



---

Grievance Redressal Policy

for

National Pension System – NPS-POP

---

**Table of Contents**

<b>S. No.</b>	<b>Particulars</b>	<b>Page No.</b>
I.	Introduction	<b>3</b>
II.	Scope	<b>3</b>
III.	Objective	<b>3</b>
IV.	How to raise the grievance	<b>4</b>
V.	Resolution mechanism for grievances	<b>4</b>
VI.	Turn Around Time (TAT)	<b>5</b>
VII.	Closure of grievance	<b>5</b>
VIII.	Grievance Redressal Officer	<b>5</b>
IX.	Escalation of grievances to NPS Trust	<b>6</b>
X	Ombudsman	<b>7</b>

## **I. Introduction**

Religare Broking Limited is the registered Point of Presence (POP) appointed by Pension Fund Regulatory and Development Authority (PFRDA) for the National Pension System (NPS).

The purpose of this document is to outline the Grievance redressal policy of Religare Broking Ltd (RBL) for its NPS-POP operations/division in compliance to requirement provided in Pension Fund Regulatory And Development Authority (Redressal Of Subscriber Grievance) Regulations, 2015 and amendments made thereof vide PFRDA Notification dated 21<sup>st</sup> February, 2024.

## **II. Scope**

As a part of PFRDA (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015, every intermediary is required to follow the Grievance Redressal Policy as laid down as per the regulations. The below stated Grievance Redressal Policy (GRP) is made for the grievances arising out of various services offered by RBL in the capacity of NPS-POP. The scope of this GRP is restricted to redressal of grievances raised against NPS-POP operations of RBL and not for the grievances raised against/related to other operations/division of RBL. In cases where the grievances have been raised against/related to other operations of RBL, the respective division will be responsible for resolution of these grievances. The term “Grievances” is defined by the regulations under Regulation 2(g) as:

“grievances or complaint” includes any communication that expresses dissatisfaction, in respect of the conduct or any act of omission or commission or deficiency of service on the part of, an intermediary or an entity or a person governed by the provisions of the Act and in the nature of seeking a remedial action but do not include the following—

- (i) complaints that are incomplete or not specific in nature;
- (ii) communications in the nature of offering suggestions;
- (iii) communications seeking guidance or explanation;
- (iv) complaints which are beyond the powers and functions of the Authority or beyond the provisions of the Act and the rules and regulations framed thereunder;
- (v) any disputes between intermediaries; and
- (vi) complaints that are sub-judice (cases which are under consideration by court of law or quasi-judicial body) except matters within the exclusive domain of the Authority under the provisions of the Act;

This policy will be filed with National Pension System Trust as per the provisions of this Regulation.

## **III. Objective**

The purpose of this Policy is to define the policies and procedures to be followed in receiving, handling and responding to any grievance received by NPS-POP division of RBL in respect of the services offered by it. The following are broad objectives for handling the customer grievances:

1. To inform the subscribers' right to seek redressal of any complaints, through the redressal mechanism as specified under these regulations.
2. To inform the subscribers processes followed by RBL under the National Pension System to receive and redress complaints from subscribers.
3. To develop an organizational framework to promptly address and resolve customer Grievances fairly and equitably.
4. To put in place a monitoring mechanism to oversee the functioning of the Grievance Handling Policy.
5. To provide a mechanism to maintain records of each complaint received by RBL and the measures taken by it for its redressal.
6. To formulate a process for submission of periodic reports to the National Pension System Trust as specified from time to time.
7. To ensure that all issues raised by customers are dealt with courtesy and resolved in stipulated timelines.
8. To provide easy accessibility to the customer for an immediate Grievance redressal.
9. To provide enhanced level of customer satisfaction.

#### **IV. How to raise the grievance**

The subscribers can raise grievances through the following modes:

1. By calling our customer care cell through customer care number at HO.
2. By raising a grievance in writing at the relevant branch / Main Office.
3. By emailing the grievance to [igreligare@religare.com](mailto:igreligare@religare.com) from registered email address.

#### **V. Resolution mechanism for grievances**

1. Grievances received through call centre:
  - a. The grievances received are entered in the data base.
  - b. The grievances that can be answered by the call centre executives will be answered immediately.
  - c. The grievances that need escalation/need additional details will be escalated within the system.
2. Grievances received through written communication:
  - a. The grievances can be received through submission of physical complaint letter/email.
  - b. The grievances received will be entered in the data base.
  - c. The grievance will be resolved and then appropriate reply will be sent to the customer.

In case of walk-in clients at HO, NPS-POP Main Office, representative from the Grievance Redressal Team shall personally meet the customer to understand and resolve the queries / requests immediately. In case of any grievance, a written complaint will be taken from the customer and matter will be assigned to Grievance Redressal Team.

**VI. Turn Around Time (TAT)**

TAT as defined in the Redressal of Subscriber Grievance Regulations, 2015 are adhered to. Following are the salient points with respect to TAT:

- a. An acknowledgement is sent to the complainant within three working days of the receipt of the grievance.
- b. The complainant is provided with a unique grievance number (Token No.) for future reference.
- c. Every grievance has to be disposed-off within a period of thirty days of its receipt

**VII. Closure of grievance**

A grievance shall be considered as disposed off and closed in any of the following instances, namely:—

- (a) when the intermediary or entity regulated by the Authority has resolved all the grievance(s) of the complainant;
- (b) where the complainant has indicated in writing, its acceptance of the response sent by RBL;
- (c) where the complainant has not responded within forty-five days of the receipt of the written response sent by RBL;
- (d) where the Grievance Redressal Officer has certified under intimation to the subscriber that the RBL has discharged its contractual, statutory and regulatory obligations and therefore closes the complaint;
- (e) where the complainant has not preferred any appeal within forty-five days from the date of receipt of resolution or rejection of the grievance communicated by RBL.
- (f) where the decision of the Ombudsman on appeal has been communicated to such complainant:

Provided that the closure shall not be applicable where the Ombudsman or the designated member, has allowed filing of the appeal or revision, as the case may be, beyond the specified period.

**VIII. Grievance Redressal Officer**

The operations pertaining to NPS are handled through the Main Office of Religare Broking Ltd located at Noida. Accordingly, a Grievance Redressal Officer (GRO) is appointed at HO, NPS POP main office. The present GRO details are:

Mr. Subendu Bishoyi Senior Manager – Compliance & Grievance Redressal Officer Religare Broking Limited Club 125, A-3, 4, 5, Plot No - 11, Sec - 125, Noida – 201301 Tel: 0120 4866626 Email: <a href="mailto:igreligare@religare.com">igreligare@religare.com</a>	Mr. Sandeep Mittal Associate Vice President - Grievance Redressal Officer Religare Broking Limited Prius Heights, 2nd Floor, Plot# 10/11, Sector-125, Noida, Gautam Buddha Nagar, Uttar Pradesh – 201301 Tel: 120 4868703 Email: <a href="mailto:m.sandeep@religare.com">m.sandeep@religare.com</a>
---	--

The details of GRO are available on our corporate website- [www.religareonline.com](http://www.religareonline.com). Changes in the GRO will be reflected on the said corporate website as and when done.

Further, Branch level Grievance Redressal Officers will be appointed at every POP branch.

**IX. Escalation of grievances to NPS Trust**

If the complainant is not satisfied with the redressal of his grievances or if it has not been resolved by the intermediary by the end of thirty days of the filing of the complaint, may escalate the grievance to the National Pension System Trust in accordance with the provisions contained in regulation 10 of Redressal Of Subscriber Grievance Regulations, 2015 as mentioned below (excerpt from the regulations given below):

- (1) Any subscriber whose grievance has not been resolved within thirty days from the date of receipt of the grievance by the intermediary, or who is not satisfied with the resolution provided by any intermediary (other than National Pension System Trust) may register a grievance with the National Pension System Trust, against such intermediary. The National Pension System Trust shall follow up the grievance with the concerned intermediary for redressal of the raised subscriber grievance. The National Pension System Trust shall seek the resolution of the subscriber grievance in accordance with the provisions of the Act, rules, regulations and applicable guidelines and respond appropriately to the subscriber within twenty one days from the date of receipt of the grievance under this sub-regulation.
- (2) The subscriber whose grievance has not been resolved by the intermediary within twenty one days from the date of submission of the grievance to the National Pension System Trust, or who is not satisfied with the resolution provided by the National Pension System Trust may prefer an appeal to the Ombudsman against the concerned intermediary or entity.
- (3) Nothing contained in sub- regulation (1) shall apply to a grievance which is directly against the National Pension System Trust, and it shall be resolved by the National Pension System Trust in accordance with the provisions of regulation 6.

**X. Ombudsman**

PFRDA has appointed an Ombudsman in order to streamlined the functions to receive, consider and facilitate the resolution of complaints or grievances in accordance with the Grievance Redressal Regulations

Furthermore, in accordance with the aforementioned Grievance Redressal Regulations, the complainant may file an appeal with the Ombudsman under the following circumstances:

- 1) Whose grievance has not been resolved within 21 days from the escalation of the grievance with the NPS Trust under regulation 10 or
- 2) Where a complaint has been made directly against the NPS Trust and is unresolved within 21 days or
- 3) In relation to a complaint against any other pension scheme regulated by the Authority, whose grievance remains unresolved for a period of 30 days from the filling of his complaint against such pension scheme.

Contact details of the office of Ombudsman are as provided below: -

***The Office of Ombudsman***  
*Pension Fund Regulatory Development Authority*  
*Tower E, 5th Floor, E-500, World Trade Center*  
*Nauroji Nagar, New Delhi - 110029*  
*Phone No - 011-40717900*  
*Email Id – [ombudsman@pfrda.org.in](mailto:ombudsman@pfrda.org.in)*



---

शिकायत निवारण नीति

नेशनल पेंशन सिस्टम-एनपीएस-पीओपी के लिए

---

जीआरपी डॉक्यूमेंट संख्या:  
जीआरपी-002प्रक्रिया का नाम: शिकायत निवारण  
नीति

प्रारूप: 2.0

## विषयसूची

क्रम सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
I.	परिचय	3
II.	क्षेत्र	3
III.	उद्देश्य	3
IV.	शिकायत कैसे दर्ज करें	4
V.	शिकायत निवारण के लिए समाधान तंत्र	4
VI.	टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)	5
VII.	शिकायत का निपटारा	5
VIII.	शिकायत निवारण अधिकारी	5
IX.	शिकायत को एनपीएस ट्रस्ट तक पहुंचाना	6
X	लोकपाल	7

## I. परिचय

रेलिंगेयर ब्रोकिंग लिमिटेड राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) के लिए पेंशन निधि नियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा नियुक्त उपस्थिति अस्तित्व (पीओपी) है।

इस नीति का उद्देश्य रेलिंगेयर ब्रोकिंग लिमिटेड (आरबीएल) की एनपीएस-पीओपी परिचालन / संभाग की शिकायत निवारण नीति को पेंशन निधि नियामक और विकास प्राधिकरण (सब्सक्राइबर शिकायत निवारण) के नियमों के अनुसार लागू करने की आवश्यकता और पीएफआरडीए अधिसूचना दिनांक 21 फरवरी, 2024 के संशोधन के अनुपालन को रेखांकित करना है।

## II. क्षेत्र

पीएफआरडीए (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 के एक अंग के तौर पर, प्रत्येक मध्यवर्तियों को विनियमों के अनुसार निर्धारित शिकायत निवारण नीति का पालन करना आवश्यक है। नीचे बताई गई शिकायत निवारण नीति (जीआरपी) आरबीएल द्वारा एनपीएस-पीओपी की क्षमता में दी जाने वाली विभिन्न सेवाओं से उत्पन्न होने वाली शिकायतों के लिए बनाई गई है। इस जीआरपी का दायरा आरबीएल के एनपीएस-पीओपी कार्यों के खिलाफ उठाई गई शिकायतों के निवारण तक ही सीमित है, न कि आरबीएल के अन्य कार्यों/विभाग से संबंधित/उठाए गए शिकायतों के लिए। जिन मामलों में आरबीएल के अन्य कार्यों के खिलाफ शिकायतें दर्ज की गई हैं, उनके समाधान के लिए संबंधित विभाग जिम्मेदार होगा। शब्द "शिकायत" को विनियम 2(जी) के तहत विनियमों द्वारा परिभाषित किया गया है:

"शिकायत या समस्या" में कोई भी संवाद शामिल है जो किसी मध्यस्थ संस्था या अधिनियम के प्रावधानों द्वारा शासित किसी निकाय या व्यक्ति के आचरण या किसी चूक या आयोग या सेवा की कमी के संबंध में असंतोष दर्शाता है और उपचारात्मक कार्रवाई की मांग करता है लेकिन इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं हैं:-

- (i) शिकायतें जो अधूरी हैं या निवारण प्रकृति की नहीं हैं;
- (ii) सुझाव देने की प्रकृति वाले संचार;
- (iii) मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण देने वाले संचार;
- (iv) शिकायतें जो प्राधिकरण की शक्तियों और कार्यों से परे हैं या अधिनियम और उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों के प्रावधानों से परे हैं;

(v) मध्यस्थों के बीच कोई विवाद; और

(vi) लंबित वाद वाली शिकायतें (वे मामले जो न्यायालय या अर्ध-न्यायिक निकाय द्वारा विचाराधीन हैं) को छोड़कर अधिनियम के प्रावधानों के तहत प्राधिकरण के विशेष डोमेन के भीतर के मामले को छोड़कर;

विनियम के प्रावधानों के अनुसार नीति को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

### III. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य आरबीएल के एनपीएस-पीओपी विभाग द्वारा प्राप्त किसी भी शिकायत को प्राप्त करने, संभालने और उसका जवाब देने के लिए पालन की जाने वाली नीतियों और प्रक्रियाओं को परिभाषित करना है। ग्राहक की शिकायतों को संभालने के लिए निम्नलिखित व्यापक उद्देश्य हैं:

1. इन विनियमों के तहत निर्दिष्ट निवारण तंत्र के माध्यम से किसी भी शिकायत के निवारण के लिए सब्सक्राइबरों के अधिकार के बारे में उन्हें सूचित करना।
2. सब्सक्राइबरों से शिकायतें प्राप्त करने और उनका निवारण करने के लिए राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत आरबीएल द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में सूचित करना।
3. ग्राहक शिकायतों को तत्परता से संबोधित करने और उनका निष्पक्ष और समान रूप से समाधान करने के लिए एक संगठनात्मक ढांचा विकसित करना।
4. शिकायत निवारण नीति के कामकाज की निगरानी के लिए एक निगरानी तंत्र स्थापित करना।
5. आरबीएल द्वारा प्राप्त प्रत्येक शिकायत और उसके निवारण के लिए उसके द्वारा किए गए उपायों का रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए एक तंत्र बनाना।
6. समय-समय पर निर्दिष्ट राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट को रिपोर्ट प्रस्तुत करने की प्रक्रिया तैयार करना।
7. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों को विनम्रतापूर्वक निपटाया जाए और निर्धारित समयसीमा में हल किया जाए।
8. ग्राहक को तत्काल शिकायत निवारण के लिए आसान पहुंच प्रदान करना।
9. ग्राहक संतुष्टि का बढ़ा हुआ स्तर प्रदान करना।

### IV. कैसे दर्ज कराएं शिकायत

अभिदाता निम्नलिखित तरीकों के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

1. मुख्यालय के कस्टमर केयर नंबर के माध्यम से हमारे कस्टमर केयर सेल को कॉल करके
2. संबंधित शाखा/मुख्य कार्यालय में लिखित शिकायत दर्ज कराके
3. पंजीकृत ईमेल पते से [igreligare@religare.com](mailto:igreligare@religare.com) को शिकायत ईमेल करके

## V. शिकायत समाधान तंत्र

1. कॉल सेंटर के माध्यम से प्राप्त शिकायतें:

a. प्राप्त शिकायतें डेटाबेस में दर्ज की जाती हैं।

b. कॉल सेंटर के अधिकारियों द्वारा जिन शिकायतों का उत्तर दिया जा सकता है, उनका उत्तर तुरंत दिया जाएगा।

c. जिन शिकायतों को आगे बढ़ाने/अतिरिक्त विवरण प्राप्त की आवश्यकता होती है उन्हें सिस्टम के भीतर बढ़ा दिया जाएगा।

2. लिखित रूप में प्राप्त शिकायतें

a. शिकायतें भौतिक रूप में शिकायत पत्र/ईमेल जमा करने के माध्यम से प्राप्त की जा सकती हैं।

b. प्राप्त शिकायतें डेटाबेस में दर्ज की जाएंगी।

c. शिकायत का समाधान किया जाएगा और फिर ग्राहक को उचित जवाब भेजा जाएगा।

मुख्यालय या एनपीएस-पीओपी के मुख्या कार्यालय में आने वाले ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण टीम का प्रतिनिधि व्यक्तिगत रूप से ग्राहक से मिलकर तत्काल प्रश्नों/अनुरोधों को समझने और उनका समाधान करने के लिए उपस्थित होगा। किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक से एक लिखित शिकायत ली जाएगी और मामले को शिकायत निवारण टीम को सौंपा जाएगा।

### 1. बदलाव का समय (टीएटी)

टीएटी जैसा कि अभिदाता शिकायत निवारण विनियम, 2015 में परिभाषित है उन्हें पूरा किया जाएगा। टीएटी के संबंध में निम्नलिखित प्रमुख बिंदु हैं:

a. शिकायत प्राप्त होने के तीन कार्यदिवसों के भीतर शिकायतकर्ता को एक पावती भेजी जाती है।

b. शिकायतकर्ता को भविष्य के संदर्भ के लिए एक विशिष्ट शिकायत संख्या (टोकन नंबर) प्रदान किया जाता है।

c. प्रत्येक शिकायत को प्राप्त होने के तीस दिनों की अवधि के भीतर निपटाया जाना होता है।

### 1. शिकायत का निपटारा होना

निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति में शिकायत को निपटाया और बंद माना जाएगा, जब :-

- (a) जब प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था ने शिकायतकर्ता की सभी शिकायतों का समाधान कर दिया हो;
- (b) जहां शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में, आरबीएल द्वारा भेजे गए जवाब को स्वीकार करने का संकेत दिया है;
- (c) जहां शिकायतकर्ता ने आरबीएल द्वारा भेजे गए लिखित जवाब की प्राप्ति के पैंतालीस दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं दिया है;
- (d) जहां शिकायत निवारण अधिकारी ने ग्राहक को सूचित करते हुए प्रमाणित किया है कि आरबीएल ने अपने संविदात्मक, वैधानिक और नियामक दायित्वों का निर्वहन किया है और इसलिए शिकायत बंद कर दी है;
- (e) जहां शिकायतकर्ता ने आरबीएल द्वारा संप्रेषित शिकायत के समाधान या अस्वीकृति की प्राप्ति की तारीख से पैंतालीस दिनों के भीतर कोई अपील दायर नहीं की है।
- (f) जहां लोकपाल के फैसले को अपील पर ऐसे शिकायतकर्ता को सूचित कर दिया गया है:

हालांकि यह निपटारा तब लागू नहीं होगा जहां लोकपाल या नामित सदस्य ने निर्धारित अवधि से परे अपील या पुनरीक्षण दायर करने की अनुमति दी है, जैसा भी मामला हो।

## 1. शिकायत निवारण अधिकारी

एनपीएस से संबंधित कार्यों को नोएडा स्थित रेलीगेयर ब्रोकिंग लिमिटेड के मुख्य कार्यालय के माध्यम से नियंत्रित किया जाता है। तदनुसार, एक शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) की नियुक्ति एचओ, एनपीएस पीओपी मुख्य कार्यालय में की जाती है। वर्तमान जीआरओ का विवरण है:

<p>श्री सुबेन्दु बिशोई सीनियर मैनेजर - कंप्लायंस शिकायत निवारण अधिकारी रेलीगेयर ब्रोकिंग लिमिटेड क्लब १२५, ए ३, ४, ५, प्लाट न. ११ सेक्टर - १२५, नॉएडा - २०१३०१ फ़ोन: ९१-०१२०-४८६६६२६ ईमेल : igreligare@religare.com</p>	<p>श्री संदीप मित्तल एसोसिएट वाईस प्रेसिडेंट शिकायत निवारण अधिकारी रेलीगेयर ब्रोकिंग लिमिटेड प्रियस हाइट्स, दूसरा ताल, प्लाट। १०/११ सेक्टर - १२५, नॉएडा - २०१३०१ फ़ोन: ९१-०१२०-४८६६६०३ ईमेल : m.sandeep@religare.com</p>
---	--

जीआरओ का विवरण हमारी कंपनी की वेबसाइट- [www.religareonline.com](http://www.religareonline.com) पर उपलब्ध है। जीआरओ में परिवर्तन होने की दशा में उसे कारपोरेट वेबसाइट पर दर्शाया जाएगा।

इसके अलावा, प्रत्येक पीओपी शाखा में शाखा स्तर के शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किए जाएंगे।

## 1. शिकायत को एनपीएस ट्रस्ट को अग्रसारित करना

यदि शिकायतकर्ता अपने समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत दर्ज करने के तीस दिनों के अंत तक मध्यस्थ द्वारा इसका समाधान नहीं किया गया है, तो वह शिकायत निवारण शिकायत विनियम, 2015 के विनियम 10 में निहित प्रावधानों के अनुसार राष्ट्रीय पेंशन योजना ट्रस्ट को शिकायत बढ़ा सकता है जैसा कि नीचे उल्लिखित है (नीचे विनियमों से अंश):

- (1) कोई भी ग्राहक जिसकी शिकायत मध्यस्थ द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर हल नहीं हुई है, या जो किसी मध्यस्थ (राष्ट्रीय पेंशन योजना ट्रस्ट के अलावा) द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह राष्ट्रीय पेंशन योजना ट्रस्ट के समक्ष, ऐसे मध्यस्थ के खिलाफ शिकायत दर्ज कर सकता है। राष्ट्रीय पेंशन योजना ट्रस्ट ग्राहक की शिकायत के निवारण के लिए संबंधित मध्यस्थ के साथ मिलकर कार्रवाई करेगा। राष्ट्रीय पेंशन योजना ट्रस्ट अधिनियम, नियमों, विनियमों और लागू दिशानिर्देशों के प्रावधानों के अनुसार ग्राहक की शिकायत का समाधान करेगा और इस उप-विनियम के तहत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस दिनों के भीतर ग्राहक को उचित जवाब देगा।
- (2) वह ग्राहक जिसकी शिकायत का समाधान मध्यस्थ द्वारा राष्ट्रीय पेंशन योजना ट्रस्ट को शिकायत जमा करने की तारीख से इक्कीस दिनों के भीतर नहीं किया गया है, या जो राष्ट्रीय पेंशन योजना ट्रस्ट द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह संबंधित मध्यस्थ या निकाय के खिलाफ लोकपाल के समक्ष अपील दायर कर सकता है।
- (3) उप-विनियम (1) में निहित कुछ भी उस शिकायत पर लागू नहीं होगा जो सीधे राष्ट्रीय पेंशन योजना ट्रस्ट के खिलाफ है, और इसका समाधान राष्ट्रीय पेंशन योजना ट्रस्ट द्वारा विनियम 6 के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।

## 1. लोकपाल

पीएफआरडीए ने शिकायत निवारण विनियमों के अनुसार शिकायतों या शिकायतों को प्राप्त करने, विचार करने और उनके समाधान की सुविधा के लिए कार्यों को सुव्यवस्थित करने के लिए एक लोकपाल नियुक्त किया है।

इसके अलावा, उपरोक्त शिकायत निवारण विनियमों के अनुसार, शिकायतकर्ता निम्नलिखित परिस्थितियों में लोकपाल के समक्ष अपील दायर कर सकता है:

- 1) जिनकी शिकायत का समाधान विनियम 10 के तहत एनपीएस ट्रस्ट के साथ शिकायत बढ़ाने के 21 दिनों के भीतर नहीं हुआ है या
- 2) जहां सीधे एनपीएस ट्रस्ट के खिलाफ शिकायत की गई है और 21 दिनों के भीतर इसका समाधान नहीं हुआ है या
- 3) प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन योजना के खिलाफ शिकायत के संबंध में, जिसकी शिकायत ऐसी पेंशन योजना के खिलाफ उसके द्वारा दायर करने की अवधि से 30 दिनों की अवधि के लिए अनसुलझी रहती है।

लोकपाल कार्यालय के संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

*लोकपाल कार्यालय*

पेंशन निधि नियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए)

टावर ई, पांचवा तल, ई-500, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर

नौरोजी नगर, नई दिल्ली - 110029

फोन नं. - 011-40717900

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