रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-22022024-252292
CG-DL-E-22022024-252292

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 108]	नई दिल्ली, बुधवार, फरवरी 21, 2024/फाल्गुन 2, 1945
No. 108]	NEW DELHI, WEDNESDAY, FEBRUARY 21, 2024/PHALGUNA 2, 1945

पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 21 फ़रवरी, 2024

पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता की शिकायत का निवारण) (दूसरा संशोधन) विनियम, 2023

सं पीएफआरडीए/12/आरजीएल/139/1.—पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 (2013 का 23) की धारा 52 की उप-धारा (1) के साथ पठित उसकी उप-धारा (2) के खंड (घ) और धारा 14 की उप-धारा (2) के खंड (च) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण एतदद्वारा पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 में संशोधन करने के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :-

1. इन विनियमों को पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता की शिकायत का निवारण) (दूसरा संशोधन) विनियम, 2023 कहा जाएगा।

2. ये शासकीय राजपत्र में उनके प्रकाशन की तिथि से प्रवृत्त होंगे।

3. पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015, समय-समय पर यथासंशोधित, (इसके बाद 'मुख्य विनियम' के रूप में संदर्भित) में निम्नलिखित संशोधन किए गए हैं :

I. मुख्य विनियमों के विनियम 2 के उप-विनियम (1) के खंड (झ) में व्याख्या (ii) के तुरंत बाद एक नई व्याख्या (iii) निम्नानुसार अंतःस्थापित की जाएगी :

"(iii) गैर-सरकारी क्षेत्र का कोई अन्य नियोक्ता या इकाई, जिसने अपने कर्मचारियों को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अन्तर्गत शामिल किया हो;"

II. मुख्य विनियमों के विनियम 3 के उप-विनियम (1) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"3. शिकायत निवारण नीति.— (1) प्रत्येक मध्यवर्ती, जो कि राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के या प्राधिकरण द्वारा विनियमित कोई अन्य पेंशन स्कीम के अन्तर्गत हो, इन विनियमों में उल्लिखित शिकायत निवारण नीति का अनुपालन करेगी। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के मामले में, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास, मध्यवर्ती और अन्य इकाइयों के लिए दो स्तरीय शिकायत निवारण नीति से संबंधित विस्तृत दिशानिर्देश और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगा, जिसमें विनियम 4 में विनिर्दिष्ट न्यूनतम शर्तें शामिल होंगी और वह समग्र शिकायत प्रबंधन प्रणाली के लिए उत्तरदायी होगा। प्रत्येक मध्यवर्ती के पास अभिदाता की शिकायतों के निवारण के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी। इसमें अभिदाताओं की शिकायत के निवारण के लिए दो स्तर होंगे और इसमें एक वरिष्ठ प्रबंधन स्तर का अधिकारी शामिल होगा, जिसे इस नीति में निर्धारित अपेक्षाओं का अनुपालन करवाने के लिए शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में पदनामित किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली से सम्बंधित मध्यवर्ती के केंद्रीय कार्यालय, प्रधान कार्यालय, कॉर्पोरेट कार्यालय या मुख्य कार्यालय के अतिरिक्त उसकी प्रत्येक शाखा या प्राधिकृत कार्यालय या केंद्र में उस कार्यालय या केंद्र के लिए भी शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामित एक अधिकारी होगा।**"**

III. मुख्य विनियमों के विनियम 3 के उप-विनियम (3) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(3) प्राधिकरण द्वारा विनियमित राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और अन्य पेंशन स्कीमों के लिए ऐसी सभी शिकायत निवारण नीतियों को, अधिनियम के प्रावधानों द्वारा अभिशासित मध्यवर्ती या इकाई या व्यक्ति द्वारा, प्राधिकरण और राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को, जैसी स्थिति हो, भेजा जाएगा और लोकपाल के पते और संपर्क विवरण के साथ आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के विवरण को प्रमुखता से सार्वजनिक किया जाएगा।"

IV. मुख्य विनियमों के विनियम 4 के खंड (ङ) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(ङ) मध्यवर्ती या संबंधित सरकार या किसी अन्य इकाई, जो अधिनियम के प्रावधानों के तहत अभिशासित हों, द्वारा प्राधिकरण और राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को भेजी जाने वाली दो-स्तरीय शिकायत निवारण नीति में निपटान समय का स्पष्ट उल्लेख होगा;"

V. मुख्य विनियमों के विनियम 4 के खंड (च) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(च) प्राधिकरण द्वारा विनियमित राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और अन्य पेंशन योजनाओं के अन्तर्गत आने वाली प्रत्येक मध्यवर्ती द्वारा प्राधिकरण और राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को भेजी जाने वाली प्रत्येक दो स्तरीय शिकायत निवारण नीति को, मध्यवर्ती अपनी वेबसाइट पर डालने के साथ ही सार्वजनिक रूप से प्रकट करेगा और इसे हिंदी, अंग्रेज़ी और अन्य संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में प्रकाशित करेगा।"

VI. मुख्य विनियमों के विनियम 6 के उप-विनियम (7) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(7) यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों के निवारण से असंतुष्ट हो या शिकायत दर्ज करने के तीस दिनों की समाप्ति तक मध्यवर्ती द्वारा उसका समाधान नहीं किया गया हो, तो वह विनियम 10 में निहित प्रावधानों के अनुसार राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के पास अपनी शिकायत को भेज सकता है। यदि राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास में शिकायत प्राप्ति के बाद शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो शिकायत की प्राप्ति से इक्कीस दिनों की अवधि समाप्त होने पर शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों के निवारण के लिए लोकपाल के पास इस प्रयोजन के लिए निर्धारित समयावधि के भीतर अपील दायर कर सकता है।

परंतु, इस उप-विनियम के प्रावधान तब लागू नहीं होंगे, जब कोई शिकायत राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास से सीधे संबंधित हो और किसी अन्य मध्यवर्ती से सम्बन्धित नहीं हो।

परंतु, इसके अतिरिक्त जब शिकायत सीधे राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के विरुद्ध हो और किसी अन्य मध्यवर्ती के विरुद्ध न हो, तो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास अभिदाता की शिकायत का उचित तरीके से इक्कीस दिनों की समयावधि के भीतर निवारण करेगा और यदि शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों के निवारण के लिए अपना प्रतिवेदन लोकपाल को भेज सकता है, जिसकी नियुक्ति प्राधिकरण द्वारा इन विनियमों के अन्तर्गत शिकायतकर्ता की शिकायतों के निवारण के लिए, प्राधिकरण द्वारा इस प्रयोजन हेतु निर्धारित अवधि में सुनिश्चित करने के लिए की गयी है।"

VII.मुख्य विनियमों के विनियम 7 के खंड (क) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(क) जब प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यवर्ती या इकाई ने शिकायतकर्ता की सभी शिकायतों का समाधान कर दिया हो;"

VIII. मुख्य विनियमों के विनियम 7 के खंड (च) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(च) जब दायर की गई अपील पर लोकपाल के निर्णय से उस शिकायतकर्ता को अवगत करा दिया गया हो :

परन्तु, समापन (क्लोजर) तब लागू नहीं होगा, जब लोकपाल या पदनामित सदस्य ने, मामले के अनुसार, विनिर्दिष्ट अवधि के उपरांत भी, अपील या पुनरीक्षण दायर करने की अनुमति दी हो।"

IX. मुख्य विनियमों के विनियम 9 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"9. सिस्टम (प्रणाली) की अपेक्षाएं. - शिकायत निवारण नीति के अंतर्गत शिकायतकर्ता(ओं) द्वारा ऑनलाइन पंजीकरण, शिकायतों की स्थिति ज्ञात करने, आवधिक रिपोर्ट तैयार करने और जैसा कि प्राधिकरण द्वारा निर्धारित किया जाता हो, के लिए स्वचालित प्रणाली (सिस्टम) प्रदान की जाएगी। प्रणाली को यह सुनिश्चित करने के लिए भी तैयार किया जाएगा कि उसको प्राधिकरण और राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास की प्रणाली के साथ निर्बाध रूप से एकीकृत किया जा सके, जैसा कि समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित किया जाता हो।"

X. मुख्य विनियमों के विनियम 10 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"10. राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को शिकायतों का प्रेषण. - (1) कोई भी अभिदाता जिसकी शिकायत का निवारण मध्यवर्ती द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से तीस दिनों के भीतर नहीं किया गया हो, या जो किसी मध्यवर्ती (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के अतिरिक्त) द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हो, वह ऐसी मध्यवर्ती संस्था के विरुद्ध राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास में शिकायत दर्ज कर सकता है। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास उस अभिदाता द्वारा की गई शिकायत के निवारण के लिए संबंधित मध्यवर्ती के साथ संपर्क करेगा। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास अधिनियम के प्रावधानों, नियमों, विनियमों और लागू दिशानिर्देशों के अनुसार अभिदाता की शिकायत का निवारण करेगा और इस उप-विनियम के अन्तर्गत शिकायत प्राप्त होने की तिथि से इक्कीस दिनों के भीतर अभिदाता को समुचित रूप से उत्तर देगा।

(2) जिस अभिदाता की शिकायत का निवारण राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को शिकायत प्रस्तुत करने की तिथि से इक्कीस दिनों के भीतर मध्यवर्ती द्वारा नहीं किया जाता है, या जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह संबंधित मध्यवर्ती या इकाई के विरुद्ध लोकपाल के पास अपील कर सकेगा।

(3) उप-विनियम (1) में उल्लिखित कोई भी बात ऐसी शिकायत पर लागू नहीं होगी जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के सीधे विरुद्ध है, और उसका समाधान राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास द्वारा विनियम 6 के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।"

XI. मुख्य विनियमों के विनियम 12 के उप-विनियम (3) के खंड (ii) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(ii) ऐसा व्यक्ति जिसे विधि, वित्त, अर्थशास्त्र, या पेंशन के क्षेत्र में विशेष ज्ञान और अनुभव हो, अध्यक्ष द्वारा मनोनीत किया जाएगा;"

XII. मुख्य विनियमों के विनियम 13 के खंड (ग) के उप-खंड (iii) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(iii) विधि, वित्त, कॉर्पोरेट मामलों, अर्थशास्त्र, पेंशन, प्रबंधन या प्रशासन के क्षेत्र में विशेष ज्ञान और कम से कम दस वर्ष का अनुभव हो।"

XIII. मुख्य विनियमों के विनियम 14 के खंड (ii) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(ii) नैतिक अधमता या आर्थिक अपराधों में संलिप्त होने की सजा दी गयी हो या जिसके संबंध में किसी अदालत, विनियामक या किसी अन्य प्राधिकरण द्वारा व्यावसायिक चूक से जुड़ा कोई प्रतिकूल आदेश पारित किया गया हो या जिसे सेवाओं से उन्मोचित कर दिया गया हो;"

XIV. मुख्य विनियमों के विनियम 14 का खंड (iv) हट जाएगा;

XV. मुख्य विनियमों के विनियम 14 के खंड (v) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(v) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अंतर्गत किसी मध्यवर्ती या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम के कार्यालय में पूर्णकालिक निदेशक रहा हो और निदेशक के रूप में पदमुक्त होने की तिथि से दो वर्ष की अवधि व्यतीत नहीं हुई हो।"

XVI. मुख्य विनियमों के विनियम 15 के उप-विनियम (2) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा:

"(2) उप-विनियम (1) में किसी भी बात के होते हुए भी, प्राधिकरण, लोकपाल को कम से कम तीन महीने की लिखित नोटिस देकर या उसके बदले में देय पारिश्रमिक देकर उसकी सेवाओं को समाप्त कर सकता है।

परंतु लोकपाल के पास किसी भी समय, उप-विनियम (1) के अन्तर्गत विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति से पहले, प्राधिकरण को लिखित रूप में कम से कम तीन महीने की नोटिस देकर या उसके बदले में क्षतिपूर्ति देकर अपना पद छोड़ने का अधिकार होगा।

परंतु यह कि यदि लोकपाल, पद धारण करने के लिए उपयुक्त नहीं है या उसे प्रदत्त अवसर के बावजूद विनियम 14 में दी गई कोई भी अयोग्यता उसमें पाई जाती है तो प्राधिकरण के अध्यक्ष के पास लोकपाल की सेवाओं को समाप्त करने की शक्ति होगी। लोकपाल को नोटिस जारी करने के बाद उसे कोई पारिश्रमिक प्रदान करने हेतु प्राधिकरण पर कोई बाध्यता नहीं होगी और प्राधिकरण अभिदाताओं के हित में उसके स्थान पर तुरन्त एक और लोकपाल नियुक्त कर सकेगा।"

XVII. मुख्य विनियमों के विनियम 17 के उप-विनियम (3) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा:

"(3) प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट के अतिरिक्त, सवैतनिक लोकपाल उन सभी शक्तियों का प्रयोग और कार्यों का निर्वहन करेगा, जो इन विनियमों के अन्तर्गत लोकपाल में निहित हैं।"

XVIII. मुख्य विनियमों के विनियम 20 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"20". लोकपाल की सामान्य शक्तियाँ और कार्य. - लोकपाल की निम्नलिखित शक्तियाँ और कार्य होंगे-

(क) किसी भी मध्यवर्ती या इकाई के विरुद्धp शिकायतों को प्राप्त करना जैसा कि विनियमों में निर्दिष्ट है, और ऐसी शिकायतों पर विचार करना और लागू विनियम(मों) के अनुसार सौहार्दपूर्ण समझौते के माध्यम से उनके समाधान में सहायता प्रदान करना; और

(ख) समझौते की विफलता की स्थिति में ऐसी शिकायतों पर अधिनिर्णय देना।**"**

XIX. मुख्य विनियमों के विनियम 21 के उप-विनियम (1) के खंड (क) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(क) प्राधिकरण के परामर्श से अपने कार्यालय के लिए एक वार्षिक बजट तैयार करना और अनुमोदित बजट के प्रावधानों की सीमा में और उसके अनुसार व्यय करना;"

XX. मुख्य विनियमों के विनियम 22 के उप-विनियम (1) के खंड (क) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(क) उस शिकायतकर्ता द्वारा, जिसकी शिकायत का निवारण विनियम 10 के अन्तर्गत राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के पास शिकायत भेजने के इक्कीस दिनों के भीतर नहीं किया गया हो;"

XXI. मुख्य विनियमों के विनियम 22 के उप-विनियम (1) के खंड (ख) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(ख) किसी शिकायतकर्ता द्वारा, जब कोई शिकायत सीधे राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के विरुद्ध की गई हो और इक्कीस दिनों के भीतर उसका समाधान नहीं हुआ हो; या"

XXII. मुख्य विनियमों के विनियम 22 के उप-विनियम (3) के खंड (क) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(3)(क) जब तक कि शिकायतकर्ता ने संबंधित लोकपाल के पास अपील करने से पहले संबंधित इकाई (अर्थात राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली या प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन स्कीम के अन्तर्गत मध्यवर्ती या इकाई) को जिसका नाम शिकायत में है लिखित शिकायत नहीं की हो और संबंधित इकाई ने शिकायत को अस्वीकृत कर दिया हो या शिकायतकर्ता को संबंधित इकाई द्वारा उसकी शिकायत प्राप्त होने के तीस दिनों की अवधि के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला हो या शिकायतकर्ता संबंधित इकाई द्वारा उसे दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं हो और उसके बाद शिकायत को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास में भेजा गया हो और शिकायतकर्ता को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास से इक्कीस दिनों की अवधि के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला हो या जहां शिकायत राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के सीधे विरुद्ध की गई हो और किसी अन्य मध्यवर्ती के विरुद्ध नहीं की गई हो, और इक्कीस दिनों की अवधि के भीतर उसका निवारण नहीं हुआ हो और उसे दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं हो, या स्थिति के अनुसार,;"

XXIII. मुख्य विनियमों के विनियम 22 के उप-विनियम (3) के खंड (ख) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(ख) जब तक कि अपील विनियम 10 या विनियम 6 के अन्तर्गत, जो भी मामला हो, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के उत्तर की प्राप्ति की तिथि से अगले पैंतालीस दिनों के भीतर या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के पास प्रतिवेदन या शिकायत दर्ज करने की तिथि से इक्कीस दिनों की समाप्ति के बाद, जो भी मामला हो, अगले पैंतालीस दिनों के भीतर नहीं की गई हो, और उस प्रतिवेदन या शिकायत का कोई उत्तर नहीं प्राप्त हुआ हो।

परंतु लोकपाल, अपील दायर करने के लिए विनिर्दिष्ट समय-सीमा के बाद भी शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान किए गए पर्याप्त कारण या आधार से किसी भी अपील पर विचार कर सकता है। लोकपाल किसी भी अपील को, अस्वीकार कर सकता है, जब वह समझे कि इस तरह की देरी उचित नहीं है, तथा इस अस्वीकृति के कारणों को लिखित में दर्ज किया जाएगा;"

XXIV. मुख्य विनियमों के विनियम 22 के उप-विनियम (3) के खंड (ग) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(ग) यदि अपील उसी विषय-वस्तु से सम्बन्धित हो, जिसका निपटान या निर्णय अपनी पिछली कार्रवाई में पदनामित सदस्य या संबंधित लोकपाल द्वारा किया गया था, चाहे वह उसी मुद्दे के अन्तर्गत विषय-वस्तु से संबंधित उसी शिकायतकर्ता से या किन्हीं अन्य शिकायतकर्ताओं या किन्हीं अन्य पक्षों से प्राप्त हुई हो या नहीं हुई हो;"

XXV. मुख्य विनियमों के विनियम 23 के उप-विनियम (2) का दूसरा परंतुक निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"परंतु यह भी कि इस उप-विनियम के प्रावधान लोकपाल द्वारा प्राधिकरण को दी गयी सूचना या किए गए प्रकटन के संबंध में या लोकपाल के निर्णय को वेबसाइट सहित किसी पत्रिका या समाचार-पत्र में प्रकाशित करने या किसी न्यायालय, मंच (फोरम) अथवा प्राधिकरण के समक्ष उसको दायर किए जाने के संबंध में लागू नहीं होंगे।"

XXVI. मुख्य विनियमों के विनियम 24 के उप-विनियम (2) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा:

"(2) यदि संबंधित पक्षों के बीच कोई सौहार्दपूर्ण समझौता या पारस्परिक करार हो जाता है, जो लागू विनियमों के प्रावधानों के अन्तर्गत अनुमन्य है, तो लोकपाल उस समझौते या करार के संदर्भ में उसकी तिथि से तीस दिनों के भीतर निर्णय पारित करेगा और उस निर्णय में दर्ज की गई शर्तों के अनुसार पक्षकारों को अपने दायित्वों का अनुपालन करने का निर्देश देगा।"

XXVII. मुख्य विनियमों के विनियम 25 के उप-विनियम (3) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(3) जहां लोकपाल द्वारा दिया गया निर्णय, क्षतिपूर्ति और ब्याज सहित दस लाख रुपये से अधिक हो तो ऐसा निर्णय पुष्टि के लिए प्राधिकरण को भेजा जाएगा। पदनामित सदस्य संबंधित पक्षों को सुनने के बाद निर्णय की पुष्टि या उसमें बदलाव

कर सकता है। ऐसे मामले में, विनियम 28 में दिए गए प्रावधान के अनुसार कोई पुनर्विचार नहीं किया जाएगा और पारित किए गए आदेश के विरुद्ध प्रतिभूति अपीलीय न्यायाधिकरण में अपील की जा सकेगी।"

XXVIII. मुख्य विनियमों के विनियम 25 के उप-विनियम (4) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"(4) लोकपाल अपने निर्णय को संबंधित पक्षकारों के पास उस निर्णय के अन्तर्गत उनसे संबंधित दायित्वों को पूरा करने के लिए भेजेगा।"

XXIX. विनियम 27 के शीर्षक को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा :

"27. लोकपाल के समक्ष कार्यवाही.-"

XXX. मुख्य विनियमों के विनियम 27 के उप-विनियम (2) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा:

"(2) लोकपाल इस बारे में निर्णय लेगा कि क्या तथ्यों और साक्ष्यों को प्रस्तुत करने के लिए मौखिक सुनवाई की जाए या इलेक्ट्रॉनिक और डिजिटल माध्यम सहित अभिलेखित दस्तावेजों और अन्य सामग्रियों के आधार पर कार्रवाई संचालित की जाए।

परंतु, मौखिक कार्रवाई में शिकायतकर्ता की उपस्थिति आवश्यक नहीं होगी और लोकपाल अभिलेखित दस्तावेजों और अन्य सामग्रियों के आधार पर निर्णय ले सकेगा।"

XXXI. मुख्य विनियमों के विनियम 28 के उप-विनियम (2) के परंतुक को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा:

"परंतु प्राधिकरण का पदनामित सदस्य पुनर्विचार के लिए आवेदन करने वाले पक्ष द्वारा पर्याप्त कारण या आधार प्रस्तुत करने पर विनिर्दिष्ट समय-सीमा के बाद भी किसी आवेदन पर विचार कर सकता है। यद्यपि, आदेश पारित होने की सूचना से एक सौ अस्सी दिन की अवधि के पश्चात् किसी भी पुनर्विचार को स्वीकार नहीं किया जाएगा।"

XXXII. मुख्य विनियमों के विनियम 31 के उप-विनियम (1) को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा:

"31. कार्यालय परिसर और दस्तावेजों में लोकपाल के विवरण को प्रदर्शित किया जाना. - (1) राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अन्तर्गत और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन योजना के अंतर्गत मध्यवर्ती या इकाई, शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क विवरण, ऐसी मध्यवर्ती तथा इकाई के भीतर प्रदर्शित करेगा और साथ ही प्राधिकरण द्वारा यथाविनिर्दिष्ट लोकपाल, जिन्हें किसी असंतुष्ट व्यक्ति द्वारा शिकायतें की जानी हैं, का नाम, पता और संपर्क विवरण भी प्रदर्शित करेगा, और यह सूचना उनकी वेबसाइट सहित कार्यालय परिसर में इस प्रकार से और ऐसे स्थान पर सार्वजनिक रूप में प्रदर्शित की जाएगी, जिससे उनके कार्यालय परिसर में आने वाले अभिदाता इस पर पर्याप्त रूप से ध्यान दे सकें।"

डॉ॰ दीपक महान्ती, अध्यक्ष

[विज्ञापन-III/4/असा./762/2023-24]

टिप्पणी :

1. पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 भारत के राजपत्र में अधिसूचना संख्या पीएफआरडीए/12/आरजीएल/139/1 के माध्यम से दिनांक 29 जनवरी, 2015 को प्रकाशित किए गए थे ।
2. पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता की शिकायत का निवारण) (संशोधन) विनियम, 2022 भारत के राजपत्र में अधिसूचना संख्या पीएफआरडीए/12/आरजीएल/139/1 के माध्यम से दिनांक 24 मई, 2022 को प्रकाशित किए गए थे ।
3. पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाता की शिकायत का निवारण) (संशोधन) विनियम, 2023 भारत के राजपत्र में अधिसूचना संख्या पीएफआरडीए/12/आरजीएल/139/1 के माध्यम से दिनांक 27 मार्च, 2023 को प्रकाशित किए गए थे ।

PENSION FUND REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY

NOTIFICATION

New Delhi, the 21st February, 2024

PENSION FUND REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY (REDRESSAL OF SUBSCRIBER GRIEVANCE) (SECOND AMENDMENT) REGULATIONS, 2023

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 to amend the Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015, namely: -

1. These regulations may be called the Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of Subscriber Grievance) (Second Amendment) Regulations, 2023.

2. These shall come into force on the date of their publication in the official gazette

3. In the Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015, as amended from time to time (hereinafter referred to as 'the principal regulations'), the following amendments are made.

I. In clause (i) of sub-regulation (1) of regulation 2 of the principal regulations, a new explanation (iii) shall be inserted immediately after explanation (ii) as follows:

"(iii) any other employer or entity in the non-government sector which has covered its employees under National Pension system;"

II. Sub-regulation (1) of regulation 3 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"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. Every intermediary shall have in place a board approved policy, for redressal of subscriber grievances. It shall have two levels for the grievance redressal of subscribers and 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."

III. Sub-regulation (3) of regulation 3 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(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 and the National Pension System Trust as the case may be, by the intermediary or entity or person governed by the provisions of the Act and details of internal grievance redressal mechanism, along with the address and contact details of Ombudsman shall be placed prominently in public domain."

IV. Clause (e) of regulation 4 of the principal regulations shall be substituted as follows:

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

V. Clause (f) of regulation 4 of the principal regulations shall be substituted as follows:

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

VI. Sub-regulation (7) of regulation 6 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(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 twenty one days from the receipt thereof, the complainant may file an appeal with the Ombudsman 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 of twenty one days 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."

VII. Clause (a) of regulation 7 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(a) when the intermediary or entity regulated by the Authority has resolved all the grievance(s) of the complainant;"

VIII. Clause (f) of regulation 7 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(f) where the decision of the Ombudsman on appeal has been communicated to such complainant:

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

IX. Regulation 9 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"**9. System requirements.**- The grievance redressal policy shall provide for automated systems to enable online registration, tracking of status of grievances by the complainant(s) and generation of periodical reports as may be determined by the Authority. The system shall also be designed to ensure that it can integrate seamlessly with the system of the Authority and the National Pension System Trust in the manner as may be determined by the Authority from time to time."

X. Regulation 10 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"**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 (other than National Pension System Trust) may register a grievance with the National Pension System Trust, against such intermediary. The National Pension System Trust shall follow up the grievance with the concerned intermediary for redressal of the raised subscriber grievance. The National Pension System Trust shall seek the resolution of the subscriber grievance in accordance with the provisions of the Act, rules, regulations and applicable guidelines and respond appropriately to the subscriber within twenty one days from the date of receipt of the grievance under this sub-regulation.

(2) The subscriber whose grievance has not been resolved by the intermediary within twenty one days from the date of submission of the grievance to the National Pension System Trust, or who is not satisfied with the resolution provided by the National Pension System Trust may prefer an appeal to the Ombudsman against the concerned intermediary or entity.

(3) Nothing contained in sub- regulation (1) shall apply to a grievance which is directly against the National Pension System Trust, and it shall be resolved by the National Pension System Trust in accordance with the provisions of regulation 6."

XI. Clause (ii) of sub-regulation (3) of regulation 12 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(ii) a person having special knowledge and experience in the field of law, finance, economics, or pension, to be nominated by the chairperson;"

XII. Sub-clause (iii) of Clause (d) of regulation 13 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(iii) having special knowledge and experience in the field of law, finance, corporate matters, economics, pension, management or administration for a period of not less than ten years."

XIII. Clause (ii) of regulation 14 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(ii) has been convicted of an offence involving moral turpitude or economic offences or in respect of whom any adverse order has been passed by a court, regulator or any other authority involving professional lapses or who has been discharged from services;"

XIV. Clause (iv) of regulation 14 of the principal regulations shall be deleted;

XV. Clause (v) of regulation 14 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(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 two years has not elapsed from the date of his cessation as such director."

XVI. Sub-regulation (2) of regulation 15 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(2) Notwithstanding anything contained in sub-regulation (1), the Authority may dispense with the services of the Ombudsman by giving him notice of not less than three months in writing or remuneration payable in lieu thereof.

Provided that 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 or compensation in lieu thereof.

Provided further that chairperson of the Authority shall have the powers to dispense with services of Ombudsman if he is not fit to hold the position or he is found to have incurred any of the disqualifications, as provided in Regulation 14, pursuant to an opportunity granted to him. There shall be no obligation on the Authority to provide any remuneration to the Ombudsman, after issuance of notice to him and the Authority may forthwith appoint another Ombudsman in his place, in the interest of the subscribers."

XVII. Sub-regulation (3) of regulation 17 of the principal regulations shall be substituted as follows:

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

XVIII. Regulation 20 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"**20. General powers and functions of Ombudsman.-** The Ombudsman shall have the following powers and functions-

(a) receive complaints as specified in these regulations against any intermediary or entity and to consider such complaints and facilitate resolution thereof through amicable settlement in accordance with the applicable regulation(s); and

(b) adjudicate such complaints in the event of failure of settlement."

XIX. Clause (a) of Sub-regulation (1) of regulation 21 of the principal regulations shall be substituted as follows:

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

XX. Clause (a) of sub-regulation (1) of regulation 22 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(a) by a complainant whose grievance has not been resolved within twenty one days from the escalation of grievance with the National Pension System Trust under regulation 10;"

XXI. Clause (b) of sub-regulation (1) of regulation 22 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(b) by a complainant, where a complaint has been made directly against the National Pension System Trust and is unresolved within twenty one days; or"

XXII. Clause (a) of sub-regulation (3) of regulation 22 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(3)(a) unless the complainant had, before making an appeal to 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 raised to the National Pension System Trust and the complainant has not received any reply within period of twenty one days from National Pension System Trust or where the complaint has been made directly against the National Pension System Trust and no other intermediary, and remains unresolved within the period of twenty one days, or is not satisfied with the reply given to him as the case may be;"

XXIII. Clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 22 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(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 twenty one 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;"

XXIV. Clause (c) of sub-regulation (3) of regulation 22 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(c) if the appeal is in respect of the same subject-matter which was settled or decided by the designated member or Ombudsman concerned in any previous proceedings, whether or not received from the same complainant or along with any other complainants or any other parties concerned with the subject matter under issue;"

XXV. Second proviso to sub-regulation (2) of regulation 23 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"Provided further that the 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, including website or filing thereof before any court, forum or Authority."

XXVI. Sub-regulation (2) of regulation 24 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(2) If any amicable settlement or mutual agreement is arrived at between the parties, as permitted within the provisions of applicable regulations, 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."

XXVII. Sub-regulation (3) of regulation 25 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(3) Where the award by the Ombudsman, including compensation and interest, if any, exceeds a sum of rupees ten lakh, such award shall be sent to the Authority for confirmation. The designated member may confirm or vary the award, after hearing the parties concerned. In such a case, there shall be no revision as provided in regulation 28 and an appeal may be made to Securities Appellate Tribunal, against the order passed of the order passed."

XXVIII.Sub-regulation (4) of regulation 25 of the principal regulations shall be substituted as follows:

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

XXIX. Tile to regulation 27 shall be substituted as follows:

"27. Proceedings before Ombudsman.-"

XXX. Sub-regulation (2) of regulation 27 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"(2) The Ombudsman shall decide whether to hold oral hearings for the presentation of facts and evidence or whether the proceeding shall be conducted on the basis of documents and other materials on record, including electronic and digital medium.

Provided that it shall not be necessary for a complainant to be present in the oral proceedings and the Ombudsman may decide on the basis of documents and other materials on record."

XXXI. Proviso to Sub-regulation (2) of regulation 28 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"Provided that the designated member of the Authority may entertain any revision beyond the specified time limit, for sufficient cause or reasons thereof, provided by the party seeking such revision. However, no revision shall be entertained where a period of one hundred and eighty days has elapsed from the communication of the order passed."

XXXII. Sub-regulation (1) of regulation 31 of the principal regulations shall be substituted as follows:

"**31. Display of the particulars of the ombudsman in office premises and documents.-** (1) Every intermediary or entity under the National Pension System and any other pension scheme regulated by the Authority shall display the name, address and contact details of the Grievance Redressal Officer within such intermediaries or entities and also the name, address and contact details of Ombudsman as specified by the Authority to whom the complaints are to be made by any aggrieved person in public domain including its website and office premises in such manner and at such place, so that it is put to sufficient notice of the subscribers visiting its office premises."

Dr. DEEPAK MOHANTY, Chairperson

[ADVT.-III/4/Exty./762/2023-24]

Footnote:

1. The Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015 were published in the Gazette of India on 29th January, 2015 vide notification No. PFRDA/12/ RGL/139/1.
2. The Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of Subscriber Grievance) (Amendment) Regulations, 2022 were published in the Gazette of India on 24th May, 2022 vide notification No. PFRDA/12/ RGL/139/1.
3. The Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of Subscriber Grievance) (Amendment) Regulations, 2023 were published in the Gazette of India on 27th March, 2023 vide notification No. PFRDA/12/ RGL/139/1.

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054. MANOJ KUMAR VERMA