



ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ
ಎನ್‌ಪಿಎಸ್ ಟ್ರಸ್ಟ್
2025

ಎಸ್. ನಂ	ಆವೃತ್ತಿ	ದಿನಾಂಕ
1	ಆವೃತ್ತಿ 1.0	19.07.2024
2	ಆವೃತ್ತಿ 2.0	04.11.2025

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಭಾಷಿಣಿ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಬಳಸಿ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ.

ವಿಷಯಗಳು

1) ಪೀಠಿಕೆ.....	3
2) ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ.....	3
3) ಉದ್ದೇಶ.....	3
4) ಹೇಗೆ ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಿ / ಏರಿಸಿ ದಿ ದೂರುಗಳು ಗೆ ಎನ್ವಿಎಸ್ ನಂಬಿಕೆ.....	4
5) ಮನ್ನಣೆ ನ ದೂರುಗಳು.....	4
6) ಪರಿಹಾರ ನ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸುತ್ತು-ಸುತ್ತು ಸಮಯ (ಟಿಎಟಿ).....	5
7) ದೂರುಗಳು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಜಿಆರ್ಎ) ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ದೂರುಗಳು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಸಿ. ಜಿ. ಆರ್. ಓ) ನ ಎನ್ವಿಎಸ್ ನಂಬಿಕೆ	5
8) ವರ್ಧನೆ ನ ದೂರುಗಳು ಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್.....	6
9) ನಿರ್ವಹಣೆ ನ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ.....	6
10) ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ನ ದೂರುಗಳು.....	6

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಭಾಷಿಣಿ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಬಳಸಿ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ.

1) ಪೀಠಿಕೆ

ಪಿ. ಎಫ್. ಆರ್. ಡಿ. ಎ. (ಚಂದಾದಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ) ನಿಯಮಗಳು 2015ರ ನಿಬಂಧನೆ ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ

(1) ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಿಂಚಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಮತ್ತು ಪಿ. ಎಫ್. ಆರ್. ಡಿ. ಎ. ಯಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಯಾವುದೇ ಪಿಂಚಣಿ ಯೋಜನೆಯು ಈ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

2) ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

"ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳು" ನಡವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಲೋಪ ಅಥವಾ ಕಮಿಷನ್ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಸಮಾಧಾನವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕ ಅಥವಾ ಕಾಯಿದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೋರುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಆದರೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ:

- ಅಪೂರ್ಣವಾದ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು
- ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ
- ಅಭಿಪ್ರಾಯ, ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಕೋರುವ ಸಂವಹನಗಳು
- ಪಿಆರ್‌ಎಸ್ ಅಥವಾ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ಚಂದಾದಾರರು ಒದಗಿಸದಂತಹ ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ಸ್ವರೂಪದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು
- ಕಳುಹಿಸುವವರ ಗುರುತನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಪಿಆರ್‌ಎಸ್ ಖಾತೆ/ನಿರ್ಣಯದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೋರಿ ಹುಸಿ ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಸಂವಹನ.
- ಪಿ. ಎಫ್. ಆರ್. ಡಿ. ಎ. ಯ ಅಧಿಕಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಅಥವಾ ಕಾಯಿದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು
- ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ನಡುವಿನ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳು; ಮತ್ತು
- ಕಾಯಿದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಿ. ಎಫ್. ಆರ್. ಡಿ. ಎ. ಯ ವಿಶೇಷ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನ್ಯಾಯಾಂಗದ ಅಧೀನದಲ್ಲಿರುವ ವಿಷಯಗಳ (ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಪರಿಶೀಲನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು) ಮೇಲೆ ಎತ್ತಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

3) ಉದ್ದೇಶ

ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಅಥವಾ ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ವಿರುದ್ಧದ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಚಂದಾದಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ವಿಶಾಲ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- i. ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲಾ ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನವಾದ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ii. ಸಮರ್ಥ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಭಾಷಿಣಿ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಬಳಸಿ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ.

- iii. ಪಾಲುದಾರರು ಎತ್ತಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಿಭಾಯಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- iv. ಚಂದಾದಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಾನವಾಗಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು.
- v. ಹೆಚ್ಚಿದ ಮಟ್ಟದ ಚಂದಾದಾರರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು.
- vi. ತಕ್ಷಣದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ಸುಲಭ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- vii. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು.
- viii. ಪಿಎಫ್‌ಆರ್‌ಡಿಎ ಕಾಯ್ದೆ, 2013, ಪಿಎಫ್‌ಆರ್‌ಡಿಎ (ಚಂದಾದಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ) ನಿಯಮಗಳು 2015 ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಮತ್ತು ಚಂದಾದಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಿಎಫ್‌ಆರ್‌ಡಿಎ ಹೊರಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ಅಧಿಸೂಚನೆಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರಬೇಕು

4) ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ದೂರನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು/ಎತ್ತುವುದು ಹೇಗೆ

ಚಂದಾದಾರರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಸಿಜಿಎಂಎಸ್)	ಎನ್‌ಪಿಎಸ್‌ಟ್ರಸ್ಟ್ ಯಾವುದೇ ಚಂದಾದಾರನು ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಕೀಪಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒದಗಿಸಿದ ಲಾಗಿನ್ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸಿಜಿಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತಬಹುದು. ಎಲ್ಲಾ ಸಿ. ಆರ್. ಎ. ಗಳ ಸಿ. ಜಿ. ಎಂ. ಎಸ್. ಗೆ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance ನಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬಹುದು ನೋಂದಾಯಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಭವಿಷ್ಯದ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ಸಿ. ಜಿ. ಎಂ. ಎಸ್. ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ವಿಶಿಷ್ಟ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೋಂದಾಯಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು https://npstrust.org.in/view-grievance-status ನಲ್ಲಿ ನೋಡಬಹುದು
ಪತ್ರಗಳು	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಜಿಆರ್‌ಎ), ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್, ಬಿ302, ಟವರ್ ಬಿ, ವಿಶ್ವ ವಾಣಿಜ್ಯ ಕೇಂದ್ರ, ನೌರೋಜಿ ನಗರ, ನವದೆಹಲಿ 110029
ಆನ್‌ಲೈನ್ ದೂರುಗಳು ಫಾರ್ಮ್	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸ್ವೀಕಾರ

- i. ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಆಯಾ ಸಿ. ಆರ್. ಎ. ಯ ಕೇಂದ್ರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ (ಸಿ. ಜಿ. ಎಂ. ಎಸ್.) ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೋಂದಾಯಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಭವಿಷ್ಯದ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ಸಿ. ಜಿ. ಎಂ. ಎಸ್. ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ವಿಶಿಷ್ಟ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ii. ಸಿ. ಜಿ. ಎಂ. ಎಸ್. ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಶಿಷ್ಟ ಟೋಕನ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಭಾಷಿಣಿ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಬಳಸಿ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ.

- iii. ಜಿ. ಆರ್. ಓ. ಮತ್ತು ಸಿ. ಜಿ. ಆರ್. ಓ. ಅವರ ಇಮೇಲ್ ಐ. ಡಿ. ಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವೆಬ್‌ಪೋರ್ಟ್ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು (ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ) ನೀಡುವ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್ ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ, ಅಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್‌ನಿಂದ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iv. ಒಂದು ವೇಳೆ ಒಂದು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಯ (ಐಇಎಸ್) ಕಡೆಯಿಂದ ಕ್ರಮದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗೆ (ಐಇಎಸ್) ಕುಂದುಕೊರತೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್-ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ)

- ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಪಿಆರ್‌ಎಸ್/ಅರ್ಜಿ ಸಂಖ್ಯೆ/ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ, ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಪೂರಕ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅಂತ್ಯದೊಳಗೆ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಯು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಚಂದಾದಾರರು ವಿನಿಯಮ 10ರಲ್ಲಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಮಧ್ಯವರ್ತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಿಂಚಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದ ಯಾವುದೇ ಚಂದಾದಾರರು ಅಂತಹ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಿಂಚಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಟ್ರಸ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಿಂಚಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಕಾಯಿದೆ, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಜಿಆರ್‌ಎ ಎನ್‌ಪಿಎಸ್ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಇಡುತ್ತದೆ.
- ಸ್ವೀಕೃತಿ ಕಳುಹಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು (2) ವಾರಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಚಂದಾದಾರರು ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ಸಿ. ಜಿ. ಆರ್. ಓ. ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು. ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಸಿ. ಜಿ. ಆರ್. ಓ.) ಅವರು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ, ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್.

ಟ್ರಸ್ಟ್, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗರಿಷ್ಠ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅದಷ್ಟು ಬೇಗ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರತಕ್ಕದ್ದು.

7) ಎನ್ವಿಎಸ್ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಜಿಆರ್‌ಎಫ್) ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಫ್)

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಭಾಷಿಣಿ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಬಳಸಿ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ಸಿ. ಜಿ. ಆರ್. ಓ. ಮತ್ತು ಜಿ. ಆರ್. ಓ. ಗಳ ವಿವರಗಳು ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ.

8) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಹೆಚ್ಚಳ

ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಪರಿಹಾರವಾಗದೇ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ದೂರುದಾರರು ದೂರುದಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಿಂಚಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಯಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಅಥವಾ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಿಂಚಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದ ಚಂದಾದಾರರು, ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

9) ದಾಖಲೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವರದಿಗಾರಿಕೆ

- a. ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮುಕ್ತಾಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಎನ್‌ಪಿಎಸ್ ಸಿಜಿಎಂಎಸ್ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಗರಿಷ್ಠ ಒಂದು ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
(01) ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ನಿರ್ಣಯದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದ ನಂತರದ ಕೆಲಸದ ದಿನ
- b. ಪಿಎಫ್‌ಆರ್‌ಡಿಎ/ಎನ್‌ಪಿಎಸ್ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎನ್‌ಪಿಎಸ್ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಅಗತ್ಯ ವರದಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ
- c. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯು ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ www.npstrust.org.in ಮತ್ತು ಎನ್. ಪಿ. ಎಸ್. ಟ್ರಸ್ಟ್ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

10) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರಾಕರಣೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಅಂತಿಮ ಉತ್ತರವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

- a. ಪಿ. ಎಫ್. ಆರ್. ಡಿ. ಎ. ಯಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕವು ದೂರುದಾರರ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು

ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಾಗ.

- b. ದೂರುದಾರನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಲ್ಲಿ, ಪಿ. ಎಫ್. ಆರ್. ಡಿ. ಎ. ಯಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅದು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಪಿ. ಎಫ್. ಆರ್. ಡಿ. ಎ. ಯಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕದ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಲವತ್ತೈದು ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ.
- d. ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕವು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಂದದ, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದೆ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದೆ ಎಂದು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ.
- e. ದೂರುದಾರನು ದಿನಾಂಕದಿಂದ ನಲವತ್ತೈದು ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಭಾಷಿಣಿ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಬಳಸಿ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಿಂಚಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಟ್ರಸ್ಟ್ ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕವು ತಿಳಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ.

f. ಮೇಲ್ಮನವಿಯಲ್ಲಿನ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಅಂತಹ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಪರಂತು, ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ/ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಿರುವಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ದೂರಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು/ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ಚಂದಾದಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬಾಹ್ಯ ಏಜೆನ್ಸಿ/ಸಂಸ್ಥೆಯ ಇನ್ಸೈಟ್ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇದನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಭಾಷಿಣಿ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಬಳಸಿ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ.