

<p>Grievance Redressal Policy of SBI for National Pension System and for other Pension schemes regulated by PFRDA</p>

1. Introduction:

Bank realizes that quick and effective handling of complaints or grievances as well as prompt corrective & preventive actions to improve processes are essential to provide excellent customer service to all segments of customers.

This Grievance Redressal Policy aims to provide a timely and seamless framework for handling grievances in the interests of the subscribers, by the Bank under the National Pension System and other pension scheme and for effective resolution of such grievances.

The policy drawn here is in line with Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015 and NPS Trust formulated 'Guidelines for Grievance Redressal by an Intermediary of NPS'.

2. Grievance Redressal Officers (GROs) in the Bank:

The following are the GROs in the Bank:

- i. Grievance Redressal Officer (GRO) at Branch Level: Branch Manager
- ii. Grievance Redressal Officer (GRO) at Local Head Office (LHO) Level: Deputy General Manager (RCWM)
- iii. Chief Grievance Redressal Officer (CGRO) at Corporate Centre: Deputy General Manager (Marketing Cross-Selling)

3. The type of grievances for which a Subscriber can approach the Bank

A Subscriber can approach the Bank in case of the following grievances:

1. Non receipt of PRAN Card.
2. Re-issue of PRAN Card.
3. Re-issue of I-PIN/T-PIN.
4. Submission of request for modification (Form S2) in subscriber details such as personal details, nomination details, employment details, etc.
5. Incorrect/non updation of subscribers details (after submission of Form S2).
6. Submission of request for Shifting of Subscriber (Form ISS-1).
7. Contribution not uploaded by Bank.
8. Delay in contribution upload by Bank.
9. Submission of request for Transaction Statement.

10. Queries regarding submission of PRAN application, change in subscriber details, shifting of subscriber etc.
11. Queries relating to service term such as amount of NPS deduction, payment of salary, retirement benefits etc.
12. Submission of request for withdrawal.
13. Miscellaneous

4. Registration of grievances/ complaints

Subscribers have the option of registering grievance/complaint through the following alternatives:

i. Submitting Physical forms to branches

Subscriber can submit the grievance in a prescribed format (wherever applicable) to the branch. The concerned branch will forward the complaint to Mumbai Main Branch who would enter the complaint details at CRA's Central Grievance Management System (CGMS). Subscriber will have to mention his/ her PRAN as the means of authentication. Upon submission of form with the branch, he/ she will get an acknowledgement receipt. The GRO contact details should be part of the acknowledgement along with the relevant TAT of grievance resolution and escalation mechanism.

CGMS has the provision where the POP-SP (SBI Branches registered as POP-SPs) can lodge grievance on behalf of the subscriber. The grievance can be entered at the branch level and the token no. can be provided to the subscriber over the counter. The system generates a Token No. / Acknowledgement in a printable format. It can be used to track the grievance.

ii. Call Centre/Interactive Voice Response System (IVRS) (Only for NPS)

Subscribers can contact the Central Recordkeeping Agency (CRA) call centre at toll free telephone number 1-800-2100080 and register the grievance. A subscriber will have to authenticate himself/ herself through the use of T-pin allotted to the Subscriber at the time of opening a Permanent Retirement Account under the NPS. On successful registration of subscriber's grievance, a token number will be allotted by the Customer Care representative for any future reference.

iii. Web based interface (Only for NPS)

Subscriber can register the grievance at the website www.npscra.nsdl.co.in with the use of the I-pin allotted to him/ her at the time of opening a Permanent Retirement Account. On successful registration, a token number will be displayed on the screen for future reference.

iv. Write/ e-mail to CRA (Only for NPS)

Send a physical letter to CRA or an e-mail to info.cra@nsdl.co.in mentioning the grievance.

v. **Write/ e-mail to PFRDA (Only for NPS)**

A subscriber may also write to Grievance Redressal Cell, PFRDA, 1st Floor, ICADR Building, Vasant Kunj Institutional Area, Ph II New Delhi 70 (Email: grc@pfrda.org.in) for taking appropriate action. The Subscriber can check the status of the grievance in CRA website at www.cra-nsdl.com

5. Allocation of Grievance to the concerned party/ entity

Whenever a subscriber raises a grievance, a system generated alert goes to the entity against which the grievance is raised. The respective entity then resolves the grievance and post resolution details in CRA system.

6. Status of the grievance lodged by subscriber (Only for NPS)

When a subscriber registers a grievance in the CRA website (www.cra-nsdl.com), a unique token number is assigned to each and every grievance. Subscriber can use that token number to know the status of the grievances either through the call centre or through the CRA web-site.

CRA system also has provision of generating SMS alerts, which would be directly sent on subscriber mobile number registered with CRA.

7. Turnaround times for grievance redressal

- i. 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 stamp on the acknowledgement shall contain the name, designation and contact details of the officer who shall be dealing with the grievance received.
- ii. 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 the Bank.
- iii. In case the complaint received does not pertain to the Bank, the complaint shall be transferred to the concerned intermediary within three working days, under intimation to the complainant.
- iv. Where the Bank has resolved the complaint, within three working days, it may communicate the resolution along with the acknowledgement to the complainant.
- v. 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.

- vi. The Bank 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.
- vii. Bank will maintain records of each complaint received by it and the measures taken by it for its redressal.
- viii. The Bank will submit periodic reports to the National Pension System Trust or Authority as may be specified from time to time.
- ix. Any failure on the part of the Bank 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 the Bank.

8. Escalation of Grievance

- i. The following officers would be overlooking at grievances pertaining NPS and other pension schemes regulated by PFRDA. Once the Bank develops an integrated system with CRA Central Grievance Management System (CGMS), an automatic internal escalation mechanism would also be established. Efforts would be made to ensure that the grievance/ complaints are resolved in best possible manner.
 - a. GRO at Branch Level: Branch Manager
 - b. GRO at LHO: Deputy General Manager (RCWM)
 - c. CGRO at Corporate Centre: Deputy General Manager (Marketing Cross-Selling)
- ii. Any subscriber whose grievance has not been resolved within thirty days from the date of receipt of the grievance by the Bank, or who is not satisfied with the resolution provided by the Bank under the National Pension System (other than National Pension System Trust) may register a grievance with the National Pension System Trust, against the Bank. 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.
- iii. 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.

- iv. The subscriber whose grievance has not been resolved by the Bank 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 .
- v. Nothing contained in point (i) 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 under 'Turnaround times for grievance redressal'.

In case a Subscriber is dissatisfied with the resolution of their grievances, they may write to Grievance Redressal Cell (GRC), PFRDA at the below mentioned address for taking appropriate action:

Grievance Redressal Cell, PFRDA, 1st Floor, ICADR Building, Vasant Kunj Institutional Area, Ph II New Delhi 70 (Email: grc@pfrda.org.in). NPS Information Desk Toll Free No. (at PFRDA): 1800 110 708

9. Closure of grievance

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

- i. when the Bank or any other entity regulated by Authority has acceded to the request of the complainant fully;
- ii. where the complainant has indicated in writing, its acceptance of the response of the intermediary or entity regulated by the Authority;
- iii. 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;
- iv. 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;
- v. 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;

- vi. 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.

10. Definitions.—(1) In this policy, 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) "complainant" means any person who lodges a complaint in accordance with these regulations;

(d) "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;

(e) "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;

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

(g) "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.

(h) "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

ANNEXURE

Chief Grievance Redressal Officer (CGRO) at Corporate Centre				
Office/ Circle	Name	Designation	Landline No.	e-mail Id
Corporate Centre	Shri.Prashant Kumar	DGM (CVE)	022-68247549	dgm.mcs@sbi.co.in
Grievance Redressal Officer (GRO) at Local Head Office (LHO)				
AHMEDABAD	Mr. Saleem Ahmed	DGM (RCWM)	079-29090136	dgmpb.lhoahm@sbi.co.in
AMARAVATI	Mr. Ashok Vinayakrao sonune	DGM (RCWM)	040-23387352	dgmrcwm.lhoand@sbi.co.in
BENGALURU	Mr. Shriniwas Gali	DGM (RCWM)	080-25943475	dgmrcwm.lhoban@sbi.co.in
BHOPAL	Shri Saikrishna Shridhara	DGM (RCWM)	0755-2575939	dgmpbu.lhobho@sbi.co.in
BHUBANESWAR	Shri Alok Kumar Sinha	DGM (RCWM)	0674-2600521	dgmpbbu.lhobhu@sbi.co.in
CHANDIGARH	Mr. Shashank Kumar	DGM (RCWM)	0172-4567610	dgmpbbu.lhochas@sbi.co.in
CHENNAI	Ms. Smitha S. Nair	DGM (RCWM)	044-28308445	dgmrcwm.lhoche@sbi.co.in
GUWAHATI	Mr Ashok Sahoo	DGM (RCWM)	7045660102	dgmrcwm.lhoguw@sbi.co.in
HYDERABAD	Ms. Neelakshi Singh	DGM (RCWM)	040-23466658	dgmrcwm.lhohyd@sbi.co.in
JAIPUR	Mr. Kishor Kumar Singh	DGM (RCWM)	0141-2256236	dgmpbbu.lhojai@sbi.co.in
KOLKATA	Mr Debasish Mohanty	DGM (RCWM)	033-22624483	dgmpb.lhokol@sbi.co.in
LUCKNOW	Mr. Ashish Kumar	DGM (RCWM)	0522-2295485	dgmpbbu.lholuc@sbi.co.in
MAHARASHTRA	Shri Dhiraj Kumar Shrivastav	DGM (RCWM)	022-67514101	dgmrcwm.lhomah@sbi.co.in
MUMBAI METRO	Dr. Rakesh Kumar	DGM (RCWM)	022-26445807	dgmrcwm.lhomum@sbi.co.in
NEW DELHI	Mr. Suryanarayan Panigrahi	DGM (RCWM)	011-23407135	dgmpb.lhodel@sbi.co.in
PATNA	Mr. Alok Kumar	DGM (RCWM)	0612-2820671	dgmpbbu.lhopat@sbo.co.in
THIRUVANANTHAPURAM	Mrs Radhika Prayaga	DGM (RCWM)	0471-2192352	dgmpbbu.lhotri@sbi.co.in

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और पीएफआरडीए द्वारा विनियमित अन्य पेंशन योजनाओं के लिए एसबीआई की शिकायत निवारण नीति

1. परिचय:

बैंक महसूस करता है कि शिकायतों या शिकायतों (ग्रीवियेंसेस) के त्वरित और प्रभावी निपटान के साथ-साथ प्रक्रियाओं में सुधार के लिए त्वरित सुधारात्मक और निवारक कार्रवाई ग्राहकों के सभी वर्गों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है।

इस शिकायत निवारण नीति का उद्देश्य राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और अन्य पेंशन योजना के तहत बैंक द्वारा ग्राहकों के हित में शिकायतों को निपटाने और ऐसी शिकायतों के प्रभावी समाधान के लिए समय पर और निर्बाध ढांचा प्रदान करना है।

यहां तैयार की गई नीति पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (रिट्रेसल ऑफ सबस्काइबर ग्रीवियेंस) विनियम, 2015 और एनपीएस ट्रस्ट द्वारा तैयार 'एनपीएस के मध्यस्थ द्वारा शिकायत निवारण के लिए दिशानिर्देश' के अनुरूप है।

2. बैंक में शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ):

बैंक में जीआरओ निम्नलिखित हैं:

- i. शाखा स्तर पर शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ): शाखा प्रबंधक
- ii. स्थानीय प्रधान कार्यालय (एलएचओ) स्तर पर शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ): उप महाप्रबंधक (आर सी डबल्यू एम)
- iii. कॉर्पोरेट केंद्र में मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ): उप महाप्रबंधक (मार्केटिंग क्रॉस-सेलिंग)

3. शिकायतों के प्रकार जिनके लिए एक ग्राहक बैंक से संपर्क कर सकता है

ग्राहक निम्नलिखित शिकायतों के मामले में बैंक से संपर्क कर सकता है:

1. पर्मनेंट रिटायरमेंट अकाउंट नंबर (पीआरएएन) कार्ड प्राप्त न होना.
2. पीआरएएन कार्ड को पुनः जारी करना.
3. आई-पिन/टी-पिन पुनः जारी करना.
4. ग्राहक विवरण जैसे व्यक्तिगत विवरण, नामांकन विवरण, रोजगार विवरण आदि में संशोधन के लिए अनुरोध (फॉर्म एस 2) प्रस्तुत करना.
5. ग्राहक का गलत विवरण /गैर-अद्यतन विवरण (फॉर्म एस2 जमा करने के बाद)).
6. ग्राहक द्वारा खाते के अंतरण के लिए अनुरोध प्रस्तुत करना (फॉर्म आईएसएस-1).
7. बैंक द्वारा अंशदान अपलोड नहीं किया जाना
8. बैंक द्वारा अंशदान अपलोड करने में विलंब.
9. लेन-देन विवरणी के लिए अनुरोध प्रस्तुत करना.
10. पीआरएएन आवेदन जमा करने, ग्राहक विवरण में परिवर्तन, ग्राहक के खाते का अंतरण आदि के संबंध में पूछताछ .

11. सेवा अवधि से संबंधित प्रश्न जैसे एनपीएस कटौती की राशि, वेतन का भुगतान, सेवानिवृत्ति लाभ आदि.
12. आहरण के लिए अनुरोध प्रस्तुत करना.
13. विविध

4. शिकायतों का पंजीकरण

ग्राहकों के पास निम्नलिखित विकल्पों के माध्यम से शिकायत दर्ज करने का विकल्प है:

- i. शाखाओं में भौतिक रूप से फॉर्म जमा करना

ग्राहक शाखा को एक निर्धारित प्रारूप (जहां लागू हो) में शिकायत प्रस्तुत कर सकता है। संबंधित शाखा शिकायत मुंबई मुख्य शाखा को अग्रेषित करेगी जो सीआरए की केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीजीएमएस) में शिकायत विवरण दर्ज करेगी। ग्राहक को प्रमाणीकरण के साधन के रूप में अपने पीआरएएन का उल्लेख करना होगा। शाखा के साथ फॉर्म जमा करने पर, उसे एक पावती रसीद मिलेगी। जीआरओ संपर्क विवरण शिकायत समाधान और वृद्धि तंत्र के प्रासंगिक टीएटी के साथ पावती का हिस्सा होना चाहिए।

सीजीएमएस में प्रावधान है जहां पीओपी-एसपी (पीओपी-एसपी के रूप में पंजीकृत एसबीआई शाखाएं) ग्राहक की ओर से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शिकायत शाखा स्तर पर दर्ज की जा सकती है और टोकन नं. काउंटर पर ग्राहक को प्रदान किया जा सकता है। सिस्टम एक टोकन नंबर जनरेट करता है व प्रिंट करने योग्य प्रारूप में पावती। इसका उपयोग शिकायत को ट्रैक करने के लिए किया जा सकता है।

- ii. कॉल सेंटर/इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉंस सिस्टम (आईवीआरएस) (केवल एनपीएस के लिए)

ग्राहक टोल फ्री नंबर 1-800-2100080 पर सेंट्रल रिकॉर्ड कीपिंग एजेंसी (सीआरए) कॉल सेंटर से संपर्क कर सकते हैं और शिकायत दर्ज कर सकते हैं। एक ग्राहक को एनपीएस के तहत स्थायी सेवानिवृत्ति खाता खोलते समय उसे आबंटित टी-पिन के उपयोग के माध्यम से स्वयं को प्रमाणित करना होगा। ग्राहक की शिकायत के सफल पंजीकरण पर, भविष्य के किसी भी संदर्भ के लिए कस्टमर केयर प्रतिनिधि द्वारा एक टोकन नंबर आबंटित किया जाएगा।

- iii. वेब आधारित इंटरफेस (केवल एनपीएस के लिए)

ग्राहक वेबसाइट पर www.npskra.nsdl.co.in स्थायी सेवानिवृत्ति खाता खोलने के समय उसे आबंटित आई-पिन के उपयोग के साथ शिकायत दर्ज कर सकता है। सफल पंजीकरण पर, भविष्य के संदर्भ के लिए स्क्रीन पर एक टोकन नंबर प्रदर्शित किया जाएगा।

- iv. सीआरए को लिखें/ई-मेल करें (केवल एनपीएस के लिए)

सीआरए को एक भौतिक पत्र भेजें या शिकायत का उल्लेख करते हुए info.cra@nsdl.co.in को एक ई-मेल भेजें।

- v. पीएफआरडीए को लिखें/ई-मेल करें (केवल एनपीएस के लिए)

ग्राहक उचित कार्रवाई करने के लिए शिकायत निवारण कक्ष, पीएफआरडीए, प्रथम तल, आईसीएडीआर भवन, वसंत कुंज इंस्टीट्यूशनल एरिया, फेज II, नई

दिल्ली 70 (ईमेल: grc@pfrda.org.in) को भी लिख सकता है। अभिदाता सीआरए वेबसाइट पर शिकायत की स्थिति की जांच कर सकता www.cra-nsdl.com

5. संबंधित पार्टी/संस्था को शिकायत का आवंटन

जब भी कोई ग्राहक कोई शिकायत करता है, तो सिस्टम जनरेटेड अलर्ट उस संस्था को जाता है जिसके खिलाफ शिकायत की गई है। संबंधित इकाई तब सीआरए प्रणाली में शिकायत और पोस्ट समाधान विवरण का समाधान करती है।

6. ग्राहक द्वारा दर्ज की गई शिकायत की स्थिति (केवल एनपीएस के लिए)

जब कोई ग्राहक सीआरए वेबसाइट (www.cra-nsdl.com) में शिकायत दर्ज करता है तो प्रत्येक शिकायत के लिए उसे एक विशिष्ट सांकेतिक संख्या दी जाती है। ग्राहक उस टोकन नंबर का उपयोग कॉल सेंटर या सीआरए वेबसाइट के माध्यम से शिकायतों की स्थिति जानने के लिए कर सकता है।

सीआरए प्रणाली में एसएमएस अलर्ट जनरेट करने का भी प्रावधान है, जो सीधे सीआरए के साथ पंजीकृत ग्राहक मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा।

7. शिकायत निवारण के लिए टर्नअराउंड समय

- I. इस उद्देश्य के लिए पहचान की गई संबंधित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता को एक पावती भेजी जाएगी। पावती पर मुहर में उस अधिकारी का नाम, पदनाम और संपर्क विवरण होगा जो प्राप्त शिकायत का निपटान करेगा।
- II. शिकायतकर्ता को पंजीकृत प्रत्येक शिकायत के लिए भविष्य के संदर्भ के लिए एक विशिष्ट शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी। शिकायत की शिकायत निवारण कार्यवाही बैंक द्वारा शिकायत की प्राप्ति की पहली तारीख को शुरू की गई मानी जाएगी।
- III. यदि प्राप्त शिकायत बैंक से संबंधित नहीं है, तो शिकायत को शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए तीन कार्य दिवसों के भीतर संबंधित मध्यवर्ती को हस्तांतरित कर दिया जाएगा।
- IV. जहां बैंक ने तीन कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान कर लिया है, यह शिकायतकर्ता को पावती के साथ समाधान की सूचना दे सकता है।
- V. प्रत्येक शिकायत का निपटान उसकी प्राप्ति के तीस दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा और शिकायतकर्ता को एक अंतिम उत्तर भेजा जाएगा, जिसमें लिखित रूप में दर्ज किए गए कारणों के साथ शिकायत के समाधान या अस्वीकृति का विवरण होगा।

- VI. शिकायत का निपटान करते समय, बैंक शिकायतकर्ता को उस तरीके से सूचित करेगा जिसमें वह शिकायत को आगे बढ़ा सकता है, यदि वह इस तरह के संकल्प या अस्वीकृति से असंतुष्ट हो, जैसा भी मामला हो।
- VII. बैंक प्राप्त प्रत्येक शिकायत और उसके निवारण के लिए किए गए उपायों का रिकॉर्ड रखेगा।
- VIII. बैंक समय-समय पर निर्दिष्ट राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट या प्राधिकरण को आवधिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।
- IX. बैंक द्वारा ग्राहक को भुगतान किए जाने वाले किसी भी मुआवजे के अलावा उपर्युक्त प्रक्रियाओं और समय-सीमाओं का पालन करने में बैंक की ओर से विफलता में ऐसे दंड या अन्य कार्रवाइयां शामिल होंगी जो अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार प्राधिकरण द्वारा लगाई जा सकती हैं या की जा सकती हैं।

8. शिकायतों का बढ़ना

- i. निम्नलिखित अधिकारी पीएफआरडीए द्वारा विनियमित एनपीएस और अन्य पेंशन योजनाओं से संबंधित शिकायतों की देख-रेख करेंगी। बैंक द्वारा सीआरए केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीजीएमएस) के साथ एक एकीकृत प्रणाली विकसित करने के बाद, एक स्वचालित आंतरिक वृद्धि तंत्र भी स्थापित किया जाएगा। यह सुनिश्चित करने के प्रयास किए जाएंगे कि शिकायतों/शिकायतों का सर्वोत्तम संभव तरीके से समाधान किया जाए।
 - क) शाखा स्तर पर जीआरओ: शाखा प्रबंधक
 - ख) एलएचओ में जीआरओ: उप महाप्रबंधक (आर सी डबल्यू एम)
 - ग) कॉर्पोरेट सेंटर में सीजीआरओ: उप महाप्रबंधक (मार्केटिंग क्रॉस-सेलिंग)
- ii. कोई भी ग्राहक जिसकी शिकायत बैंक द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर हल नहीं की गई है, या जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट के अलावा) के तहत बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, बैंक के खिलाफ राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट के साथ शिकायत दर्ज कर सकता है। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास ग्राहक की शिकायत के निवारण के लिए संबंधित मध्यवर्ती के साथ शिकायत का अनुवर्ती कार्रवाई करेगा। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास ग्राहक की शिकायतों के समाधान के लिए कॉल करेगा और इस उप-विनियमन के तहत शिकायत की प्राप्ति की तारीख से तीस दिनों के भीतर शिकायतों के समाधान के बारे में ग्राहक को जवाब देगा।
- iii. बशर्ते कि इस उप-विनियमन के प्रावधान, उन मामलों में लागू नहीं होंगे जहां शिकायत सीधे राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट के खिलाफ शिकायत के संबंध में है और किसी अन्य मध्यस्थ के खिलाफ नहीं है। बशर्ते कि जहां शिकायत सीधे राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट के खिलाफ है और किसी अन्य मध्यस्थ के खिलाफ नहीं है, तो राष्ट्रीय पेंशन ट्रस्ट इस विनियमन के तहत निर्दिष्ट तरीके से और अवधि के भीतर [उप-विनियमन (7) को छोड़कर] ग्राहक की शिकायत का समाधान करेगा और यदि शिकायत अनसुलझी रहती है, तो शिकायतकर्ता की शिकायतों के निवारण

के लिए इन विनियमों के तहत प्राधिकरण द्वारा नियुक्त किए जाने वाले लोकपाल के पास अपील दायर कर सकता है। शिकायतकर्ता, उस अवधि के भीतर जैसा कि इस उद्देश्य के लिए निर्दिष्ट किया गया है।

- iv. जिस ग्राहक की शिकायत बैंक द्वारा राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख से तीस दिनों के भीतर हल नहीं की गई है या जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास द्वारा प्रदत्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह संबंधित मध्यस्थ या संस्था के विरुद्ध लोकपाल के समक्ष अपील करेगा।
- v. बिंदु (i) में निहित कुछ भी शिकायत पर लागू नहीं होगा जो सीधे राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट के खिलाफ है, और इसे राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट द्वारा 'शिकायत निवारण के लिए टर्नअराउंड टाइम्स' के तहत प्रावधानों के अनुसार हल किया जाएगा।

यदि कोई ग्राहक अपनी शिकायतों के समाधान से असंतुष्ट है, तो वे उचित कार्रवाई करने के लिए नीचे दिए गए पते पर शिकायत निवारण कक्ष (जीआरसी), पीएफआरडीए को लिख सकते हैं:

शिकायत निवारण कक्ष, पीएफआरडीए, पहली मंजिल, आईसीएडीआर बिल्डिंग, वसंत कुंज इंस्टीट्यूशनल एरिया, फेज II नई दिल्ली 70 (ईमेल: grc@pfrda.org.in)। एनपीएस सूचना डेस्क टोल फ्री नं। (पीएफआरडीए में): 1800 110 708

9. शिकायत का समापन

एक शिकायत को निम्नलिखित उदाहरणों में से किसी एक संदर्भ में निपटाया और बंद माना जाएगा, अर्थात्:

- i. जब बैंक या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य संस्था ने शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूरी तरह से स्वीकार कर लिया हो;
- ii. जहां शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में संकेत दिया है, प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था की प्रतिक्रिया की स्वीकृति;
- iii. जहां शिकायतकर्ता ने प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था की लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होने के पैंतालीस दिनों के भीतर जवाब नहीं दिया है;
- iv. जहां शिकायत निवारण अधिकारी ने अभिदाता को सूचित करते हुए प्रमाणित किया है कि प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था ने अपने संविदात्मक, वैधानिक और विनियामक दायित्वों का निर्वहन किया है और इसलिए शिकायत को बंद कर दिया है;
- v. जहां शिकायतकर्ता ने समाधान की प्राप्ति की तारीख से पैंतालीस दिनों के भीतर कोई अपील नहीं की है या प्राधिकरण या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था द्वारा सूचित शिकायत को अस्वीकार कर दिया है, जैसा भी मामला हो;

vi. जहां अपील में लोकपाल के निर्णय से ऐसे शिकायतकर्ता को सूचित किया गया है: बशर्ते कि क्लोजर लागू नहीं होगा जहां लोकपाल या प्राधिकरण, जैसा भी मामला हो, ने निर्दिष्ट अवधि से परे अपील दायर करने की अनुमति दी है।

10. **परिभाषाएँ.**—(1) इस नीति में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,-

क) "अधिनियम" का अर्थ है पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 (2013 का 23);

ख) "किसी अन्य पेंशन योजना" से अधिनियम की धारा 12 की उपधारा (1) के खंड (ख) में निर्दिष्ट कोई अन्य पेंशन योजना अभिप्रेत है;

ग) "शिकायतकर्ता" का अर्थ है कोई भी व्यक्ति जो इन नियमों के अनुसार शिकायत दर्ज करता है;

घ) "शिकायत" में कोई भी संचार शामिल है जो आचरण या चूक या कमीशन के किसी भी कार्य या सेवा की कमी, एक मध्यस्थ या एक संस्था या अधिनियम के प्रावधानों द्वारा शासित व्यक्ति की ओर से असंतोष व्यक्त करता है और उपचारात्मक कार्रवाई की मांग करने की प्रकृति में लेकिन निम्नलिखित शामिल नहीं है -

(i) ऐसी शिकायतें जो अधूरी हों अथवा विशिष्ट प्रकृति की न हों;

(ii) सुझाव देने की प्रकृति में पत्राचार .

(iii) मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने वाले पत्राचार;

(iv) ऐसी शिकायतें जो प्राधिकरण की शक्तियों और कार्यों से परे हों अथवा अधिनियम के उपबंधों तथा उसके अधीन बनाए गए नियमों और विनियमों से परे हों;

(v) बिचौलियों के बीच कोई विवाद; तथा

(vi) ऐसी शिकायतें जो अधिनियम के प्रावधानों के तहत प्राधिकरण के अनन्य अधिकार क्षेत्र के भीतर के मामलों को छोड़कर न्यायाधीन हैं (वे मामले जो कानून की अदालत या अर्ध-न्यायिक निकाय द्वारा विचाराधीन हैं);

(ड.) "मध्यस्थ", राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के संबंध में, पेंशन फंड, केंद्रीय रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट, पेंशन फंड सलाहकार, सेवानिवृत्ति सलाहकार, उपस्थिति का बिंदु, ऐसे अन्य व्यक्ति या संस्था शामिल हैं जो संग्रह, प्रबंधन, रिकॉर्डकीपिंग और संचय के वितरण से जुड़ी हैं।

स्पष्टीकरण: ऐसे मध्यस्थों में शामिल होंगे;

(i) प्रधान लेखा कार्यालय, वेतन और लेखा कार्यालय और केंद्र सरकार के तहत आहरण और संवितरण अधिकारी या इसके अधीन अनुरूप कार्यालय या केंद्रीय स्वायत्त निकाय जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के प्रयोजन के लिए ग्राहकों की ओर से केंद्रीय रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी के साथ बातचीत करते हैं;

(ii) कोषागार और लेखा निदेशालय, जिला कोषागार कार्यालय और राज्य सरकार के तहत आहरण और संवितरण अधिकारी या राज्य सरकार या राज्य स्वायत्त निकायों के तहत अनुरूप कार्यालय जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के प्रयोजन के लिए ग्राहकों की ओर से केंद्रीय रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी के साथ बातचीत करते हैं;

(च) "लोकपाल" का अर्थ है इन नियमों के विनियमन 11 के तहत नियुक्त कोई भी व्यक्ति और इसमें एक वजीफा लोकपाल शामिल है;

(छ) "वैतनिक लोकपाल" का अर्थ है एक विशिष्ट क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार में एक विशिष्ट मामले या मामलों के संबंध में लोकपाल के रूप में कार्य करने के उद्देश्य से विनियमन 17 के तहत नियुक्त व्यक्ति और जिसके लिए उसे ऐसे व्यय, मानदेय या बैठने की फीस का भुगतान किया जा सकता है जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जा सकता है।

(ज) "अनुरोध" का अर्थ है राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत एक मध्यस्थ से सेवा की मांग करने वाले ग्राहक या अधिनियम के प्रावधानों द्वारा शासित एक इकाई या व्यक्ति से कोई भी संचार

परिशिष्ट

कॉरपोरेट केंद्र में मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ)				
कार्यालय/मंडल	नाम	पदनाम	लैंडलाइन नं.	ई-मेल आईडी
कॉर्पोरेट केंद्र	श्री प्रशांत कुमार	डीजीएम (सीवीई)	022-68247549	dgm.mcs@sbi.co.in
स्थानीय प्रधान कार्यालय (एलएचओ) में शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)				
अहमदाबाद	श्री सलीम अहमद	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	079-29090136	dgmpb.lhoahm@sbi.co.in
अमरावती	श्री अशोकविनायकराव सोनूनें	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	040-23387352	dgmrcwm.lhoand@sbi.co.in
बेंगलुरु	श्रीनिवास गली	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	080-25943475	dgmrcwm.lhoban@sbi.co.in
भोपाल	श्री साइकृष्णा श्रीधर	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	0755-2575939	dgmpbu.lhobho@sbi.co.in
भुवनेश्वर	श्री आलोक कुमार सिन्हा	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	0674-2600521	dgmpbbu.lhobhu@sbi.co.in
चंडीगढ़	श्री शशांक कुमार	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	0172-4567610	dgmpbbu.lhochasbi.co.in
चेन्नई	सुश्री स्मिता एस. नायर	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	044-28308445	dgmrcwm.lhoche@sbi.co.in
गुवाहाटी	श्री अशोक साहू	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	7045660102	dgmrcwm.lhoguw@sbi.co.in
हैदराबाद	सुश्री नीलाक्षी सिंह	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	040-23466658	dgmrcwm.lhohyd@sbi.co.in
जयपुर	श्री किशोर कुमार सिंह	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	0141-2256236	dgmpbbu.lhojai@sbi.co.in
कोलकाता	श्री देबाशीष मोहंती	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	033-22624483	dgmpb.lhokol@sbi.co.in
लखनऊ	श्री आशीष कुमार	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	0522-2295485	dgmpbbu.lholuc@sbi.co.in
महाराष्ट्र	श्री धीरज कुमार श्रीवास्तव	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	022-67514101	dgmrcwm.lhomah@sbi.co.in
मुंबई मेट्रो	डॉ. राकेश कुमार	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	022-26445807	dgmrcwm.lhomum@sbi.co.in
नई दिल्ली	श्री सूर्यनारायण पाणिग्रही	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	011-23407135	dgmpb.lhodel@sbi.co.in
पटना	श्री आलोक कुमार	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	0612-2820671	dgmpbbu.lhopat@sbo.co.in
तिरुवनंतपुरम	सुश्री राधिका प्रयाग	डीजीएम (आरसीडब्ल्यूएम)	0471-2192352	dgmpbbu.lhotri@sbi.co.in