

# **TATA PENSION FUND**

*Jaisa Aaj, Waisa Kal*

**टाटा पेंशन फंड मैनेजमेंट प्राइवेट  
लिमिटेड**

**शिकायत निवारण नीति**

**संस्करण ४ – २२ जनवरी, २०२५**

संस्करण क्रमांक	ऑडिट समिति द्वारा अनुमोदन की तिथि	निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदन की तिथि	संशोधित नीति की प्रभावी तिथि	परिवर्तन का संक्षिप्त विवरण / प्रकृति
V1	-	28 जून, 2022	28 जून, 2022	नई नीति का अंगीकरण
V2	19 जुलाई, 2023	19 जुलाई, 2023	19 जुलाई, 2023	कंपनी के नाम परिवर्तन, कार्मिक से संबंधित परिवर्तन
V3	25 अक्टूबर, 2024	25 अक्टूबर, 2024	25 अक्टूबर, 2024	PFRDA (ग्राहक शिकायत निवारण) (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2023 के अनुसार परिवर्तन, PFRDA के पते में परिवर्तन, संस्करण नियंत्रण आदि को सम्मिलित करना।
V4	22 जनवरी, 2025	22 जनवरी, 2025	22 जनवरी, 2025	कंपनी के नाम में परिवर्तन

# विषय सूची

1. प्रस्तावना .....	4
2. परिभाषाएँ .....	4
3. उद्देश्य .....	5
4. प्रभाव क्षेत्र और प्रयोज्यता .....	5
5. शिकायत/अभ्यावेदन निवारण तंत्र .....	5
6. राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट को शिकायत/अभ्यावेदन का एस्केलेशन .....	7
7. लोकपाल के समक्ष अपील .....	8
8. शिकायत/अभ्यावेदन का समापन .....	8
9. अभिलेखों का संधारण और रिपोर्टिंग .....	9
10. अन्य आवश्यकताएँ .....	9
11. नीति की समीक्षा .....	9

## 1. प्रस्तावना

टाटा पेंशन फंड मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड (TPMPL) को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट के तहत निजी क्षेत्र के लिए निधियों के प्रबंधन हेतु पेंशन फंड प्रबंधक के रूप में नियुक्त किया गया था।

पेंशन फंड विनियामक और विकास प्राधिकरण (ग्राहक शिकायत निवारण) विनियम, 2015 के प्रावधानों के अनुसार, जिसे आगे चलकर "विनियम" कहा गया है, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और PFRDA द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन योजना के तहत प्रत्येक मध्यस्थ को इन विनियमों द्वारा निर्धारित शिकायत निवारण नीति का पालन करना होगा।

## 2. परिभाषाएं

- i. "अधिनियम" का अर्थ पेंशन फंड विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 है।
- ii. "शिकायत या अभ्यावेदन" में ऐसी कोई भी अभिव्यक्ति शामिल है जो असंतोष व्यक्त करती है, जो पेंशन फंड विनियामक और विकास प्राधिकरण नियम, 2013 के प्रावधानों द्वारा शासित किसी मध्यस्थ या संस्था या व्यक्ति के आचरण या किसी कार्य के कमीशन या निष्क्रियता या सेवा में कमी के संबंध में हो और जिसमें उपचारात्मक कार्रवाई की मांग की गई हो, लेकिन इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं हैं-
  - a) ऐसी शिकायतें जो अपूर्ण हों या जिनका स्वरूप स्पष्ट न हो;
  - b) सुझाव देने वाले प्रकार के संवाद;
  - c) मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने वाले संवाद;
  - d) ऐसी शिकायतें जो प्राधिकरण की शक्तियों और कार्यों से परे हों या अधिनियम और उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों और विनियमों के प्रावधानों से परे हों;
  - e) मध्यस्थों के बीच के कोई भी विवाद; और
  - f) ऐसी शिकायतें जो न्यायालय या अर्ध-न्यायिक निकाय में विचाराधीन (sub-judice) हों, सिवाय उन मामलों के जो अधिनियम के प्रावधानों के तहत प्राधिकरण के विशेष अधिकार क्षेत्र में आते हों;
- iii. "शिकायतकर्ता" का अर्थ ऐसा कोई भी व्यक्ति है जो विनियमों के अनुसार शिकायत दर्ज करता है;
- iv. "पूछताछ" या "एक पूछताछ" का अर्थ एक ग्राहक द्वारा राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन योजना के बारे में जानकारी प्राप्त करने के प्राथमिक उद्देश्य से किया गया कोई भी संवाद है;
- v. "अनुरोध" का अर्थ एक ग्राहक द्वारा किसी मध्यस्थ से या पेंशन फंड विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 के प्रावधानों द्वारा शासित किसी संस्था या व्यक्ति से सेवा प्राप्त करने के उद्देश्य से किया गया कोई भी संवाद है।
- vi. "कोई अन्य पेंशन योजना" का अर्थ अधिनियम की धारा 12 की उप-धारा (1) के खंड (b) में उल्लिखित कोई अन्य पेंशन योजना है;

vii. "मध्यस्थ" का अर्थ राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के संदर्भ में पेंशन फंड, केंद्रीय अभिलेख संधारण एजेंसी, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट, पेंशन फंड सलाहकार, उपस्थिति बिंदु, और वह अन्य व्यक्ति या संस्था है जो संग्रहण, प्रबंधन, अभिलेख संधारण और संचय के वितरण से संबंधित हो;

viii. "लोकपाल" का अर्थ इन नियमों की विनियमन 11 के अंतर्गत नियुक्त कोई भी व्यक्ति है और इसमें एक वजीफाधारी लोकपाल भी शामिल है।

### 3. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य TPMPPL द्वारा ग्राहकों के हित में शिकायतों के प्रभावी निवारण हेतु समयबद्ध और निर्बाध रूपरेखा प्रदान करना है। यह नीति पेंशन फंड विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013, पेंशन फंड विनियामक और विकास प्राधिकरण (ग्राहक शिकायत निवारण) विनियम, 2015, तथा प्राधिकरण द्वारा ग्राहकों की शिकायतों से संबंधित जारी किसी भी दिशा-निर्देश या अधिसूचना के प्रावधानों के अनुपालन में लागू की जा रही है।

### 4. क्षेत्र और प्रयोज्यता

इस नीति का क्षेत्र केवल उन शिकायतों तक सीमित रहेगा जो TPMPPL के खिलाफ राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली संरचना के अंतर्गत फंड प्रबंधक के रूप में कार्य करने के संबंध में उठाई गई हों। TPMPPL के पंजीकृत कार्यालय में कार्यरत सभी कर्मचारी इस नीति द्वारा निर्देशित होंगे।

### 5. शिकायत/अभ्यावेदन निवारण तंत्र

ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में शिकायतों के निवारण की मांग करने का अधिकार है। कंपनी को प्राप्त सभी शिकायतों का उत्तर कंपनी के अंतिम निर्णय के साथ शिकायत प्राप्त होने की निर्धारित नियामक समयावधि 30 दिनों के भीतर दिया जाएगा।

ग्राहक शिकायत/अभ्यावेदन दर्ज कराने के लिए शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) को लिखित रूप में/ईमेल द्वारा संपर्क कर सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी – श्री सचिन थोरात

Tata Pension Fund Management Private Limited

1903, बी विंग, 19वीं मंजिल, परीनी क्रेसेन्ज़ो, जी ब्लॉक,

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा ईस्ट, मुंबई – 400 051

फोन: 022 6969 8007

ईमेल आईडी: [sthorat@tatapfm.com](mailto:sthorat@tatapfm.com)

शिकायत/अभ्यावेदन प्राप्त होने पर, शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत को केंद्रीय रिकॉर्ड कीपिंग एजेंसियों की केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CGMS) में दर्ज करेगा, जिससे एक विशिष्ट शिकायत संख्या (UGN) उत्पन्न की जाएगी।

शिकायत/अभ्यावेदन की प्राप्ति की तिथि से तीन कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को एक स्वीकृति ईमेल/पत्र भेजा जाएगा। इस स्वीकृति में निम्नलिखित जानकारी शामिल होगी: शिकायत/अभ्यावेदन की प्राप्ति की तिथि, विशिष्ट शिकायत संख्या (UGN), शिकायत के समाधान की अपेक्षित तिथि, शिकायत का समाधान कर रहे अधिकारी का नाम, पदनाम और संपर्क विवरण, शिकायत/अभ्यावेदन एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ संपर्क विवरण और पता [जिसमें राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट (NPST) और लोकपाल का विवरण शामिल है], UGN के साथ शिकायत/अभ्यावेदन के समाधान को ट्रैक करने की विधि और माध्यम तथा शिकायत/अभ्यावेदन के समाधान की सूचना देने का तरीका।

शिकायतकर्ता को स्वीकृति भेजने की तिथि CGMS प्लेटफॉर्म पर अपडेट की जाएगी।

यदि शिकायत प्राप्ति की तिथि से तीन कार्य दिवसों के भीतर उसका समाधान कर दिया जाता है, तो अंतिम संप्रेषण शिकायत की स्वीकृति के रूप में भी कार्य करेगा। यदि प्राप्त शिकायत/अभ्यावेदन संबंधित मध्यस्थ से संबंधित नहीं है, तो यह शिकायत शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए तीन कार्य दिवसों के भीतर संबंधित मध्यस्थ को स्थानांतरित कर दी जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी ग्राहक को एक लिखित सूचना भेजेगा जिसमें शिकायत के समाधान का प्रस्ताव या शिकायत को अस्वीकार करने का कारण दर्ज किया जाएगा। शिकायत/अभ्यावेदन को टीपीएमपीएल द्वारा पहली बार प्राप्त होने की तिथि से आरंभ माना जाएगा। शिकायत/अभ्यावेदन के समाधान की सूचना ग्राहक को दी जाएगी। समाधान की सूचना में शिकायत/अभ्यावेदन की प्राप्ति की तिथि, UGN, संप्रेषण पर हस्ताक्षर करने वाले अधिकारी का नाम, पदनाम और संपर्क विवरण, एनपीएस ट्रस्ट से संपर्क करने की प्रक्रिया (संपर्क विवरण और पता) और यदि शिकायत/अभ्यावेदन का समाधान नियमन में निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर संतोषजनक नहीं है तो लोकपाल और पीएफआरडीए से संपर्क करने का अधिकार शामिल होगा।

शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत/अभ्यावेदन के समाधान की सूचना भेजने के एक कार्य दिवस के भीतर CGMS प्लेटफॉर्म पर अपडेट करेगा। सभी शिकायतों को संगठन के भीतर मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (CGRO) को एस्केलेट किया जाएगा यदि स्वीकृति भेजने की तिथि से 12 दिनों से अधिक समय तक समाधान लंबित रहता है।

मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी – श्री श्यामकुमार गुप्ता  
Tata Pension Fund Management Private Limited  
1903, बी विंग, 19वीं मंजिल, परीनी क्रेसेन्ज़ो, जी ब्लॉक,  
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा ईस्ट, मुंबई – 400 051  
फोन: 022 6969 8005  
ईमेल आईडी: [sgupta@tatapfm.com](mailto:sgupta@tatapfm.com)

CGRO यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत/अभ्यावेदन की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर उसका निपटारा कर दिया जाए।

ग्राहक शाखा में भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शाखा प्रबंधक उस शाखा कार्यालय के लिए शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में कार्य करेगा और कंपनी की ओर से शिकायतों का समाधान करेगा। वर्तमान में, कंपनी का कोई शाखा/कार्यालय नहीं है, सिवाय पंजीकृत/कॉर्पोरेट कार्यालय के।

## **6. राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट को शिकायत/अभ्यावेदन का एस्केलेशन**

कोई भी ग्राहक जिसकी शिकायत/अभ्यावेदन प्राप्ति की तिथि से इक्कीस दिनों के भीतर हल नहीं हुई हो या जो TPMPPL द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हो, वह TPMPPL के खिलाफ राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) ट्रस्ट के पास शिकायत/अभ्यावेदन दर्ज कर सकता है। ऐसे मामले में, एनपीएस ट्रस्ट ग्राहक की शिकायत/अभ्यावेदन के निवारण हेतु TPMPPL के साथ समन्वय करेगा और ग्राहक की शिकायत/अभ्यावेदन के समाधान के लिए कार्य करेगा तथा शिकायत/अभ्यावेदन की प्राप्ति की तिथि से तीस दिनों के भीतर ग्राहक को उत्तर देगा।

## **7. लोकपाल के समक्ष अपील**

कोई भी ग्राहक जिसकी शिकायत/अभ्यावेदन एनपीएस ट्रस्ट को प्रस्तुत करने की तिथि से तीस दिनों के भीतर TPMPPL द्वारा हल नहीं की गई हो या जो एनपीएस ट्रस्ट द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हो, वह TPMPPL के खिलाफ लोकपाल के समक्ष अपील कर सकता है।

**लोकपाल का नाम, पता और संपर्क विवरण:**

लोकपाल,

लोकपाल का कार्यालय

पेंशन फंड विनियामक और विकास प्राधिकरण

टावर ई, 05वीं मंजिल, ई-500, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,

नौरोजी नगर, नई दिल्ली – 110 029

लैंडलाइन नं.: 011-4071 7900

ईमेल आईडी: [ombudsman@pfrda.org.in](mailto:ombudsman@pfrda.org.in)

## 8. शिकायत/अभ्यावेदन का समापन

शिकायत/अभ्यावेदन को निम्नलिखित किसी भी स्थिति में निपटाया हुआ और बंद माना जाएगा:

- TPMPL ने शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूर्ण रूप से स्वीकार कर लिया हो।
- जहाँ शिकायतकर्ता ने TPMPL की प्रतिक्रिया को लिखित रूप में स्वीकार कर लिया हो।
- शिकायतकर्ता ने TPMPL की लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होने के 45 दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं दिया हो।
- शिकायत निवारण अधिकारी ने ग्राहक को प्रमाणित किया हो कि TPMPL ने अपने संविदात्मक, वैधानिक और विनियामक दायित्वों का निर्वहन कर दिया है और इसलिए शिकायत को बंद कर दिया गया है।
- जहाँ शिकायतकर्ता ने TPMPL द्वारा समाधान या अस्वीकृति की सूचना प्राप्त होने की तिथि से 45 दिनों के भीतर कोई अपील नहीं की हो।
- जहाँ अपील में लोकपाल का निर्णय शिकायतकर्ता को सूचित कर दिया गया हो।

बशर्ते कि यह समापन उस स्थिति में लागू नहीं होगा जहाँ लोकपाल या प्राधिकरण, जैसा भी मामला हो, ने निर्दिष्ट अवधि से परे अपील दायर करने की अनुमति दी हो।

## 9. अभिलेखों का संधारण और रिपोर्टिंग

TPMPL प्राप्त शिकायत/अभ्यावेदन से संबंधित अभिलेखों और उनके निवारण हेतु किए गए उपायों को शिकायत/अभ्यावेदन के समापन की तिथि के बाद पाँच वर्षों की अवधि तक सुरक्षित रखेगा। शिकायत निवारण अधिकारी प्राधिकरण द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। TPMPL शिकायत से संबंधित विवरण को गोपनीय रखेगा और उसे अन्य संगठनों/विनियामक प्राधिकरणों के साथ केवल तब साझा किया जाएगा जब यह प्रासंगिक कानूनों के अनुरूप हो तथा ग्राहक को इसके बारे में सूचित किया जाएगा। अन्यथा जानकारी केवल ग्राहक की लिखित सहमति से साझा की जाएगी और वह भी केवल उन्हीं परिस्थितियों में जब शिकायत के समाधान के लिए किसी बाहरी एजेंसी/संगठन के इनपुट की आवश्यकता हो।



## 10. अन्य आवश्यकताएँ

यह नीति अपनाए जाने या संशोधित किए जाने की तिथि से 7 दिनों के भीतर पेंशन फंड विनियामक और विकास प्राधिकरण तथा राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट के पास दाखिल की जाएगी।

यह नीति सार्वजनिक डोमेन में, जिसमें इसकी वेबसाइट भी शामिल है, हिंदी, अंग्रेज़ी और अन्य लागू क्षेत्रीय भाषाओं में प्रदर्शित की जाएगी।

यह नीति कंपनी की वेबसाइट और टीपीएमपीएल की सभी शाखाओं में उपलब्ध होगी।

## 11. नीति की समीक्षा

इस नीति को कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है और इसकी समीक्षा आवश्यकता पड़ने पर और किसी भी स्थिति में प्रत्येक दो वर्षों में एक बार की जाएगी।