



शिकायत निवारण नीति

एनपिएस ट्रस्ट

2025

एस. नो	संस्करण	मिति
1	संस्करण 1.0	19.07.2024
2	संस्करण 2.0	04.11.2025

यो कागजात भाषिणी सेवाहरू प्रयोग गरेर अनुवाद गरिएको छ।

सामग्रीहरू

1) प्रस्तावना.....	3
2) परिभाषा.....	3
3) उद्देश्य.....	3
4) कसरी का लागि बढाउनुहोस् / उठाउनुहोस् द शिकायत का लागि एनपिएस ट्रस्ट.....	4
5) स्वीकृति को शिकायतहरू.....	4
6) निवारण को शिकायतहरू अनि घुमाउरो-समय (टिएटि).....	5
7) शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) अनि प्रमुख शिकायत निवारण अधिकारी (सिजिआरओ) को एनपिएस ट्रस्ट.....	5
8) वृद्धि को शिकायतहरू का लागि लोकपाल.....	6
9) रखरखाव को रेकर्डहरू अनि रिपोर्टिङ.....	6
10) बन्द को शिकायत.....	6

यो कागजात भाषिणी सेवाहरू प्रयोग गरेर अनुवाद गरिएको छ।

1) प्रस्तावना

पीएफआरडिए (अभिदाता गुनासो निवारण) विनियम 2015 र त्यसपछिको संशोधनहरूको प्रावधान अनुसार, प्रत्येक मध्यस्थले विनियमहरू अन्तर्गत तोकिएको गुनासो निवारण नीति पालना गर्न आवश्यक छ। विनियमका अंशहरू-खण्ड 3 (1) नियमहरू तल दिइएको छः

राष्ट्रिय पेन्सन प्रणालीअन्तर्गतका प्रत्येक मध्यस्थ र पीएफआरडिएद्वारा विनियमित कुनै पनि अन्य पेन्सन योजनाले यी नियमहरूद्वारा निर्धारित गुनासो निवारण नीतिलाई पालना गर्नेछ।

2) परिभाषा

"गुनासो वा गुनासो" मा कुनै पनि संचार समावेश छ जसले आचरण वा कुनै चूक वा कमिसन वा सेवाको कमीको सम्बन्धमा, मध्यस्थ वा संस्था वा अधिनियमका प्रावधानहरूद्वारा शासित व्यक्ति र उपचारात्मक कारबाही खोज्ने प्रकृतिमा असन्तुष्टि व्यक्त गर्दछ तर निम्न समावेश गर्दैन -

- a. अपूर्ण वा प्रकृतिमा विशिष्ट नभएको गुनासोहरू
- b. सुझाव दिने प्रकृतिमा सञ्चार
- c. राय, मार्गदर्शन वा स्पष्टीकरण खोज्ने सञ्चारहरू
- d. जहाँ ग्राहकले प्रान वा सम्पर्क विवरणहरू जस्ता विवरणहरू प्रदान गर्दैनन् जस्ता शङ्कास्पद प्रकृतिका शिकायतहरू
- e. छद्म वा अज्ञात सञ्चार वा PRAN खाता/समाधानको विवरण खोज्ने सञ्चार, जसको सम्बन्धमा प्रेषकको पहिचान स्थापित हुन सकेन।
- f. पीएफआरडिएको शक्ति र कार्यभन्दा बाहिर वा ऐनका प्रावधानहरू र त्यसअन्तर्गत बनाइएका नियम र विनियमहरूभन्दा बाहिरका शिकायतहरू
- g. मध्यस्थहरू बिच कुनै पनि विवाद; र
- h. अधिनियमका प्रावधानहरू अन्तर्गत पीएफआरडिएको विशेष क्षेत्रभित्रका मामिलाहरू बाहेक विचाराधीन विषयहरू (मुद्दाहरू जुन कानूनको अदालत वा अर्ध-न्यायिक निकायद्वारा विचाराधीन छन्) मा उठाइएको गुनासोहरू

3) उद्देश्य

यस नीतिको उद्देश्य एनपिएस संरचना अन्तर्गत प्रस्ताव गरिएका सेवाहरूको सन्दर्भमा कुनै पनि मध्यस्थ वा एनपिएस ट्रस्ट विरुद्ध कुनै पनि गुनासो प्राप्त गर्न, ह्यान्डल गर्न र जवाफ दिन अनुसरण गर्नुपर्ने नीति र प्रक्रियाहरू सेट गर्नु हो। ग्राहकका गुनासोहरू सम्बोधन गर्न निम्न व्यापक उद्देश्यहरू छन्:

- i. सबै समयमा पक्षपात बिना सबै ग्राहकहरूलाई निष्पक्ष र समान व्यवहार प्रदान गर्न।
- ii. एक कुशल र प्रभावकारी गुनासो निवारण संयन्त्र प्रदान गर्न

यो कागजात भाषिणी सेवाहरू प्रयोग गरेर अनुवाद गरिएको छ।

- iii. हितधारकहरूले उठाएका सबै मुद्दाहरूलाई शिष्टाचारका साथ व्यवहार गरिएको र निर्धारित समयसीमाभित्र समाधान गरिएको सुनिश्चित गर्ने।
- iv. ग्राहकको गुनासोहरूलाई उचित र समान रूपमा सम्बोधन गर्न र समाधान गर्न पर्याप्त र समयमै संगठनात्मक ढाँचा विकास गर्ने।
- v. ग्राहकहरूको सन्तुष्टिको उन्नत स्तर प्रदान गर्ने।
- vi. तत्काल गुनासो निवारणका लागि ग्राहकलाई सजिलो पहुँच प्रदान गर्ने।
- vii. शिकायत निवारण नीतिको कार्यको निरीक्षण गर्न अनुगमन संयन्त्र स्थापना गर्ने।
- viii. पीएफआरडीए अधिनियम, 2013, पीएफआरडीए (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम 2015 र त्यसपछिका संशोधनहरू, र ग्राहकहरूको गुनासोसँग सम्बन्धित पीएफआरडीएद्वारा जारी गरिएका कुनै पनि दिशानिर्देश वा अधिसूचनाको अनुपालन गर्ने

4) एनपिएस ट्रस्टमा कसरी गुनासो बढाउने/उठाउने

ग्राहकहरूले निम्न मोडहरू मार्फत गुनासो उठाउन सक्छन्:

केन्द्रीय शिकायत व्यवस्थापन प्रणाली (सिजिएमएस)	एनपिएसका कुनै पनि ग्राहकले सेन्ट्रल रेकर्ड किपिड एजेन्सीद्वारा प्रदान गरिएको लगइन र पासवर्ड प्रयोग गरेर सिजिएमएस मार्फत गुनासो उठाउन सक्छन्। सबै सिआरएहरूको सिजिएमएसको लिङ्क https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance मा पहुँच गर्न सकिन्छ ग्राहकलाई दर्ता गरिएको गुनासोका लागि भविष्यको सन्दर्भका लागि सिजिएमएस अन्तर्गत उत्पन्न एक अद्वितीय गुनासो नम्बर प्रदान गरिनेछ। दर्ता गरिएका गुनासोहरूको स्थिति https://npstrust.org.in/view-grievance-status मा हेर्न सकिन्छ
पत्रहरू	शिकायत निवारण अधिकारी (जिआरओ), एनपिएस ट्रस्ट, बी302, टावर बी, वर्ल्ड ट्रेड सेन्टर, नौरोजी नगर, नयाँ दिल्ली 110029
अनलाइन शिकायत ढाँचा	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) शिकायतहरूको स्वीकृति

- i. पत्रमार्फत प्राप्त गुनासोहरू सम्बन्धित सी. आर. ए. को केन्द्रीय शिकायत व्यवस्थापन प्रणाली (सि. जि. एम. एस.) मा दर्ता गरिनेछ। ग्राहकलाई दर्ता गरिएको गुनासोका लागि भविष्यको सन्दर्भका लागि सिजिएमएस अन्तर्गत उत्पन्न एक अद्वितीय गुनासो नम्बर प्रदान गरिनेछ।
- ii. गुनासोसँग सम्बन्धित अद्वितीय टोकन नम्बर भएको स्वीकृति सिजिएमएस पोर्टलमार्फत दर्ता गरिएका गुनासोहरूको मामलामा

ग्राहकहरूलाई पठाइनेछ।

यो कागजात भाषिणी सेवाहरू प्रयोग गरेर अनुवाद गरिएको छ।

- iii. वेबफर्मको लिङ्क दिने स्वचालित प्रतिक्रिया (एनपिएस ट्रस्टको वेबसाइटमा उपलब्ध) जिआरओ र सिजिआरओको इमेल आईडीमा प्राप्त गुनासोहरूको सम्बन्धमा प्रतिक्रियाको रूपमा पठाइनेछ। वेबफर्ममार्फत प्राप्त हुने गुनासोहरूका लागि, एनपिएस ट्रस्टद्वारा त्यस्तो गुनासो प्राप्त भएको मितिदेखि तिन कार्य दिनभित्र स्वीकृति पठाइनेछ।
- iv. यदि कुनै उजुरीमा विशेष मध्यस्थ (आइइएस) को तर्फबाट कारबाही आवश्यक छ भने, गुनासो प्राप्त भएको मितिदेखि 21 दिन भित्र सम्बन्धित मध्यस्थद्वारा समाधानका लागि उजुरीकर्तालाई सूचित गर्दै सम्बन्धित मध्यस्थ (आइइएस) लाई गुनासो हस्तान्तरण गरिनेछ।

6) गुनासोहरूको निवारण र समय-परिवर्तन (टिएटि)

- a. हुलाकमार्फत प्राप्त हुने गुनासोहरूमा प्रान/आवेदन नम्बर/अन्य सान्दर्भिक सन्दर्भ नम्बर, उजुरीकर्ताको नाम, ठेगाना र सम्पर्क विवरण, जहाँ लागू हुन्छ त्यहाँ सहायक कागजातहरूको प्रतिलिपिहरू समावेश हुनुपर्छ।
- b. यदि उजुरीकर्ता आफ्ना गुनासोहरूको निवारणबाट सन्तुष्ट भएनन् वा यदि गुनासो दर्ता गरेको 30 दिनको अन्त्यसम्ममा मध्यस्थद्वारा समाधान गरिएको छैन भने, ग्राहकले नियमन 10 मा समावेश प्रावधानहरू अनुसार एनपिएस ट्रस्टमा गुनासो बढाउन सक्छ।
- c. कुनै पनि ग्राहक जसको गुनासो मध्यस्थद्वारा गुनासो प्राप्त भएको मितिदेखि तीस दिन भित्र समाधान गरिएको छैन, वा जो कुनै पनि मध्यस्थ (राष्ट्रिय पेन्सन प्रणाली ट्रस्ट बाहेक) द्वारा प्रदान गरिएको समाधानबाट सन्तुष्ट छैन, त्यस्ता मध्यस्थ विरुद्ध राष्ट्रिय पेन्सन प्रणाली ट्रस्टमा गुनासो दर्ता गर्न सक्छ। राष्ट्रिय पेन्सन प्रणाली ट्रस्टले ऐन, नियम, विनियम र लागू दिशानिर्देशका प्रावधानहरू अनुसार त्यस्ता गुनासोहरूको निवारणका लागि सम्बन्धित मध्यस्थसँग गुनासो पछ्याउनेछ र गुनासो प्राप्त भएको मितिदेखि 21 दिनभित्र ग्राहकलाई उचित जवाफ दिनेछ।
- d. जिआरओले एनपिएस ट्रस्टले प्राप्त गरेको उजुरीको समाधानको अनुगमन गर्नेछ र समय-समयमा वरिष्ठ व्यवस्थापनद्वारा समीक्षाका लागि राख्नेछ।
- e. स्वीकृति पठाउने मितिदेखि दुई (2) हप्ताभन्दा बढी समयसम्म समाधानका लागि विचाराधीन रहेका मुद्दाहरू ग्राहकहरूद्वारा एनपिएस ट्रस्टको सिजीआरओमा बढाउन सकिन्छ। बढ्दो मामिलाहरू एनपिएस ट्रस्टको मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सिजिआरओ) द्वारा व्यवहार र अनुगमन गरिनेछ।
- f. एनपिएस ट्रस्टले प्रत्यक्ष रूपमा वा वृद्धि मार्फत प्राप्त गरेको गुनासोहरूका लागि, एनपिएस ट्रस्टले गुनासो प्राप्त भएको अधिकतम 21 दिनभित्र सकेसम्म चाँडो समाधान खोज्नेछ।

7) एनपिएस ट्रस्टको शिकायत निवारण अधिकारी (जिआरओ) र मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सिजिआरओ)

यो कागजात भाषिणी सेवाहरू प्रयोग गरेर अनुवाद गरिएको छ।

एनपिएस ट्रस्टको सिजिआरओ र जिआरओको विवरण एनपिएस ट्रस्टको वेबसाइटमा उपलब्ध छ।

8) लोकपालमा उजुरीको वृद्धि

यदि एनपिएस ट्रस्टमा यसको प्राप्ति पछि गुनासो अनसुलझे रहन्छ भने, त्यसको प्राप्तिबाट 21 दिनको अवधि समाप्त भएपछि, उजुरीकर्ताले उजुरीकर्ताको गुनासोहरूको निवारणका लागि लोकपालमा अपिल गर्न सक्छ। राष्ट्रिय पेन्सन प्रणाली ट्रस्टमा गुनासो पेश गरेको मितिदेखि एक्काइस दिनभित्र मध्यस्थद्वारा गुनासो समाधान नगरिएको वा राष्ट्रिय पेन्सन प्रणाली ट्रस्टले प्रदान गरेको समाधानबाट सन्तुष्ट नभएको ग्राहकले सम्बन्धित मध्यस्थ वा निकायविरुद्ध लोकपालमा अपिल गर्न रुचाउन सक्छ

9) अभिलेख र प्रतिवेदनको रखरखाव

- एनपिएस ट्रस्टले प्राप्त गुनासो समाधान र गुनासोको समापनसँग सम्बन्धित रेकर्डहरू सुरक्षित राख्नेछ। एनपिएसको सिजिएमएस प्लेटफर्म अधिकतम एक अवधिमा अद्यावधिक गरिनेछ
(1) ग्राहकलाई समाधानको सूचना पठाएपछि कार्य दिन
- एनपिएस ट्रस्टले पीएफआरडिए/एनपिएस ट्रस्टको दिशानिर्देश अनुसार आवश्यक प्रतिवेदन पेस गर्नेछ
- गुनासो निवारण नीति सबैका लागि पहुँचयोग्य छ र यसले गुनासो गर्ने र समाधान गर्ने तरिकाहरूबारे जानकारी सजिलै उपलब्ध भएको सुनिश्चित गर्दछ। यो नीति वेबसाइट अर्थात् www.npstrust.org.in र एनपिएस ट्रस्टको कार्यालयमा पनि उपलब्ध छ।

10) शिकायत बन्द गर्ने

प्रत्येक गुनासोको समाधान गरिनेछ र अन्तिम जवाफ उजुरीकर्तालाई पठाइनेछ, जसमा समाधान वा गुनासो अस्वीकृतिको विवरण हुनेछ, जसको कारण लिखित रूपमा रेकर्ड गरिनेछ।

कुनै पनि उजुरीलाई निम्न उदाहरणहरू मध्ये कुनै एकमा निपटान र बन्द मानिनेछ, अर्थात्:

- जब पीएफआरडिएद्वारा विनियमित मध्यस्थ वा संस्थाले उजुरीकर्ताको अनुरोधलाई पूर्ण रूपमा स्वीकार गरेको छ।
- जहाँ उजुरीकर्ताले लिखित रूपमा सङ्केत गरेको छ, यसले पीएफआरडिएद्वारा विनियमित मध्यस्थ वा संस्थाको प्रतिक्रियाको स्वीकृति दिन्छ।
- जहाँ उजुरीकर्ताले पीएफआरडिएद्वारा विनियमित मध्यस्थ वा संस्थाको लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त भएको पैंतालीस दिन भित्र जवाफ दिएको छैन।
- जहाँ प्राधिकरणद्वारा विनियमित मध्यस्थ वा संस्थाले आफ्नो संविदात्मक, वैधानिक र नियामक दायित्वहरू पूरा गरेको छ र त्यसैले गुनासो बन्द गरेको छ भनेर शिकायत निवारण अधिकारीले ग्राहकलाई सूचना दिएर प्रमाणित गरेको छ।
- जहाँ उजुरीकर्ताले मितिदेखि पैंतालीस दिन भित्र कुनै पनि अपिललाई प्राथमिकता दिएको छैन

यो कागजात भाषिणी सेवाहरू प्रयोग गरेर अनुवाद गरिएको छ।

समाधानको प्राप्ति वा प्राधिकरण वा राष्ट्रिय पेन्सन प्रणाली ट्रस्टद्वारा विनियमित मध्यस्थ वा निकायद्वारा सञ्चारित गुनासोको अस्वीकृति, जस्तो कि मामला हुन सक्छ।

f. जहाँ अपीलमा लोकपालको निर्णय त्यस्तो उजुरीकर्तालाई सूचित गरिएको छ।

तर जहाँ लोकपाल वा प्राधिकरणले, यथास्थिति, निर्दिष्ट अवधिभन्दा बाहिर अपील/संशोधन दर्ता गर्न अनुमति दिएको छ, त्यहाँ बन्द लागू हुने छैन।

उजुरी विवरणहरू गोप्य राखिनेछ र अन्य सङ्गठनहरू/नियामक अधिकारीहरूसँग मात्र साझेदारी गरिनेछ यदि सान्दर्भिक कानूनहरू अनुसार र ग्राहकलाई यसको बारेमा जानकारी दिइनेछ। अन्यथा जानकारीको साझेदारी ग्राहकको सहमतिमा मात्र गरिनेछ र उजुरीको समाधानका लागि बाह्य एजेन्सी/संस्थाको इनपुट आवश्यक पर्ने परिस्थितिमा मात्र यो गरिनेछ।

यो कागजात भाषिणी सेवाहरू प्रयोग गरेर अनुवाद गरिएको छ।