रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99 REGD. NO. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 35] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, जनवरी 29, 2015/माघ 9, 1936
No. 35] NEW DELHI, THURSDAY, JANUARY 29, 2015/MAGHA 9, 1936

पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 29 जनवरी, 2015

पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण
(अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015

सं. पीएफआरडीए/12/आरजीएल/139/1.—पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 (2013 का 23) की धारा 14 की उप–धारा (2) के खंड (च) और धारा 52 की उप–धारा (2) के खंड (घ) के साथ धारा 52 की उप–धारा (1) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण एतद्द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है,: अर्थातः–

अध्याय I
प्रारम्भिक

1. संक्षिप्त शीर्षक, प्रयुक्ति तथा प्रारम्भ–(1) इन विनियमों को पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 कहा जाएगा।

इस विनियम का उद्देश्य राश्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अधीन मध्यवर्तियों एवं अन्य पेंशन स्कीम के द्वारा, अभिदाताओं के हित में उनकी शिकायतों का समय पर और त्रुटिरहित कार्यढांचे के तहत प्रभावपूर्ण ढंग से कार्रवाई सुनिश्चित करना है।

(2) वे शासकीय राजपत्र में प्रकाशित होने की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

(3) ये विनियम प्राधिकरण द्वारा बनाए किन्हीं अन्य विनियमों के अतिरिक्त होंगे, जो अन्य बातों के साथ–साथ अभिदाताओं के हितों की रक्षा करेंगें।

(4) ये विनियम इन पर लागू होंगे –

(i) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत प्राधिकरण द्वारा किसी भी समय विनियमित सभी मध्यवर्तियों या किसी व्यक्ति या इकाई पर ;

(ii) प्राधिकरण द्वारा किसी भी समय विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम पर;

(iii) केन्द्र सरकार या राज्य सरकारों या संघ शासित प्रदेशों के अधीनस्थ विभागों तथा सभी अन्य इकाइयों, निकायों या नियोक्तायों, जिनके कर्मचारी राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत आते हैं; और

(iv) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम के तहत सभी अभिदाताओं और किसी मृतक अभिदाता के आश्रित या विधिक उत्तराधिकारी पर;

2. परिभाषाएं: (1) इन विनियमों में, यदि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो, –

(क) ''अधिनियम'' का आशय 'पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 (2013 का 23) अभिप्रेत है,

(ख) ''कोई अन्य पेंशन स्कीम'' का आशय अधिनियम की धारा 12 की उप–धारा (1) की धारा (ख) में उल्लेखित कोई अन्य पेंशन स्कीम है,

(ग) ''प्राधिकृत प्रतिनिधि'' का आशय शिकायतकर्ता द्वारा यथा नियुक्त और प्राधिकृत व्यक्ति या शिकायत करने वाला कोई दूसरा पक्ष जो लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में उसकी ओर से तथा उसका प्रतिनिधित्व करे,

(घ) ''निर्णय'' का आशय लोकपाल द्वारा इन विनियमों के अनुसार निर्देश या आदेश के रूप में निर्णय देना,

(ड.) ''शिकायतकर्ता'' का आशय वह व्यक्ति जो इन विनियमों के अनुसार शिकायत दायर करता है,

(च) ''मनोनीत सदस्य'' का आशय प्राधिकरण द्वारा इस प्रयोजन के लिए मनोनीत, अध्यक्ष या पूर्णकालिक सदस्य है,

(छ) ''शिकायतें या शिकायत'' में वे सभी संचार भाामिल होते हैं जो इस विनियम के प्रावधानों द्वारा अधिशासित किसी मध्यवर्ती या किसी संस्था या व्यक्ति के आचरण या कोई कार्य करने या ना करने या सेवा में त्रुटि के बारे में हो और उसमें किसी निवारण कार्रवाई की मांग की गई हो किन्तु निम्नलिखित शामिल नहीं हैं –

(i) शिकायतें जो अधूरी हों या सुस्पष्ट नहीं हों,

(ii) सुझाव देने की प्रकृति के पत्र,

(iii) पत्र जिनमें मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगा गया हो,

(iv) शिकायतें जो प्राधिकरण की शक्तियों या कार्यों या अधिनियम के प्रावधानों तथा उसके तहत निर्मित नियमों व विनियमों से परे हों,

(v) मध्यवर्तियों के बीच कोई विवाद संबंधी, और

(vi) शिकायतें जो न्यायालय में विचाराधीन हों (मामले जो न्यायालय में या अर्ध–न्यायिक संस्था के विचाराधीन हों) सिवाय उन मामलों के जो अधिनियम के प्रावधानों के तहत इस प्राधिकरण के ही अधिकार क्षेत्र में आते हों,

(ज) ''पूछताछ'' या ''कोई पूछताछ'' का आशय किसी अभिदाता से प्राप्त कोई पत्र जिसका प्रमुख उद्देश्य राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम के बारे में जानकारी मांगना हो,

(झ) ''मध्यवर्ती'', राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के संबंध में, पेंशन निधि, केन्द्रीय अभिलेखापाल अभिकरण, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास, पेंशन निधि सलाहकार, उपस्थिति अस्तित्व, सेवानिवृत्ति सलाहकार, संग्रहण, प्रबंधन, अभिलेखधारण और संचित धन के वितरण से संबंधित संस्थाएं हैं,

व्याख्या : इन मध्यवर्तियों में शामिल होते हैं :

(i) केन्द्र सरकार के अधीनस्थ प्रधान लेखा कार्यालय, वेतन तथा लेखा कार्यालय और आहरण एवं संवितरण अधिकारी, या उसके अधीनस्थ समकक्ष कार्यालय या केन्द्रीय स्वायत्त संस्था जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के उद्देश्य से अभिदाताओं की ओर से केन्द्रीय अभिलेखापाल अभिकरण से सम्पर्क करते हैं,

(ii) राज्य सरकार के अधीन राजकोषीय एवं लेखा निदेशालय, जिला राजकोषीय कार्यालय तथा आहरण एवं संवितरण अधिकारी या राज्य सरकार के अधीनस्थ समकक्ष कार्यालय या राज्यकीय स्वायत्त संस्थाओं राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के उद्देश्य से अभिदाताओं की ओर से केन्द्रीय अभिलेखापाल अभिकरण से सम्पर्क करते हैं,

(ट) ''लोकपाल'' का आशय इन विनियमों के विनियम 11 के तहत नियुक्त कोई व्यक्ति होता है और इसमें वेतनभोगी लोकपाल भी शामिल होते हैं,

(ठ) ''अनुरोध'' का आशय अभिदाता से प्राप्त कोई संचार होता है जिसमें राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत मध्यवर्ती या इस अधिनियम के प्रावधानों द्वारा अभिशासित किसी संस्था या व्यक्ति से सेवाएं मांगी गई हों,

(ड) ''सवेतन लोकपाल'' का आशय उस व्यक्ति से होता है जिसे विनियम 17 के तहत उसके निर्धारित अधिकार क्षेत्र में कुछ विशेष मामले या मामलों का निपटान करने के लिए लोकपाल के रूप में कार्य करने के लिए नियुक्त किया गया हो और जिसे उस कार्य के लिए कुछ व्यय, मानदेय या नियुक्ति शुल्क जैसे कि प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर निर्धारित किया जाता है, का भुगतान किया जाता है।

(2) उन शब्दों और पदों के, जो इन विनियमों में प्रयुक्त हैं और परिभाषित नहीं हैं किन्तु अधिनियम में परिभाषित हैं वही अर्थ होंगे जो उनके क्रमशः अधिनियम में हैं।

IndiaCode

अध्याय II

शिकायत निवारण नीति

3. शिकायत निवारण नीति—(1) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत प्रत्येक मध्यवर्ती तथा प्राधिकरण द्वारा विनियमित कोई अन्य पेंशन स्कीम इन विनियमों में उल्लेखित शिकायत निवारण नीति का अनुपालन करेंगे। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के मामले में, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास मध्यवर्ती और अन्य निकायों के लिए दो स्तरीय शिकायत निवारण नीति के अनुसार विस्तृत दिशानिर्देश और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगा जिसमें विनियम 4 में उल्लेखानुसार न्यूनतम भार्तें भामिल होंगी तथा समग्र रूप से शिकायत प्रबंधन प्रणाली के लिए उत्तरदायी होगा। शिकायत निवारण के दोनों स्तरों में एक वरिष्ठ प्रबंधन स्तर का अधिकारी शामिल होगा जिसे इस नीति में यथा लिखित अपेक्षाओं का अनुपालन कराने के लिए शिकायत निवारण अधिकारी का पदनाम दिया जाएगा। इसके अतिरिक्त, प्रत्येक भाखा या प्राधिकृत कार्यालय या केन्द्र, केन्द्रीय कार्यालय, मुख्य कार्यालय, कारपोरेट कार्यालय या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली का कार्य करने वाले मध्यवर्तियों के प्रधान कार्यालयों के अतिरिक्त, उस कार्यालय या केन्द्र के लिए शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में एक अधिकारी भी नामित किया जाएगा।

(2) प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम में भी उसके बोर्ड या निर्णयकर्ता संस्था द्वारा यथा अनुमोदित दो स्तरीय शिकायत निवारण नीति लागू होगी।

(3) ऐसी सभी शिकायत निवारण नीतियां प्राधिकरण द्वारा विनियमित राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और अन्य पेंशन स्कीमों के लिए अधिनियम के प्रावधानों द्वारा अभिशासित मध्यवर्ती या संस्था या व्यक्ति द्वारा, प्राधिकरण या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को, जो भी मामला हो, भेजी जाएंगी और उन्हें प्रमुखता से सार्वजनिक किया जाएगा।

(4) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अधीनस्थ स्कीमों के बारे में शिकायत प्रबंधन प्रणाली की निगरानी और आवधिक समीक्षा और मॉनीटर करना अपेक्षित होगा। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास द्वारा अपनी समीक्षा और जांच रिपोर्टें, प्राधिकरण द्वारा निर्धारित अवधि में, प्राधिकरण को भेजी जाएंगी।

4. शिकायत निवारण नीति दायर करना—सभी मामलों में शिकायत निवारण नीति प्राधिकरण या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को भेजनी होगी, इसके लिए निम्नलिखित न्यूनतम भार्तों का पालन करना होगा, नामतः —

(क) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत प्रत्येक मध्यवर्ती और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम में एक वरिष्ठ प्रबंधन स्तर के अधिकारी को इस नीति में उल्लिखित अपेक्षाओं के अनुपालन के लिए शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में मनोनीत किया जाएगा। इसके अतिरिक्त राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम के संबंध में कार्य करने वाले केन्द्रीय, मुख्य, कारपोरेट या प्रधान कार्यालय के अतिरिक्त, प्रत्येक भाखा या प्राधिकृत कार्यालय या केन्द्र में भी उस कार्यालय के लिए भी शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में एक अधिकारी मनोनीत होगा।

(ख) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत प्रत्येक मध्यवर्ती और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम में शिकायतें प्राप्त करने, पंजीकृत करने, पावती देने और प्राप्त शिकायतों पर प्रभाव पूर्ण ढंग से शीघ्रतापूर्वक और निष्पक्ष ढंग से कार्रवाई करने की एक सुस्पष्ट परिभाषित प्रणाली व प्रक्रिया होगी।

(ग) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत प्रत्येक मध्यवर्ती और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम में अभिदाता के साथ संबंध की शुरूआत पर ही उसे इसके बारे में सूचित किया जाए और उस समय जब अभिदाता द्वारा सूचना प्राप्त करने की आवश्यकता हो, यथा —

(i) इन विनियमों के तहत यथा उल्लिखित शिकायत निवारण माध्यम से अभिदाता को अपनी शिकायतों का निवारण प्राप्त करने का अधिकार है, और

(ii) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत मध्यवर्तियों और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम द्वारा अभिदाताओं से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने की प्रक्रिया।

(घ) शिकायत निवारण नीतियां प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर निर्धारित मानदंडों और मानकों के अनुरूप होंगी। इन मानदंडों में अन्य बातों के साथ–साथ, रा ट्रीय पें ान प्रणाली या किसी अन्य पेंशन स्कीम के तहत मध्यवर्तियों के यहां शिकायत निपटान समय, सेवा गुणवत्ता, शिकायतें प्राप्त करने की विधि, लंबित शिकायतें और कोई अन्य मामले जो प्राधिकरण के विचार से उन शिकायतों के निपटान के लिए संगत हो, शामिल होते हैं।

(ड़) मध्यवर्तियों या संबंधित सरकार या अधिनियम के प्रावधानों द्वारा अभिशासित किसी अन्य संस्था द्वारा प्राधिकरण को प्रेशित की जाने वाली द्वि–स्तरीय शिकायत निवारण नीति में निपटान समय का स्पष्ट उल्लेख होगा,

(च) प्राधिकरण को प्रेषित की जाने वाली प्रत्येक द्वि–स्तरीय शिकायत निवारण नीति सार्वजनिक रूप से प्रस्तुत की जाएगी और राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत प्रत्येक मध्यवर्ती और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम द्वारा अपने कार्यालय में हिन्दी, अंग्रेजी तथा अन्य संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में प्रकाशित की जाएगी।

5. निपटान समय—(1) दो प्रकार के निपटान समय होंगे, नामत :—

(क) सेवा प्रदान करने के लिए समय जो निम्न पर लागू होगा —

(i) सरकारी नोडल कार्यालयों या ''पीएओ'', ''पीआरएओ'', ''डीटीऐ'', ''डीटीओ'' और ''डीडीओ'' के अतिरिक्त मध्यवर्तियों, जो सेवा स्तरीय करारों या अन्य संगत करारों, समझौता ज्ञापनों, प्रस्ताव दस्तावेजों या प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर जारी परिपत्रों के अनुरूप होंगे।

व्याख्या –इस धारा के प्रयोजन से, केन्द्र सरकार या केन्द्र सरकार के अधीनस्थ समकक्ष कार्यालयों या केन्द्रीय स्वायत्त निकायों जो रा ट्रीय पें ान प्रणाली के संबंध में अभिदाताओं की ओर से केन्द्रीय अभिलेखापाल अभिकरण संस्था के साथ सम्पर्क करते हैं, में संक्षिप्तियां ''पीएओ'', ''पीआरएओ'', ''डीटीऐ'', ''डीटीओ'' और ''डीडीओ'' का पूर्ण रूपान्तर क्रम ाः वेतन एवं लेखा कार्यालय, प्रधान लेखा कार्यालय, ट्रेजरी एवं लेखा निदे ाालय, जिला ट्रेजरी कार्यालय और आहरण एवं संवितरण अधिकारी के लिए प्रयुक्त होंगी। इनके अतिरिक्त, ''डीटीऐ'', ''डीटीओ'' और ''डीडीओ'' संक्षिप्तियां राज्य सरकार या राज्य सरकार के अधीनस्थ समकक्ष कार्यालयों या राज्यके स्वायत्त निकायों जो रा ट्रीय पें ान प्रणाली के संबंध में अभिदाताओं की ओर से केन्द्रीय अभिलेखापाल अभिकरण के साथ सम्पर्क करते हैं, क्रम ाः ट्रेजरी एवं लेखा निदे ाालय, जिला ट्रेजरी कार्यालय और आहरण एवं संवितरण अधिकारी के लिये होंगी।

(i) सरकारी नोडल कार्यालय या ''पीएओ '', ''पीआरएओ'', ''डीटीऐ'', ''डीटीओ'' या ''डीडीओ'' जो प्राधिकरण, रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास या केन्द्र सरकार या संबंधित राज्य सरकार द्वारा अभिदाताओं के पंजीकरण, अं ाधारकों के ब्योरों में परिवर्तन या सं ाोधन करने, रा ट्रीय पें ान प्रणाली अं ादान को समय पर संप्रेशित करने तथा वसीयत अं ादान, इस विप्रेश्ण विलम्ब के कारण अभिदाता को हुए नुकसान का मुआवजा तथा अं ाधारकों के हित की सुरक्षा से संबंधित किसी अन्य मामले के बारे में जारी परिपत्रों या दि ाा निर्दे ाों के अनुरूप होंगे।

(ख) ि ाकायत निवारण के लिए समय विनियम 6 के अनुसार होगा।

6. ि ाकायत निवारण के लिये समय–(1) संबंधित संस्था द्वारा जिसकी पहचान कर ली गई है, ि ाकायत प्राप्त होने से तीन कार्य दिवस के अंदर ि ाकायतकर्ता को पावती प्रेशित की जाएगी। पावती में उस प्राप्त ि ाकायत पर कार्रवाई करने वाले अधिकारी का नाम व पदनाम और सम्पर्क ब्योरा दिया जाएगा।

(2) ि ाकायतकर्ता को प्रत्येक पंजीकृत ि ाकायत पर भावी पत्र व्यवहार के लिये एक वि ोश ि ाकायत नम्बर दिया जाएगा। ि ाकायत के निपटान की कार्रवाई मध्यवर्ती द्वारा ि ाकायत प्राप्त होने की पहली तारीख से भुरू हुई मानी जाएगी।

(3) यदि प्राप्त ि ाकायत उस मध्यवर्ती से संबंधित नहीं हो तो उसे तीन कार्य दिवस में संबंधित मध्यवर्ती को भेज दिया जाएगा और साथ ही ि ाकायतकर्ता को इसके बारे में सूचित किया जाएगा।

(4) जब रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीनस्थ मध्यवर्ती या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम द्वारा ि ाकायत का निपटान तीन कार्य दिवसों में कर दिया गया हो तो ि ाकायतकर्ता को पावती के साथ उत्तर भेजा जा सकता है।

(5) प्रत्येक ि ाकायत का निपटान प्राप्त होने से तीस दिन के अंदर कर दिया जाएगा और एक अंतिम उत्तर ि ाकायतकर्ता को लिखित रूप में भेजा जाएगा जिसमें ि ाकायत को स्वीकार या अस्वीकार करने के विवरण में कारणों का भी उल्लेख किया जाएगा।

(6) रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीनस्थ मध्यवर्ती या प्राधिकरण द्वारा विनियमित कोई अन्य पें ान स्कीम, जब ि ाकायत का निपटान कर रही हो, ि ाकायतकर्ता को इस प्रकार सूचित करेगी जिससे वह उस निपटान से सहमत या असंतुश्ट होने पर, जो भी मामला हो, मामले में आगे कार्रवाई कर सके।

(7) यदि ि ाकायतकर्ता अपनी शिकायत के निपटान से असंतुश्ट हो या मध्यवर्ती द्वारा ि ाकायत का निपटान ि ाकायत दायर करने से तीस दिन के अंत तक नहीं किया गया हो, तो वह विनियम 10 में उल्लेखित प्रावधानों के अनुसार रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को अपनी ि ाकायत भेज सकता है। यदि ि ाकायत रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास में प्राप्त होने से तीस दिन की अवधि समाप्त होने के बाद बिना निपटाई रह जाए तो ि ाकायतकर्ता अपना प्रतिवेदन लोकपाल को भेज सकता है, जिसकी नियुक्ति प्राधिकरण द्वारा इन विनियमों के तहत ि ाकायतकर्ता की ि ाकायतों का निपटान, उस अवधि में सुनि ाचत करने के लिए जो इस प्रयोजन के लिए निर्धारित की गई है, की गई है।

परन्तु इस उप–विनियम के प्रावधान तब लागू नहीं होंगे जब ि ाकायत, रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास से सीधे संबंधित हो तथा किसी अन्य मध्यवर्ती के नहीं।

परन्तु, इसके अतिरिक्त कि जब ि ाकायत सीधे रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास के विरुद्ध हो और किसी मध्यवर्ती के खिलाफ नहीं तो रा ट्रीय पें ान न्यास अभिदाता की ि ाकायत का निपटान इस विनियम में दी गई विधि और समयावधि में करेगा (सिवाय उप–विनियम (7) के तहत) और यदि ि ाकायत का निपटान नहीं किया गया तो ि ाकायतकर्ता अपना प्रतिवेदन लोकपाल को भेज सकता है जिसकी नियुक्ति प्राधिकरण द्वारा इन विनियमों के तहत ि ाकायतकर्ता की ि ाकायतों का निपटान, उस अवधि में सुनि ाचत करने के लिए जो इस प्रयोजन के लिए निर्धारित की गई है, की गई है।

(8) रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीन कोई मध्यवर्ती तथा प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम में उसे प्राप्त प्रत्येक ि ाकायतों और उनके निपटान के लिए किये गये उपायों का अभिलेख रखना होता है

India Code

(9) रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीन कोई मध्यवर्ती तथा प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम को आवधिक रिपोर्टें रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास या प्राधिकरण को प्रस्तुत करना भी अपेक्षित होता है, जैसा कि समय–समय पर निर्धारित किया जाता है।

(10) रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीन किसी मध्यवर्ती या किसी अन्य पें ान स्कीम द्वारा उक्त उल्लेखित प्रक्रियाओं व समयावधि का पालन नहीं करने पर, अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार प्राधिकरण द्वारा दंड डाला जाएगा या अन्य कार्रवाई की जाएगी, इसके अतिरिक्त, मुआवजा भी उस मध्यवर्ती द्वारा अभिदाता को देना अपेक्षित हो सकता है।

7. ि ाकायत संवरण करना–निम्नलिखित किसी भी परिस्थिति में ि ाकायत को निपटाया गया और बंद माना जाएगा।

(क) जब प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी मध्यवर्ती या संस्था ने ि ाकायतकर्ता के अनुरोध को पूरी तरह मान लिया हो,

(ख) जब ि ाकायतकर्ता ने प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी मध्यवर्ती या संस्था द्वारा प्रेशित निपटान में अपनी लिखित स्वीकृति भेजी हो,

(ग) जब ि ाकायतकर्ता ने प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी मध्यवर्ती या संस्था से लिखित निपटान प्राप्त होने पर पैंतालीस दिन में कोई पत्र जवाब में नहीं भेजा हो,

(घ) जब ि ाकायत निवारण अधिकारी ने अभिदाता को सूचित करते हुए प्रमाणित किया हो कि प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी मध्यवर्ती या संस्था ने अपने संविदागत, सांविधिक और विनियामक निपटान दायित्वों का निर्वहन किया और इसलिए ि ाकायत को बंद कर दिया गया,

(ड़) जब ि ाकायतकर्ता ने प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी मध्यवर्ती या संस्था या रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास, जो भी हो, द्वारा प्रेशित स्वीकृति या अस्वीकृति पत्र के प्रत्युत्तर में पैंतालीस दिनों के अंदर कोई प्रतिवेदन नहीं भेजा हो,

(च) जब दायर की गई अपील का निर्णय ि ाकायतकर्ता को भेज दिया गया हो।

परन्तु बंद करने की भार्त तब लागू नहीं होगी जब लोकपाल या प्राधिकरण ने, जो भी मामला हो, निर्धारित समय के उपरांत भी अपील दायर करने की अनुमति दी हो।

8. ि ाकायतों का वर्गीकरण–ि ाकायतों का वर्गीकरण जैसे कि प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर निर्धारित किया जाता है, मध्यवर्तियों या रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीनस्थ किसी संस्थान या संस्था द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम द्वारा अपनाया जाएगा और उसे अपने सिस्टमों में भाामिल किया जाएगा।

9. सिस्टम की अपेक्षाएं–ि ाकायत निवारण नीति के तहत ि ाकायतकर्ताओं द्वारा ऑनलाइन पंजीकरण, ि ाकायतों की स्थिति ज्ञात करने और आवधिक रिपोर्टें तैयार करने की, जैसे कि प्राधिकरण द्वारा उल्लिखित किया जाता है, की स्वचालित सुविधा दी जाएगी। सिस्टम इस प्रकार से भी तैयार किया जाएगा कि उसको प्राधिकरण सिस्टम से बिना किसी बाधा से जोड़ा जा सके, जैसे कि प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर निर्धारित किया जाता है।

10. रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को ि ाकायतों का प्रेशण–(1) कोई भी अभिदाता जिसकी ि ाकायत का निवारण मध्यवर्ती द्वारा ि ाकायत प्राप्ति की तारीख से तीस दिन के अंदर नहीं होता है या जो रा ट्रीय पें ान प्रणाली (रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास के अतिरिक्त) के तहत किसी मध्यवर्ती द्वारा दिये उत्तर से संतुश्ट नहीं है तो वह उस मध्यवर्ती के खिलाफ रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को ि ाकायत भेज सकता है। रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास संबंधित मध्यवर्ती से उस अभिदाता की ि ाकायत का निवारण करने के लिये सम्पर्क करेगा। रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास अभिदाता की ि ाकायत का निपटान करने और इस उप–विनियम, ि ाकायत के प्रस्ताव के बारे में, के तहत ि ाकायत प्राप्त होने की तारीख से तीस दिन के अंदर उत्तर भेजेगा।

(2) अभिदाता जिसकी ि ाकायत का निवारण मध्यवर्ती द्वारा रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को ि ाकायत प्रस्तुत करने की तारीख से तीस दिन के अंदर नहीं किया जाता है या जो रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास के प्रेशित प्रस्ताव से संतुश्ट नहीं है, वह संबंधित मध्यवर्ती या संस्थान के विरुद्ध लोकपाल को ि ाकायत भेजेगा।

(3) उप–विनियम (1) में उल्लेखित कुछ भी ि ाकायत पर लागू नहीं होगा जो रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास के सीधे विरुद्ध है, और उसका निपटान रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास द्वारा विनियम 6 के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।

अध्याय III

लोकपाल की नियुक्ति और कार्य

11. लोकपाल की नियुक्ति–(1) प्राधिकरण एक लोकपाल की नियुक्ति करेगा जो इन विनियमों के अनुसार उसके क्षेत्राधिकार में आने वाली ि ाकायतें प्राप्त करेगा, विचार करेगा और इन विनियमों के अन्तर्गत आने वाली ि ाकायतों का निपटान करेगा।

परन्तु प्राधिकरण उस क्षेत्राधिकार के लिए एक या अधिक लोकपालों की नियुक्ति कर सकता है जैसा कि आदे ा द्वारा समय–समय पर निर्धारित किया जाए।

12. स्थापना और नियुक्ति–(1) प्राधिकरण आदे ा द्वारा निर्धारित की गई तारीख से, इन विनियमों के प्रयोजनार्थ लोकपाल के कार्यालय की स्थापना करेगा।

(2) प्राधिकरण चयन समिति की सिफारि ा पर उस अधिकार क्षेत्र में एक या अधिक लोकपालों की नियुक्ति करेगा, जैसा कि आदे ा द्वारा समय–समय पर निर्धारित किया जाता है।

(3) उप–विनियम (2) में संदर्भित चयन समिति में निम्नलिखित सदस्य होंगे, नामतः–

((i) वित्त बाजार परिचालन के क्षेत्र के वि ोशज्ञ को अध्यक्ष द्वारा मनोनीत किया जाएगा,

(iii) ऐसा व्यक्ति जिसे कानून, वित्त या अर्थ ाास्त्र का वि ोश ज्ञान हो, अध्यक्ष द्वारा मनोनीत किया जाएगा,

(iii) लोकपाल चयन समिति के कम से कम किसी एक सदस्य को अध्यक्ष द्वारा नामित किया जाएगा जो केन्द्र सरकार का प्रतिनिधि होगा,

(iv) प्राधिकरण के एक कार्यपालक निदे ाक को अध्यक्ष द्वारा चयन समिति के सचिव के रूप में मनोनीत किया जाएगा।

(v) चयन समिति का प्रमुख प्राधिकरण का एक पूर्णकालिक सदस्य होगा।

(4) प्राधिकरण के अनुरोध पर, चयन समिति कुछ व्यक्तियों का एक पैनल भी तैयार कर सकती है जिनमें से किसी एक व्यक्ति को सवेतन लोकपाल नियुक्त किया जा सकता है।

(5) उप–विनियम (4) के अन्तर्गत पैनल, चयन की तारीख से अधिक से अधिक दो वर्श तक प्रभावी रहेगा :

परन्तु मौजूदा पैनल का कोई भी व्यक्ति पुनर्गठित पैनल में भाामिल किये जाने का पात्र होगा।

13. अर्हताएं–लोकपाल के रूप में नियुक्ति के लिए व्यक्ति को होना चाहिए –

(क) भारत का नागरिक,

(ख) उच्चस्तरीय नैतिक निश्ठावान,

(ग) आयु पैंतालीस वर्श से कम नहीं, और या –

(i) सेवा–निवृत्त जिला न्यायाधी ा या जो जिला न्यायाधी ा के रूप में नियुक्त होने की पात्रता रखता हो, या

(ii) किसी भी विनियामक संस्था में विनियामक कार्यों के निर्वहन में कम से कम दस वर्श का अनुभव हो, या

(iii) कानून, वित्त, कारपोरेट मामलों, आर्थिक मामलों, प्रबंधन या प्र ाासन का वि ोश ज्ञान और कम से कम दस वर्श का अनुभव हो।

14. अनर्हताएं– कोई व्यक्ति लोकपाल के पद पर नियुक्ति के अयोग्य होगा, यदि वह –

(i) घोशित दिवालिया,

(ii) चरित्रहीनता के कारण सजा हुई हो,

(iii) विक्षिप्त मस्तिश्क का पाया गया हो और सक्षम न्यायालय द्वारा ऐसा घोशित किया गया हो,

(iv) आर्थिक अपराध सहित किसी अपराध के लिए आरोप पत्र तय किया गया हो, या

(v) रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अन्तर्गत किसी मध्यवर्ती के कार्यालय में या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम में पूर्णकालिक निदे ाक रहा हो और निदे ाक के पद से मुक्त होने की तारीख से कम से कम तीन वर्श का समय नहीं बीता हो।

15. कार्यकाल–(1) लोकपाल के पद पर नियुक्त होने वाला व्यक्ति तीन वर्श तक अपने पद पर रहेगा और दो वर्श की एक अन्य अवधि के लिए पुनर्नियुक्त होने का पात्र होगा :

परन्तु कोई भी व्यक्ति पैंसठ वर्श की आयु होने के बाद लोकपाल के पद पर नहीं रह सकेगा।

(2) प्राधिकरण, उप–विनियम (1) में उल्लेखित अवधि समाप्त होने से पूर्व, किसी भी समय कम, से कम तीन माह का लिखित नोटिस देकर या उसके बदले तीन माह का वेतन और भत्ते देकर लोकपाल की सेवाएं समाप्त कर सकता है, और लोकपाल को भी उप–विनियम (1) में उल्लेखित अवधि समाप्त होने से पूर्व, किसी भी समय, कम से कम तीन माह का लिखित नोटिस देकर अपना पद छोड़ने का अधिकार होगा।

16. पारिश्रमिक–लोकपाल को देय वेतन, भत्ते, मानदेय या देय भाुल्क, और सेवा के अन्य नियम एवं भार्तें प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर निर्धारण किये अनुसार होंगी।

17. सवेतन लोकपाल–(1) विनियम 12 के उप–नियम (2) के प्रावधानों के पूर्वाग्रह के बिना, प्राधिकरण विनियम 12 के उप–नियम (4) के तहत चयन समिति द्वारा तैयार पैनल से किसी क्षेत्र वि ोश में किसी मामले वि ोश या मामलों के लिये लोकपाल के पद पर सवेतन लोकपाल की नियुक्ति कर सकता है, जैसाकि नियुक्ति आदे ा में उल्लेख हो सकता है।

IndiaCode

(2) कोई व्यक्ति जो इन विनियमों के तहत लोकपाल के रूप में नियुक्त होने का पात्र है, वह सवेतन लोकपाल के रूप में भी नियुक्त होने का पात्र होगा।

(3) प्राधिकरण द्वारा उल्लेखित के अतिरिक्त, सवेतन लोकपाल उन सभी भाक्तियों और कार्यों का निर्वहन करेगा जो इन विनियमों के तहत लोकपाल में निहित होती हैं।

(4) सवेतन लोकपाल को उसकी सेवाओं के लिए वही भाुल्क और मानदेय एवं भत्ते दिए जाएंगे जो प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर निर्धारित किए जाते हैं।

18. क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार–(1) प्रत्येक लोकपाल अथवा सवेतन लोकपाल प्राधिकरण द्वारा निर्दिश्ट और आदे ा के अनुसार क्षेत्राधिकार से संबंधित क्षेत्र में कार्य कर सकेगा।

19. कार्यालय का स्थान–(1) लोकपाल का कार्यालय प्राधिकरण के मुख्य कार्यालय में स्थित होगा और यदि एक से अधिक लोकपालों की नियुक्ति की जाती है तो उन लोकपालों का कार्यालय प्राधिकरण के किसी अन्य कार्यालय में या प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर किये गये उल्लेखानुसार किसी अन्य स्थान पर होगा।

परन्तु जब सवेतन लोकपाल की नियुक्ति किसी वि ोश ि ाकायत या ि ाकायतों के लिए की जाती है तो वह निर्दिश्ट किये गए स्थान पर स्थित होगा।

(2) ि ाकायतों का भाीघ्रतापूर्वक निपटान करने के लिए, लोकपाल या सवेतन लोकपाल, जो भी मामला हो, अपने क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत ऐसे किसी स्थान पर बैठक कर सकता है जैसेकि वह आव यक और उचित समझे।

(3) प्राधिकरण लोकपाल या सवेतन लोकपाल, जो भी मामला हो, के कार्यालय के लिए परिसर और अन्य बुनियादी सुविधाएं यथा कर्मचारी या सचिवीय सहायता उपलब्ध कराएगा।

20. लोकपाल की सामान्य भाक्तियां और कार्य–लोकपाल की निम्नलिखित भाक्तियां और कार्य होंगे–

(क) इन विनियमों में किए गए उल्लेखानुसार किसी मध्यवर्ती या संस्था के विरुद्ध ि ाकायतें प्राप्त करना और उन ि ाकायतों पर विचार करना तथा उनके सौहार्दपूर्ण निपटान करने में सहायता करना,

(ख) पक्षों के बीच किसी विवाद को मैत्रीपूर्ण या सौहार्दपूर्ण निपटान को अनुमोदित करना,

(ग) मैत्रीपूर्ण या सौहार्दपूर्ण निपटान करने में असफल होने पर उन ि ाकायतों को न्यायालय भेजना।

21. अन्य भाक्तियां और कार्य – (1) लोकपाल करेगा –

(क) प्राधिकरण के परामर्ा से अपने कार्यालय के लिए वार्शिक बजट तैयार करना और अनुमोदित बजट के प्रावधानों के अनुसार और सीमा में व्यय करना,

(ख) वित्त वर्श समाप्त होने के तीन माह के अंदर प्राधिकरण को वार्शिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना जिसमें उसके कार्यालय की सामान्य गतिविधियों की समीक्षा भी की गई हो, और

(ग) प्राधिकरण को वह सूचना प्रस्तुत करना जो प्राधिकरण को समय–समय पर अपेक्षित हो।

(2) लोकपाल की प्रत्येक वार्शिक रिपोर्ट उस रूप में और ढंग से प्रस्तुत की जाएगी जैसा कि प्राधिकरण द्वारा निर्धारित किया गया है।

स्पश्टीकरण–इस विनियम के प्रयोजनार्थ, ''वित्त वर्श '' का आ ाय है वर्श की 1 अप्रैल से अगले वर्श की 31 मार्च तक अवधि।

अध्याय IV

लोकपाल को अपील और अधिनिर्णय

22. लोकपाल को अपील दायर करना–(1) इन विनियमों के तहत लोकपाल को अपील दायर की जा सकती है जब–

(क) उस ि ाकायतकर्ता द्वारा जब उसकी ि ाकायत का निपटान विनियम 10 के तहत रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास द्वारा प्राप्त होने की तारीख से तीस दिनों के अंदर नहीं किया गया हो, या

(ख) उस ि ाकायतकर्ता द्वारा जब ि ाकायत सीधे रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास के विरुद्ध की गई हो और किसी अन्य मध्यवर्ती के विरुद्ध न हो और वह निर्दिश्ट अवधि 30 दिनों के अंदर निपटाई नहीं गई हो, या

(ग) उस ि ाकायतकर्ता द्वारा, जो प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम के विरुद्ध की गई हो तथा उस पें ान स्कीम के विरुद्ध उस ि ाकायत का निपटान ि ाकायत दायर करने से तीस दिनों की अवधि में नहीं किया गया हो,

ि ाकायतकर्ता स्वयं या अपने प्राधिकृत प्रतिनिधि (जो एडवोकेट न हो) के द्वारा उस लोकपाल को अपना प्रतिवेदन दायर कर सकता है जिसके क्षेत्राधिकार में वह भााखा कार्यालय या मुख्य कार्यालय या रा ट्रीय पें ान प्रणाली के तहत किसी मध्यवर्ती का पंजीकृत कार्यालय या इस अधिनियम के तहत विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम का कार्यालय आता हो।

IndiaCode

ब ार्ते, प्राधिकरण ने उस क्षेत्र वि ोश या प्रादे िक क्षेत्राधिकार के लिए किसी लोकपाल को नियत नहीं किया हो, ि ाकायतकर्ता प्राधिकरण के मुख्य कार्यालय में स्थित लोकपाल से अपनी अपील सक्षम क्षेत्र के लोकपाल को अग्रेशित करने का अनुरोध कर सकता है।

(2) अपील ि ाकायतकर्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि (जो एडवोकेट न हो) द्वारा यथावत हस्ताक्षरित व लिखित होगी तथा इन विनियमों की अनुसूची में दिये गए प्रपत्र में होगी और सहायक दस्तावेज संलग्न होंगे, यदि कोई हों।

(3) लोकपाल को प्रेशित कोई अपील लंबित नहीं रहेगी–

(क) जब तक कि ि ाकायतकर्ता ने, संबंधित लोकपाल को अपील करने से पहले, संबंधित संस्था (अर्थात रा ट्रीय पें ान प्रणाली के तहत मध्यवर्ती या संस्था या प्राधिकरण द्वारा विनियमित कोई अन्य पें ान स्कीम) को ि ाकायतकर्ता के नाम से की हो और संबंधित संस्था ने ि ाकायत को अस्वीकार कर दिया हो या ि ाकायतकर्ता को उसकी ि ाकायत संबंधित संस्था को प्राप्त होने से तीस दिन के दौरान कोई उत्तर नहीं मिला हो या ि ाकायतकर्ता संबंधित संस्था द्वारा प्रेशित उत्तर से संतुश्ट न हो और तदुपरांत ि ाकायत रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को भेजी गई हो या ि ाकायतकर्ता को कोई उत्तर नहीं मिला हो या जब ि ाकायत सीधे रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास के विरूद्ध, किसी अन्य मध्यवर्ती के नहीं, की गई हो और जिसका निपटान तीस दिन की निर्दिश्ट अवधि में नहीं किया गया हो और वह प्राप्त उत्तर से संतुश्ट न हो, जो भी मामला हो,

(ख) जब तक कि अपील विनियम 10 या विनियम 6 के अधीन, जो भी मामला हो, रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास का निपटान प्राप्त होने से पैंतालीस दिनों के अंदर प्राप्त नहीं हुई हो या प्रतिवेदन या ि ाकायत रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को दायर करने की तारीख से तीस दिन की अवधि समाप्त होने की तारीख के बाद अगले पैंतालीस दिन में, जो भी मामला हो, नहीं की गई हो और उस प्रतिवेदन या ि ाकायत का उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो,

परन्तु लोकपाल किसी अपील को दायर करने की नियत अवधि के बाद भी स्वीकार कर सकता है यदि ि ाकायतकर्ता द्वारा पर्याप्त कारण और आधार दिया गया हो। लोकपाल तब किसी अपील को अस्वीकार कर सकता है यदि वह समझे कि विलम्ब होने के लिए दिये गए लिखित कारण पर्याप्त नहीं हैं,

(ग) यदि अपील उसी विशय के बारे में हो जिसका निपटान प्राधिकरण या संबंधित लोकपाल के कार्यालय द्वारा अपनी किसी पिछली कार्रवाई के दौरान किया जा चुका है, चाहे वह उसी ि ाकायतकर्ता से मिली हो या नहीं या किसी अन्य एक या अधिक के साथ या अधिक ि ाकायतकर्ताओं या किसी एक या विशय से संबंधित किसी एक या अधिक पक्षों से प्राप्त हुई हो,

(घ) यदि अपील उसी विशय–मामले से संबंधित हो जिसके संबंध में कोई कार्रवाई प्राधिकरण या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या किसी फोरम में चल रही हो या ऐसे किसी सक्षम प्राधिकारी, न्यायालय, न्यायाधिकरण या फोरम द्वारा पहले कोई डिक्री या निर्णय या अंतिम आदे ा दिए गए हों,

(ड़) यदि अपील किसी ऐसे मामले या के बारे में की गई हो जिसके संबंध में प्राधिकरण द्वारा अधिनियम की धारा 30 या अधिनियम की किसी अन्य विनियम के तहत कार्रवाई की गई हो।

4. लोकपाल उप–विनियम (3) के तहत उल्लेखित किसी आधार पर या जब उसकी राय में वह अपील बेबुनियाद हो तो उसे निरस्त कर सकता है।

23. सूचना मंगाने की भाक्ति–(1) इन विनियमों के तहत अपने कर्तव्य निर्वहन करने के उद्दे य से, लोकपाल को रा ट्रीय पें ान प्रणाली के तहत किसी मध्यवर्ती या संस्था से या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम में, ि ाकायत में उल्लेखित या किसी अन्य व्यक्ति, संस्थान या संस्था से कोई सूचना मंगाना अपेक्षित है या ि ाकायत की विशय वस्तु से संबंधित किसी दस्तावेज की सत्यापित प्रतिलिपि वांछित हो सकती है जो उसके अधीन और उसके पास होना बताया गया है।

परन्तु रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीन किसी मध्यवर्ती या संस्था या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम द्वारा उप–विनियम (1) के तहत किसी मांग के अनुपालन को बिना किसी पर्याप्त कारण के नहीं करने पर, लोकपाल, यदि वह उचित समझे तो, हस्तक्षेप कर सकता है, और यह निश्कर्श निकाल सकता है कि यदि सूचना उपलब्ध हो जाती है या प्रतियां मिल जाती हैं, तो वह रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीन मध्यवर्ती या संस्था या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम के पक्ष में नहीं हो ।

इसके अतिरिक्त यह भी कि लोकपाल इस अननुपालन के बारे में प्राधिकरण को सूचित करेगा।

(2) लोकपाल अपने कर्तव्यों के निर्वहन के दौरान उसकी जानकारी में आई या प्राप्त दस्तावेज की गोपनीयता को बनाए रखेगा और वह उस जानकारी या दस्तावेज के बारे में किसी अन्य व्यक्ति को नहीं बताएगा सिवाय और या जब कानून के तहत अपेक्षित हो या सूचना या दस्तावेज देने वाले की सहमति के बिना नहीं बताएगा।

परन्तु यह उप–विनियम लोकपाल को ि ाकायत में किसी एक पक्ष द्वारा दी गई जानकारी या प्रस्तुत किये दस्तावेज को दूसरे पक्ष या पक्षों को उस सीमा तक देने से नहीं रोकेगा जो उसके विचार में प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों के अनुपालन और कार्यवाही में निश्पक्षता के लिये उचित हैः

यह भी कि इस उप–विनियम के प्रावधान लोकपाल द्वारा प्राधिकरण को सूचना के बारे में जानकारी देने या लोकपाल के निर्णय को किसी पत्रिका या समाचार पत्र में प्रकाि ात करने या किसी न्यायालय, फोरम या प्राधिकरण में फाइल करने के संबंध में लागू नहीं होंगे।

24. पारस्परिक समझौते द्वारा निपटान–(1) जैसे ही यह प्रभावी होगा, लोकपाल ि ाकायत की प्रति के साथ ि ाकायत प्राप्त होने का नोटिस रा ट्रीय पें ान प्रणाली के तहत मध्यवर्ती या संस्था के कार्यालय या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पें ान स्कीम के कार्यालय को भेजेगा जिसमें ि ाकायत के बारे में लिखा गया है और तब ि ाकायत के भीघ्र निपटान के लिए ि ाकायतकर्ता और मध्यवर्ती या रा ट्रीय पें ान प्रणाली के तहत ि ाकायत में उल्लेखित मध्यवर्ती या संबंधित इकाई के बीच समझौता कराने का प्रयास करेगा।

(2) यदि संबंधित पक्षों के बीच सौहार्दपूर्ण या मैत्रीपूर्ण समझौता हो जाता है तो लोकपाल उस समझौते या करार के बारे में उस तारीख से तीस दिनों के अंदर निर्णय देगा और निर्णय में दर्ज भार्तों के अनुसार दोनों पक्षों को अपने–अपने दायित्व निभाने के लिए निर्दे ा देगा।

(3) ि ाकायत के निपटान को बढ़ावा देने के लिए, लोकपाल ऐसी प्रक्रिया अपना सकता है और कार्रवाई कर सकता है जिसे वह उचित समझे।

25. अधिनिर्णय देना–(1) यदि मामले का निपटान ि ाकायत प्राप्त होने से तीस दिन की अवधि में या लोकपाल द्वारा अनुमत्य वृद्धित अवधि में आपसी स्वीकार्य करार द्वारा नहीं होता है तो वह अपने समक्ष प्रस्तुत सामग्री के आधार पर और पक्षों को अपना पक्ष प्रस्तुत करने का अवसर देने के बाद अपना लिखित निर्णय देगा या कोई अन्य निर्दे ा या आदे ा जारी करेगा जैसाकि वह उचित समझता है।

(2) अधिनिर्णय पर लोकपाल द्वारा निर्णय ि ाकायत दायर करने की तारीख से नब्बे दिन की अवधि में दिया जाएगा। परन्तु कोई भी निर्णय इस कारण अमान्य नहीं होगा कि निर्णय नब्बे दिन की अवधि के बाद दिया गया है।

(3) यदि लोकपाल के निर्णय में, मुआवजा ब्याज सहित, यदि कोई हो, दस लाख रुपये से अधिक होता है तो उसे पुश्टि के लिए प्राधिकरण को भेजा जाएगा। प्राधिकरण का मनोनीत सदस्य संबंधित पक्षों को सुनने के बाद निर्णय की पुश्टि करेगा या बदल देगा।

(4) लोकपाल अपने निर्णय, अधिनिर्णय को, निर्णय के तहत अपने दायित्वों के निर्वहन के लिए संबंधित पक्षों को भेजेगा।

26. निर्णय में सं ोधन–(1) निर्णय प्राप्त करने से पन्द्रह दिन के अंदर कोई भी पक्ष, दूसरे पक्ष को नोटिस भेजते हुए, लोकपाल से, निर्णय में गणना में किसी गलती, किसी लिपीकीय गलती या टंकण में गलती या इसी प्रकार की किसी अन्य गलती के सुधार के लिए अनुरोध कर सकता है।

(2) यदि लोकपाल उप–विनियम (1) के तहत प्राप्त अनुरोध को विचार करने के बाद सही पाता है, तो वह अनुरोध प्राप्त होने से पन्द्रह दिन के अंदर सं ोधन कर देगा जो निर्णय का ही हिस्सा होगा।

(3) लोकपाल स्वयं अपनी पहल पर भी उप–विनियम (1) में संदर्भित प्रकार की किसी गलती को निर्णय देने की तारीख से पन्द्रह दिन में ठीक कर सकता है।

27. साक्ष्य अधिनियम लोकपाल के समक्ष चल रही कार्यवाही पर लागू नहीं होगा –(1) लोकपाल के समक्ष चल रही कार्यवाही में साक्ष्य अधिनियम, 1872 (1872 का 1) के तहत साक्ष्य के कड़े नियम लागू नहीं होंगे और लोकपाल प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों के अनुसार स्वयं अपनी प्रक्रिया का निर्धारण करेगा।

(2) लोकपाल निर्णय लेगा कि क्या साक्ष्य प्रस्तुत करने के लिए मौखिक सुनवाई की जाए या मौखिक तर्क रखे जाएं या क्या दस्तावेजों तथा अन्य सामग्री के आधार पर कार्यवाही संचालित की जाए।

परन्तु कार्यवाही की मौखिक सुनवाई के समय अभिदाता को इन विनियमों के तहत उपस्थित होने की आव यकता नहीं होगी और लोकपाल उसके समक्ष प्रस्तुत किए गए दस्तावेजी साक्ष्यों के आधार पर कार्यवाही कर सकता है।

(3) लोकपाल के समक्ष चल रही कार्यवाही में प्रतिवादी का प्रतिनिधित्व करने के लिए वकील को उपस्थित होने की अनुमति नही होगी सिवाय यदि लोकपाल द्वारा ि ाकायतकर्ता को अपना प्रतिनिधित्व करने के लिए वकील उपस्थित करने की अनुमति दी गई हो।

28. निर्णय और परिस्थितियों पर अंतिम पुनर्विचार–(1) उप–नियम (3) व (4) के प्रावधानों के के अलावा, निर्णय अंतिम होगा और उनके तहत दावा करने वाले पक्षों और व्यक्तियों पर क्रम ाः बाध्यकारी होगा।

(2) लोकपाल द्वारा दिए निर्णय से असंतुश्ट कोई भी पक्ष निर्णय प्राप्त होने से तीस दिन के अन्दर विनियम 24 या विनियम 25 के तहत सं ोधित निर्णय पर पुनर्विचार करने के लिए आधार प्रस्तुत करते हुए प्राधिकरण को आवेदन कर सकता है।

परन्तु प्राधिकरण का मनोनीत सदस्य आवेदन प्रस्तुत करने की निर्धारित समय सीमा के बाद भी, पुनर्विचार के लिए आवेदन करने वाले पक्ष द्वारा पर्याप्त कारण प्रस्तुत करने पर आवेदन स्वीकार कर सकता है।

(3) प्राधिकरण के मनोनीत सदस्य द्वारा जारी आदे ा के विरुद्ध पुनर्विचार के लिए विनियम 25 के उप–विनियम (3) के तहत, आवेदन नहीं किया जा सकता है।

(4) उप–नियम (3) के तहत, प्राधिकरण के मनोनीत सदस्य द्वारा निर्णय सं ाोधित किया जा सकता है केवल तभी जब–

(क) न्याय में गंभीर गलती हुई हो, या

(ख) निर्णय देखने पर ही गलत नजर आता हो।

(5) उप–नियम (2) के तहत उस पक्ष द्वारा जिसे निर्णय में उल्लेखित रा ि ा का भुगतान दूसरे पक्ष को करना हो, निर्णय पर पुनर्विचार के लिए आवेदन दिया गया हो तो उस आवेदन पर प्राधिकरण के मनोनीत सदस्य द्वारा विचार नहीं किया जाएगा, जब तक कि पुनर्विचार के लिए आवेदन करने वाले पक्ष द्वारा निर्णय में उल्लेखित रा ि ा कीपचहत्तर प्रति ात रा ि ा प्राधिकरण में जमा ना कर दी हो।

परन्तु प्राधिकरण का मनोनीत सदस्य रिकार्ड किए लिखित कारणों के आधार पर उप–नियम के तहत जमा की जाने वाली रा ि ा को माफ या कम कर सकता है।

(6) प्राधिकरण का मनोनीत सदस्य निर्णय सं ाोधित कर सकता है और ऐसे आदे ा जारी कर सकता है जिन्हें वह उचित समझे। प्राधिकरण का मनोनीत सदस्य जब पुनर्विचार के आवेदन पर सुनवाई कर रहा हो या निर्णय ले रहा हो, इसके अतिरिक्त, ऐसे अन्य लिखित निर्दे ा जारी कर सकता है जिन्हें वह अधिनियम के प्रावधानों अनुसार उचित समझे।

(7) प्राधिकरण का मनोनीत सदस्य पुनर्विचार के लिए आवेदन प्रस्तुत होने से साठ दिन की अवधि के दौरान मामले के निपटान का प्रयास करेगा।

(8) निर्दे ि ात पक्ष निर्णय को पुनर्विचार पर प्राधिकरण के आदे ा प्राप्त होने से तीस दिन में या उस अवधि में जैसे कि पुनर्विचार के आवेदन का निपटान करने वाले आदे ा में प्राधिकरण के मनोनीत सदस्य द्वारा उल्लेख किया गया है, को क्रियान्वित करेगा।

(9) प्राधिकरण पुनर्विचार के आवेदन का निपटान करने के लिए प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों के अनुरूप अपनी प्रक्रिया का निर्धारण करेगा और उस आवेदन को निरस्त कर देगा यदि वह उप–नियम (3) में उल्लेखित किसी भी आधार पर संतुश्ट नहीं होता है।

29. लागत और ब्याज–(1) लोकपाल या प्राधिकरण का मनोनीत सदस्य, जो भी मामला हो, तर्क संगत मुआवजा और ब्याज के साथ ही संतोशजनक निर्णय होने की तारीख तक प्रोदभूत ब्याज दर जो एक प्रति ात प्रति माह से अधिक नहीं होगी, स्वीकृत करने के लिए हकदार होगा।

(2) निर्णय देने के मामले में लोकपाल, या निर्णय की समीक्षा के आवेदन में आदे ा देने के मामले में प्राधिकरण का मनोनीत सदस्य, जो भी मामला हो, निर्णय में कार्यवाही पर हुए व्यय का निर्धारण करेगा और उसे निर्णय में या आदे ा में भाामिल करेगा, जो भी मामला हो। यह रा ि ा संबंधित पक्ष को देय होती है या अभिदाता ि ाक्षा और संरक्षण निधि में जमा करने का निर्दे ा दिया जा सकता है।

(3) लोकपाल या प्राधिकरण का मनोनीत सदस्य ि ाकायतकर्ता पर ि ाकायत दायर करने या पुनर्विचार के लिए कोई असत्य प्रतिवेदन दायर करने, पर उसका व्यय उस पर डाल सकता है।

अध्याय V

निर्णय का क्रियान्वयन

30. निर्णय का क्रियान्वयन–(1) निर्णय का क्रियान्वयन यथा निर्दे ाानुसार पक्ष द्वारा लोकपाल से निर्णय प्राप्त होने या प्राधिकरण के मनोनीत सदस्य द्वारा पुश्टि या पुनर्विचार के मामले में जारी आदे ा, जो भी मामला हो, से तीस दिन के अंदर या निर्णय या प्राधिकरण के आदे ा में उल्लेखित अवधि में करना होगा।

(2) यदि कोई व्यक्ति निर्णय या पुनर्विचार के प्रतिवेदन में प्राधिकरण के मनोनीत सदस्य द्वारा जारी आदे ा के क्रियान्वयन में बिना युक्तिसंगत कारणों के असफल रहता है तो–

(क) उसे अभिदाता की ि ाकायत का निवारण करने में असफल माना जाएगा और इस अधिनियम की धारा 28 की उप–धारा (3) के तहत जुर्माना डाला जाएगा,

(ख) वह निम्नलिखित के लिए भी उत्तरदायी होगाः–

(i) पंजीकरण का प्रमाण पत्र निलम्बित या रद्द करने की कार्रवाई,

(ii) कोई अन्य अनुमत्य कार्रवाई जो मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उपयुक्त समझी जाए :

परन्तु ऐसे कोई भी आदे ा संगत नियमों या विनियमों के तहत निर्धारित प्रक्रिया का अनुपालन किए बिना जारी नहीं किए जाएंगे।

31. कार्यालय परिसरों में लोकपाल और दस्तावेजों का विवरण प्रदर्शित करना—(1) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत प्रत्येक मध्यवर्ती और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम द्वारा लोकपाल का नाम और पता, जिसे असंतुश्ट व्यक्ति द्वारा शिकायतें प्रस्तुत की जानी हैं, प्राधिकरण द्वारा किये उल्लेखानुसार उनके कार्यालय परिसरों में इस प्रकार से और ऐसे स्थान पर प्रदर्शित किया जाए जो उनके कार्यालय परिसरों में आने वाले प्रत्येक अभिदाताओं को दिखाई दे सके।

(2) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत प्रत्येक मध्यवर्ती या संस्था और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम द्वारा अपने प्रस्ताव दस्तावेजों या ग्राहकों के अनुबंधों या अधिसूचनाओं, कार्यालय ज्ञापनों या परिपत्रों में इन विनियमों के तहत लोकपाल के माध्यम से शिकायत निवारण प्रक्रिया का पूरा विवरण दिया जाएगा।

(3) उप—विनियम (2) के तहत लोकपाल द्वारा शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया या उप—विनियम (1) के अनुसार पूर्ण विवरण प्रदर्शित करने में किसी भी प्रकार से असफल रहने पर इस अधिनियम की धारा 28 की उप—धारा (3) में निहित दंडनीय प्रावधानों के अनुसार कार्रवाई की जा सकती है।

अध्याय VI

विविध

32. कठिनाईयों को हटाना—यदि इन विनियमों के प्रावधानों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई आती है तो प्राधिकरण ऐसे निर्देश या स्पश्टीकरण जारी कर सकता है जो उन कठिनाईयों को हटाने के लिये आवश्यक या समयोचित समझे जाएं।

33. प्रतिभूति अपील अधिकरण को अपील —अधिनियम की धारा 36 में प्रावधान के अनुसार इस विनियम के तहत प्राधिकरण के मनोनीत सदस्य द्वारा जारी आदेश के विरुद्ध कोई अपील प्रतिभूति अपील अधिकरण को भेजी जाएगी

हेमंत जी. कांट्रेक्टर, अध्यक्ष

[विज्ञापन—III/4/असा./203/14]

IndiaCode

अनुलग्नक

लोकपाल को शिकायतें भेजने के लिए मुख्य विवरण इस प्रकार होः—

1. शिकायतकर्ता का नाम, पता, फोन नम्बर और ई—मेल पता

2. स्थायी सेवानिवृत्ति खाता संख्या (पीआरएएन), यदि उपलब्ध हो

3. सीआरए/पीओपी/अन्य मध्यवर्ती/अन्य पेंशन स्कीम पावती संदर्भ संख्या (अनुस्मारक के मामले में)

4. शिकायत की प्रकृति किस्म/श्रेणी

क. पंजीकरण

ख. अंशादान

ग. निवेश विकल्प (टीयर I/II)

घ. अभिदाताका खाता

ड़. निवेश प्रबंधन

(i) प्रकटीकरण

(ii) यूनिट आबंटन (iii) निश्पादकता

च. निवेशों की संवहनीयता

(i) स्थान परिवर्तन

(ii) निधि प्रबंधन में बदलाव

(iii) स्कीम में बदलाव

छ. प्रभार और भाुल्क

ज. वार्शिकी और सेवानिवृत्ति पर सांराशिकरण

(i) प्रक्रिया

(ii) मूल्यांकन

झ. अपरिपक्व आहरण

(i) प्रक्रिया

(ii) मूल्यांकन

ट. सेवा गुणवत्ता

(i) मध्यवर्ती

(ii) वेबसाइट

(iii) मुख्य टिप्पणी

ठ. कोई अन्य ि ाकायत जो ऊपर नहीं दी गई हो

5. रा ट्रीयपें ान प्रणाली या किसी अन्य पें ान स्कीम के साथ पूर्व में किए पत्र व्यवहार की तारीखें एवं विवरण

6. रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को की गई ि ाकायत के पत्र व्यवहार की तारीखें एवं विवरण

7. अनुलग्नक, यदि कोई हो

अनुसूची

(विनियम 22 (2) देखें)

प्रपत्र

(केवल कार्यालय प्रयोग के लिए)

ि ाकायत संख्या	वर्श	प्राप्ति की तारीख

(ि ाकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

IndiaCode

सेवा में,

लोकपाल/पें ान निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकरण

(*प्राधिकरण के कार्यालय का पता या उस क्षेत्र के लोकपाल का पता दें)

महोदय/ महोदया

विशय : ..... (रा ट्रीय पें ान प्रणाली या किसी अन्य पें ान स्कीम के तहत मध्यवर्ती या इकाई का नाम) के विरुद्ध ि ाकायत

1. ि ाकायतकर्ता का विवरण

क्रम सं.	ब्योरा	विवरण
1	नाम	
2	पूरा पता	
3	सम्पर्क नं.... टेलीफोन नं. –– मोबाइल नं. –––	
4	ई–मेल आईडी	

2. ि ाकायत का ब्योरा

क्रम सं.	ब्योरा	विवरण	टिप्पणी
1	ि ाकायत का विशय/आधार		
2	ि ाकायत का विवरण		यदि स्थान पर्याप्त ना हो तो पृथक पत्रक संलग्न करें।
3	मध्यवर्ती/इकाई का नाम जिसके विरुद्ध ि ाकायत की गई है		कृपया ि ाकायत की प्रति संलग्न करें।

4	मध्यवर्ती /इकाई का पता और सम्पर्क विवरण		
5	मध्यवर्ती /इकाई को भेजी ि ाकायत की तारीख		
6	मध्यवर्ती द्वारा दिया गया वि ोश ि ाकायत नम्बर		
7	क्या ि ाकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया है?	हां / नहीं	यदि हां तो कृपया अनुस्मारक की प्रति संलग्न करें।
8	क्या ि ाकायतकर्ता को कोई उत्तर मिला है?	हां / नहीं	यदि हां तो कृपया रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीन मध्यवर्ती या किसी अन्य पें ान स्कीम से प्राप्त उत्तर की प्रति संलग्न करें।
9	यदि हां तो क्या ि ाकायतकर्ता निपटान से संतुश्ट है?	हां / नहीं	
10	ि ाकायतकर्ता द्वारा रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को भेजे प्रतिवेदन की तारीख		कृपया प्रतिवेदन की प्रति संलग्न करें।
11	क्या ि ाकायतकर्ता द्वारा रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को कोई प्रतिवेदन भेजा गया है?	हां / नहीं	यदि हां, कृपया अनुस्मारक की प्रति संलग्न करें।
12	क्या ि ाकायतकर्ता को रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास को प्रतिवेदन भेजने के बाद रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास अथवा मध्यवर्ती से कोई उत्तर मिला है?	हां / नहीं	यदि हां, कृपया मध्यवर्ती या रा ट्रीय पें ान प्रणाली न्यास के निपटान की प्रति संलग्न करें।

3. लोकपाल/प्राधिकरण से मांगी गई राहत की प्रकृति –

———————————————————————————————

(कृपया अपने कथन के प्रमाण में दस्तावेजी साक्ष्य, यदि कोई हो, की प्रति संलग्न करें।)

4. घो णा

1. मैं/हम, ि ाकायतकर्ता यहां घोशणा करता/करती हूँ/करते हैं कि :

(क) यहां ऊपर दी गई सूचना सत्य और सही है, और

(ख) मैंने/हमने ऊपर दिये कोश्ठकों में उल्लेखित कोई भी तथ्य और प्रस्तुत किये दस्तावेजों में कुछ छिपाया नहीं है या गलत अथवा भ्रामक नहीं दिया है।

2. ि ाकायत इन विनियमों के प्रावधानों के अनुसार गणना की गई निर्धारित अवधि से पूर्व दायर कर दी गई है।

3. (i) इस ि ाकायत के विशय के बारे में इससे पूर्व मेरे द्वारा/या हममें से किसी के द्वारा या इस विशय से संबंधित किसी पक्ष द्वारा मेरी /हमारी पूर्ण जानकारी के अनुसार पें ान निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण/लोकपाल के कार्यालय को प्रस्तुत नहीं किया गया।

(क) इस ि ाकायत की विशय वस्तु ऐसे किसी मामले के समान नहीं है जिसका निर्णय पें ान निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण/लोकपाल के कार्यालय के माध्यम से किसी पूर्व कार्यवाही में हुआ हो।

(ख) इस ि ाकायत की विशय वस्तु के बारे में किसी फोरम/न्यायालय द्वारा निर्णय नहीं हुआ है।

या

(ii) इस ि ाकायत का मामला ..... में (कृपया फोरम/न्यायालय को नाम दें जहां लंबित है)..... (कृपया वह तारीख दें जब मामला दायर किया गया था) से लंबित है और विनियमों के अनुसार उसका अंतिम अधिनिर्णय होने में लम्बा समय लगने की संभावना है।

4. मैं/हम रा ट्रीय पें ान प्रणाली के अधीन मध्यवर्ती या इकाई या किसी अन्य पें ान स्कीम को पें ान निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण/लोकपाल को हमारे द्वारा प्रस्तुत ऐसी कोई सूचना/दस्तावेज उपलब्ध कराने के लिए प्राधिकृत करते हैं जो पें ान निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण/लोकपाल के मतानुसार आव यक है और जो किसी अन्य ि ाकायत या हमारी ि ाकायत के निवारण के लिए अपेक्षित है।

IndiaCode

5. मैंने/हमने पें ान निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता की ि ाकायत का निवारण) विनियम, 2015 के प्रावधानों को ध्यानपूर्वक पढ़ लिया है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(ि ाकायतकर्ता)

नामांकन/प्राधिकृत करना – (यदि ि ाकायतकर्ता लोकपाल के समक्ष उसकी ओर से प्रस्तुत होने और मामला प्रस्तुत करने के लिए अपने प्रतिनिधि के रूप में, जो एडवोकेट न हो, नामित/प्राधिकृत करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित घोशणा भी प्रस्तुत करनी चाहिए।)

मैं/हम, उक्त उल्लेखित ि ाकायतकर्ता, श्री/श्रीमती ..... को जो एडवोकेट नहीं हैं और जिनका पता ..... है, इस ि ाकायत की सभी कार्यवाहियों में मेरे/हमारे प्रतिनिधि के रूप में एतद्द्वारा नामित करता हूं/करते हैं और पुश्टि करता हूं/करते हैं कि उसके द्वारा दिया गया कोई भी बयान, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/हमारे ऊपर बाध्यकारी होगी। उसने मेरी उपस्थिति में हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकार किया

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(ि ाकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

PENSION FUND REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY

NOTIFICATION

New Delhi, the 29th January, 2015

PENSION FUND REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY

(REDRESSAL OF SUBSCRIBER GRIEVANCE) REGULATIONS, 2015

No. PFRDA/12/RGL/139/1.—In exercise of the powers conferred by sub-section (1) of Section 52 read with clause (d) of sub-section (2) thereof and clause (f) of sub-section (2) of Section 14 of the Pension Fund Regulatory and Development Authority Act, 2013 (23 of 2013), the Pension Fund Regulatory and Development Authority hereby makes the following regulations, namely:-

CHAPTER I

PRELIMINARY

1. Short title, application and commencement.-(1) These regulations may be called the Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015.

The regulation aims to provide a timely and seamless framework for handling grievances in the interests of the subscribers, by the intermediaries under the National Pension System and other pension scheme and for effective resolution of such grievances.

(2) They shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

(3) These regulations shall be in addition to any other regulations made by the Authority, which may *inter alia* provide for protection of subscribers interest.

(4) These regulations shall apply to,-

(i) all intermediaries or any person or entity regulated by the Authority under the National Pension System at any point of time;

(ii) other pension scheme regulated by the Authority at any point of time;

(iii) Departments under the Central Government or States or Union territories Governments and all other entities, bodies or employers, whose employees are covered under the National Pension System; and

(iv) all subscribers under the National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority and shall include the dependents or legal heirs of any deceased subscriber.

2. Definitions.—(1) In these regulations, unless the context otherwise requires,-

(a) "Act" means the Pension Fund Regulatory and Development Authority Act , 2013 (23 of 2013);

(b) "any other pension scheme" means any other pension scheme referred to in clause (b) of sub-section (1) of Section 12 of the Act;

(c) "authorized representative" means a person duly appointed and authorized by a complainant or any other party to the complaint to act on his behalf and represent him in the proceedings before the Ombudsman;

(d) "award" means a finding in the form of direction or an order of an Ombudsman given in accordance with these regulations;

(e) "complainant" means any person who lodges a complaint in accordance with these regulations;

(f) "designated member" means the Chairperson or a whole-time member of the Authority designated for the purpose;

(g) "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;

(h) "enquiry" or "an enquiry" means any communication from a subscriber for the primary purpose of requesting information about the National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority;

(i) "intermediary", in relation to the National Pension System, includes pension fund, central recordkeeping agency, National Pension System Trust, pension fund adviser, retirement adviser, point of presence, such other person or entity connected with collection, management, recordkeeping and distribution of accumulations.
Explanation: Such intermediaries shall include;
(i) Principal Accounts Office, Pay and Accounts Office and Drawing and Disbursing Officer under the Central Government or analogous offices under it or Central autonomous bodies which interact with the central recordkeeping agency on behalf of the subscribers for the purpose of National Pension System;

(ii) Directorate of Treasury and Accounts, District Treasury Office and Drawing and Disbursing Officer under the State Government or analogous offices under the State Government or State autonomous bodies which interact with the central recordkeeping agency on behalf of the subscribers for the purpose of National Pension System;

(j) "Ombudsman" means any person appointed under regulation 11 of these regulations and includes a Stipendiary Ombudsman;

(k) "request" means any communication from a subscriber soliciting a service from an intermediary under the National Pension System or an entity or a person governed by the provisions of the Act;

(l) "Stipendiary Ombudsman" means a person appointed under regulation 17 for the purpose of acting as ombudsman in respect of a specific matter or matters in a specific territorial jurisdiction and for which he may be paid such expenses, honorarium or sitting fees as may be determined by the Authority from time to time.

(2) Words and expressions used and not defined in these regulations but defined in the Act, shall have the meanings respectively assigned to them in the Act.

CHAPTER II

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

3. Grievance redressal policy.—(1) Every intermediary under the National Pension System and any other pension scheme regulated by the Authority shall follow the grievance redressal policy as laid down under these regulations. In case of National Pension System, the National Pension System Trust shall lay down detailed guidelines and procedures for a two level grievance redressal policy for intermediaries and other entities with minimum conditions as referred to in regulation 4 and shall be responsible for the overall grievance management system. The two levels for the grievance redressal shall comprise a senior management level officer to be designated as Grievance Redressal Officer for compliance of the requirements laid down in such policy. In

addition, every branch or authorized office or centre other than the central office, head office, corporate office or principal office of the intermediary dealing with National Pension System shall also have an officer nominated as the Grievance Redressal Officer for that office or centre.

(2) Any other pension scheme regulated by the Authority shall also provide for a two level grievance redressal policy approved by its board or decision making body.

(3) All such grievance redressal policies for National Pension System and for other pension schemes regulated by the Authority shall be filed with the Authority or National Pension System Trust as the case may be, by the intermediary or entity or person governed by the provisions of the Act and placed prominently in public domain.

(4) The National Pension System Trust shall be required to monitor and periodically conduct review and perform oversight on the grievance management system in respect of schemes under the National Pension System. The National Pension System Trust shall, forward to the Authority, reports on its review and oversight, within such period as may be specified by the Authority.

4. Filing of grievance redressal policy.- The grievance redressal policy to be filed in all cases with the Authority or the National Pension System Trust needs to adhere to the following minimum conditions, namely:-

(a) every intermediary under the National Pension System and any other pension scheme regulated by the Authority shall designate a senior management level officer as Grievance Redressal Officer for compliance of the requirements laid down in such policy. In addition, every branch or authorized office or centre other than the central or head or corporate or principal office dealing with National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority shall also have an officer nominated as the Grievance Redressal Officer for that office or centre;

(b) every intermediary under the National Pension System and any other pension scheme regulated by the Authority shall have a clearly defined system and procedure for receiving, registering, acknowledging and effectively disposing off of grievances received in a prompt and fair manner;

(c) every intermediary under the National Pension System and any other pension scheme regulated by the Authority must inform a subscriber at the commencement of relationship with the subscriber and at such other time when the information is likely to be required by the subscriber, of –

(i) the subscribers' right to seek redressal of any complaints, through the redressal mechanism as specified under these regulations; and

(ii) the processes followed by the intermediaries under the National Pension System and other pension scheme regulated by the Authority, to receive and redress complaints from subscribers;

(d) the grievance redressal policies would need to conform to the benchmarks and standards as laid down or amended by the Authority from time to time. These benchmarks may include *inter alia* resolution time for agrievance, service quality, manner of receiving grievances, number of outstanding grievances against intermediaries under the National Pension System or any other pension scheme and any other matters which in the opinion of the Authority, are relevant for redressing such grievances;

(e) details of turnaround times shall be clearly laid down in the two level grievance redressal policy to be filed with the Authority by the Intermediaries or respective Government or any other entity governed by the provisions of the Act;

(f) every two level grievance redressal policy to be filed with the Authority shall be placed in the public domain and preferably displayed in Hindi, English and other applicable regional languages in its office by each intermediary under the National Pension System and by any other pension scheme regulated by the Authority.

5. Turnaround Times.-(1) There shall be two types of turnaround times, namely:—

(a) The turnaround times for provision of services as applicable to,-

(i) the intermediaries other than Government nodal offices or PAOs or Pr AOs or DTOs or DTAs or DDOs, which shall be in accordance with the service level agreements or other relevant agreements, memorandum of understandings, offer documents or circulars issued by the Authority from time to time.

Explanation.- For the purpose of this clause, the abbreviations "PAOs", "Pr.AOs", "DTAs", "DTOs" and "DDOs" shall stand for Pay and Accounts Offices, Principal Accounts Offices, Directorate of Treasury and Accounts, District Treasury Offices and Drawing and Disbursing Officers under the Central Government or

analogous offices under the Central Government or central autonomous bodies which interact with the central recordkeeping agency on behalf of the subscribers for the purpose of National Pension System. Further, the abbreviations "DTAs", "DTOs" or "DDOs" shall stand for Directorate of Treasury and Accounts, District Treasury Office and Drawing and Disbursing Officer under the State Government or analogous offices under the State Government or State autonomous bodies which interact with central recordkeeping agency on behalf of the subscribers for the purpose of National Pension System;

(ii) Government nodal offices or PAOs or PrAOs or DTAs or DTOs or DDOs, which shall be in accordance with the circulars or guidelines issued by the Authority, National Pension System Trust or the Central Government or the concerned State Governement from time to time on registration of subscribers, incorporating change or modification in subscriber details, timelines for remittance of National Pension System contributions including legacy contributions, compensation of loss to the subscribers due to delay of such remittance and any other related issue to protect the interest of the subscribers; and.

(b) the turnaround time for the grievance redressal in accordance with regulation 6.

6. Turnaround times for grievance redressal.- (1) An acknowledgement shall be sent to the complainant within three working days of the receipt of the grievance by the concerned entity so identified for the purpose. The acknowledgement shall contain the name and designation and contact details of the officer who shall be dealing with the grievance received.

(2) The complainant shall be provided with a unique grievance number for future reference for every grievance registered. The grievance redressal proceedings of the complaint shall be deemed to have commenced on the first date of receipt of the grievance by an intermediary.

(3) In case the complaint received does not pertain to the intermediary to which the same has been lodged, the complaint shall be transferred to the concerned intermediary within three working days, under intimation to the complainant.

(4) Where the intermediaries under National Pension System or any other pension scheme regulated by Authority has resolved the complaint, within three working days, it may communicate the resolution along with the acknowledgement to the complainant.

(5) Every grievance shall be disposed off within a period of thirty days of its receipt and a final reply shall be sent to the complainant, containing details of resolution or rejection of the complaint, with reasons thereof recorded in writing.

(6) The intermediary under National Pension System or any other pension scheme regulated by Authority, while disposing off the complaint, shall inform the complainant the manner in which he or she may pursue the complaint, if dissatisfied with such resolution or rejection, as the case may be.

(7) 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, he may escalate the grievance to the National Pension System Trust in accordance with the provisions contained in regulation 10. If the grievance remains unresolved after its receipt at the National Pension System Trust, on the expiry of a period of thirty days from the receipt thereof, the complainant may file a representation with the Ombudsman to be appointed by the Authority under these regulations for redressal of the grievances of the complainant, within such period as has been specified for the purpose:

Provided that provisions of this sub-regulation, shall not apply where the complaint is directly in relation to a grievance against the National Pension System Trust and no other intermediary:

Provided further that where the complaint is directly against the National Pension System Trust and no other intermediary, the National Pension Trust shall resolve the grievance of the subscriber in the manner and within the period specified under this regulation [except under sub-regulation (7)] and if the grievance remains unresolved, the complainant may file an appeal with the Ombudsman to be appointed by the Authority under these regulations for redressal of the grievances of the complainant, within such period as has been specified for the purpose.

(8) Any intermediary under the National Pension System and any other pension scheme regulated by the Authority is required to maintain records of each complaint received by it and the measures taken by it for its redressal.

(9) The intermediary under the National Pension System and other pension scheme regulated by the Authority is also required to submit periodic reports to the National Pension System Trust or Authority as may be specified from time to time.

(10) Any failure on the part of intermediary under National Pension System or any other pension scheme to follow the above-mentioned procedures and time-frames shall involve such penalties or other actions as may be imposed or taken by the Authority in accordance with the provisions of the Act, in addition to any compensation that may be required to be paid to the subscriber by such intermediary.

IndiaCode

7. 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 Authority has acceded to the request of the complainant fully;
(b) where the complainant has indicated in writing, its acceptance of the response of the intermediary or entity regulated by the Authority;
(c) where the complainant has not responded within forty-five days of the receipt of the written response of the intermediary or entity regulated by the Authority;
(d) where the Grievance Redressal Officer has certified under intimation to the subscriber that the intermediary or entity regulated by the Authority 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 the intermediary or entity regulated by the Authority or the National Pension System Trust, as the case may be;
(f) where the decision of the Ombudsman in appeal has been communicated to such complainant:

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

8. Categorisation of complaints.-Categorisation of complaints as may be specified by the Authority from time to time shall be adopted by the intermediaries or any entity under National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority and incorporated in their systems.

9. System Requirements.-The grievance redressal policy shall provide for automated systems to enable online registration, tracking of status of grievances by the complainants and generation of periodical reports as may be specified by the Authority. The system shall also be designed to that it can integrate seamlessly with the Authority's system in the manner as maybe specified by the Authority from time to time**.**

10. Escalation of Grievance to National Pension System Trust.-(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 under the National Pension System (other than National Pension System Trust) shall 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 subscriber grievance. The National Pension System Trust shall call for the resolution of the subscriber grievance and respond to the subscriber within thirty days from the date of receipt of the grievance under this sub-regulation, about the resolution of the grievances.

(2) The subscriber whose grievance has not been resolved by the intermediary within thirty 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 shall 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.

CHAPTER III
APPOINTMENT AND FUNCTIONS OF OMBUDSMAN

11. Appointment of Ombudsman.-(1) The Authority shall appoint an Ombudsman, who shall receive, consider and facilitate resolution of complaints or grievances which fall within the ambit of these regulations:

Provided that the Authority may appoint one or more Ombudsmen for such territorial jurisdiction as may be specified from time to time by an order.

12. Establishment and appointment.-(1) With effect from such date as the Authority may, by an order fix, there shall be established an office of Ombudsman for the purposes of these regulations.

(2) The Authority may, on recommendation of a Selection Committee, appoint one or more Ombudsmen for such territorial jurisdiction as may be specified from time to time by an order.

(3) The Selection Committee referred in sub-regulation (2) shall consist of the following members, namely:—

(i) an expert in the area of financial market operations to be nominated by the Chairperson;
(ii) a person having special knowledge and experience of law, finance or economics, to be nominated by the Chairperson.

(iii) at least one member of the Ombudsman Selection Committee to be appointed by the Chairperson shall be a representative of the Central Government.

(iv) An Executive Director of the Authority will be nominated by the Chairperson to be Secretary of the Selection Committee.

(v) The selection committee shall be headed by a whole-time member of the Authority.

(4) At the request of the Authority, the Selection Committee may also prepare a panel of persons out of which a person may be appointed as Stipendiary Ombudsman.

(5) The panel under sub-regulation (4) shall remain in force for a maximum period of two years from the date of selection:

Provided that any person in the existing panel shall be eligible to be included in the reconstituted panel.

13. Qualifications.-In order to be appointed as an Ombudsman a person shall be -

(a) a citizen of India;
(b) of high moral integrity ;
(c) not below the age of forty-five years of age; and
(d) either-

(i) be a retired District Judge or qualified to be appointed as a District Judge; or
(ii) having at least ten years' experience of service in the discharge of regulatory functions in any regulatory body; or
(iii) having special knowledge and experience in law, finance, corporate matters, economics, management or administration for a period of not less than ten years.

14. Disqualifications.-A person shall not be qualified to hold the office of the Ombudsman if he -

(i) is an un-discharged insolvent ;
(ii) has been convicted of an offence involving moral turpitude;
(iii) has been found to be of unsound mind and stands so declared by a competent court;
(iv) has been charge sheeted for any offence including economic offences ; or
(v) has been a whole-time director in the office of an intermediary under the National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority and a period of at least three years has not elapsed from the date of his cessation as such director.

15. Tenure.-(1) A person appointed as an Ombudsman shall hold office for a period of three years and shall be eligible for reappointment for another period of two years:

Provided that no person shall hold the office of an Ombudsman after attaining the age of sixty-five years.

(2) The Authority, at any time, before the expiry of the period specified under sub-regulation (1) may terminate the services of the Ombudsman by giving him notice of not less than three months in writing or three months' salary and allowances in lieu thereof, and the Ombudsman shall also have the right to relinquish his office, at any time, before the expiry of period specified under sub-regulation (1), by giving to the Authority a notice of not less than three months in writing.

16. Remuneration.-The salary, allowances, honorarium or fee payable to, and other terms and conditions of service of, an Ombudsman shall be such as may be determined by the Authority from time to time.

17. Stipendary Ombudsman.-(1) Without prejudice to the provisions of sub-regulation (2) of regulation 12, the Authority may appoint a person as a Stipendiary Ombudsman out of the panel prepared by the selection committee under sub-regulation (4) of regulation 12, for the purpose of acting as an Ombudsman in respect of a specific matter or matters in a specific territorial jurisdiction, as may be specified in the order of appointment.

(2) A person who is eligible to be appointed as Ombudsman under these regulations shall be eligible to be appointed as a Stipendiary Ombudsman.

(3) Save as otherwise specified by the Authority, the Stipendiary Ombudsman shall exercise all powers and functions as are vested in a Ombudsman under these regulations.

(4) The Stipendiary Ombudsman shall be paid such fees or honorarium and allowances for the services rendered by him, as may be determined by the Authority from time to time.

18. Territorial jurisdiction.-Every Ombudsman or Stipendiary Ombudsman shall exercise jurisdiction in relation to an area as may be specified by the Authority by an order.

19. Location of Office.-(1) The office of Ombudsman shall be located at the head office of the Authority and if more than one Ombudsmen are appointed then the office of any such Ombudsmen may be located at any other office of the Authority or any other place as may be specified by the Authority from time to time.

IndiaCode

Provided that the Stipendiary Ombudsman when appointed for any specific complaint or complaints shall be located at such place as may be specified.

(2) In order to expedite disposal of complaints, the Ombudsman or Stipendiary Ombudsman, as the case may be, may hold sittings at such places within his area of jurisdiction as may be considered necessary and proper by him.

(3) The Authority may provide the premises and other infrastructures including staff or secretarial assistance for the office of Ombudsman or Stipendiary Ombudsman, as the case may be.

20. General Powers and Functions of Ombudsman.-The Ombudsman shall have the following powers and functions to-

(a) receive complaints as specified in these regulations against any intermediary or entity and to consider such complaints and facilitate resolution thereof by amicable settlement;

(b) approve a friendly or amicable settlement of the dispute between the parties;

(c) adjudicate such complaints in the event of failure of settlement thereof by friendly or amicable manner.

21. Other powers and functions.-(1) The Ombudsman shall -

(a) draw up an annual budget for his office in consultation with the Authority and shall incur expenditure within and in accordance with the provisions of the approved budget;

(b) submit an annual report to the Authority within three months of the close of each financial year containing general review of activities of his office; and

(c) furnish such information to the Authority as may be required by the Authority from time to time.

(2) Every annual report of the Ombudsman shall be submitted in such form and manner as may be specified by the Authority.

Explanation.-For the purposes of this regulation, the expression "financial year" means the period from the 1st day of April of a year to the 31st day of March of the following year.

CHAPTER IV
APPEAL WITH OMBUDSMAN AND ADJUDICATION

22. Filing of appeal with Ombudsman.–(1) An appeal may be filed with the Ombudsman under these regulations where-

(a) by a complainant whose grievance has not been resolved within thirty days from the escalation of the grievance by filing a representation with the National Pension System Trust under regulation 10; or

(b) by a complainant, where a complaint has been made directly against the National Pension System Trust and no other intermediary and the same remains unresolved within the specified period of thirty days; or

(c) by a complainant, in relation to a complaint against any other pension scheme regulated by the Authority, whose grievance remains unresolved for a period of thirty days from the filing of his complaint against such pension scheme;

The complainant may, himself or through an authorised representative (not being a legal practitioner) file an appeal with the Ombudsman within whose jurisdiction the branch office or head office or registered office of an intermediary under the National Pension System or of any other pension scheme regulated under the Act, is located.

Provided that if the Authority has not notified any Ombudsman for a particular locality or territorial jurisdiction, the complainant may request the Ombudsman located at the Head Office of the Authority for forwarding his appeal to the Ombudsman of competent jurisdiction.

(2) The appeal shall be in writing duly signed by the complainant or his authorised representative (not being a legal practitioner) in the Form specified in the Schedule to these regulations and supported by documents, if any.

(3) No appeal to the Ombudsman shall lie -

(a) unless the complainant had, before making an appeal to the the Ombudsman concerned, made a written complaint to the concerned entity (viz. intermediary or entity under National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority) named in the complaint and the concerned entity has rejected the complaint or the complainant has not received any reply within a period of thirty days after the concerned entity received his complaint or the complainant is not satisfied with the reply given to him by the concerned entity and thereafter the grievance has been escalated by making a representation to the National Pension System Trust and the complainant has not received any reply or where the complaint has been made directly against the National Pension System Trust and no other intermediary , and remains unresolved within the specified period of thirty days, or is not satisfied with the reply given to him as the case may be;

(b) unless the appeal is made within forty-five days from the date of receipt of response of the National Pension System Trust under regulation 10 or under regulation 6, as the case may be, or within next forty-five days, following the date of expiry of thirty days from the date of filing a representation or complaint with the

National Pension System Trust, as the case may be, and no reply having been received to such representation or complaint:

Provided that the Ombudsman may entertain any appeal beyond the specified time limit for filing of appeal, for sufficient cause or reasons thereof provided by the complainant. The Ombudsman may reject any appeal where he feels that such delay is not justifiable, for reasons to be recorded in writing;

(c) if the appeal is in respect of the same subject-matter which was settled through the office of the Authority or Ombudsman concerned in any previous proceedings, whether or not received from the same complainant or along with any one or more or other complainants or any one or more of the parties concerned with the subject-matter;

(d) if the appeal pertains to the same subject-matter for which any proceedings before the Authority or any court, tribunal or any other forum is pending or a decree or award or a final order has already been passed by any such competent authority, court, tribunal, or forum;

(e) if the appeal is in respect of or pertaining to a matter for which action has been taken by the Authority under section 30 of the Act or under any other regulations made under the Act.

(4) The Ombudsman may dismiss *in limine* an appeal on any of the grounds specified under sub-regulation (3) or when such appeal is frivolous in his opinion.

23. Power to call for information.-(1) For the purpose of carrying out his duties under these regulations, an Ombudsman may require the intermediary or any entity under the National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority named in the complaint or any other person, institution or body to provide any information or furnish certified copy of any document relating to the subject- matter of the complaint which is or is alleged to be in its or his possession:

Provided that in the event of failure of the intermediary or entity under National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority to comply with the requisition made under sub-regulation (1) without any sufficient cause, the Ombudsman may, if he deems fit, draw the inference that the information, if provided or copies if furnished, would be unfavourable to the intermediary or entity under the National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority:

Provided further that the Ombudsman shall report about such non-compliance to the Authority.

(2) The Ombudsman shall maintain confidentiality of any information or document coming to his knowledge or possession in the course of discharging his duties and shall not disclose such information or document to any person except and as otherwise required by law or with the consent of the person furnishing such information or document:

Provided that nothing in this sub-regulation shall prevent the Ombudsman from disclosing information or document furnished by a party in a complaint to the other party or parties, to the extent considered by him to be reasonably required to comply with the principles of natural justice and fair play in the proceedings:

Provided further that provisions of this sub-regulation shall not apply in relation to the disclosures made or information furnished by the Ombudsman to the Authority or to the publication of Ombudsman's award in any journal or newspaper or filing thereof before any court, forum or authority.

24. Settlement by mutual agreement.-(1) As soon as it may be practicable so to do, the Ombudsman shall cause a notice of the receipt of any complaint along with a copy of the complaint to be sent to office of the intermediary or entity under the National Pension System or any other pension scheme regulated by the Authority, named in the complaint and endeavour to promote a settlement of the complaint by agreement or mediation between the complainant and the intermediary or entity concerned under the National Pension System or any other pension scheme named in the complaint.

(2) If any amicable settlement or friendly agreement is arrived at between the parties, the Ombudsman shall pass an award in terms of such settlement or agreement within thirty days from the date thereof and direct the parties to perform their obligations in accordance with the terms recorded in the award.

(3) For the purpose of promoting a settlement of the complaint, the Ombudsman may follow such procedure and take such actions as he may consider appropriate.

25. Award on adjudication.-(1) In the event, the matter is not resolved by mutually acceptable agreement within a period of thirty days of the receipt of the complaint or such extended period as may be permitted by the Ombudsman, he shall, based upon the material placed before him and after giving opportunity of being heard to the parties, give his award in writing or pass any other directions or orders as he may consider appropriate.

(2) The award on adjudication shall be made by the Ombudsman within a period of ninety days from the date of the filing of the complaint:

Provided that no award shall be invalidated by reason alone of the fact that the award was made beyond the said period of ninety days.

(3) Where the award by the Ombudsman, including compensation and interest, if any, exceeds a sum of rupees ten lakhs, such award shall be sent to the Authority for confirmation. The designated member of the Authority may confirm or vary the award, after hearing the parties concerned.

(4) The Ombudsman shall send his award to the parties, to the adjudication, to perform their obligations under the award.

26. Correction of award.-(1) Within fifteen days from the receipt of the award, a party, with notice to the other party, may request the Ombudsman to correct any computation errors, any clerical or typographical errors or any other errors of a similar nature occurring in the award.

(2) If the Ombudsman considers the request made under sub-regulation (1) to be justified, he shall make the correction within fifteen days from the receipt of the request which shall form part of the award.

(3) The Ombudsman may also rectify any error of the type referred to in sub-regulation (1), on his own initiative, within fifteen days from the date of the award.

27. Evidence Act not to apply in the proceedings before Ombudsman.-(1) In proceedings before the Ombudsman strict rules of evidence under the Evidence Act, 1872 (1 of 1872) shall not apply and the Ombudsman may determine his own procedure consistent with the principles of natural justice.

(2) The Ombudsman shall decide whether to hold oral hearings for the presentation of evidence or for oral argument or whether the proceeding shall be conducted on the basis of documents and other materials.

Provided that it shall not be necessary for a subscriber to be present at the oral hearing of proceedings under these regulations and the Ombudsman may proceed on the basis of the documentary evidence submitted before him.

(3) No legal practitioner shall be permitted to represent the respondents at the proceedings before the Ombudsman except where a legal practitioner has been permitted to represent the complainants by the Ombudsman.

28. Finality of award and circumstances of revision.-(1) Subject to the provisions of sub-regulations (3) and (4), an award shall be final and binding on the parties and persons claiming under them respectively.

(2) Any party aggrieved by the award passed by the Ombudsman may within thirty days from the receipt of the award under regulation 24 or corrected award under regulation 25, file an application for revision before the Authority setting out the grounds for revision of the award:

Provided that the designated member of the Authority may entertain any revision beyond the specified time limit for filing of the same, for sufficient cause or reasons thereof, provided by the party seeking such revision.

(3) There shall be no revision against the order passed by the designated member of the Authority, under sub-regulation (3) of regulation 25.

(4) Subject to sub-regulation (3) an award may be revised by the designated member of the Authority only if –

(a) there is substantial mis-carriage of justice; or

(b) there is an error apparent on the face of the award.

(5) Where an application for revision of the award under sub-regulation (2) is filed by a party from whom the amount mentioned in the award is to be paid to the other party in terms of the award, such application shall not be entertained by the designated member of the Authority, unless the party filing the revision has deposited with the Authority, seventy-five per cent. of the amount mentioned in the award:

Provided that the designated member of the Authority, may, for reasons to be recorded in writing, waive or reduce the amount to be deposited under this sub-regulation.

(6) The designated member of the Authority may revise the award and pass such order as it may deem appropriate. The designated member of the Authority while hearing or deciding the revision application may in addition, pass such other directions in writing, as it deems fit in accordance with the provisions of the Act.

(7) The designated member of the Authority shall endeavour to dispose of the matter within a period of sixty days of the filing of the application for revision.

(8) The party so directed shall implement the award within thirty days of receipt of the order of the Authority on revision or within such period as may be specified by the designated member of the Authority in the order disposing off the application for revision.

(9) The Authority may determine its own procedure consistent with principles of natural justice in the matter of disposing of application for revision and may dismiss such application *in limine* if it does not satisfy any of the grounds specified in sub-regulation (3).

29. Cost and Interest.-(1) The Ombudsman or the designated member of the Authority, as the case may be, shall be entitled to award reasonable compensation along with interest including future interest till date of satisfaction of the award at a rate which may not exceed one percent per mensem.

(2) The Ombudsman in the case of an award, or the designated member of the Authority in the case of order passed in application for revision of the award, as the case may be, may determine the cost of the proceedings in the award and include the same in the award or as the case may be, in the order. Such cost may be payable to the party concerned or may be directed to be credited to the Subscriber Education and Protection Fund.

(3) The Ombudsman or the designated member of the Authority may impose cost on the complainant for filing complaint or any petition for revision, which is frivolous.

CHAPTER V

IMPLEMENTATION OF THE AWARD

30. Implementation of the award.-(1) The award shall be implemented by the party so directed within thirty days of receipt of the award from the Ombudsman or an order of the designated member of the Authority passed in confirmation or revision, as the case may be, or within such period as specified in the award or order of the Authority.

(2) If any person fails to implement the award or order of the designated member of the Authority passed in the revision petition, without reasonable cause -

(a) he shall be deemed to have failed to redress subscribers' grievances and shall be liable to a penalty under sub-section (3) of section 28 of the Act;

(b) he shall also be liable for -

(i) an action for suspension or cancellation of certificate of registration; or

(ii) such other action permissible which may be deemed appropriate in the facts and circumstances of the case:

Provided that no such order shall be passed without following the procedure laid down under the relevant rules or regulations.

31. Display of the particulars of the ombudsman in office premises and documents.-(1) Every intermediary under the National Pension System and any other pension scheme regulated by the Authority shall display the name and address of the Ombudsman as specified by the Authority to whom the complaints are to be made by any aggrieved person in its office premises in such manner and at such place, so that it is put to notice of the subscribers visiting their office premises

(2) The intermediary or entity under the National Pension System and any other pension scheme regulated by the Authority in its offer document or subscriber's agreements or notifications, office memorandum or circulars shall give full disclosure about the grievance redressal mechanism through the Ombudsman under these regulations.

(3) Any failure to disclose the grievance redressal mechanism through the Ombudsman under sub-regulation (2) or any failure to display the particulars as per sub-regulation (1) may attract the penal provisions contained in sub-section (3) of section 28 of the Act.

CHAPTER VI

MISCELLANEOUS

32. Removal of difficulties.-If any difficulty arises in giving effect to the provisions of these regulations, the Authority may issue such directions or clarifications as it may deem necessary or expedient for removing the difficulty.

33. Appeal to the Securities Appellate Tribunal.-Any appeal against the order passed by the designated member of the Authority under this regulation shall lie with the Securities Appellate Tribunal, as provided in section 36 of the Act.

HEMANT G. CONTRACTOR, Chairperson

[ADVT.-III/4/Exty./203/14]

Annexure

I. Key details to be captured for filing of grievances with the Ombudsman

1. Name, address, contact number and e-mail address of the complainant
2. Permanent Retirement Account Number (PRAN), if available
3. CRA/POP/Other Intermediary/Other Pension Scheme Acknowledgement Reference Number (in case of reminder)
4. Nature of complaint type/category
    a. Registration
    b. Contributions
    c. Investment option (Tier I/II)
    d. Subscriber Account
    e. Investment management
        i. Disclosures
        ii. Unit allocation
        iii. Performance

f. Portability of investments
    i. Change in location
    ii. Change in fund manager
    iii. Change in scheme
g. Charges and fees
h. Annuity and commutation at retirement
    i. Process
    ii. Valuation
i. Premature Withdrawals
    i. Process
    ii. Valuations
j. Service quality
    i. Intermediary
    ii. Website
    iii. Key comments
k. Any other grievance not listed above.

5. Dates and details of earlier correspondence with the intermediary under National Pension System or any other pension scheme.
6. Dates and details of correspondence of escalation of grievance with the National Pension System Trust
7. Enclosures, if any

IndiaCode

SCHEDULE

[See regulation 22 (2)]

FORM

(FOR OFFICE USE ONLY)

Complaint Number	Year	Date of Receipt

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

To

The Ombudsman /Pension Fund Regulatory and Development Authority

(* give address of the office of the Authority or the address of the Ombudsman having jurisdiction ……)

Dear Sir/Madam,

Sub: Complaint against …….(Name of the intermediary or entity under National Pension System or any other pension scheme)

1. DETAILS OF THE COMPLAINANT:

Sr. No.	Particulars	Details
1	Name (s)	
2	Full Address	
3	Contact No. Tel. No. Mobile No	
4	Email ID	

2. DETAILS OF THE COMPLAINT:

Sr. No.	Particulars	Details	Remarks
1	Subject Matter/Grounds of the complaint		
2	Details of the complaint		*If space is not sufficient, please enclose separate sheet*
3	Name of the intermediary/entity against which complaint has been made		Please enclose a copy of the complaint
4	Address and contact details of the intermediary/entity		
5	Date of the Complaint made to the intermediary/entity		
6	Unique Grievance Number provided by intermediary		
7	Whether any reminder was sent by the complainant	YES/NO	If yes, please enclose a copy of the reminder
8.	Whether any reply has been received by the complainant	YES/NO	*If yes, please enclose a copy of the reply of the intermediary* under National Pension System or any other pension scheme
9.	If yes, whether the complainant is satisfied with the reply	YES/NO	
10	Date of representation by the complainant to the National Pension System Trust		Please enclose a copy of the representation
11	Whether any reminder was sent by the complainant to the National Pension System Trust	YES/NO	If yes, please enclose a copy of the reminder
12	Whether the complainant has received any reply of the intermediary or National Pension System Trust after representation with National Pension System Trust	YES/ NO	*If yes, please enclose a copy of the reply of the intermediary or* National Pension System Trust

IndiaCode

3. NATURE OF RELIEF SOUGHT FROM THE OMBUDSMAN/AUTHORITY…..……
(Please *enclose - a copy of documentary proof, if any, in support of your claim*)
4. DECLARATION

1. I/ We, the complainant/s herein declare that:

   (a) the information furnished herein above is true and correct; and

   (b) I/ We have not concealed or misrepresented any fact stated in aforesaid columns and the documents submitted herewith.

2. The complaint is filed before expiry of prescribed period reckoned in accordance with the provisions of these regulations.

3. (i) The subject matter of the present complaint has never been brought before the Office of the Pension Fund Regulatory and Development Authority/Ombudsman by me/or by any one of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/our knowledge.

(a) The subject matter of the present complaint is not in respect of the same which was settled through the Office of the Pension Fund Regulatory and Development Authority/Ombudsman in any previous proceedings.

(b) The subject matter of the present complaint has not been decided by any forum/court.

OR

(ii) The subject matter of the present complaint is pending since….. *(please mention the date when the matter was filed)* before …… *(*Please mention the name of the forum/court/ before whom pending ….*) and the proceedings are likely to take longer time in its final adjudication as contemplated in the regulations.

4. I/We authorise the intermediary or entity under National Pension System or any other pension scheme provider to disclose any such information/ documents furnished by us to the Pension Fund Regulatory and Development Authority/Ombudsman and disclosure whereof in the opinion of the Pension Fund Regulatory and Development Authority/Ombudsman is necessary and is required for redressal of any other complaint or our complaint.

5. I/We have carefully gone through the provisions of the Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of subscriber Grievance) Regulations, 2015.

Yours faithfully

(Signature)

(Complainant)

IndiaCode

NOMINATION/AUTHORISIATION – (If the complainant wants to nominate/authorise his representative, not being a legal practitioner, to appear and make submissions on his behalf before the Ombudsman, the following declaration should also be submitted.)

I/We the above named complainant/s hereby nominate Shri/Smt……..…….. who is not a legal practitioner and whose address is ……as my/our REPRESENTATIVE in all proceedings of this complaint and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/us. He/She has signed below in my presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)

Printed by the Manager, Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.