

Circular No.: NSDL/POLICY/2023/0112

August 25, 2023

**Subject: Investor Grievance Redressal Mechanism – Revised redressal timeline of 21 calendar days**

Attention of Participants is invited to Gazette Notification dated August 16, 2023 regarding amendment in Securities & Exchange Board of India (Depositories & Participants) Regulations, 2018 pertaining to “Grievance Redressal Mechanism”. A copy of the Gazette Notification is enclosed.

The participants are advised to take note of the amended regulation 36(2)(f) of SEBI (D&P) Regulations, 2018:

*“the participant shall redress the grievances of beneficial owners within twenty-one calendar days of the date of receipt of the complaint and keep the depository informed about the number and the nature of redressal”*

This revised new timelines of “twenty-one calendar days” for redressal of investor grievances is in lieu of previous timelines of “thirty days”. The revised timelines of “twenty-one calendar days” for redressal of investor grievances is applicable for the investor grievances received from August 16, 2023 onwards.

**For and on behalf of  
National Securities Depository Limited**

**Arockiaraj  
Manager**

Enclosed: One

FORTHCOMING COMPLIANCE			
Particulars	Deadline	Manner of sending	Reference
Investor Grievance Report (Monthly)	By 10 <sup>th</sup> of the following month	Through e-PASS	Para 20 of NSDL Master Circular for Participants on Grievance Redressal chapter
Networth Certificate and Audited Financial Statements (yearly)	September 30 <sup>th</sup>	Through e-PASS	Para 27 of NSDL Master Circular for Participants on Internal Controls/Reporting to NSDL / SEBI chapter and Circular No.. NSDL/POLICY/2023/0069 dated June 16, 2023

**National Securities Depository Limited**

4<sup>th</sup> Floor, 'A' Wing, Trade World, Kamala Mills Compound, Senapati Bapat Marg, Lower Parel, Mumbai – 400 013, Maharashtra, India  
Tel.: 91-22-2499 4200 | Fax: 91-22-2497 6351 | email: [info@nsdl.com](mailto:info@nsdl.com) | Web: [www.nsdl.co.in](http://www.nsdl.co.in)  
Corporate Identity Number: U74120MH2012PLC230380



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-एम.एच.-अ.-18082023-248175  
CG-MH-E-18082023-248175

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 581]  
No. 581]

नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, अगस्त 17, 2023/श्रावण 26, 1945  
NEW DELHI, THURSDAY, AUGUST 17, 2023/SHRAVANA 26, 1945

भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड

अधिसूचना

मुम्बई, 16 अगस्त, 2023

भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड

(शिकायत निवारण व्यवस्था को सुविधाजनक बनाना) (संशोधन) विनियम, 2023

सं. सेबी/एलएडी-एनआरओ/जीएन/2023/146.—बोर्ड, प्रतिभूति (संविदा) (विनियमन) अधिनियम, 1956 (1956 का 42) की धारा 31, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड अधिनियम, 1992 (1992 का 15) की धारा 11, धारा 11क की उप-धारा (2) तथा धारा 30 और निक्षेपागार अधिनियम, 1996 (1996 का 22) की धारा 25 द्वारा प्रदान की गई शक्तियों का प्रयोग करते हुए एतद्वारा भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (स्टॉक दलाल) विनियम, 1992, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (मर्चेन्ट बैंककार) विनियम, 1992, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (निर्गम रजिस्ट्रार और शेयर अंतरण अभिकर्ता) विनियम, 1993, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (डिबेंचर न्यासी) विनियम, 1993, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (निर्गमन बैंककार) विनियम, 1994, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (पारस्परिक निधि) विनियम, 1996, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सामूहिक विनिधान स्कीम) विनियम, 1999, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [प्रतिभूत ऋण लिखतों (सिक्क्योरिटाइज्ड डैट इन्सट्रूमेंट्स) और प्रतिभूति रसीदों (सिक्क्यूरिटीज़ रिसीट्स) का निर्गमन और इनकी सूचीबद्धता] विनियम, 2008, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [अपने ग्राहक को जानिये (केवाईसी) संबंधी रजिस्ट्रीकरण एजेंसी] विनियम, 2011, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड

[आनुकल्पिक विनिधान (निवेश) निधियाँ] विनियम, 2012, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [विनिधान (निवेश) सलाहकार] विनियम, 2013, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (अनुसंधान विश्लेषक) विनियम, 2014, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (रियल इस्टेट निवेश न्यास) विनियम, 2014, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (अवसंरचना निवेश न्यास) विनियम, 2014, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [सूचीबद्धता (लिस्टिंग) बाध्यताएँ और प्रकटीकरण अपेक्षाएँ] विनियम, 2015, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [म्युनिसिपल ऋण प्रतिभूतियों (म्युनिसिपल डैट सिक्यूरिटीज़) का निर्गम (इश्यू) और इनकी सूचीबद्धता] विनियम, 2015, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (निक्षेपागार और सहभागी) विनियम, 2018, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (पोर्टफोलियो प्रबंधक) विनियम, 2020 तथा भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (वॉल्ट प्रबंधक) विनियम, 2021 का और संशोधन करने के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

1. इन विनियमों को भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (शिकायत निवारण व्यवस्था को सुविधाजनक बनाना) (संशोधन) विनियम, 2023 कहा जा सकेगा।
2. ये विनियम राजपत्र में इनके प्रकाशित होने की तारीख से लागू होंगे।
3. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (स्टॉक दलाल) विनियम, 1992 में, विनियम 9 में, खंड (ड) में, शब्दों "एक मास" के स्थान पर शब्द "इक्कीस कलेंडर दिनों" आ जाएंगे;
4. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (मर्चेन्ट बैंककार) विनियम, 1992 में,

- (1) विनियम 9क में, उप-विनियम (1) में, खंड (ग) में, शब्दों "एक मास" के स्थान पर शब्द "इक्कीस कलेंडर दिनों" आ जाएंगे;
- (2) विनियम 28ख के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**"शिकायत निवारण व्यवस्था**

**28ग.** (1) मर्चेन्ट बैंकर (बैंककार) निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बाँडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।"

5. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (निर्गम रजिस्ट्रार और शेयर अंतरण अभिकर्ता) विनियम, 1993 में,
  - (1) विनियम 9क में, उप-विनियम (1) में, खंड (ड) में, शब्दों "एक मास" के स्थान पर शब्द "इक्कीस कलेंडर दिनों" आ जाएंगे;
  - (2) विनियम 15ख के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**"शिकायत निवारण व्यवस्था**

**15ग.** (1) निर्गम रजिस्ट्रार (रजिस्ट्रार टू एन इश्यू) और शेयर अंतरण अभिकर्ता (शेयर ट्रांसफर एजेंट) निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

6. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (डिबेंचर न्यासी) विनियम, 1993 में,

- (1) विनियम 9क में, उप-विनियम (1) में, खंड (ग) में, शब्दों “एक मास” के स्थान पर शब्द “इक्कीस कलेंडर दिनों” आ जाएंगे;
- (2) विनियम 14क के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**14ख.** (1) डिबेंचर न्यासी निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

7. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (निर्गमन बैंककार) विनियम, 1994 में,

- (1) विनियम 8क में, उप-विनियम (1) में, खंड (घ) में, शब्दों “एक मास” के स्थान पर शब्द “इक्कीस कलेंडर दिनों” आ जाएंगे;
- (2) विनियम 16क के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**16ख.** (1) निर्गमन बैंककार (बैंकर टू एन इश्यू) निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

8. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (पारस्परिक निधि) विनियम, 1996 में, विनियम 60 के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**60क.** (1) आस्ति प्रबंध कंपनी (असेट मैनेजमेंट कंपनी) निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगी और उसी प्रकार करेगी जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

9. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सामूहिक विनिधान स्कीम) विनियम, 1999 में,

- (1) विनियम 11 में, खंड (च) में, शब्दों “एक मास” के स्थान पर शब्द “इक्कीस कलैंडर दिनों” आ जाएंगे;
- (2) विनियम 14क के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**14ख.** (1) सामूहिक निवेश प्रबंध कंपनी निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलैंडर दिनों के भीतर करेगी और उसी प्रकार करेगी जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

10. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [प्रतिभूत ऋण लिखतों (सिक्क्योरिटाइज़्ड डैट इन्सट्रूमेंट्स) और प्रतिभूति रसीदों (सिक्क्यूरिटीज़ रिसीट्स) का निर्गमन और इनकी सूचीबद्धता] विनियम, 2008 में,

(1) विनियम 7 में, खंड (ग) में, शब्दों “एक मास” के स्थान पर शब्द “इक्कीस कलैंडर दिनों” आ जाएंगे;

(2) विनियम 11 में, उप-विनियम (3) में, खंड (थ) के बाद, निम्नलिखित खंड जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

“(द) निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलैंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।”

(3) विनियम 11 के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**11क.** बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

11. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [अपने ग्राहक को जानिये (केवाईसी) संबंधी रजिस्ट्रीकरण एजेंसी] विनियम, 2011 में, विनियम 16ख के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**16ग.** (1) केवाईसी संबंधी रजिस्ट्रीकरण एजेंसी निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलैंडर दिनों के भीतर करेगी और उसी प्रकार करेगी जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

12. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [आनुकल्पिक विनिधान (निवेश) निधियाँ] विनियम, 2012 में, विनियम 24 के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**24क.** (1) प्रबंधक निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलैंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

13. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [विनिधान (निवेश) सलाहकार] विनियम, 2013 में, विनियम 21 में, उप-विनियम (1) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम आ जाएगा, अर्थात्,-

“(1) निवेश सलाहकार निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।”

14. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (अनुसंधान विश्लेषक) विनियम, 2014 में, विनियम 26क के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**26ख.** (1) अनुसंधान विश्लेषक निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

15. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (रियल इस्टेट निवेश न्यास) विनियम, 2014 में, विनियम 26ड के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**26च.** (1) प्रबंधक निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

16. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (अवसंरचना निवेश न्यास) विनियम, 2014 में, विनियम 26ट के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**26ठ.** (1) प्रबंधक निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

17. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [सूचीबद्धता (लिस्टिंग) बाध्यताएँ और प्रकटीकरण अपेक्षाएँ] विनियम, 2015 में, विनियम 13 में,

(1) उप-विनियम (1) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम आ जाएगा, अर्थात्,-

“(1) सूचीबद्ध (लिस्टेड) एंटीटी निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगी और उसी प्रकार करेगी जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।”

(2) उप-विनियम (4) के बाद, निम्नलिखित उप-विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

“(5) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

18. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड [म्युनिसिपल ऋण प्रतिभूतियों (म्युनिसिपल डैट सिक्यूरिटीज़) का निर्गम (इश्यू) और इनकी सूचीबद्धता] विनियम, 2015 में, विनियम 27ख के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**27ग.** (1) निर्गमकर्ता (इश्युअर) निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

19. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (निक्षेपागार और सहभागी) विनियम, 2018 में,

(1) विनियम 7 में, खंड (छ) में, शब्दों “तीस दिनों” के स्थान पर शब्द “इक्कीस कलेंडर दिनों” आ जाएंगे;

(2) विनियम 36 में, उप-विनियम (2) में, खंड (च) में, शब्दों “तीस दिनों” के स्थान पर शब्द “इक्कीस कलेंडर दिनों” आ जाएंगे;

(3) विनियम 72 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम आ जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**72.** (1) निर्गमकर्ता (इश्युअर) या उसका एजेंट या इन विनियमों के तहत किसी मध्यवर्ती (इंटरमीडियरी) के रूप में रजिस्टर कोई व्यक्ति निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

20. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (पोर्टफोलियो प्रबंधक) विनियम, 2020 में,

(1) विनियम 11 में, खंड (घ) में, शब्दों “एक महीने” के स्थान पर शब्द “इक्कीस कलेंडर दिनों” आ जाएंगे;

(2) विनियम 34 के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**34क.** (1) पोर्टफोलियो प्रबंधक निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

21. भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (वॉल्ट प्रबंधक) विनियम, 2021 में, विनियम 16क के बाद, निम्नलिखित विनियम जोड़ा जाएगा, अर्थात्,-

**“शिकायत निवारण व्यवस्था**

**16ख.** (1) वॉल्ट प्रबंधक निवेशकों की शिकायतों का निवारण जल्द से जल्द किंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस कलेंडर दिनों के भीतर करेगा और उसी प्रकार करेगा जैसा बोर्ड द्वारा बताया जाए।

(2) बोर्ड उतने समय के भीतर और उस तरह से शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण की प्रक्रिया पर नज़र रखने के लिए किसी बॉडी कारपोरेट (निगमित निकाय) को मान्यता भी प्रदान कर सकेगा, जैसा निर्धारित किया जाए।”

बबीता रायडू, कार्यपालक निदेशक

[विज्ञापन-III/4/असा./363/2023-24]

**SECURITIES AND EXCHANGE BOARD OF INDIA****NOTIFICATION**

Mumbai, the 16th August, 2023

**SECURITIES AND EXCHANGE BOARD OF INDIA (FACILITATION OF GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM) (AMENDMENT) REGULATIONS, 2023**

**No. SEBI/LAD-NRO/GN/2023/146.**—In exercise of the powers conferred by section 31 of the Securities Contracts (Regulation) Act, 1956 (42 of 1956), section 11, sub-section (2) of section 11A and section 30 of the Securities and Exchange Board of India Act, 1992 (15 of 1992) and section 25 of the Depositories Act, 1996 (22 of 1996), the Board hereby makes the following regulations to further amend the Securities and Exchange Board of India (Stock Brokers) Regulations, 1992, the Securities and Exchange Board of India (Merchant Bankers) Regulations, 1992, the Securities and Exchange Board of India (Registrars to an Issue and Share Transfer Agents) Regulations, 1993, the Securities and Exchange Board of India (Debenture Trustees) Regulations, 1993, the Securities and Exchange Board of India (Bankers to an Issue) Regulations, 1994, the Securities and Exchange Board of India (Mutual Funds) Regulations, 1996, the Securities and Exchange Board of India (Collective Investment Schemes) Regulations, 1999, the Securities and Exchange Board of India (Issue and Listing of Securitised Debt Instruments and Security Receipts) Regulations, 2008, the Securities and Exchange Board of India {KYC (Know Your Client) Registration Agency} Regulations, 2011, the Securities and Exchange Board of India (Alternative Investment Funds) Regulations, 2012, the Securities and Exchange Board of India (Investment Advisers) Regulations, 2013, the Securities and Exchange Board of India (Research Analysts) Regulations, 2014, the Securities and Exchange Board of India (Real Estate Investment Trusts) Regulations, 2014, the Securities and Exchange Board of India (Infrastructure Investment Trusts) Regulations, 2014, the Securities and Exchange Board of India (Listing Obligations and Disclosure Requirements) Regulations, 2015, the Securities and Exchange Board of India (Issue and Listing of Municipal Debt Securities) Regulations, 2015, the Securities and Exchange Board of India (Depositories and Participants) Regulations, 2018, the Securities and Exchange Board of India (Portfolio Managers) Regulations, 2020 and the Securities and Exchange Board of India (Vault Managers) Regulations, 2021, namely:—

1. These regulations may be called the Securities and Exchange Board of India (Facilitation of Grievance Redressal Mechanism) (Amendment) Regulations, 2023.



2. They shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.
3. In the Securities and Exchange Board of India (Stock Brokers) Regulations, 1992, in regulation 9, in clause (e), for the words “one month”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted;
4. In the Securities and Exchange Board of India (Merchant Bankers) Regulations, 1992,
  - (1) in regulation 9A, in sub-regulation (1), in clause (c), for the words “one month”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted;
  - (2) after regulation 28B, the following regulation shall be inserted, namely, —

**“Grievance Redressal Mechanism.**

**28C.** (1) The Merchant Banker shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.

(2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
5. In the Securities and Exchange Board of India (Registrars to an Issue and Share Transfer Agents) Regulations, 1993,
  - (1) in regulation 9A, in sub-regulation (1), in clause (e), for the words “one month”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted
  - (2) after regulation 15B, the following regulation shall be inserted, namely, —

**“Grievance Redressal Mechanism.**

**15C.** (1) The registrar to an issue and share transfer agent shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.

(2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”;
6. In the Securities and Exchange Board of India (Debenture Trustees) Regulations, 1993,
  - (1) in regulation 9A, in sub-regulation (1), in clause (c), for the words “one month”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted;
  - (2) after regulation 14A, the following regulation shall be inserted, namely, —

**“Grievance Redressal Mechanism.**

**14B.** (1) The debenture trustee shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.

(2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
7. In the Securities and Exchange Board of India (Bankers to an Issue) Regulations, 1994,
  - (1) in regulation 8A, in sub-regulation (1), in clause (d), for the words “one month”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted;
  - (2) after regulation 16A, the following regulation shall be inserted, namely, —

**“Grievance Redressal Mechanism.**

**16B.** (1) The banker to an issue shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.

(2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
8. In the Securities and Exchange Board of India (Mutual Funds) Regulations, 1996, after regulation 60, the following shall be inserted, namely, —

**“Grievance Redressal Mechanism.**

- 60A.** (1) The asset management company shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.
- (2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
9. In the Securities and Exchange Board of India (Collective Investment Schemes) Regulations 1999,
- (1) in regulation 11, in clause (f), for the words “one month”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted;
- (2) after regulation 14A, the following shall be inserted, namely, -
- “Grievance Redressal Mechanism.**
- 14B.** (1) The Collective Investment Management Company shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.
- (2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”;
10. In the Securities and Exchange Board of India (Issue and Listing of Securitised Debt Instruments and Security Receipts) Regulations, 2008,
- (1) in regulation 7, in clause (c), for the words “one month”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted.
- (2) in regulation 11, in sub-regulation (3), after clause (q), the following shall be inserted, namely, -
- “(r) redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.”;
- (3) after regulation 11, the following shall be inserted, namely, -
- “Grievance Redressal Mechanism.**
- 11A.** The Board may recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
11. In the Securities and Exchange Board of India {KYC (Know Your Client) Registration Agency} Regulations, 2011, after regulation 16B, the following regulation shall be inserted, namely, —
- “Grievance Redressal Mechanism.**
- 16C.** (1) The KRA shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.
- (2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”;
12. In the Securities and Exchange Board of India (Alternative Investment Funds) Regulations, 2012, after regulation 24, the following shall be inserted, namely, -
- “Grievance Redressal Mechanism.**
- 24A.** (1) The Manager shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.
- (2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
13. In the Securities and Exchange Board of India (Investment Advisers) Regulations, 2013, in regulation 21, sub-regulation (1) shall be substituted with the following, namely, -
- “(1) The Investment Adviser shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.”
14. In the Securities and Exchange Board of India (Research Analysts) Regulations, 2014, after regulation 26A, the following shall be inserted, namely, —
- “Redressal of investor grievances**

- 26B.** (1) The Research Analyst shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.
- (2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
15. In the Securities and Exchange Board of India (Real Estate Investment Trusts) Regulations, 2014, after regulation 26E, the following shall be inserted, namely, -
- “Grievance Redressal Mechanism.**
- 26F.** (1) The Manager shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.
- (2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
16. In the Securities and Exchange Board of India (Infrastructure Investment Trusts) Regulations, 2014, after regulation 26K, the following shall be inserted, namely, -
- “Grievance Redressal Mechanism.**
- 26L.** (1) The Manager shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.
- (2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
17. In the Securities and Exchange Board of India (Listing Obligations and Disclosure Requirements) Regulations 2015, in regulation 13,
- (1) sub-regulation (1) shall be substituted with the following, namely, -
- “(1) The listed entity shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.”.
- (2) after sub-regulation (4), the following sub-regulation shall be inserted, namely, -
- “(5) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
18. In Securities and Exchange Board of India (Issue and Listing of Municipal Debt Securities) Regulations, 2015, after regulation 27B, the following shall be inserted, namely, -
- “Grievance Redressal Mechanism.**
- 27C.** (1) The issuer shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.
- (2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
19. In the Securities and Exchange Board of India (Depositories and Participants) Regulations, 2018,
- (1) in regulation 7, in clause (g), for the words “thirty days”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted;
- (2) in regulation 36, in sub-regulation (2), in clause (f), for the words “thirty days”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted;
- (3) regulation 72 shall be substituted with the following, namely –
- “Redressal of investor grievances**
- 72.** (1) The issuer or its agent or any person who is registered as an intermediary under these regulations shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.
- (2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”
20. In the Securities and Exchange Board of India (Portfolio Managers) Regulations, 2020,

- (1) in regulation 11, in clause (d), for the words “one month”, the words “twenty-one calendar days” shall be substituted;
- (2) after regulation 34, the following shall be inserted, namely, -

**“Grievance Redressal Mechanism.**

**34A.** (1) The Portfolio Manager shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.

(2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”

21. In the Securities and Exchange Board of India (Vault Managers) Regulations, 2021, after regulation 16A, the following shall be inserted, namely, -

**“Grievance Redressal Mechanism.**

**16B.** (1) The Vault Manager shall redress investor grievances promptly but not later than twenty-one calendar days from the date of receipt of the grievance and in such manner as may be specified by the Board.

(2) The Board may also recognize a body corporate for handling and monitoring the process of grievance redressal within such time and in such manner as may be specified.”

BABITHA RAYUDU, Executive Director

[ADVT.-III/4/Exty./363/2023-24]