



**एचडीएफसी पेंशन मैनेजमेंट कंपनी लिमिटेड**

**शिकायत निवारण नीति**

**राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ("एनपीएस") के तहत पेंशन फंड मैनेजर ("पीएफएम") और पॉइंट ऑफ प्रेजेंस ("पीओपी") के रूप में कार्य करना**

**स्वत्वाधिकारी विभाग: सचिवीय**

इस लिंक के किसी भी दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा सचिवीय टीम की पूर्व लिखित अनुमति के बिना किसी भी रूप में पुनरुत्पादित या कॉपी नहीं किया जा सकता, प्रसारित नहीं किया जा सकता या किसी भी माध्यम से ग्राफ़िक, इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, जिसमें फोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग, टेपिंग या सूचना पुनर्प्राप्ति प्रणाली शामिल है किसी भी डिस्क, टेप, परफ़ोरेटेड मीडिया या अन्य सूचना भंडारण डिवाइस आदि पर पुनरुत्पादित नहीं किया जा सकता।

## 1. गुंजाइश और उद्देश्य

एचडीएफसी पेंशन प्रबंधन कंपनी लिमिटेड ("कंपनी") ने पेंशन फंड ("पीएफ") प्रबंधन कंपनी के रूप में अपना परिचालन शुरू किया। कंपनी पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण (प्वाइंट ऑफ प्रेजेस) विनियम, 2018 के तहत पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण द्वारा विनियमित राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और/या अन्य पेंशन योजनाओं (इसके बाद सामूहिक रूप से "एनपीएस" के रूप में संदर्भित) के लिए प्वाइंट ऑफ प्रेजेस ("पीओपी") के रूप में भी पंजीकृत है।

पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण (ग्राहक शिकायत निवारण) विनियम, 2015, (इसके बाद "विनियम" के रूप में संदर्भित) के अनुसार कंपनी ने उक्त विनियमों के तहत निर्धारित शिकायत निवारण नीति ("नीति") तैयार की और उसे अपनाया है।

यह कंपनी यह सुनिश्चित करने को प्रतिबद्ध है कि पेंशन फंड मैनेजर और पीओपी के रूप में कंपनी द्वारा दी जाने वाली विभिन्न सेवाओं से उत्पन्न सभी परिवेदन/शिकायत (तें), यदि कोई हों, का समय पर और संतोषजनक तरीके से निवारण किया जाए। इस नीति का उद्देश्य एनपीएस के अंतर्गत सब्सक्राइबर्स की शिकायतें निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए निर्बाध ढांचा प्रदान करना है।

## 2. प्रयोज्यता

कंपनी के संचालन में शामिल सभी कार्मिक, शाखाओं सहित कॉर्पोरेट कार्यालय में काम करने वाले, इस नीति द्वारा निर्देशित होंगे।

## 3. परिभाषा

"परिवेदन या शिकायत" में कोई भी संचार शामिल है जो अधिनियम के प्रावधानों द्वारा चालित किसी मध्यस्थ या इकाई या व्यक्ति की ओर से आचरण या किसी चूक या कमीशन या सेवा में कमी के संबंध में असंतोष व्यक्त करता है और उपाय संबंधी कार्रवाई की मांग करता है, लेकिन इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं हैं-

- (i) ऐसी शिकायतें जो अधूरी हैं या प्रकृति में विशिष्ट नहीं हैं;
- (ii) सुझाव की पेशकश की प्रकृति वाले संचार;
- (iii) मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने वाले संचार;
- (iv) ऐसी शिकायतें जो पीएफआरडीए की शक्तियों और कार्यों से परे हैं या अधिनियम के प्रावधानों और उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों से परे हैं;
- (v) मध्यस्थों के बीच कोई विवाद; और
- (vi) ऐसी शिकायतें जो न्यायालय में विचाराधीन हैं (ऐसे मामले जो न्यायालय या अर्ध-न्यायिक निकाय द्वारा विचाराधीन हैं) अधिनियम के प्रावधानों के तहत पीएफआरडीए के अनन्य क्षेत्राधिकार के भीतर आने वाले मामलों

को छोड़कर;

"लोकपाल" का अर्थ है पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (ग्राहक शिकायत निवारण) विनियम, 2015 के तहत नियुक्त कोई भी व्यक्ति, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है।

#### 4. भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

यह कंपनी एक शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) नियुक्त करेगी जो सब्सक्राइबर्स से प्राप्त परिवेदनों या शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार होगा। कंपनी मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) भी नियुक्त करेगी जो नामित वरिष्ठ प्रबंधन कार्यकारी होगा जो सीजीआरओ को भेजी गई शिकायत/परिवेदन हल करने का जिम्मेदार होगा। जीआरओ और सीजीआरओ की नियुक्ति मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा की जाएगी।

शाखा स्तर पर, सब्सक्राइबर शाखा में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। एनपीएस से संबंधित कंपनी की प्रत्येक शाखा में एक अधिकारी को उस शाखा कार्यालय के शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामित किया जाएगा, जो इस कंपनी की ओर से शिकायतें संभालेगा। ऑनलाइन शिकायतें नीचे दिए गए पंजीकरण के तरीके के स्तर 1 में दिए गए तरीकों के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं।

#### 5. पंजीकरण और शिकायत आगे बढ़ाने का तरीका

एनपीएस के सब्सक्राइबर निम्नलिखित तरीकों से शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

##### **स्तर 1:**

- सब्सक्राइबर npssupport@hdfcpension.com पर लिख सकते हैं या हमसे 022- 67517777 पर संपर्क कर सकते हैं या संबंधित शाखा के शिकायत निवारण अधिकारी के पास शिकायत दर्ज कराने के लिए कंपनी की निकटतम शाखा में जा सकते हैं।
- सब्सक्राइबर केंद्रीय रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी (सीआरए) द्वारा प्रदान किए गए लॉगिन और पासवर्ड का उपयोग कर केंद्रीयकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीजीएमएस) के माध्यम से भी शिकायत दर्ज कर सकता है। इसे नीचे दिए गए लिंक पर देखा जा सकता है:
  1. एनएसडीएल: <https://cra-nsdl.com/CRA/> और
  2. केफिनटेक: <https://nps.kfintech.com/login/login/>
  3. सीएमएस: <https://app.camsnps.com/CRA/auth/subscriber-portal/login?source=SUBSCRIBERPORTAL>

- सीआरए में शिकायत प्राप्त होने पर, उस पर केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से कार्रवाई की जाएगी और पंजीकृत परिवेदन/शिकायत के लिए भविष्य के संदर्भ के लिए ग्राहक को एक यूनिक शिकायत संख्या प्रदान की जा सकती है।

### **स्तर 2:**

- यदि परिवेदन/शिकायत का समाधान शाखा या ऊपर उल्लिखित ईमेल आईडी पर प्राप्ति के 14 दिनों के भीतर नहीं होता या यदि सब्सक्राइबर दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो सब्सक्राइबर मामले को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को भेजने का विकल्प चुन सकता है।
- यदि सब्सक्राइबर जीआरओ द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो सब्सक्राइबर मामले को मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) को भेजने का विकल्प चुन सकता है।

### **स्तर 3:**

यदि परिवेदन/शिकायत का समाधान कंपनी द्वारा सभी अपेक्षित दस्तावेजों के साथ प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर नहीं किया जाता या सब्सक्राइबर दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक परिवेदन/शिकायत को एनपीएस ट्रस्ट को भेज सकता है।

### **स्तर 4:**

जो सब्सक्राइबर परिवेदन/शिकायत पर एनपीएस ट्रस्ट द्वारा प्रदान समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह पीएफआरडीए द्वारा नियुक्त लोकपाल के समक्ष अपील कर सकता है।

## **6. शिकायत में आवश्यक विवरण**

कंपनी में परिवेदन/शिकायत दर्ज करते समय सब्सक्राइबर को निम्नलिखित विवरण/दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे:

- सब्सक्राइबर का नाम, पता, संपर्क नंबर और ई-मेल पता;
- स्थायी सेवानिवृत्ति खाता संख्या (PRAN)
- परिवेदन/शिकायत की प्रकृति निर्दिष्ट करें;
- परिवेदन/शिकायत के संबंध में संबंधित शाखा का नाम;
- सहायक दस्तावेज, जहां भी लागू हो।

## 7. लगने वाला समय

शिकायत समाधान के लिए लगने वाले समय का पालन उक्त विनियमों में उल्लिखित अनुसार किया जाएगा।

शिकायत समाधान के लिए समय सीमा के संबंध में मुख्य बिंदु निम्नलिखित हैं:

- परिवेदन/शिकायत प्राप्त होने के 3 कार्य दिवसों के भीतर सब्सक्राइबर को पावती भेजी जाएगी;
- यदि परिवेदन/शिकायत प्राप्त होने के 3 कार्य दिवसों के भीतर परिवेदन/शिकायत का समाधान हो जाए, तो कंपनी सब्सक्राइबर को पावती के साथ समाधान की जानकारी दे सकती है;
- कंपनी द्वारा प्राप्त प्रत्येक परिवेदन/शिकायत का निपटारा परिवेदन/शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा।

यदि प्राप्त परिवेदन/शिकायत कंपनी से संबंधित नहीं है, तो परिवेदन/शिकायत को संबंधित मध्यस्थ को हस्तांतरित किया जाएगा साथ ही सब्सक्राइबर को सूचित भी किया जाएगा।

## 8. परिवेदन/शिकायत का समापन

निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति में परिवेदन/शिकायत को सभी तरह से निपटाया हुआ और बंद माना जाएगा, जैसे:

- कंपनी सब्सक्राइबर के अनुरोध को पूरी तरह से स्वीकार कर ले;
- सब्सक्राइबर लिखित रूप से संकेत दे दे कि वह कंपनी का जवाब स्वीकार करता है;
- सब्सक्राइबर कंपनी के लिखित जवाब की प्राप्ति के 45 दिनों के भीतर जवाब नहीं देता;
- सब्सक्राइबर को सूचना देना कि कंपनी ने अपने दायित्वों का निर्वहन कर दिया है और इसलिए परिवेदन/शिकायत को बंद किया जाता है;
- सब्सक्राइबर कंपनी या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट द्वारा सूचित परिवेदन/शिकायत के समाधान या अस्वीकृति की प्राप्ति की तारीख से 45 दिनों के भीतर कोई अपील नहीं करता;
- अपील में लोकपाल के निर्णय की सूचना ऐसे सब्सक्राइबर को दे दी गई।

## 9. अभिलेखों का रखरखाव

- कंपनी द्वारा प्राप्त प्रत्येक परिवेदन/शिकायत का अभिलेख तथा उसके निवारण के लिए किए गए उपाय समाधान दिनांक से कम से कम तीन वर्ष की अवधि तक सुरक्षित रखे जाएंगे।
- कंपनी प्राधिकरण द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार आवश्यक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी।

## **10. नीति का विस्तार**

यह नीति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

## **11. नीति समीक्षा**

इस नीति को विनियमों में किसी बदलाव, संशोधन या अनुपूरण का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर बदला, संशोधित या पूरक किया जा सकता है या जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर अन्यथा निर्धारित किया जा सकता है।

\*\*\*\*\*