



पॉइंट ऑफ प्रेजेंस  
(उपस्थिति अस्तित्व) के लिए  
शिकायत निवारण नीति

यू टी आय पेंशन फंड लिमिटेड  
(पहले यू टी आय रिटायरमेंट सोल्यूशन्स लिमिटेड के नाम से  
जाना जाता था)

संस्करण – IV

(२१ अप्रैल, २०२६ को आयोजित बोर्ड मीटिंग में अनुमोदित)

## 1. प्रस्तावना और उद्देश्य:

पी एफ 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।"

यू टी आय पेंशन फंड लिमिटेड (पहले यू टी आय रिटायरमेंट सोल्यूशन्स लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) ("कंपनी") को पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण द्वारा पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पॉइंट ऑफ प्रेजेंस (उपस्थिति अस्तित्व)) विनियम, २०१८ के तहत राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और/या अन्य पेंशन योजनाओं (इसके बाद सामूहिक रूप से "एन पी एस" के रूप में संदर्भित) के लिए पॉइंट ऑफ प्रेजेंस (उपस्थिति अस्तित्व) ("पीओपी") के रूप में काम करने के लिए लाइसेंस प्रदान किया गया था।

हमारा उद्देश्य राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अभिदाताओं की सेवा करने के लिए सबसे अधिक पसंद किया जाने वाला पॉइंट ऑफ प्रेजेंस (उपस्थिति अस्तित्व) बनना है। हम लगातार उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के प्रयास में इस मिशन को पूरा करने की कोशिश करते हैं। यह हमारा प्रयास भी है कि हम अभिदाताओं के हमारे साथ संपर्क में रहने के लिए कई संपर्क बिंदु और चैनल उपलब्ध कराएं। अभिदाता का फ्रीडबैक, सुझाव या शिकायतें हमें न केवल उन्हें हल करने में मदद करेंगी, बल्कि हमें सेवा उत्कृष्टता की दिशा में भी आगे बढ़ने में मदद करेंगी।

## २. सभी पीओपी-SP के लिए शिकायत निवारण अधिकारी और मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण:

वर्तमान शिकायत निवारण अधिकारी (जी आर ओ) और मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सी जी आर ओ) पीओपी और सभी पीओपी SP स्तरों पर निम्नलिखित हैं:

विवरण	शिकायत निवारण अधिकारी	मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी
नाम	श्रीमती अक्षता वाली	श्री शैलेश बेंदाले
पद	सहायक प्रबंधक (संचालन - पीओपी)	प्रमुख - पीओपी संचालन
पता	पहली मंजिल, यूनिट नं. २, ब्लॉक 'बी', जे वी पी डी स्कीम, गुलमोहर क्रॉस रोड नं. ९, अंधेरी (पश्चिम), मुंबई - ४०००४९।	पहली मंजिल, यूनिट नं. २, ब्लॉक 'बी', जे वी पी डी स्कीम, गुलमोहर क्रॉस रोड नं. ९, अंधेरी (पश्चिम), मुंबई - ४०००४९।
संपर्क नंबर	०२२-६८९९०८४०	०२२-६८९९०८४१
ईमेल	<a href="mailto:Akshata.Wali@utipf.co.in">Akshata.Wali@utipf.co.in</a>	<a href="mailto:Shailesh.Bendale@utipf.co.in">Shailesh.Bendale@utipf.co.in</a>

## ३. शिकायतों का पंजीकरण:

एन पी एस के अभिदाताओं निम्नलिखित तरीकों से शिकायत/परिवाद दर्ज कर सकते हैं:

- अभिदाता [popsupport@utipf.co.in](mailto:popsupport@utipf.co.in) पर मेल लिख सकते हैं या ०२२-६८९९०८४२ पर संपर्क कर सकते हैं, या कंपनी के कॉर्पोरेट ऑफिस/ब्रांच ऑफिस में जाकर कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के पास अपनी शिकायत/परिवाद दर्ज करवा सकते हैं। एक पत्र भी नीचे दिए गए पते पर यूटी आय पी एफ एल के कॉर्पोरेट ऑफिस/ब्रांच ऑफिस को भेजा जा सकता है:

यू टी आय पेंशन फंड लिमिटेड  
पहली मंजिल, यूनिट नं. २, ब्लॉक 'बी',  
जे वी पी डी स्कीम, गुलमोहर क्रॉस रोड नं. ९,  
अंधेरी (पश्चिम), मुंबई - ४०००४९।

- अभिदाता केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी जी एम एस) के माध्यम से भी शिकायत/परिवाद दर्ज कर सकते हैं, इसके लिए उन्हें केंद्रीय अभिलेख अभिकरण (सी आर ए) द्वारा प्रदान किया गया लॉगिन

और पासवर्ड उपयोग करना होगा।

- हालांकि, ०२ फरवरी, २०२६ के PFRDA परिपत्र संख्या PFRDA/२०२६/८/GC/०१ के अनुसार, ऑफलाइन उठाई गई सभी शिकायतों को संबंधित POPs द्वारा ग्राहक से प्राप्त लिखित संचार के आधार पर संबंधित CRA CGMS सिस्टम में दर्ज किया जाएगा।
- सी आर ए द्वारा शिकायत/परिवाद प्राप्त होने पर, उसे केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से प्रक्रिया में लिया जाएगा और अभिदाता को भविष्य के संदर्भ के लिए एक यूनिक शिकायत संख्या प्रदान की जा सकती है।

#### ४. आंतरिक शिकायत निवारण समिति:

- शिकायतों को हर महीने रिव्यू करने के लिए एक आंतरिक समिति बनाई गई है, जिसका नाम "आंतरिक शिकायत निवारण समिति" रखा गया है। इस समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल हैं:

<b>पदनाम:</b>
सीईओ और पूर्णकालिक निदेशक
संचालन प्रमुख - पीओपी
अनुपालन अधिकारी - पीओपी

#### ५. शिकायतों का प्रेषण:

- यदि शिकायत/परिवाद को कॉर्पोरेट ऑफिस/ब्रांच ऑफिस या उपर्युक्त ईमेल आईडी पर प्राप्त होने के २ सप्ताह के भीतर हल नहीं किया जाता है, या यदि अभिदाता प्रस्तुत उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो अभिदाता इसे कंपनी के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी के पास बढ़ा सकते हैं।
- यदि शिकायत/परिवाद को यूटी आय पी एफ एल द्वारा प्राप्त होने के ३० दिनों के भीतर सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ हल नहीं किया जाता है या यदि अभिदाता मुख्य शिकायत अधिकारी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो अभिदाता इसे एन पी एस न्यासी के पास बढ़ा सकते हैं।
- यदि अभिदाता की शिकायत/परिवाद को एन पी एस न्यासी द्वारा शिकायत/परिवाद प्रस्तुत करने की तिथि से ३० दिनों के भीतर हल नहीं किया जाता है, या यदि अभिदाता एन पी एस न्यासी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो अभिदाता पी एफ आर डी ए द्वारा नियुक्त लोकपाल के पास निर्धारित समय सीमा के भीतर अपील कर सकते हैं, यदि कोई हो।

#### ६. टर्न अराउंड टाइम:

पी एफ आर डी ए विनियमों में शिकायत के निवारण के लिए निर्धारित समय सीमा इस प्रकार है:

- शिकायत/परिवाद प्राप्त होने के ३ कार्य दिवसों के भीतर अभिदाता को एक अभिस्वीकृति भेजी जाएगी और शिकायतकर्ता को प्रत्येक पंजीकृत शिकायत के लिए एक यूनिक शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी, जो भविष्य में संदर्भ के लिए उपयोग की जा सकती है। शिकायत निवारण प्रक्रिया की शुरुआत यूटी आय पी एफ एल द्वारा शिकायत प्राप्त होने की पहली तिथि से मानी जाएगी;
- यदि शिकायत/परिवाद को शिकायत प्राप्त होने के ३ कार्य दिवसों के भीतर हल कर लिया जाता है, तो कंपनी समाधान के साथ अभिस्वीकृति को अभिदाता को सूचित कर सकती है;
- कंपनी द्वारा प्राप्त प्रत्येक शिकायत/परिवाद को शिकायत/परिवाद प्राप्त होने के ३० दिनों के भीतर निपटाना आवश्यक है।

- यूटी आय पी एफ एल को उसकी प्राप्त प्रत्येक शिकायत का रिकॉर्ड बनाए रखने और उसके निवारण के लिए उठाए गए कदमों का दस्तावेजीकरण करना होगा।
- यूटी आय पी एफ एल को समय-समय पर राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यासी या प्राधिकरण को आवधिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करनी होगी।

यदि प्राप्त शिकायत/परिवाद कंपनी से संबंधित नहीं है, तो उसे ३ कार्य दिवसों के भीतर संबंधित मध्यस्थ को हस्तांतरित किया जाएगा और अभिदाता को उसी समय सूचित किया जाएगा।

### ७. शिकायत/परिवाद का समापन:

प्रत्येक शिकायत को प्राप्त होने के ३० दिनों के भीतर निपटाया जाएगा और एक अंतिम उत्तर शिकायतकर्ता को भेजा जाएगा, जिसमें समाधान या शिकायत के अस्वीकृत होने के विवरण के साथ इसके कारण लिखित रूप में दर्ज किए जाएंगे।

शिकायत/परिवाद को निम्नलिखित स्थितियों में से किसी एक के तहत निपटाया और बंद माना जाएगा, मतलब:

- कंपनी ने अभिदाता के अनुरोध को पूरी तरह से स्वीकार कर लिया है;
- अभिदाता ने लिखित रूप से संकेत दिया हो कि वह कंपनी की प्रतिक्रिया को स्वीकार करता है;
- अभिदाता ने कंपनी की लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होने के ४५ दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं दी हो;
- शिकायत निवारण अधिकारी/मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी ने अभिदाता को सूचित करते हुए प्रमाणित किया हो कि कंपनी ने अपनी जिम्मेदारियां पूरी कर ली हैं और इसलिए शिकायत/परिवाद को बंद किया जाता है;
- अभिदाता ने कंपनी या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यासी, जैसा भी मामला हो, द्वारा सूचित शिकायत/परिवाद के समाधान या अस्वीकृति की प्राप्ति की तारीख से ४५ दिनों के भीतर कोई अपील नहीं की है;
- लोकपाल द्वारा अपील में निर्णय अभिदाता को सूचित किया गया हो।

यह सुनिश्चित किया जाता है कि बंदी उस स्थिति में लागू नहीं होगी जहां लोकपाल या प्राधिकरण, जैसा भी मामला हो, ने निर्धारित समय सीमा के बाहर अपील दायर करने की अनुमति दी हो।

### ८. रिकॉर्ड का रखरखाव और रिपोर्टिंग:

जी आर ओ को प्राप्त शिकायत/परिवाद, समाधान और शिकायत के बंदी से संबंधित रिकॉर्ड संरक्षित करने होंगे। एन पी एस का सी जी एम एस प्लेटफॉर्म समाधान की सूचना अभिदाता को भेजने के बाद अधिकतम एक (०१) कार्य दिवस के भीतर अपडेट किया जाएगा। जी आर ओ को प्राधिकरण के दिशा-निर्देशों के अनुसार आवश्यक रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी।

### ९. नीति की समीक्षा:

यह नीति वार्षिक आधार पर समीक्षा की जाएगी या समय-समय पर इसे संशोधित, परिवर्तित या अतिरिक्त किया जा सकता है ताकि विनियमों में किसी भी संशोधन, परिवर्तन या अतिरिक्त का पालन सुनिश्चित किया जा सके या जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जा सकता है।