



एचडीएफसी पेन्शन मॅनेजमेंट कंपनी लिमिटेड

तक्रार निवारण धोरण

नॅशनल पेन्शन सिस्टीम ("एनपीएस") अंतर्गत पेन्शन फंड मॅनेजर ("पीएफएम") आणि पॉइंट ऑफ प्रेझेन्स ("पीओपी) म्हणून काम करताना

मालक विभाग: सेक्रेटरियल

सेक्रेटरियल तुकडीच्या पूर्व लेखी परवानगीशिवाय या लिंकमधील कोणत्याही दस्तऐवजाचा कोणताही भाग कोणत्याही स्वरूपात पुन्हा उधृत करू नये किंवा त्याची प्रत घेऊ नये, प्रसारित किंवा कोणत्याही प्रकारे (फोटोकॉपी, रेकॉर्डिंग, टॅपिंग किंवा माहिती पुन्हा मिळविण्याच्या यंत्रणेसह ग्राफिक, इलेक्ट्रॉनिक किंवा यांत्रिकी स्वरूपात), कोणत्याही डिस्क, टेप, पॅरेरेटेड मीडिया किंवा माहिती साठविणाऱ्या यंत्रणेवर त्याची प्रतिकृती तया करू नये.

1. व्याप्ती आणि उद्देश

एचडीएफसी पेन्शन मॅनेजमेंट कंपनी लिमिटेडने ("कंपनी") पेन्शन फंड ("पीएफ") मॅनेजमेंट कंपनी म्हणून काम सुरू केले. ही कंपनी नॅशनल पेन्शन सिस्टीम आणि/किंवा पेन्शन फंड रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी (पॉइंट ऑफ प्रेझेन्स) नियम, 2018 अंतर्गत पेन्शन फंड रेग्युलेटरी आणि डेव्हलपमेंट अथॉरिटी द्वारे नियंत्रित इतर पेन्शन स्कीम्ससाठी पॉइंट ऑफ प्रेझेन्स ("पीओपी") म्हणून नोंदणीकृत आहे.

पेन्शन फंड रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट अथॉरिटी (ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण) नियम, 2015, (येथून पुढे "नियम" असे संबोधण्यात येईल) नुसार कंपनीने सदर नियमांनुसार निश्चित करण्यात आलेले तक्रार निवारण धोरण ("धोरण") तयार केले आहे आणि त्याचा स्वीकार केला आहे.

पेन्शन फंड मॅनेजर आणि पीओपी या नात्याने कंपनीने दिलेल्या विविध सेवांमुळे निर्माण होणाऱ्या सर्व तक्रारी/गा-हाणी काही असल्यास, त्यांचे वेळेवर आणि समाधानकारक पद्धतीने निराकरण केले जाईल यास कंपनी बांधील आहे. ग्राहकांची (सबस्क्रायबर्स) गा-हाणी/तक्रारी स्वीकारणे, त्यांची नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक सुरळीत कार्यपद्धती निर्माण करणे हा या धोरणाचा उद्देश आहे.

2. कोठे लागू आहे

कंपनीच्या कामकाजात सहभागी सर्व कर्मचारी, शाखांसह कॉर्पोरेट कार्यालयात काम करणारे सर्व कर्मचारी यांना या धोरणाचे मार्गदर्शन प्राप्त होईल.

3. व्याख्या

"गा-हाणी किंवा तक्रार" मध्ये मध्यस्थ किंवा संस्था किंवा कायद्याच्या तरतुदींद्वारे नियंत्रित एखादी व्यक्ती यांचे वर्तन किंवा वगळण्याच्या कृती किंवा कृती किंवा सेवेतील कमतरता, या बाबतीत असमाधान व्यक्त करणारे कोणतेही संप्रेषण आणि न्याय मागणारी कृती समाविष्ट आहे परंतु त्यात खालील गोष्टींचा समावेश नाही -

- (i) अपूर्ण किंवा विशिष्ट स्वरूपाच्या नसलेल्या तक्रारी;
- (ii) सूचना देण्याच्या स्वरूपातील संप्रेषण;
- (iii) मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागणारे संप्रेषण;
- (iv) पीएफआरडीएच्या अधिकारांच्या आणि कार्यांच्या पलीकडे असलेल्या किंवा कायद्याच्या तरतुदींच्या पलीकडे असलेल्या आणि त्या अंतर्गत तयार करण्यात आलेले कायदे आणि नियम यांच्या पलीकडे असलेल्या तक्रारी;
- (v) मध्यस्थांमधील कोणतेही विवाद; आणि
- (vi) कायद्याच्या तरतुदींच्या अंतर्गत पीएफआरडीएच्या खास डोमेनच्या अंतर्गत प्रकरणे वगळता न्यायालयात असलेल्या तक्रारी (कायद्याच्या कोर्टात किंवा अर्ध-न्यायिक संस्थेच्या विचाराधीन असलेल्या केसेस);

“लोकपाल” म्हणजे पेन्शन फंड नियामक आणि विकास प्राधिकरण (ग्राहक तक्रार निवारण) नियम, 2015, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे, अंतर्गत नेमणूक करण्यात आलेली कोणतीही व्यक्ती.

4. भूमिका आणि जबाबदाऱ्या

कंपनी द्वारा एका तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची (जीआरओ) नेमणूक करण्यात येईल जो ग्राहकांकडून प्राप्त झालेली गाऱ्हाणी किंवा तक्रारींचे निराकरण करण्यास जबाबदार असेल. कंपनी मुख्य तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची (सीजीआरओ) देखील नियुक्ती करेल जो नियुक्त वरिष्ठ व्यवस्थापन एक्झिक्युटिव्ह असेल व त्याच्यावर सीजीआरओकडे पाठविण्यात आलेली गाऱ्हाणी/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जबाबदार असेल. जीआरओ आणि सीजीआरओची नियुक्ती मुख्य कार्यकारी अधिकारी करतील.

शाखा स्तरावर, ग्राहक त्यांची तक्रार शाखेत नोंदवू शकतात. कंपनीच्या प्रत्येक शाखेतील एनपीएस हाताळणाऱ्या एका अधिकाऱ्याची कंपनीच्या वतीने तक्रारी हाताळण्यासाठी त्या शाखा कार्यालयासाठी तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून नेमणूक करण्यात येईल. येथे वर नमूद करण्यात आलेल्या नोंदणीच्या पद्धतीच्या पातळी 1 मध्ये देण्यात आलेल्या पद्धतींद्वारे ऑनलाइन तक्रारी दाखल करता येऊ शकतील.

5. नोंदणीची पद्धत आणि तक्रार वरच्या पातळीवर नेणे

एनपीएसचे ग्राहक खालील पद्धतींनी गाऱ्हाणी/तक्रारी सादर करू शकतील:

पातळी 1:

- ग्राहक संबंधित शाखेच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे गाऱ्हाणी/तक्रार नोंदविण्यासाठी npsupport@hdfcpension.com येथे तक्रार पाठवू शकतो किंवा आमच्याशी 022-67517777 या क्रमांकावर संपर्क साधू शकतो किंवा कंपनीच्या जवळच्या शाखेला भेट देऊ शकतो.
- ग्राहक सेंट्रल रेकॉर्डकीपिंग एजन्सी (सीआरए) द्वारा देण्यात आलेले लॉगिन आणि पासवर्ड वापरून मध्यवर्ती तक्रार व्यवस्थापन यंत्रणेद्वारा (सीजीएमएस) देखील गाऱ्हाणी /तक्रार नोंदवू शकतो. खाली नमूद केलेल्या लिंक्सवर हे उपलब्ध आहे:
 1. एनएसडीएल: <https://cra-nsdl.com/CRA/> and
 2. केफिनटेक: <https://nps.kfintech.com/login/login/>
 3. सीएमएस: <https://app.camsnps.com/CRA/auth/subscriber-portal/login?source=SUBSCRIBERPORTAL>
- सीआरए यांचेकडे गाऱ्हाणी/तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, त्यावर केंद्रीय तक्रार व्यवस्थापन यंत्रणेद्वारा प्रक्रिया केली जाईल आणि ग्राहकाला गाऱ्हाणी/तक्रारीच्या नोंदणीसाठी भविष्यातील संदर्भासाठी एक खास तक्रार क्रमांक दिला जाईल.

पातळी 2:

- शाखेत किंवा वर नमूद केलेल्या ईमेल आयडीवर गाऱ्हाणी /तक्रारी प्राप्त झाल्यानंतर 14 दिवसांच्या आत त्याचे निराकरण झाले नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादामुळे ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे (जीआरओ) सदर प्रकरण पाठविण्याची निवड करू शकतो.
- जीआरओ द्वारा देण्यात आलेल्या प्रतिसादाने ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर ग्राहक सदर प्रकरण मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) यांचेकडे पाठविण्याची निवड करू शकतो.

पातळी 3:

सर्व आवश्यक कागदपत्रांसह गाऱ्हाणी/तक्रारी प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनीद्वारा निराकरण न केल्यास किंवा दिलेल्या निराकरणामुळे ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास, एनपीएस ग्राहक ट्रस्टकडे गाऱ्हाणे /तक्रार सादर करू शकतो.

पातळी 4:

एनपीएस ट्रस्टने दिलेल्या निराकरणामुळे ग्राहकाच्या गाऱ्हाण्याचे /तक्रारीचे निवारण न झाल्यास ग्राहक पीएफआरडीए द्वारा नेमण्यात आलेल्या लोकपालाकडे अपील करण्याचा पर्याय निवडू शकतो.

6. तक्रारीमध्ये आवश्यक असलेला तपशील

कंपनीकडे गाऱ्हाणे/तक्रार नोंदवताना ग्राहकाने खालील तपशील/कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे:

- ग्राहकाचे नाव, पत्ता, संपर्क क्रमांक आणि ई-मेलचा पत्ता;
- कायम निवृत्ती खाते क्रमांक (PRAN)
- गाऱ्हाण्याचे/तक्रारीचे स्वरूप नमूद करावे;
- गाऱ्हाण्याच्या /तक्रारीच्या संदर्भात संबंधित शाखेचे नाव;
- लागू असेल तेथे, पूरक दस्तऐवज

7. कामकाज पूर्ण करण्याची कालमर्यादा

तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी संबंधित नियमांमध्ये नमूद केलेल्या कालमर्यादेचे पालन करावे.

तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी कालमर्यादेच्या संदर्भात खालील प्रमुख मुद्दे देण्यात आले आहेत:

- गान्हाणे/तक्रार मिळाल्यापासून कामकाजाच्या 3 दिवसांच्या आत ग्राहकाला त्याची पोचपावती पाठविण्यात येईल;
- गान्हाणे/तक्रार मिळाल्यापासून कामकाजाच्या 3 दिवसांच्या आत गान्हाण्याचे /तक्रारीचे निवारण झाल्यास, कंपनी ग्राहकाला पोचपावतीसह निराकरणाची माहिती पाठवू शकते;
- कंपनीकडे मिळालेल्या प्रत्येक गान्हाण्याचे /तक्रारीचे ती मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत निवारण करण्यात येईल.

मिळालेली गान्हाणी /तक्रार कंपनीशी संबंधित नसल्यास, सदर गान्हाणे /तक्रार संबंधित मध्यस्थांकडे हस्तांतरित करण्यात येईल आणि त्याच वेळी ग्राहकाला त्याची माहिती देण्यात येईल.

8. गान्हाणे/तक्रार बंद करणे

खालीलपैकी कोणत्याही प्रसंगी गान्हाणे/तक्रार निकाली काढण्यात आली आहे आणि पूर्णपणे बंद करण्यात आली आहे असे समजण्यात येईल, उदा.:

- कंपनीने ग्राहकांची विनंती पूर्णपणे मान्य केली;
- ग्राहकाने लेखी स्वरूपात कंपनीने दिलेला प्रतिसाद स्वीकारला असल्याचे मान्य केले;
- कंपनीद्वारा पाठविलेला प्रतिसाद मिळाल्यापासून 45 दिवसांच्या आत ग्राहकाने कोणताही प्रतिसाद दिला नाही;
- कंपनीने आपली जबाबदारी पूर्ण केली आहे आणि म्हणून गान्हाणे /तक्रार बंद करण्यात आले आहे, असे ग्राहकाला कळविले;
- कंपनीद्वारा किंवा नॅशनल पेन्शन सिस्टीम ट्रस्ट द्वारे गान्हाणे /तक्रारीचे निवारण केल्याचे किंवा नाकारल्याचे कळविल्याच्या तारखेपासून 45 दिवसांच्या ग्राहकाने कोणतेही अपील करण्याचा पर्याय स्वीकारला नाही.
- सदर ग्राहकांना अपीलाच्या संदर्भातील लोकपालाचा निर्णय कळविण्यात आला.

9. रेकॉर्ड्स ठेवणे

- कंपनीकडे मिळालेल्या प्रत्येक गान्हाण्याचे /तक्रारीचे आणि त्याच्या निवारणासाठी केलेल्या उपाययोजनांचे रेकॉर्ड्स, निराकरणाच्या तारखेपासून किमान तीन वर्षांच्या कालावधीसाठी जतन केले जाईल.
- प्राधिकार्यांनी निश्चित केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार कंपनीद्वारा आवश्यक अहवाल सादर करण्यात येईल.

10. धोरणाची प्रसिद्धी

कंपनीच्या वेबसाइटवर सदर धोरण प्रसिद्ध करण्यात येईल.

11. धोरणाचा आढावा

नियमांमध्ये कोणतेही बदल, दुरुस्ती किंवा काही पुरवणी जोडल्यास किंवा प्राधिकरणाने अन्यथा वेळोवेळी काही नमूद केल्यास, या धोरणात वेळोवेळी सुधारणा, दुरुस्ती केली जाऊ शकते किंवा पुरवणी जोडली जाऊ शकते.
