



शिकायत निवारण नीति

एनपीएस ट्रस्ट

2025

एस. नहि	संस्करण	तिथि
1	संस्करण 1.0	19.07.2024
2	संस्करण 2.0	04.11.2025

एहि दस्तावेजक अनुवाद भाषिणी सेवाक उपयोग करैत कयल गेल अछि।

सामग्रीसभ

1) प्रस्तावना.....	3
2) परिभाषा.....	3
3) उद्देश्य.....	3
4) कोना एकरा लेल बढू / उठाउ ओहि शिकायत एकरा लेल एनपीएस विश्वास करू.....	4
5) स्वीकारोक्ति एकर शिकायतसभ.....	4
6) निवारण एकर शिकायतसभ आ घुमैत-घुमैत समय (टीएटी).....	5
7) शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) आ मुखिया शिकायत निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ) एकर एनपीएस विश्वास करू.....	5
8) वृद्धि एकर शिकायतसभ एकरा लेल लोकपाल.....	6
9) रखरखाव एकर अभिलेखसभ आ रिपोर्टिंग.....	6
10) बन्द एकर शिकायत.....	6

एहि दस्तावेजक अनुवाद भाषिणी सेवाक उपयोग करैत कयल गेल अछि।

1) प्रस्तावना

पी. एफ. आर. डी. ए. (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम 2015क प्रावधान आ ओकर बादक संशोधनक अनुसार, प्रत्येक मध्यस्थकें विनियमसभक अन्तर्गत निर्धारित शिकायत निवारण नीतिक पालन करबाक आवश्यकता अछि। विनियमक अंश-खंड 3

(1) विनियमक विवरण निम्नलिखित अछि

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली आ पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित कोनो अन्य पेंशन योजनाक अन्तर्गत प्रत्येक मध्यस्थ एहि विनियमसभ द्वारा निर्धारित शिकायत निवारण नीतिक पालन करत।

2) परिभाषा

"शिकायत या शिकायत" मे कोनो संचार शामिल छै जे आचरण या कोनो चूक के काज या कमीशन या सेवा के कमी के संबंध में असंतोष व्यक्त करै छै, कोनो मध्यस्थ या इकाई या अधिनियम के प्रावधान सँ शासित व्यक्ति आर उपचारात्मक कार्रवाई के प्रकृति मे लेकिन निम्नलिखित शामिल नै छै -

- a. शिकायत जे अपूर्ण अछि वा विशिष्ट प्रकृतिक नहि अछि
- b. सुझाव देबाक स्वरूपमे संवाद
- c. राय, मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण के मांग वाला संचार
- d. एहन शिकायत जे संदिग्ध प्रकृतिक हो जेना कि ग्राहक पी. एफ. आर. डी. ए. या सम्पर्क विवरण सन विवरण नहि दैत हो
- e. प्राण खाता/समाधानक विवरणक लेल छद्म या अनाम संचार या संचार, जकर संबंधमे प्रेषकक पहचान स्थापित नहि कयल जा सकल।
- f. शिकायतसभ जे पी. एफ. आर. डी. ए. क शक्ति आ कार्यसँ बाहर अछि वा अधिनियमक प्रावधान आ ओकर अन्तर्गत बनाओल गेल नियम आ विनियमसँ बाहर अछि
- g. बिचौलिया सभक बीच कोनो विवाद; आ
- h. अधिनियमक प्रावधानक अन्तर्गत पी. एफ. आर. डी. ए. क विशेष अधिकार क्षेत्रक भीतरक मामिलाकें छोड़िकऽ ओहि विषयपर उठायल गेल शिकायत जे विचाराधीन अछि (एहन मामला जे न्यायालय या अर्ध-न्यायिक निकाय द्वारा विचाराधीन अछि)

3) उद्देश्य

एहि नीतिक उद्देश्य एन. पी. एस. संरचनाक अन्तर्गत प्रदान कयल जायवला सेवाक संबंधमे कोनो मध्यस्थ या एन. पी. एस. न्यासक विरुद्ध कोनो शिकायत प्राप्त करबाक, ओकरा सँ निपटबाक आ ओकर जवाब देबाक लेल पालन कयल जायवला नीति आ प्रक्रियाकें निर्धारित करब अछि। अभिदाता के शिकायत सँ निपटने के लेल निम्नलिखित व्यापक उद्देश्य अछि:

- i. हर समय बिना पक्षपातक सभ ग्राहककेँ निष्पक्ष आ समान व्यवहार प्रदान करब।
- ii. एकटा कुशल आ प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराबय

एहि दस्तावेजक अनुवाद भाषिणी सेवाक उपयोग करैत कयल गेल अछि।

- iii. ई सुनिश्चित करब जे हितधारक द्वारा उठायल गेल सभ मुद्दाकेँ शिष्टाचारक सङ्ग निपटायल जाय आ निर्धारित समय सीमा मे हल कैल जाय।
- iv. अभिदाता के शिकायत के निष्पक्ष आ समान रूप सँ तत्काल समाधान आ समाधान करै लेल एकटा पर्याप्त आ समय पर संगठनात्मक ढांचा विकसित करनाय।
- v. ग्राहकक संतुष्टि के उन्नत स्तर प्रदान करय लेल।
- vi. अभिदाता केँ तत्काल शिकायत निवारण लेल आसान पहुँच प्रदान करय लेल।
- vii. शिकायत निवारण नीतिक कार्यप्रणालीक निरीक्षण लेल एकटा निगरानी तंत्र स्थापित करब।
- viii. पी. एफ. आर. डी. ए. अधिनियम, 2013क प्रावधान, पी. एफ. आर. डी. ए. (अभिदाता शिकायतक निवारण) विनियम 2015 आ ओकर बादक संशोधन, आ अभिदाता शिकायतसँ सम्बन्धित पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा जारी कोनो दिशानिर्देश वा अधिसूचनाक अनुपालन करब

4) एन. पी. एस. ट्रस्टकेँ शिकायत कोना बढ़ाओल जा सकैत अछि

अभिदाता निम्नलिखित तरीकासँ शिकायत उठा सकैत छथि:

केन्द्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी. जी. एम. एस.)	एन. पी. एस. क कोनो ग्राहक केन्द्रीय अभिलेख अभिकरण द्वारा देल गेल लॉगइन आ पासवर्डक उपयोग करैत सी. जी. एम. एस. क माध्यमसँ शिकायत उठा सकैत अछि। सभ सी. आर. ए. क सी. जी. एम. एस. क लिंक https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance पर पहुँचल जा सकैत अछि अभिदाता केँ पंजीकृत शिकायत लेल भविष्य मे सन्दर्भ लेल सी. जी. एम. एस. के तहत उत्पन्न एकटा विशिष्ट शिकायत संख्या प्रदान कैल जायत। पंजीकृत शिकायतक स्थिति https://npstrust.org.in/view-grievance-status पर देखल जा सकैत अछि
पत्रसभ	शिकायत निवारण अधिकारी (जी. आर. ओ.), एन. पी. एस. ट्रस्ट, बी. 302, टावर बी वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, नौरोजी नगर, नई दिल्ली 110029
ऑनलाइन शिकायत फॉर्म	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) शिकायतक स्वीकार

- i. पत्रक माध्यमसँ प्राप्त शिकायत संबंधित सी. आर. ए. क केन्द्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी. जी. एम. एस.) मे दर्ज कयल जायत। अभिदाता केँ पंजीकृत शिकायत लेल भविष्य मे सन्दर्भ लेल सी. जी. एम. एस. के तहत उत्पन्न एकटा विशिष्ट शिकायत संख्या प्रदान कैल जायत।

- ii. सी. जी. एम. एस. पोर्टलक माध्यमसँ दर्ज कयल गेल शिकायतक मामलामे अभिदाता केँ शिकायतसँ सम्बन्धित विशिष्ट टोकन नम्बरवला पावती पठाओल जायत।

एहि दस्तावेजक अनुवाद भाषिणी सेवाक उपयोग करैत कयल गेल अछि।

- iii. जी. आर. ओ. आ सी. जी. आर. ओ. क ईमेल आई. डी. पर प्राप्त शिकायतक संबंधमे प्रतिक्रियाक रूपमे वेबफॉर्मक लिंक (एन. पी. एस. ट्रस्टक वेबसाइट पर उपलब्ध) दैत एकटा स्वचालित प्रतिक्रिया पठाओल जायत। वेबफॉर्मक माध्यमसँ प्राप्त शिकायतक लेल, एनपीएस ट्रस्ट द्वारा एहन शिकायतक प्राप्तिक तिथिसँ तीन कार्य दिवसक भीतर एक पावती पठाओल जायत।
- iv. यदि कोनो शिकायतमे कोनो विशेष मध्यस्थ (आई. ई. एस.) द्वारा कार्रवाईक आवश्यकता होइत अछि तखन शिकायत प्राप्तिक तिथिसँ 21 दिनक भीतर संबंधित मध्यस्थ द्वारा समाधानक लेल शिकायतकर्ताकेँ सूचित कयलाक अधीन शिकायत संबंधित मध्यस्थ (आई. ई. एस.) केँ हस्तांतरित कऽ देल जायत।

6) शिकायत आ परिवर्तनक निवारण (टी. ए. टी.)

- a. डाक के माध्यम सँ प्राप्त शिकायत मे प्राण/आवेदन संख्या/अन्य प्रासंगिक संदर्भ संख्या, शिकायतकर्ताक नाम, पता आ संपर्क विवरण, सहायक दस्तावेजक प्रति, जतऽ लागू हो, होअय चाही।
- b. यदि शिकायतकर्ता अपन शिकायतक निवारणसँ संतुष्ट नहि अछि अथवा यदि शिकायत दर्ज करबाक 30 दिनक अन्त धरि मध्यस्थ द्वारा एकर समाधान नहि कयल गेल अछि तखन अभिदाता विनियम 10मे निहित प्रावधानक अनुसार एन. पी. एस. न्यासकेँ शिकायत पठा सकैत अछि।
- c. कोनो अभिदाता जकर शिकायत मध्यस्थ द्वारा शिकायतक प्राप्ति के तारीख सँ तीस दिन के भीतर हल नै भेल हो, या जे कोनो मध्यस्थ (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट के अलावा) द्वारा देल गेल समाधान सँ संतुष्ट नै हो, ओ एहन मध्यस्थ के खिलाफ राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट में शिकायत दर्ज करा सकैत अछि। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास अधिनियम, नियम, विनियम आ लागू दिशानिर्देशक प्रावधानक अनुसार एहन शिकायतक निवारण लेल सम्बन्धित मध्यस्थक संग शिकायतक पालन करत आ शिकायतक प्राप्ति के तारीख सँ 21 दिनक भीतर अभिदाता के उचित जवाब देत।
- d. जी. आर. ओ. एन. पी. एस. ट्रस्ट द्वारा प्राप्त शिकायतक समाधानक निगरानी करत आ समय-समय पर एकरा वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा समीक्षाक लेल राखि देत।
- e. जे मामला स्वीकृति पठाओलाक तिथिसँ दू (2) सप्ताहसँ बेसी समयसँ समाधानक लेल लंबित अछि ओकरा अभिदाता द्वारा एनपीएस ट्रस्टक सी. जी. आर. ओ. धरि बढ़ाओल जा सकैत अछि। बढ़ाओल गेल मामिलाक निपटान आ निगरानी एनपीएस ट्रस्टक मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ.) द्वारा कयल जायत।
- f. एन. पी. एस. ट्रस्ट द्वारा प्रत्यक्ष रूप सँ या वृद्धि के माध्यम सँ प्राप्त शिकायत के लेल, एन. पी. एस. ट्रस्ट शिकायत के प्राप्ति के अधिकतम 21 दिन के भीतर जल्द सँ जल्द शिकायत के समाधान मांगेगा।

7) एनपीएस ट्रस्टक शिकायत निवारण अधिकारी (जी. आर. ओ.) आ मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ.)

एहि दस्तावेजक अनुवाद भाषिणी सेवाक उपयोग करैत कयल गेल अछि।

एनपीएस ट्रस्टक सी. जी. आर. ओ. आ जी. आर. ओ. क विवरण एन. पी. एस. ट्रस्टक वेबसाइट पर उपलब्ध अछि।

8) लोकपालकें शिकायत बढ़ायब

यदि एन. पी. एस. ट्रस्टमे एकर प्राप्ति भेलाक बाद शिकायत अनसुलझे रहैत अछि, तऽ ओकर प्राप्ति सँ 21 दिनक अवधि समाप्त भऽ जयबा पर, शिकायतकर्ता शिकायतकर्ताक शिकायतक निवारण लेल लोकपाल लग अपील दायर कऽ सकैत अछि। ओ अभिदाता जकर शिकायत राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यासमे शिकायत जमा करबाक तारीखसँ 21 दिनक भीतर मध्यस्थ द्वारा हल नहि कयल गेल अछि, या जे राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास द्वारा देल गेल समाधानसँ संतुष्ट नहि अछि, ओ संबंधित मध्यस्थ या संस्थाक विरुद्ध लोकपाल लग अपील करयकें प्राथमिकता दऽ सकैत अछि।

9) अभिलेख आ रिपोर्टिंगक रखरखाव

- a. एन. पी. एस. ट्रस्ट प्राप्त शिकायतक समाधान आ शिकायतक समापनसँ सम्बन्धित अभिलेखकें संरक्षित करत। एन. पी. एस. क सी. जी. एम. एस. प्लेटफॉर्मकें अधिकतम एक अवधिक भीतर अद्यतन कयल जायत
(1) अभिदाता कें समाधानक सूचना पठयबाक दिनक बाद
- b. एन. पी. एस. ट्रस्ट पी. एफ. आर. डी. ए./एन. पी. एस. ट्रस्टक दिशानिर्देशक अनुसार आवश्यक रिपोर्ट प्रस्तुत करत
- c. शिकायत निवारण नीति सभ लेल सुलभ अछि आ ई सुनिश्चित करैत अछि जे शिकायत करबाक आ समाधान करबाक तरीका पर जानकारी आसानीसँ उपलब्ध हो। ई नीति वेबसाइट अर्थात www.npstrust.org.in आ एनपीएस ट्रस्टक कार्यालयमे सेहो उपलब्ध अछि।

10) शिकायतक समापन

प्रत्येक शिकायतक निपटान कयल जायत आ शिकायतकर्ताकें अन्तिम जवाब पठाओल जायत, जाहिमे समाधान या शिकायतक अस्वीकृतिक विवरण होयत, जकर कारण लिखित रूपसँ दर्ज कयल जायत।

कोनो शिकायतकें निम्नलिखितमेसँ कोनो मामलामे निपटायल आ समाप्त मानल जायत, अर्थात्:

- a. जखन पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था शिकायतकर्ताक अनुरोधकें पूर्ण रूपसँ स्वीकार कऽ लेने अछि।
- b. जतय शिकायतकर्ता लिखित रूप मे संकेत देने अछि, ओ पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित मध्यस्थ या इकाई के जवाब के स्वीकृति दैत अछि।
- c. जतय शिकायतकर्ता पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्थाक लिखित जवाबक प्राप्ति के पैंतालीस दिनक भीतर जवाब नै देने छैक।
- d. जतय शिकायत निवारण अधिकारी अभिदाता के सूचना के तहत प्रमाणित केलकै कि प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था अपन संविदात्मक, वैधानिक आ नियामक दायित्व के निर्वहन केलकै आ एहि लेल शिकायत के बंद कऽ दैत छैक।
- e. जतय शिकायतकर्ता तारीखसँ पैंतालीस दिनक भीतर कोनो अपील नहि कयने अछि

एहि दस्तावेजक अनुवाद भाषिणी सेवाक उपयोग करैत कयल गेल अछि।

यथास्थिति, प्राधिकरण या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था द्वारा संप्रेषित शिकायत के समाधान या अस्वीकृति के प्राप्ति।

f. जतय अपीलमे लोकपालक निर्णय एहन शिकायतकर्ताकेँ सूचित कयल गेल अछि।

बशर्ते कि बंद लागू नहि होयत जतऽ लोकपाल या प्राधिकरण, यथास्थिति, निर्दिष्ट अवधिक बाद अपील/संशोधन दाखिल करबाक अनुमति देने अछि।

शिकायतक विवरण गोपनीय राखल जायत आ अन्य संगठन/नियामक प्राधिकरणक संग तखनि साझा कैल जायत जखन प्रासंगिक कानून आ अभिदाता केँ एकर बारे मे जानकारी देल जायत। अन्यथा सूचनाक आदान-प्रदान केवल अभिदाता के सहमति सँ कैल जायत आ ई केवल ओहि परिस्थिति मे कैल जायत जतय शिकायत के हल करै लेल बाहरी एजेंसी/संगठन के इनपुट आवश्यक होयत छैक।

एहि दस्तावेजक अनुवाद भाषिणी सेवाक उपयोग करैत कयल गेल अछि।