

आदित्य बिरला सन लाईफ पेन्शन फंड मॅनेजमेंट लिमिटेड  
तक्रार निवारण धोरण

<b>ABSLPFML</b>	<b>तक्रार निवारण</b>	आवृत्ती <b>2.2</b>	दिनांक: <b>17/04/2026</b>	पृष्ठ <b>2 of 6</b>
दस्तावेज शीर्षक: <b>तक्रार निवारण धोरण</b>				

## दस्तावेज आवृत्ती नियंत्रण

आवृत्ती	दस्तावेज का स्वामी	RMC मंजूरी दिनांक	मंडळ मंजूरी दिनांक	सुधारित धोरण प्रभावी दिनांक	बदलाचे स्वरूप
1.0	अनुपालन	27/07/2016	27/07/2016	27/07/2016	नवीन
1.1	अनुपालन	23/04/2019	23/04/2019	23/04/2019	कार्य समावेश आणि स्वरूप बदल
1.2	अनुपालन	28/04/2020	28/04/2020	28/04/2020	तक्रार निवारण यंत्रणेत बदल: a. CGMS पोर्टलवर ऑनलाइन तक्रार नोंदविण्याची सुविधा जोडली b. कंपनीशी तक्रार करण्याचा पर्याय जोडला
2.0	अनुपालन	18/04/2024	18/04/2024	18/04/2024	पुनरावलोकन
2.1	अनुपालन	17/04/2025	17/04/2025	17/04/2025	पुनरावलोकन
2.2	अनुपालन	17/04/2026	17/04/2026	17/04/2026	पुनरावलोकन

		सुरक्षा वर्गीकरण:		
		अंतर्गत		
ABSLPFML	तक्रार निवारण	आवृत्ती 2.2	दिनांक: 17/04/2026	पृष्ठ 3 of 6
दस्तावेज शीर्षक:				
<b>तक्रार निवारण धोरण</b>				

**अनुक्रमणिका:**

अनुक्रमांक	तपशील	पृष्ठ
1	पार्श्वभूमी	4
2	उद्देश्य	4
3	भूमिका आणि जबाबदाऱ्या	4
4	तक्रार निवारण यंत्रणा आणि प्रक्रिया	4
5	एस्कलेशन मॅट्रिक्स	6
6	तक्रारींच्या नोंदींचे जतन	7
7	तक्रारीचा निष्कर्ष	7

		सुरक्षा वर्गीकरण:		
		अंतर्गत		
ABSLPFML	तक्रार निवारण	आवृत्ती 2.2	दिनांक: 17/04/2026	पृष्ठ 4 of 6
दस्तावेज शीर्षक: <b>तक्रार निवारण धोरण</b>				

### 1. पार्श्वभूमी

PFRDA (ग्राहक तक्रार निवारण) नियम, 2015, राष्ट्रीय पेन्शन योजना (NPS) मार्गदर्शक तत्त्वे एप्रिल 2015 आणि PFRDA (पॉईंट ऑफ प्रेझन्स) नियम 2018 किंवा अन्य लागू नियमांनुसार, प्रत्येक मध्यस्थाला दोन-स्तरीय यंत्रणा तयार करणे आवश्यक आहे जी निश्चित कालमर्यादित तक्रारी प्राप्त, नोंदविणे आणि सोडविणे यासाठी रूपरेषा तयार करते.

### 2. उद्देश:

या धोरणाचा उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याची यंत्रणा तयार करणे आहे. उद्दिष्ट खालीलप्रमाणे आहे:

- सर्व विचारणा, विनंत्या व तक्रारी अचूकतेने आणि वेळेत सोडवाव्यात
- ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची माहिती द्यावी, जेणेकरून ते CRA / ट्रस्टी बँक / कस्टोडियन यांच्याकडे वळू शकतील
- ग्राहक GRO / CGRO च्या उत्तरांवर समाधानी नसतील तर

### 3. भूमिका आणि जबाबदाऱ्या:

कंपनी एक तक्रार निवारण अधिकारी (GRO) नियुक्त करेल, ज्याचे नाव व संपर्क क्रमांक ग्राहकांना उपलब्ध करून दिले जातील. GRO ला ग्राहकांकडून प्राप्त तक्रारी सोडविण्याची जबाबदारी असेल. कंपनी मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी (CGRO) ही नियुक्त करेल जो मुख्य कार्यालयातील वरिष्ठ कार्यकारी असेल. GRO आणि CGRO ची नियुक्ती CEO करेल.

अनुपालन अधिकारी या यंत्रणेच्या अनुपालनाची देखरेख करेल.

### 4. तक्रार निवारण यंत्रणा आणि प्रक्रिया:

ग्राहक खालील पर्यायांद्वारे तक्रार/शिकायत नोंदवू शकतो:

#### A. CRA द्वारे तक्रार नोंदविणे:

##### कॉल सेंटर

ग्राहक टोल फ्री क्रमांक 1-800-222080 वर CRA कॉल सेंटरशी संपर्क साधून तक्रार नोंदवू शकतो. तक्रार नोंदवल्यानंतर ग्राहक प्रतिनिधी एक टोकन क्रमांक देईल.

##### भौतिक फॉर्म / ईमेल

ग्राहक निश्चित फॉर्ममध्ये तक्रार कंपनीकडे सादर करू शकतो, जी CRA च्या सेंट्रल ग्रेव्हन्स मॅनेजमेंट सिस्टम (CGMS) कडे पाठवली जाईल.

		सुरक्षा वर्गीकरण:		
		अंतर्गत		
ABSLPFML	तक्रार निवारण	आवृत्ती 2.2	दिनांक: 17/04/2026	पृष्ठ 5 of 6
दस्तावेज शीर्षक: <b>तक्रार निवारण धोरण</b>				

### ऑनलाईन

ग्राहक CGMS पोर्टलवर तक्रार नोंदवू शकतो किंवा तक्रारीची स्थिती पाहू शकतो:

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

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

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>

### युनिक तक्रार क्रमांक (UGN):

प्रत्येक तक्रारीसाठी CGMS प्लॅटफॉर्मवरून एक युनिक तक्रार क्रमांक तयार केला जाईल.

### पावती:

तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर तीन (3) दिवसांत ग्राहकाला ईमेल/पत्राद्वारे पावती पाठवली जाईल.

पावतीत खालील माहिती असेल:

- तक्रार प्राप्तीची तारीख
- युनिक तक्रार क्रमांक
- तक्रार सोडविण्याची अपेक्षित वेळ
- GRO चे नाव, पद व संपर्क माहिती
- तक्रार निवारण मॅट्रिक्स (CGRO, NPS ट्रस्ट व लोकपालकडे एस्कलेशन)
- CRA वेबसाइटवरून तक्रार ट्रॅक करण्याची पद्धत

जर तक्रार तीन दिवसांत सोडवली गेली, तर तीच माहिती पावती म्हणून दिली जाईल.

**B.** ग्राहक कंपनीशी थेट (भौतिक किंवा इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात) संपर्क साधू शकतो:

- a) ईमेलद्वारे GRO शी संपर्क साधू शकतो (माहिती वेबसाइटवर उपलब्ध आहे)
- b) कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयाच्या पत्त्यावर पत्र पाठवू शकतो

GRO निर्धारित वेळेत उत्तर/समाधान पाठवेल.

CGMS पोर्टलमध्ये नोंद न केलेल्या तक्रारी GRO/CGRO नोंदवतील.

		सुरक्षा वर्गीकरण:		
		अंतर्गत		
ABSLPFML	तक्रार निवारण	आवृत्ती 2.2	दिनांक: 17/04/2026	पृष्ठ 6 of 6
दस्तावेज शीर्षक: तक्रार निवारण धोरण				

### तक्रार निवारण:

तक्रार निवारण कालावधी (TAT): 30 दिवस

GRO ग्राहकाला लेखी स्वरूपात माहिती पाठवेल, ज्यामध्ये असेल:

- तक्रार प्राप्तीची तारीख
- युनिक तक्रार क्रमांक
- अधिकाऱ्याचे नाव, पद, संपर्क तपशील
- NPS ट्रस्ट व PFRDA कडे तक्रार पुढे नेण्याची प्रक्रिया

GRO तक्रार निवारणाची माहिती पाठविल्यानंतर एका कार्यदिवसात CGMS अपडेट करेल.

ज्या तक्रारी दोन आठवड्यांपेक्षा जास्त प्रलंबित आहेत, त्या CGRO कडे एस्कलेट केल्या जातील. GRO ग्राहकाला तक्रारीची स्थिती सांगण्यास अधिकृत आहे.

### तक्रार वर्गीकरण:

जर तक्रार इतर NPS मध्यस्थांकडे संबंधित असेल, तर GRO ती तक्रार योग्य संस्थेकडे पाठवेल आणि ग्राहकाला तीन कार्यदिवसांत याची माहिती देईल.

### 6. एस्कलेशन मॅट्रिक्स:

जर ग्राहक GRO कडून मिळालेल्या उत्तराने समाधानी नसेल, तर तो खालीलपैकी कोणाशीही संपर्क करू शकतो:

- मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी (CGRO)
- अनुपालन अधिकारी
- नॅशनल पेन्शन सिस्टीम ट्रस्ट
- पेन्शन फंड रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट ऑथॉरिटी लोकपाल

### 7. तक्रारींच्या नोंदींचे जतन:

ABSLPFML तक्रारी व त्याच्या निवारणाशी संबंधित सर्व नोंदी तक्रार संपल्याच्या तारखेपासून पाच वर्षे जतन करून ठेवेल.

### 8. तक्रारीचा निष्कर्ष:

जेथे तक्रारकर्त्याला निवारणाची माहिती दिली गेली असेल आणि जर 45 दिवसांत त्याने उत्तर दिले नाही, तर तक्रार संपली असे गृहीत धरले जाईल.