

TATA PENSION FUND

Jaisa Aaj, Waisa Kal

टाटा पेन्शन फंड मॅनेजमेंट प्रायव्हेट
लिमिटेड

तक्रार निवारण धोरण

आवृत्ती ४ – २२ जानेवारी, २०२५

आवृत्ती क्रमांक	लेखापरीक्षण समितीची मंजूरीची तारीख	संचालक मंडळाची मंजूरीची तारीख	सुधारित धोरण प्रभावी तारीख	बदलांचे संक्षिप्त वर्णन / स्वरूप
V1	-	28 जून, 2022	28 जून, 2022	नवीन धोरण स्वीकारणे
V2	19 जुलै, 2023	19 जुलै, 2023	19 जुलै, 2023	कंपनीच्या नावातील बदल, कर्मचाऱ्यांशी संबंधित बदल
V3	25 ऑक्टोबर, 2024	25 ऑक्टोबर, 2024	25 ऑक्टोबर, 2024	PFRDA (वापरकर्त्यांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी) (द्वितीय सुधारणा) नियम, 2023, PFRDA चा पत्ता बदल, आवृत्ती नियंत्रण इ. प्रमाणे बदल समाविष्ट करणे
V4	22 जानेवारी, 2025	22 जानेवारी, 2025	22 जानेवारी, 2025	कंपनीच्या नावात बदल

विषयसूची

1. प्रस्तावना	4
2. व्याख्या	4
3. उद्दिष्ट	5
4. व्याप्ती व लागू होणे	5
5. तक्रार/तक्रारी निवारण यंत्रणा	6
6. राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली ट्रस्टकडे तक्रार/तक्रारीची पुढील कार्यवाही	8
7. लोकपालाकडे अपील	8
8. तक्रार/तक्रारीचा निपटारा	9
9. नोंदींचे व्यवस्थापन व अहवाल देणे	9
10. इतर आवश्यकता	10
11. धोरणाचे पुनरावलोकन	10

1. प्रस्तावना

टाटा पेन्शन फंड मॅनेजमेंट प्रायव्हेट लिमिटेड (TPFMPL) यांची राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली ट्रस्ट अंतर्गत खासगी क्षेत्रासाठी निधी व्यवस्थापित करण्यासाठी पेन्शन फंड व्यवस्थापक म्हणून नियुक्ती करण्यात आली.

पेंशन फंड नियामक व विकास प्राधिकरण (ग्राहक तक्रार निवारण) नियमावली, २०१५ नुसार, ज्यास पुढे "नियमावली" असे संबोधले जाईल, राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली अंतर्गत व PFRDA नियमन करत असलेल्या इतर कोणत्याही पेन्शन योजनेअंतर्गत प्रत्येक मध्यस्थाने या नियमावलीत नमूद केलेले तक्रार निवारण धोरण अनुसरावे.

2. व्याख्या

- i. "कायदा" म्हणजे पेन्शन फंड नियामक आणि विकास प्राधिकरण कायदा, २०१३.
- ii. "तक्रारी किंवा तक्रार" यामध्ये अशा कोणत्याही संवादाचा समावेश होतो जो पेन्शन फंड नियामक आणि विकास प्राधिकरण कायदा, २०१३ च्या तरतुदीनुसार नियमन केलेल्या मध्यस्थ, संस्था किंवा व्यक्तीच्या वर्तन किंवा कोणत्याही कामातील त्रुटी, दुर्लक्ष, सेवा कमतरता याबाबत असमाधान व्यक्त करतो आणि जे निवारक कृतीच्या मागणीच्या स्वरूपाचे असते; परंतु यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश होत नाही—
 - a) तक्रारी ज्या अपूर्ण आहेत किंवा विशिष्ट स्वरूपाच्या नाहीत;
 - b) सूचना देण्याच्या स्वरूपातील संवाद;
 - c) मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागणाऱ्या स्वरूपातील संवाद;
 - d) अधिकाऱ्यांच्या अधिकार व कार्यक्षेत्राबाहेरील किंवा कायदा व त्यानुसार तयार केलेल्या नियमांबाहेरील तक्रारी;
 - e) मध्यस्थांमधील कोणतेही वाद; आणि
 - f) ज्या तक्रारी न्यायप्रक्रियेअंतर्गत प्रलंबित आहेत (कोर्ट किंवा अर्धन्यायिक संस्थेमध्ये विचाराधीन आहेत) अशा तक्रारी, वगळता त्या प्रकरणांचा अपवाद ज्यांचा अधिकार कायद्याच्या तरतुदीनुसार केवळ प्राधिकरणाकडे आहे;
- iii. "तक्रारदार" म्हणजे कोणतीही व्यक्ती जी नियमावलीनुसार तक्रार दाखल करते;
- iv. "विचारणा" किंवा "एक विचारणा" म्हणजे राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली किंवा प्राधिकरणाद्वारे नियमन केलेल्या इतर कोणत्याही पेन्शन योजनेबाबत माहिती मिळवण्यासाठी सदस्याने केलेला संवाद;

- v. “विनंती” म्हणजे राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली अंतर्गत मध्यस्थाकडे किंवा PFRDA कायदा, २०१३ च्या तरतुदीनुसार नियमन केलेल्या संस्था किंवा व्यक्तीकडे सेवा मागणाऱ्या सदस्याचा संवाद;
- vi. “इतर कोणतीही पेन्शन योजना” म्हणजे कायद्याच्या कलम १२ च्या उपकलम (१) च्या खंड (b) मध्ये नमूद केलेल्या इतर कोणत्याही पेन्शन योजना;
- vii. “NPS संदर्भात ‘मध्यस्थ’ यामध्ये पेन्शन फंड, मध्यवर्ती नोंद ठेव संस्था, राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली ट्रस्ट, पेन्शन फंड सल्लागार, उपस्थिती बिंदू, तसेच संकलन, व्यवस्थापन, नोंदवही ठेवणे व जमा रक्कमेचे वितरण यांच्याशी संबंधित अन्य कोणतीही व्यक्ती किंवा संस्था यांचा समावेश होतो.
- viii. “लोकपाल” म्हणजे या नियमावलीच्या नियम ११ अंतर्गत नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती आणि त्यामध्ये मानधनावर असलेले लोकपाल यांचा समावेश होतो.

3. उद्दिष्ट

या धोरणाचा उद्देश म्हणजे TPMPPL द्वारे सदस्यांच्या हितासाठी तक्रारींच्या प्रभावी निवारणासाठी वेळेवर आणि अखंड कार्यप्रणाली प्रदान करणे होय. हे धोरण पीएफआरडीए कायदा, २०१३, पीएफआरडीए (सदस्य तक्रार निवारण) नियमावली, २०१५ आणि प्राधिकरणाद्वारे सदस्य तक्रारींशी संबंधित जारी करण्यात आलेल्या कोणत्याही मार्गदर्शक सूचना किंवा अधिसूचना यांच्याशी सुसंगत राहण्यासाठी तयार करण्यात आले आहे.

4. व्याप्ती व लागू होणे

या धोरणाची व्याप्ती एनपीएस संरचनेअंतर्गत फंड व्यवस्थापक म्हणून कार्य करणाऱ्या TPMPPL विरुद्ध उचललेल्या तक्रारींपुरती मर्यादित असेल. TPMPPL च्या नोंदणीकृत कार्यालयात कार्यरत असलेले सर्व कर्मचारी या धोरणाद्वारे मार्गदर्शित राहतील.

5. तक्रार/तक्रारी निवारण यंत्रणा

कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या सेवांबाबत सदस्यांना तक्रारी निवारणाचा अधिकार आहे. कंपनीकडून प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींवर नियामकांनी निर्धारित केलेल्या ३० दिवसांच्या कालावधीत अंतिम निर्णयासह उत्तर दिले जाईल.

सदस्य तक्रार नोंदवण्यासाठी लेखी स्वरूपात किंवा ईमेलद्वारे कंपनीशी संपर्क साधू शकतात:

तक्रार निवारण अधिकारी – श्री. सचिन थोरात

Tata Pension Fund Management Private Limited

1903, बी विंग, 19 वा मजला, परीनी क्रेसेंझो, जी ब्लॉक,

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा ईस्ट, मुंबई – ४०० ०५१

दूरध्वनी: ०२२ ६९६९ ८००७

ईमेल आयडी: sthorat@tatapfm.com

तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, तक्रार निवारण अधिकारी संबंधित तक्रारीची नोंद मध्यवर्ती नोंद ठेव संस्थांच्या केंद्रीय तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (CGMS) मध्ये करेल, जेणेकरून युनिक ग्रिडन्स नंबर (UGN) तयार होईल.

तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर तीन कामकाजाच्या दिवसांत सदस्याला एक पुष्टीकरण ईमेल/पत्र पाठवले जाईल. या पुष्टीकरणामध्ये खालील माहिती असेल:

- तक्रार प्राप्त झाल्याची तारीख
- युनिक ग्रिडन्स नंबर
- तक्रार निवारणाची अपेक्षित तारीख
- तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव, पदनाम व संपर्क तपशील
- तक्रार वाढवण्याची संरचना (एस्कलेशन मॅट्रिक्स) व संबंधित संपर्क तपशील व पत्ता (NPS ट्रस्ट व लोकपाल यासह)
- UGN वापरून तक्रार निवारणाची स्थिती कशी शोधावी याची पद्धत
- तक्रार निवारणाची माहिती तक्रारदाराला कशी दिली जाईल

तक्रारदाराला पुष्टीकरण पाठवलेली तारीख CGMS प्लॅटफॉर्मवर अद्ययावत केली जाईल.

जर तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर ३ कामकाजाच्या दिवसांत ती निकाली काढली गेली, तर अंतिम पत्रव्यवहारच पुष्टीकरण म्हणून मानले जाईल.

जर प्राप्त झालेली तक्रार संबंधित मध्यस्थाशी संबंधित नसेल, तर ती तक्रार संबंधित मध्यस्थाकडे तीन कामकाजाच्या दिवसांत पाठवली जाईल आणि तक्रारदाराला याची माहिती दिली जाईल.

GRO (Grievance Redressal Officer) सदस्याला लेखी स्वरूपात तक्रार निवारणाची माहिती किंवा तक्रार नाकारण्याचे कारण देऊन कळवेल.

तक्रार/तक्रारीच्या निवारणाची प्रक्रिया TPMPPL कडून तक्रार प्राप्त झालेल्या पहिल्या तारखेपासून सुरू झालेली मानली जाईल.

तक्रार निवारणानंतर सदस्याला कळवले जाईल. निवारण पत्रात खालील बाबी असतील:

- तक्रार प्राप्त झाल्याची तारीख
- UGN
- पत्र लिहिणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव, पदनाम व संपर्क तपशील
- NPS ट्रस्टकडे पुनर्विचार करण्याची प्रक्रिया (संपर्क तपशील व पत्ता)
- तक्रार निवारण समाधानकारक नसल्यास लोकपाल व PFRDA कडे जाण्याचा पुढील अधिकार

GRO सदस्याला निवारणाची माहिती पाठवल्यानंतर एक कामकाजाच्या दिवसात CGMS प्लॅटफॉर्मवर अद्ययावत करेल.

जर पुष्टीकरण पाठवून १२ दिवसांहून अधिक काळ तक्रार न सोडवली गेली, तर सर्व तक्रारी संस्थेतील CGRO कडे वाढवून दिल्या जातील.

मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी – श्री. श्यामकुमार गुप्ता

Tata Pension Fund Management Private Limited

1903, बी विंग, 19 वा मजला, परीनी क्रेसेंझो, जी ब्लॉक,

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा ईस्ट, मुंबई – ४०० ०५१

दूरध्वनी: ०२२ ६९६९ ८००५

ईमेल आयडी: sgupta@tatapfm.com

CGRO तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत तिचा निपटारा होईल याची खात्री करेल.

सदस्य शाखेमध्ये देखील तक्रार नोंदवू शकतात. त्या शाखेचा शाखा व्यवस्थापक त्या शाखेसाठी कंपनीच्या वतीने तक्रारी हाताळण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून कार्य करेल. सध्या कंपनीचे नोंदणीकृत/मुख्यालय वगळता इतर कोणतेही शाखा कार्यालय उपलब्ध नाहीत.

6. तक्रार/तक्रारीची राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली ट्रस्टकडे (NPS Trust) वाढ (Escalation)

कोणत्याही सदस्याची तक्रार/तक्रारी जी तिच्या प्राप्तीच्या तारखेपासून एकवीस दिवसांच्या आत निकाली काढलेली नाही किंवा सदस्य TPMPPL द्वारे दिलेल्या निवारणाने समाधानी नाही, अशा वेळी सदस्य TPMPPL विरुद्धची तक्रार/तक्रारी राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली (NPS) ट्रस्टकडे नोंदवू शकतो.

अशा प्रकरणात, NPS ट्रस्ट सदस्याच्या तक्रारीच्या निवारणासाठी TPMPPL सोबत पाठपुरावा करेल आणि सदस्याची तक्रार/तक्रारी निकाली काढण्यासाठी सूचना करेल व तक्रार/तक्रारीच्या प्राप्तीच्या तारखेपासून तीस दिवसांच्या आत सदस्यास उत्तर देईल.

7. लोकपाल यांच्याकडे अपील

कोणत्याही सदस्याची तक्रार/तक्रारी जी TPMPPL कडून NPS ट्रस्टकडे सादर केल्याच्या तारखेपासून तीस दिवसांच्या आत निकाली काढलेली नाही किंवा सदस्य NPS ट्रस्टकडून दिलेल्या निवारणाने समाधानी नाही, अशा वेळी सदस्य TPMPPL विरुद्ध लोकपाल यांच्याकडे अपील दाखल करू शकतो.

लोकपाल यांचे नाव, पत्ता व संपर्क तपशील:

लोकपाल

लोकपाल कार्यालय

पेन्शन फंड नियामक आणि विकास प्राधिकरण

टॉवर E, ५ वा मजला, E-500, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,

नौरोजी नगर, नवी दिल्ली – ११० ०२९

दूरध्वनी क्रमांक: ०११-४०७१ ७९००

ईमेल आयडी: ombudsman@pfrda.org.in

8. तक्रार/तक्रारीचा निपटारा (Closure)

खालील कोणत्याही परिस्थितीत तक्रार/तक्रारीचा निपटारा झाला आहे व ती बंद करण्यात आली आहे, असे मानले जाईल:

- TPMPL ने तक्रारदाराच्या विनंतीस पूर्णपणे मान्यता दिली आहे.
- जिथे तक्रारदाराने TPMPL च्या उत्तरास लेखी स्वरूपात स्वीकृती दर्शविली आहे.
- TPMPL कडून लेखी उत्तर प्राप्त झाल्यानंतर ४५ दिवसांच्या आत तक्रारदाराकडून कोणताही प्रतिसाद प्राप्त झालेला नाही.
- GRO ने सदस्यास प्रमाणपत्र दिले आहे की TPMPL ने आपल्या करारानुसार, कायदेशीर व नियामक जबाबदाऱ्या पूर्ण केल्या आहेत आणि म्हणून तक्रार बंद करण्यात आली आहे.
- जिथे TPMPL कडून तक्रारीच्या निवारण किंवा नकाराबाबत प्राप्त झालेल्या उत्तराच्या तारखेपासून ४५ दिवसांच्या आत तक्रारदाराने कोणतेही अपील दाखल केलेले नाही.
- जिथे अपीलमध्ये लोकपाल यांचा निर्णय तक्रारदारास कळविण्यात आला आहे.

तथापि, ज्या प्रकरणांमध्ये लोकपाल किंवा प्राधिकरण (Authority) यांनी निर्दिष्ट कालावधीच्या बाहेर अपील दाखल करण्यास अनुमती दिली आहे, अशा प्रकरणांमध्ये तक्रारीचे बंद करणे लागू होणार नाही.

9. नोंदींचे संधारण व अहवाल सादरीकरण

TPMPL तक्रार/तक्रारी संदर्भातील नोंदी व त्यावरील निवारणासाठी घेतलेल्या उपाययोजनांची नोंद तक्रार/तक्रारीच्या निकाली लागल्याच्या तारखेपासून पुढील पाच वर्षांसाठी जतन करेल. GRO प्राधिकरणाने निर्धारित केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार अहवाल सादर करेल.

TPMPL तक्रारीसंबंधी माहिती गोपनीय ठेवेल आणि ती इतर संस्था/नियामक प्राधिकरणांशी केवळ संबंधित कायद्यांनुसारच शेअर केली जाईल व त्याबाबत सदस्यास माहिती दिली जाईल. इतर कोणत्याही प्रकारे माहिती शेअर करण्यासाठी सदस्याची लेखी संमती आवश्यक असेल आणि ती माहिती केवळ अशा परिस्थितीत शेअर केली जाईल जिथे तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी बाह्य संस्था/संघटनेचे मत आवश्यक आहे.

10. इतर आवश्यकता

धोरण स्वीकृत किंवा सुधारित केल्याच्या ७ दिवसांच्या आत ते पेन्शन फंड नियामक आणि विकास प्राधिकरण व राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली ट्रस्ट यांच्याकडे सादर करण्यात येईल.

धोरण सार्वजनिक क्षेत्रात, त्याच्या वेबसाइटसह, हिंदी, इंग्रजी व इतर लागू प्रादेशिक भाषांमध्ये प्रदर्शित केले जाईल.

धोरण कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि TPMPPL च्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध असेल.

11. धोरणाचे पुनरावलोकन

हे धोरण कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केले आहे आणि आवश्यकतेनुसार व किमान दोन वर्षांत एकदा तरी याचे पुनरावलोकन केले जाईल.