

अनुसूची I

पीओपी-एनपीएस और पीओपी-एनपीएस-ऑनलाइन के लिए सेवा मानक

गतिविधियों के प्रकार	सेवा आवश्यकताएं	टर्न एराउंड समय	डिफॉल्ट के मामले में ग्राहकों को देय मुआवजा
I	II	III	IV
1. एनपीएस के तहत ग्राहकों की ऑन-बोर्डिंग			
अभिदाता पंजीकरण	ii. पीओपी एनपीएस के संबंध में संभावित ग्राहकों के प्रश्नों को संबोधित करेगा। ii. पीओपी उसमें निर्धारित प्रारंभिक योगदान के लिए गैर-नकद उपकरणों के साथ पूर्ण एसआरएफ एकत्र करेगा, जैसा लागू हो। (परिभाषा: पूर्ण एसआरएफ का अर्थ है उसमें निर्धारित आवश्यक दस्तावेजों के साथ ग्राहक पंजीकरण प्रपत्र) iii. पीओपी अपने ग्राहक सत्यापन प्रक्रियाओं के प्रभावी उपयोग के माध्यम से धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 के पालन में ग्राहक उचित परिश्रम प्रक्रियाओं को पूरा करेगा और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी सभी दिशानिर्देशों/परिपत्रों/निर्देशों का पालन करेगा। iv. सहायक दस्तावेजों के साथ एसआरएफ के संग्रह और सत्यापन के दौरान पाई गई किसी भी विसंगति के मामले में, पीओपी/पीओपी-एसपी/पीओपी-एसई होगा: I. आवेदक को सूचित करें। बी। यदि आवश्यक हो तो आगे की आवश्यकताओं/नए आवेदन पत्र को भरने के लिए आवेदक के साथ समन्वय करें। सी। उचित ऑडिट ट्रेल को बनाए रखते हुए प्रसंस्करण शुल्क और कटौती / एकत्र किए गए करों सहित योगदान राशि को वापस करें।	श्रेणी I: पीओपी और पीओपी-एसपी/सेवा प्रदाता शाखाओं/कार्यालयों दोनों द्वारा ऑनलाइन मोड के माध्यम से पंजीकरण का प्रसंस्करण। अधिकतम टी + 1 दिन, जहां टी पीओपी पर पूर्ण एसआरएफ की प्राप्ति की तारीख है। श्रेणी II: पीओपी-एसपी/सेवा प्रदाता शाखाओं/ कार्यालयों द्वारा ऑफ़लाइन मोड के माध्यम से पंजीकरण का प्रसंस्करण और पीओपी द्वारा ऑनलाइन मोड। अधिकतम टी+7 दिन, जहां टी पीओपी-एसपी/सेवा प्रदाता शाखाओं/ कार्यालयों में पूर्ण एसआरएफ प्राप्त होने की तारीख है श्रेणी III: पीओपी-एसपी/सेवा प्रदाता शाखाओं/ कार्यालयों और पीओपी दोनों द्वारा सीआरए/सीआरए-एफसी का उपयोग करके ऑफ़लाइन मोड के माध्यम से पंजीकरण का प्रसंस्करण। अधिकतम टी + 10 दिन, जहां टी पीओपी- एसपी / सेवा प्रदाता शाखाओं / कार्यालयों में पूर्ण	प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, पीओपी भुगतान करेगा: रेपो दर + 2% प्रति वर्ष देरी की अवधि के लिए प्रारंभिक योगदान राशि या रु। 20/- जो भी अधिक हो। (यह राशि ग्राहक के पीआरएन में जमा की जानी चाहिए)।

		एसआरएफ की प्राप्ति की तारीख है।	
	v. पीओपी एसआरएफ के संग्रह के लिए पावती पर्ची/रसीद और रसीद की तारीख और स्टाम्प/हस्ताक्षर के साथ पंजीकरण के समय अद्वितीय संख्या के साथ प्रारंभिक योगदान प्रदान करेगा। vi. पीओपी सीआरए पोर्टल (यदि लागू हो) पर सब्सक्राइबर पंजीकरण की प्रक्रिया करेगा। vii. पीओपी केंद्रीय रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी (सीआरए) या उसके प्रतिनिधि को पूर्ण एसआरएफ (केवाईसी दस्तावेजों सहित) अग्रेषित करेगा और/या एसआरएफ के संचालन के संबंध में समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा जारी निर्देशों द्वारा निर्देशित होगा। पीओपी पूर्ण एसआरएफ (केवाईसी दस्तावेजों सहित) या डिजिटल/भौतिक मोड में इसकी प्रति बनाए रखेंगे।		
2. अंशदान प्रसंस्करण			
योगदान का संग्रह	i) प्रारंभिक योगदान पीओपी पंजीकरण के समय योगदान का संग्रह सुनिश्चित करेगा। सीआरए से पीआरएन की सक्रियण स्थिति प्राप्त होने के बाद, पीओपी गैर-नकद उपकरणों को मंजूरी के लिए रखेगा।	अधिकतम टी + 1 दिन, जहां टी सीआरए से पीआरएन की सक्रियण स्थिति की प्राप्ति की तारीख है। (नोट: ऐसे मामलों में जहां पीओपी पीजीएसपी, पीओपी को अधिकतम टी+1 दिन में ग्राहक के योगदान को एकत्र करने के लिए संलग्न करता है, जहां टी ग्राहक द्वारा किए गए योगदान की तारीख है)।	प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, पीओपी भुगतान करेगा: रेपो दर + 2% प्रति वर्ष देरी की अवधि के लिए योगदान राशि या रु। 20/- जो भी अधिक हो। (यह राशि ग्राहक के पीआरएन में जमा की जानी चाहिए)
	ii) तत्पश्चात योगदान i. पीओपी रसीद की तारीख और स्टाम्प/हस्ताक्षर के साथ अद्वितीय संख्या के साथ पावती पर्ची/रसीद प्रदान करेगा।	i. टी दिन, जहां टी गैर-नकद उपकरणों की प्राप्ति / ऑनलाइन मोड के माध्यम से योगदान की प्राप्ति की तारीख है।	

	ii. पीआरएएन के सत्यापन के बाद, पीओपी गैर-नकद उपकरणों को मंजूरी के लिए रखेगा।	अधिकतम टी + 1 दिन, जहां टी गैर-नकद उपकरणों की प्राप्ति की तारीख है।	
		(नोट: ऐसे मामलों में जहां पीओपी पीजीएसपी, पीओपी को अधिकतम टी + 1 दिन में ग्राहक के योगदान को एकत्र करने के लिए संलग्न करता है, जहां टी ग्राहक द्वारा किए गए योगदान की तारीख है)।	
बी। योगदान का प्रसंस्करण	i. पीओपी, जो बैंक हैं, एनपीएस संग्रह खाते में स्पष्ट धन जमा करेंगे, यदि इसे एनपीएस संग्रह खाते के अलावा अन्य खाते में वसूल किया गया है। ii. पीओपी एससीएफ को सीआरए सिस्टम में तैयार और अपलोड करेगा। iii. पीओपी सीआरए पोर्टल पर एससीएफ के सफल अपलोड के बाद ट्रस्टी बैंक को धन भेजेगा।	अधिकतम टी + 1 दिन, जहां टी पीओपी द्वारा स्पष्ट धन प्राप्त करने की तारीख है। पीओपी में टैग किए गए कॉर्पोरेट्स से प्राप्त योगदान के प्रसंस्करण के मामले में, अधिकतम टी + 1, जहां टी कॉर्पोरेट से ग्राहकों के विवरण के साथ धन प्राप्त करने की तारीख है, इस शर्त के अधीन कि पीओपी टैग किए गए कॉर्पोरेट को धन वापस कर देगा। टी+2 सब्सक्राइबर विवरण की गैर-प्राप्ति पर, जहां टी पीओपी/पीओपी-एसपी द्वारा स्पष्ट धन प्राप्त करने की तारीख है।	प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, पीओपी भुगतान करेगा: रेपो दर + 2% प्रति वर्ष देरी की अवधि के लिए योगदान राशि या रु। 20/- जो भी अधिक हो*। (यह राशि ग्राहक के पीआरएएन में जमा की जानी चाहिए) *प्रत्येक अंतर्निहित सब्सक्राइबर के भुगतान किया जाएगा
3. सेवा अनुरोध का प्रसंस्करण			

a. योजना वरीयता परिवर्तन	i. I.POP रसीद की तारीख और स्टाम्प/हस्ताक्षर के साथ अद्वितीय संख्या के साथ पावती पर्ची/रसीद प्रदान करेगा। ii. पीओपी अपने पोर्टल पर सीआरए द्वारा प्रदान किए गए एसओपी (मानक संचालन प्रक्रिया) के अनुसार सेवा अनुरोध (ओं) को अपलोड और संसाधित करेगा। iii.	श्रेणी I: पीओपी द्वारा सीधे परिवर्तन अनुरोध की प्राप्ति। अधिकतम टी + 1 दिन, जहां टी पीओपी पर पूर्ण परिवर्तन अनुरोध प्राप्त होने की तारीख है। श्रेणी II: पीओपी-एसपी/सेवा प्रदाता शाखाओं/कार्यालयों के माध्यम से पीओपी द्वारा परिवर्तन अनुरोध की प्राप्ति। अधिकतम टी + 7 दिन, जहां टी पीओपी-एसपी / सेवा प्रदाता शाखाओं / कार्यालयों में पूर्ण परिवर्तन अनुरोध प्राप्त होने की तारीख है।	i) i) गलत/सही प्रसंस्करण के कारण देरी सहित प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, पीओपी भुगतान करेगा: ii) रेपो दर + 2% प्रति वर्ष देरी की अवधि के लिए लेनदेन की गई राशि या रु। 20/- जो भी अधिक हो। (यह राशि ग्राहक के पीआरएएन में जमा की जानी चाहिए) iii) यदि सब्सक्राइबर को नुकसान लागू मुआवजे से अधिक है, तो पीओपी नुकसान को ठीक करेगा।
--	--	---	---

अन्य सेवा अनुरोध यानी। सब्सक्राइबर के विवरण में परिवर्तन, सब्सक्राइबर का स्थानांतरण, पीओपी में परिवर्तन, अंतर-क्षेत्र स्थानांतरण आदि।	i. I.POP रसीद की तारीख और स्टाम्प/हस्ताक्षर के साथ अद्वितीय संख्या के साथ पावती पर्ची/रसीद प्रदान करेगा। ii. पीओपी अपने पोर्टल पर सीआरए द्वारा प्रदान किए गए एसओपी (मानक संचालन प्रक्रिया) के अनुसार सेवा अनुरोध (ओं) को अपलोड और संसाधित करेगा।	श्रेणी I: पीओपी द्वारा सीधे परिवर्तन अनुरोध की प्राप्ति अधिकतम टी + 1 दिन, जहां टी पीओपी पर पूर्ण परिवर्तन अनुरोध प्राप्त होने की तारीख है श्रेणी II: पीओपी-एसपी/सेवा प्रदाता शाखाओं/कार्यालयों के माध्यम से पीओपी द्वारा परिवर्तन अनुरोध की प्राप्ति। अधिकतम टी + 7 दिन, जहां टी पीओपी- एसपी / सेवा प्रदाता शाखाओं / कार्यालयों में पूर्ण परिवर्तन अनुरोध प्राप्त होने की तारीख है।	गलत/सही प्रसंस्करण के कारण देरी सहित प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, पीओपी भुगतान करेगा: रु. 10/- प्रति दिन अधिकतम रु. 100. (यह राशि अंशदाता के प्रान में जमा की जानी चाहिए)
4. शिकायत प्रबंधन और निकास प्रसंस्करण			
I. एनपीएस से प्राप्त शिकायतें अभिदाता/संभावनाएं	i. I.POP प्रासंगिक विनियमों के अनुसार CGMS में प्राप्त शिकायतों का समाधान करेगा। ii. यदि पीओपी को ग्राहकों (सीजीएम के अलावा अन्य मोड) से सीधे शिकायत प्राप्त होती है, तो वह इसे सीजीएम में अपलोड करना और ऐसी शिकायतों का रिकॉर्ड बनाए रखना और उसका समाधान करना सुनिश्चित करेगा।	पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम, 2015 और उसके संशोधनों के अनुसार।	पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अंशदाता शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 के अनुसार।
b. निकास और निकासी अनुरोधों का प्रसंस्करण	III. पीओपी सीआरए द्वारा अपने पोर्टल पर प्रदान किए गए एसओपी (मानक संचालन प्रक्रिया) के अनुसार निकास और निकासी अनुरोधों को अपलोड और संसाधित करेगा।	पीओपी द्वारा पीओपी पी-एसपी / सेवा प्रदाता शाखाओं / कार्यालयों के माध्यम से निकास अनुरोध की प्राप्ति अधिकतम टी+7 दिन, जहां टी पीओपी-एसपी/सेवा प्रदाता शाखाओं/कार्यालयों में इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख है, जिसमें निर्धारित सहायक दस्तावेजों के पूर्ण सेट के साथ।	ii) यदि सब्सक्राइबर को नुकसान लागू मुआवजे से अधिक है, तो पीओपी नुकसान को अच्छा बनाएगा।

c. ग्राहकों से ऑफ़लाइन प्राप्त निकास/निकासी प्रपत्रों को संभालना	पीओपी भंडारण उद्देश्य के लिए अभिदाताओं से सीआरए को ऑफ़लाइन प्राप्त सहायक दस्तावेजों के साथ निकास/निकासी अनुरोध फॉर्म जमा करेगा। पीओपी भौतिक / डिजिटल मोड में उसी की एक प्रति बनाए रखेगा।	अधिकतम टी+30 दिन, जहां टी सीआरए प्रणाली में निकास/निकासी अनुरोध के प्राधिकरण की तारीख है।	-
--	--	---	---

नोट :

1. टीएटी की गणना के लिए कार्य दिवसों पर विचार किया जाना चाहिए, भले ही सिस्टम संचालित कटौती गैर-कार्य दिवस पर की जाती है।

2. आरबीआई मौद्रिक नीति समिति द्वारा समय-समय पर घोषित रेपो दर।

3. अनुसूची I के कॉलम III में निर्धारित टीएटी पीओपी के लिए निर्धारित 'अधिकतम/समग्र समय-सीमा' को इंगित करते हैं (सभी स्तरों पर लिए गए समय सहित)। पीओपी-एसपी/सेवा प्रदाता शाखाओं/कार्यालयों और/या पीओपी-एसई और/या व्यक्तिगत बीसी या एजेंट और/या आरएएस द्वारा कॉलम II में निर्धारित संबंधित सेवा आवश्यकता/गतिविधियों को पूरा करने के लिए। हालांकि, पीओपी कम से कम संभव समय में सेवा आवश्यकताओं को पूरा करना सुनिश्चित करेगा।

4. जहां कहीं भी पीओपी-एसपी/सेवा प्रदाता शाखाएं/कार्यालय एनपीएस की गतिविधियां कर रहे हैं, टीएटी की गणना के उद्देश्य से ऐसी शाखा/कार्यालय के स्तर पर शुरू होता है, भले ही सीआरए/एस प्रणाली में उनकी पंजीकरण स्थिति कुछ भी हो।

5. सब्सक्राइबर्स के प्रान में पीओपी द्वारा मुआवजा राशि अपलोड करने के मामले में जो किसी भी कारण से जमे हुए / निष्क्रिय किए जाते हैं:

ए। पीओपी सीआरए से अनुरोध कर सकता है कि वह मुआवजे को अपलोड करने के लिए विशिष्ट अवधि के लिए पीआरएएन को अनफ्रीज कर दे (पोस्ट अपलोड, पीआरएएन को सीआरए द्वारा फिर से फ्रीज/निष्क्रिय कर दिया जाएगा)।

ख. ऐसे मामले में जहां निकास अनुरोध के निष्पादन के कारण प्रान फ्रीज/निष्क्रिय हो जाते हैं, पीओपी ग्राहकों को सूचना के तहत सीधे ग्राहक के बैंक खाते में मुआवजा राशि वापस कर सकता है।

6. पीओपी केवल ग्राहकों द्वारा फॉर्म जमा करने की तारीख के साथ विभिन्न 'पीएफआरडीए निर्धारित प्रपत्रों' को स्वीकार करेगा और संचालन के सभी स्तरों (पीओपी/पीओपी-एसपीएस/पीओपी-एसईएस/व्यक्तिगत बीसी या एजेंटों/आरए के सभी स्तरों पर) प्राप्त होने पर ऐसे प्रपत्रों पर विधिवत मुहर लगाना भी सुनिश्चित करेगा।

अनुसूची II

पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट के लिए सेवा मानक

गतिविधियों का प्रकार	सेवा आवश्यकताएँ	समयावधि (TAT)	देरी की स्थिति में ग्राहक (कर्मचारी) को देय मुआवजा
1. एनपीसी के तहत ग्राहकों का पंजीकरण			
ग्राहक पंजीकरण	i. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट (नियोक्ता) को नवजात कर्मचारी (ग्राहक) से पूर्ण SRF एकत्र करना होगा। (परिभाषा: पूर्ण SRF का अर्थ है ग्राहक पंजीकरण फॉर्म और उसके साथ निर्धारित आवश्यक दस्तावेज) ii. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को मनी लॉन्ड्रिंग निवारण अधिनियम, 2002 के अनुपालन में ग्राहक सत्यापन प्रक्रियाओं (KYC) का प्रभावी उपयोग करना होगा और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों/परिपत्रों का पालन करना होगा। iii. यदि SRF और सहायक दस्तावेजों की जाँच के दौरान कोई विसंगति पाई जाती है, तो पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को: .a. कर्मचारी को सूचित करना होगा। .b. कर्मचारी के साथ समन्वय करके आवश्यकताओं/नया आवेदन फॉर्म भरवाना होगा, यदि आवश्यक हो। .c. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को वेतन पर्ची/पावती स्लिप प्रदान करनी होगी जिसमें तारीख और स्टैम्प/हस्ताक्षर हों। .iv. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को CRA पोर्टल पर ग्राहक पंजीकरण प्रसंस्करण करना होगा (यदि लागू हो)। .v. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को पूर्ण SRF (KYC दस्तावेजों सहित) केंद्रीय रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी (CRA) या इसके प्रतिनिधि को अग्रेषित करना होगा और/या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों द्वारा निर्देशित होना होगा। पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को पूर्ण SRF या इसकी प्रति डिजिटल/भौतिक रूप में रखनी होगी।	अधिकतम T+9 दिन, जहाँ T वह तारीख है जब कर्मचारी (ग्राहक) एनपीसी के तहत शामिल होता है।	प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को भुगतान करना होगा: रेपो दर + 2% प्रति वर्ष की प्रथम अंशदान राशि, विलंब की अवधि के लिए या 20 रुपये, जो भी अधिक हो। (यह राशि ग्राहक के PRAN में जमा की जाएगी।)
2. प्रथम अंशदान प्रसंस्करण			
प्रथम अंशदान प्रसंस्करण	i. CRA से PRAN की सक्रियण स्थिति प्राप्त होने के बाद, पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को SCF तैयार करके CRA सिस्टम में अपलोड करना होगा। ii. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को CRA पोर्टल पर	पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को 'फाइल-एंड-अप्रूव' तंत्र के तहत दिशानिर्देशों के जारी होने की तारीख से 3 (तीन) महीने के भीतर कॉलम II में उल्लिखित गतिविधियों के लिए TAT दाखिल करना	'फाइल-एंड-अप्रूव' तंत्र के तहत अनुमोदित TAT से अधिक प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को भुगतान करना होगा: रेपो दर + 2% प्रथम

	SCF के सफल अपलोड के बाद ट्रस्टी बैंक को निधि हस्तांतरित करनी होगी।	होगा। यदि निर्धारित समयसीमा के भीतर TAT दाखिल नहीं किया जाता है या जब तक TAT दाखिल और प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित नहीं हो जाता, तब तक अधिकतम T+2 दिन लागू होंगे, जहाँ T वह तारीख है जब PRAN जनरेट होता है या कर्मचारी के शामिल होने वाले महीने का वेतन दिवस, जो भी बाद में हो।	अंशदान राशि, विलंब की अवधि के लिए या 20 रुपये, जो भी अधिक हो। (यह राशि ग्राहक के PRAN में जमा की जाएगी।)
3. बाद के अंशदान प्रसंस्करण			
बाद के अंशदान प्रसंस्करण	i. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को SCF तैयार करके CRA सिस्टम में अपलोड करना होगा। ii. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को CRA पोर्टल पर SCF के सफल अपलोड के बाद ट्रस्टी बैंक को निधि हस्तांतरित करनी होगी।	पीओपी को 'फाइल-एंड-अप्रूव' तंत्र के तहत दिशानिर्देशों के जारी होने की तारीख से 3 (तीन) महीने के भीतर कॉलम II में उल्लिखित गतिविधियों के लिए TAT दाखिल करना होगा। यदि निर्धारित समयसीमा के भीतर TAT दाखिल नहीं किया जाता है या जब तक TAT दाखिल और प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित नहीं हो जाता, तब तक अधिकतम T+2 दिन लागू होंगे, जहाँ T संबंधित महीने का वेतन दिवस है।	'फाइल-एंड-अप्रूव' तंत्र के तहत अनुमोदित TAT से अधिक प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को भुगतान करना होगा: रेपो दर + 2% अंशदान राशि, विलंब की अवधि के लिए या 20 रुपये, जो भी अधिक हो। (यह राशि ग्राहक के PRAN में जमा की जाएगी।)
4. सेवा अनुरोधों का प्रसंस्करण			
a. योजना प्राथमिकता परिवर्तन	i. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को अद्वितीय संख्या, प्राप्ति तिथि और स्टैम्प/हस्ताक्षर के साथ पावती स्लिप/रसीद प्रदान करनी होगी। ii. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को CRA पोर्टल पर प्रदान की गई SOP के अनुसार सेवा अनुरोधों को अपलोड और प्रसंस्करण करना होगा।	अधिकतम T+7 दिन, जहाँ T वह तारीख है जब पूर्ण परिवर्तन अनुरोध प्राप्त होता है।	i) प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, जिसमें गलत/अशुद्ध प्रसंस्करण के कारण देरी शामिल है, पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को भुगतान करना होगा: रेपो दर + 2% लेनदेन राशि, विलंब की अवधि के लिए या 20 रुपये, जो भी अधिक हो। (यह राशि ग्राहक के PRAN में जमा की जाएगी।) ii) यदि ग्राहक को होने वाली हानि लागू मुआवजे से अधिक है, तो पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को हानि की पूर्ति करनी होगी।
b. ग्राहकों के अन्य सेवा अनुरोध (जैसे, ग्राहक विवरण में परिवर्तन, ग्राहक का स्थानांतरण, अंतर-क्षेत्र स्थानांतरण आदि)	i. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को अद्वितीय संख्या, प्राप्ति तिथि और स्टैम्प/हस्ताक्षर के साथ पावती स्लिप/रसीद प्रदान करनी होगी। ii. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को CRA पोर्टल पर प्रदान की गई SOP के अनुसार सेवा अनुरोधों को अपलोड और प्रसंस्करण करना होगा।	अधिकतम T+7 दिन, जहाँ T वह तारीख है जब पूर्ण परिवर्तन अनुरोध प्राप्त होता है।	प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, जिसमें गलत/अशुद्ध प्रसंस्करण के कारण देरी शामिल है, पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को भुगतान करना होगा: 10 रुपये प्रति दिन, अधिकतम 100 रुपये तक। (यह राशि ग्राहक के PRAN में जमा की जाएगी।)
5. शिकायत प्रबंधन और निकास प्रसंस्करण			
a. एनपीसी ग्राहकों से प्राप्त शिकायतें	i. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को CGMS में प्राप्त शिकायतों का समाधान संबंधित विनियमों के अनुसार करना होगा। ii. यदि पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को ग्राहकों से सीधे (CGMS के अलावा अन्य माध्यमों से) शिकायत प्राप्त होती है, तो उसे इसे CGMS में अपलोड करना होगा और ऐसी शिकायतों का रिकॉर्ड रखना होगा और उनका समाधान करना होगा।	पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण (ग्राहक शिकायत निवारण) विनियम, 2015 और इसके संशोधनों के अनुसार।	पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण (ग्राहक शिकायत निवारण) विनियम, 2015 और इसके संशोधनों के अनुसार।

b. निकास और निकासी अनुरोधों का प्रसंस्करण	i. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को अद्वितीय संख्या, प्राप्ति तिथि और स्टैम्प/हस्ताक्षर के साथ पावती स्लिप/रसीद प्रदान करनी होगी। ii. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को निकास अनुरोध के साथ आवश्यक दस्तावेज एकत्र करने होंगे और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी विनियमों/दिशानिर्देशों/परिपत्रों के अनुसार आवश्यक सत्यापन करना होगा। iii. पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को CRA पोर्टल पर प्रदान की गई SOP के अनुसार निकास और निकासी अनुरोधों को अपलोड और प्रसंस्करण करना होगा।	अधिकतम T+7 दिन, जहाँ T वह तारीख है जब पूर्ण सहायक दस्तावेजों के साथ अनुरोध प्राप्त होता है।	i) प्रत्येक विलंबित लेनदेन के लिए, जिसमें गलत/अशुद्ध प्रसंस्करण के कारण देरी शामिल है, पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को भुगतान करना होगा: रेपो दर + 2% लेनदेन राशि, विलंब की अवधि के लिए या 20 रुपये, जो भी अधिक हो। ii) यदि ग्राहक को होने वाली हानि लागू मुआवजे से अधिक है, तो पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को हानि की पूर्ति करनी होगी।
c. ग्राहकों से ऑफलाइन प्राप्त निकास/निकासी फॉर्म का प्रबंधन	पीओपी-एनपीसी-कॉर्पोरेट को ग्राहकों से ऑफलाइन प्राप्त निकास/निकासी अनुरोध फॉर्म और सहायक दस्तावेजों को भंडारण के लिए CRA को प्रस्तुत करना होगा। पीओपी को इसकी एक प्रति भौतिक/डिजिटल रूप में रखनी होगी।	अधिकतम T+30 दिन, जहाँ T वह तारीख है जब CRA सिस्टम में निकास/निकासी अनुरोध को अधिकृत किया जाता है।	

नोट:

1. TAT की गणना के लिए कार्य दिवसों को ध्यान में रखा जाएगा, भले ही सिस्टम आधारित कटौती गैर-कार्य दिवस पर की जाए।
2. रेपो दर RBI मौद्रिक नीति समिति द्वारा समय-समय पर घोषित की जाएगी।
3. अनुसूची II के कॉलम III में निर्धारित TAT "अधिकतम समग्र समयसीमा" को दर्शाते हैं, जिसमें पीओपी (सेवा प्रदाता शाखाओं/कार्यालयों द्वारा लिया गया समय शामिल है) को कॉलम II में निर्धारित सेवा आवश्यकताओं को पूरा करना होगा। हालांकि, पीओपी को सेवा आवश्यकताओं को यथासंभव कम समय में पूरा करना सुनिश्चित करना होगा।
4. जहाँ सेवा प्रदाता शाखाएँ/कार्यालय एनपीसी की गतिविधियाँ कर रहे हैं, वहाँ TAT की गणना के लिए 'T' उस शाखा/कार्यालय के स्तर से शुरू होता है, भले ही उनकी CRA सिस्टम में पंजीकरण स्थिति कुछ भी हो।
5. यदि पीओपी द्वारा PRAN में मुआवजा राशि अपलोड करने का मामला हो और PRAN किसी कारण से निष्क्रिय/फ्रीज हो: i. पीओपी CRA से PRAN को विशिष्ट अवधि के लिए अनफ्रीज करने का अनुरोध कर सकता है ताकि मुआवजा अपलोड किया जा सके (अपलोड के बाद, PRAN फिर से CRA द्वारा निष्क्रिय/फ्रीज कर दिया जाएगा)। ii. यदि PRAN निकास अनुरोध के निष्पादन के कारण निष्क्रिय/फ्रीज है, तो पीओपी मुआवजा राशि को ग्राहक के बैंक खाते में सीधे वापस कर सकता है, ग्राहकों को सूचित करके।
6. पीओपी को विभिन्न 'PFRDA निर्धारित फॉर्म' केवल ग्राहकों द्वारा फॉर्म जमा करने की तारीख के साथ स्वीकार करना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि ऐसे फॉर्मों पर सभी स्तरों (पीओपी/पीओपी-SP) पर प्राप्ति के समय तारीख स्टैम्प लगाया जाए।
7. अनुसूची II केवल उन कॉर्पोरेट्स/संस्थाओं पर लागू होती है जो PFRDA (पीओपी) विनियम 2018 के विनियम 3(1)(iii) और इसके संशोधनों के तहत प्राधिकरण के साथ सीधे पंजीकृत हैं और पीओपी से संबद्ध कॉर्पोरेट्स/संस्थाओं पर लागू नहीं होती।