



तक्रार निवारण धोरण एनपीएस ट्रस्ट 2025

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

या दस्तऐवजाचे भाषांतर भाषिणी सेवा वापरून केले आहे.

सामग्री

1) प्रस्तावना.....	3
2) व्याख्या.....	3
3) उद्दिष्ट.....	3
4) कशी ते वाढवा / वाढवा द तक्रार ते एनपीएस विश्वासार्हता.....	4
5) प्रशंसा चा तक्रारी.....	4
6) निवारण चा तक्रारी आणि फेरी-फेरी-वेळ (टीएटी).....	5
7) तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ) आणि प्रमुख तक्रार निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ) चा एनपीएस विश्वासार्हता.....	5
8) वाढती वाढ चा तक्रारी ते लोकपाल.....	6
9) देखभाल चा नोंदी आणि अहवाल देणे.....	6
10) बंद करणे चा तक्रार.....	6

या दस्तऐवजाचे भाषांतर भाषिणी सेवा वापरून केले आहे.

1) प्रस्तावना

पी. एफ. आर. डी. ए. (अभिदाता तक्रार निवारण) नियम 2015 च्या तरतुदीनुसार आणि त्यानंतरच्या सुधारणांनुसार, प्रत्येक मध्यस्थाने नियमांतर्गत दिलेल्या तक्रार निवारण धोरणाचे पालन करणे आवश्यक आहे

(1) नियमांची माहिती खाली दिली आहे:

राष्ट्रीय निवृत्तीवेतन प्रणाली आणि पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारे नियंत्रित इतर कोणत्याही निवृत्तीवेतन योजनेअंतर्गत प्रत्येक मध्यस्थ या नियमांद्वारे निर्धारित केलेल्या तक्रार निवारण धोरणाचे पालन करेल.

2) व्याख्या

"तक्रारी किंवा तक्रारी" मध्ये, कायद्याच्या तरतुदींद्वारे शासित मध्यस्थ किंवा संस्था किंवा व्यक्तीचे वर्तन किंवा कोणत्याही प्रकारची चूक किंवा कर्तबगारी किंवा सेवेतील कमतरता याबाबत असंतोष व्यक्त करणाऱ्या कोणत्याही संप्रेषणाचा समावेश आहे, परंतु त्यात सुधारात्मक कारवाईची मागणी करण्याच्या स्वरूपाचा समावेश नाही, परंतु त्यात खालील गोष्टींचा समावेश नाही -

- अपूर्ण किंवा विशिष्ट स्वरूपाच्या नसलेल्या तक्रारी
- सूचना देण्याच्या स्वरूपातील संवाद
- मत, मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मिळविण्यासाठी संपर्क
- संशयास्पद स्वरूपाच्या तक्रारी जसे की जेथे ग्राहक पी. एफ. आर. डी. ए. किंवा संपर्क तपशील यासारखे तपशील देत नाही
- ज्या संदर्भात पाठवणाऱ्याची ओळख पटवली जाऊ शकली नाही अशा पी. एफ. आर. डी. ए. खात्याचा/समाधानाचा तपशील मागण्यासाठी छद्म किंवा अनामिक संप्रेषण किंवा संप्रेषण.
- पी. एफ. आर. डी. ए. च्या अधिकारांच्या आणि कार्याच्या पलीकडे किंवा अधिनियमाच्या तरतुदींच्या आणि त्याखाली तयार केलेल्या नियम आणि विनियमांच्या पलीकडे असलेल्या तक्रारी
- मध्यस्थांमधील कोणतेही विवाद; आणि
- कायद्याच्या तरतुदीनुसार पी. एफ. आर. डी. ए. च्या विशेष कार्यक्षेत्रातील बाबी वगळता, न्यायालयीन विषयांवर (न्यायालय किंवा अर्ध-न्यायिक संस्थेद्वारे विचाराधीन प्रकरणे) उपस्थित केलेल्या तक्रारी

3) उद्दिष्ट

एन. पी. एस. संरचनेअंतर्गत दिल्या जाणाऱ्या सेवांच्या संदर्भात कोणत्याही मध्यस्थ किंवा एन. पी. एस. ट्रस्टविरुद्धच्या कोणत्याही तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी, हाताळण्यासाठी आणि त्यांना प्रतिसाद देण्यासाठी पाळली जाणारी धोरणे आणि कार्यपद्धती ठरवणे हा या धोरणाचा उद्देश आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी खालील व्यापक उद्दिष्टे आहेत:

- पक्षपात न करता सर्व सदस्यांना नेहमीच न्याय्य आणि समान वागणूक देणे.

ii. ँक कार्यक्षम आणल प्रभावी तक्रार नलवारण यंत्रणा प्रदान करणे

या दस्तऐवजाचे भाषांतर भाषिणी सेवा वापरून केले आहे.

- iii. हितधारकांनी उपस्थित केलेले सर्व मुद्दे सौजन्याने हाताळले जातील आणि निर्धारित कालमर्यादित सोडवले जातील याची खात्री करणे.
- iv. ग्राहकांच्या तक्रारी न्याय्य आणि न्याय्यपणे त्वरित सोडवण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी पुरेशी आणि वेळेवर संघटनात्मक चौकट विकसित करणे.
- v. ग्राहकांच्या समाधानाची वर्धित पातळी प्रदान करणे.
- vi. त्वरित तक्रार निवारणासाठी ग्राहकाला सुलभ प्रवेश प्रदान करणे.
- vii. तक्रार निवारण धोरणाच्या कामकाजावर देखरेख ठेवण्यासाठी देखरेख यंत्रणा स्थापन करणे.
- viii. पी. एफ. आर. डी. ए. कायदा, 2013, पी. एफ. आर. डी. ए. (ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण) नियम 2015 आणि त्यानंतरच्या सुधारणा आणि ग्राहकांच्या तक्रारींशी संबंधित पी. एफ. आर. डी. ए. ने जारी केलेली कोणतीही मार्गदर्शक तत्वे किंवा अधिसूचना यांचे पालन करणे

4) एन. पी. एस. ट्रस्टकडे तक्रार कशी वाढवायची/मांडायची

ग्राहक खालील पद्धतींद्वारे तक्रारी नोंदवू शकतात:

केंद्रीय तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (सी. जी. एम. एस)	एन. पी. एस. चा कोणताही ग्राहक सेंट्रल रेकॉर्डकीपिंग एजन्सीने त्याला/तिला दिलेले लॉगिन आणि संकेतशब्द वापरून सी. जी. एम. एस. च्या माध्यमातून तक्रार करू शकतो. सर्व सी. आर. ए. च्या सी. जी. एम. एस. ची लिंक https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance वर उपलब्ध आहे नोंदणीकृत तक्रारींसाठी भविष्यातील संदर्भासाठी ग्राहकाला सी. जी. एम. एस. अंतर्गत तयार केलेला एक अद्वितीय तक्रार क्रमांक प्रदान केला जाईल. नोंदणीकृत तक्रारींची स्थिती https://npstrust.org.in/view-grievance-status वर पाहिली जाऊ शकते
पत्रे	तक्रार निवारण अधिकारी (जी. आर. ओ.), एन. पी. एस. ट्रस्ट, बी. 302, टॉवर बी वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, नौरोजी नगर, नवी दिल्ली 110029
ऑनलाईन तक्रार फॉर्म	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) तक्रारींची स्वीकृती

- i. पत्राद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींची नोंद संबंधित सी. आर. ए. च्या केंद्रीय तक्रार व्यवस्थापन प्रणालीमध्ये (सी. जी. एम. एस.) केली जाईल. नोंदणीकृत तक्रारींसाठी भविष्यातील संदर्भासाठी ग्राहकाला सी. जी. एम. एस. अंतर्गत तयार केलेला एक अद्वितीय तक्रार क्रमांक प्रदान केला जाईल.

- ii. सी. जी. एम. एस. पोर्टलद्वारे दाखल केलेल्या तक्रारींच्या बाबतीत तक्रारींशी संबंधित विशिष्ट टोकन क्रमांक असलेली पावती सदस्यांना पाठवली जाईल.

या दस्तऐवजाचे भाषांतर भाषिणी सेवा वापरून केले आहे.

- iii. जी. आर. ओ. आणि सी. जी. आर. ओ. च्या ईमेल आयडीवर प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या संदर्भात प्रतिसाद म्हणून वेबफॉर्मची लिंक (एन. पी. एस. ट्रस्टच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध) देणारा स्वयंचलित प्रतिसाद पाठवला जाईल. वेबफॉर्मद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींसाठी, अशी तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून तीन कामकाजाच्या दिवसांच्या आत एन. पी. एस. ट्रस्टद्वारे पावती पाठवली जाईल.
- iv. जर एखाद्या तक्रारीसाठी एखाद्या विशिष्ट मध्यस्थाकडून कारवाईची आवश्यकता असेल, तर तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत संबंधित मध्यस्थाने तोडगा काढण्यासाठी तक्रारदाराला कळवल्यानंतर तक्रार संबंधित मध्यस्थाकडे हस्तांतरित केली जाईल.

6) तक्रारींचे निवारण आणि वेळ पाळणे (टी. ए. टी.)

- a. टपालाद्वारे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींमध्ये पी. आर. ए. एन./अर्ज क्रमांक/इतर संबंधित संदर्भ क्रमांक, तक्रारदाराचे नाव, पत्ता आणि संपर्क तपशील, जिथे लागू असेल तिथे सहाय्यक कागदपत्रांच्या प्रती असाव्यात.
- b. जर तक्रारदार त्याच्या/तिच्या तक्रारींच्या निवारणावर समाधानी नसेल किंवा तक्रार दाखल केल्याच्या 30 दिवसांच्या अखेरीस मध्यस्थाने त्याचे निराकरण केले नसेल, तर ग्राहक नियमन 10 मधील तरतुदींनुसार एन. पी. एस. ट्रस्टकडे तक्रार करू शकतो.
- c. मध्यस्थाने तक्रार प्राप्त केल्याच्या तारखेपासून तीस दिवसांच्या आत ज्याच्या तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा जो कोणत्याही मध्यस्थाने (राष्ट्रीय निवृत्तीवेतन प्रणाली न्यासाव्यतिरिक्त) दिलेल्या ठरावावर समाधानी नाही, असा कोणताही ग्राहक अशा मध्यस्थाविरुद्ध राष्ट्रीय निवृत्तीवेतन प्रणाली न्यासाकडे तक्रार नोंदवू शकतो. राष्ट्रीय निवृत्तीवेतन प्रणाली न्यास कायदा, नियम, विनियम आणि लागू मार्गदर्शक तत्वांच्या तरतुदींनुसार अशा तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी संबंधित मध्यस्थाकडे तक्रारीचा पाठपुरावा करेल आणि तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून एकवीस दिवसांच्या आत ग्राहकाला योग्य प्रतिसाद देईल.
- d. जी. आर. ओ. एन. पी. एस. ट्रस्टला प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या निराकरणावर देखरेख ठेवेल आणि वरिष्ठ व्यवस्थापनाद्वारे पुनरावलोकनासाठी वेळोवेळी ती सादर करेल.
- e. पावती पाठवण्याच्या तारखेपासून दोन (2) आठवड्यांपेक्षा जास्त काळ निराकरणासाठी प्रलंबित असलेली प्रकरणे ग्राहकांद्वारे एन. पी. एस. ट्रस्टच्या सी. जी. आर. ओ. कडे वाढवली जाऊ शकतात. वाढलेली प्रकरणे एन. पी. एस. ट्रस्टच्या मुख्य तक्रार निवारण अधिकाऱ्याद्वारे (सी. जी. आर. ओ.) हाताळली जातील आणि त्यावर देखरेख ठेवली जाईल.
- f. एन. पी. एस. ट्रस्टला थेट किंवा वाढीद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींसाठी, एन. पी. एस. ट्रस्ट तक्रार प्राप्त झाल्यापासून जास्तीत जास्त एकवीस दिवसांच्या आत शक्य तितक्या लवकर तक्रारींचे निराकरण करेल.

7) एन. पी. एस. ट्रस्टचे तक्रार निवारण अधिकारी (जी. आर. ओ.) आणि मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ.)

या दस्तऐवजाचे भाषांतर भाषिणी सेवा वापरून केले आहे.

एन. पी. एस. ट्रस्टच्या सी. जी. आर. ओ. आणि जी. आर. ओ. चा तपशील एन. पी. एस. ट्रस्टच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

8) लोकपालांकडे तक्रारीची वाढ

एन. पी. एस. ट्रस्टकडे प्राप्त झाल्यानंतर तक्रार निराकरण न झाल्यास, ती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांचा कालावधी संपल्यानंतर, तक्रारदार तक्रारदाराच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी लोकपालकडे अपील दाखल करू शकतो. ज्या ग्राहकाने राष्ट्रीय निवृत्तीवेतन प्रणाली न्यासाकडे तक्रार सादर केल्याच्या तारखेपासून एकवीस दिवसांच्या आत मध्यस्थाद्वारे तक्रार निकाली काढली नाही किंवा जो राष्ट्रीय निवृत्तीवेतन प्रणाली न्यासाने दिलेल्या ठरावावर समाधानी नाही, तो संबंधित मध्यस्थ किंवा संस्थेविरुद्ध लोकपालकडे अपील करू शकतो

9) नोंदी आणि अहवालाची देखभाल

- एन. पी. एस. ट्रस्ट प्राप्त झालेल्या तक्रारीचे निराकरण आणि तक्रार बंद करण्याशी संबंधित नोंदी जतन करेल. एन. पी. एस. चे सी. जी. एम. एस. मंच जास्तीत जास्त एका कालावधीत अद्ययावत केले जाईल
(1) ग्राहकाला ठराव कळवल्यानंतर कामाचा दिवस
- पी. एफ. आर. डी. ए./एन. पी. एस. ट्रस्टच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार एन. पी. एस. ट्रस्ट आवश्यक अहवाल सादर करेल
- तक्रार निवारण धोरण सर्वासाठी सुलभ आहे आणि ते हे सुनिश्चित करते की तक्रारी करण्याच्या आणि त्यांचे निराकरण करण्याच्या पद्धतींबद्दल माहिती सहज उपलब्ध आहे. हे धोरण संकेतस्थळावर म्हणजेच www.npstrust.org.in आणि एन. पी. एस. ट्रस्टच्या कार्यालयात देखील उपलब्ध आहे.

10) तक्रारीचे निवारण

प्रत्येक तक्रार निकाली काढली जाईल आणि तक्रारकर्त्याला अंतिम उत्तर पाठवले जाईल, ज्यात निराकरण किंवा तक्रार नाकारण्याचा तपशील असेल आणि त्याचे कारण लेखी नोंदवले जाईल.

खालीलपैकी कोणत्याही प्रकरणात तक्रार निकाली काढलेली आणि बंद केलेली मानली जाईल, म्हणजे:

- जेव्हा पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारे नियंत्रित मध्यस्थ किंवा संस्थेने तक्रारदाराच्या विनंतीला पूर्णपणे मान्यता दिली असेल.
- जिथे तक्रारदाराने लेखी सूचित केले आहे, तिथे पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारे नियंत्रित मध्यस्थ किंवा संस्थेच्या प्रतिसादाची स्वीकृती.
- जेथे तक्रारदाराने पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारे विनियमित मध्यस्थ किंवा संस्थेचा लेखी प्रतिसाद मिळाल्यानंतर पंचेचाळीस दिवसांच्या आत प्रतिसाद दिला नाही.
- जेथे तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने अभिदाताच्या सूचनेखाली प्रमाणित केले आहे की प्राधिकरणाद्वारे नियंत्रित मध्यस्थ किंवा संस्थेने आपल्या कंत्राटी, वैधानिक आणि नियामक जबाबदाऱ्या पार पाडल्या आहेत आणि त्यामुळे तक्रार बंद होते.
- जेथे तक्रारदाराने तारखेपासून पंचेचाळीस दिवसांच्या आत कोणतेही अपील केले नसेल

या दस्तऐवजाचे भाषांतर भाषिणी सेवा वापरून केले आहे.

, यथास्थिती, प्राधिकरण किंवा राष्ट्रीय निवृत्तीवेतन प्रणाली न्यासाद्वारे विनियमित मध्यस्थ किंवा संस्थेने कळवलेल्या तक्रारीचे निराकरण किंवा निराकरण.

f. जेथे अपीलातील लोकपालचा निर्णय अशा तक्रारदाराला कळवण्यात आला आहे.

परंतु, जेथे लोकपाल किंवा, यथास्थिती, प्राधिकरणाने, निर्दिष्ट कालावधीच्या पलीकडे अपील/पुनरीक्षण दाखल करण्यास परवानगी दिली आहे, तेथे बंद लागू होणार नाही.

तक्रारीचे तपशील गोपनीय ठेवले जातील आणि संबंधित कायद्यांनुसार आणि ग्राहकाला त्याबद्दल माहिती दिली जाईल तरच इतर संस्था/नियामक प्राधिकरणांशी सामायिक केले जातील. अन्यथा माहितीची देवाणघेवाण केवळ ग्राहकाच्या संमतीनेच केली जाईल आणि तक्रार सोडवण्यासाठी बाह्य संस्था/संस्थेची माहिती आवश्यक असेल तरच ती केली जाईल.

या दस्तऐवजाचे भाषांतर भाषिणी सेवा वापरून केले आहे.