



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ

ਐੱਨਪੀਐੱਸ ਟਰੱਸਟ

2025

ਐੱਸ. ਨਹੀਂ	ਵਰਜ਼ਨ	ਮਿਤੀ
1	ਸੰਸਕਰਣ 1.0	19.07.2024
2	ਸੰਸਕਰਣ 2.0	04.11.2025

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ 'ਭਾਸ਼ੀਨੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼' ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸਮੱਗਰੀ

1) ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ.....	3
2) ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ.....	3
3) ਉਦੇਸ਼.....	3
4) ਕਿਵੇਂ ਨੂੰ ਵਧਾਓ / ਵਧਾਓ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਐਂਨਪੀਐੱਸ ਭਰੋਸਾ.....	4
5) ਸਨਮਾਨ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ.....	4
6) ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਾਰੀ-ਵਾਰੀ-ਸਮਾਂ (ਟੀਏਟੀ).....	5
7) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਜੀਆਰਓ) ਅਤੇ ਮੁਖੀਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਸੀ ਜੀ ਆਰ ਓ) ਦਾ ਐਂਨਪੀਐੱਸ ਭਰੋਸਾ.....	5
8) ਵਾਧਾ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ.....	6
9) ਰੱਖ ਰਖਾਵ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ.....	6
10) ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ.....	6

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ 'ਭਸ਼ੀਨੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼' ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

1) ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. (ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ) ਨਿਯਮ 2015 ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਹਰੇਕ ਵਿਚੋਲੇ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਨਿਯਮ ਦੇ ਅੰਸ਼-ਧਾਰਾ 3 (1) ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਧਾਰਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ:

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਪੈਨਸ਼ਨ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਹਰੇਕ ਵਿਚੋਲੇ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

2) ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ

"ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵਿਚੋਲੇ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਜਾਂ ਐਕਟ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਆਚਰਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਘਾਟ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਉਪਚਾਰਕ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਪਰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ -

- a. ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਅਧੂਰੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਨ
- b. ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ
- c. ਰਾਏ, ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੰਗਣ ਲਈ ਸੰਚਾਰ
- d. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ੱਕੀ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਪੀ. ਆਰ. ਏ. ਐੱਨ. ਜਾਂ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵਰਗੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ
- e. ਨਕਲੀ ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਸੰਚਾਰ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੀ. ਆਰ. ਏ. ਐੱਨ. ਖਾਤੇ/ਮਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਛਾਣ ਸਥਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੀ ਹੈ।
- f. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ ਜਾਂ ਐਕਟ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਣਾਏ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ
- g. ਵਿਚੋਲਿਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੋਈ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
- h. ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਤਹਿਤ ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖੇਤਰ ਦੇ ਅੰਦਰਲੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਬ-ਜੁਡੀਸ਼ੀਅਲ ਮਾਮਲਿਆਂ (ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਇਕ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹਨ) 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ

3) ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਢਾਂਚੇ ਤਹਿਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਚੋਲੇ ਜਾਂ ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਉਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਆਪਕ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- i. ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰ ਵਿਵਹਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ii. ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ 'ਭਸ਼ੀਨੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼' ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

- iii. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਹਿੰਸੇਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- iv. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਢਾਂਚਾ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨਾ।
- v. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਵਧੇ ਹੋਏ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- vi. ਤੁਰੰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- vii. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਇੱਕ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ।
- viii. ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. ਐਕਟ, 2013, ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. (ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ) ਨਿਯਮ 2015 ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ

4) ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਵਧਾਈਏ/ਚੁੱਕੀਏ

ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਕੇਂਦਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀ. ਜੀ. ਐਮ. ਐਸ.)	ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰੀ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੌਗਇਨ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸੀ. ਜੀ. ਐਮ. ਐੱਸ. ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਸੀ. ਆਰ. ਏਜ਼ ਦੇ ਸੀ. ਜੀ. ਐੱਮ. ਐੱਸ. ਦੇ ਲਿੰਕ ਨੂੰ https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance 'ਤੇ ਵੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਸੀ. ਜੀ. ਐੱਮ. ਐੱਸ. ਅਧੀਨ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਰਜਿਸਟਰਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ https://npstrust.org.in/view-grievance-status ਉੱਤੇ ਵੇਖੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ
ਚਿੱਠੀਆਂ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਜੀ. ਆਰ. ਓ.), ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ, ਬੀ302, ਟਾਵਰ ਬੀ ਵਿਸ਼ਵ ਵਪਾਰ ਕੇਂਦਰ, ਨੌਰੋਜੀ ਨਗਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ 110029
ਐੱਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ

- i. ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸੀ. ਆਰ. ਏ. ਦੇ ਕੇਂਦਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀ. ਜੀ. ਐੱਮ. ਐੱਸ.) ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਸੀ. ਜੀ. ਐੱਮ. ਐੱਸ. ਅਧੀਨ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ii. ਸੀ. ਜੀ. ਐੱਮ. ਐੱਸ. ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਲੱਖਣ ਟੋਕਨ ਨੰਬਰ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ 'ਭਸ਼ੀਨੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼' ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

- iii. ਵੈੱਬ ਫਾਰਮ (ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ) ਦਾ ਲਿੰਕ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਜਵਾਬ ਜੀ. ਆਰ. ਓ. ਅਤੇ ਸੀ. ਜੀ. ਆਰ. ਓ. ਦੇ ਈਮੇਲ ਆਈ. ਡੀ. 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਵਜੋਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵੈੱਬ ਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- iv. ਜੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿਚੋਲੇ (ਆਈ. ਈ. ਐੱਸ.) ਵੱਲੋਂ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਬੰਧਤ ਵਿਚੋਲੇ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਵਾਰੀ-ਵਾਰੀ (ਟੀ. ਏ. ਟੀ.)

- a. ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਣ/ਅਰਜ਼ੀ ਨੰਬਰ/ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- b. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਤ ਤੱਕ ਵਿਚੋਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨਿਯਮ 10 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- c. ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਿਸ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਚੋਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਕਿਸੇ ਵਿਚੋਲੇ (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਟਰੱਸਟ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਉਹ ਅਜਿਹੇ ਵਿਚੋਲੇ ਵਿਰੁੱਧ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਟਰੱਸਟ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੈਨਸ਼ਨ ਸਿਸਟਮ ਟਰੱਸਟ ਐਕਟ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਵਿਚੋਲੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ।
- d. ਜੀ. ਆਰ. ਓ. ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- e. ਸਵੀਕਾਰ ਪੱਤਰ ਭੇਜਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦੋ (2) ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਲੰਬਿਤ ਪਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੇ ਸੀ. ਜੀ. ਆਰ. ਓ. ਤੱਕ ਵਧਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਸੀ. ਜੀ. ਆਰ. ਓ.) ਵੱਲੋਂ ਵਧਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- f. ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਾਧੇ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਮੰਗੇਗਾ।

7) ਐੱਨਪੀਐੱਸ ਟਰੱਸਟ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਜੀ. ਆਰ. ਓ.) ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਸੀ. ਜੀ. ਆਰ. ਓ.)

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ 'ਭਾਸ਼ੀਨੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼' ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੇ ਸੀ. ਜੀ. ਆਰ. ਓ. ਅਤੇ ਜੀ. ਆਰ. ਓ. ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

8) ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਾਧਾ

ਜੇਕਰ ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਤੋਂ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਗਾਹਕ ਜਿਸ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਵਿਚੇਲੇ ਦੁਆਰਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੈਨਸ਼ਨ ਸਿਸਟਮ ਟਰੱਸਟ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੈਨਸ਼ਨ ਸਿਸਟਮ ਟਰੱਸਟ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਉਹ ਸਬੰਧਤ ਵਿਚੇਲੇ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਵਿਰੁੱਧ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

9) ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦਾ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ

- a. ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇਗਾ।
ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਦੇ ਸੀ. ਜੀ. ਐੱਮ. ਐੱਸ. ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਇੱਕ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
(01) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਤੇ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
- b. ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ./ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- c. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਸਾਰਿਆਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਯਾਨੀ www.npstrust.org.in ਅਤੇ ਐੱਨ. ਪੀ. ਐੱਸ. ਟਰੱਸਟ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

10) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ

ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਬੇੜਾ ਅਤੇ ਬੰਦ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਰਥਾਤ:

- a. ਜਦੋਂ ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਵਿਚੇਲੇ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਲਿਆ ਹੈ।
- b. ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਕੇਤ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਉਹ ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਵਿਚੇਲੇ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- c. ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਪੀ. ਐੱਫ. ਆਰ. ਡੀ. ਏ. ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਵਿਚੇਲੇ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਪੰਤਾਲੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
- d. ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਕਿ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਵਿਚੇਲੇ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਨੇ ਆਪਣੀਆਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

e. ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪੰਤਾਲੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਅਪੀਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ 'ਭਸ਼ੀਨੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼' ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਅਥਾਰਟੀ ਜਾਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੈਨਸ਼ਨ ਸਿਸਟਮ ਟਰੱਸਟ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਵਿਚੋਲੇ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨਾ।

f. ਜਿੱਥੇ ਅਪੀਲ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਨੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਪੀਲ/ਸੋਧ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਗਠਨਾਂ/ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਉਦੋਂ ਹੀ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ/ਸੰਗਠਨ ਦਾ ਇਨਪੁਟ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ 'ਭਾਸ਼ੀਨੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼' ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।