

**LIC Pension Fund Limited
Mumbai**

| Document Details | | | |
|---------------------------|----------------------------|---------------------|------------|
| Document Title | Grievance Redressal Policy | Version No. | 2 |
| Document Reference | | Date Created | 23.05.2025 |
| Document Owner | LIC Pension Fund Limited | No. of Pages | 13 |

| Recommended by | | |
|-----------------------|-------------|------------|
| Name | Designation | Date |
| RMC | RMC | 23.05.2025 |
| Approved by | | |
| Name | Designation | Date |
| Board | Board | 25.07.2025 |

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

1. Preamble

As per the provision of PFRDA (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations 2015 "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 by these regulations".

The grievance redressal policy shall be in consonance with the PFRDA (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations 2015, the provisions of which shall have an overriding effect in case of any ambiguity or conflict, at any point of time. The PFRDA (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015 require for a two-level grievance redressal policy for intermediaries and other entities for the overall grievance management system.

This Policy is being put in place to comply with the requirements of these Regulations as applicable to LIC Pension Fund Limited (LIC PFL).

a. Objective

The objective of this Policy is to ensure that: -

- The grievances received are examined, registered, acknowledged and effectively redressed in a prompt and fair manner
- Any grievance, request or complaint raised by the Subscribers is resolved within stipulated timelines

b. Definition

"Grievance 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 PFRDA 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 PFRDA under the provisions of the Act;

"Ombudsman" means any person appointed under the Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015 as amended from time to time.

2. Roles and Responsibilities

The Company shall appoint a Grievance Redressal Officer (GRO) who shall be responsible to resolve complaints received from subscribers. The company shall also appoint Chief Grievance Redressal Officer (CGRO) who will be designated senior management executive who shall be responsible to resolve the complaint/grievance escalated to CGRO.

Managing Director & CEO of the company is empowered to appoint GRO and CGRO.

The office address and email ids where complaint/grievance could be sent, would be as under,

LIC Pension Fund Limited,

| Grievance Redressal Officer (GRO) | Chief Grievance Redressal Officer (CGRO) |
|---|--|
| 1 st Floor, Industrial Assurance Building, Veer Nariman Road, Churchgate, Mumbai 400 020 | LIC Pension Fund Limited, 5 th Floor, Industrial Assurance Building, Veer Nariman Road, Churchgate, Mumbai 400020 |
| Tel: 022 – 61414 534 Email: grievance@licpensionfund.in | Tel: 022 – 61414 505 Email:grievance@licpensionfund.in |

3. Grievance Registration Mechanism

The subscribers to NPS can raise grievance/complaint through the following modes:

a. Modes of Registration:For any grievance the complainant can approach the company through physical or electronic mode as detailed below,

- Can send an email to the GRO at GRIEVANCE@LICPENSIONFUND.IN
- Can send a letter to the GRO at the Company's registered address namely,
 - LIC Pension Fund Limited,
 - 5th Floor, Industrial Assurance Building,
 - Veer Nariman Road, Churchgate,
 - Mumbai 400 020
- By way of Personal Visit at the Office Address mentioned above
- By way of Telephone call

➤ The subscriber may also register the grievance/ complaint through the Centralized Grievance Management System (CGMS) using the login and password provided by Central Recordkeeping Agency (CRA). The same can be assessed at the below mentioned links:

1. NSDL: <https://cra-nsdl.com/CRA/>
2. KFINTECH: <https://nps.kfintech.com/login/login/>
3. CAMS: <https://app.camsnps.in/CRA/auth/subscriber-portal/login?source=SUBSCRIBERPORTAL>

- Upon receipt of grievance/complaint at CRA, the same shall be processed through Central Grievance Management System and a unique grievance number may be provided to the subscriber for future reference for grievance/complaint registered.

b. Escalation to CGRO:

- If the subscriber is not satisfied with the response offered by the GRO, then subscriber may choose to refer the matter to the Chief Grievance Redressal Officer (CGRO).

c. Approaching NPS Trust:

In case the grievance/complaint is not resolved within 30 days of its receipt along with all requisite documents by the Company or the subscriber is not satisfied with the resolution provided, the subscriber can escalate the grievance/complaint to the NPS Trust.

d. Appeal to the Ombudsman:

The subscriber whose grievance/complaint is not satisfied with the resolution provided by the NPS Trust shall prefer an appeal to the Ombudsman appointed by the PFRDA.

The name, address and contact details of Ombudsman:

The Ombudsman,

The Office of Ombudsman

C/o Pension Fund Regulatory and
Development Authority, E-500, 5th Floor, Tower
E, World Trade Center

Nauroji Nagar, New Delhi-110 029.

Email Id:

ombudsman@pfrda.org.in

Landline No.: 011 - 40717900

Ext: 188.

4. Details required in grievance

The subscriber is required to furnish the following details/documents while registering the grievance/complaint with the Company:

- Name, address, contact number and e-mail address of the subscriber;
- Permanent Retirement Account Number (PRAN)
- Specify nature of grievance/ complaint;
- Name of the concerned branch with respect to the grievance/ complaint;

- Supporting documents, wherever applicable.

5. Grievance Resolution

- The turnaround time (TAT) would be 30 days as per the regulations. The Grievance Redressal Officer (GRO) shall send the complainant a written intimation which offers redressal of the grievance or rejection of the complaint recording the reason for the same.
- The Grievance/ Complaint shall be deemed to be have been commenced on the first date of receipt of the Grievance/ Complaint by LIC PFL
- The complainant shall be intimated on resolution of Grievance/ Complaint. The intimation of resolution shall contain the date of receipt of Grievance/ Complaint, Name, Designation and Contact details of officer signing the communication, procedure of representing the matter to NPS Trust (contact details and address) and further right to approach Ombudsman and PFRDA in case of non-satisfactory resolution of Grievance/ Complaint within the specified in the regulation.
- Any complainant feels that the Grievance/ Complaint has not been responded or has not been resolved satisfactorily, will have a right to approach to the CGRO of the company.

6. Closure of Grievance

A grievance/complaint shall be considered as disposed off and closed in all respect under any of the following instances, namely:

- The Company has acceded to the request of the subscriber fully;
- The subscriber has indicated in writing, its acceptance of the response of the Company;
- The subscriber has not responded within 45 days of the receipt of the written response of the Company;
- Intimation to the subscriber that the Company has discharged its obligations and therefore closes the grievance/ complaint;
- The subscriber has not preferred any appeal within 45 days from the date of receipt of resolution or rejection of the grievance/complaint communicated by the Company or the National Pension System Trust, as the case may be;
- The decision of the Ombudsman in appeal has been communicated to such subscriber.

7. Maintenance of Records

- The record of each grievance/complaint received by the Company and the measures taken for its redressal shall be preserved for a minimum period of three years from the date of resolution.
- The Company shall submit required reports as per the guidelines prescribed by the Authority.

8. Review of Policy

This policy has been approved by the Board of Directors of the Company and will be reviewed annually.

The Policy would be available on the Company's website.

In case of any ambiguity English version of the policy will prevail.

शिकायत निवारण नीति

1. प्रस्तावना

PFRDA (सब्सक्राइबर शिकायत निवारण) विनियम, 2015 के अनुसार, "राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (NPS) और PFRDA द्वारा विनियमित किसी भी अन्य पेंशन योजना के अंतर्गत आने वाले प्रत्येक मध्यस्थ को इन विनियमों के अनुसार शिकायत निवारण नीति का पालन करना होगा।" यह नीति उपर्युक्त विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए LIC पेंशन फंड लिमिटेड (LIC PFL) द्वारा बनाई गई है।

a. उद्देश्य

- यह सुनिश्चित करना कि प्राप्त शिकायतों की समय पर और निष्पक्ष तरीके से जांच, पंजीकरण, पुष्टि और समाधान किया जाए।
- यह सुनिश्चित करना कि सब्सक्राइबर द्वारा उठाई गई कोई भी शिकायत/प्रश्न/समस्या निर्धारित समयसीमा में सुलझाई जाए।

b. परिभाषाएँ

"शिकायत या गिर्वेस" में कोई भी ऐसी अभिव्यक्ति शामिल है जिसमें किसी मध्यस्थ, इकाई या व्यक्ति के व्यवहार, लापरवाही, सेवा की कमी आदि को लेकर असंतोष व्यक्त किया गया हो और जिसका उद्देश्य समाधान प्राप्त करना हो। इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं हैं:

- (i) अस्पष्ट या अधूरी शिकायतें,
- (ii) सुझाव,
- (iii) मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण की मांग,
- (iv) PFRDA के अधिकार क्षेत्र से बाहर की शिकायतें,
- (v) मध्यस्थों के बीच विवाद,
- (vi) न्यायालय में लंबित मामले (जब तक कि वे विशेष रूप से PFRDA के अधिकार क्षेत्र में न हों)।

"लोकपाल" का अर्थ है PFRDA द्वारा नियुक्त ऐसा व्यक्ति जो PFRDA (शिकायत निवारण) विनियम, 2015 के अंतर्गत कार्य करता है।

2. भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ

- कंपनी एक **शिकायत निवारण अधिकारी (GRO)** नियुक्त करेगी जो ग्राहकों की शिकायतों का समाधान करेगा।
- एक वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारी को **मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (CGRO)** के रूप में नियुक्त किया जाएगा जो GRO से उच्च स्तर की शिकायतों का समाधान करेगा।
- GRO और CGRO की नियुक्ति का अधिकार प्रबंध निदेशक एवं सीईओ के पास होगा।

पते और संपर्क विवरण इस प्रकार हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी (GRO)

1st फ्लोर, इंडस्ट्रियल एशोरेंस बिल्डिंग, वीर
नरिमन रोड, चर्चगेट, मुंबई – 400020

फोन: 022 – 61414534

ईमेल: grievance@licpensionfund.in

मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (CGRO)

5th फ्लोर, इंडस्ट्रियल एशोरेंस बिल्डिंग, वीर
नरिमन रोड, चर्चगेट, मुंबई – 400020

फोन: 022 – 61414505

ईमेल: grievance@licpensionfund.in

3. शिकायत पंजीकरण तंत्र

a. पंजीकरण के माध्यम:

सब्सक्राइबर निम्नलिखित माध्यमों से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- ईमेल द्वारा: grievance@licpensionfund.in
- डाक द्वारा: ऊपर उल्लिखित पते पर
- व्यक्तिगत रूप से कार्यालय में जाकर
- फोन कॉल द्वारा
- **CGMS (Centralized Grievance Management System)** के माध्यम से, CRA द्वारा प्रदत्त लॉगिन का उपयोग करके।

CGMS पोर्टल्स:

- NSDL: <https://cra-nsdl.com/CRA/>
- KFINTECH: <https://nps.kfintech.com/login/login/>
- CAMS: <https://app.camsnps.in/CRA/auth/subscriber-portal/login?source=SUBSCRIBERPORTAL>

b. CGRO को शिकायत अग्रेषण:

यदि GRO द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्टि नहीं हो, तो सब्सक्राइबर CGRO से संपर्क कर सकते हैं।

c. एनपीएस ट्रस्ट को शिकायत:

यदि 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है या समाधान असंतोषजनक हो, तो सब्सक्राइबर NPS ट्रस्ट से संपर्क कर सकते हैं।

d. लोकपाल से अपील:

यदि NPS ट्रस्ट का समाधान भी असंतोषजनक हो, तो सब्सक्राइबर लोकपाल से अपील कर सकते हैं।

लोकपाल का पता:

लोकपाल कार्यालय,

PFRDA, E-500, 5वीं मंज़िल, टॉवर-E, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,

नौरोजी नगर, नई दिल्ली-110029

ईमेल: ombudsman@pfrda.org.in

फोन: 011-40717900 एक्सटेंशन: 188

4. शिकायत दर्ज करते समय आवश्यक विवरण

- सब्सक्राइबर का नाम, पता, संपर्क नंबर और ईमेल
- स्थायी रिटायरमेंट खाता संख्या (PRAN)
- शिकायत का स्वरूप
- संबंधित शाखा का नाम
- सहायक दस्तावेज़, यदि कोई हों

5. शिकायत समाधान प्रक्रिया

- अधिकतम समाधान समय (TAT): 30 दिन
- शिकायत के समाधान या अस्वीकृति की लिखित सूचना दी जाएगी
- समाधान की सूचना में शिकायत की तिथि, अधिकारी का नाम, संपर्क विवरण, NPS ट्रस्ट से अपील का तरीका और लोकपाल से अपील की प्रक्रिया शामिल होगी
- असंतोष की स्थिति में CGRO से संपर्क किया जा सकता है

6. शिकायत का समापन

शिकायत को निम्न परिस्थितियों में बंद माना जाएगा:

- कंपनी ने अनुरोध को पूर्ण रूप से स्वीकार किया हो
- सब्सक्राइबर ने लिखित रूप में समाधान को स्वीकार किया हो
- कंपनी के उत्तर के 45 दिन बाद भी कोई उत्तर न आया हो
- कंपनी ने सूचित किया हो कि उसने अपने दायित्व पूरे कर दिए हैं
- NPS ट्रस्ट या कंपनी द्वारा उत्तर मिलने के 45 दिन बाद भी कोई अपील न की गई हो
- लोकपाल का निर्णय सब्सक्राइबर को सूचित कर दिया गया हो

7. रिकॉर्ड का रख-रखाव

- प्रत्येक शिकायत और उसके समाधान का रिकॉर्ड 3 वर्षों तक सुरक्षित रखा जाएगा
- आवश्यकतानुसार PFRDA को रिपोर्ट सौंपी जाएगी

8. नीति की समीक्षा

यह नीति कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा स्वीकृत है और प्रतिवर्ष समीक्षा की जाएगी। नीति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।

यदि किसी भाषा में भ्रम हो तो अंग्रेज़ी संस्करण मान्य होगा।

तक्रार निवारण धोरण

१. प्रस्तावना

पीएफआरडीए (वापरकर्त्यांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी) नियमावली २०१५ नुसार, राष्ट्रीय पेन्शन प्रणाली व पीएफआरडीएच्या देखरेखीखालील अन्य पेन्शन योजनांतील प्रत्येक मध्यस्थाने सदर नियमावलीनुसार तक्रार निवारण धोरण पाळणे आवश्यक आहे. या नियमावलीतील तरतुदी कोणत्याही संदिग्धतेसाठी किंवा विरोधासाठी प्राधान्याने प्रभावी राहतील.

या धोरणाचे उद्दीष्ट पीएफआरडीएच्या नियमावलीनुसार एलआयसी पेन्शन फंड लिमिटेड (एलआयसी पीएफएल) साठी उपयुक्त तक्रार निवारण प्रणाली स्थापन करणे आहे.

अ. उद्दिष्ट:

- प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे वेळेत आणि पारदर्शकतेने निवारण
- ग्राहकांच्या तक्रारी ठरवून दिलेल्या वेळेत निवारण

ब. व्याख्या:

“तक्रार” किंवा “तक्रारीचे निवेदन” यामध्ये खालील गोष्टी समाविष्ट नाहीत:

- (i) अपूर्ण किंवा स्पष्ट नसलेली तक्रारी
- (ii) केवळ सूचना देणाऱ्या माहिती
- (iii) मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागणाऱ्या माहिती
- (iv) पीएफआरडीएच्या कार्यक्षेत्राबाहेर असलेल्या तक्रारी
- (v) मध्यस्थांमधील वाद
- (vi) न्यायालयीन प्रकरणे (सिव्हिल कोर्ट किंवा न्यायनिर्णायक मंडळांपुढील प्रकरणे)

“लोकपाल” म्हणजे पीएफआरडीएने नियुक्त केलेली व्यक्ती, जी वापरकर्त्यांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी काम करेल.

२. भूमिका आणि जबाबदाऱ्या

- तक्रार निवारण अधिकारी (GRO): तक्रारींचे प्राथमिक निवारण करण्यास जबाबदार
- मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी (CGRO): उच्चस्तरीय तक्रारींचे निवारण करण्यास जबाबदार
- दोघांची नेमणूक व्यवस्थापकीय संचालक व सीईओ करतील

तक्रार पाठविण्याचा पत्ता व ईमेल:

GRO:

१ वा मजला, इंडस्ट्रियल अश्युरन्स बिल्डिंग, वीर नरिमन रोड, चर्चगेट, मुंबई - ४०००२०

फोन: ०२२ - ६१४१४ ५३४

ईमेल: grievance@licpensionfund.in

CGRO:

५ वा मजला, इंडस्ट्रियल अश्युरन्स बिल्डिंग, वीर नरिमन रोड, चर्चगेट, मुंबई - ४०००२०

फोन: ०२२ - ६१४१४ ५०५

ईमेल: grievance@licpensionfund.in

३. तक्रार नोंदणी यंत्रणा

नोंदणीचे प्रकार:

- ईमेलद्वारे
- पत्राद्वारे
- प्रत्यक्ष भेट
- दूरध्वनीवरून
- **CGMS प्रणालीद्वारे**, खालील CRA संकेतस्थळांवर:
 - NSDL: <https://cra-nsdl.com/CRA/>
 - KFINTECH: <https://nps.kfintech.com/login/login/>
 - CAMS: <https://app.camsnps.in/CRA/auth/subscriber-portal/login?source=SUBSCRIBERPORTAL>

CGROकडे अपील:

GRO द्वारे मिळालेला प्रतिसाद समाधानकारक न वाटल्यास CGROकडे तक्रार वाढवता येईल.

NPS ट्रस्टकडे अपील:

३० दिवसांत तक्रार न सुटल्यास NPS ट्रस्टकडे सादर करता येईल.

लोकपालकडे अपील:

NPS ट्रस्टचा निर्णय समाधानकारक न वाटल्यास, PFRDA लोकपालकडे अपील करता येईल.

लोकपालचा पत्ता:

द ऑफिस ऑफ लोकपाल,

सी/० PFRDA, E-500, ५ वा मजला, टॉवर E, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,

नौरोजी नगर, नवी दिल्ली - ११००२९

ईमेल: ombudsman@pfrda.org.in

फोन: ०११ - ४०७१७९०० Ext: १८८

४. तक्रारीसाठी आवश्यक माहिती:

- ग्राहकाचे नाव, पत्ता, फोन व ईमेल
- PRAN क्रमांक
- तक्रारीचे स्वरूप
- संबंधित शाखेचे नाव
- पुराव्याची कागदपत्रे (जर आवश्यक असल्यास)

५. तक्रार निवारण:

- ३० दिवसांत निवारण करणे आवश्यक

- प्रत्येक तक्रारीला लेखी प्रतिसाद
- निराकरण झाल्यानंतर ग्राहकास कळवणे
- गैरसमाधानकारक प्रतिसादाच्या बाबतीत CGRO कडे अपीलचा अधिकार

६. तक्रार बंद करण्याच्या अटी:

- कंपनीने ग्राहकाची मागणी मान्य केली
- ग्राहकाने प्रतिसाद मान्य केला
- ४५ दिवसांत ग्राहकाने प्रतिसाद दिला नाही
- कंपनीने कर्तव्य पार पाडल्याची लेखी माहिती दिली
- ४५ दिवसांत अपील न झाल्यास
- लोकपालाचा निर्णय मिळाल्यावर

७. नोंदींचे संरक्षण:

- तक्रारींची नोंद किमान ३ वर्षे राखली जाईल
- आवश्यक अहवाल PFRDA ला सादर केले जातील

८. धोरणाचे पुनरावलोकन:

हे धोरण बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सने मंजूर केले आहे आणि वार्षिक पुनरावलोकन केले जाईल.

धोरण कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.

कोणत्याही विवादाच्या स्थितीत इंग्रजी आवृत्ती प्रमुख राहिल.
