया है: https:// apps.indianbank.in / customer suggestion /

डी. विदेशी विनिमय संबंधी प्रश्न	
प्र.	***क्या मेरा स्विफ्ट कोड एवं नोस्ट्रो कॉरोस्पेंडेंस विवरण बदल जाएगा ?***
उ.	यह तत्काल नहीं होगा। धन प्रेषण संबंधी विवरण हमारी वेबसाइट पर अपडेट कर दिए गए है – https://www.indianbank.in /departments/remit-of-india /#! जब तक बदलाव संबंधी सूचना नहीं दी जाती है,तब तक ग्राहक इंडियन बैंक एवं पूर्ववर्ती इलाहाबाद बैंक के अपने नॉस्ट्रो विवरण का उपयोग कर सकते है। इस संबंध में कोई भी बदलाव होने पर उसे वेबसाइट पर अपडेट कर दिया जाएगा।