



ફરિયાદ નિવારણ નીતિ એનપીએસ ટ્રસ્ટ 2025

એસ. ના	આવૃત્તિ	તારીખ
1	આવૃત્તિ 1.0	19.07.2024
2	આવૃત્તિ 2.0	04.11.2025

આ દસ્તાવેજનું ભાષિની સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને ભાષાંતર કરવામાં આવ્યું છે.

સામગ્રી

1) પ્રસ્તાવના.....	3
2) વ્યાખ્યા.....	3
3) ઉદ્દેશ.....	3
4) કેવી રીતે માટે વધારો / વધારો ધ ફરિયાદ માટે એનપીએસ ટ્રસ્ટ.....	4
5) પ્રશંસા ના ફરિયાદો.....	4
6) નિવારણ ના ફરિયાદો અને સમયની આસપાસ ફેરવો (ટીએટી).....	5
7) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ) અને વડા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (સીજીઆરઓ) ના એનપીએસ ટ્રસ્ટ.....	5
8) વિસ્તરણ ના ફરિયાદો માટે લોકપાલ.....	6
9) જાળવણી ના રેકૉર્ડ્સ અને રિપોર્ટિંગ.....	6
10) બંધ કરો ના ફરિયાદ.....	6

આ દસ્તાવેજનું ભાષિની સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને ભાષાંતર કરવામાં આવ્યું છે.

1) પ્રસ્તાવના

પી. એફ. આર. ડી. એ. (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ) નિયમો 2015ની જોગવાઈઓ અને તેના પછીના સુધારાઓ અનુસાર, દરેક મધ્યસ્થીએ નિયમો હેઠળ નિર્ધારિત ફરિયાદ નિવારણ નીતિનું પાલન કરવું જરૂરી છે. નિયમનના અંશો-કલમ 3

(1) નિયમો નીચે મુજબ છે:

રાષ્ટ્રીય પેન્શન પ્રણાલી હેઠળ દરેક મધ્યસ્થી અને પી. એફ. આર. ડી. એ. દ્વારા નિયંત્રિત અન્ય કોઈપણ પેન્શન યોજના આ નિયમો દ્વારા નિર્ધારિત ફરિયાદ નિવારણ નીતિનું પાલન કરશે.

2) વ્યાખ્યા

"ફરિયાદ અથવા ફરિયાદ" માં કોઈપણ સંદેશાવ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે જે વર્તન અથવા કોઈપણ ચૂક અથવા કમિશન અથવા સેવાની ઉણપના સંદર્ભમાં, મધ્યસ્થી અથવા સંસ્થા અથવા અધિનિયમની જોગવાઈઓ દ્વારા સંચાલિત વ્યક્તિ અને ઉપચારાત્મક કાર્યવાહીની માંગના સ્વરૂપમાં અસંતોષ વ્યક્ત કરે છે પરંતુ તેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થતો નથી -

- અપૂર્ણ અથવા ચોક્કસ ન હોય તેવી ફરિયાદો
- સૂચનો આપવાના સ્વરૂપમાં વાતચીત
- અભિપ્રાય, માર્ગદર્શન અથવા સમજૂતી મેળવવા માટે સંદેશાવ્યવહાર
- એવી ફરિયાદો કે જે શંકાસ્પદ હોય જેમ કે જ્યાં ગ્રાહક PRAN અથવા સંપર્ક વિગતો જેવી વિગતો પ્રદાન કરતું નથી
- નકલી અથવા અનામી સંદેશાવ્યવહાર અથવા PRAN ખાતા/ઠરાવની વિગતો માંગતો સંદેશાવ્યવહાર, જેના સંદર્ભમાં પ્રેષકની ઓળખ સ્થાપિત કરી શકાતી નથી.
- જે ફરિયાદો પી. એફ. આર. ડી. એ. ની સત્તાઓ અને કાર્યોની બહાર હોય અથવા અધિનિયમની જોગવાઈઓ અને તે હેઠળ ઘડવામાં આવેલા નિયમો અને વિનિયમોની બહાર હોય
- મધ્યસ્થીઓ વચ્ચેના કોઈપણ વિવાદો; અને
- કાયદાની જોગવાઈઓ હેઠળ પી. એફ. આર. ડી. એ. ના વિશિષ્ટ ક્ષેત્રની અંદરની બાબતો સિવાયની વિષય બાબતો (એવા કેસો કે જે કાયદાની અદાલત અથવા અર્ધ-ન્યાયિક સંસ્થા દ્વારા વિચારણા હેઠળ છે) પર ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો

3) ઉદ્દેશ

આ નીતિનો હેતુ એન. પી. એસ. માળખા હેઠળ આપવામાં આવતી સેવાઓના સંદર્ભમાં કોઈપણ મધ્યસ્થી અથવા એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટ સામેની કોઈપણ ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરવા, તેનું સંચાલન કરવા અને તેનો જવાબ આપવા માટે અનુસરવાની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરવાનો છે. ગ્રાહકની ફરિયાદોને ઉકેલવા માટે નીચેના વ્યાપક ઉદ્દેશો છે:

- i. દરેક સમયે પૂર્વગ્રહ વિના તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી અને સમાન વ્યવહાર પ્રદાન કરવો.
- ii. એક કાર્યક્ષમ અને અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પૂરી પાડવી

આ દસ્તાવેજનું ભાષિની સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને ભાષાંતર કરવામાં આવ્યું છે.

- iii. હિતધારકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા તમામ મુદ્દાઓને શિષ્ટાચાર સાથે ઉકેલવામાં આવે અને નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ઉકેલવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- iv. ગ્રાહકની ફરિયાદોને ન્યાયી અને ન્યાયી રીતે તાત્કાલિક ઉકેલવા અને ઉકેલવા માટે પર્યાપ્ત અને સમયસર સંગઠનાત્મક માળખું વિકસાવવું.
- v. ગ્રાહકોના સંતોષનું ઉચ્ચત સ્તર પ્રદાન કરવું.
- vi. તાત્કાલિક ફરિયાદ નિવારણ માટે ગ્રાહકને સરળ સુલભતા પૂરી પાડવી.
- vii. ફરિયાદ નિવારણ નીતિની કામગીરીની દેખરેખ માટે દેખરેખ તંત્ર સ્થાપિત કરવું.
- viii. પી. એફ. આર. ડી. એ. અધિનિયમ, 2013ની જોગવાઈઓ, પી. એફ. આર. ડી. એ. (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ) નિયમનો 2015 અને તેના પછીના સુધારાઓ અને પી. એફ. આર. ડી. એ. દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી કોઈપણ માર્ગદર્શિકા અથવા જાહેરનામાનું પાલન કરવું

4) એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટ સમક્ષ ફરિયાદ કેવી રીતે વધારવી/ઉઠાવવી

ગ્રાહકો નીચેની રીતો દ્વારા ફરિયાદો કરી શકે છે:

સેન્ટ્રલ ગ્રીવન્સ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (CGMS)	એન. પી. એસ. ના કોઈપણ ગ્રાહક સેન્ટ્રલ રેકૉર્ડકીપિંગ એજન્સી દ્વારા આપવામાં આવેલા લોગિન અને પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરીને સી. જી. એમ. એસ. દ્વારા ફરિયાદ કરી શકે છે. તમામ સી. આર. એ. ના સી. જી. એમ. એસ. ની લિંકને https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance પર જોઈ શકાય છે ગ્રાહકને નોંધાયેલી ફરિયાદ માટે ભવિષ્યના સંદર્ભ માટે CGMS હેઠળ જનરેટ કરાયેલ એક અનન્ય ફરિયાદ નંબર આપવામાં આવશે. નોંધાયેલ ફરિયાદોની સ્થિતિ https://npstrust.org.in/view-grievance-status પર જોઈ શકાય છે
પત્રો	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જી. આર. ઓ.), એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટ, બી વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર, નૌરોજી નગર, નવી દિલ્હી 110029
ઓનલાઈન ફરિયાદ ફોર્મ	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) ફરિયાદોનો સ્વીકાર

- i. પત્ર દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદો સંબંધિત સી. આર. એ. ની કેન્દ્રીય ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (સી. જી. એમ. એસ.) માં નોંધવામાં આવશે. ગ્રાહકને નોંધાયેલી ફરિયાદ માટે ભવિષ્યના સંદર્ભ માટે CGMS હેઠળ જનરેટ કરાયેલ એક અનન્ય ફરિયાદ નંબર આપવામાં

આવશે.

- ii. સી. જી. એમ. એસ. પોર્ટલ દ્વારા નોંધાવવામાં આવેલી ફરિયાદોના કિસ્સામાં ગ્રાહકને ફરિયાદ સંબંધિત વિશિષ્ટ ટોકન નંબર ધરાવતી સ્વીકૃતિ મોકલવામાં આવશે.

આ દસ્તાવેજનું ભાષિની સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને ભાષાંતર કરવામાં આવ્યું છે.

- iii. વેબફોર્મની લિંક (એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ) આપતો સ્વચાલિત પ્રતિસાદ જી. આર. ઓ. અને સી. જી. આર. ઓ. ના ઈ-મેલ આઈ. ડી. પર પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં પ્રતિસાદ તરીકે મોકલવામાં આવશે. વેબફોર્મ દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદો માટે, આવી ફરિયાદ મળવાની તારીખથી ત્રણ કાર્યકારી દિવસની અંદર એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટ દ્વારા સ્વીકૃતિ મોકલવામાં આવશે.
- iv. જો ફરિયાદ માટે કોઈ ચોક્કસ મધ્યસ્થી (આઈ. ઈ. એસ.) તરફથી કાર્યવાહીની જરૂર હોય, તો ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર સંબંધિત મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાન માટે ફરિયાદીને જાણ કરવામાં આવે તે હેઠળ સંબંધિત મધ્યસ્થીને (આઈ. ઈ. એસ.) ફરિયાદ ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે.

6) ફરિયાદોનું નિવારણ અને વારાફરતી કાર્યવાહી (ટી. એ. ટી.)

- ટપાલ દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોમાં પ્રાણ/અરજી નંબર/અન્ય સંબંધિત સંદર્ભ નંબર, ફરિયાદીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક વિગતો, સહાયક દસ્તાવેજોની નકલો, જ્યાં લાગુ હોય ત્યાં હોવી જોઈએ.
- જો ફરિયાદી તેની ફરિયાદોના નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો ફરિયાદ દાખલ કર્યાના 30 દિવસના અંત સુધીમાં મધ્યસ્થી દ્વારા તેનું સમાધાન કરવામાં ન આવ્યું હોય, તો ગ્રાહક નિયમન 10 માં સમાવિષ્ટ જોગવાઈઓ અનુસાર એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટને ફરિયાદ કરી શકે છે.
- કોઈપણ ગ્રાહક કે જેની ફરિયાદ મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ત્રીસ દિવસની અંદર ઉકેલાઈ નથી, અથવા જે કોઈપણ મધ્યસ્થી (રાષ્ટ્રીય પેન્શન સિસ્ટમ ટ્રસ્ટ સિવાય) દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા સમાધાનથી સંતુષ્ટ નથી, તે આવા મધ્યસ્થી સામે રાષ્ટ્રીય પેન્શન સિસ્ટમ ટ્રસ્ટમાં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. રાષ્ટ્રીય પેન્શન સિસ્ટમ ટ્રસ્ટ અધિનિયમ, નિયમો, નિયમો અને લાગુ માર્ગદર્શિકાઓની જોગવાઈઓ અનુસાર આવી ફરિયાદના નિવારણ માટે સંબંધિત મધ્યસ્થી સાથે ફરિયાદને અનુસરશે અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી એકવીસ દિવસની અંદર ગ્રાહકને યોગ્ય જવાબ આપશે.
- જી. આર. ઓ. એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટ દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોના નિરાકરણ પર દેખરેખ રાખશે અને સમયાંતરે વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન દ્વારા સમીક્ષા માટે તેને રજૂ કરશે.
- સ્વીકૃતિ મોકલવાની તારીખથી બે (2) અઠવાડિયાથી વધુ સમયથી સમાધાન માટે પડતર કેસોને ગ્રાહકો દ્વારા એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટના સી. જી. આર. ઓ. સુધી વધારી શકાય છે. જે કેસોમાં વધારો થયો છે તેની કાર્યવાહી અને દેખરેખ એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટના મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (સી. જી. આર. ઓ.) દ્વારા કરવામાં આવશે.
- એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટ દ્વારા સીધી અથવા વધારા દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદો માટે, એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટ ફરિયાદ મળ્યાના મહત્તમ એકવીસ દિવસની અંદર શક્ય તેટલી વહેલી તકે ફરિયાદનું સમાધાન માંગશે.

7) એનપીએસ ટ્રસ્ટના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ) અને મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (સી. જી. આર. ઓ.)

આ દસ્તાવેજનું ભાષિની સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને ભાષાંતર કરવામાં આવ્યું છે.

એનપીએસ ટ્રસ્ટના સી. જી. આર. ઓ. અને જી. આર. ઓ. ની વિગતો એનપીએસ ટ્રસ્ટની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

8) લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદો વધારવી

જો ફરિયાદ એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટમાં તેની પ્રાપ્તિ પછી વણઉકેલાયેલી રહે છે, તો તેની પ્રાપ્તિથી 21 દિવસનો સમયગાળો સમાપ્ત થતાં, ફરિયાદીની ફરિયાદોના નિવારણ માટે લોકપાલ પાસે અપીલ દાખલ કરી શકે છે. રાષ્ટ્રીય પેન્શન સિસ્ટમ ટ્રસ્ટને ફરિયાદ દાખલ કરવાની તારીખથી એકવીસ દિવસની અંદર મધ્યસ્થી દ્વારા જે ગ્રાહકની ફરિયાદનું સમાધાન કરવામાં આવ્યું નથી, અથવા જે રાષ્ટ્રીય પેન્શન સિસ્ટમ ટ્રસ્ટ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ નથી, તે સંબંધિત મધ્યસ્થી અથવા સંસ્થા સામે લોકપાલને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે

9) રેકૉર્ડ અને રિપોર્ટિંગની જાળવણી

- એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટ પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદના નિરાકરણ અને ફરિયાદના સમાપનને લગતા રેકૉર્ડને સાચવશે. એન. પી. એસ. ના સી. જી. એમ. એસ. પ્લેટફોર્મને મહત્તમ એક સમયગાળામાં અપડેટ કરવામાં આવશે
(1) ગ્રાહકને ઠરાવની સૂચના મોકલ્યા પછીનો કાર્યકારી દિવસ
- એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટ પી. એફ. આર. ડી. એ./એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટની માર્ગદર્શિકા અનુસાર જરૂરી અહેવાલો રજૂ કરશે
- ફરિયાદ નિવારણ નીતિ બધા માટે સુલભ છે અને તે સુનિશ્ચિત કરે છે કે ફરિયાદો કરવા અને ઉકેલવાની પદ્ધતિઓ પર માહિતી સહેલાઈથી ઉપલબ્ધ છે. આ નીતિ વેબસાઇટ એટલે કે www.npstrust.org.in પર અને એન. પી. એસ. ટ્રસ્ટની કચેરીમાં પણ ઉપલબ્ધ છે.

10) ફરિયાદ બંધ કરવી

દરેક ફરિયાદનો નિકાલ કરવામાં આવશે અને ફરિયાદકર્તાને અંતિમ જવાબ મોકલવામાં આવશે, જેમાં સમાધાન અથવા ફરિયાદની અસ્વીકારની વિગતો હશે અને તેનું કારણ લેખિતમાં નોંધવામાં આવશે.

નીચેનામાંથી કોઈપણ કિસ્સામાં ફરિયાદને નિકાલ અને બંધ ગણવામાં આવશે, એટલે કે:

- જ્યારે પી. એફ. આર. ડી. એ. દ્વારા નિયમન કરાયેલ મધ્યસ્થી અથવા સંસ્થાએ ફરિયાદીની વિનંતીને સંપૂર્ણ રીતે સ્વીકારી હોય.
- જ્યાં ફરિયાદીએ લેખિતમાં સંકેત આપ્યો હોય, ત્યાં પી. એફ. આર. ડી. એ. દ્વારા નિયમન કરાયેલ મધ્યસ્થી અથવા સંસ્થાના જવાબની સ્વીકૃતિ.
- જ્યાં ફરિયાદીએ પી. એફ. આર. ડી. એ. દ્વારા નિયમન કરાયેલ મધ્યસ્થી અથવા સંસ્થાનો લેખિત જવાબ મળ્યાના 45 દિવસની અંદર જવાબ આપ્યો ન હોય.
- જ્યાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ ગ્રાહકને સૂચના હેઠળ પ્રમાણિત કર્યું હોય કે સત્તામંડળ દ્વારા નિયંત્રિત મધ્યસ્થી અથવા

સંસ્થાએ તેની કરારની, વૈધાનિક અને નિયમનકારી જવાબદારીઓનું પાલન કર્યું છે અને તેથી ફરિયાદ બંધ કરે છે.

e. જ્યાં ફરિયાદીએ તારીખથી 45 દિવસની અંદર કોઈ અપીલ કરી નથી

આ દસ્તાવેજનું ભાષિની સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને ભાષાંતર કરવામાં આવ્યું છે.

સમાધાનની પ્રાપ્તિ અથવા સત્તામંડળ અથવા રાષ્ટ્રીય પેન્શન સિસ્ટમ ટ્રસ્ટ દ્વારા નિયમન કરાયેલ મધ્યસ્થી અથવા સંસ્થા દ્વારા જણાવવામાં આવેલી ફરિયાદનો અસ્વીકાર.

f. જ્યાં અપીલમાં લોકપાલનો નિર્ણય આવા ફરિયાદીને જાણ કરવામાં આવ્યો હોય.

પરંતુ જ્યાં લોકપાલ અથવા સત્તામંડળે, યથાસ્થિતિ, ચોક્કસ સમયગાળાની બહાર અપીલ/પુનરાવર્તન દાખલ કરવાની મંજૂરી આપી હોય ત્યાં બંધ લાગુ થશે નહીં.

ફરિયાદની વિગતો ગુપ્ત રાખવામાં આવશે અને અન્ય સંસ્થાઓ/નિયમનકારી સત્તામંડળો સાથે ત્યારે જ શેર કરવામાં આવશે જ્યારે સંબંધિત કાયદા અનુસાર અને ગ્રાહકને તે વિશે માહિતગાર રાખવામાં આવશે. અન્યથા માહિતીની વહેંચણી માત્ર ગ્રાહકની સંમતિથી જ કરવામાં આવશે અને તે જ એવા સંજોગોમાં કરવામાં આવશે જ્યાં ફરિયાદના નિરાકરણ માટે બાહ્ય એજન્સી/સંગઠનનું ઇનપુટ જરૂરી હોય.

આ દસ્તાવેજનું ભાષિની સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને ભાષાંતર કરવામાં આવ્યું છે.