



Circular No: PFRDA/2023/01/Sup-CRA/01

4<sup>th</sup> Jan 2023

## CIRCULAR

To

All NPS Stakeholders

### **Subject: Online Claim Processing by Intermediaries using Technology - Aadhaar & VCIP-reg**

PFRDA vide circular no PFRDA/2020/46/SUP-CRA/18 dated 6<sup>th</sup> Oct 2020, permitted intermediaries to use Video Based Customer Identification Process (VCIP) for the purpose of On-boarding, Exit or any other services related to NPS.

2. PFRDA has been receiving representations from the intermediaries to allow the usage of VCIP for faster processing of withdrawal claims favoring the nominees/claimants/legal heirs due to the unfortunate death of NPS subscribers.

3. In line with the technological advancements and for ensuring seamless exit claim processing, it has been decided to allow the intermediaries to use technological intervention by using VCIP as an added due diligence mechanism for verification of the nominee/claimant/legal heir while processing the withdrawal claims in case of death of NPS subscribers.

4. VCIP augments the existing due diligence efforts undertaken by the intermediaries by making the process more secure with respect to the verification of the nominee/claimant/legal heir, being the same person as the one submitting the documents for processing the claim and maintaining a video record of the same. The credentials of the nominee can be established using Aadhaar e-KYC or DigiLocker.

5. All the intermediaries are hereby informed to use Instant Bank Account Verification through penny drop for the purpose of verifying claimants' bank account information as part of claim processing which allows independent verification of Bank Account and name matching.

6. The process is optional for use by the intermediaries. However, PFRDA advises PoPs, especially Online PoPs to use the emerging technology for enhanced due diligence and error free/ timely processing of claims. NPS Trust may also use the above process while processing e-NPS death claims.

Digitally signed by K MOHAN  
GANDHI

Chief General Manager

Page 1 of 1

परिपत्र सं. : PFRDA/2023/01/Sup-CRA/01

4 जनवरी 2023

## परिपत्र

प्रति

सभी एनपीएस हितधारक

### विषय : आधार और वीसीआईपी - तकनीकी के उपयोग से मध्यस्थ इकाइयों द्वारा ऑनलाइन दावा प्रसंस्करण के सन्दर्भ में

पीएफआरडीए ने परिपत्र सं. पीएफआरडीए/2020/46/एसयूपी-सीआरए/18 दिनांक 06 अक्टूबर 2020 के माध्यम से मध्यस्थ इकाइयों को एनपीएस से संबंधित ऑन-बोर्डिंग, निकासी या अन्य सेवाओं के दौरान वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वीसीआईपी) का उपयोग करने की अनुमति दी थी।

2. पीएफआरडीए को एनपीएस अभिदाताओं की दुर्भाग्यपूर्ण मृत्यु के मामले में नामितियों/दावेदारों/कानूनी उत्तराधिकारियों के पक्ष में निकासी दावों को तेजी से प्रसंस्कृत करने हेतु वीसीआईपी के उपयोग की अनुमति देने के लिए मध्यस्थ इकाइयों द्वारा अभ्यावेदन प्राप्त हो रहे हैं।

3. तकनीकी प्रगति के अनुरूप तथा निकासी दावों के प्रसंस्करण की निर्बाधता को सुनिश्चित करने के लिए, एनपीएस अभिदाताओं की मृत्यु के मामले में निकासी दावों को प्रसंस्कृत करते समय मध्यस्थ इकाइयों द्वारा मृत अभिदाता के नामित व्यक्ति/दावेदार/कानूनी उत्तराधिकारी के सत्यापन हेतु वीसीआईपी का उपयोग करने की अनुमति देने का निर्णय लिया गया है।

4. वीसीआईपी, मध्यस्थ इकाइयों के वर्तमान प्रयासों में संवर्धन करता है ताकि दावे को प्रसंस्कृत करने हेतु दस्तावेज प्रस्तुत करने वाले नामित व्यक्ति/ दावेदार/कानूनी उत्तराधिकारी का वीडियो रिकार्ड बनाकर सत्यापन की प्रक्रिया को ज्यादा सुरक्षित बनाया जा सके। आधार ई-केवाईसी या डिजीलॉकर का उपयोग करके नामित व्यक्ति के क्रेडेंशियल प्रमाणित किए जा सकते हैं।

5. सभी मध्यस्थ इकाइयों को सूचित किया जाता है कि वे दावा प्रसंस्करण के भाग के रूप में दावेदारों के बैंक खाते को सत्यापित करने के लिए पेनी ड्रॉप के माध्यम से बैंक खाता सत्यापन का उपयोग करें, जिसमें बैंक खाते और नाम मिलान के स्वतंत्र सत्यापन की अनुमति मिलती है।

6. यह प्रक्रिया मध्यस्थ इकाइयों द्वारा उपयोग हेतु वैकल्पिक है। तथापि, पीएफआरडीए सभी पीओपी, विशेष रूप से ऑनलाइन पीओपी को सलाह देता है कि वे कार्य-प्रक्रिया में तेजी लाने हेतु और दावों के त्रुटि रहित/समय पर प्रसंस्करण करने हेतु उभरती हुई प्रौद्योगिकी का उपयोग करें। एनपीएस ट्रस्ट द्वारा भी ई-एनपीएस मृत्यु दावों को संसाधित करते समय उक्त प्रक्रियाओं का उपयोग किया जा सकता है।

Digitally signed by K MOHAN  
GANDHI

मुख्य महाप्रबंधक

Page 1 of 1