



अभियोग-निवारण-नीतिः
एन्. पि. एस्. न्यासः
2025

स. न	संस्करणम्	दिनाङ्कः
1	संस्करणम् 1.0	19.07.2024
2	संस्करणम् 2.0	04.11.2025

अस्य दस्तावेजस्य अनुवादः भाषिणी सर्विसेस् इत्यस्य उपयोगेन कृतम् अस्ति।

विषयवस्तु

1) प्रस्तावने.....	3
2) परिभाषा.....	3
3) उद्देश्य.....	3
4) कथं इत्यतः वर्धयन्तु / वर्धय इति आक्षेपः इत्यतः एन्. पि. एस् न्यासः.....	4
5) स्वीकरणम् इति आक्षेपः.....	4
6) परिहारः इति आक्षेपः तथा परिवर्तन-कालः (टी. ए. टी).....	5
7) आक्षेपः परिहारः अधिकारिणः (जी. आर्. ओ.) तथा मुख्याधिकारिणः आक्षेपः परिहारः अधिकारिणः (सि. जि. आर्. ओ.) इति एन्. पि. एस् न्यासः.....	5
8) वृद्धिः इति आक्षेपः इत्यतः लोकपालः.....	6
9) अनुरक्षणम् इति अभिलेखाः तथा प्रतिवेदनम्.....	6
10) समापनं इति आक्षेपः.....	6

अस्य दस्तावेजस्य अनुवादः भाषिणी सर्विसेस् इत्यस्य उपयोगेन कृतम् अस्ति।

1) प्रस्तावने

पी. एफ्. आर्. डी. ए. (अभिदाता-परिवादस्य निवारणम्) विनियमः 2015 इत्यस्य तथा तस्य अनुवर्तित-संशोधनानां प्रावधानानुसारं प्रत्येकं मध्यस्थः विनियमस्य अन्तर्गतं निर्दिष्टां परिवाद-निवारण-नीतिं पालयितुं अपेक्षते। विनियमस्य अंशः-
खण्डः 3

(1) विनियमः अधः दत्तः अस्ति

राष्ट्रिय-निवृत्तिवेतनव्यवस्थायाः अन्तर्गताः प्रत्येकं मध्यस्थः तथा च पी. एफ्. आर्. डी. ए. द्वारा विनियमितं अन्यत् किमपि निवृत्तिवेतन-योजना एतैः विनियमैः निर्दिष्टां अभियोग-निवारण-नीतिं पालयिष्यति।

2) परिभाषा

"आक्षेपः अथवा परिवादः" इत्येवं किमपि सम्प्रेषणम् अन्तर्भवति यत् अधिनियमस्य उपबन्धैः शासितस्य मध्यस्थस्य वा संस्थायाः वा व्यक्तेः आचरणस्य वा कस्यापि लोपस्य कार्यस्य वा कार्यस्य वा सेवायाः अभावस्य वा विषये असन्तोषं प्रकटयति, तथा च निवारक-कार्यम् अन्वेष्टुं प्रवृत्तं भवति, परन्तु तत् निम्नलिखितानि न अन्तर्भवति -

- a. असम्पूर्णं वा विशिष्टं वा अभियोगाः
- b. सूचनानां स्वरूपस्य सम्प्रेषणम्
- c. अभिप्रायः, मार्गदर्शनं वा स्पष्टीकरणम् अन्वेष्टुं सम्प्रेषणं करोतु
- d. यत्र अभिदाता पी. आर्. ए. एन्. अथवा सम्पर्कविवरणानि इत्यादीनि विवरणानि न प्रददाति, तानि शङ्कास्पदप्रकृतयः सन्ति
- e. पी. आर्. ए. एन्. लेखायाः/निर्णयस्य विवरणं याचितुम् छद्म अथवा अनामिका सम्प्रेषणं वा सम्प्रेषणं, यस्य विषये प्रेषकस्य परिचयः न स्थापयितुं शक्यते स्म।
- f. पी. एफ्. आर्. डी. ए. इत्यस्य अधिकाराणां कार्याणां च बहिः अथवा अधिनियमस्य उपबन्धानां तथा तदनुगुणं निर्मितानां नियमानां विनियमानां च बहिः अभियोगाः सन्ति
- g. मध्यस्थानां मध्ये किमपि विवादः; तथा
- h. अधिनियमस्य उपबन्धानाम् अन्तर्गतं पी. एफ्. आर्. डी. ए. इत्यस्य अनन्यक्षेत्रस्य अन्तर्गताः विषयाः विहाय, विचाराधीनविषयेषु (प्रकरणानि ये न्यायालयेन वा अर्धन्यायिक-संस्थया वा विचाराधीनानि सन्ति) उद्भूयमानाः अभियोगाः

3) उद्देश्यं

एन. पी. एस्. संरचनायाः अन्तर्गतं प्रदत्तसेवानां विषये कस्यापि मध्यस्थस्य अथवा एन. पी. एस्. न्यासस्य विरुद्धं कस्यापि आक्षेपस्य स्वीकरणस्य, निर्वहणस्य, प्रतिक्रियायाः च कृते अनुसरणीयानि नीतयः प्रक्रियाः च अस्य नीतेः उद्देश्यं निर्दिशति। अभिदाता-क्लेशानां निवारणार्थं निम्नलिखितानि विस्तृतानि उद्देश्यानि सन्ति

- i. सर्वेभ्यः अभिदातृभ्यः सर्वदा पक्षपातं विना न्याय्यं समानं च व्यवहारं प्रदातुं।

ii. दक्षं तथा प्रभावीं अभियोग-निवारण-तन्त्रं प्रदातुं

अस्य दस्तावेजस्य अनुवादः भाषिणी सर्विसेस् इत्यस्य उपयोगेन कृतम् अस्ति।

- iii. हितधारकैः उत्थापिताः सर्वाः समस्याः शिष्टतया व्यवहृतव्याः तथा च निर्धारित-समयसीमायां समाप्यन्ते इति सुनिश्चितं कर्तव्यम्।
- iv. पर्याप्तं समयोचितं च सङ्गठनात्मक-संरचनायाः विकासः, येन अभिदाता-अभियोगानां न्याययुतं न्याययुतं च शीघ्रं निराकरणं च भवेत्।
- v. अभिदातृणां संतुष्टेः वर्धितस्तरं प्रदातुम्।
- vi. ग्राहकाय तत्क्षण-अभियोग-निवारणार्थं सुलभ-अभिगम्यता प्रदातुम्।
- vii. अभियोग-निवारण-नीत्याः कार्यस्य निरीक्षणार्थं निरीक्षण-तन्त्रं स्थापयेत्।
- viii. पी. एफ्. आर्. डी. ए. अधिनियमः, 2013, पी. एफ्. आर्. डी. ए. (अभिदाता-परिवादस्य निवारणम्) विनियमः 2015 तथा तदनन्तरस्य संशोधनानि, तथा च अभिदाता-परिवादसम्बद्धानां पी. एफ्. आर्. डी. ए. द्वारा निर्गमितानां मार्गदर्शिकानां अथवा अधिसूचनायाः उपबन्धानां अनुपालनं करणीयम्।

4) एन्. पि. एस्. न्यासं प्रति अभियोगं कथं वर्धयेत्/उत्थापयेत्

अभिदाताः निम्नलिखितेषु प्रकारेषु आक्षेपान् उत्थापयितुं शक्नुवन्ति

केन्द्रीय-अभियोग-व्यवस्थापन-व्यवस्था (सि. जि. एम्. एस्.)	एन. पी. एस्. इत्यस्य यः अपि अभिदाता केन्द्रीय-अभिलेखन-अभिकरणेन प्रदत्तस्य प्रवेश-सङ्केतस्य च उपयोगेन सी. जी. एम्. एस्. द्वारा सङ्केतं उत्थापयितुं शक्नोति। सर्वेषां सी. आर्. ए. इत्येतेषां सी. जी. एम्. एस्. इत्यस्य लिङ्क <ऐ. डी. 1> इत्यत्र प्राप्यते अभिदाता सि. जि. एम्. एस्. इत्यस्य अन्तर्गतं निर्मितां विशिष्टां सङ्कोच-सङ्ख्यां भविष्ये पञ्जीकृतानां सङ्कोचानां कृते प्रदत्ता भविष्यति। पञ्जीकृतानां परिवादानां स्थितिः https://npstrust.org.in/view-grievance-status इत्यत्र द्रष्टुं शक्यते
पत्राणि	अभियोग-निवारण-अधिकारी (जी. आर्. ओ.), एन्. पी. एस्. न्यासः, बी. 302, टावर् बी वर्ल्ड ट्रेड् सेण्टर्, नौरोजी नगर, नवदेहली 110029
अन्तर्जालीय-अभियोगः प्रपत्रम्	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) अभियोगानां स्वीकृतिः

- i. पत्रद्वारा प्राप्ताः अभियोगाः सम्बद्धस्य सी. आर्. ए. इत्यस्य केन्द्रीय-अभियोग-प्रबन्धन-व्यवस्थायां (सी. जी. एम्. एस्.) अभिलेखितानि भवेयुः। अभिदाता सि. जि. एम्. एस्. इत्यस्य अन्तर्गतं निर्मितां विशिष्टां सङ्कोच-सङ्ख्यां भविष्ये पञ्जीकृतानां सङ्कोचानां कृते प्रदत्ता भविष्यति।
- ii. सि. जि. एम्. एस्. जालपुटस्य माध्यमेन अभियोगानां सन्दर्भे अभिदातृभ्यः अभियोगसम्बद्धां विशिष्टां टोकन्-सङ्ख्यायुक्तां स्वीकृतिं

प्रेषयिष्यते।

अस्य दस्तावेजस्य अनुवादः भाषिणी सर्विसेस् इत्यस्य उपयोगेन कृतम् अस्ति।

- iii. जी. आर्. ओ. तथा सी. जी. आर्. ओ. इत्येतयोः ईमेल-ऐ. डी. मध्ये प्राप्तानां आक्षेपानाम् प्रतिक्रियारूपेण जालपुटस्य लिङ्क् (एन्. पी. एस्. न्यासस्य जालपुटे उपलभ्यते) दत्तं स्वयंचालितप्रतिक्रिया प्रेषयिष्यते। जालपुटस्य माध्यमेन प्राप्तानां क्लेशानां कृते एन. पी. एस्. न्यासेन एतादृशानां क्लेशानां प्राप्तिदिनाङ्कात् कार्यदिवसत्रयानन्तरं स्वीकृतिः प्रेष्यते।
- iv. यदि अभियोगस्य कृते विशिष्टस्य मध्यस्थस्य (ऐ. ई. एस्.) कार्यस्य आवश्यकता भवति तर्हि अभियोगस्य प्राप्तेः दिनाङ्कात् 21 दिवसाणाम् अन्तरे सम्बद्धस्य मध्यस्थस्य समाधानार्थं अभियोगकर्तुः सूचनानुसारं, अभियोगः सम्बद्धस्य मध्यस्थस्य (ऐ. ई. एस्.) प्रति स्थानान्तरितः भविष्यति।

6) परिवादानां निवारणं तथा परिवर्तनं (टि. ए. टि.)

- a. तपालद्वारा प्राप्तासु सङ्कटेषु प्राणः/आवेदन-सङ्ख्या/अन्य-प्रासङ्गिक-सन्दर्भ-सङ्ख्या, परिवादकर्तुः नाम, सङ्केतः, सम्पर्कविवरणानि, सहायकलेखानां प्रतिलिपयः च भवेयुः।
- b. यदि परिवादिनी स्वनिवेदनानां निवारणेन सन्तुष्टः नास्ति अथवा यदि परिवादपत्रस्य 30 दिवसाणाम् अन्तर्पर्यन्तं मध्यस्थेन तस्य निराकरणं न कृतम् अस्ति, तर्हि अभिदाता विनियमनस्य 10 उपबन्धैः अनुगुणं एन्. पी. एस्. न्यासं प्रति परिवादं प्रेषयितुं शक्नोति।
- c. यः कश्चित् अभिदाता मध्यस्थेन अभियोगस्य प्राप्तेः दिनाङ्कात् त्रिंशतिदिनाभ्यन्तरे न समाप्यते, अथवा यः कस्यापि मध्यस्थेन (राष्ट्रिय-निवृत्तिवेतन-व्यवस्था-न्यासम् अतिरिच्य) प्रदत्तेन समाधानेन सन्तुष्टः नास्ति, सः एतादृशस्य मध्यस्थस्य विरुद्धं राष्ट्रिय-निवृत्तिवेतन-व्यवस्था-न्यासे अभियोगं पञ्जीकर्तुं शक्नोति। राष्ट्रिय-निवृत्तिवेतन-व्यवस्था-न्यासः अधिनियमस्य, नियमानां, विनियमानां तथा लागु-मार्गदर्शिकानां उपबन्धानां अनुसारं एतादृशानां सङ्कटेः निवारणार्थं सम्बद्धेन मध्यस्थेन सह सङ्कटेः अनुवर्तनं करिष्यति तथा च सङ्कटेः प्राप्तेः दिनाङ्कात् एकविंशतिदिनाभ्यन्तरे अभिदाता-कृते समुचितं उत्तरं प्राप्स्यति।
- d. जी. आर्. ओ. एन. पी. एस्. न्यासेन प्राप्तानां परिवादानां निराकरणस्य निरीक्षणं करिष्यति तथा च नियतकालिकरूपेण वरिष्ठप्रबन्धनेन समीक्षायै तत् स्थापयिष्यति।
- e. स्वीकृति-प्रेषण-दिनाङ्कात् द्विवारं (2) सप्ताहात् अधिककालं यावत् समाधानार्थं प्रलंबितानि प्रकरणानि अभिदातृभिः एन्. पी. एस्. न्यासस्य सि. जि. आर्. ओ. कृते विस्तारयितुं शक्यन्ते। एन. पी. एस्. न्यासस्य मुख्य-अभियोग-निवारण-अधिकारिणा (सी. जी. आर्. ओ.) ये प्रकरणानि वर्धितानि सन्ति तेषां निवारणं निरीक्षणं च भविष्यति।
- f. एन. पी. एस्. न्यासेन प्रत्यक्षतया वा परिवर्धनद्वारा वा प्राप्तानां सङ्कटेभ्यः, एन. पी. एस्. न्यासः सङ्कटेः प्राप्तेः अधिकतमं एकविंशतिदिनाभ्यन्तरे यथाशीघ्रं सङ्कटेः निराकरणं अन्वेष्टुं शक्नोति।

7) अभियोग-निवारण-अधिकारी (जी. आर्. ओ.) तथा एन. पी. एस्. न्यासस्य मुख्य-अभियोग-निवारण-अधिकारी (सी. जी. आर्. ओ.)

अस्य दस्तावेजस्य अनुवादः भाषिणी सर्विसेस् इत्यस्य उपयोगेन कृतम् अस्ति।

एन्. पी. एस्. न्यासस्य सी. जी. आर्. ओ. तथा जी. आर्. ओ. इत्येतयोः विवरणानि एन्. पी. एस्. न्यासस्य जालपुटे उपलभ्यन्ते।

8) लोकपालं प्रति परिवादानां वृद्धिः

यदि एन्. पी. एस्. न्यासे प्राप्ताः अनन्तरम् अपि अभियोगः अनुत्तरितः एव तिष्ठति, तस्य प्राप्ताः 21 दिवसाणां कालावधौ, परिवादी अभियोगकर्तुः परिवादानां निवारणार्थं लोकपालं प्रति अपीलं कर्तुं शक्नोति। यः अभिदाता राष्ट्रिय-निवृत्तिवेतन-व्यवस्था-न्यासे अभियोगस्य प्रस्तुतीकरणस्य दिनाङ्कात् एकविंशतिदिनाभ्यन्तरे मध्यस्थेन अभियोगस्य निराकरणं न कृतम् अस्ति, अथवा यः राष्ट्रिय-निवृत्तिवेतन-व्यवस्था-न्यासेन प्रदत्तेन निर्णयात् सन्तुष्टः नास्ति, सः सम्बद्धस्य मध्यस्थस्य अथवा संस्थायाः विरुद्धं लोकपालं प्रति अपीलं कर्तुं शक्नोति

9) अभिलेखानां तथा प्रतिवेदनानां अनुरक्षणम्

- एन्. पी. एस्. न्यासः प्राप्ताः सङ्कटेः निराकरणस्य, सङ्कटेः समापनं च सम्बद्धाः अभिलेखाः संरक्षयिष्यति। एन्. पी. एस्. इत्यस्य सी. जी. एम्. एस्. मञ्चः अधिकतमं एकमासान्तरेण अद्यतनीकृतः भविष्यति
(1) अभिदाता प्रति संकल्पस्य सूचना-प्रेषणस्य कार्यदिवसः
- एन्. पी. एस्. न्यासः पी. एफ्. आर्. डी. ए./एन्. पी. एस्. न्यासस्य मार्गनिर्देशानुसारं अपेक्षितानि प्रतिवेदनानि समर्पयिष्यति
- अभियोग-निवारण-नीतिः सर्वेभ्यः सुलभः अस्ति, तथा च एषा सुनिश्चितं करोति यत् अभियोग-निर्माणस्य समाधानस्य च पद्धत्याः सूचनाः सुलभतया उपलभ्यन्ते इति। एषा नीतिः जालपुटे अर्थात् www.npstrust.org.in इत्यत्र तथा च एन्. पी. एस्. न्यासस्य कार्यालये अपि उपलभ्यते।

10) अभियोगस्य समापनं

प्रत्येकं क्लेशस्य निराकरणं भविष्यति तथा च अन्तिमं उत्तरं परिवादकेभ्यः प्रेषयिष्यते, यस्मिन् निराकरणस्य अथवा आक्षेपस्य निराकरणस्य विवरणं भवति, यस्य कारणं लिखितरूपेण अभिलेखितमस्ति।

निम्नलिखितेषु केषुचित् अपि प्रकरणेषु सङ्कटं निवर्तितं समापितं च इति मन्यते, यथाः

- यदा पी. एफ्. आर्. डी. ए. द्वारा विनियमितः मध्यस्थः अथवा संस्था अभियोगकर्तुः याचनाम् पूर्णतया अङ्गीकृतवती।
- यत्र परिवादकेन लिखितरूपेण सूचितं भवति तत्र पी. एफ्. आर्. डी. ए. द्वारा विनियमितस्य मध्यस्थस्य अथवा संस्थायाः प्रतिक्रियायाः स्वीकरणं भवति।
- यत्र पी. एफ्. आर्. डी. ए. द्वारा विनियमितस्य मध्यस्थस्य अथवा संस्थायाः लिखितप्रतिक्रियायाः प्राप्तेः पञ्चचत्वारिंशतिदिनाभ्यन्तरे परिवादिनी प्रत्युत्तरं न दत्तवती।
- यत्र अभियोग-निवारण-अधिकारिणः अभिदाताभ्यः सूचितेन प्रमाणीकृतवान् अस्ति यत् प्राधिकरणेन विनियमितः मध्यस्थः अथवा संस्था स्वस्य अनुबन्ध-वैधानिक-विनियामक-दायित्वानि निरूढवती अतः सङ्कटं समाप्यते इति।
- यत्र अभियोगिनः दिनाङ्कात् पञ्चचत्वारिंशत् दिवसान्तरेण किमपि अपीलं न स्वीकृतवान् अस्ति

अस्य दस्तावेजस्य अनुवादः भाषिणी सर्विसेस् इत्यस्य उपयोगेन कृतम् अस्ति।

प्राधिकरणेन वा राष्ट्रिय-निवृत्तिवेतन-व्यवस्था-न्यासेन वा विनियमितेन मध्यस्थेन वा संस्थया वा सूचितस्य समस्यायाः निराकरणस्य अथवा निराकरणस्य प्राप्तिः, यथा स्थितिः।

f. यत्र अपीले लोकपालस्य निर्णयः एतादृशे परिवादके सूचितः अस्ति।

परन्तु यत्र लोकपालः अथ वा प्राधिकरणः, यथा स्थितिः, निर्दिष्टकालात् परं अपील/पुनरीक्षणस्य निवेदनस्य अनुमतिं दत्तवान् तत्र समापनं न प्रवर्तयिष्यति।

परिवादविवरणानि गोपनीयानि रक्षितानि भवन्ति तथा च अन्यैः सङ्घटनैः/विनियामकप्राधिकारिभिः सह केवलं तदा एव वितरीतानि भवन्ति यदा तत्सम्बद्धेन विधिना तथा अभिदातृना च तस्य विषये अवधानं दीयते। अन्यथा सूचनानां आदान-प्रदानं केवलं ग्राहकस्य सहमतिना एव भविष्यति तथा च इदं केवलं तस्मिन् एव परिस्थितौ भविष्यति यत्र परिवादस्य निवारणार्थं बाह्य-अभिकरणस्य/संस्थायाः निवेशः आवश्यकः भवति।

अस्य दस्तावेजस्य अनुवादः भाषिणी सर्विसेस् इत्यस्य उपयोगेन कृतम् अस्ति।