

**এপিওয়াই জনগণের চার্ট**  
**এই ব্যাংক-শাখার মাধ্যমে পরিষেবা সরবরাহের জন্য একটি কমিটি**

**I. নতুন এপিওয়াই অ্যাকাউন্ট খুলুন**

- ১৮ থেকে ৪০ বছর বয়সের মধ্যে সমস্ত সম্ভাব্য এপিওয়াই গ্রাহকদের জন্য এপিওয়াই এর সুবিধা এবং বৈশিষ্ট্যগুলির ব্যাখ্যা
- সম্ভাব্য এপিওয়াই গ্রাহক তালিকাভুক্তির জন্য এপিওয়াই সাবস্কাইবার রেজিস্ট্রেশন ফর্ম সরবরাহ
- এপিওয়াই অ্যাকাউন্ট খোলার সময় গ্রাহকদের থেকে প্রাপ্তির স্বীকৃতি এবং গ্রাহক তথ্য ইস্তাহার প্রদান
- এপিওয়াই অ্যাকাউন্ট খোলার পরে ই-প্রান কার্ড প্রদান
- বিদ্যমান গ্রাহকদের যোগ্য পরিবারের সদস্যদের (স্বামী/ স্ত্রী এবং শিশু) জন্য এপিওয়াই এর সুবিধা এবং বৈশিষ্ট্যগুলির ব্যাখ্যা এবং এপিওয়াই অ্যাকাউন্ট খুলতে সুবিধা প্রদান
- গ্রাহকদের তাদের সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্টে অটো-ডেবিটের নির্বাচিত ফ্রিকোয়েন্সি অনুসারে অবদানের সমপরিমাণ পর্যাপ্ত পরিমাণের ব্যালান্স বজায় রাখতে অবহিত করে।

**II. পুঁজিভবন পর্যায়ের অধীনে পরিষেবাগুলি**

- এপিওয়াই গ্রাহকের দ্বারা অনুরোধের ভিত্তিতে অ্যাকাউন্টের বিবরণী সরবরাহ করা।
- সম্পর্কিত পরিবর্তনের জন্য এপিওয়াই সাবস্কাইবার মডিফিকেশন ফর্ম সরবরাহ :
  - (i) মনোনীত / স্বামী / স্ত্রীর বিবরণে পরিবর্তন / সংশোধন,
  - (ii) ফ্রিকোয়েন্সি পরিবর্তন / সংশোধন,
  - (iii) জন্ম তারিখ পরিবর্তন / সংশোধন,
  - (iv) পেনশনের পরিমাণের বাড়ানো/ কমানো,
  - (v) ব্যাংক / এপিওয়াই পরিষেবা সরবরাহকারীর পরিবর্তন
- এপিওয়াই অ্যাকাউন্টে ব্যাংক অ্যাকাউন্টের বর্তমান বিশদ আপডেট করা।
- পেনশনের পরিমাণ বাড়ানোর ক্ষেত্রে আনুমানিক প্রদেয় টাকার পরিমাণ এবং কামানোর ক্ষেত্রে এসবি অ্যাকাউন্টে জমা হওয়ার আনুমানিক পরিমাণ গণনা করতে সহায়তা প্রদান করা।
- অনিয়মিত এপিওয়াই অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, এপিওয়াই অ্যাকাউন্টের ধারাবাহিকতার গুরুত্ব সম্পর্কে এপিওয়াই গ্রাহকদের অবহিত করা এবং অতিরিক্ত প্রদেয় পরিমাণ এবং লেট ফি গণনার ক্ষেত্রে সহায়তা করা।
- বিধিগুলিতে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে গ্রাহকের অভিযোগের সমাধান নিশ্চিতকরণ।

**III. এপিওয়াই থেকে প্রস্থান (এক্সিট)**

- এপিওয়াইয়ের আওতায় ভলেন্টারি এক্সিট ফর্মের জন্য ফর্ম সরবরাহ করা।
- অ্যাকাউন্ট ক্লোজার ফর্ম (ডেখ কেস) / বিদ্যমান এপিওয়াই গ্রাহকের মৃত্যুর ক্ষেত্রে এপিওয়াইয়ের অধীনে স্বামী/স্ত্রী তা চালিয়ে যেতে পারেন
- গ্রাহকগণ
- এপিওয়াই তহবিল অ্যাকাউন্টে জমা হওয়ার পর এপিওয়াই গ্রাহকদের এসবি অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার জন্য গ্রাহকদের অবহিত করা।

**IV. এনপিএস স্বাবলম্বন এবং এপিওয়াই**

- বিদ্যমান এনপিএস লাইট-স্বাবলম্বন গ্রাহকগণকে অবহিত করা, যারা বর্তমানে যোগ্য ১৮-৪০ বছর বয়সের মধ্যে রয়েছেন তারা অটল পেনশন যোজনায় স্থানান্তর করতে পারেন।
- যোগ্য গ্রাহকদের থেকে প্রাপ্ত স্থানান্তরের অনুরোধটি প্রক্রিয়া করা এবং এনপিএস লাইট-স্বাবলম্বন থেকে এনপিএস লাইট-স্বাবলম্বনের বকেয়া প্রদেয় সহ এপিওয়াইতে সফল স্থানান্তর নিশ্চিতকরণ।

**V. এপিওয়াই অ্যানালিসিস তথ্য, ডাউনলোড এবং উপকারিতা**

- নএসডিএলের এপিওয়াই অ্যাপের বৈশিষ্ট্য এবং সুবিধাগুলি এবং প্লে স্টোরে এটির উপলভ্যতা অবহিত করা।

**VI. যোগাযোগের বিবরণ**

- এপিওয়াইয়ের অভিযোগ জানাতে: [www.npsdra.nsdli.co.in](http://www.npsdra.nsdli.co.in)>>Home>>select: NPS Lite
- পিএফআরডিএর এপিওয়াই হেল্প ডেস্ক (টোল ফ্রি): 1800 110 069
- পিএফআরডিএ ওয়েবসাইট: [www.pfrda.org.in](http://www.pfrda.org.in)



पेंशन निधि विनियामक और  
विकास प्राधिकरण  
बी-14/ए, छत्रपति शिवाजी भवन,  
कुतुब संस्थान क्षेत्र,  
कटवारिया सराय, नई दिल्ली-110016.  
दूरभाष : 011-26517501  
फैक्स : 011-26517507  
वेबसाइट : www.pfrda.org.in

**PENSION FUND REGULATORY  
AND DEVELOPMENT AUTHORITY**  
B-14/A, Chhatrapati Shivaji Bhawan,  
Qutab Institutional Area,  
Katwaria Sarai, New Delhi-110016.  
Ph : 011-26517501  
Fax : 011-26517507  
Website : www.pfrda.org.in

**CIRCULAR-LETTER**

**File No: PFRDA/03/05/1/0074/2017-PnD-APY-Part(3)**

**27.08.2020**

To  
**All APY POPs**

Dear Sir/ Madam,

**Subject: Display of APY Citizen's Charter at Notice-Board of Branches of APY POPs for information of APY Subscribers**

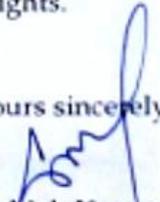
It has been observed that a number of queries/grievances are being raised by the APY Subscribers due to deficiency in APY related services at branches of APY-POPs.

In order to provide information of various important services like opening of APY account, updating subscriber's details, Upgrade/downgrade of pension, exits under APY, information on download of APY app and its benefits etc., to all potential and existing APY subscribers by branches of APY-PoPs, PFRDA is releasing the APY Citizen's Charter as enclosed.

All APY POPs are requested to send the same to all their branches for displaying the same on their notice boards prominently for information of all existing and potential APY Subscribers.

This effort will go a long way in providing all important services by APY-PoP branches to the APY subscribers, timely and efficiently, so as to take the APY scheme to greater heights.

Yours sincerely,

  
**(Ashish Kumar)**  
Chief General Manager

**APY CITIZEN'S CHARTER**  
**A COMMITMENT FOR PROVIDING SERVICES BY THIS BANK-BRANCH**

**I. OPENING OF NEW APY ACCOUNT**

- Explaining the benefits and features of APY to all potential APY Subscribers between age of 18 and 40 years.
- Providing APY Subscriber Registration Form to the potential APY subscribers for enrolment
- Providing Acknowledgement receipt and Subscriber Information Brochure to the subscribers while opening of APY account.
- Providing E-PRAN CARD after opening of APY account.
- Explaining the benefits and features of APY to the eligible family members of existing subscribers (spouse and children) and facilitating them to open APY accounts.
- Informing subscribers to maintain sufficient balance equivalent to the contribution amount as per the selected frequency of auto-debit, in their savings bank account.

**II. SERVICES UNDER ACCUMULATION PHASE**

- Providing Statement of Accounts upon request by the APY subscriber.
- Providing APY Subscriber Modification Form for changes related to:
  - (i) Change/Correction in Nominee /Spouse details,
  - (ii) Change / Correction in Frequency,
  - (iii) Change/Correction in Date of Birth,
  - (iv) Upgradation/ Down-gradation of Pension Amount,
  - (v) Change of Bank/APY Service Provider
- Updating current details of the Bank account in the APY account.
- Providing assistance in calculating overdue lump-sum amount, in case of Upgradation of Pension amount and estimated amount to be credited in SB accounts, in case of Down-gradation.
- Informing APY subscribers on importance of persistency of the APY account and assistance in calculating overdue amount and late fee, in case of irregular APY accounts.
- Ensuring resolution of the grievance of the subscriber, within the timelines as prescribed in the regulations.

**III. EXIT UNDER APY**

- Providing form for Voluntary Exit Form under APY.
- Providing Account Closure Form (Death Case)/ Spouse to Continue under APY, in cases of death of existing APY subscribers.
- Informing subscriber to the APY subscribers to close SB account once APY funds out of exit are credited to the account.

**IV. NPS SWAVALAMBAN AND APY**

- Informing existing NPS Lite-Swavalamban subscribers, who are currently in the eligible age group of 18-40 years for migration to Atal Pension Yojana.
- Processing of the migration request received from eligible subscribers and ensuring successful migration from NPS Lite-Swavalamban to APY with balance outstanding of NPS Lite-Swavalamban.

**V. INFORMATION ON APY APP, ITS DOWNLOAD & BENEFITS**

- Informing the features and benefits of APY App of NSDL, and also its availability on Play Store.

**VI. CONTACT DETAILS**

- For raising Grievances of APY: [www.npscra.nsdl.co.in](http://www.npscra.nsdl.co.in)>>Home>>select: NPS Lite
- APY Help Desk (Toll Free) of PFRDA : 1800 110 069
- PFRDA website: [www.pfrda.org.in](http://www.pfrda.org.in)

ak