



# एक सकारात्मक पहल

पुराने जीवन प्रमाणपत्रों को अपडेट करने का प्रयास



## कर्मचारी भविष्य निधि संगठन

श्रम एवं रोजगार मंत्रालय, भारत सरकार  
आंचलिक कार्यालय, पंजाब, हिमाचल प्रदेश एवं चण्डीगढ़

**सुश्री सुमिता डावरा, आई.ए.एस.**

माननीय सचिव, श्रम एवं रोजगार, भारत सरकार

के करकमलों से

**पंजाब एवं हिमाचल प्रदेश अंचल**

की ई-पुस्तिका

**एक सकारात्मक पहल**

(पुराने जीवन प्रमाणपत्रों को अपडेट करने का प्रयास)

का

आंचलिक समीक्षा बैठक में

**विमोचन**

दिनांक : 14.05.2024

स्थान : आंचलिक कार्यालय, चण्डीगढ़



## भूमिका

कर्मचारी पेंशन योजना-1995 के अन्तर्गत एक बार पेंशन लागू हो जाने पर पेंशनरों को प्रत्येक वर्ष अपना जीवन प्रमाणपत्र अपडेट करवाना अनिवार्य है जिससे पेंशन लगातार जारी रह सके। किन्तु विभिन्न कारणों जैसे ज्ञानाभाव, शारीरिक एवं आर्थिक असमर्थता, परिवार के मुखिया की मृत्यु, इत्यादि के कारण कुछ पेंशनर अपना जीवन प्रमाणपत्र प्रतिवर्ष अपडेट नहीं करवा पाते जिसके परिणामस्वरूप उनकी पेंशन की अदायगी रुक जाती है और इस प्रकार कर्मचारी पेंशन योजना, 1995 के द्वारा प्रदान की जाने वाली न्यूनतम सामाजिक सुरक्षा से वे वंचित रह जाते हैं।

पंजाब एवं हिमाचल प्रदेश अंचल की अक्टूबर, 2023 माह की समीक्षा बैठक में चर्चा के दौरान सभी क्षेत्रीय कार्यालयों के प्रभारी अधिकारियों को आगामी नवंबर माह में पेंशनरों के जीवन प्रमाणपत्र त्वरित गति से अपडेट करने हेतु तैयार रहने तथा साथ-साथ जिन पेंशनरों की पेंशन पिछले पाँच वर्षों से किन्हीं भी कारणों से रूकी हुई है, उनकी पेंशन पुनः शुरू करने के विषय पर गहन विचार हुआ।

जब सामान्य निर्देशों का पालन कर देने के बावजूद भी पेंशनरों से संपर्क नहीं स्थापित किया जा सका तो सामान्य से कुछ अलग प्रयास करने की कोशिश की गई। एक पेंशनर तक उसकी पेंशन, जो विगत कई वर्षों से रूकी पड़ी थी, वह पहुंचे, इसके लिए पंजाब एवं हिमाचल प्रदेश अंचल के कर्मचारी भविष्य निधि संगठन के कार्यालय के लोगों द्वारा सामान्य से इतर किए गए कुछ सतत प्रयासों, अविरत कोशिशों को यहाँ कलमबद्ध किया गया है। इस पुस्तिका के संकलन एवं सम्पादन की जिम्मेदारी श्री अमित सिंगला (क्ष. आ. 1) एवं श्री रितेश सैनी (क्ष. आ. 1) ने बेखुबी निभाई है। जिस दृढ़ता से कार्यालय के लोगों ने पेंशनरों तक पहुंचने, उन्हें समझाने, और उनका विश्वास जीतने की कामयाब कोशिश की है, वह अत्यंत ही सराहनीय है। इस महती कार्य के लिए सभी प्रभारी अधिकारी एवं उनकी ऊर्जावान टीम प्रशंसा की पात्र हैं। अप्रैल 2024 तक लगभग 650 ऐसे पेंशनरों से संपर्क स्थापित कर उन्हें पेंशन जारी की जा चुकी है। यह भगीरथ प्रयास शेष पेंशनरों के लिए भी जारी है।

**कुमार रोहित**  
अपर केन्द्रीय भविष्य निधि आयुक्त  
पंजाब एवं हिमाचल प्रदेश अंचल

## विशेष सहयोग

ईपीएफ पेंशनरों के जीवन प्रमाणपत्र अपडेट करने हेतु चलाये गये इस विशेष अभियान में पंजाब एवं हिमाचल प्रदेश अंचल के क्षेत्रीय कार्यालयों के सभी अधिकारियों व कर्मचारियों ने योगदान किये हैं, तथापि इन प्रयत्नों को पुस्तिका का रूप देने में निम्न अधिकारियों व कर्मचारियों ने विशेष भूमिका निभाई है :-

<p>आंचलिक एवं क्षेत्रीय कार्यालय, चण्डीगढ़</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• श्री राजेश कुमार, स.नि. (रा.भा.)</li> <li>• श्री अरविन्द कुमार, निजी सचिव</li> <li>• श्री अनिमेष कुमार, लेखा अधिकारी</li> <li>• श्रीमती मंजू शर्मा, लेखा अधिकारी</li> <li>• श्री चन्द्रशेखर धीमान, व.सा.सु.स.</li> <li>• श्रीमती पूजा पासी, व.सा.सु.स.</li> </ul>	<p>क्षेत्रीय कार्यालय, बठिण्डा</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• श्री सुभाष कुमार, लेखा अधिकारी</li> <li>• श्री जगदीश कुमार, अनु. पर्य.</li> <li>• श्रीमती मयूरी चौहान, सा.सु.स.</li> </ul>
<p>क्षेत्रीय कार्यालय, जालंधर</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• सुश्री कुमकुम मीना, लेखा अधिकारी</li> <li>• सुश्री रूपिन्द्र कौर, लेखा अधिकारी</li> <li>• श्री दीपक कुमार, लेखा अधिकारी</li> </ul>	<p>क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• श्रीमती सरोज शर्मा, पी.आर.ओ.</li> <li>• श्री दीपक शर्मा, प्रवर्तन अधिकारी</li> <li>• श्री हेमचन्द्र, व.अनु.अधिकारी</li> <li>• सुश्री प्रीति, सा.सु.स.</li> </ul>
<p>क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• श्री हरदीप सिंह, अनु. पर्य.</li> <li>• श्री सतीश कुमार सिंह, व.सा.सु.स.</li> <li>• श्री सुनील कुमार, व.सा.सु.स.</li> </ul>	<p>क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• श्री सूरज चौहान, सा.सु.स.</li> <li>• श्री लवेश कुमार शर्मा, सा.सु.स.</li> <li>• श्री अमित कुमार, सा.सु.स.</li> </ul>
<p><u>संकलन एवं सम्पादन</u>                      श्री अमित सिंगला (क्षे. आ. ।)                      श्री रितेश सैनी (क्षे. आ. ।)</p>			

# अनुक्रमणिका

क्र. स.	कहानी का नाम	संबंधित कार्यालय	पृष्ठ संख्या
1.	संपर्क : एक नई आशा	क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला	4-5
2.	मानवीय प्रयास से सफलता तक	क्षेत्रीय कार्यालय, जालंधर	6-7
3.	संपर्क से समाधान : एक विधवा की उम्मीद	क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला	8
4.	संघर्ष से समृद्धि : एक पेंशनर की यात्रा	क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर	9
5.	पेंशन के पथ पर : एक परिवर्तन की कहानी	क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला	10
6.	संपर्क की महत्ता	क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला	11
7.	अधिकारों की पुनर्प्राप्ति - सहारा और समर्थन	क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला	12
8.	वृद्धावस्था में बीमारी का सहारा - पेंशन	क्षेत्रीय कार्यालय, बठिण्डा	13
9.	अधिकार की प्राप्ति : डिजीटल जीवन प्रमाण से उम्मीद की ओर	क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर	14
10.	पेंशन का संरक्षण : कार्यालय की पहल	क्षेत्रीय कार्यालय, जालंधर	15
11.	सहायता करने का सकारात्मक प्रयास	क्षेत्रीय कार्यालय, चण्डीगढ़	16
12.	पेंशन की पुनर्स्थापना : एक रिश्तेदार का समर्थन	क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना	17
13.	बेसहारों का सहारा - ईपीएफ पेंशन	क्षेत्रीय कार्यालय, बठिण्डा	18
14.	जहाँ चाह, वहाँ राह	क्षेत्रीय कार्यालय, जालंधर	19
15.	विधवा का सहारा - ईपीएफ पेंशन	क्षेत्रीय कार्यालय, चण्डीगढ़	20
16.	जागरूकता की रोशनी	क्षेत्रीय कार्यालय, चण्डीगढ़	21
17.	सकारात्मक सोच - सुरक्षित भविष्य	क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना	22
18.	संवेदनशील सेवा से पेंशन सुरक्षा	क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला	23
19.	सेवा के माध्यम से समस्या का हल	क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर	24
20.	आशा की किरण	क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर	25
21.	पेंशन पुनर्प्राप्ति : सेवाओं की एक नई दिशा	क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर	26
22.	पेंशन प्राप्ति में सुधार : कार्यालय की पहल	क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना	27
23.	संवाद और सहायता : पेंशन लाभार्थी की सहायता	क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना	28
24.	संवेदनशीलता की जीत : एक पेंशनर की अनूठी कहानी	क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला	29
25.	विश्वास जीता और लाभार्थी को जागरूक किया	क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला	30



## संपर्क : एक नई आशा

**भाषा की रूकावटों को पार करके अथक प्रयत्नों से पेंशन के आश्रितों को उनके अधिकार तक पहुंचाया**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (श्रम एवं रोजगार मंत्रालय, भारत सरकार) ने अपने अंशधारकों को बेहतर एवं त्वरित सेवाएं प्रदान करने के लिए समय-2 पर अनेक नए अभियान प्रारंभ किए हैं। इसी कड़ी में, संगठन के क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला (हि.प्र.) ने भविष्य निधि के पेंशनधारकों को सर्वश्रेष्ठ तथा त्वरित सेवाएं प्रदान करने के प्रयोजन से “संपर्क” नामक अभियान की शुरुआत की है। इस अभियान के तहत ऐसे पेंशनरों के संपर्क किया जा रहा है जिनकी पेंशन उनका ई-जीवन प्रमाण अपडेट न होने के कारण पिछले पांच वर्षों के रूकी हुई है।

इसी क्रम में क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा लाभार्थी श्रीमती कमलेश कुमारी, धर्मपत्नी स्व. श्री अतरदीन, पेंशनर, पीपीओ संख्या xx880 से दूरभाष पर बात की गई तथा उन्हें बताया गया कि इस कार्यालय द्वारा उनके पति श्री अतरदीन को पेंशन दी जाती थी जो की 5/2017 से बंद पड़ी है।

श्रीमती कमलेश कुमारी ने बताया कि उनके पति अतरदीन की मृत्यु हो चुकी है। उन्होंने यह भी बताया कि उनके पति ने कभी भी इस पेंशन के बारे में नहीं बताया और न ही ये बताया कि उनकी मृत्यु के बाद ये पेंशन उन्हें लगेगी।

चूंकि कमलेश पढ़ी-लिखी नहीं है इसलिए उनको कुछ भी समझ नहीं आ रहा था यहाँ तक कि उन्हें हिंदी भी समझ नहीं आ रही थी। फिर उन्हें कहा गया कि यदि घर पर कोई और है तो उनसे बात करवाएं। घर पर और कोई नहीं है, यह कह कर फ़ोन काट दिया। कमलेश को फिर से कॉल की गयी। अब वह फ़ोन पर ज़ोर-ज़ोर से रोने लगी और कहने लगी कि मैं बीमार हूँ। अभी मेरे पास कोई नहीं है मुझे आपकी बात समझ नहीं आ रही, आप क्यों बार-बार फ़ोन कर रहे हैं।

इस पर कार्यालय द्वारा पेंशनर से, जिस भाषा में वह बात कर रही थी, उसी भाषा में बात की गयी। वह कांगड़ी भाषा में बात कर रही थी। कार्यालय द्वारा कांगड़ी भाषा में ही उनको पेंशन के बारे में बताया गया। फिर पेंशनर को थोड़ा अपनापन महसूस हुआ। पेंशनर ने रोते हुए बताया कि अब उनका स्वास्थ्य भी ठीक नहीं है तथा वह खेतों में काम करने में भी असमर्थ है। उन्हें अपनी छोटी छोटी

जरूरतों को पूरा करने के लिए अपने बच्चों के आगे हाथ फैलाने पड़ते हैं। श्रीमती कमलेश को परिवार के अन्य सदस्य से बात करवाने के लिए कहा गया ताकि पेंशन हेतु उनके स्तर पर की जाने वाली औपचारिकताओं के बारे में समझाया जा सके। इस पर उन्होंने अपनी पोती से बात करवाई। उनकी पोती को संपूर्ण मामले की जानकारी दी गई और कहा गया कि इसके लिए श्रीमती कमलेश कुमारी को अपने पति स्व. श्री अतरदीन का मृत्यु प्रमाण पत्र, अपने आधार कार्ड और बैंक पासबुक की कॉपी, बैंक खाता उसी शाखा में होना चाहिए जिसमें उनके स्व. पति श्री अतरदीन का था, इत्यादि दस्तावेज इस कार्यालय को भेजने होंगे।

श्रीमती कमलेश कुमारी से उक्त सभी वांछित दस्तावेज प्राप्त होने पर क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा त्वरित कार्रवाई करते हुए पेंशनर की मृत्यु तिथि अपडेट करने के पश्चात श्रीमती कमलेश की पिछली पेंशन बकाया राशि 76828/- रुपये एक सप्ताह के भीतर उनके खाते में भेज दी गई। श्रीमती कमलेश ने दूरभाष के द्वारा ईपीएफओ कार्यालय, शिमला का धन्यवाद किया है और उनकी पोती के द्वारा व्हाट्सएप एवं विडिओ संदेश में ईपीएफओ कार्यालय, शिमला का धन्यवाद किया गया।

नोट :- पेंशनर/लाभार्थी का व्हाट्सएप संदेश एवं वीडियो लिंक नीचे दिया गया है।

(मेरे पति की पेंशन देने के लिए ईपीएफ शिमला का धन्यवाद। मेरे पति टीसीआई कंपनी में काम कर चुके हैं, उनको पेंशन आती थी लेकिन उनकी मृत्यु के बाद मुझे पेंशन के बारे में पता नहीं था। लेकिन ईपीएफ शिमला ने मुझे मेरी पेंशन के बारे में सूचित किया और एक सप्ताह के भीतर मुझे मेरी पेंशन मिल गयी, मुझे वित्तीय स्वतंत्रता देने के लिए बहुत-बहुत धन्यवाद)

[https://www.youtube.com/watch?v=m6Kzd90if\\_c](https://www.youtube.com/watch?v=m6Kzd90if_c)



## मानवीय प्रयास से सफलता तक



**दूरी और असमर्थता को पार करना: पेंशन के अधिकार के लिए एक यात्रा**

क्षेत्रीय कार्यालय, जालंधर के अंतर्गत पेंशनर श्रीमती किरपाली देवी (विधवा) नियमित पेंशन प्राप्त कर रही थीं परन्तु जीवन प्रमाणपत्र अपडेट न किये जाने के कारण उनकी पुत्री परमशीला को 12/2017 तक पेंशन प्राप्त हुई थी जबकि वह 03/2019 तक पात्र थीं व दूसरी पुत्री खुशबू देवी 05/2013 से पेंशन के योग्य थीं परन्तु उसे अभी तक पेंशन शुरू नहीं हुई थी।

जाँच करने पर पाया गया कि कार्यालय रिकॉर्ड में लाभार्थियों के मोबाइल नंबर व पते उपलब्ध नहीं थे। अतः कार्यालय द्वारा लाभार्थियों के बैंक (पंजाब नेशनल बैंक, जालंधर) से संपर्क किया गया। बैंक ने सहयोग करते हुए लाभार्थी का फोन नंबर व पता उपलब्ध करवा दिया। चूंकि लाभार्थियों द्वारा अपना निवास स्थान बदल लिया गया था, अतः कार्यालय द्वारा उनसे फोन पर संपर्क किया गया। फोन श्रीमती किरपाली देवी ने उठाया। कार्यालय द्वारा उन्हें खुशबू देवी (दूसरी बेटी) को मिलने वाले पेंशन लाभों से अवगत करवाया गया व साथ ही परमशीला (पहली बेटी) को मिलने वाली बकाया पेंशन राशि के संबंध में भी बताया गया। शुरू में, श्रीमती किरपाली देवी ने इस काल को फ्राड काल समझा व फोन काट दिया। तत्पश्चात्, कार्यालय के लैंडलाइन नंबर से उन्हें पुनः फोन किया गया तो अंततः उन्होंने कार्यालय प्रतिनिधि पर विश्वास कर लिया कि वे ईपीएफओ कार्यालय से बोल रहे हैं व उनकी सहायता करना चाहते हैं।

श्रीमती किरपाली देवी के साथ फोन पर हुई बातचीत में पता चला कि उक्त लाभार्थी अब लम्भुआ, सुल्तानपुर, उत्तर प्रदेश में रह रहे हैं जोकि जालंधर से 1000 किलोमीटर से अधिक दूर है। उनका परिवार श्री छोटे लाल, जोकि क्षेत्रीय कार्यालय, जालंधर से सदस्य पेंशन प्राप्त कर रहे थे, की मृत्यु के पश्चात यू.पी. में शिफ्ट हो गया है। उनके निवास स्थान (उत्तर प्रदेश) को जालंधर (पंजाब) से बहुत अधिक दूरी होने के कारण, श्रीमती किरपाली देवी ने परमशीला का जीवन प्रमाणपत्र जमा नहीं करवाया जिसके कारण 12/2017 से उसकी पेंशन बंद हो गई। खुशबू देवी की पेंशन के संबंध में उसे कोई जानकारी नहीं थी। उसने बताया कि उनका परिवार आर्थिक रूप से बहुत गरीब है व उनके पास इतने पैसे भी नहीं हैं कि वे नजदीकी क्षेत्रीय कार्यालय, इलाहाबाद जाकर अपने जीवन प्रमाणपत्र जमा करवा सकें।

कार्यालय द्वारा श्रीमती किरपाली देवी को मासिक पेंशन व बकाया पेंशन राशि के बारे में तथा प्रत्येक वर्ष जीवन प्रमाणपत्र जमा करने के संबंध में विस्तार से समझाया परन्तु श्रीमती किरपाली देवी निरक्षर होने के कारण ज्यादा कुछ समझ नहीं पा रही थीं। अतः कार्यालय द्वारा उनको किसी पढ़े-लिखे पड़ोसी या रिश्तेदार की मदद लेने हेतु कहा गया। दो दिन के बाद कार्यालय में लाभार्थी के किसी जानकार का काल आया। कार्यालय द्वारा उन्हें लाभार्थियों की पेंशन शुरू करने हेतु प्रस्तुत किये जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों के बारे में विस्तार से बताया गया परन्तु वह व्यक्ति भी पूरी तरह से समझ नहीं पा रहा था। फिर उन्होंने किसी अन्य व्यक्ति से कार्यालय को वीडियो कॉल करवाई। कार्यालय द्वारा उसे भी जीवन प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने की संपूर्ण प्रक्रिया के बारे में समझाया गया। कार्यालय द्वारा डैमो के रूप में उन्हें फार्म भरकर दिखाये गये और उनकी तस्वीरें व्हाट्सएप के माध्यम से उनको भेजी गईं। अंत में, कार्यालय की मदद से उन्हें आवश्यक फार्म भरने में

सफलता मिली। उन्हें ये फार्म बैंक से प्रमाणित करवाने हेतु कहा गया। साथ ही, कार्यालय द्वारा श्रीमती किरपाली देवी को अपनी दूसरी बेटी खुशबू देवी के लिए पीएनबी ब्रांच, लम्भुआ, यूपी में नया बैंक खाता खोलने के लिए कहा गया। चूंकि लाभार्थियों अनपढ़ थे, अतः उनकी यह नहीं समझ आ रहा था कि वे बैंक से जीवन प्रमाणपत्र कैसे प्रमाणित करवाएँ। अतः कार्यालय द्वारा पुनः उनका सहयोग करते हुए बैंक अधिकारियों से बात करके उन्हें वस्तुस्थिति से अवगत करवाया गया। बैंक कर्मचारियों ने उनका पूरा साथ दिया। बैंक द्वारा उनके जीवन प्रमाणपत्र अपडेट कर दिये गये व साथ ही खुशबू देवी का नया बैंक खाता भी खोल दिया गया। लाभार्थियों ने आवश्यक दस्तावेज (आधार कार्ड, बैंक पासबुक की प्रतिलिपि आदि) और फार्म (डीएलसी और वर्णनात्मक रोल) व्हाट्सएप के माध्यम से कार्यालय को भेजे। विभाग ने दस्तावेजों की पुष्टि की और वीडियो काल के माध्यम से उनकी तस्वीरें कार्यालय रिकार्ड के साथ पुष्टि की गईं। उन्हें आवश्यक दस्तावेज कार्यालय को स्पीड-पोस्ट करने के लिए कहा गया।

इस मामले में एक और मुद्दा था। श्रीमती किरपाली देवी और उसकी बेटी, परमशीला का बैंक खाता जालंधर की पीएनबी ब्रांच में था जिनको वे लम्भुआ, सुल्तानपुर (यूपी.) में स्थानांतरित करवाना चाहती थीं। इसके अतिरिक्त, वे अपनी पीपीओ भी सुल्तानपुर, यूपी में स्थानांतरित करवाना चाहती थीं ताकि उनको वहीं से पेंशन मिल सके। इस पर, कार्यालय द्वारा उन्हें पीपीओ. स्थानांतरण करने के संबंध में विस्तृत जानकारी दी गई।

श्रीमती किरपाली देवी की ओर से फिर से कॉल आई कि उन्हें बैंक खातों के स्थानांतरण में समस्या आ रही है। इस पर कार्यालय द्वारा उन्हें बैंक जाने और वहां किसी अधिकारी से बात करवाने को कहा। बैंक द्वारा बताया गया कि खाता स्थानांतरण का अनुरोध जालंधर कार्यालय से किया जाना है। इस पर कार्यालय द्वारा पीएनबी, जालंधर से संपर्क किया गया तो पता चला कि परमशीला का बैंक खाता पहले से ही बंद हो गया था और किरपाली देवी के बारे में कहा गया कि खाता स्थानांतरण अनुरोध करने हेतु उनको बैंक आना होगा।

अतः कार्यालय द्वारा परमशीला का नया खाता पीएनबी, लम्भुआ, सुल्तानपुर में ही खलवाने तथा बैंक पासबुक की कॉपी व बैंक खाता बदलने के अनुरोध पत्र सहित व्हाट्सएप पर जालंधर कार्यालय को भेजने हेतु कहा गया। इसके पश्चात, कार्यालय के अधिकारियों की एक टीम पीएनबी, जालंधर गई। बैंक मैनेजर को मामले की वस्तुस्थिति से अवगत करवाया गया व साथ ही श्रीमती किरपाली देवी का बैंक खाता पीएनबी, लम्भुआ, सुल्तानपुर स्थानांतरित करने का अनुरोध किया गया। इस कार्य में बैंक से पूर्ण सहयोग प्राप्त हुआ व कुछ औपचारिकताओं को पूर्ण करने के पश्चात श्रीमती किरपाली देवी का बैंक खाता पीएनबी, लम्भुआ (यूपी.) स्थानांतरित कर दिए गया।

अंततः लाभार्थियों के पीपीओ को क्षेत्रीय कार्यालय, प्रयागराज स्थानांतरित कर दिया गया है। क्षेत्रीय कार्यालय, जालंधर द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, प्रयागराज के अधिकारियों से बात की गई है व उक्त लाभार्थियों को जल्द से जल्द पेंशन लाभ वितरित करने का अनुरोध किया गया है। क्षेत्रीय कार्यालय, प्रयागराज द्वारा भी तत्परता दिखाते हुए लाभार्थियों को नया पीपीओ संख्या xxx353 जारी कर लाभार्थियों को देय पेंशन राशि 42210/- रुपये का भुगतान किया जा रहा है।



## संपर्क से समाधान : एक विधवा की उम्मीद

**लगातार प्रयासों एवं बैंक से समन्वय बिठाकर, पेंशनर के गाँव के लोगों से संपर्क करके, उनके आश्रितों को पेंशन लाभ पहुँचाया गया**

क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला के पेंशनर श्री स्तीश कुमार, पीपीओ संख्या xx044 की मृत्यु के पश्चात् उनकी पत्नी श्रीमती बबिता एवं दो बच्चों सुरज एवं पूजा को ईपीएफओ कार्यालय, शिमला से वर्ष 2018 में पेंशन स्वीकृत हुई थी। उनकी पेंशन एक वर्ष बाद जीवन-प्रमाण अपडेट न किए जाने के कारण बंद हो गई थी।

कार्यालय रिकार्ड में लाभार्थी का सम्पर्क नंबर न होने के कारण उनके उपलब्ध पते पर पत्र भेजा गया परन्तु पत्र इस कार्यालय को इस रिमाक्स के साथ वापस प्राप्त हुआ कि इस पते पर कोई नहीं रहता है।

उसके पश्चात् संबंधित बैंक, जहां पेंशन जाती थी, से सम्पर्क किया गया। बैंक कर्मचारी ने भी सूचित किया कि खाते में ट्रांजैक्शन नहीं हो रही है और न ही कोई फ़ोन नंबर उपलब्ध है। गाँव का पता बताया गया और कहा गया कि यदि इस गाँव से कोई व्यक्ति आपके बैंक में आता है तो कृपया उपरोक्त पेंशनर का मोबाइल नंबर ले या उन्हें कार्यालय का नंबर दें ताकि वह कर्मचारी ईपीएफ कार्यालय में संपर्क कर सके।

तत्पश्चात् कुछ दिनों के बाद कार्यालय के फ़ोन पर बबिता के पुत्र का फ़ोन आया और उसने बताया कि यह नंबर गाँव के व्यक्ति ने दिया है जो बैंक गया था। बबिता के सुपुत्र श्री सुरज से दूरभाष पर बात की गई और उन्हें समझाया गया कि आपके पिता की मृत्यु के पश्चात् आपकी माता को ताउम्र एवं 25 वर्ष आयु पूरी होने तक आपको और आपकी बहन को पेंशन प्राप्त होगी जिसके लिए आप सभी को अपने ई-जीवन प्रमाण पत्र अपडेट करने होंगे।

इसके बाद उन्होंने बताया कि उन्हें इस बारे में कुछ भी पता नहीं है। सुरज के परिवार को लगता था कि उनकी पेंशन उनके पिता जी के स्कूल (जहाँ वह काम करते थे) से आती थी जो केवल एक वर्ष तक ही देय थी। सुरज को जब ईपीएफ की पेंशन के बारे में विस्तार से बताया गया तो वह साइबर कैफ़े गया परन्तु उन्हें भी जीवन प्रमाण पत्र अपडेट करना नहीं आता था। फिर साइबर कैफ़े वाले को दूरभाष पर ही क्रमानुसार जीवन प्रमाण-पत्र कैसे अपडेट किया जाता है, के बारे में समझाया गया।

साइबर कैफ़े द्वारा श्रीमती बबिता, उनके सुपुत्र सुरज एवं पुत्री पूजा का जीवन प्रमाण पत्र अपडेट किए जाने के उपरांत ईपीएफओ कार्यालय, शिमला भेजा गया। उन तीनों को पिछली बकाया पेंशन राशि विधवा श्रीमती बबिता की राशि 1,23,960/- रुपये, सुरज की राशि 31,020/- रुपये तथा पूजा की राशि 31,537/- रुपये का भुगतान कर दिया गया है।

सुरज ने ईपीएफओ कार्यालय से राशि मिलने के बाद फ़ोन किया और बताया कि वह बहुत खुश है। यह राशि उसे उस समय मिली है जब उसे पैसे की बहुत जरूरत थी और कहा कि मेरी माता जी भी ईपीएफओ कार्यालय का बहुत-बहुत धन्यवाद कर रही है और कह रही है कि ईपीएफओ कार्यालय शिमला बुढ़ापे में एक विधवा का सहारा बना है। अतः सुरज ने वॉट्सएप एवं विडिओ संदेश के माध्यम से ईपीएफओ कार्यालय, शिमला का धन्यवाद किया।

[10:47 am, 29/02/2024] SurajPoo: (मेरा नाम सुरज कुमार है जो की स्तीश कुमार जी का बेटा है मेरे पिता जी की पेंशन जो ईपीएफ से आती थी वो 2018 से आनी बंद हो चुकी थी और हमें लगता था की ये पेंशन हमारी स्कूल से आती थी फिर हमें एक दिन EPF ऑफिस शिमला से कॉल आई थी जिन्होंने हमें इस पेंशन के बारे में इनफार्मेशन दी कि आपकी पेंशन ईपीएफ ऑफिस शिमला से आती है तब हमें पता लगा और अब हमें अपना एरियर पूरा मिल चुका है इस जानकारी देने के लिए मैं ईपीएफ ऑफिस वालों का धन्यवाद करती हूँ।

<https://www.youtube.com/shorts/oRPeeInzoGE>

# संघर्ष से समृद्धि : एक पेंशनर की यात्रा

**कार्यालय के दृढ़ निश्चय एवं सकारात्मक कार्यशैली ने बदली आश्रितों की सरकारी कार्यालय के प्रति धारणा**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन के क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर द्वारा पेंशनरों के डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र प्राप्त करने के लिए चलाये जा रहे विशेष अभियान के अंतर्गत लाभार्थी खुशपाल सामरा, पीपीओ संख्या xx746 को पत्र लिखकर सूचित किया कि आपकी पेंशन जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण रूकी हुई है।

इसलिए लाभार्थी को अवगत कराया गया कि आप कर्मचारी पेंशन योजना का लाभ ले सकें, इसके लिए आवश्यक है कि आप क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर आकर डीएलसी अर्थात् डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट कराएं। उन्होंने बताया कि उनके पति की अचानक मृत्यु हो चुकी थी और उन्हें इस बात की जानकारी ही नहीं थी कि पेंशन का लाभ किस प्रकार लेना है।

क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर आने पर उन्हें पूरी जानकारी दी गई। उन्हें बताया गया कि डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र के लिए कुछ आवश्यक दस्तावेज जैसे पहचान पत्र और बैंक पासबुक चाहिए। उन्हें बताया गया कि जहां पर आपके पति कार्यरत थे, उसी कंपनी के नियोक्ता द्वारा आपके सभी दस्तावेज सत्यापित होंगे परंतु यदि किसी कारणवश आपके दस्तावेज वहां से सत्यापित नहीं हो पाते हैं तो एक और विकल्प आपके पास है कि आप उस बैंक से सभी दस्तावेज सत्यापित करवा सकते हैं जिस बैंक में आपका पेंशन बचत खाता खुला हुआ है।

उन्होंने हमें बताया कि उनके पति के मृत्यु के पश्चात उनके घर की स्थिति बहुत दयनीय हो गई थी। मुश्किल से दो वक्त का खाना नसीब हो पाता था। इसके अतिरिक्त अन्य आवश्यकताओं को पूरा करना अत्यंत कठिन हो गया था। उन्हें यह लग रहा था कि पेंशन शुरू करवाना तो बहुत मुश्किल कार्य है, पता नहीं शुरू हो भी पाएगी या नहीं। वह तो यही सोच रही थीं कि जिस प्रकार पहले इस प्रकार के कार्यों को पूरा करवाने के लिए बहुत परेशानियां उठानी पड़ती थीं और महीनों दफ्तर के चक्कर काटने पड़ते थे, वैसे ही अभी भी होगा। किंतु जब उन्होंने हमारी कार्यशैली को देखा तब वे एकदम स्तब्ध रह गईं। जिस प्रकार हमने उन्हें पूरी प्रक्रिया विस्तार-पूर्वक समझाई और मार्गदर्शन दिया, उससे वे पूर्णतः संतुष्ट थीं।

कुछ समय पश्चात उन्होंने सभी वांछित दस्तावेज कार्यालय में जमा करवा दिए। दस्तावेजों की जाँच के उपरांत कार्यालय द्वारा उनके देय पेंशन लाभों को स्वीकृत कर दिया गया है। सब कुछ होने के बाद जो खुशी उनके चेहरे पर देखने को मिल रही थी, वह देखते ही बनती थी। उन्होंने अपनी खुशी जाहिर करते हुए कार्यालय का तहेदिल से शुक्रिया अदा किया।



## पेंशन के पथ पर : एक परिवर्तन की कहानी



**कार्यालय के अनवरत प्रयासों एवं नियोक्ता के सहयोग से आई बेटियों के चेहरे व जीवन में मुस्कान**

पीपीओ संख्या xxx856 के अंतर्गत मृतक सदस्य की बेटियों सुश्री मुस्कान परमार व सुश्री मन्नत परमार की पेंशन 2016 से बंद पड़ी थी परंतु दूरभाष नंबर और सही पता न होने के कारण लाभार्थियों से संपर्क करने में कठिनाई हो रही थी।

ईपीएफ डेटाबेस में उपलब्ध रिकार्ड से मुस्कान परमार और मन्नत परमार के पिताजी किस कंपनी में काम करते थे और कंपनी का पीएफ नंबर क्या था, की जानकारी एकत्रित की गई। इसके बाद कंपनी के HR से बात की गई। कंपनी के HR से बात करके पता चला कि मुस्कान परमार और मन्नत परमार के चाचा जी भी इसी कंपनी में काम करते हैं। लाभार्थी से बात करने लिए कंपनी से उनके चाचा जी का नंबर मांगा गया।

लाभार्थी के चाचा जी से बात करके पता चला कि अब मुस्कान परमार और मन्नत परमार उनके साथ नहीं रहती हैं। वे अपनी माताजी के साथ उनकी नानी के घर पर रहती हैं और उनकी कोई भी बातचीत नहीं होती है परंतु वह किसी से उनकी माताजी का नंबर लेकर ईपीएफ कार्यालय, शिमला को उपलब्ध करवाएंगे।

एक सप्ताह तक नंबर प्राप्त न होने पर क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा लाभार्थियों के चाचा जी से पुनः संपर्क किया गया। इसके बाद दो दिन के बाद लाभार्थियों के चाचा जी से उनकी माताजी का नंबर प्राप्त किया गया। लाभार्थियों की माताजी से बात करने पर उन्होंने बताया कि उन्हें ईपीएफ की पेंशन के बारे में कुछ भी पता नहीं था और उन्हें लगा कि यह पेंशन बच्चों को नहीं मिलती है।

ईपीएफ कार्यालय, शिमला द्वारा लाभार्थियों की माताजी को लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट करने के लिए कहा गया कि वह ग्राहक सेवा केंद्र जाए और अपने बच्चों के जीवन प्रमाण अपडेट करवाएं। मुस्कान परमार और मन्नत परमार की माता ने ग्राहक सेवा केंद्र में जाकर अपना एवं अपनी दोनों बेटियों का लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट करवाया और इसके बाद जब हमने मुस्कान परमार और मन्नत परमार की माता से बात की तो पता चला कि उनके जीवन यापन का एकमात्र सहारा यह पेंशन ही है। उनकी माता के अनुसार उसकी बेटियां अभी छोटी हैं और घर पर कमाने वाला भी कोई नहीं है। लाभार्थियों की माताजी ने ईपीएफ कार्यालय, शिमला द्वारा उन्हें उनके बेटियों की पेंशन के बारे में जागरूक करवाने के लिए तेहदिल से शुक्रिया किया।

इसके बाद लाभार्थियों की माताजी को अपनी बेटियों के वांछित दस्तावेज ईपीएफ कार्यालय, शिमला भेजने का अनुरोध किया गया। उनसे वांछित दस्तावेज प्राप्त होने पर इस कार्यालय द्वारा त्वरित कार्रवाई करते हुए उनकी दोनों बेटियों की पेंशन एरियर राशि मुस्कान परमार की राशि 15,500/- रुपये तथा मन्नत परमार की राशि 15,750/- रुपये उनके बैंक को भेज दी गई है। उन्होंने अपनी कृतज्ञता/धन्यवाद एक विडियो संदेश भेजकर प्रकट की है जिसका लिंक नीचे दिया गया है।

<https://youtube.com/shorts/6hgrLADYOMw>



## संपर्क की महत्ता



**दृढ़ता एवं मानवीय प्रयासों ने अविश्वास को विश्वास में बदला एवं आश्रितों को पहुंचाया जीवन में बदलाव करने लायक राशि लाभ**

श्रीमती ओंकारी देवी, कुमारी मोनिका एवं कुमारी सोनिका, पीपीओ संख्या xx45 की पेंशन 2010 से रूकी हुई थी। उनसे संपर्क करने के लिए कोई भी दूरभाष नंबर उपलब्ध नहीं था। ईपीएफ डेटाबेस से उनका स्थाई पता ज्ञात कर इस पर पत्र भेजा गया जिसका कोई भी उत्तर प्राप्त नहीं हुआ।

इसके बाद क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा श्रीमती ओंकारी देवी के पति की कंपनी, जिसमें वे कार्यरत थे, का पता लगाया गया। कंपनी में बात करने पर पता चला कि सदस्या श्रीमती ओंकारी देवी ने दूसरी शादी कर ली है और अब वह यहां नहीं रहती हैं।

कंपनी वालों ने इस कार्यालय को श्रीमती ओंकारी के दूसरे पति सुभाष का नंबर उपलब्ध करवाया। श्री सुभाष से बात करके पता चला कि उसने अपनी दोनों बेटियां मोनिका और सोनिका की शादी करवा दी है और मैं ज्यादा पढ़ा लिखा नहीं हूं, यह बोलकर सुभाष ने फोन काट दिया। एक बार दोबारा श्री सुभाष को कॉल किया गया परंतु उन्होंने अपनी कोई भी डिटेल् देने से मना कर दिया। श्री सुभाष से जो भी सवाल पूछे जा रहे थे उनका वे उल्टा ही उत्तर दिए जा रहे थे। जब सुभाष से पूछा गया कि क्या वह कहीं पर नौकरी करता है तो उसका उत्तर था कि वह दिहाड़ी मजदूरी करता है और वह हर बार यही बोलकर फोन काट देता था।

इसके बाद कुछ समय तक ईपीएफ कार्यालय, शिमला द्वारा सुभाष को फोन नहीं किया गया। कुछ दिनों के बाद जब सुभाष से दोबारा बात की गई व विनम्र अनुरोध किया गया तो उसने बताया कि वह बड़ी में वर्धमान कंपनी में काम करता है।

इसके बाद ईपीएफ कार्यालय शिमला द्वारा जिला कार्यालय बड़ी में तैनात श्री दीपक राज शर्मा, प्र.अ. को श्री सुभाष के बारे में उनकी कंपनी से उनका विवरण प्राप्त करने के लिए कहा गया। श्री दीपक राज शर्मा, प्र.अ. द्वारा वर्धमान कंपनी से संपर्क किया गया और सुभाष को बड़ी ऑफिस बुलाया गया।

जिला कार्यालय, बड़ी आकर श्री सुभाष को स्थिति की वास्तविकता से अवगत कराया गया। उन्होंने अपने व्यवहार पर खेद प्रकट किया व ईपीएफ शिमला के प्रतिनिधि से माफी भी मांगी और कहा कि मुझे लगा था कि यह फ्रॉड कॉल है। श्री सुभाष ने बताया कि उसकी बेटियों की शादी दूर हुई है वह दो-तीन दिन में अपनी बेटियों का लाइफ सर्टिफिकेट ईपीएफ कार्यालय, शिमला पहुंचा देंगे। उनसे वांछित दस्तावेज प्राप्त होने पर इस कार्यालय द्वारा त्वरित कार्रवाई करते हुए उनकी दोनों बेटियों की पेंशन एरियर राशि कुमारी मोनिका की राशि 83,427/- रुपये तथा कुमारी सोनिका की राशि 83,427/- रुपये उनके बैंक को भेज दी है। इस उपकार के लिए उन्होंने कार्यालय का आभार प्रकट किया है।



## अधिकारों की पुनर्प्राप्ति : सहारा और समर्थन

**कार्यालय के लगातार प्रयासों को समझा फ्रॉड कॉल, कार्यालय के मार्गदर्शन से ही कराया सही तरीके से जीवन प्रमाण पत्र अपडेट और प्राप्त किया पेंशन लाभ**

पेंशनर साक्षी, पीपीओ संख्या xx367 को ईपीएफओ कार्यालय, शिमला से कॉल की गई और उनकी रूकी हुई पेंशन शुरू करने के बारे में बताया गया। साक्षी ने बताया कि उनको कोई भी पेंशन नहीं मिल रही है। साक्षी ने अपनी डिटेल्स देने से मना कर दिया और फ्रॉड कॉल का हवाला देते हुए फोन काट दिया।

साक्षी को फिर से कॉल की गयी और उनके परिवार की डिटेल्स जैसे कि उनके पिताजी, माताजी के नाम एवं उनका अकाउंट नंबर बताया गया। फिर साक्षी ने कहा कि फ्रॉड कॉल करने वाले भी बैंक का नाम और अकाउंट नंबर बताते हैं। मैं आपकी कोई बात नहीं मानूंगी और न ही आपको कोई लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट करके दूंगी। पहले मैं अपने किसी पढ़े-लिखे रिश्तेदार से इस बारे में विचार विमर्श करूंगी उसके बाद बात करूंगी।

तीन-चार दिन बाद फिर साक्षी को फ़ोन किया गया। इस बार साक्षी ने कहा कि मैं लाइफ सर्टिफिकेट तो अपडेट कर दूंगी लेकिन आपको कोई OTP नहीं बताऊंगी। इस पर उन्हें बताया गया कि ईपीएफओ कार्यालय OTP, आधार नंबर एवं बैंक खाता की जानकारी नहीं मांगता है। तब साक्षी ने बताया कि मैं एक पिछड़े हुए गाँव से हूँ। यहाँ कोई भी साइबर कैफ़े नहीं है। मुझे जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने के लिए अपने गाँव से दूर जाना पड़ेगा और मेरे बच्चे अभी छोटे हैं उन्हें अकेले छोड़ कर मैं आज लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट करने नहीं जा सकती। साक्षी ने एक हफ्ते का समय मांगा और कॉल करने को कहा।

एक हफ्ते बाद साक्षी को कॉल की गई और उनको लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट करने के बारे में पूछा गया। अब तक साक्षी ने अपना लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट कर दिया था एवं लाइफ सर्टिफिकेट की फोटो साक्षी ने इस कार्यालय को व्हाट्सएप नंबर पर भेज दी थी। इसकी जांच करने पर पाया गया कि साक्षी का लाइफ सर्टिफिकेट गलत अपडेट किया गया है। साक्षी ने बताया कि साइबर कैफ़े वाले को ईपीएफओ का लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट करना नहीं आता था जिस वजह से उसने लाइफ सर्टिफिकेट गलत अपडेट किया है। साक्षी से कहा गया कि वे लाइफ सर्टिफिकेट दोबारा अपडेट करें। इस पर साक्षी ने कहा कि जहाँ मैं रहती हूँ वहाँ किसी को भी जीवन प्रमाण अपडेट करना नहीं आता। मैं जब समय लगेगा तो शिमला आकर ही अपडेट कर दूंगी।

कुछ दिनों बाद पेंशनर ने शिमला कार्यालय में आकर अपना ई-जीवन प्रमाण अपडेट किया। साक्षी ने यह भी बताया कि उनकी माताजी की मानसिक स्थिति भी ठीक नहीं है और मैं ही उनकी देखभाल करती हूँ। ये पेंशन ही उनका सहारा है, इस पेंशन से ही मैं अपनी माता जी का इलाज करा सकती हूँ। जीवन प्रमाण अपडेट होने के बाद साक्षी को पेंशन एरियर राशि ₹.12467/- का भुगतान किया जा रहा है। जीवन प्रमाण अपडेट करने में ईपीएफओ कार्यालय, शिमला द्वारा की गई सहायता के लिए साक्षी द्वारा ईपीएफओ कार्यालय, शिमला का शुक्रिया वीडियो के माध्यम से किया है जिसका लिंक नीचे दिया गया है।

<https://www.youtube.com/shorts/beED7WdMevE>

## वृद्धावस्था में बीमारी का सहारा - पेंशन

**कार्यालय के मानवीय प्रयासों ने पैरालिसिस से ग्रसित पेंशनर के घर पर जाकर किया जीवन प्रमाण पत्र अपडेट, पेंशनर ने आभार व्यक्त किया**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन द्वारा प्रत्येक माह पेंशनरों को पेंशन का भुगतान नियमित रूप से किया जा रहा है। पेंशन को नियमित रूप से जारी रखने के लिए पेंशनरों को प्रत्येक वर्ष डिजीटल जीवन प्रमाण अपडेट करवाना आवश्यक है। विशेष परिस्थिति में जीवन प्रमाण-पत्र मैनुअल रूप में भरकर भी कार्यालय में जमा करवाया जा सकता है।

क्षेत्रीय कार्यालय, बठिण्डा के संज्ञान में आया है कि कुछ पेंशनरों द्वारा 5 वर्ष से अधिक समय से डिजीटल जीवन प्रमाण अपडेट नहीं करवाये गये हैं। ऐसे पेंशनरों के डिजीटल जीवन प्रमाण अपडेट करवाने के लिए इस कार्यालय द्वारा एक विशेष अभियान चलाया जा रहा है। ऐसे पेंशनरों से कार्यालय रिकॉर्ड में उपलब्ध मोबाइल नंबरों व उनके पत्तों पर पत्र के माध्यम से संपर्क किया जा रहा है। जिन पेंशनरों के मोबाइल नंबर उपलब्ध नहीं हैं, उनकी सूची तैयार कर संबंधित बैंकों से मोबाइल नंबर व पते एकत्रित किए जा रहे हैं। इसके अतिरिक्त, जिलानुसार प्रवर्तन अधिकारियों को भी ऐसे पेंशनरों से संपर्क करने के निर्देश जारी किए गए हैं।

इसी क्रम में, क्षेत्रीय कार्यालय, बठिण्डा द्वारा पीपीओ संख्या xx06 के अंतर्गत पेंशनर श्री शिवदयाल की पत्नी श्रीमती कृष्णा रानी से मोबाइल पर संपर्क किया गया। श्रीमती कृष्णा रानी के पुत्र ने बताया कि उनकी माताजी पैरालॉइसिस बीमारी के कारण अपना जीवन प्रमाण-पत्र जमा नहीं करवा पा रही हैं।

पेंशनर की बीमारी को ध्यान में रखते हुए कार्यालय ने एक टीम गठित कर उन तक पहुँचने का निर्णय लिया। इस टीम में श्री सुभाष कुमार, लेखा अधिकारी, श्री जगदीश कुमार, अनुभाग पर्यवेक्षक, सुश्री मयुरी चौहान एवं श्री अविनाश आनंद, सामाजिक सुरक्षा सहायकों को शामिल किया गया। इस टीम ने श्रीमती कृष्णा देवी के निवास स्थान पर जाकर मौके पर पाया कि श्रीमती कृष्णा पिछले 6 वर्षों से पैरालॉइसिस की बीमारी से ग्रस्त हैं व चलने-फिरने में असमर्थ होने के कारण अपना जीवन प्रमाण-पत्र प्रस्तुत नहीं कर पा रही हैं। उनकी बीमारी की गंभीरता का अंदाजा इस बात से लगाया जा सकता है कि वे जीवन प्रमाण-पत्र पर अपने हस्ताक्षर भी बड़ी मुश्किल से कर पाईं। उनसे जीवन प्रमाण-पत्र प्राप्त करने के पश्चात उनको आश्वासन दिया गया कि कार्यालय द्वारा जल्द ही उनकी रूकी हुई पेंशन जारी कर दी जाएगी। यह सुनते ही उनकी आँखें नम हो गईं तथा उन्होंने भीगी आँखों से वहां मौजूद टीम का आभार व्यक्त किया व साथ ही क्षेत्रीय कार्यालय, बठिण्डा की इस मुहिम की सराहना भी की।

तत्पश्चात, आगामी कार्रवाई करते हुए क्षेत्रीय कार्यालय, बठिण्डा द्वारा उनको 82,000/- रुपये की राशि पेंशन एरियर के रूप में स्वीकृत कर दी गई। इसके बाद, उनको पेंशन जारी होने के संबंध में मोबाइल के माध्यम से अवगत करवाया गया। श्रीमती कृष्णा रानी ने ईपीएफओ कार्यालय, का हार्दिक आभार प्रकट किया है।



## अधिकार की प्राप्ति : डिजीटल जीवन प्रमाण से उम्मीद की ओर

**अटूट प्रयासों से दिलवाया लाभार्थी को उसका अधिकार, कार्यालय की इस पहल के लिए आभारी**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन, क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर द्वारा पेंशनरों के डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र प्राप्त करने के लिए एक विशेष अभियान चलाया गया है। इसके अंतर्गत पाया गया है कि कई पेंशनरों ने 5 वर्षों से अधिक समय से अपना जीवन प्रमाण पत्र प्रस्तुत नहीं किया है। इस अभियान के तहत, पांच वर्षों से पेंशन से वंचित ऐसे पेंशनधारकों के कार्यालय रिकॉर्ड में उपलब्ध मोबाइल नंबर और पते एकत्रित किए गए। जिन पेंशनधारकों के मोबाइल नंबर उपलब्ध नहीं थे, उनके नंबरों के लिए उनके बैंकों से संपर्क किया गया। साथ ही, प्रवर्तन अधिकारियों को सीधे पेंशनधारकों से संपर्क करने के आदेश दिए गए हैं। क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर ने इस अभियान के अंतर्गत ऐसे कई पेंशनधारकों से संपर्क करके उनके जीवन प्रमाण-पत्र प्राप्त किए।

इस कड़ी में, कार्यालय द्वारा जब पीपीओ संख्या xx457 के पेंशनधारक से संपर्क किया गया तो ज्ञात हुआ कि रजनी के पिता की मृत्यु हो चुकी है। इस कारण लाभार्थी रजनी को 2020 से पेंशन का लाभ प्राप्त होना था किन्तु डीएलसी (डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र) अपडेट/जमा न होने के कारण उनकी पेंशन शुरू नहीं हो सकी। तब कार्यालय ने पत्र के माध्यम से लाभार्थी से संपर्क साधा व उनको यह बताया गया कि आपको डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र जमा करवाना होगा जिससे आपको पेंशन का लाभ मिल सके।

लाभार्थी को पत्र प्राप्त होने पर उन्होंने इस कार्यालय से संपर्क किया और बताया कि उन्हें इस संदर्भ में कोई जानकारी नहीं थी। जब कार्यालय की ओर से इन्हें पेंशन संबंधी सूचना मिली तो वे बहुत प्रसन्न हुईं तथा कार्यालय में आकर पेंशन के संबंध में जानकारी प्राप्त की। कार्यालय द्वारा उन्हें पूरी प्रक्रिया समझायी गई और बताया गया कि आप सभी दस्तावेज जैसे- अपने पिता का मृत्यु प्रमाण पत्र, आधार कार्ड तथा बैंक पासबुक इत्यादि एकत्रित कर जल्द से जल्द कार्यालय में जमा करवाएं ताकि आपको पेंशन जारी करने के संबंध में आगामी कार्रवाई की जा सके। लाभार्थी ने यह भी बताया कि इनके पिताजी को मिलने वाली पेंशन ही इनके घर के खर्च का एक मात्र साधन था।

कार्यालय ने उनकी सभी बातें/समस्याएं ध्यानपूर्वक सुनी और पाया कि ये एक योग्य लाभार्थी हैं और उन्हें उनका हक मिलना ही चाहिए। सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के पश्चात इनकी पेंशन स्वीकृत कर दी गई है। इसके बाद इनके चेहरे पर जो खुशी झलक रही थी, उसे शब्दों में बयां कर पाना कठिन है। इनके मनोभावों से यह पता चल रहा था कि कार्यालय ने जो काम किया है उससे इनके जीवन पर सकारात्मक प्रभाव जरूर पड़ेगा। इन्होंने कार्यालय का धन्यवाद किया और साथ ही कई सकारात्मक बातें कहीं जिससे यह स्पष्ट हो रहा था कि इनके मन में कार्यालय को लेकर एक सकारात्मक भाव का सृजन एवं अटूट विश्वास कायम हुआ है।



## पेंशन का संरक्षण : कार्यालय की पहल



**लाभार्थी को पेंशन लाभ से करवाया अवगत, त्वरित कार्रवाई से पहुंचाया रुपये 1.71 लाख का पेंशन लाभ**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन द्वारा नियमित रूप से प्रत्येक माह पेंशनरों को पेंशन का भुगतान किया जाता है। इस संदर्भ में यह पाया गया है कि कुछ पेंशनरों द्वारा 5 वर्ष से अधिक समय से डिजीटल जीवन प्रमाण-पत्र जमा नहीं करवाये गये हैं। इस मद्देनजर संगठन द्वारा पेंशनरों के डिजीटल जीवन प्रमाणपत्र प्राप्त करने हेतु एक विशेष अभियान चलाया गया। इस अभियान के अंतर्गत कार्यालय में उपलब्ध मोबाइल नंबर पर कॉल कर, स्थाई पते पर पत्र भेजकर, पेंशनधारकों के बैंकों से संपर्क करके व प्रवर्तन अधिकारी को संबंधित पेंशनरों के घर पर जाकर संपर्क करने इत्यादि माध्यमों द्वारा पेंशनरों से संपर्क साधा जा रहा है।

इस अभियान के अंतर्गत क्षेत्रीय कार्यालय, जालंधर ने पेंशन रूकने के संबंध में पेंशनर श्रीमती किरनदीप कौर, पीपीओ संख्या xx848 से संपर्क किया। श्रीमती किरनदीप कौर के पति की मृत्यु हो चुकी थी व उनकी मृत्यु के उपरांत पेंशन लाभार्थियों श्रीमती किरनदीप कौर (विधवा) को 12/2018 तक, सुश्री गुरकंवल कौर (पुत्री) को 12/2019 तक एवं प्रिंसपाल सिंह (पुत्र) को 12/2018 तक पेंशन का लाभ प्राप्त हुआ था। जीवन प्रमाणपत्र अपडेट न होने की वजह से इनकी पेंशन रूकी हुई थी। इनसे संपर्क करने पर पता चला कि उनके कुछ पारिवारिक कारण थे जिनकी वजह से वे अपने जीवन प्रमाणपत्र अपडेट नहीं करवा पाए और उनकी पेंशन रूक गई। पेंशन रूकने पर उनको लगा कि अब भविष्य में उनको पेंशन नहीं मिल पाएगी व उनकी उम्मीद खत्म हो चुकी थी। इस कार्यालय ने उन्हें देय पेंशन के लाभों से अवगत करवाया और उन्हें उनके पी.पी.ओ. के नवीनीकरण के लिए आवश्यक दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के संबंध में जानकारी दी।

इसके पश्चात लाभार्थी आवश्यक दस्तावेजों के साथ कार्यालय में आए। कार्यालय ने उनके मामले में प्राथमिकता के आधार पर कार्रवाई सुनिश्चित की। पेंशन एरियर के रूप में उन्हें कुल 1,71,000/- रुपये का भुगतान किया गया। उक्त राशि के प्राप्त होने पर उनकी खुशी देखते ही बनती थी क्योंकि उन्हें पैसे की बहुत ही आवश्यकता थी। इस प्रकार कार्यालय के प्रयास द्वारा पेंशन के देय लाभों से वंचित लाभार्थियों को पेंशन का लाभ मिल सका जिससे उनकी खुशी का ठिकाना नहीं रहा। उन्होंने विभाग का तहेदिल से शुक्रिया अदा किया।



## सहायता करने का सकारात्मक प्रयास

**जानकारी के अभाव में लाभार्थी (पुत्री) का पेंशन लाभ रुका - कार्यालय के सकारात्मक प्रयासों से मिला रुका हुआ पेंशन लाभ**

अपर केन्द्रीय भविष्य निधि आयुक्त (पंजाब एवं हिमाचल प्रदेश) कार्यालय द्वारा पाँच वर्ष से अधिक अवधि से लंबित पेंशन मामलों की समीक्षा के दौरान यह पाया गया कि पीपीओ संख्या xx278 के अंतर्गत पेंशनर श्री साहिल धवन तो निरंतर पेंशन ले रहे थे परन्तु उनकी पुत्री सुश्री सहजल धवन द्वारा जीवन प्रमाणपत्र व बैंक विवरण प्रस्तुत/अपडेट न किए जाने के कारण 01.01.2019 से उनकी पेंशन संबंधित कार्यालय द्वारा जारी नहीं की जा रही है। यह भी ज्ञात हुआ कि सुश्री सहजल धवन अपने पिता से दूर अपने नाना-नानी के घर रह रही हैं।

समीक्षा के दौरान ही संबंधित कार्यालय की जानकारी ली गई एवं ज्ञात हुआ कि यह मामला क्षेत्रीय कार्यालय, चण्डीगढ़ से संबंधित है। पेंशनर से संपर्क करने के लिए चण्डीगढ़ कार्यालय के पेंशन अनुभाग से उनका मोबाइल नंबर लिया गया। प्राप्त मोबाइल नंबर xxxxxx1102 पर श्री साहिल धवन से संपर्क किया गया तो उन्होंने बताया कि वह अपनी पत्नी की मृत्यु के उपरांत अवसाद के कारण (Under depression) तथा एकल माता-पिता का दायित्व निभाते हुए एवं नौकरी के सिलसिले में अपने घर से दूर अन्य जगह पर रह रहे हैं। इस वजह से वे अपनी बेटी का जीवन प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करने में असमर्थ थे व इस कारण उनकी बेटी को देय पेंशन प्राप्त नहीं हो रही थी।

विभाग द्वारा दी गई जानकारी के अनुसार उन्होंने अपनी पुत्री का जीवन प्रमाण-पत्र मैनुअल रूप में क्षेत्रीय कार्यालय, चण्डीगढ़ को प्रस्तुत/जमा किया। वांछित दस्तावेज प्राप्त होने पर संबंधित कार्यालय द्वारा त्वरित कार्रवाई करते हुए उनकी पुत्री को देय पेंशन एरियर राशि रूपये 38,000/- जारी कर दी गई। श्री साहिल धवन ने इस कार्य के लिए विभाग का तहेदिल से शुक्रिया अदा किया तथा आजकल के दौर में ऐसी विभागीय सुविधाओं को प्रदान करने हेतु विभाग की बहुत प्रशंसा की। साथ ही उन्होंने यह भी आश्वासन दिया कि वे भविष्य में निर्धारित समयावधि में अपना एवं अपनी सुपुत्री का ई-जीवन प्रमाण अपडेट करवाते रहेंगे ताकि उन्हें नियमित रूप से पेंशन प्राप्त होती रहे। उनकी अज्ञानता से इस कार्यालय को हुई परेशानी के लिए भी उन्होंने क्षमा-याचना मांगी।



## पेंशन की पुनर्स्थापना : एक रिश्तेदार का समर्थन

**कार्यालय के मानवीय एवं अथक प्रयासों और रिश्तेदार के नैतिक दायित्व ने पहुंचाया विधवा लाभार्थी तक पेंशन लाभ**

सामाजिक सुरक्षा के क्षेत्र में अग्रणी कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) द्वारा कर्मचारी पेंशन योजना के अंतर्गत प्रत्येक माह पेंशनरों को पेंशन का भुगतान किया जाता है। पिछले पाँच वर्षों से जीवन प्रमाण-पत्र (DLC) जमा न करवाने के कारण कई पेंशनरों की पेंशन लंबित हो गई। क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना द्वारा विशेष प्रयास के तहत पेंशन के लाभार्थियों से दूरभाष द्वारा, उनके निवास पते पर पत्राचार करके व संबंधित बैंकों के बचत खातों से पेंशन धारकों का ब्यौरा प्राप्त करके संपर्क किया जा रहा है।

पेंशनधारकों तक पहुँचने के प्रयास के तहत क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना की पेंशन शाखा द्वारा पेंशनर श्री सुरेन्द्र पाल सिंह, पी.पी.ओ. संख्या **LDLDHxx9978** के प्रोफाइल में उपलब्ध मोबाइल नंबर **xxxxxx2700** पर संपर्क किया गया। संपर्क करने पर पता चला कि यह मोबाइल नंबर पेंशनर के किसी रिश्तेदार का है तथा उसे पेंशन के संबंध में कोई जानकारी नहीं है। कई बार के अथक प्रयास व उनसे पेंशनर के बारे में बार-बार आग्रह किये जाने पर व पेंशनर के परिवार के किसी सदस्य का मोबाइल नंबर उपलब्ध करवाने के अनुरोध करने पर उन्होंने बताया कि पेंशनर श्री सुरेन्द्र पाल सिंह पुत्र श्री गुरदेव सिंह की मृत्यु दिनांक 06.10.2018 को हो चुकी है। विशेष टीम (पेंशन) द्वारा उन्हें कर्मचारी पेंशन योजना, 1995 के अंतर्गत देय लाभों के विषय में बताया गया व अनुरोध किया गया कि विधवा के कुछ आवश्यक दस्तावेज क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना में जमा करवा दें तो विधवा को पेंशन का लाभ मिल सकता है। रिश्तेदारी के नैतिक दायित्व को निभाते हुए वे मदद करने को तैयार हो गए कि चलो इस कार्य से विधवा को कुछ वित्तीय सहायता मिल जाएगी।

तत्पश्चात, उनकी मदद से पेंशनर की विधवा श्रीमती हरमिन्दर कौर के आवश्यक दस्तावेज इस कार्यालय में जमा करवाए गए। पेंशन विभाग द्वारा तत्काल कार्रवाई करते हुए पी.पी.ओ. संख्या **LDLDHxx9978** के अंतर्गत मृतक पेंशनर की विधवा श्रीमती हरमिन्दर कौर को पेंशन एरियर के रूप में 28,710/- रुपये का भुगतान किया गया व फरवरी, 2024 माह से मासिक पेंशन प्रारंभ कर दी गई है।

रिश्तेदार द्वारा की गई मदद से पेंशनर की मृत्यु के पश्चात, पेंशन लाभों से वंचित वृद्ध विधवा को कार्यालय के अथक प्रयास से “**सामाजिक सुरक्षा**” प्रदान में सफलता प्राप्त हुई। कार्यालय की ओर से इस कार्य हेतु पेंशनर के रिश्तेदार का विशेष धन्यवाद किया गया। पेंशनर की विधवा द्वारा कार्यालय के इस कार्य की तहेदिल से सराहना की गई व हार्दिक आभार प्रकट किया गया।

## बेसहारों का सहारा – ईपीएफ पेंशन

**कार्यालय की मानवीय पहल ने अशिक्षित लाभार्थी को कराया पेंशन लाभ से अवगत और किया त्वरित पेंशन लाभ का वितरण**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन द्वारा प्रत्येक माह पेंशनरों को पेंशन का भुगतान नियमित रूप से किया जा रहा है। पेंशन को नियमित रूप से जारी रखने के लिए पेंशनरों को प्रत्येक वर्ष डिजीटल जीवन प्रमाण-पत्र जमा करवाना आवश्यक है। यह पाया गया है कि कुछ पेंशनरों द्वारा पिछले 5 वर्ष से अधिक समय से डिजीटल जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट/जमा नहीं करवाये गये हैं जिस कारण उनकी या उनके लाभार्थियों की पेंशन बंद पड़ी हुई है।

इस प्रकार के पेंशनरों या उनके लाभार्थियों के डिजीटल जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट/जमा करने हेतु कर्मचारी भविष्य निधि संगठन द्वारा एक विशेष अभियान चलाया जा रहा है जिसमें सभी पेंशनरों को कार्यालय रिकॉर्ड में उपलब्ध उनके मोबाइल नंबर तथा स्थाई पते पर संपर्क किया जा रहा है। जिन पेंशनरों के मोबाइल नंबर उपलब्ध नहीं हैं, उनकी सूची तैयार कर संबंधित बैंक से संपर्क कर मोबाइल नंबर व पते मंगवाये जा रहे हैं। इसके अलावा, जिलानुसार प्रवर्तन अधिकारियों को भी सूची उपलब्ध करवाकर पेंशनरों/लाभार्थियों से संपर्क करने हेतु भी आदेशित किया गया है।

इसी क्रम में क्षेत्रीय कार्यालय, बठिण्डा द्वारा श्रीमती कुलवंत कौर पत्नी श्री वरयाम सिंह, पीपीओ संख्या xx63 को पत्र लिखकर संपर्क किया गया। श्रीमती कुलवंत कौर के अशिक्षित होने के कारण वे ईपीएफओ द्वारा भेजा गया पत्र पढ़ने में असमर्थ थीं। अशिक्षित होने के कारण किसी और की सहायता से उन्हें पत्र को पढ़कर समझाया गया तथा पत्र में दिये गये मोबाइल नंबर (श्री सुभाष कुमार, लेखा अधिकारी) से संपर्क करने की सलाह दी गई। संबंधित अधिकारी ने उन्हें अवगत कराया कि पेंशनर की मृत्यु के पश्चात उनकी पत्नी व दो बच्चों को (25 वर्ष की उम्र तक) पेंशन जारी की जाती है। इस संबंध में उनसे आवश्यक दस्तावेज इस कार्यालय में जमा करने का आग्रह किया गया। श्रीमती कुलवंत कौर के द्वारा डाक के माध्यम से आवश्यक दस्तावेज इस कार्यालय में भेजे जाने पर कार्यालय द्वारा आवश्यक कार्रवाई करते हुए उनको बकाया पेंशन राशि 75,000/- रुपये स्वीकृत/जारी कर दी गई।

श्रीमती कुलवंत कौर ने लंबे समय से रूकी हुई बकाया पेंशन राशि मिलने के बाद तहेदिल से आभार व्यक्त किया गया एवं क्षेत्रीय कार्यालय, बठिण्डा की इस मुहिम की सराहना की।

## जहाँ चाह, वहाँ राह

**लाभार्थियों की जानकारी के अभाव को कार्यालय की पहल ने बदला; पहुंचाया लाभार्थियों तक रुपये 1.95 लाख का बकाया लाभ एवं मासिक पेंशन की गई शुरु**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन द्वारा जिन पेंशन लाभार्थियों की पेंशन 5 वर्षों से अधिक समय से जीवन प्रमाण-पत्र जमा न करवाने के कारण रूक गई थी, उन पेंशनरों के जीवन प्रमाणपत्र जमा/मंगवाने हेतु कार्यालय ने एक विशेष अभियान चलाया जिसके अंतर्गत उपरोक्त पेंशनरों से कार्यालय में उपलब्ध रिकॉर्ड के अनुसार मोबाइल व डाक के माध्यम से संपर्क किया गया। इसके अतिरिक्त, प्रवर्तन अधिकारियों को भी पेंशनरों से संपर्क करने हेतु आदेशित किया गया।

इसी क्रम में, क्षेत्रीय कार्यालय, जालंधर द्वारा पीपीओ संख्या xx196 के लाभार्थियों श्रीमती बाबली (विधवा) व बच्चों से संपर्क किया गया। लाभार्थियों की पेंशन जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न करवाने के कारण बंद कर दी गई थी। संपर्क करने पर, बाबली के खराब स्वास्थ्य को जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न करवाने का कारण बताया गया जबकि पुत्रों के मामले में, वह जीवन प्रमाणपत्र के अपडेशन के बारे में जागरूक नहीं थे। यह पाया गया कि बाबली, पेंशन एरियर और मासिक पेंशन की पात्र है जबकि पुत्र 25 वर्ष की आयु तक पेंशन के पात्र हैं।

कार्यालय द्वारा उन्हें देय पेंशन व पेंशन एरियर राशि से अवगत करवाया गया व उन्हें पीपीओ के नवीनीकरण के लिए आवश्यक दस्तावेजों को जमा करवाने हेतु मार्गदर्शन दिया गया। इसके पश्चात उपरोक्त लाभार्थियों ने आवश्यक दस्तावेजों को कार्यालय आकर जमा करवाया। कार्यालय ने मामले पर त्वरित कार्रवाई करते हुए प्राथमिकता के आधार पर निपटान किया। पेंशन एरियर के रूप में 1,95,000/- रुपये की राशि जारी कर दी गई है। लाभार्थियों ने इस कार्य के लिए कार्यालय का तहेदिल से धन्यवाद किया।



## विधवा का सहारा – ईपीएफ पेंशन

**कार्यालय की सकारात्मक सोच, मार्गदर्शन से शुरू हुई 84 वर्षीय पेंशनर की 2018 से रूकी हुई पेंशन**

श्रीमती प्रेमलता, पीपीओ संख्या xxx1, क्षेत्रीय कार्यालय, चण्डीगढ़ की पेंशनर है। उन्हें जनवरी, 2018 से पेंशन नहीं जा रही है। उक्त पेंशनर की आयु 84 वर्ष है तथा वे वरिष्ठ नागरिक हैं।

इस संबंध में पेंशन अनुभाग से उनका मोबाइल नंबर xxxxxx0143 लेकर उनसे संपर्क करने के लिए उन्हें कॉल किया गया। यह कॉल उनके पोते श्री ध्रुव शर्मा ने रिसीव की। उनके पोते ने बताया कि ज्यादा बुढ़ापे के कारण उनकी दादी कार्यालय में आने में असमर्थ हैं क्योंकि वे पटियाला में रहती हैं। श्री ध्रुव शर्मा ने बताया कि न तो उनका ऑनलाइन जीवन प्रमाण-पत्र हो रहा है और न ही उनको कार्यालय लाया जा सकता है।

पेंशनर का ई-जीवन प्रमाण अपडेट करने हेतु उनके पोते को परामर्श दिया गया कि वे वीडियो कॉल के द्वारा उनका मैनुअल जीवन प्रमाण-पत्र संबंधित बैंक से सत्यापित करवाकर कार्यालय में भेजें। श्री ध्रुव शर्मा द्वारा दिनांक 22.03.2024 को उनका जीवन प्रमाण-पत्र व अन्य दस्तावेज कार्यालय में जमा करवाए गए।

पेंशनर से वांछित दस्तावेज प्राप्त होने पर कार्यालय द्वारा त्वरित कार्रवाई करते हुए उनको पेंशन एरियर राशि रुपये 55,428/- माह 03/2024 की मासिक पेंशन सहित दिनांक 31.03.2024 को संबंधित बैंक को भेज दी गई है।

श्री ध्रुव शर्मा ने ई-मेल के माध्यम से विपरीत परिस्थितियों के बावजूद ईपीएफ कार्यालय से प्राप्त परामर्श एवं अविश्वसनीय सहायता से इतनी अल्प अवधि में बकाया पेंशन राशि दिलवाने के लिए सभी संबंधित अधिकारियों व कर्मचारियों का तहेदिल से धन्यवाद किया।

## जागरूकता की रोशनी

**जानकारी के अभाव में तीसरे बच्चे की रुकी हुई पेंशन को लाभार्थी के साथ जानकारी सांझा करके शुरू करवाया**

क्षेत्रीय कार्यालय, चण्डीगढ़ से श्रीमती जसविन्द्र कौर, पीपीओ सं. xx85 को विधवा पेंशन नियमित रूप से जा रही थी परंतु दोनों बच्चों की पेंशन रोक दी गई थी क्योंकि वे 25 वर्ष की आयु पूरी कर चुके हैं। यह भी पाया गया कि तीसरे बच्चे की आयु 25 वर्ष से कम होने के कारण वह भी पेंशन का पात्र है।

पात्र बच्चे/लाभार्थी श्री रोहित सिंह को पेंशन का लाभ देने के लिए उनकी माताजी के मोबाइल नंबर xxxxxx2171 पर संपर्क किया तो यह ज्ञात हुआ कि उनको इस संबंध में कोई जानकारी नहीं थी कि तीसरे बच्चे को भी पेंशन लगती है। इसके बाद लाभार्थी श्री रोहित सिंह से बात की गई एवं उन्हें पेंशन का लाभ लेने के वांछित दस्तावेज जैसे बैंक पासबुक की कापी, आधार की प्रति इत्यादि कार्यालय में जमा करने की सलाह दी गई। उन्हें यह भी विशेष रूप बताया गया कि उनका बैंक बचत खाता भी उसी बैंक में होना चाहिए, जहाँ उनकी माता श्रीमती जसविन्द्र कौर का बैंक अकाउंट है।

लाभार्थी श्री रोहित सिंह द्वारा उक्त वांछित दस्तावेज कार्यालय में जमा करवाने पर कार्यालय ने उक्त मामले में प्राथमिकता के आधार पर कार्रवाई करते हुए उन्हें पेंशन एरियर राशि 42,924/- रुपये, जोकि वर्ष 2016 से देय थे, संबंधित बैंक को भेज दी गई है।

श्री रोहित सिंह ने इस कार्य के लिए कार्यालय के प्रति अपना आभार प्रकट किया व कहा कि यदि कार्यालय द्वारा संपर्क न किया जाता तो शायद ही उन्हें भी कभी बाल पेंशन का लाभ मिल पाता।



## सकारात्मक सोच : सुरक्षित भविष्य

**कार्यालय की सकारात्मक पहल ने शुरु की अस्वस्थ एवं वृद्ध लाभार्थी की पेंशन एवं रुपये 1.01 लाख की बकाया पेंशन का भुगतान**

श्री भाग सिंह, पीपीओ संख्या **LDLDH0000xx25** को क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना से पेंशन प्राप्त होती थी। विगत पाँच वर्षों से जीवन प्रमाणपत्र (DLC) जमा न करवाने के कारण उनकी पेंशन रोक दी गई थी।

ऐसे पेंशनरों के किए जा रहे संपर्क अभियान के तहत क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना द्वारा पेंशनर के मोबाइल नंबर XXXXXX2432 पर संपर्क किया गया। संपर्क करने पर पेंशनर की पत्नी श्रीमती जसबीर कौर ने बताया कि उनके पति श्री भाग सिंह पुत्र श्री काका सिंह की मृत्यु दिनांक 19.08.2019 को हो चुकी है। श्रीमती जसबीर कौर ने यह भी बताया कि वह वृद्धावस्था में हैं तथा कार्यालय आने में असमर्थ है।

क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना में इस प्रकार के मामलों में समन्वय हेतु गठित विशेष टीम (पेंशन) द्वारा श्रीमती जसबीर कौर, विधवा, को उनके पति की पेंशन के लाभों के बारे में विस्तृत जानकारी दी गई तथा अनुरोध किया गया कि यदि आप आवश्यक दस्तावेज कार्यालय में जमा करवा देती हैं तो पति की पेंशन का लाभ आपको मिल सकता है। श्रीमती जसबीर कौर ने बताया कि पेंशन नियमों की जानकारी न होने, अस्वस्थता तथा वृद्धावस्था के कारण वह विधवा पेंशन का लाभ नहीं ले पाई।

कार्यालय की टीम के अनुरोध पर श्रीमती जसबीर कौर द्वारा पेंशन को प्रारंभ करने हेतु आवश्यक दस्तावेज/कागजात क्षेत्रीय कार्यालय लुधियाना में जमा करवा दिये जाने के पश्चात, कार्यालय द्वारा तत्काल कार्रवाई करते हुए विधवा श्रीमती जसबीर कौर को रूकी हुई पेंशन की एरियर राशि 1,01,415/- रुपये का भुगतान कर दिया गया व माह मार्च, 2024 से मासिक पेंशन प्रारंभ कर दी गई है।

श्रीमती जसबीर कौर ने कार्यालय के इस विशिष्ट कार्य की सराहना की तथा आर्थिक व सामाजिक सुरक्षा प्रदान करने हेतु कार्यालय का हार्दिक आभार व्यक्त किया।



## संवेदनशील सेवा से पेंशन सुरक्षा

**पेंशन शुरु करने के कार्यालय के प्रयासों को लाभार्थी ने समझा फ्रॉड कॉल; कार्यालय की सकारात्मक कार्यशैली से लाभार्थी चकित**

ईपीएफ कार्यालय, शिमला के पेंशनर श्रीमती सुनीता देवी, कुलविंदर सिंह घई एवं साहिल घई, पीपीओ संख्या xx445 को पेंशन 2015 से रूकी हुई थी।

पेंशनरों से संपर्क करने के लिए कोई भी दूरभाष नंबर उपलब्ध नहीं था। उनसे संपर्क करने के लिए ईपीएफ कार्यालय, शिमला द्वारा रिकार्ड में उपलब्ध उनके बैंक खाते से उनके बैंक शाखा का पता लगाया गया जोकि पीएनबी, ट्राइलाघाट थी। बैंक शाखा से संपर्क किया गया एवं उसके प्रबंधक को उक्त तीनों सदस्यों के बैंक खाते बताए गए। इसके बाद बैंक शाखा प्रबंधक द्वारा इस कार्यालय को श्रीमती सुनीता देवी का नंबर उपलब्ध करवाया गया।

इसके बाद ईपीएफ कार्यालय, शिमला द्वारा श्रीमती सुनीता देवी को कॉल किया गया और उन्हें पेंशन के बारे में बताया गया। श्रीमती सुनीता देवी ने बताया कि मेरे पति की मृत्यु के बाद मुझे इस पेंशन के बारे में कुछ भी पता नहीं था और न ही मेरे पति ने मुझे यह सब बताया था। श्रीमती सुनीता देवी ने अपने बड़े बेटे श्री कुलदीप सिंह की बातें ईपीएफ कार्यालय, शिमला के प्रतिनिधि से करवाईं। उन्हें लगा कि यह फ्रॉड कॉल है इसलिए उन्होंने ईपीएफ कार्यालय से सारी डिटेल्स जैसे पिता का नाम, वह किस कंपनी में काम करते थे, सभी पेंशनरों (सदस्यों) के अकाउंट नंबर और यह भी पूछा कि यह नंबर आपको कहां से मिला इत्यादि कंफर्म करवाईं। ये सारी डिटेल्स कंफर्म होने के बाद उन्होंने कुछ समय मांगा था कि वह अपने पिता की कंपनी से कंफर्म करेंगे कि क्या यह पेंशन ईपीएफ शिमला से लगती थी या कंपनी से लगती थी। साथ ही इस काम के लिए उन्होंने इस कार्यालय से कुछ समय भी मांगा।

श्री कुलदीप सिंह द्वारा सारी डिटेल्स कंफर्म करने के बाद ईपीएफ ऑफिस, शिमला को कॉल किया गया और बताया गया की कंपनी वालों ने हमें ईपीएफ पेंशन के बारे में अवगत नहीं करवाया न ही हमारी माता जी को हमारी पेंशन के बारे में बताया। कुलदीप सिंह द्वारा रूकी हुई पेंशन की बहाली के आगे की कार्रवाई के बारे में पूछा गया।

उन्हें जीवन प्रमाण के बारे में बताया गया और कहा गया कि ग्राहक सेवा केंद्र में जाकर अपनी माता जी एवं भाईयों का जीवन प्रमाण अपडेट करवाएं। लोग मित्र केंद्र के संचालक जीवन प्रमाण अपडेट करने की प्रक्रिया से अनजान था इसलिए पहले उसे इस प्रक्रिया से बारे में जागरूक किया गया। इसके बाद उनके द्वारा सभी सदस्यों के लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट करवाए गए। इसके बाद कार्यालय द्वारा त्वरित कार्रवाई करते हुए पेंशनर श्रीमती सुनीता देवी की एरियर राशि 1,50,579/- रुपये, कुलविंदर सिंह घई की राशि 37,620/- रुपये तथा साहिल घई की राशि 37620/- रुपये को भुगतान कर दिया गया है।

कुलदीप सिंह ने ईपीएफ ऑफिस, शिमला का शुक्रिया करते हुए बताया कि उनकी माता ज्यादा पढ़ी-लिखी नहीं है उन्होंने दिहाड़ी मजदूरी करके हमें पढ़ाया है अगर उन्हें इस पेंशन के बारे में पता होता तो हमारे पालन पोषण में उनकी मदद हो जाती। मैं ईपीएफओ का शुक्रिया करता हूँ कि जिन्होंने हमें इस चीज के बारे में फोन करके अवगत करवाया। उन्होंने वीडियो संदेश के जरिए अपनी आभार जाहिर की है जिसका लिंक नीचे दिया गया है।

[https://www.youtube.com/shorts/k7I\\_yjoqc4E](https://www.youtube.com/shorts/k7I_yjoqc4E)



## सेवा के माध्यम से समस्या का हल

**जानकारी के अभाव को किया कार्यालय ने दूर; त्वरित कार्रवाई से पहुंचा मां एवं पुत्र तक पेंशन लाभ**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन के क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर से पीपीओ संख्या xxx77 के अंतर्गत पेंशनर की पेंशन विगत 5 वर्षों से बंद थी।

इसलिए विशेष अभियान के अंतर्गत पेंशनर से संपर्क साधने के लिए मोबाइल नंबर उपलब्ध न होने के कारण उनको पत्र भेजा गया। पत्र के माध्यम से उन्हें बताया गया कि आपने लंबे समय से डीएलसी अर्थात् डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र जमा नहीं करवाया है तथा यदि आप शीघ्र इस कार्यालय में आकर डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र जमा करवा दें तो आपको निर्बाध रूप से पेंशन का लाभ मिल सकेगा।

उक्त पत्र के जबाव में लाभार्थी शरणजीत सिंह ने हमें बताया कि उन्हें इसकी पूरी जानकारी नहीं थी क्योंकि किसी ने यह बताकर भ्रमित कर दिया था कि 18 वर्ष के बाद उन्हें पेंशन का लाभ नहीं मिलेगा।

इसके बाद लाभार्थी शरणजीत सिंह उनकी माता के साथ हमारे कार्यालय आए। कार्यालय में उनसे विस्तार से बात-चीत की गई और उनकी समस्या को सुना और समझा गया। तब हमने उन्हें पूरी बात समझाई कि आपको पेंशन के लाभ हेतु किन-किन प्रक्रियाओं से गुजरना होगा। हमने बताया कि आपको कुछ दस्तावेज एकत्र करके हमारे कार्यालय में जमा कराने होंगे, जैसे - पहचान पत्र और बैंक पासबुक और हमने उन्हें यह भी बताया कि सभी दस्तावेज सत्यापित होने चाहिए।

बात-चीत के दौरान, हमने उनसे उनके घर/परिवार के बारे में पूछा। उन्होंने बताया कि हम बहुत गरीब परिवार से हैं और घर के हालात बहुत अच्छे नहीं हैं। बस किसी तरह गुजर-बसर कर रहे हैं। तब हमने उनसे उनके काम के विषय में पूछा कि वे क्या काम करते हैं? उन्होंने बताया कि उनकी माता थोड़ा-बहुत सिलाई का काम करती है और वे खुद पढ़ाई कर रहे हैं। हमने पूछा कि यदि पेंशन शुरू हो जाती है तो उन पैसों से आप क्या करना चाहेंगे? तब उन्होंने बताया कि इन पैसों से माता के सिलाई के काम और मेरी पढ़ाई को सुचारु रूप से चालू रखने में मदद मिलेगी व जिससे भविष्य में हमारे जीवन में खुशिया आ सके।

हमने जो निर्देश दिए थे, उसके अनुसार उन्होंने सभी दस्तावेज एकत्र करके हमारे कार्यालय में जमा करवा दिए। तब हमने शीघ्रता से उनके सभी दस्तावेज जांचे और उन्हें मिलने वाला पेंशन के लाभ स्वीकृत कर दिये।

उन्होंने हमारा धन्यवाद किया कि हमने उन्हें पत्र भेजा और हमारे कार्यालय में भी उन्हें किसी प्रकार की कोई समस्या नहीं हुई। उन्हें पहले लग रहा था कि पत्र तो मिल गया, किंतु बाकी सभी कार्य को करवाने में बहुत अधिक समय लगेगा, किंतु उनकी कल्पना से परे हमने शीघ्रता से उनके सभी कार्य पूर्ण कर दिए। इसके बाद तो वे खुशी से फूले नहीं समा रहे थे। तब हमें भी संतुष्टि हुई कि हम एक बार फिर किसी के चेहरे पर मुस्कान ला पाने में सफल रहे।



## आशा की किरण

**कार्यालय की सकारात्मक पहल ने बुजुर्ग एवं बीमारी से ग्रसित पेंशनर तक पहुंचाया पेंशन लाभ**

क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर से पेंशन प्राप्त कर रही श्रीमती हरजिन्द्र कौर, पीपीओ संख्या xx343 की पेंशन पिछले 5 वर्षों से रूकी हुई थी इसलिए ऐसे पेंशनरों से संपर्क करने का अभियान प्रारंभ किया गया है।

इसी क्रम में, जब पेंशनर श्रीमती हरजिन्द्र कौर, पीपीओ संख्या xx343 से संपर्क किया गया तो उन्होंने बताया कि उन्हें इस संबंध में जानकारी नहीं थी। उन्होंने हमें यह भी बताया कि वे बहुत समय से किसी गंभीर बीमारी से भी जूझ रही थीं तथा बुजुर्ग होने के कारण चलने-फिरने में भी असमर्थ थीं। इन्हीं सब कारणों से वे जीवन प्रमाण पत्र जमा नहीं करवा सकीं।

उन्होंने इस बात को लेकर अपनी चिंता भी व्यक्त की कि पेंशन को शुरू होने में कितना समय लगेगा या इसके लिए और कितनी मशक्कत करनी होगी। उन्हें ऐसा लग रहा था कि यह बहुत मुश्किल काम है। उनकी इस चिंता का मुख्य कारण यह था कि वे रोजमर्रा के जीवन में होने वाले खर्चों को बहुत मुश्किल से वहन कर पा रही थीं।

कार्यालय द्वारा उन्हें पेंशन हेतु वांछित दस्तावेज जैसे- बैंक पासबुक और पहचान पत्र कार्यालय को भेजने या जमा करने की सलाह दी गई ताकि उनकी पेंशन स्वीकृति हेतु आगामी कार्रवाई की जा सके। सभी दस्तावेज/औपचारिकताओं को पूरा करने के पश्चात श्रीमती हरजिंदर कौर को उनके पति के पेंशन लाभ स्वीकृत कर दिए गए हैं।

इस त्वरित कार्रवाई से उनके मन में हमारे कार्यालय के प्रति एक विश्वास जाग्रत हुआ कि यहाँ सभी कार्य समय पर होते हैं और कभी भी किसी भी कार्य के लिए किसी को भी बेवजह परेशान होने की जरूरत नहीं होती है। इसके पश्चात उन्होंने अपनी खुशी व्यक्त करते हुए हमारे कार्यालय को धन्यवाद दिया। उनके चेहरे पर खुशी और संतोष के भाव स्पष्ट थे। इस प्रकार हमारा कार्यालय एक बार फिर किसी के जीवन में खुशी लाने में सफल रहा।



## पेंशन पुनर्प्राप्ति : सेवाओं की एक नई दिशा

**सकारात्मक सोच एवं कार्यशैली ने पहुंचाया अनपढ़ लाभार्थी तक पेंशन लाभ एवं बदला सरकारी कार्यालयों के प्रति उनका पूर्वाग्रह**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (श्रम एवं रोजगार मंत्रालय, भारत सरकार) ने पेंशनरों के डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र प्राप्त करने के लिए एक विशेष अभियान प्रारंभ किया है। कई पेंशनरों ने विगत 5 वर्षों से अधिक समय से अपना जीवन प्रमाण-पत्र जमा नहीं किया है। इस अभियान के तहत विभाग ने अपने रिकॉर्ड में उपलब्ध पेंशनरों के मोबाइल नंबर और पते एकत्रित किए। जिन पेंशनरों के मोबाइल नंबर उपलब्ध नहीं थे, उनके लिए बैंकों से संपर्क किया गया। साथ ही, प्रवर्तन अधिकारियों को भौतिक रूप से पेंशनरों से संपर्क करने के निर्देश दिए गए। क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर ने भी इसी प्रक्रिया का पालन किया और पेंशनरों से संपर्क करके उनके जीवन प्रमाणपत्र प्राप्त किए।

क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर ने पीपीओ संख्या xxx25 के लाभार्थी से पत्र के माध्यम से संपर्क साधा। अनपढ़ता के कारण वे पत्र स्वयं तो नहीं पढ़ सके, इसलिए उन्होंने किसी से पत्र पढ़वाया और तब उन्हें पता चला कि यह पत्र उनकी पेंशन से संबंधित है। तब वे हमारे दफ्तर में आए और हमने उनसे बातचीत की। हमने उन्हें बताया कि आपकी पेंशन शुरू करने के लिए सबसे आवश्यक दस्तावेज डीएलसी अर्थात् डिजिटल जीवन प्रमाण-पत्र का अपडेट/जमा होना अत्यंत आवश्यक है। इसके लिए आपको कुछ और दस्तावेजों जैसे-पहचान पत्र और बैंक पासबुक की आवश्यकता होगी।

वे इस बात से बहुत प्रसन्न थे कि उन्हें पत्र लिखकर इस बात की सूचना दी गई कि कर्मचारी पेंशन योजना का लाभ उन्हें मिलेगा। वे हमारे द्वारा दिए गए मार्गदर्शन से भी संतुष्ट थे। वे तो पहले यह सोच रहे थे कि इस काम को करवाने के लिए नाकों चने चबाने होंगे किंतु जब वे हमारे दफ्तर में आए और उन्हें एक-एक बात विस्तार पूर्वक बताई गई तो उनको विश्वास हो गया कि मेरी धारणा गलत थी। अब उन्हें यह आभास हो गया कि अब वे दिन आ गए हैं जब ऐसे कार्यों को करवाने के लिए महीनों दफ्तर के चक्कर नहीं लगाने पड़ते हैं।

उन्होंने बातचीत के दौरान हमें यह भी बताया कि वे बहुत गरीब परिवार से हैं जहाँ आर्थिक तंगी डेरा डाले बैठी है। उन्होंने कहा कि यदि पेंशन का लाभ उन्हें मिलता है तब बहुत सी समस्याओं का समाधान हो जाएगा, जैसे-रोजमर्रा के जीवन में होने वाले खर्चों का वहन ठीक से हो सकेगा, कई आवश्यकताओं की पूर्ति हो सकेगी और पैसों के लिए किसी के आगे हाथ नहीं फैलाने पड़ेंगे।

हमने उन्हें जैसी जानकारी दी थी, उसके अनुसार ही उन्होंने सभी दस्तावेज इकट्ठा कर लिए और हमारे कार्यालय में जमा करवा दिए। हमने सभी दस्तावेजों को ठीक से जांचा। उनके सभी दस्तावेज बिल्कुल ठीक थे, तब हमने उन्हें मिलने वाला पेंशन का लाभ उन्हें स्वीकृत कर दिया। इसके बाद तो वे इतने खुश हुए, जिसका शब्दों में वर्णन करना मुश्किल है। ऐसा लग रहा था मानो सारी दुनिया की खुशियां उन्हें ही मिल गई हों। उनकी आंखों से खुशी के आंसू छलक आए। तब हमें भी लगा कि हम एक बार पुनः किसी जरूरतमंद के काम आए हैं और हमने अपने दायित्वों का भी ठीक से निर्वहन किया है।



## पेंशन प्राप्ति में सुधार : कार्यालय की पहल

**कार्यालय के निरंतर प्रयासों ने पहुंचाया लाभार्थी तक वांछित पेंशन लाभ**

सामाजिक सुरक्षा के क्षेत्र में अग्रणी कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) द्वारा कर्मचारी पेंशन योजना के अंतर्गत प्रत्येक माह पेंशनरों को पेंशन का भुगतान निर्बाध रूप के किया जाता है। पिछले पाँच वर्षों से जीवन प्रमाण-पत्र (DLC) जमा न करवाने के कारण कई पेंशनरों की पेंशन लंबित हो गई थी। क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना द्वारा विशेष प्रयास के तहत पेंशन के लाभार्थियों से दूरभाष द्वारा, उनके निवास पते पर पत्राचार करके व संबंधित बैंकों के बचत खातों से पेंशन धारकों का ब्यौरा प्राप्त करके संपर्क किया गया।

इस क्रम में पेंशन शाखा द्वारा पी.पी.ओ. संख्या LDLDHxx47 की पेंशनर/सदस्या श्रीमती वीणा रानी के परिवार से प्रोफाइल में उपलब्ध मोबाइल संख्या xxxxxx8571 पर संपर्क किया गया क्योंकि उनकी पेंशन 02/2019 से बंद थी। संपर्क करने पर पता चला कि पेंशनर श्रीमती वीणा रानी की मृत्यु दिनांक 29.03.2019 को हो चुकी है। उनके पति श्री हर्ष कुमार पेंशन को नियमित/सुचारू रूप से चलाने के संबंध में नियमों से अवगत नहीं थे। इस संबंध में कार्यालय की विशेष टीम (पेंशन) द्वारा उनके पति से पुनः संपर्क करके उन्हें पेंशन के लाभों की विस्तृत जानकारी दी गई व उनकी पत्नी की मृत्यु के पश्चात आवश्यक दस्तावेजों को कार्यालय में जमा करने के लिए अनुरोध किया गया। तत्पश्चात, पेंशनर के पति श्री हर्ष कुमार द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना में सभी आवश्यक दस्तावेज जमा करवाए गए। कार्यालय द्वारा तत्काल आवश्यक कार्रवाई करते हुए पी.पी.ओ. संख्या LDLDHxx47 के अंतर्गत मृतक पेंशनर के पति श्री हर्ष कुमार को पेंशन एरियर की राशि 26,115/- रुपये का भुगतान करते हुए फरवरी, 2024 से मासिक पेंशन प्रारंभ कर दी गई है।

जागरूकता के अभाव में पेंशन लाभों से वंचित परिवार को कार्यालय के भरसक प्रयत्नों द्वारा संपर्क करके “कर्मचारी भविष्य निधि संगठन” के मुख्य उद्देश्य “सामाजिक सुरक्षा” को प्रदान करने में सफलता प्राप्त की गई। लाभान्वित परिवार ने कार्यालय के इस विशेष प्रयास की सराहना करते हुए हार्दिक आभार व्यक्त किया।



## संवाद और सहायता : पेंशन लाभार्थी की सहायता

**कार्यालय के सकारात्मक दृष्टिकोण और मानवीय प्रयासों ने दिलाई जरूरतमंद बीमार पेंशनर को रूकी हुई पेंशन**

सामाजिक सुरक्षा के क्षेत्र में अग्रणी कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) द्वारा कर्मचारी पेंशन योजना के अंतर्गत प्रत्येक माह पेंशनरों को पेंशन का भुगतान किया जाता है। पिछले पाँच वर्षों से जीवन प्रमाण-पत्र (DLC) जमा न करवाने के कारण कई पेंशनरों की पेंशन लंबित हो गई। क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना द्वारा विशेष प्रयास के तहत पेंशन के लाभार्थियों से दूरभाष द्वारा, उनके निवास पते पर पत्राचार करके व संबंधित बैंकों के बचत खातों से पेंशन धारकों का ब्यौरा प्राप्त करके उन पर संपर्क किया गया।

क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना की पेंशन शाखा द्वारा पेंशनधारक श्री प्रितपाल सिंह, पी.पी.ओ. संख्या LLDLHxx8 के अंतर्गत पेंशन 12/2018 से बंद होने के कारण, उनके प्रोफाइल में उपलब्ध मोबाइल नंबर XXXXXX6316 पर संपर्क किया गया। आरंभ में कई बार कोशिश करने पर भी कॉल रिसीव नहीं की जा रही थी परन्तु बार-बार प्रयास करने पर पेंशनर से बात संभव हो सकी। संपर्क करने पर पता चला कि वह बहुत बीमार है तथा जीवन प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने हेतु कार्यालय आने में असमर्थ है। इस पर कार्यालय की विशेष टीम द्वारा उनको बताया गया कि उनको कार्यालय में आने की आवश्यकता नहीं है एवं वे अपने किसी भी रिश्तेदार, परिवार के सदस्य या प्रतिनिधि के माध्यम से अपना जीवन प्रमाण-पत्र को कार्यालय में जमा करवा सकते हैं ताकि उनकी रूकी हुई पेंशन दोबारा शुरू की जा सके व पेंशन एरियर का भुगतान किया जा सके। यह सुनकर उन्होंने खुशी जाहिर करते हुए कहा कि उन्हें इस समय इलाज के लिए पैसों की सख्त आवश्यकता थी।

कार्यालय की टीम द्वारा उन्हें आश्वस्त किया गया कि आवश्यक दस्तावेज प्राप्त होते ही बिना किसी देरी के आपकी पेंशन दोबारा शुरू कर दी जाएगी। उन्होंने बैंक द्वारा सत्यापित अपना जीवन प्रमाण-पत्र किसी के माध्यम से कार्यालय में जमा करवा दिया। कार्यालय द्वारा तत्काल कार्रवाई करते हुए पेंशनर श्री प्रितपाल सिंह को पेंशन एरियर की राशि 33,611/- रुपये का भुगतान किया गया व फरवरी, 2024 माह से मासिक पेंशन शुरू कर दी गई।

पेंशनर के इस दुखद समय में कार्यालय द्वारा किया गया संपर्क पेंशनर के लिए वरदान साबित हुआ तथा उन्हें उनके इलाज के लिए पैसों की प्राप्ति होने पर अत्यंत संतोष का अनुभव हुआ। उन्होंने कार्यालय द्वारा उनको बार-बार किये गये कॉल रिसीव न करने पर खेद प्रकट किया तथा कार्यालय से इस अथक प्रयास से उन्हें प्राप्त हुए लाभ के लिए हार्दिक आभार व्यक्त किया।



## संवेदनशीलता की जीत : एक पेंशनर की अनूठी कहानी

**पेंशनरों ने कार्यालय द्वारा दिए गए काल को समझा फ्रॉड कॉल, सतत प्रयत्नों से पेंशनर को समझाया**

पेंशनर श्री अमरिन्दर कटोच, पी.पी.ओ. संख्या xx844 की पेंशन दिसंबर, 2019 से रूकी हुई थी। क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा जब उनसे दूरभाष पर संपर्क किया गया तो उन्होंने हमारी कॉल को फ्रॉड कॉल मानते हुए कार्यालय प्रतिनिधि से बात करने से मना कर दिया। इसके बाद उन्हें फिर से कॉल की गई और उन्हें फिर से समझाने की कोशिश की गई परन्तु उन्होंने दोबारा फिर से बिना कुछ सुने फ़ोन काट दिया। तीसरी बार कॉल की गयी तो उन्होंने क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला के प्रतिनिधि से बहुत बदतमीज़ी से बात की और कहा कि अब आपकी कॉल आई तो मैं पुलिस स्टेशन में आपके विरूद्ध शिकायत दर्ज करवाऊंगा।

तीन दिन के बाद उनसे एक बार फिर से संपर्क किया गया। हमारे कार्यालय रिकार्ड अनुसार उनके पिताजी का नाम, बैंक खाता एवं उनके पते इत्यादि का विवरण उनसे सांझा किया गया। इस पर श्री कटोच ने कहा फ्रॉड करने वाले भी पहले इस तरह का विवरण बताते हैं ताकि हम उनको फ्रॉड न समझें।

इसके पश्चात पेंशनर से उनके निवास स्थान की जानकारी लेनी चाही परन्तु उन्होंने अपना पता बताने से साफ़ इंकार कर दिया। इस पर कार्यालय द्वारा बड़ी विनम्रता से उन्हें बताया गया कि सर, यदि आप हमारे किसी जिला कार्यालय के नजदीक रहते हैं तो हम आपको अपनी प्रामाणिकता सिद्ध करने के लिए वहां भेज सकते हैं कि हम कोई फ्रॉड कॉल नहीं कर रहे हैं व हम ईपीएफ कार्यालय से ही बात कर रहे हैं।

अंत में पेंशनर ने बताया कि वह पालमपुर में रहते हैं। पालमपुर जिला कार्यालय का पता और फ़ोन नंबर उन्हें दिया गया तथा उन्हें कहा गया कि नजदीकी जिला कार्यालय, पालमपुर में जाकर अपना जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करें। इस हेतु उनकी सुविधा के लिए उन्हें जिला कार्यालय, पालमपुर के प्रवर्तन अधिकारी श्री ब्रह्म दास का मोबाइल नंबर भी उपलब्ध करवाया गया। साथ ही क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा श्री ब्रह्म दास को संबंधित पेंशनर से संपर्क कर उनका ई-जीवन प्रमाण अपडेट करने हेतु पेंशनर की सहायता करने के लिए निर्देशित किया गया।

संबंधित पेंशनर के जिला कार्यालय, पालमपुर में आने तथा अपना ई-जीवन प्रमाण अपडेट किए जाने के उपरांत उन्हें अपनी गलती का अहसास हुआ। इसके बाद संबंधित पेंशनर द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला को फोन कर अपनी गलती के लिए यह कहते हुए माफ़ी भी मांगी गई कि मुझे माफ़ कर दीजिये मैंने आपसे बदतमीज़ी से बात की है। मुझे लगा कि ये फ्रॉड कॉल है। आज-कल बहुत से फ्रॉड हो रहे हैं इसलिए मैंने आपसे बदतमीज़ी से बात की। ई-जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट होने के पश्चात उनको 12/2019 से 01/2024 तक की पेंशन एरियर राशि 1,37,232/- रुपये का भुगतान कर दिया गया है। उन्होंने अपनी कृतज्ञता/धन्यवाद एक विडियो संदेश भेजकर प्रकट की है जिसका लिंक नीचे दिया गया है।

<https://www.youtube.com/shorts/XDv6C2fq8CA>



## विश्वास जीता और लाभार्थी को जागरूक किया

**कार्यालय के अनवरत प्रयासों को समझा फ्रॉड कॉल, पर्याप्त संतुष्टि के बाद कराया जीवन प्रमाणपत्र अपडेट, कार्यालय की त्वरित कार्रवाई से प्राप्त किया 14.81 लाख**

क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला के पेंशनर श्री जगदीश चंद शर्मा, पीपीओ संख्या xx395 को ईपीएफओ कार्यालय, शिमला से उनकी पेंशन के संबंध में कॉल की गई तथा उन्हें बताया गया कि उनकी पेंशन 2018 से रूकी हुई है क्योंकि उन्होंने अपना ई-जीवन प्रमाण अपडेट नहीं करवाया है।

इस पर पेंशनर ने पूछा कि आप कहाँ से बात कर रहे हैं, आजकल इस तरह के बहुत फ़ोन आ रहे हैं। कोई आधार अपडेट करने को कहता है, कोई बैंक में के.वाई.सी. करने को कहता है। शिमला कार्यालय द्वारा उन्हें विस्तृत जानकारी दी गयी परन्तु श्री जगदीश चंद शर्मा को विश्वास नहीं हुआ।

उन्होंने कहा कि मैं आपको वीडियो कॉल करता हूँ, आप कहाँ और किस कार्यालय से बात कर रहे हैं, सब कुछ मुझे लाइव दिखाओ। पेंशनर की वीडियो कॉल एक्सेप्ट की गयी और कार्यालय की तस्वीर उन्हें दिखाई गयी। इसके पश्चात पेंशनर को विश्वास हुआ और उन्होंने बताया कि वे अपनी पेंशन के बारे में जानते थे परन्तु बीमारी और पारिवारिक कारणों से अपना ई-जीवन प्रमाण पत्र अपडेट नहीं करवा सके।

श्री जगदीश चंद शर्मा एयरपोर्ट अथॉरिटी ऑफ इंडिया के कर्मचारी थे जिन्हें उच्च वेतन पर पेंशन स्वीकृत हुई थी। श्री जगदीश चंद शर्मा ने बताया कि मेरा स्वास्थ्य ठीक नहीं है जिसके कारण मैं अभी लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट नहीं करा सकता। मेरे घर से साइबर कैफ़े भी दूर है जैसे ही मैं ठीक हो जाऊंगा तब लाइफ सर्टिफिकेट अपडेट कर दूंगा।

पेंशनर ने अपनी बहू से भी बात करवाई। उनकी बहू ने बताया कि पेंशनर जगदीश चंद शर्मा बीमारी के कारण चल-फिर नहीं सकते और कुछ पारिवारिक कारणों से उन्होंने आज तक अपना जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट नहीं करवाया है। पेंशनर की बहू ने जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने के प्रोसेस के बारे में पूछा तो उसे इसके प्रोसेस के बारे में बताया गया। उन्होंने अगले दिन साइबर कैफ़े में जाकर श्री जगदीश चंद शर्मा का जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाया।

रूकी हुई पेंशन बहाल करने एवं जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने में ईपीएफओ कार्यालय, शिमला द्वारा की गई मदद के लिए श्री जगदीश चंद शर्मा, द्वारा इस कार्यालय का शक्रिया भी किया गया है कि ईपीएफओ शिमला ने मुझे मेरी पेंशन के बारे में जागरूक किया। इसके बाद कार्यालय द्वारा त्वरित कार्रवाई करते हुए पेंशनर की एरियर राशि 14,81,792/- रुपये की राशि का भुगतान किया जा रहा है। उन्होंने वीडियो संदेश के जरिए अपनी कृतज्ञता जाहिर की है। जिसका लिंक नीचे दिया गया है।

<https://www.youtube.com/shorts/TqKNKek4xMU>



**कर्मचारी भविष्य निधि संगठन - सामाजिक सुरक्षा के क्षेत्र में अग्रणी**

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन, पंजाब एवं हिमाचल प्रदेश अंचल, चण्डीगढ़