



कागाली निवारण धोरण एनपीएस ट्रस्ट 2025

एस. नं	आवृत्ती	तारीख
1	आवृत्ती 1.0	19.07.2024
2	आवृत्ती 2.0	04.11.2025

हाचें दस्तावेज भाषिणी सेवा वापरून भाषांतरित केलां.

मजकूर

1) प्रस्तावना.....	3
2) व्याख्या.....	3
3) उद्देश.....	3
4) कशें ताका वाडय / वाडय हें कागाळ ताका एनपीएस विस्वास दवर.....	4
5) मान्यताय हातूंतलें कागाळी.....	4
6) सुदारणा हातूंतलें कागाळी आनी वेळाभितर घुंवडावप (टीएटी).....	5
7) कागाळ सुदारणा अधिकारी (जीआरओ) आनी मुखेली कागाळ सुदारणा अधिकारी (सी. जी. आर. ओ) हातूंतलें एनपीएस विस्वास दवर.....	5
8) वाडप हातूंतलें कागाळी ताका लोकपाल.....	6
9) देखरेखी हातूंतलें नोंदी आनी रिपोर्टिंग करप.....	6
10) बंद करप हातूंतलें कागाळ.....	6

हाचें दस्तावेज भाषिणी सेवा वापरून भाषांतरीत केलां.

1) प्रस्तावना

पी. एफ. आर. डी. ए. (अभिदाताचे कागाळींचें निवारण) नियमन 2015 आनी ताचे उपरांतच्या सुदारणां प्रमाण, दरेका मध्यस्थान नियमनां खाला दिल्ल्या कागाळींचें निवारण धोरण पाळचें पडटा. नियमनांतले अंश-खंड 3

(1) नेमांची म्हायती सकयल दिल्या:

राष्ट्रीय निवृत्ती वेतन पद्दती खाला आनी पी. एफ. आर. डी. ए. वतीन नियमीत हेर खंयच्याय निवृत्ती वेतन येवजणे खाला दरेका मध्यस्थान ह्या नेमांत घालून दिल्ल्या कागाळी निवारण धोरणाचें पालन करचें पडटलें.

2) व्याख्या

"कागाळ वा कागाळ" हातूंत अधिनियमाच्या तरतुदीं प्रमाण आनी उपचारात्मक कारवाय मागपाच्या स्वरूपांत मध्यस्थ वा संस्था वा व्यक्तीचे आचरण वा खंयचीय चूक वा आयोग वा सेवेचो उणाव ह्या संबंदांत असंतोष व्यक्त करपी खंयच्याय संवादाचो आस्पाव जाता, पूण तातूंत सकयल दिल्ले गजालींचो आस्पाव आसना -

- अर्दवट वा खाशेलें नासपी कागाळी
- सुचोवण्यो दिवपाच्या स्वरूपांत संवाद
- मत, मार्गदर्शन वा स्पष्टीकरण मागपी संवाद
- खंयचो ग्राहक पी. आर. ए. एन. वा संपर्क तपशील सारको तपशील दिवंक ना अश्यो दुबावीत स्वरूपाच्यो कागाळ्यो
- स्यूडो वा अनामिक संवाद वा पी. आर. ए. एन. खातें/समाधानाचो तपशील मागपी संवाद, जाच्या संबंदांत धाडप्याची वळख थारावंक शकली ना.
- पी. एफ. आर. डी. ए. चे अधिकार आनी कार्यां भायर वा अधिनियमाच्या तरतुदीं भायर आनी ताचे खाला तयार केल्ल्या नेम आनी नेमां भायर आशिल्ल्यो कागाळ्यो
- मध्यस्थां मदीं कसलोय वाद; आनी
- अधिनियमाच्या तरतुदीं खाला पी. एफ. आर. डी. ए. च्या एकमेव क्षेत्रांतले विशय सोडल्यार न्यायालयीन (न्यायालय वा अर्द-न्यायालयीन संस्थेन विचाराधीन आशिल्ले खटले) विशयाचेर उठयल्ल्यो कागाळ्यो

3) उद्देश

एन. पी. एस. रचणुके खाला दिवपी सेवां संबंदांत खंयच्याय मध्यस्थ वा एन. पी. एस. ट्रस्टाविरूद्ध खंयचीय कागाळ मेळोवपाक, हाताळपाक आनी ताका जाप दिवपाक पाळपाची धोरणां आनी कार्यपद्दती सांगप हो हे धोरणाचो हेतू आसा. गिरायकांची कागाळी हाताळपा खातीर सकयल दिल्लीं व्यापक हेतू आसात:

- सगळ्या गिरायकांक सदांच पक्षपातीपणा बगर योग्य आनी समान वागणूक दिवप.
- एक कार्यक्षम आनी परिणामकारक कागाळी निवारण यंत्रणा पुरवण करप

हाचें दस्तावेज भाषिणी सेवा वापरून भाषांतरीत केलां.

- iii. हितधारकांनी उठयल्ल्या सगळ्या प्रस्नांक सौजन्यान हाताळतात आनी थारायिल्ल्या वेळा प्रमाण निराकरण करतात हाची खात्री करप.
- iv. ग्राहकांच्या कागाळींक न्यायान आनी समान रितीन रोखडीच तोंड दिवपा खातीर आनी निराकरण करपा खातीर फावोशी आनी वेळार संघटनात्मक मांडणी तयार करप.
- v. गिरायकांच्या समाधानाचो वर्धित पांवडो दिवप.
- vi. रोखडीच कागाळी सोडोवपा खातीर गिरायकाक सोंपी सुलभताय दिवप.
- vii. कागाळी निवारण धोरणाच्या वावरांचेर देखरेख दवरपा खातीर देखरेख यंत्रणा स्थापन करप.
- viii. पी. एफ. आर. डी. ए. कायदो, 2013, पी. एफ. आर. डी. ए. (ग्राहकांच्या कागाळींचें निवारण) नियमन 2015 आनी ताचे उपरांतच्यो सुदारणां, आनी ग्राहकांच्या कागाळीं संबंदीं पी. एफ. आर. डी. ए. न जारी केल्लीं खंयचींय मार्गदर्शक तत्वां वा अधिसूचोवणींचें पालन करप

4) एन. पी. एस. ट्रस्टाक कागाळ कशी वाडोवची/उठोवची

गिरायकांक सकयल दिल्ल्या पद्दतींतल्यान कागाळी मांडपाक मेळटा:

केंद्रीय कागाळी वेवस्थापन पद्दत (सी. जी. एम. एस.)	एन. पी. एस. च्या खंयच्याय गिरायकाक केंद्रीय अभिलेख राखण संस्थेन दिल्ले लॉगीन आनी पासवर्ड वापरून सी. जी. एम. एस. वरवीं कागाळ उठोवंक मेळटा. सगळ्या सी. आर. ए. च्या सी. जी. एम. एस. ची लिंक https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance चेर मेळूं येता नोंदणी केल्ल्या कागाळीं खातीर फुडाराच्या संदर्भाक सी. जी. एम. एस. खाला तयार केल्लो एक आगळो कागाळ क्रमांक गिरायकाक दितले. नोंदणीकृत कागाळींची स्थिती https://npstrust.org.in/view-grievance-status चेर पळोवंक मेळटा
पत्रां	कागाळी निवारण अधिकारी (जी. आर. ओ.), एन. पी. एस. ट्रस्ट, बी302, टावर बी, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, नौरोजी नगर, नवी दिल्ली 110029
ऑनलाइन कागाळी फॉर्म	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) कागाळींची मान्यताय

- i. पत्रांतल्यान मेळपी कागाळी संबंदीत सी. आर. ए. च्या केंद्रीय कागाळी वेवस्थापन पद्दतींत (सी. जी. एम. एस.) नोंद करपाक जाय. नोंदणी केल्ल्या कागाळीं खातीर फुडाराच्या संदर्भाक सी. जी. एम. एस. खाला तयार केल्लो एक आगळो कागाळ क्रमांक गिरायकाक दितले.

- ii. कागाळा संबंदीत अद्वितीय टोकन क्रमांक आशिल्ली पावती सी. जी. एम. एस. पोर्टला वरवीं दाखल केल्ल्या कागाळींच्या बाबतींत गिरायकांक धाडची पडटली.

हाचें दस्तावेज भाषिणी सेवा वापरून भाषांतरीत केलां.

- iii. वेबफॉर्मची लिंक दिवपी स्वयंचलित प्रतिसाद (एन. पी. एस. ट्रस्टाच्या संकेतधळार उपलब्ध) जी. आर. ओ. आनी सी. जी. आर. ओ. च्या ईमेल आयडीचेर मेळिल्ल्या कागाळींक जाप म्हणून धाडटले. वेबफॉर्म वरवीं मेळपी कागाळीं खातीर, अशी कागाळ मेळिल्ल्या तारखेसावन तीन कामाचे दिसांनी एन. पी. एस. ट्रस्ट मान्यताय धाडपाक जाय.
- iv. कागाळीक एका खाशेल्या मध्यस्थ (आय. ई. एस.) कडच्यान कारवाय करपाची गरज आसल्यार, कागाळ मेळिल्ल्या तारखेसावन 21 दिसांच्या भितर संबंदीत मध्यस्थान तोडगो काडपा खातीर तक्रारदाराक म्हायती दिवन संबंदीत मध्यस्थाक (आय. ई. एस.) कागाळ धाडची पडटली.

6) कागाळींचें निवारण आनी वेळ पाळप (टी. ए. टी.)

- a. टपालांतल्यान मेळपी कागाळींनी पी. आर. ए. एन./अर्ज क्रमांक/हेर संबंदीत संदर्भ क्रमांक, कागाळयेचें नांव, पत्तो आनी संपर्क तपशील, समर्थन करपी कागदपत्रांची प्रती, जंय लागू जाता थंय आसपाक जाय.
- b. कागाळ करपी आपल्या कागाळींच्या निवारणाक लागून समाधानी ना जाल्यार वा कागाळ दाखल केल्या उपरांत 30 दीस सोंपता म्हणसर मध्यस्थान ती सोडोवंक ना जाल्यार, वर्गणीदार नियमन 10 त आशिल्ल्या तरतुदीं प्रमाण एन. पी. एस. ट्रस्टाक कागाळ विस्तारीत करूंक शकता.
- c. मध्यस्थान कागाळ केल्याच्या तारखेसावन तीस दिसांच्या भितर जाची कागाळ सोडोवंक ना, वा खंयच्याय मध्यस्थान (नॅशनल पेन्शन सिस्टिम ट्रस्ट सोडून) दिल्ल्या समाधानाचेर समाधानी नाशिल्ल्या खंयच्याय वर्गणीदारान अशा मध्यस्थाविरूद्ध नॅशनल पेन्शन सिस्टिम ट्रस्टांत कागाळ नोंद करूंक शकता. नॅशनल पेन्शन सिस्टिम ट्रस्ट अधिनियमाच्या तरतुदीं प्रमाण, नेम, कायदे आनी लागू जावपी मार्गदर्शक तत्वां प्रमाण अशा कागाळींचेर तोडगो काडपा खातीर संबंदीत मध्यस्थी कडेन कागाळींचो पाठपुराव करतलो आनी कागाळ मेळिल्ल्या तारखे सावन एकवीस दिसांच्या भितर गिरायकाक योग्य जाप दितलो.
- d. जी. आर. ओ. एन. पी. एस. ट्रस्टाक मेळिल्ल्या कागाळींच्या समाधानाचेर नदर दवरतालो आनी नेमान ती वरिश्ठ वेवस्थापनां वरवीं पुनरावलोकना खातीर दवरतालो.
- e. पावती धाडपाच्या तारखे सावन दोन (2) सप्तकां परस चड काळ निराकरण करपा खातीर प्रलंबित आशिल्लीं प्रकरणां ग्राहकांक एन. पी. एस. ट्रस्टाच्या सी. जी. आर. ओ. कडेन वाडोवंक शकतात. वाडपी केशी एन. पी. एस. ट्रस्टाचो मुखेल कागाळी निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ.) हाताळटलो आनी ताचेर देखरेख करतलो.
- f. एन. पी. एस. ट्रस्टाक प्रत्यक्ष वा वाड करून मेळिल्ल्या कागाळीं खातीर, एन. पी. एस. ट्रस्ट कागाळ मेळल्या उपरांत चडांत चड एकवीस दिसांच्या भितर शक्य तितल्या बेगीन कागाळींचेर तोडगो काडपाक सोदता.

7) एन. पी. एस. ट्रस्टाचो कागाळी निवारण अधिकारी (जी. आर. ओ.) आनी मुखेल कागाळी निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ.)

हाचें दस्तावेज भाषिणी सेवा वापरून भाषांतरीत केलां.

एन. पी. एस. ट्रस्टाच्या सी. जी. आर. ओ. आनी जी. आर. ओ. चो तपशील एन. पी. एस. ट्रस्टाच्या संकेतथळार मेळटा.

8) लोकपालाकडेन कागाळींची वाड

एन. पी. एस. ट्रस्टांत पावतकच कागाळी सोडोवंक ना जाल्यार, ती पावतकच 21 दिसांचो काळ सोंपतकच, फिर्यादीच्या कागाळींचेर तोडगो काडपा खातीर तक्रारदार लोकपाला कडेन अपील दाखल करूंक शकता. नॅशनल पेन्शन सिस्टिम ट्रस्टाक कागाळ सादर केल्याच्या तारखेसावन एकवीस दिसांच्या भितर मध्यस्थान जाची कागाळ सोडोवंक ना, वा नॅशनल पेन्शन सिस्टिम ट्रस्टान दिल्ल्या ठरावाक लागून समाधानी ना तो वर्गणीदार संबंदीत मध्यस्थ वा संस्थे आड लोकपालाक अपील करपाक पसंत करूंक शकता

9) नोंदी सांबाळप आनी अहवाल दिवप

- एन. पी. एस. ट्रस्ट मेळिल्ल्या कागाळींचो निवाडो आनी कागाळ बंद करपा संबंदी नोंदी सांबाळून दवरतले. एन. पी. एस. चो सी. जी. एम. एस. प्लॅटफॉर्म चडांत चड एका काळांत अद्ययावत जातलो
(01) वर्गणीदाराक संकल्पाची म्हायती धाडल्या उपरांत कामाचे दीस
- पी. एफ. आर. डी. ए./एन. पी. एस. ट्रस्टाच्या मार्गदर्शक सूचनां प्रमाण एन. पी. एस. ट्रस्ट गरजेचो अहवाल सादर करतलो
- कागाळी निवारण धोरण सगळ्यांक उपलब्ध आसा आनी ते कागाळी करपाच्या आनी सोडोवपाच्या पद्दती विशीं म्हायती सहज उपलब्ध आसा हाची खात्री करता. हें धोरण संकेतथळार म्हणजेच www.npstrust.org.in आनी एनपीएस ट्रस्टाच्या कार्यालयांतय उपलब्ध आसा.

10) कागाळी बंद करप

दरेका कागाळींचो निवाडो करचो आनी तक्रारदाराक निमाणो जाप दिवचो, तातूंत समाधानाचो वा कागाळ न्हयकारपाचो तपशील आसतलो आनी ताचें कारण बरोवन नोंद करचें पडटलें.

सकयल दिल्ल्या खंयच्याय प्रसंगांत कागाळी निकाली काडल्या आनी बंद केल्या अशें मानपाक जाय, म्हळ्यार:

- जेन्ना पी. एफ. आर. डी. ए. न नियंत्रीत केल्ल्या मध्यस्थीन वा संस्थेन फिर्यादीची विनंती पुरायपणान मान्य केल्या.
- जंय तक्रारदारान बरोवन दाखयला, थंय पी. एफ. आर. डी. ए. न नियंत्रीत केल्ल्या मध्यस्थ वा संस्थेचो प्रतिसाद तो मान्य करता.
- जंय पी. एफ. आर. डी. ए. न नियंत्रीत केल्ल्या मध्यस्थ वा संस्थेचो बरयल्लो प्रतिसाद मेळ्ळ्या उपरांत पंचेचाळीस दिसांच्या भितर तक्रारदारान जाप दिवंक ना.
- जंय तक्रार निवारण अधिकार्यान वर्गणीदाराक म्हायती दिवन प्रमाणीत केलां की प्राधिकरणान नियंत्रीत केल्ल्या मध्यस्थीन वा संस्थेन आपली कंत्राटी, वैधानिक आनी नियामक जापसालदारकी पार पाडल्या आनी देखून कागाळ बंद करता.
- जंय तक्रारदारान तारखे सावन पंचेचाळीस दिसांच्या भितर खंयचीय अपील केली ना

हाचें दस्तावेज भाषिणी सेवा वापरून भाषांतरीत केलां.

परिस्थिती प्रमाण, प्राधिकरण वा नॅशनल पेन्शन सिस्टिम ट्रस्टान नियंत्रीत केल्ल्या मध्यस्थ वा संस्थेन कळयल्ल्या कागाळींचो निवाडो मेळोवप वा न्हयकार दिवप.

f. जंय अपिलांत लोकपालान घेतिल्लो निर्णय अशा तक्रारदाराक कळयला.

तरतुदी केल्या की जंय लोकपाल वा प्राधिकरणान, परिस्थिती प्रमाण, थारावीक काळा उपरांत, अपील/पुनरावलोकन दाखल करपाक परवानगी दिल्या जाल्यार बंद लागू जावचो ना.

कागाळीचो तपशील गुपीत दवरतलो आनी संबंदीत कायद्यां प्रमाण आनी गिरायकाक ताचे विशीं म्हायती दितले तेन्नाच हेर संघटना/नियामक अधिकाऱ्यांकडेन शेअर करतलो. नाजाल्यार म्हायती वांटप फकत ग्राहकाच्या संमतीन जातलें आनी कागाळ सोडोवपा खातीर भायली एजन्सी/संघटनेची म्हायती गरजेची आसल्यारच अशें जातलें.

हाचें दस्तावेज भाषिणी सेवा वापरून भाषांतरीत केलां.