

सीपीपीसी के बारे में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)।

डीवीसी को पेंशनरों के पेंशन भुगतान को सीपीपीसी के स्थानांतरण की प्रक्रिया में, कई अभ्यावेदन/प्रश्न प्राप्त होते हैं, जिनमें से अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (एफएक्यू) के उत्तर दिए गये हैं।

1. डीवीसी के कर्मचारियों को किन नियमों के तहत पेंशन दी जाती है?

उत्तर: डीवीसी सीसीएस (पेंशन) नियमावली 1972 (अब 2021) के प्रावधानों का पालन कर रहा है। उक्त प्रावधानों के तहत, डीवीसी कर्मचारियों को उनकी सेवानिवृत्ति आदि पर पेंशन की अनुमति है।

2. पेंशन स्वीकृति प्राधिकरण (PSA) कौन है?

उत्तर: कार्यालय प्रमुख जहां निगम सेवक ने अंतिम बार सेवा की थी, वह पेंशन स्वीकृत करने वाला प्राधिकारी है। जिस कार्यालय में कर्मचारी ने अंतिम सेवा की थी, उस कार्यालय से पेंशन निपटान दस्तावेज प्राप्त होने पर, मुख्यालय पेंशन अनुभाग उचित जाँच और सत्यापन के बाद, पहली बार पेंशन निर्धारण के बाद पीपीओ जारी करता है और उसके बाद पेंशन का पुनर्निर्धारण किया जाता है। डीवीसी द्वारा और आवश्यक कार्यान्वयन के लिए बैंकों को सूचना भेजी जाएगी। पेंशन भुगतान बैंक डीवीसी के निर्देशों के अनुसार पेंशनभोगियों को भुगतान करता है।

3. पेंशन संवितरण प्राधिकरण/एजेंसी (पीडीए) कौन है?

उत्तर: पेंशन के निपटारे के बाद, पेंशन के वितरण की जिम्मेदारी बैंकों की होती है, इसलिए पेंशन वितरण प्राधिकरण/एजेंसी पेंशन भुगतान करने वाला बैंक है। यदि किसी पेंशनभोगी को कोई समस्या हो तो वह बैंक प्राधिकरण के साथ-साथ डीवीसी से मामले के जल्द से जल्द समाधान के लिए संपर्क कर सकता है।

4. क्या पीपीओ की बैंकर प्रति सीपीपीसी (बैंक) को सौंपी गई है?

उत्तर: मासिक पेंशन के वितरण के लिए नियमानुसार पेंशन भुगतानकर्ता की पीपीओ की प्रति पेइंग बैंक के सीपीपीसी को सौंपी जाती है।

5. बैंकों का CPPC क्या है?

उत्तर: पेंशनरों को पेंशन भुगतान का समय पर भुगतान और पेंशन का बकाया/महंगाई राहत आदि सुनिश्चित करने एवं और पेंशनरों की शिकायतों का निवारण करने के लिए प्रत्येक बैंक में केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण केंद्र (सीपीपीसी) की स्थापना की गई है।

6. CPPC क्यों लागू की गई है?

उत्तर: सीसीएस (पेंशन) नियमों के प्रावधानों के अनुसार पेंशन का वितरण बैंकों को सौंपा गया है। और पेंशनरों द्वारा आयकर प्रावधानों और जीवन प्रमाण पत्र को झंझट मुक्त जमा करने को सुनिश्चित करने के लिए, इसे भारत सरकार, राज्य सरकारों, ईपीएफओ, स्वायत्त निकायों और सार्वजनिक उपक्रमों के मंत्रालयों के अनुरूप डीवीसी में लागू किया गया है। जो पेंशनभोगी दूर-दराज के क्षेत्रों में रह रहे हैं जहां वे हर समय डीवीसी प्रतिष्ठानों से संपर्क नहीं कर सकते हैं, वे इसके लिए बैंक शाखाओं से संपर्क कर सकते हैं जो देश भर में फैली हुई हैं और उनके निवास के नजदीक हैं।

7. क्या डीवीसी पेंशनभोगियों का सीपीपीसी में स्थानांतरण सभी प्राधिकृत बैंकों में होगा?

उत्तर: वर्तमान में पेंशन खातों का चरणबद्ध तरीके से एसबीआई और पीएनबी के सीपीपीसी में स्थानांतरण की प्रक्रिया चल रही है। अन्य बैंकों में खाता रखने वाले पेंशनभोगियों को भी यथासमय माइग्रेट किया जाएगा।

8. सीपीपीसी पेंशनरों के लिए कैसे फायदेमंद है?

उत्तर: केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण सेवाएं मजबूत प्रौद्योगिकी मंच के माध्यम से एक व्यापक समाधान प्रदान करती हैं जो बैंकों द्वारा मासिक पेंशन और जीवन प्रमाणपत्रों के झंझट मुक्त संग्रह को संसाधित करने में सक्षम बनाती हैं। वही नीचे दिए गए हैं:

क) सभी शाखाओं में या पेंशनभोगी की सुविधा के अनुसार डिजिटल रूप से जीवन प्रमाणपत्र जमा करना।

ख) पेंशन का विवरण हर महीने पेंशन जमा होने के बाद पेंशनभोगी के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से भेजा जाता है।

ग) बैंक के पोर्टल पर पेंशन पर्ची की उपलब्धता।

घ) पेंशन पर आयकर प्रावधानों की सभी आवश्यकताओं का ध्यान रखना।

ङ) डीवीसी संरचनाओं/मुख्यालय से दूर के क्षेत्रों में रहने वाले पेंशनभोगी/पारिवारिक पेंशनभोगी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आसानी से बैंक शाखाओं से संपर्क कर सकते हैं।

च) पेंशनभोगी/पारिवारिक पेंशनभोगी जो तकनीकी का उपयोग नहीं कर सकते हैं, वे शाखा स्तर पर सेवाओं का लाभ बिना किसी परेशानी के उठा सकते हैं और शाखा से पेंशन पर्ची प्राप्त कर सकते हैं।

छ) वित्तीय वर्ष पूरा होने पर पेंशनभोगी अदाकर्ता शाखा में फॉर्म-16 प्राप्त कर सकते हैं।

ज) पारिवारिक पेंशन आवेदन शाखा में भी जमा किया जा सकता है।

9. सीपीपीसी व्यवस्था के तहत पेंशन की स्वीकृति, पेंशन के संशोधन और पारिवारिक पेंशन के निपटान की प्रक्रिया क्या होगी?

उत्तर: क) सेवा-निवृत्ति/वीआर पर पेंशन का निपटान डीवीसी द्वारा किया जाएगा और मौजूदा पद्धति के अनुसार पीपीओ जारी किया जाएगा। पीपीओ की एक प्रति पेंशनभोगी को सौंपी जाएगी और मासिक पेंशन का समय पर भुगतान सुनिश्चित करने के लिए ओ पीपीओ की भुगतान करने वाली प्रति बैंक को सौंपी जाएगी।

ख) यदि किसी पेंशनभोगी के वेतन में विसंगति, अतिरिक्त वेतन वृद्धि आदि के कारण पेंशन में संशोधन हो रहा है, तो संशोधन मौजूदा प्रथा के अनुसार डीवीसी द्वारा किया जाएगा और इसके कार्यान्वयन के लिए संशोधित आदेश सीपीपीसी को सूचित किया जाएगा। यदि वेतन/पेंशन संशोधन के कारण भारत सरकार द्वारा पेंशन के संशोधन की घोषणा की जाती है और डीवीसी द्वारा अपनाया जाता है, तो इसे सीपीपीसी द्वारा सभी पेंशनभोगियों के लिए तुरंत लागू किया जाएगा।

ग) पारिवारिक पेंशन का निपटान डीवीसी द्वारा मौजूदा प्रथा के अनुसार किया जाएगा और परिवार पेंशन शुरू करने के लिए पारिवारिक पेंशन आदेश सीपीपीसी को भेजा जाएगा।

10. फैमिली पेंशन के सेटलमेंट की क्या प्रक्रिया होगी?

उत्तर: फैमिली पेंशन पेंशनभोगी की मृत्यु के बाद शुरू होती है। पेंशनभोगी के परिवार के सदस्य से मृत्यु प्रमाण पत्र और आवेदन प्राप्त होने पर पीपीओ में दर्शाए गए पति / पत्नी / व्यक्ति को फैमिली पेंशन देय है। पेंशन भुगतान शाखा में प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज, बैंक डीवीसी को पारिवारिक पेंशन के निपटान के लिए अग्रेषित करेगा। (या)

वर्तमान में अपनाई जा रही मौजूदा प्रणाली के अनुसार, परिवार के सदस्य डीवीसी फील्ड फॉर्मेशन या डीवीसी, मुख्यालय में परिवार पेंशन आवेदन जमा कर सकते हैं।

11. क्या कोई पेंशनभोगी अपने पेंशन खाते को एक शाखा से उसी बैंक की दूसरी शाखा या किसी अन्य बैंक की शाखा में स्थानांतरित कर सकता है?

उत्तर: (क) पेंशनभोगी अपने पेंशन खाते को उसी बैंक की एक शाखा से दूसरी शाखा में स्थानांतरित कर सकते हैं।

पेंशनभोगी नई शाखा या मौजूदा शाखा में शाखा परिवर्तन के लिए अपना अनुरोध प्रस्तुत कर सकते हैं, बैंक पेंशनभोगी के शाखा परिवर्तन अनुरोध पर ध्यान देगा। इसकी प्रति रिकॉर्ड प्रयोजन के लिए डीवीसी पेंशन अनुभाग को भी भेजी जा सकती है।

(ख) पेंशनभोगी अपने खाते को एक अधिकृत बैंक से दूसरे केंद्र में दूसरे अधिकृत बैंक में स्थानांतरित कर सकते हैं।

पेंशनर मौजूदा शाखा से एनओसी प्राप्त करने के बाद न्यू बैंक में खाता खोल सकता है। इसके बाद, नए बैंक विवरण के साथ मौजूदा शाखा में बैंक परिवर्तन के लिए अनुरोध जमा करें। मौजूदा बैंक के माध्यम से या सीधे पेंशनभोगी द्वारा बैंक अनुरोध में परिवर्तन प्राप्त होने पर, डीवीसी पेंशनभोगी द्वारा चुने गए बैंक में पेंशन के भुगतान अनुरोध को अग्रोषित करेगा।

12. क्या पेंशनभोगी पेंशन पर्ची/पेंशन का विवरण प्राप्त कर सकते हैं ?

उत्तर: हाँ,

क) बैंक के पास उपलब्ध होने पर पेंशनभोगी की ई-मेल आईडी पर मासिक पेंशन पर्ची स्वचालित रूप से भेजी जाती है। एसएमएस के माध्यम से भुगतान का विवरण पेंशनभोगियों के पंजीकृत मोबाइल पर भी भेजा गया। अन्य मामलों में, पेंशनभोगी द्वारा किसी भी पेंशन भुगतान शाखा (जो बैंक के पोर्टल में नामांकन नहीं कर सकते हैं) से पेंशन पर्ची प्राप्त की जा सकती है।

(ख) पेंशनभोगी संबंधित बैंक के पोर्टल के तहत विवरण दर्ज करके पेंशन पर्ची देख सकते हैं

ग) पेंशनभोगी डीवीसी पेंशन पोर्टल के माध्यम से पेंशन पर्ची देख सकते हैं (जो विकास के चरण में है, तौर-तरीकों को जल्द से जल्द अधिसूचित किया जाएगा)। इस बीच, पेंशनभोगी डीवीसी हेल्पलाइन नंबर 033 6607 2446, 033 6607 2437, 033 6607 2436 पर संपर्क करके विवरण प्राप्त कर सकते हैं।

13. यदि पेंशनभोगी के पास भुगतान की गई पेंशन की राशि पर कोई प्रश्न है या स्पष्टीकरण की आवश्यकता है, तो उसे क्या करना चाहिए?

उत्तर: पेंशनभोगी को समाधान और सहायता के लिए किसी भी पेंशन भुगतान करने वाली शाखा से संपर्क करना चाहिए। जरूरत पड़ने पर शाखा सीपीपीसी से समन्वय के साथ इस पर कार्रवाई करेगी। बैंक द्वारा दिए गए स्पष्टीकरण से संतुष्ट न होने पर पेंशनर डीवीसी से भी संपर्क कर सकते हैं।

14. यदि पेंशनभोगी एक वित्तीय वर्ष के दौरान भुगतान की गई पेंशन का विवरण या पेंशन भुगतान पर्ची चाहता है, तो उसे किससे संपर्क करना चाहिए?

उत्तर: पेंशन भुगतान करने वाली शाखा अपने केंद्रीकृत डेटाबेस का उपयोग करके पेंशनभोगी को एक वर्ष का विवरण प्रदान कर सकती है।

15. क्या पेंशन भुगतान करने वाला बैंक पेंशनभोगी के खाते में जमा की गई अतिरिक्त राशि की वसूली कर सकता है?

उत्तर: हाँ। पेंशन भुगतान शाखा पेंशन शुरू होने से पहले इस प्रयोजन के लिए निर्धारित प्रपत्र में पेंशनभोगी से एक घोषणा-पत्र प्राप्त करती है और इसलिए, किसी आवश्यक जानकारी की प्राप्ति में देरी या किसी वास्तविक त्रुटि के कारण पेंशनभोगी के खाते में किए गए अतिरिक्त भुगतान की वसूली कर सकती है। बैंक को यह भी अधिकार है कि वह मृत पेंशनभोगी के खाते में जमा पेंशन की अतिरिक्त राशि को उसके कानूनी उत्तराधिकारियों/नामितियों से वसूल कर सकता है।

16. क्या स्रोत पर आयकर कटौती (टीडीएस) पेंशन पर लागू होती है?

उत्तर: हाँ। आयकर अधिनियम के अनुसार, विकलांगता पेंशन की कुछ श्रेणियाँ (अर्थात् भारतीय सशस्त्र बलों के एक विकलांग अधिकारी की विकलांगता तत्व और सेवा तत्व) को छोड़कर व्यक्तिगत पुरुष या महिला और वरिष्ठ नागरिकों के लिए पेंशन पर टीडीएस लागू होता है।

17. पेंशन भुगतान पर आयकर की कटौती के लिए कौन जिम्मेदार है?

उत्तर: पेंशन भुगतान बैंक समय-समय पर आयकर अधिनियम द्वारा निर्धारित दरों के अनुसार पेंशन राशि से आयकर की कटौती के लिए जिम्मेदार है। पेंशन राशि से इस तरह के कर की कटौती करते समय, भुगतानकर्ता बैंक, पेंशनभोगी द्वारा प्रस्तुत घोषणा के आधार पर, आयकर अधिनियम के तहत उपलब्ध पेंशनभोगी को राहत के कारण कटौती की अनुमति देगा। अदा करने वाली शाखा आयकर नियमों के अनुसार देय तिथि के भीतर पेंशनभोगी को निर्धारित फॉर्म पर कर कटौती का प्रमाण पत्र भी जारी करेगी।

18. आयकर अधिनियम के तहत राहत का दावा करने के लिए एक पेंशनभोगी को निवेश का विवरण कहां प्रस्तुत करना चाहिए?

उत्तर: पेंशनभोगी पेंशन अदा करने वाली शाखा को निवेश का विवरण प्रस्तुत कर सकता है। इस संबंध में, टीडीएस की अधिक कटौती की संभावना से बचने के लिए, यह सलाह दी जाती है कि पेंशनभोगी को अपना निवेश और आयकर अधिनियम के तहत राहत का दावा करने से संबंधित अन्य विवरण प्रस्तुत करना चाहिए। तदनुसार, शाखा आयकर की कटौती की व्यवस्था करेगी और पेंशन अदा करने वाली शाखा द्वारा पेंशन से काटे गए आयकर के विवरण वाला एक प्रमाण पत्र जारी करेगी।

19. पेंशनभोगी जीवन प्रमाण पत्र कहां जमा कर सकता है?

उत्तर : क) - पेंशनभोगी बैंक की किसी भी शाखा में जीवन प्रमाण पत्र जमा कर सकता है जिसमें पेंशनभोगी द्वारा पेंशन आहरित की जा रही है। उदाहरण के लिए: यदि कोई पेंशनभोगी एसबीआई मानिकतला शाखा से पेंशन प्राप्त कर रहा है, तो वह अपना जीवन प्रमाण पत्र एसबीआई की किसी भी शाखा में जमा कर सकता है, उसी तरह अन्य बैंक पेंशनरों के लिए भी जमा कर सकता है।

ख) - पेंशनभोगी डीवीसी में अपना जीवन प्रमाण पत्र भी जमा कर सकते हैं।

20. क्या कोई पेंशनभोगी अपने निवास से डीएलसी/ फिजिकल जीवन प्रमाण पत्र जमा कर सकता है?

उत्तर: हाँ, निम्नानुसार क) - पेंशनभोगी अपने आवास से डीएलसी जमा कर सकता है, यदि पेंशनभोगी के पास इंटरनेट कनेक्शन और पंजीकृत बायोमेट्रिक डिवाइस वाला पीसी/लैपटॉप है।

बी) - गैर-वित्तीय लेनदेन के लिए डोर स्टेप बैंकिंग (डीएसबी) के तहत, बैंक ने 70 वर्ष से अधिक आयु के पेंशनभोगियों और विकलांग व्यक्तियों (प्रमाणित पुरानी बीमारी या विकलांगता) एवं दृष्टिबाधित लोग भी शामिल हैं, के आवास स्थान से जीवन प्रमाण पत्र लेने की सुविधा प्रदान की गयी है।

21. शिकायत समाधान के लिए पेंशनभोगी किस कार्यालय से संपर्क करेगा?

उत्तर: एक पेंशनभोगी अपनी शिकायत के निवारण के लिए शुरुआत में पेंशन भुगतान शाखा के शाखा प्रबंधक और उसके बाद संबंधित बैंक के प्रधान कार्यालय से संपर्क कर सकता है। वे भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अनुसार संबंधित राज्य के बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकते हैं।

22. पेंशनभोगी को अपनी शिकायतों के निवारण के लिए किस प्राधिकरण से संपर्क करना चाहिए?

उत्तर: यदि पेंशनभोगी को अपने पेंशन भुगतान के संबंध में कोई स्पष्टीकरण चाहिए, तो निम्नलिखित विकल्प उपलब्ध हैं:

क) एसबीआई ग्राहक:

8008202020 पर "UNHAPPY" SMS करें

एसबीआई समर्पित पेंशन हेल्पलाइन- 1800110009 पर कॉल करें

www.sbi.co.in पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें

180042503800 या 1800112211 पर एसबीआई संपर्क केंद्र पर कॉल करें

gm.customer@sbi.co.in या dgm.customer@sbi.co.in पर शिकायत दर्ज करें

बी) पीएनबी ग्राहकों के लिए:

मोबाइल नंबर 9007877470

टूल फ्री नंबर : 1800 1800 762

ईमेल : cppckolkata@pnb.co.in

22. सीपीपीसी से संबंधित किसी भी शिकायत के लिए डीवीसी पेंशन अनुभाग के हेल्पलाइन नंबर

हेल्प लाइन नंबर: 033-66072444,7989038586.

033-66072436,9903912987

033-66072437,7543889870

ईमेल आईडी: dvcpension@gmail.com

डीवीसी पेंशन अनुभाग पेंशनरों की सेवा के लिए काम कर रहा है और पेंशनरों की सभी शिकायतों को हल करने के लिए सभी प्रयास करता है। यह अनुभाग वर्तमान और भविष्य में भी सेवाएं प्रदान करेगा।

Frequently Asked Questions (FAQ) about CPPC

In the process of Migration of Pension Payment of DVC Pensioners to CPPC, number of representations/queries are received, the answers are given in the form of Frequently Asked Questions (FAQs).

1. Under which rules Pension is allowed to DVC Employees?

Ans: DVC is following the provision of CCS (Pension) Rules 1972(now 2021). Under the said provisions, Pension is allowed to DVC Employees on their Superannuation etc.

2. Who is the pension sanctioning authority (PSA)?

Ans: The Head of Office where the Corporation servant last served is the pension sanctioning authority. On receipt of the pension settlement documents from the office where the employee last served, the Head Quarter Pension Section after due checking & verification, issue the PPO after the pension fixation for the first time and thereafter the re-fixation of pay will be done by DVC and intimation will be sent to Banks for necessary implementation. The pension paying Bank make the payments to pensioners accordingly based on the instructions from the DVC.

3. Who is Pension Disbursing Authority/Agency (PDA)?

Ans: After the settlement of the Pension, responsibility of disbursing the pension rests with Banks, so the Pension Disbursing Authority/Agency is Pension Paying Bank. If any problem faced by a pensioner can approach the Bank Authority as well as DVC for resolving the matter at the earliest.

4. Is Banker's copy of PPO handed over to CPPC (Bank)?

Ans: On settlement of Pension Disburser's copy of PPO is handed over to CPPC of Paying Bank as per rules for disbursement of monthly pension.

5.What is CPPC of Banks?

Ans: Centralized Pension Processing Centre (CPPC) is established in each bank to ensure timely credit of pension payment to pensioners and arrears of pension/ dearness relief etc. and redressing grievances of pensioners.

6.Why is CPPC implemented?

Ans: As per the provisions of CCS(Pension) Rules disbursement of Pension is assigned to Banks. And to ensure the Income Tax Provisions and hassle-free submission of Life Certificate by pensioners, the same is implemented in the DVC in line with the ministries of the Government of India, State Governments, EPFO, Autonomous Bodies and PSUs. The pensioners who are residing in remote areas where they can't approach DVC establishments all the time, they may approach for the same to the Bank Branches which are spread across the country and nearer to their residence.

7. Is Migration of DVC Pensioners to CPPC of all authorised Banks ?

Ans: Presently Migration of Pension Accounts is under process to CPPC of SBI and PNB in phased manner. Pensioners having Account with other Banks will also be migrated in due course.

8.How the CPPC is beneficial to the pensioners?

Ans: Centralized pension processing services provides a comprehensive solution through robust technology platform that will enable seamlessly process monthly pension and hassle-free collection of life certificates by banks. The same are given as under:

- a) Life Certificate submission at all branches or digitally as per pensioner's convenience.
- b) Details of pension are sent through SMS on pensioner's registered mobile number after credit of pension every month.
- c) Availability of Pension slip on Bank's portal .
- d)Taking care of all requirements of Income Tax Provisions on Pension.

e) Pensioners/Family pensioners who are residing in areas far away from DVC formations/HQ can easily approach bank branches to avail the services

f) Pensioners/Family pensioners who can't use the technology, they can avail the services at branch level in hassle-free manner and can get the pension slip from branch.

g) Pensioners can get the Form-16 at paying branch on completion of Financial Year.

h) Family pension application can submit at branch also.

9. What will be the process of Sanction of Pension, Revision of Pension and Settlement of Family Pension under CPPC regime?

Ans: a) Settlement of pension on Superannuation/VR will be done by DVC and issue the PPO as per existing practice. One copy of the PPO will be handover to the pensioner and Disburser Copy of the PPO will be handed over to Bank for ensuring the timely credit of Monthly Pension.

b) If revision of pension is arising due to pay anomaly, additional increment etc., to any of the pensioner, the Revision will be done by DVC as per existing practice and the Revised order will be intimated to CPPC for its implementation. If Revision of Pension is announced by GOI on account of Pay/Pension Revision and adopted by DVC, the same will be implemented by CPPC to all the pensioners at once.

c) The family pension will be settled by DVC as existing practice and Family Pension Order will be sent to CPPC for commencement of family pension.

10. What will be the process of settlement of family Pension?

Ans: The family pension commences after the death of the pensioner. The family pension is payable to the spouse/person indicated in the PPO on receipt of a death certificate and application from the family member of pensioner. The documents to be submitted at Pension Paying Branch, the bank will forward the same for settlement of family pension to DVC. (OR)

As per existing system followed at present, Family member may submit family pension application at DVC field formations or at DVC, HQ.

11. Can a pensioner transfer his/ her pension account from one Branch to another Branch of the same Bank or to the Branch of another Bank?

Ans:(a) Pensioner can transfer his/ her pension account from one Branch to another Branch of the same Bank.

Pensioner can submit their request for change of Branch at new branch or existing branch, the bank will take care of the change of branch request of the pensioner. Copy of the same may also send to DVC Pension Section for record purpose.

(b) He/She can also transfer his/ her account from one authorized Bank to another authorized Bank at different centre.

Pensioner may open the account at New Bank after obtaining the NOC from existing branch. Thereafter, submit the request for change of Bank at existing Branch along with new bank details. On receipt the change of bank request either through existing bank or directly by Pensioner, DVC will forward the request of pensioner to bank for payment of pension as opted by pensioner.

12. Can pensioners get pension slips/details of pension?

Ans: Yes, as under;

a) Monthly pension slip is automatically sent to the pensioner's e-Mail ID if available with the Bank. Details of payment through SMS also sent to pensioners registered mobile. In

other cases, pension slip can be obtained by the pensioner from any pension paying branch (those who can't enrol in the bank's portal).

b) Pensioners can view the pension slip by registering the details under respective bank's portal

c) Pensioners can view the pension slip through DVC pensioners portal (which is under development stage, modalities will be notified at the earliest). In the meantime, pensioners can get the details by contacting DVC helpline Nos. **033 6607 2446, 033 6607 2437, 033 6607 2436**

13. If the pensioner has a query or requires clarification on the amount of pension paid, what should he/she do?

Ans: The pensioner should approach any Pension Paying Branch for resolution and help. The branch will attend it with coordination from CPPC, if needed. Pensioner can also approach DVC if not satisfied with the clarification provided by Bank.

14. If the pensioner wants details of pension paid during a financial year or Pension Payment Slip, whom should he/she approach?

Ans: The details for a year might be provided to the Pensioner by the Pension Paying Branch by using its centralized database.

15. Can the pension paying Bank recover the excess amount credited to the pensioner's account?

Ans: Yes. The pension paying Branch before commencement of pension obtains an undertaking from the pensioner in the prescribed form for this purpose and therefore, can recover the excess payment made to the pensioner's account due to delay in receipt of any material information or due to any bonafide error. The Bank has also right to recover the excess amount of pension credited to the deceased pensioner's account from his/ her legal heirs/nominees.

16. Whether income tax deducted at source (TDS) is applicable on pension?

Ans: Yes. As per Income Tax Act, TDS is applicable on pension to individual male or female & senior citizen except certain categories of disability pension (i.e. disability

element and service element of a disabled officer of the Indian Armed forces) which are exempted.

17. Who is responsible for deduction of Income Tax on pension payment?

Ans: The pension paying Bank is responsible for deduction of Income Tax from pension amount in accordance with the rates prescribed by the Income Tax Act from time to time. While deducting such tax from the pension amount, the paying Bank, on the basis of declaration submitted by the pensioner, will also allow deductions on account of relief to the pensioner available under the Income Tax Act. The paying Branch will also issue a certificate of tax deduction on the prescribed form to pensioner within due date as per Income Tax Rules.

18. Where should a pensioner submit details of investment for claiming relief under Income Tax Act?

Ans: The pensioner may submit the details of investment to Pension Paying Branch. In this regard, to avoid possibility of excess deduction of TDS, it is advisable that pensioner should submit his/her investment & other details related to claiming relief under Income Tax Act. Accordingly, the Branch will arrange for deduction of Income Tax and issue a certificate containing details of Income Tax deducted from pension by the Pension Paying Branch.

19. Where can a pensioner submit Life Certificate?

Ans: a) - Pensioner can submit Life Certificate at any Branch of the Bank in which pension is drawing by a pensioner. For Example: if a pensioner drawing pension from SBI Manicktala Branch, he/she can submit their life certificate at any Branches of SBI, like wise for other bank pensioners may submit in the same way.

b) – Pensioners may also submit their life certificate at DVC.

20. Can a pensioner submit DLC/Physical Life Certificate from own residence?

Ans: Yes, as under. a) - Pensioner can submit DLC from his residence, if the pensioner is having a PC/Laptop with internet connection and Registered Biometric Device.
b) - Under the Door Step Banking (DSB) for non-financial transactions, Bank has provided the facility for pick-up of Life Certificate from the residence of pensioners having age of more than 70 years and differently abled or infirm persons (having medically certified chronic illness or disability) including those who are visually impaired.

21. Which office will the Pensioner approach for grievance resolution?

Ans: A pensioner can initially approach the Branch Manager of pension paying Branch and, thereafter, the Head Office of the concerned Bank for redressal of his/her complaint. They can also approach the Banking Ombudsman of the concerned State in terms of Banking Ombudsman Scheme 2006 of the Reserve Bank of India.

22. Which authority the pensioner should approach for redressal of his/ her grievances?

Ans: In case pensioner need any clarification regarding their pension payment, the following options are available:

a) SBI Customers:

SMS "UNHAPPY" to 8008202020

Call SBI dedicated pension helpline- 1800110009

Lodge online grievance on www.sbi.co.in

Call SBI Contact Centre on 180042503800 or 1800112211

Lodge a grievance to gm.customer@sbi.co.in or dgm.customer@sbi.co.in

b) for PNB Customers:

Mobile No. 9007877470

Tool Free number : 1800 1800 762

Email : cppckolkata@pnb.co.in

22. Helpline Numbers of DVC Pension Section for any grievances related to CPPC

Help line numbers: 033-66072444,7989038586.

033-66072436,9903912987

033-66072437,7543889870

Email Id: dvcpension@gmail.com

DVC Pension section is working for the service to the Pensioners and to make all efforts to resolve all grievances of the Pensioners. The section will provide services as it is at present and future also.