यू टी आय पेंशन फंड लिमिटेड

(पहले यू टी आय रिटायरमेंट सोल्यूशंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

की

शिकायत निवारण नीति

पी ऍफ़ आर डी ए (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम, २०१५

के अंतर्गत

संस्करण – V

(१८ जुलाई, २०२५ तक समीक्षा और अपडेट किया गया)

विषयसूची

क्र. सं.	विषय	पृष्ठ संख्या
१.	प्रस्तावना	३
२.	परिभाषा	३
३.	उद्देश्य	३
४.	शिकायत कैसे दर्ज करें	४
५.	शिकायतों का पंजीकरण	४
६.	अभिस्वीकृतियाँ	५
७.	शिकायत निवारण और टी ए टी	५
८.	शिकायत का समाधान	६
९.	शिकायत निवारण अधिकारी (जी अर ओ) और मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सी जी अर ओ)	६
१०.	शिकायतों का एन पी एस न्यासी को प्रेषण	७
११.	रिकॉर्ड रखरखाव और रिपोर्टिंग	७
१२.	शिकायत का समापन	८

१. प्रस्तावना

पी ऍफ़ आर डी ए (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम, २०१५ के प्रावधानों के अनुसार, *"राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन योजना के अंतर्गत प्रत्येक मध्यस्थ को इन विनियमों में निर्धारित शिकायत निवारण नीति का पालन करना होगा।"*

शिकायत निवारण नीति पी ऍफ़ आर डी ए (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम, २०१५ के अनुरूप होगी, और यदि किसी भी समय कोई अस्पष्टता या विरोधाभास उत्पन्न होता है, तो इन विनियमों के प्रावधानों को प्राथमिकता दी जाएगी।

२. परिभाषा

"शिकायत या परिवाद" में वह संचार शामिल होता है जो किसी आचरण, लापरवाही, या सेवा में कमी के संबंध में असंतोष व्यक्त करता है और उपचारात्मक कार्रवाई की मांग करने की प्रकृति का है, लेकिन इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं होते:-

i. अधूरी या अस्पष्ट शिकायतें;
ii. सुझाव देने की प्रकृति वाले संचार;
iii. मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने वाले संचार;

३. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य यह निर्धारित करना है कि एन पी एस के तहत यू टी आय पेंशन फंड लिमिटेड द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के संबंध में प्राप्त शिकायतों को स्वीकार करने, संभालने और उनका समाधान करने के लिए किन नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन किया जाएगा। ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित प्रमुख उद्देश्य निर्धारित किए गए हैं:

अ. सभी अभिदाताओं को हर समय बिना किसी भेदभाव के निष्पक्ष और समान व्यवहार प्रदान करना।
आ. ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों को शिष्टाचार के साथ संभालना और निर्धारित समय सीमा में समाधान प्रदान करना।
इ. एक सक्षम और समयबद्ध प्रणाली विकसित करना, जिससे ग्राहक शिकायतों को शीघ्रता से, निष्पक्ष रूप से और न्यायसंगत तरीके से सुलझाया जा सके।
ई. अभिदाताओं के संतुष्टि के स्तर को बढ़ाना।
उ. अभिदाताओं को उनकी शिकायतों के शीघ्र निवारण के लिए आसान पहुँच उपलब्ध कराना।
ऊ. शिकायत निवारण नीति की प्रभावी निगरानी के लिए एक उपयुक्त तंत्र स्थापित करना।

ऋ. पी ऍफ़ आर डी ए अधिनियम २०१३, पी ऍफ़ आर डी ए (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम २०१५, और प्राधिकरण द्वारा ग्राहकों की शिकायतों से संबंधित जारी किसी भी अन्य दिशानिर्देश या अधिसूचना का पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करना।

४. शिकायत कैसे दर्ज करें

अभिदाता निम्नलिखित तरीकों से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

अ. **फोन कॉल:** शिकायत दर्ज कराने के लिए ***०२२-६८९९० ८०३ / ८०२** पर कॉल करें।

आ. **ईमेल:** अभिदाता **abhijeet.chavan@utipf.co.in* पर ईमेल लिखकर अपनी शिकायत भेज सकते हैं।

इ. **पत्र:** अभिदाता निम्नलिखित पते पर पत्र लिखकर भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

> शिकायत निवारण अधिकारी
> यू टी आय पेंशन फंड लिमिटेड
> यू टी आय टावर जी एन ब्लॉक बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स
> बांद्रा ईस्ट मुंबई - ४०० ०५।
> महाराष्ट्र

एन पी एस **के तहत केन्द्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (**सी जी एम इस**): एन पी एस** का कोई भी अभिदाता **सी जी एम इस** पोर्टल के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है, जिसके लिए उसे केन्द्रीय अभिलेखपाल एजेंसी द्वारा प्रदान किया गया लॉगिन और पासवर्ड उपयोग करना होगा।

५. शिकायतों का पंजीकरण

(i) फोन कॉल के माध्यम से प्राप्त शिकायतें:

अ. जो शिकायतें फोन कॉल पर ही हल की जा सकती हैं, उन्हें तुरंत सुलझाया जाएगा।

आ. जिन शिकायतों के लिए आगे कार्रवाई या अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, उन्हें सिस्टम में आगे बढ़ाया जाएगा।

इ. शिकायतों का विवरण एन पी एस की केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी जी एम इस) में दर्ज किया जाता है।

(ii) लिखित संचार के माध्यम से प्राप्त शिकायतें:

अ. शिकायतें पंजीकृत ईमेल, फ़ॉर्म जी-१ या पत्र के माध्यम से प्राप्त हो सकती हैं।

आ. प्राप्त शिकायतों को एन पी एस की केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी जी एम इस) में दर्ज किया जाएगा।

शिकायत दर्ज करने पर अभिदाता को सी जी एम इस के तहत एक यूनिक शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी, जिसे भविष्य में संदर्भ के लिए उपयोग किया जा सकता है।

६. अभिस्वीकृतियाँ

शिकायत मिलने के तीन कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता को अभिस्वीकृति भेज दी जाएगी। अभिस्वीकृति में परिवाद/शिकायत मिलने की तारीख, यूनिक शिकायत संख्या, शिकायत के समाधान की अपेक्षित तारीख, अधिकारी का नाम, पदनाम और संपर्क विवरण, संपर्क विवरण और पते के साथ शिकायत समाधान प्रक्रिया (संगठनात्मक स्तर, एन पी एसा और लोकपाल शामिल हैं) और यूनिक शिकायत संख्या के साथ शिकायत/ परिवाद के समाधान की स्थिति जानने का तरीका और माध्यम शामिल होगा।

यदि प्राप्त शिकायत संबंधित मध्यस्थ से संबंधित नहीं है, तो उसे तीन कार्यदिवसों के भीतर सही मध्यस्थ को स्थानांतरित कर दिया जाएगा, और इस बारे में शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा। यदि शिकायत एक से अधिक मध्यस्थों से संबंधित है, तो इसे सभी संबंधित मध्यस्थों को भेजा जाएगा, लेकिन शिकायत मिलने की तारीख से ३० दिनों के भीतर समाधान सुनिश्चित किया जाएगा।

७. शिकायत निवारण और टी ए टी

अ. शिकायत पत्र / ईमेल में पी आर ए एन/ आवेदन संख्या / अन्य संबंधित संदर्भ संख्या, शिकायतकर्ता का नाम, पता और संपर्क विवरण शामिल होना चाहिए। जहां लागू हो, वहां सहायक दस्तावेजों की प्रतियां भी संलग्न की जानी चाहिए।

आ. सभी शिकायतें एन पी एस के सी जी एम इस और संगठन के शिकायत रजिस्टर में दर्ज की जाएंगी और उन्हें एक यूनिक संदर्भ संख्या दी जाएगी।

इ. यदि शिकायत तीन कार्यदिवसों के भीतर हल हो जाती है, तो समाधान की जानकारी शिकायतकर्ता को अभिस्वीकृति के साथ भेजी जाएगी।

ई. शिकायत का समाधान यथाशीघ्र किया जाएगा और अधिकतम ३० दिनों के भीतर इसे हल किया जाना अनिवार्य होगा।

उ. यदि कोई शिकायत अभिस्वीकृति भेजने की तारीख से दो (२) सप्ताह से अधिक समय तक लंबित रहती है, तो उसे संगठन में अगले उच्च स्तर के अधिकारी को भेज दिया जाएगा। ऐसी शिकायतों को संगठन के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सी जी अर ओ) द्वारा नियंत्रित और निगरानी की जाएगी।

ऊ. जी अर ओ संगठन द्वारा प्राप्त शिकायतों के समाधान की निगरानी करेगा और समय-समय पर इसकी समीक्षा के लिए वरिष्ठ प्रबंधन के समक्ष प्रस्तुत करेगा।

ऋ. शिकायत निवारण नीति सभी के लिए सुलभ है और यह सुनिश्चित करती है कि शिकायत दर्ज करने और उसके समाधान की प्रक्रिया से संबंधित जानकारी आसानी से उपलब्ध हो। यह नीति संगठन की वेबसाइट पर और इसके कार्यालयों में भी उपलब्ध है।

ऌ. शिकायत संबंधी जानकारी को गोपनीय रखा जाएगा और इसे अन्य संगठनों/विनियामक प्राधिकरणों के साथ केवल संबंधित कानूनों के अनुसार ही साझा किया जाएगा, जिसकी जानकारी अभिदाता को दी जाएगी। अन्य किसी स्थिति में जानकारी केवल अभिदाता की लिखित सहमति से ही साझा की जाएगी, और ऐसा केवल तभी किया जाएगा जब शिकायत के समाधान के लिए किसी बाहरी एजेंसी/संस्था का सहयोग आवश्यक हो।

ऍ. सभी शिकायतों की निगरानी की जाएगी और उन्हें सिर्फ तब बंद किया जाएगा जब अभिदाता की शिकायत का समाधान हो जाएगा।

ऑ. यदि संगठन द्वारा भेजे गए लिखित उत्तर को प्राप्त करने के ४५ दिनों के भीतर शिकायतकर्ता की ओर से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो शिकायत को बंद माना जाएगा।

८. शिकायत का समाधान

शिकायत/परिवाद के समाधान के बारे में अभिदाता/शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा। समाधान की सूचना में शिकायत/परिवाद मिलने की तारीख, यूनिक शिकायत संख्या, संचार पर हस्ताक्षर करने वाले अधिकारी का नाम, पदनाम और संपर्क विवरण, एन पी एसT को मामले का प्रतिनिधित्व करने की प्रक्रिया (संपर्क विवरण और पता) और विनियमन में निर्दिष्ट समय के भीतर शिकायत के संतोषजनक समाधान न होने की स्थिति में लोकपाल और पी ऍफ़ आर डी ए से संपर्क करने का अधिकार शामिल होगा।

९. शिकायत निवारण अधिकारी और मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी

वर्तमान शिकायत निवारण अधिकारी (जी अर ओ) और मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सी जी अर ओ) का विवरण निम्नलिखित है:

क्र.सं.	विवरण	शिकायत निवारण अधिकारी	मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी
१.	**नाम**	*श्री अभिजीत चव्हाण*	*श्री उमेश कुमार गुप्ता*
२.	**पद**	कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी	मुख्य कार्यकारी अधिकारी एवं पूर्णकालिक निदेशक
३.	**पता**	यू टी आयटावर, GN ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स	यू टी आयटावर, GN ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स
४.	**संपर्क नंबर**	*०२२-६८९९० ८०३*	*०२२-६८९९० ८४९*
५.	**ईमेल**	*abhijeet.chavan@utipf.co.in*	*umesh.gupta@utipf.co.in*

अ. यदि शिकायतकर्ता अपने शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं है या यदि शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा इसे हल नहीं किया गया है, तो वह अपनी शिकायत को मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सी जी अर ओ) के पास बढ़ा सकता/सकती है।

आ. जी अर ओ शिकायत/परिवाद से संबंधित सभी रिकॉर्ड को संरक्षित करेगा, जिसमें शिकायत प्राप्ति, समाधान और बंद करने की जानकारी शामिल होगी। एन पी एस के सी जी एम इस प्लेटफॉर्म को अधिकतम एक (०१) कार्यदिवस के भीतर अपडेट किया जाएगा, जब अभिदाता को समाधान की सूचना भेजी जाएगी।

इ. जी अर ओ को प्राधिकरण और एन पी एस न्यासी के दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी।

१०. शिकायतों का प्रेषण

कोई भी अभिदाता जिसकी शिकायत यू टी आय पेंशन फंड लिमिटेड द्वारा शिकायत मिलने की तारीख से ३० दिनों के भीतर हल नहीं की गई हो, या जो प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट न हो, वह अपनी शिकायत एन पी एस न्यासी में दर्ज करा सकता है।

यदि अभिदाता की शिकायत यू टी आय पेंशन फंड लिमिटेड द्वारा ३० दिनों के भीतर राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यासी को सौंपने के बाद भी हल नहीं होती है, या यदि अभिदाता राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यासी के समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह संबंधित मध्यस्थ या संस्था के खिलाफ लोकपाल के पास अपील कर सकता है।

११. रिकॉर्ड रखरखाव और रिपोर्टिंग

जी अर ओ शिकायत/परिवाद से संबंधित सभी रिकॉर्ड को संरक्षित करेगा, जिसमें शिकायत की प्राप्ति, समाधान और बंद करने की जानकारी शामिल होगी। एन पी एस के सी जी एम इस प्लेटफॉर्म को अधिकतम एक (०१) कार्यदिवस के भीतर अपडेट किया जाएगा, जब अभिदाता को समाधान की सूचना भेजी जाएगी। जी अर ओ को प्राधिकरण और एन पी एस न्यासी के दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी।

१२. शिकायत का समापन

प्रत्येक शिकायत को मिलने की तारीख से ३० दिनों के भीतर निपटाया जाएगा और शिकायतकर्ता को अंतिम उत्तर भेजा जाएगा, जिसमें समाधान या शिकायत अस्वीकार करने का विवरण होगा, साथ ही अस्वीकृति के कारण भी लिखित रूप में दर्ज किए जाएंगे।

एक शिकायत को निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति में निपटाया गया और बंद माना जाएगा, मतलब:

अ. जब प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था, शिकायतकर्ता की पूरी मांग को स्वीकार कर लेता है;

आ. जहां शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में संकेत दिया है कि उसने प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था के जवाब को स्वीकार कर लिया है;

इ. जब शिकायतकर्ता ने प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था से प्राप्त लिखित उत्तर के ४५ दिनों के भीतर प्रतिक्रिया नहीं दी हो;

ई. जब शिकायत निवारण अधिकारी यह प्रमाणित कर देता है कि मध्यस्थ या प्राधिकृत संस्था ने अपने अनुबंधिक, कानूनी और नियामक दायित्वों का निर्वहन किया है, और इसलिए शिकायत को बंद किया जाता है, और अभिदाता को इस बारे में सूचित किया जाता है;

उ. जहां शिकायतकर्ता ने, जैसा भी मामला हो, प्राधिकरण या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यासी द्वारा विनियमित मध्यस्थ या इकाई द्वारा सूचित शिकायत के समाधान या अस्वीकृति की तारीख से पैंतालीस दिनों के भीतर कोई अपील नहीं की हो;

ऊ. जब लोकपाल द्वारा अपील में दिए गए निर्णय की सूचना शिकायतकर्ता को भेजी जाती है:

बशर्ते कि बंद करना तब लागू नहीं होगी जब लोकपाल या प्राधिकृत संस्था ने अपील/समीक्षा दाखिल करने की अवधि को निर्दिष्ट अवधि से अधिक बढ़ा दिया हो।

***