

आदित्य बिरला सन लाइफ पेंशन फंड मैनेजमेंट
लिमिटेड
शिकायत निवारण नीति

ABSLPFML	शिकायत निवारण	संस्करण 2.2	दिनांक: 17/04/2026	पृष्ठ 2 of 6
दस्तावेज़ शीर्षक: शिकायत निवारण नीति				

दस्तावेज़ संस्करण नियंत्रण

संस्करण	दस्तावेज़ का स्वामी	RMC द्वारा अनुमोदन की तिथि	बोर्ड द्वारा अनुमोदन की तिथि	संशोधित नीति प्रभावी तिथि से	परिवर्तन का प्रकार
1.0	अनुपालन	27/07/2016	27/07/2016	27/07/2016	नई नीति
1.1	अनुपालन	23/04/2019	23/04/2019	23/04/2019	गतिविधि का कवरेज और प्रारूप में परिवर्तन
1.2	अनुपालन	28/04/2020	28/04/2020	28/04/2020	शिकायत निवारण तंत्र में परिवर्तन – a. CGMS पोर्टल में ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने की सुविधा जोड़ी गई b. कंपनी से शिकायत दर्ज करने का विकल्प शामिल
2.0	अनुपालन	18/04/2024	18/04/2024	18/04/2024	समीक्षा
2.1	अनुपालन	17/04/2025	17/04/2025	17/04/2025	समीक्षा
2.2	अनुपालन	17/04/2026	17/04/2026	17/04/2026	समीक्षा

		सुरक्षा वर्गीकरण: आंतरिक		
ABSLPFML	शिकायत निवारण	संस्करण 2.2	दिनांक: 17/04/2026	पृष्ठ 3 of 6
दस्तावेज़ शीर्षक: शिकायत निवारण नीति				

विषय सूची:

क्रम संख्या	विवरण	पृष्ठ
1	पृष्ठभूमि	4
2	उद्देश्य	4
3	भूमिकाएं और जिम्मेदारियां	4
4	शिकायत निवारण तंत्र और प्रक्रिया	4
5	एस्केलेशन मैट्रिक्स	6
6	शिकायतों के रिकॉर्ड का संरक्षण	7
7	शिकायत का समापन	7

		सुरक्षा वर्गीकरण:		
		आंतरिक		
ABSLPFML	शिकायत निवारण	संस्करण 2.2	दिनांक: 17/04/2026	पृष्ठ 4 of 6
दस्तावेज शीर्षक: शिकायत निवारण नीति				

1. पृष्ठभूमि:

PFRDA (सब्सक्राइबर शिकायत निवारण) विनियम, 2015, राष्ट्रीय पेंशन योजना (NPS) दिशा-निर्देश अप्रैल 2015 और PFRDA (पॉइंट ऑफ प्रेजेंस) विनियम 2018 के अनुसार, प्रत्येक मध्यस्थ को दो-स्तरीय संगठनात्मक ढांचे को अपनाना होता है जो ग्राहकों की शिकायतों को तय समय सीमा में प्राप्त करने, पंजीकरण करने और हल करने के लिए प्रणाली प्रदान करता है।

2. उद्देश्य:

इस नीति का उद्देश्य सब्सक्राइबर शिकायतों के निवारण की रूपरेखा को परिभाषित करना है ताकि:

- सभी प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों का सटीकता से समाधान समय सीमा में हो
- सब्सक्राइबर को उनके अधिकारों के बारे में बताया जाए ताकि वे अन्य संबंधित संस्थाओं जैसे CRA/ट्रस्टी बैंक/कस्टोडियन से संपर्क कर सकें
- यदि सब्सक्राइबर GRO / CGRO के उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं

3. भूमिकाएं और जिम्मेदारियां:

कंपनी एक शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) नियुक्त करेगी जिसका नाम और संपर्क नंबर सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराया जाएगा। शिकायतों के समाधान की जिम्मेदारी GRO की होगी। कंपनी एक मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (CGRO) भी नियुक्त करेगी जो मुख्य कार्यालय में वरिष्ठ प्रबंधन के रूप में कार्य करेगा। GRO और CGRO की नियुक्ति CEO द्वारा की जाएगी।

अनुपालन अधिकारी इस ढांचे के अनुपालन की निगरानी करेगा।

4. शिकायत निवारण तंत्र और प्रक्रिया:

सब्सक्राइबर निम्नलिखित विकल्पों के माध्यम से शिकायत/शिकायत दर्ज कर सकता है:

A. CRA के माध्यम से शिकायत दर्ज करना:

➤ कॉल सेंटर

सब्सक्राइबर टोल फ्री नंबर 1-800-222080 पर CRA कॉल सेंटर से संपर्क कर शिकायत दर्ज कर सकते हैं। पंजीकरण के बाद ग्राहक सेवा प्रतिनिधि द्वारा एक टोकन नंबर दिया जाएगा।

भौतिक फॉर्म / ईमेल

सब्सक्राइबर निर्धारित प्रारूप में शिकायत कॉर्पोरेट को जमा कर सकता है जो CRA सेंट्रल प्रेविेंस मैनेजमेंट सिस्टम (CGMS) को अग्रेषित करेगा।

ऑनलाइन

सब्सक्राइबर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं या स्थिति देख सकते हैं CRA के CGMS पोर्टल पर:

Protean-CRA: <https://cra.nps-proteantech.in/CRA/>

Kfintech-CRA: <https://nps.kfintech.in/login/login/>

		सुरक्षा वर्गीकरण:		
		आंतरिक		
ABSLPFML	शिकायत निवारण	संस्करण 2.2	दिनांक: 17/04/2026	पृष्ठ 5 of 6
दस्तावेज शीर्षक: शिकायत निवारण नीति				

CAMS-CRA : <https://app.camsnps.in/CRA/auth/subscriber-portal/login?source=SUBSCRIBERPORTAL>

Additionally, PFRDA NPS Sahayak Portal -PFRDA Grievance Management Portal - <https://pensionsahayak.pfrda.org.in/en/auth>

अद्वितीय शिकायत संख्या (UGN):

हर शिकायत के लिए CGMS द्वारा एक अद्वितीय शिकायत संख्या जनरेट की जाएगी।

पावती:

शिकायत प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर ईमेल/पत्र के माध्यम से सब्सक्राइबर को पावती भेजी जाएगी।

पावती में निम्न शामिल होगा:

- शिकायत प्राप्ति की तिथि
- अद्वितीय शिकायत संख्या
- अपेक्षित समाधान समय
- GRO का नाम, पद और संपर्क विवरण
- शिकायत निवारण मैट्रिक्स (CGRO, NPS ट्रस्ट, और लोकपाल को एस्केलेशन)
- शिकायत ट्रैकिंग की विधि (UGN के माध्यम से)

यदि शिकायत 3 दिनों के भीतर हल हो जाती है, तो पावती समाधान का हिस्सा होगी।

B. सब्सक्राइबर कंपनी से भी शिकायत कर सकते हैं (भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक रूप में):

- a) ईमेल: GRO को ईमेल भेज सकते हैं (विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध)
- b) पत्र: कंपनी के रजिस्टर्ड ऑफिस पते पर भेजा जा सकता है

GRO निर्धारित समय सीमा में समाधान प्रदान करेगा।

CGMS पोर्टल में दर्ज नहीं की गई शिकायतें भी GRO/CGRO द्वारा उसमें दर्ज की जाएंगी।

शिकायत निवारण:

शिकायत निवारण समय (TAT): 30 दिन

GRO द्वारा सब्सक्राइबर को लिखित सूचना भेजी जाएगी जिसमें शामिल होंगे:

- शिकायत प्राप्ति की तिथि
 - UGN
 - अधिकारी का नाम, पद, संपर्क विवरण
 - NPS ट्रस्ट और PFRDA के पास अपील की प्रक्रिया
- GRO शिकायत समाधान के बाद एक कार्य दिवस के भीतर CGMS को अपडेट करेगा।

		सुरक्षा वर्गीकरण:		
		आंतरिक		
ABSLPFML	शिकायत निवारण	संस्करण 2.2	दिनांक: 17/04/2026	पृष्ठ 6 of 6
दस्तावेज़ शीर्षक: शिकायत निवारण नीति				

जो शिकायतें 2 सप्ताह से अधिक समय तक लंबित रहती हैं, उन्हें CGRO को भेजा जाएगा। GRO सब्सक्राइबर को शिकायत की स्थिति बताने के लिए अधिकृत है।

शिकायत स्थानांतरण:

यदि शिकायत किसी अन्य NPS मध्यस्थ से संबंधित हो तो GRO उसे संबंधित संस्था को 3 कार्य दिवसों के भीतर भेजेगा और सब्सक्राइबर को सूचित करेगा।

6. एस्केलेशन मैट्रिक्स:

यदि सब्सक्राइबर GRO के समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह निम्नलिखित से संपर्क कर सकता है:

- मुख्य शिकायत अधिकारी (CGRO)
- अनुपालन अधिकारी
- राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट
- पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण लोकपाल

7. शिकायत रिकॉर्ड का संरक्षण:

ABSLPFML शिकायत से संबंधित सभी रिकॉर्ड को शिकायत के बंद होने की तिथि से 5 वर्षों तक संरक्षित करेगा

8. शिकायत का समापन:

जहां शिकायतकर्ता को समाधान की सूचना दी गई हो और वह 45 दिनों में कोई प्रतिक्रिया नहीं देता है, तो शिकायत को बंद मान लिया जाएगा।