



പരാതി പരിഹാര നയം
എൻപിഎസ്
ട്രസ്റ്റ് 2025

എസ്. നോ	പതിപ്പ്	തീയതി
1	പതിപ്പ് 1.0	19.07.2024
2	പതിപ്പ് 2.0	04.11.2025

ഭൂരിനി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചാണ് ഈ രേഖ വിവർത്തനം ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.

ഉള്ളടക്കങ്ങൾ

1) ആമുഖം.....	3
2) നിർവചനം.....	3
3) ലക്ഷ്യം.....	3
4) എങ്ങനെ ലേക്ക് വർദ്ധിപ്പിക്കുക / ഉയർത്തുക ദി പരാതി ലേക്ക് എൻപിഎസ് വിശ്വാസം.....	4
5) അംഗീകാരം അതിൽ നിന്ന് പരാതികൾ.....	4
6) പരിഹാരം അതിൽ നിന്ന് പരാതികൾ ഒപ്പം സമയം മുഴുവൻ തിരിക്കുക (ടിഎടി).....	5
7) പരാതി പരിഹാരം ഓഫീസർ (ജിആർഒ) കൂടാതെ തലവൻ പരാതി പരിഹാരം ഓഫീസർ (സിജിആർഒ) അതിൽ നിന്ന് എൻപിഎസ് വിശ്വാസം.....	5
8) വർദ്ധനവ് അതിൽ നിന്ന് പരാതികൾ ലേക്ക് ഓംബുഡ്സ്മാൻ.....	6
9) പരിപാലനം അതിൽ നിന്ന് രേഖകൾ ഒപ്പം റിപ്പോർട്ടിംഗ്.....	6
10) അടച്ചു പൂട്ടൽ അതിൽ നിന്ന് പരാതി.....	6

ഭരിനി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചാണ് ഈ രേഖ വിവർത്തനം ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.

1) ആമുഖം

പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എ (സബ്സ്ക്രിബർ പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ) ചട്ടങ്ങൾ 2015-ലെ വ്യവസ്ഥകൾക്കും തുടർന്നുള്ള ഭേദഗതികൾക്കും അനുസൃതമായി ഓരോ ഇടനിലക്കാരനും ചട്ടങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ നയം പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്

(1) ചട്ടങ്ങളിൽ താഴെപ്പറയുന്നു:

ദേശീയ പെൻഷൻ സംവിധാനത്തിനും പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എ നിയന്ത്രിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും പെൻഷൻ പദ്ധതിക്കും കീഴിലുള്ള ഓരോ ഇടനിലക്കാരനും ഈ ചട്ടങ്ങൾ അനുശാസിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര നയം പാലിക്കണം.

2) നിർവചനം

"പരാതികൾ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി" എന്നതിൽ ഒരു ഇടനിലക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു സ്ഥാപനം അല്ലെങ്കിൽ നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകളാൽ നിയന്ത്രിക്കപ്പെടുന്ന ഒരു വ്യക്തിയുടെ പെരുമാറ്റം അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ഒഴിവാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കമ്മീഷൻ അല്ലെങ്കിൽ സേവനക്കുറവ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് അത്യുപതി പ്രകടിപ്പിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ആശയവിനിമയം ഉൾപ്പെടുന്നു

- a. അപൂർണ്ണമോ നിർദ്ദിഷ്ടമല്ലാത്തതോ ആയ പരാതികൾ
- b. നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്ന സ്വഭാവത്തിലുള്ള ആശയവിനിമയം
- c. അഭിപ്രായം, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം അല്ലെങ്കിൽ വിശദീകരണം തേടുന്ന ആശയവിനിമയങ്ങൾ
- d. പി. ആർ. എ. എൻ. അല്ലെങ്കിൽ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ പോലുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ വരികാരൻ നൽകാത്തതുപോലുള്ള സംശയാസ്പദമായ സ്വഭാവമുള്ള പരാതികൾ
- e. അയച്ചയാളുടെ ഐഡന്റിറ്റി സ്ഥാപിക്കാൻ കഴിയാത്ത PRAN അക്കൗണ്ട്/റെസല്യൂഷൻ വിശദാംശങ്ങൾ തേടുന്ന സ്യൂഡോ അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാത ആശയവിനിമയം അല്ലെങ്കിൽ ആശയവിനിമയം.
- f. പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എയുടെ അധികാരങ്ങൾക്കും പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും അതീതമോ അല്ലെങ്കിൽ നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്കും അതിന് കീഴിൽ രൂപപ്പെടുത്തിയ ചട്ടങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അതീതമോ ആയ പരാതികൾ
- g. ഇടനിലക്കാർ തമ്മിലുള്ള ഏതെങ്കിലും തർക്കങ്ങൾ; ഒപ്പം
- h. നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എയുടെ പ്രത്യേക അധികാരപരിധിയിലുള്ള കാര്യങ്ങൾ ഒഴികെയുള്ള വിഷയങ്ങളിൽ (കോടതി അല്ലെങ്കിൽ അർദ്ധ ജുഡീഷ്യൽ ബോഡി പരിഗണിക്കുന്ന കേസുകൾ) ഉന്നയിച്ച പരാതികൾ

3) ലക്ഷ്യം

എൻപിഎസ് ഘടനയ്ക്ക് കീഴിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഏതെങ്കിലും ഇടനിലക്കാരനോ എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിനോ എതിരായ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലും പ്രതികരിക്കുന്നതിലും പിന്തുടരേണ്ട നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും വ്യക്തമാക്കുക എന്നതാണ് ഈ നയത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം. വരിക്കാരുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള വിശാലമായ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

- i. എല്ലായ്പ്പോഴും പക്ഷപാതമില്ലാതെ എല്ലാ വരിക്കാർക്കും ന്യായവും തുല്യവുമായ പെരുമാറ്റം നൽകുക.
- ii. കാര്യക്ഷമവും ഫലപ്രദവുമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നൽകുക

ഭരിനി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചാണ് ഈ രേഖ വിവർത്തനം ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.

- iii. ബന്ധപ്പെട്ടവർ ഉന്നയിച്ച എല്ലാ പ്രശ്നങ്ങളും മര്യാദയോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- iv. വരിക്കാരുടെ പരാതികൾ ന്യായമായും തുല്യമായും വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി പര്യാപ്തവും സമയബന്ധിതവുമായ ഒരു സംഘടനാ ചട്ടക്കൂട് വികസിപ്പിക്കുക.
- v. വരിക്കാരുടെ സംതൃപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കുക.
- vi. ഉടൻടി പരാതി പരിഹാരത്തിനായി വരിക്കാരന് എളുപ്പത്തിൽ പ്രവേശനം നൽകുക.
- vii. പരാതി പരിഹാര നയത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന് മേൽനോട്ടം വഹിക്കാൻ ഒരു നിരീക്ഷണ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുക.
- viii. 2013ലെ പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എ. നിയമം, 2015ലെ പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എ. (വരിക്കാരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ) ചട്ടങ്ങൾ, തുടർന്നുള്ള ഭേദഗതികൾ, വരിക്കാരുടെ പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എ. പുറപ്പെടുവിച്ച ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളോ വിജ്ഞാപനമോ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കുക

4) എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിലേക്ക് പരാതി എങ്ങനെ വ്യാപിപ്പിക്കാം/ഉന്നയിക്കാം

താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങളിലൂടെ വരിക്കാർക്ക് പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാം:

സെൻട്രൽ ഗ്രീവൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (സിജിഎംഎസ്)	സെൻട്രൽ റെക്കോർഡ് കീപ്പിംഗ് ഏജൻസി നൽകുന്ന ലോഗിൻ, പാസ്വേർഡ് എന്നിവ ഉപയോഗിച്ച് എൻപിഎസിന്റെ ഏതൊരു വരിക്കാരനും സിജിഎംഎസ് വഴി പരാതി ഉന്നയിക്കാം. എല്ലാ സി. ആർ. എ. കളുടെയും സി. ജി. എം. എസിലേക്കുള്ള ലിങ്ക് https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance എന്ന ലിങ്കിൽ ലഭിക്കും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികൾക്കായി ഭാവിയിലെ റഫറൻസിനായി വരിക്കാരന് സിജിഎംഎസിന് കീഴിൽ ജനറേറ്റുചെയ്ത ഒരു അദ്വിതീയ പരാതി നമ്പർ നൽകും. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികളുടെ അവസ്ഥ https://npstrust.org.in/view-grievance-status എന്ന വിലാസത്തിൽ കാണാം
കത്തുകൾ	പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ (ജിആർഒ), എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റ്, ബി302, ടവർ ബി, വേൾഡ് ട്രേഡ് സെന്റർ, നൗറോജി നഗർ, ന്യൂഡൽഹി 110029

ഓൺലൈൻ പരാതി ഫോം	https://npstrust.org.in/grievance-form
-----------------	---

5) പരാതികളുടെ അംഗീകാരം

- i. കത്തിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അതത് സിആർഎയുടെ സെൻട്രൽ ഗ്രീവൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ (സിജിഎംഎസ്) രേഖപ്പെടുത്തണം. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികൾക്കായി ഭാവിയിലെ റഫറൻസിനായി വരിക്കാരന് സിജിഎംഎസിന് കീഴിൽ ജനറേറ്റുചെയ്ത ഒരു അദ്വിതീയ പരാതി നമ്പർ നൽകും.
- ii. പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സവിശേഷമായ ടോക്കൺ നമ്പർ അടങ്ങിയ ഒരു അംഗീകാരം സിജിഎംഎസ് പോർട്ടൽ വഴി പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്താൽ വരിക്കാർക്ക് അയയ്ക്കും.

ഭരിനി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചാണ് ഈ രേഖ വിവർത്തനം ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.

- iii. വെബ്ഫോമിന്റെ ലിങ്ക് നൽകുന്ന ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് പ്രതികരണം (എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്) ജിആർഒയുടെയും സിജിആർഒയുടെയും ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ ലഭിച്ച പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രതികരണമായി അയയ്ക്കും. വെബ് ഫോം വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക്, അത്തരം പരാതികൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റ് ഒരു അംഗീകാരം അയയ്ക്കും.
- iv. ഒരു പരാതിക്കായി ഒരു പ്രത്യേക ഇടനിലക്കാരൻറെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് നടപടി ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഇടനിലക്കാരൻ പരിഹാരം കാണുന്നതിനായി പരാതിക്കാരനെ അറിയിച്ച് പരാതി ബന്ധപ്പെട്ട ഇടനിലക്കാരന് കൈമാറും.

6) പരാതികളുടെ പരിഹാരവും സമയക്രമവും (ടി. എ. ടി)

- a. തപാൽ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ പ്രാൻ/അപേക്ഷാ നമ്പർ/മറ്റ് പ്രസക്തമായ റഫറൻസ് നമ്പർ, പരാതിക്കാരന്റെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ, ബാധകമായ സ്ഥലങ്ങളിൽ പിന്തുണയ്ക്കുന്ന രേഖകളുടെ പകർപ്പുകൾ എന്നിവ അടങ്ങിയിരിക്കണം.
- b. പരാതിക്കാരൻ തന്റെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിൽ സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടനിലക്കാരൻ അത് പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, വരിക്കാരന് റെഗുലേഷൻ 10 ൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായി എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിലേക്ക് പരാതി നൽകാം.
- c. ഇടനിലക്കാരൻ പരാതി സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ മൂപ്പത് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ഇടനിലക്കാരൻ (നാഷണൽ പെൻഷൻ സിസ്റ്റം ട്രസ്റ്റ് ഒഴികെ) നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ സംതൃപ്തനല്ലാത്ത ഏതൊരു വരിക്കാരനും അത്തരം ഇടനിലക്കാരനെതിരെ നാഷണൽ പെൻഷൻ സിസ്റ്റം ട്രസ്റ്റിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം. നാഷണൽ പെൻഷൻ സിസ്റ്റം ട്രസ്റ്റ് ആക്ട്, നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായി അത്തരം പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ബന്ധപ്പെട്ട ഇടനിലക്കാരനുമായുള്ള പരാതി പിന്തുടരുകയും പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഇരുപത്തൊന്ന് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വരിക്കാരനോട് ഉചിതമായി പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- d. എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ പരിഹാരം ജിആർഒ നിരീക്ഷിക്കുകയും മുതിർന്ന മാനേജ്മെന്റിന്റെ അവലോകനത്തിനായി ഇടയ്ക്കിടെ അത് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.
- e. അംഗീകാരം അയച്ച തീയതി മുതൽ രണ്ടാഴ്ചയിലേറെയായി പരിഹാരത്തിനായി തീർപ്പാക്കാത്ത കേസുകൾ എൻ. പി. എസ് ട്രസ്റ്റിന്റെ സി. ജി. ആർ. ഒ. യിലേക്ക് വരിക്കാരന്

കൈമാറാൻ കഴിയും. വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന കേസുകൾ എൻ. പി. എസ് ട്രസ്റ്റിന്റെ ചീഫ് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ (സി. ജി. ആർ. ഒ) കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും നിരീക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.

- f. എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിന് നേരിട്ട് അല്ലെങ്കിൽ വർദ്ധനയിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക്, പരാതി ലഭിച്ച് പരമാവധി ഇരുപത്തൊന്ന് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റ് എത്രയും വേഗം പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കും.

7) എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിന്റെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറും (ജിആർഒ) ചീഫ് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറും (സിജിആർഒ)

ഭരിനി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചാണ് ഈ രേഖ വിവർത്തനം ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.

എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിന്റെ സിജിആർഒ, ജിആർഒ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

8) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതികൾ വർദ്ധിപ്പിക്കൽ

എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിൽ പരാതി ലഭിച്ചതിനുശേഷം അത് പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, അത് ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 21 ദിവസത്തെ കാലയളവ് അവസാനിക്കുമ്പോൾ, പരാതിക്കാരന്റെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പരാതിക്കാരന് ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാം. നാഷണൽ പെൻഷൻ സിസ്റ്റം ട്രസ്റ്റിന് പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ ഇരുപത്തൊന്ന് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടനിലക്കാരൻ പരാതി പരിഹരിക്കാത്ത അല്ലെങ്കിൽ നാഷണൽ പെൻഷൻ സിസ്റ്റം ട്രസ്റ്റ് നൽകിയ പ്രമേയത്തിൽ സംതുപ്തനല്ലാത്ത വരികാരന് ബന്ധപ്പെട്ട ഇടനിലക്കാരനോ സ്ഥാപനത്തിനോ എതിരെ ഓംബുഡ്സ്മാന് അപ്പീൽ നൽകാം.

9) രേഖകളുടെ പരിപാലനവും റിപ്പോർട്ടിംഗും

- a. എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റ് ലഭിച്ച പരാതികളുടെ പരിഹാരവും പരാതികൾ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ സൂക്ഷിക്കും. എൻപിഎസിന്റെ സിജിഎംഎസ് പ്ലാറ്റ്ഫോം പരമാവധി ഒരു കാലയളവിനുള്ളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും
(01) വരികാരന് പ്രമേയത്തിന്റെ അറിയിപ്പ് അയച്ചതിന് ശേഷമുള്ള പ്രവൃത്തി ദിവസം
- b. പിഎഫ്ആർഡിഎ/എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിന്റെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റ് ആവശ്യമായ റിപ്പോർട്ടുകൾ സമർപ്പിക്കും
- c. പരാതി പരിഹാര നയം എല്ലാവർക്കും പ്രാപ്യമാണ്, മാത്രമല്ല പരാതികൾ ഉന്നയിക്കുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള രീതികളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ എളുപ്പത്തിൽ ലഭ്യമാണെന്ന് ഇത് ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഈ നയം വെബ്സൈറ്റിലും എൻപിഎസ് ട്രസ്റ്റിന്റെ ഓഫീസിലും ലഭ്യമാണ്.

10) പരാതികൾ അടയ്ക്കൽ

ഓരോ പരാതിയും തീർപ്പാക്കുകയും പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിന്റെയോ നിരസിക്കലിന്റെയോ വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയ അന്തിമ മറുപടി പരാതിക്കാരന് അയയ്ക്കുകയും അതിന്റെ കാരണം രേഖാമൂലം രേഖപ്പെടുത്തുകയും വേണം.

താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഒരു പരാതി തീർപ്പാക്കുകയും അവസാനിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതായി കണക്കാക്കും, അതായത്:

- a. പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഇടനിലക്കാരനോ സ്ഥാപനമോ പരാതിക്കാരന്റെ അഭ്യർത്ഥന പൂർണ്ണമായും അംഗീകരിക്കുമ്പോൾ.
- b. പരാതിക്കാരൻ രേഖാമൂലം സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഇടനിലക്കാരന്റെയോ സ്ഥാപനത്തിന്റെയോ പ്രതികരണത്തെ അത് അംഗീകരിക്കുന്നു.
- c. പി. എഫ്. ആർ. ഡി. എ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഇടനിലക്കാരന്റെയോ സ്ഥാപനത്തിന്റെയോ രേഖാമൂലമുള്ള പ്രതികരണം ലഭിച്ച് നാൽപ്പത്തിയഞ്ച് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരൻ പ്രതികരിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ.
- d. അതോറിറ്റി നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഇടനിലക്കാരനോ സ്ഥാപനമോ അതിന്റെ കരാർ, നിയമപരമായ, നിയന്ത്രണ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റിയിട്ടുണ്ടെന്നും അതിനാൽ പരാതി അവസാനിപ്പിക്കുന്നുവെന്നും വരികാരനെ അറിയിച്ച് പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥൻ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.
- e. തീയതി മുതൽ നാൽപ്പത്തിയഞ്ച് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരൻ അപ്പീൽ നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ

ഭരിനി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചാണ് ഈ രേഖ വിവർത്തനം ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.

അതോറിറ്റി അല്ലെങ്കിൽ ദേശീയ പെൻഷൻ സിസ്റ്റം ട്രസ്റ്റ് നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഇടനിലക്കാരനോ സ്ഥാപനമോ ആശയവിനിമയം നടത്തിയ പരാതിയുടെ പരിഹാരം സ്വീകരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യുക.

- f. അപ്പീലിലെ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം അത്തരം പരാതിക്കാരനെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.

എന്നാൽ ഓംബുഡ്സ്മാനോ അതതുസംബന്ധിച്ച അതോറിറ്റിയോ നിർദ്ദിഷ്ട കാലയളവിനപ്പുറം അപ്പീൽ/പുനരവലോകനം ഫയൽ ചെയ്യാൻ അനുവദിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അടച്ചുപൂട്ടൽ ബാധകമല്ല.

പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുകയും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി വരിക്കാരനെ അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ മാത്രമേ മറ്റ് ഓർഗനൈസേഷനുകളുമായോ റെഗുലേറ്ററി അധികാരികളുമായോ പങ്കിടുകയും ചെയ്യുകയുള്ളൂ. അല്ലാത്തപക്ഷം വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നത് വരിക്കാരുടെ സമ്മതത്തോടെ മാത്രമേ ചെയ്യുകയുള്ളൂ. പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഒരു ബാഹ്യ ഏജൻസി/ഓർഗനൈസേഷന്റെ ഇൻപുട്ട് ആവശ്യമുള്ള സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഇത് ചെയ്യുകയുള്ളൂ.

ഭരിനി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചാണ് ഈ രേഖ വിവർത്തനം ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.