



ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం
ఎన్పీఎస్ ట్రస్ట్
2025

ఎస్. నో	వెర్షన్	తేదీ
1	వెర్షన్ 1.0	19.07.2024
2	వెర్షన్ 2.0	04.11.2025

ఈ పత్రం భవిష్య సర్వీసెస్ ఉపయోగించి అనువదించబడింది.

కంటెంట్

1) పీఠిక.....	3
2) నిర్వచనం.....	3
3) లక్ష్యం.....	3
4) ఎలా కి పెరగండి / పెంచండి ది ఫిర్యాదులు కి ఎన్ఫీఎస్ నమ్మకం.....	4
5) ప్రశంసలు నుండి ఫిర్యాదులు.....	4
6) పరిష్కారం నుండి ఫిర్యాదులు మరియు టర్న్-రౌండ్-టైమ్ (టిఎటి).....	5
7) ఫిర్యాదులు పరిష్కారం అధికారి (జీఆర్ఓ) మరియు చీఫ్ ఫిర్యాదులు పరిష్కారం అధికారి (సిజిఆర్ఓ) నుండి ఎన్ఫీఎస్ నమ్మకం.....	5
8) పెరుగుదల నుండి ఫిర్యాదులు కి అంబుడ్స్మన్.....	6
9) నిర్వహణ నుండి రికార్డులు మరియు నివేదించడం.....	6
10) మూసివేత నుండి ఫిర్యాదులు.....	6

ఈ పత్రం భిష్ని సర్వీసెస్ ఉపయోగించి అనువదించబడింది.

1) పీఠిక

పిఎఫ్ఆర్డీఎ (చందాదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం) నిబంధనలు 2015 మరియు దాని తదుపరి సవరణల ప్రకారం, ప్రతి మధ్యవర్తి నిబంధనల ప్రకారం నిర్దేశించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని అనుసరించాల్సి ఉంటుంది

(1) నిబంధనలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

జాతీయ పింఛను వ్యవస్థ కింద ఉన్న ప్రతి మధ్యవర్తి మరియు పిఎఫ్ఆర్డీఎచే నియంత్రించబడే ఏదైనా ఇతర పింఛను పథకం ఈ నిబంధనల ద్వారా నిర్దేశించబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని అనుసరించాలి.

2) నిర్వచనం

"ఫిర్యాదులు లేదా ఫిర్యాదులు" అనేది మధ్యవర్తి లేదా ఒక సంస్థ లేదా చట్టం యొక్క నిబంధనల ద్వారా పాలించబడుతున్న వ్యక్తి యొక్క ప్రవర్తన లేదా ఏదైనా లోపం లేదా కమిషన్ లేదా సేవ యొక్క లోపం గురించి అసంతృప్తి వ్యక్తం చేసే ఏదైనా కమ్యూనికేషన్ను కలిగి ఉంటుంది మరియు నివారణ చర్యను కోరుకునే స్వభావం కలిగి ఉంటుంది, కానీ ఈ క్రింది వాటిని కలిగి ఉండదు -

- అసంపూర్ణమైన లేదా నిర్దిష్ట స్వభావం లేని ఫిర్యాదులు
- సలహాలను అందించే స్వభావంలో కమ్యూనికేషన్
- అభిప్రాయం, మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరుతూ కమ్యూనికేషన్లు
- పిఆర్ఎఫ్ లేదా సంప్రదింపు వివరాలు వంటి వివరాలను చందాదారు అందించని చోట వంటి అనుమానాస్పద స్వభావం గల ఫిర్యాదులు
- PRAN ఖాతా/తీర్మానం వివరాలను కోరుతూ నకిలీ లేదా అనామక కమ్యూనికేషన్ లేదా కమ్యూనికేషన్, దీనికి సంబంధించి పంపినవారి గుర్తింపును స్థాపించలేకపోయింది.
- పిఎఫ్ఆర్డీఎ యొక్క అధికారాలు మరియు విధులకు మించిన లేదా చట్టం యొక్క నిబంధనలకు మరియు దాని కింద రూపొందించిన నియమాలు మరియు నిబంధనలకు మించిన ఫిర్యాదులు
- మధ్యవర్తుల మధ్య ఏదైనా వివాదాలు; మరియు
- చట్టం యొక్క నిబంధనల ప్రకారం పిఎఫ్ఆర్డీఎ యొక్క ప్రత్యేక పరిధిలో ఉన్న విషయాలు మినహా (న్యాయస్థానం లేదా పాక్షిక-న్యాయ సంస్థ పరిశీలనలో ఉన్న కేసులు) విచారణలో ఉన్న విషయాలపై లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులు

3) లక్ష్యం

ఎన్పిఎస్ నిర్మాణం కింద అందించే సేవలకు సంబంధించి ఏదైనా మధ్యవర్తి లేదా ఎన్పిఎస్ ట్రస్టు వ్యతిరేకంగా

ఏదైనా ఫిర్యాదును స్వీకరించడం, నిర్వహించడం మరియు ప్రతిస్పందించడంలో అనుసరించాల్సిన విధానాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశించడం ఈ విధానం యొక్క ఉద్దేశ్యం. చందాదారుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఈ క్రింది విస్తృత లక్ష్యాలు ఉన్నాయి:

- i. అన్ని సమయాల్లో పక్షపాతం లేకుండా చందాదారులందరికీ న్యాయమైన మరియు సమానమైన చికిత్సను అందించడం.
- ii. సమర్థవంతమైన, సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడం

ఈ పత్రం భిష్ని సర్వీసెస్ ఉపయోగించి అనువదించబడింది.

- iii. వాటాదారులు లేవనెత్తిన అన్ని సమస్యలను మర్యాదపూర్వకంగా పరిష్కరించి, నిర్ణీత కాలపరిమితిలో పరిష్కరించేలా చూడటం.
- iv. చందాదారుల ఫిర్యాదులను న్యాయంగా మరియు సమానంగా వెంటనే పరిష్కరించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి తగిన మరియు సకాలంలో సంస్థాగత చట్టాన్ని అభివృద్ధి చేయడం.
- v. మెరుగైన స్థాయి చందాదారుల సంతృప్తిని అందించడానికి.
- vi. తక్షణ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం చందాదారులకు సులభమైన ప్రాప్యతను అందించడం.
- vii. ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం పనితీరును పర్యవేక్షించడానికి పర్యవేక్షణ యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం.
- viii. పిఎఫ్ఆర్డిఎ చట్టం, 2013, పిఎఫ్ఆర్డిఎ (చందాదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం) నిబంధనలు 2015 మరియు దాని తదుపరి సవరణలు మరియు చందాదారుల ఫిర్యాదులకు సంబంధించి పిఎఫ్ఆర్డిఎ జారీ చేసిన ఏవైనా మార్గదర్శకాలు లేదా నోటిఫికేషన్లకు అనుగుణంగా ఉండాలి

4) ఎన్పిఎస్ ట్రస్టు ఫిర్యాదును ఎలా పెంచాలి/లేవనెత్తాలి

చందాదారులు ఈ క్రింది పద్ధతుల ద్వారా ఫిర్యాదులను లేవనెత్తవచ్చు:

సెంట్రల్ గ్రీవెన్స్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ (సిజిఎంఎస్)	ఎన్పిఎస్ చందాదారు ఎవరైనా సెంట్రల్ రికార్డ్ కీపింగ్ ఏజెన్సీ అందించిన లాగిన్ మరియు పాస్వర్డును ఉపయోగించి సిజిఎంఎస్ ద్వారా ఫిర్యాదును లేవనెత్తవచ్చు. అన్ని సి. ఆర్. ఏ. ల సి. జి. ఎం. ఎస్. లింకు https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance లో చూడవచ్చు నమోదు చేయబడిన ఫిర్యాదుల కోసం భవిష్యత్తులో రిఫరెన్స్ కోసం సిజిఎంఎస్ కింద ఉత్పత్తి చేయబడిన ప్రత్యేకమైన ఫిర్యాదుల సంఖ్యను చందాదారుడికి అందించబడుతుంది. నమోదైన ఫిర్యాదుల స్థితిని https://npstrust.org.in/view-grievance-status లో చూడవచ్చు
లేఖలు	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (జిఆర్ఓ), ఎన్పిఎస్ ట్రస్ట్, బీ302, టవర్ బీ, వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్, నౌరోజీ నగర్, న్యూ ఢిల్లీ 110029
ఆన్లైన్ ఫిర్యాదులు రూపం	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) ఫిర్యాదులను అంగీకరించడం

- i. లేఖ ద్వారా అందుకున్న ఫిర్యాదులను సంబంధిత సిఆర్ఎ యొక్క సెంట్రల్ గ్రీవెన్స్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ (సిజిఎంఎస్) లో నమోదు చేయాలి. నమోదు చేయబడిన ఫిర్యాదుల కోసం భవిష్యత్తులో రిఫరెన్స్ కోసం సిజిఎంఎస్ కింద ఉత్పత్తి చేయబడిన ప్రత్యేకమైన ఫిర్యాదుల సంఖ్యను చందాదారుడికి అందించబడుతుంది.
- ii. CGMS పోర్టల్ ద్వారా దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదుల విషయంలో ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన ప్రత్యేక టోకెన్ నంబర్ కలిగిన రసీదు చందాదారులకు పంపబడుతుంది.

ఈ పత్రం భప్పి సర్వీసెస్ ఉపయోగించి అనువదించబడింది.

- iii. GRO మరియు CGRO యొక్క ఇమెయిల్ ID లో అందుకున్న ఫిర్యాదులకు సంబంధించి వెబ్ ఫారం యొక్క లింక్కు (NPS ట్రస్ట్ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంది) ఇచ్చే స్వయంచాలక ప్రతిస్పందన ప్రతిస్పందనగా పంపబడుతుంది. వెబ్ ఫారం ద్వారా అందుకున్న ఫిర్యాదుల కోసం, అటువంటి ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీ నుండి మూడు పని రోజులలోపు ఎన్ప్రిఎస్ ట్రస్ట్ ద్వారా ఒక అంగీకార పత్రం పంపబడుతుంది.
- iv. ఒకవేళ ఫిర్యాదుకు ఒక నిర్దిష్ట మధ్యవర్తి (లు) వైపు నుండి చర్య అవసరమైతే, ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు సంబంధిత మధ్యవర్తి పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయడం ద్వారా ఫిర్యాదును సంబంధిత మధ్యవర్తికి (లు) బదిలీ చేయాలి.

6) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు టర్న్-అరౌండ్-టైమ్ (టిఎటి)

- a. తపాలా ద్వారా అందుకున్న ఫిర్యాదులలో పిఆర్ఎస్/దరఖాస్తు సంఖ్య/ఇతర సంబంధిత రిఫరెన్స్ నంబర్, ఫిర్యాదుదారు పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాలు, సహాయక పత్రాల కాపీలు, వర్తించే చోట ఉండాలి.
- b. ఫిర్యాదుదారుడు తన ఫిర్యాదుల పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదును దాఖలు చేసిన 30 రోజుల చివరి నాటికి మధ్యవర్తి ద్వారా పరిష్కరించబడకపోతే, చందాదారుడు రెగ్యులేషన్ 10లో ఉన్న నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఎన్ప్రిఎస్ ట్రస్టు ఫిర్యాదును విస్తరించవచ్చు.
- c. మధ్యవర్తి ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీ నుండి ముప్పై రోజులలోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించని లేదా ఏ మధ్యవర్తి (నేషనల్ పెన్షన్ సిస్టమ్ ట్రస్ట్ కాకుండా) అందించిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందని చందాదారుడు అటువంటి మధ్యవర్తికి వ్యతిరేకంగా నేషనల్ పెన్షన్ సిస్టమ్ ట్రస్ట్ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు. నేషనల్ పెన్షన్ సిస్టమ్ ట్రస్ట్ చట్టం, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు వర్తించే మార్గదర్శకాల నిబంధనలకు అనుగుణంగా అటువంటి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి సంబంధిత మధ్యవర్తితో ఫిర్యాదును అనుసరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీ నుండి ఇరవై ఒక రోజులోపు చందాదారులకు తగిన విధంగా స్పందిస్తుంది.
- d. ఎన్ప్రిఎస్ ట్రస్ట్ అందుకున్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని జిఆర్ఓ పర్యవేక్షిస్తుంది మరియు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ సమీక్ష కోసం క్రమానుగతంగా ఉంచుతుంది.
- e. రసీదు పంపిన తేదీ నుండి రెండు (2) వారాలకు పైగా పరిష్కారం కోసం పెండింగ్లో ఉన్న కేసులను చందాదారులు ఎన్ప్రిఎస్ ట్రస్ట్ యొక్క సిజీఆర్ఓకు విస్తరించవచ్చు. పెరిగిన కేసులను ఎన్ప్రిఎస్ ట్రస్టు చెందిన చీఫ్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (సిజీఆర్ఓ) పర్యవేక్షిస్తారు.
- f. ఎన్ప్రిఎస్ ట్రస్ట్ నేరుగా లేదా ఎస్కలేషన్ ద్వారా అందుకున్న ఫిర్యాదుల కోసం, ఎన్ప్రిఎస్ ట్రస్ట్ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన గరిష్టంగా ఇరవై ఒక రోజులోపు వీలైనంత త్వరగా పరిష్కారాన్ని కోరుతుంది.

7) ఎన్ప్రిఎస్ ట్రస్ట్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (జిఆర్ఓ) మరియు ప్రధాన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (సిజీఆర్ఓ)

ఈ పత్రం భష్టి సర్వీసెస్ ఉపయోగించి అనువదించబడింది.

ఎన్పీఎస్ ట్రస్ట్ యొక్క సిజిఆర్ఓ మరియు జీఆర్ఓ వివరాలు ఎన్పీఎస్ ట్రస్ట్ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

8) అంబుడ్స్మన్స్ ఫిర్యాదులను పెంచడం

ఎన్పీఎస్ ట్రస్ట్లో ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత పరిష్కారం కాకపోతే, అది అందినప్పటి నుండి 21 రోజుల వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం అంబుడ్స్మన్స్ అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు. నేషనల్ పెన్షన్ సిస్టమ్ ట్రస్టు ఫిర్యాదును సమర్పించిన తేదీ నుండి ఇరవై ఒక రోజులోపు మధ్యవర్తి ద్వారా ఫిర్యాదును పరిష్కరించని లేదా నేషనల్ పెన్షన్ సిస్టమ్ ట్రస్ట్ అందించిన తీర్మానంతో సంతృప్తి చెందని చందాదారుడు సంబంధిత మధ్యవర్తి లేదా సంస్థకు వ్యతిరేకంగా అంబుడ్స్మన్స్ అప్పీల్ చేయవచ్చు

9) రికార్డుల నిర్వహణ మరియు రిపోర్టింగ్

- ఎన్పీఎస్ ట్రస్ట్ అందుకున్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు ఫిర్యాదుల ముగింపుకు సంబంధించిన రికార్డులను సంరక్షిస్తుంది. ఎన్పీఎస్ యొక్క సిజిఎంఎస్ ప్లాట్ఫాం గరిష్టంగా ఒక వ్యవధిలో నవీకరించబడుతుంది
(01) చందాదారునికి తీర్మానం గురించి సమాచారం పంపిన తర్వాత పని దినం
- పిఎఫ్ఆర్డీఏ/ఎన్పీఎస్ ట్రస్ట్ మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఎన్పీఎస్ ట్రస్ట్ అవసరమైన నివేదికలను సమర్పిస్తుంది
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం అందరికీ అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఫిర్యాదులను చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి సంబంధించిన పద్ధతులపై సమాచారం తక్షణమే అందుబాటులో ఉండేలా చేస్తుంది. ఈ విధానం వెబ్సైట్లో అంటే www.npstrust.org.in లో మరియు ఎన్పీఎస్ ట్రస్ట్ కార్యాలయంలో కూడా అందుబాటులో ఉంది.

10) ఫిర్యాదుల మూసివేత

ప్రతి ఫిర్యాదును పరిష్కరించి, లిఖితపూర్వకంగా నమోదు చేసిన కారణంతో, ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం లేదా తిరస్కరించడం యొక్క వివరాలను కలిగి ఉన్న తుది సమాధానం ఫిర్యాదుదారునికి పంపబడుతుంది.

ఈ క్రింది సందర్భాలలో ఏదైనా ఒక ఫిర్యాదును పరిష్కరించబడినట్లుగా మరియు మూసివేసినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది, అవి:

- పిఎఫ్ఆర్డీఏచే నియంత్రించబడిన మధ్యవర్తి లేదా సంస్థ ఫిర్యాదుదారుడి అభ్యర్థనను పూర్తిగా అంగీకరించినప్పుడు.
- ఫిర్యాదుదారు లిఖితపూర్వకంగా సూచించిన చోట, పిఎఫ్ఆర్డీఏచే నియంత్రించబడే మధ్యవర్తి లేదా సంస్థ యొక్క ప్రతిస్పందనను అంగీకరించడం.
- పిఎఫ్ఆర్డీఏచే నియంత్రించబడిన మధ్యవర్తి లేదా సంస్థ యొక్క వ్రాతపూర్వక ప్రతిస్పందన అందిన నలభై ఐదు

రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారు స్పందించనట్లయితే.

- d. అథారిటీచే నియంత్రించబడే మధ్యవర్తి లేదా సంస్థ తన ఒప్పంద, చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రణ బాధ్యతలను నిర్వహించిందని, అందువల్ల ఫిర్యాదును మూసివేసిందని చందాదారునికి తెలియజేస్తూ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ధృవీకరించినట్లయితే.
- e. ఫిర్యాదుదారుడు తేదీ నుండి నలభై ఐదు రోజులలోపు ఎటువంటి అప్పీలు దాఖలు చేయకపోతే

ఈ పత్రం భష్టి సర్వీసెస్ ఉపయోగించి అనువదించబడింది.

అథారిటీ లేదా నేషనల్ పెన్షన్ సిస్టమ్ ట్రస్ట్ నియంత్రించే మధ్యవర్తి లేదా సంస్థ ద్వారా తెలియజేయబడిన పరిష్కారాన్ని స్వీకరించడం లేదా ఫిర్యాదును తిరస్కరించడం, సందర్భానుసారంగా.

f. అప్పీల్లో అంబుడ్స్మన్ నిర్ణయాన్ని అటువంటి ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేసిన చోట.

అయితే, అంబుడ్స్మన్ లేదా అథారిటీ, సందర్భానుసారంగా, పేర్కొన్న వ్యవధికి మించి అప్పీల్/పునర్విమర్శను దాఖలు చేయడానికి అనుమతించిన చోట మూసివేత వర్తించదు.

ఫిర్యాదు వివరాలు గోప్యంగా ఉంచబడతాయి మరియు సంబంధిత చట్టాలకు అనుగుణంగా మరియు చందాదారులకు దాని గురించి తెలియజేయబడితేనే ఇతర సంస్థలు/నియంత్రణ అధికారులతో పంచుకోబడతాయి. లేకపోతే సమాచారాన్ని పంచుకోవడం చందాదారుల సమ్మతితో మాత్రమే జరుగుతుంది మరియు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి బాహ్య ఏజెన్సీ/సంస్థ యొక్క ఇన్పుట్ అవసరమైన పరిస్థితులలో మాత్రమే అదే జరుగుతుంది.

ఈ పత్రం భప్పి సర్వీసెస్ ఉపయోగించి అనువదించబడింది.