

भारत सरकार
श्रम और रोजगार मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2680
सोमवार, 9 मार्च, 2026/18 फाल्गुन, 1947 (शक)

पेंशन दावों में आने वाली समस्याएं

†2680. श्री असादुद्दीन ओवैसी:

क्या श्रम और रोजगार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार इस बात से अवगत है कि कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) की वेबसाइट के ठप रहने की दर बहुत अधिक है, जिससे ऑनलाइन सेवाओं तक पहुँचने में कठिनाइयाँ हो रही हैं और यदि हाँ, तो इसके क्या कारण हैं;
- (ख) क्या ईपीएफओ में पेंशन दावों की अस्वीकृति दर वास्तव में बहुत अधिक है और दावों के निपटान में लगने वाला समय अत्यधिक लंबा है और यदि हाँ, तो इसके क्या कारण हैं;
- (ग) क्या सरकार का ग्राहक सेवा हेल्पलाइन, जो वर्तमान में काम नहीं कर रही है, उन्हें चालू रखने के साथ-साथ शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने का प्रस्ताव है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (घ) क्या सरकार फॉर्म-19, जीवन प्रमाण-पत्र और यूनिवर्सल अकाउंट नंबर (यूएएन) के संबंध में सदस्यों द्वारा सामना की जा रही समस्याओं से अवगत है; और
- (ङ) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा उन्हें हल करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

श्रम और रोजगार राज्य मंत्री
(सुश्री शोभा कारान्दलाजे)

(क): ईपीएफ अपने हितधारकों अर्थात् ईपीएफ सदस्यों, नियोक्ताओं और पेंशनभोगियों को 'यूनिफाइड पोर्टल' www.epfindia.gov.in के माध्यम से ऑनलाइन सेवाएं प्रदान कर रहा है

ऑनलाइन सेवाओं के संबंध में रिपोर्ट की गई तकनीकी समस्याओं के कारण अभिदाताओं को हुई असुविधा के प्रतिउत्तर में, एक व्यापक नैदानिक अध्ययन किया गया और कार्यनिष्पादन में सुधार के लिए कई कदम उठाए गए हैं।

आउटडेटेड एंड ऑफ सपोर्ट लाईफ उपकरणों के स्थान पर नए सर्वर और स्टोरेज प्रणालियाँ स्थापित की गई हैं। उच्चतर भार को संभालने के लिए प्रणाली की क्षमता में वृद्धि की गई है। सेवाओं की गति और दक्षता में सुधार के लिए नए राउटर, स्विच, उन्नत बैंडविड्थ और लोड बैलेंसर भी स्थापित किए गए हैं। 'कोर एप्लीकेशन' को उन्नत प्रणाली में अंतरित कर दिया गया है।

नेक्स्ट जेनरेशन फ़ायरवॉल, एक्सेस कंट्रोल टूल्स और डेटाबेस और सुरक्षा संबंधी घटनाओं की निगरानी करने वाली प्रणालियाँ सहित उन्नत सुरक्षा प्रणालियाँ स्थापित की गई हैं। सुरक्षा परिचालन केंद्र को चलाने के लिए एक समर्पित दल तैनात किया गया है।

इन उपायों के माध्यम से, ईपीएफओ ने प्रणाली की दक्षता में सुधार किया है, नियोक्ताओं के लिए कार्य-सुगमता और सदस्यों तथा पेंशनभोगियों के लिए जीवन यापन की सुगमता में वृद्धि की है।

(ख): पेंशन दावों की अस्वीकृति सामान्यतः निम्नलिखित कारणों से होती है:

- अपूर्ण या गलत दावा प्रपत्र।
- सदस्य के डेटा की अनुपलब्धता या मेल नहीं होना (जन्म तिथि, निकास की तारीख, सेवा विवरण, आधार, बैंक विवरण आदि)।
- मृत्यु के मामलों में अपेक्षित दस्तावेजों (जैसे, मृत्यु प्रमाण पत्र, उत्तराधिकार / कानूनी वारिस दस्तावेज) को प्रस्तुत नहीं करना।
- अंशदान संबंधी विसंगतियाँ।

उपर्युक्त के कारण अस्वीकृति को कम करने के लिए, ईपीएफओ सभी सदस्यों के लिए ऑनलाइन ई-नामांकन और पारिवारिक ब्यौरा जमा करने पर जोर दे रहा है।

उपर्युक्त के फलस्वरूप, कर्मचारी पेंशन योजना (ईपीएस), 1995 के तहत पेंशन दावों की अस्वीकृति के अनुपात में पिछले पांच वर्षों में लगातार गिरावट देखी गई है।

निपटान की समय सीमा के संबंध में, योजना में यह प्रावधान है कि अपेक्षित दस्तावेजों के साथ सभी प्रकार से पूर्ण दावा आवेदन का निपटान किया जाएगा और बीस दिनों के भीतर दावा राशि का भुगतान किया जाएगा।

हालाँकि, जब दावा सभी अपेक्षित दस्तावेजों के साथ सभी प्रकार से पूर्ण नहीं पाया जाता है, तो अपेक्षित दस्तावेजों को पूरा करने में अतिरिक्त समय लगने के कारण निपटान के समय में वृद्धि हो सकती है।

(ग): ईपीएफओ ने अपने हितधारकों को उनकी शिकायतों के निवारण के लिए विभिन्न शिकायत निवारण तंत्र प्रदान किए हैं। हितधारक, सीपीग्राम और ईपीएफआईजीएमएस के शिकायत पोर्टलों के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।

वर्ष 2025 के दौरान सीपीग्राम और ईपीएफआईजीएमएस पोर्टल पर प्राप्त हुई और निपटाए गए शिकायतों का ब्यौरा नीचे दिया गया है:

क्रम संख्या	शिकायत पोर्टल	दिनांक 01.01.2025 से 31.12.2025 के दौरान प्राप्त शिकायतें	दिनांक 01.01.2025 से 31.12.2025 के दौरान निपटाई गई शिकायतें
1.	सीपीग्राम	2,33,052	2,28,461
2.	ईपीएफआईजीएमएस	17,54,297	17,20,489

विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म जैसे इंस्टाग्राम, ट्विटर, फेसबुक, इंस्टाग्राम और व्हाट्सएप के माध्यम से हितधारकों के प्रश्नों का भी निदान किया जा रहा है। इसके अलावा, ईपीएफओ का कॉल सेंटर भी सदस्यों के प्रश्नों का निदान करता है।

सीआईटीईएस 2.01 परियोजना के तहत उन्नत कार्यक्षमताओं का उद्देश्य दावा प्रोसेसिंग में तेजी लाना, अस्वीकृति दरों को कम करना, प्रणाली पारदर्शिता में सुधार करना और सदस्यों की शिकायतों की संख्या को कम करना है।

(घ) और (ड.): कुछेक वृद्ध और अशक्त पेंशनभोगियों द्वारा अधिक आयु में फिंगरप्रिंट प्रमाणीकरण न कर पाने, मोतियाबिंद शल्य चिकित्सा के पश्चात आइरिस से संबंधित समस्याओं के होने अथवा शारीरिक अक्षमता के कारण बैंकों/ईपीएफओ कार्यालयों में न जा पाने के कारण जीवन प्रमाण पत्र जमा करने में आ रही कठिनाइयों की रिपोर्ट प्राप्त हुई है।

इन चिंताओं को दूर करने के लिए, निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:

- इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक (आईपीपीबी) के साथ समझौता ज्ञापन: ईपीएस-95 पेंशनभोगियों जो स्मार्टफोन के माध्यम से डीएलसी जमा करने या बैंकों/ईपीएफओ कार्यालयों में जाने में असमर्थ हैं को निःशुल्क डोरस्टेप डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र (डीएलसी) सेवाएं प्रदान करने के लिए ईपीएफओ ने इंडिया पोस्ट पेमेंट बैंक के साथ एक समझौता ज्ञापन किया है।
- आधार आधारित फेस प्रमाणीकरण को बढ़ावा देना: सभी फील्ड कार्यालयों को कार्यालयों में सुविधा केंद्र और निधि आपके निकट कार्यक्रम सहित आउटरीच कार्यक्रमों के माध्यम से डीएलसी जमा करने के लिए आधार आधारित फेस प्रमाणीकरण को लोकप्रिय बनाने के निर्देश जारी किए गए हैं, जो प्रत्येक माह की 27 तारीख को सभी जिलों में आयोजित किया जाता है। वर्ष 2025 (जनवरी-दिसंबर) के दौरान सृजित कुल डिजिटल जीवन प्रमाणपत्रों में से लगभग 49% आधार आधारित फेस प्रमाणीकरण तकनीक का उपयोग करके जमा किए गए थे।
