



شکایات کے ازالے کی پالیسی

این پی ایس ٹرسٹ

2025

تاریخ	ورژن	ایس۔ نہیں
19.07.2024	ورژن 1.0	1
04.11.2025	ورژن 2.0	2

مواد

1) تمہید.....	3
2) تعریف.....	3
3) مقصد.....	3
4) کیسے؟ کے لیے بڑھائیں / بلند کریں دی۔ شکایت کے لیے این پی ایس بھروسہ	4
5) اعتراف کا شکایات.....	4
6) ازالہ کا شکایات اور باری باری وقت (ٹی اے ٹی).....	5
7) شکایت ازالہ افسر (جی آر او) اور چیف۔ شکایت ازالہ افسر (سی جی آر او) کا این پی ایس بھروسہ	5
8) اضافہ۔ کا شکایات کے لیے محتسب.....	6
9) دیکھ بھال کا ریکارڈز اور رپورٹنگ.....	6
10) بندش کا شکایت.....	6

1) تمہید

پی ایف آر ڈی اے (سبسکرائبر شکایات کا ازالہ) ضابطے 2015 کی دفعات اور اس کے بعد کی ترامیم کے مطابق، ہر ثالث کو ضابطوں کے تحت مقرر کردہ شکایات کے ازالے کی پالیسی پر عمل کرنے کی ضرورت ہے۔ ضابطے کے اقتباسات-شق 3 ضابطے ذیل میں دیے گئے ہیں (1)

قومی پنشن نظام اور پی ایف آر ڈی اے کے زیر انتظام کسی بھی دوسری پنشن اسکیم کے تحت ہر ثالث ان ضوابط کے مطابق شکایات کے ازالے کی پالیسی پر عمل کرے گا۔

2) تعریف

شکایات یا شکایت "میں کوئی بھی مراسلہ شامل ہے جس میں کسی ثالث یا ادارے یا ایکٹ کی دفعات کے تحت چلنے والے شخص کے طرز عمل یا کسی غلطی یا کمیشن یا سروس کی کمی کے سلسلے میں عدم اطمینان کا اظہار کیا گیا ہے اور اس کی نوعیت میں کوئی اصلاحی کارروائی طلب کرنا لیکن اس میں درج ذیل شامل نہیں ہیں۔

- a. ایسی شکایات جو نامکمل ہوں یا مخصوص نوعیت کی نہ ہوں
- b. تجاویز پیش کرنے کی نوعیت میں مواصلات
- c. رائے، رہنمائی یا وضاحت کے لیے مواصلات
- d. شکایات جو مشکوک نوعیت کی ہوں جیسے کہ جہاں سبسکرائبر پران یا رابطہ کی تفصیلات جیسی تفصیلات فراہم نہیں کرتا ہے
- e. پی آر اے این اکاؤنٹ/حل کی تفصیلات کے لیے فرضی یا گمنام مواصلات یا مواصلات، جس کے سلسلے میں بھیجنے والے کی شناخت قائم نہیں کی جا سکی۔
- f. شکایات جو پی ایف آر ڈی اے کے اختیارات اور افعال سے باہر ہیں یا ایکٹ کی دفعات اور اس کے تحت بنائے گئے قواعد و ضوابط سے باہر ہیں
- g. بچولیوں کے درمیان کوئی تنازعہ ؛ اور
- h. قانون کی دفعات کے تحت پی ایف آر ڈی اے کے خصوصی دائرہ کار میں آنے والے معاملات کے علاوہ زیر سماعت معاملات (ایسے معاملات جو عدالت یا نیم عدالتی ادارے کے زیر غور ہیں) پر اٹھائی گئی شکایات۔

3) مقصد

اس پالیسی کا مقصد این پی ایس آرکیٹیکچر کے تحت پیش کردہ خدمات کے سلسلے میں کسی بھی انٹرمیڈیٹری یا این پی ایس ٹرسٹ کے خلاف کسی بھی شکایت کو وصول کرنے، ہینڈل کرنے اور اس کا جواب دینے کے لیے پالیسیاں اور طریقہ کار طے کرنا ہے۔ سبسکرائبر کی شکایات سے نمٹنے کے لیے درج ذیل وسیع مقاصد ہیں:

- i. ہر وقت تعصب کے بغیر تمام صارفین کو منصفانہ اور مساوی سلوک فراہم کرنا۔
- ii. شکایات کے ازالے کا ایک موثر اور موثر طریقہ کار فراہم کرنا۔

- اس بات کو یقینی بنانا کہ اسٹیک ہولڈرز کی طرف سے اٹھائے گئے تمام مسائل کو شائستگی کے ساتھ نمٹا جائے اور مقررہ iii. وقت میں حل کیا جائے۔
- سبسکرائبر کی شکایات کو منصفانہ اور مساوی طور پر فوری طور پر حل کرنے کے لیے ایک مناسب اور بروقت تنظیمی iv. ڈھانچہ تیار کرنا۔
- v. صارفین کے اطمینان کی بہتر سطح فراہم کرنا۔
- vi. شکایت کے فوری ازالے کے لیے سبسکرائبر کو آسان رسائی فراہم کرنا۔
- vii. شکایات کے ازالے کی پالیسی کے کام کاج کی نگرانی کے لیے ایک نگرانی کا طریقہ کار وضع کرنا۔
- viii. پی ایف آر ڈی اے ایکٹ، 2013، پی ایف آر ڈی اے (سبسکرائبر شکایات کا ازالہ) ضابطے 2015 اور اس کے بعد کی ترامیم، اور صارفین کی شکایات سے متعلق پی ایف آر ڈی اے کی طرف سے جاری کردہ کسی بھی رہنما خطوط یا نوٹیفکیشن کی تعمیل کرنا۔

4) شکایت کو این پی ایس ٹرسٹ تک کیسے بڑھایا جائے/اٹھایا جائے

سبسکرائبر درج ذیل طریقوں سے شکایات اٹھا سکتے ہیں:

سنٹرل گریوینس مینجمنٹ سسٹم (سی جی ایم ایس)	این پی ایس کا کوئی بھی سبسکرائبر سنٹرل ریکارڈ کیپنگ ایجنسی کے ذریعہ فراہم کردہ لاگ ان اور پاس ورڈ کا استعمال کرتے ہوئے سی جی ایم ایس کے ذریعے شکایت اٹھا سکتا ہے۔ تمام سی آر اے کے سی جی ایم ایس کے لنک تک رسائی حاصل کی جا https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance سکتی ہے سبسکرائبر کو درج شدہ شکایات کے لیے مستقبل کے حوالے کے لیے سی جی ایم ایس کے تحت تیار کردہ ایک منفرد شکایات نمبر فراہم کیا جائے گا۔ رجسٹرڈ شکایات کی صورتحال پر دیکھی جا سکتی ہے۔ https://npstrust.org.in/view-grievance-status
خطوط	شکایات کے ازالے کا افسر (جی آر او)، این پی ایس ٹرسٹ، بی 302، ٹاور بی ورلڈ ٹریڈ سینٹر، نوروجی نگر، نئی دہلی 110029
آن لائن شکایات شکل	https://npstrust.org.in/grievance-form

شکایات کا اعتراف (5)

- i. خط کے ذریعے موصول ہونے والی شکایات کو متعلقہ سی آر اے کے سنٹرل گریوینس مینجمنٹ سسٹم (سی جی ایم ایس) میں درج کیا جائے گا۔ سبسکرائبر کو درج شدہ شکایات کے لیے مستقبل کے حوالے کے لیے سی جی ایم ایس کے تحت تیار کردہ ایک منفرد شکایات نمبر فراہم کیا جائے گا۔
- ii. سی جی ایم ایس پورٹل کے ذریعے درج کی گئی شکایات کی صورت میں سبسکرائبرز کو شکایت سے متعلق منفرد ٹوکن نمبر پر مشتمل ایک اعتراف بھیجا جائے گا۔

- iii. ویب فارم کا لنک (این پی ایس ٹرسٹ کی ویب سائٹ پر دستیاب) دینے والا ایک خودکار جواب جی آر او اور سی جی آر او کے ای میل آئی ڈی پر موصول ہونے والی شکایات کے سلسلے میں جواب کے طور پر بھیجا جائے گا۔ ویب فارم کے ذریعے موصول ہونے والی شکایات کے لیے، این پی ایس ٹرسٹ کے ذریعے اس طرح کی شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے تین کام کے دنوں کے اندر ایک اعتراف بھیجا جائے گا۔
- iv. اگر کسی شکایت کے لیے کسی خاص ثالث کی طرف سے کارروائی کی ضرورت ہوتی ہے، تو شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے 21 دن کے اندر متعلقہ ثالث کے ذریعے حل کے لیے شکایت کنندہ کو اطلاع کے تحت شکایت متعلقہ ثالث کو منتقل کر دی جائے گی۔

6) شکایات کا ازالہ اور باری باری وقت (ٹی اے ٹی)

- a. ڈاک کے ذریعے موصول ہونے والی شکایات میں پران/درخواست نمبر/دیگر متعلقہ حوالہ نمبر، شکایت کنندہ کا نام، پتہ اور رابطے کی تفصیلات، معاون دستاویزات کی کاپیاں، جہاں بھی قابل اطلاق ہوں، ہونی چاہئیں۔
- b. اگر شکایت کنندہ اپنی شکایات کے ازالے سے مطمئن نہیں ہے یا اگر شکایت درج کرنے کے 30 دن کے اختتام تک ثالث کے ذریعے اسے حل نہیں کیا گیا ہے، تو سبسکرائبر ضابطہ 10 میں موجود دفعات کے مطابق این پی ایس ٹرسٹ کو شکایت بڑھا سکتا ہے۔
- c. کوئی بھی سبسکرائبر جس کی شکایت انٹرمیڈیٹری کی طرف سے شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے تیس دن کے اندر حل نہیں ہوئی ہے، یا جو کسی انٹرمیڈیٹری (نیشنل پنشن سسٹم ٹرسٹ کے علاوہ) کے فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہے، اس طرح کے انٹرمیڈیٹری کے خلاف نیشنل پنشن سسٹم ٹرسٹ میں شکایت درج کرا سکتا ہے۔ نیشنل پنشن سسٹم ٹرسٹ ایکٹ، قواعد و ضوابط اور قابل اطلاق رہنما خطوط کی دفعات کے مطابق اس طرح کی شکایات کے ازالے کے لیے متعلقہ ثالث کے ساتھ شکایت کی پیروی کرے گا اور شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے اکیس دن کے اندر سبسکرائبر کو مناسب جواب دے گا۔
- d. جی آر او این پی ایس ٹرسٹ کو موصول ہونے والی شکایات کے حل کی نگرانی کرے گا اور وقتاً فوقتاً اسے سینئر مینجمنٹ کے ذریعے جائزے کے لیے پیش کرے گا۔
- e. وہ مقدمات جو منظوری بھیجنے کی تاریخ سے دو (2) ہفتوں سے زیادہ عرصے سے حل کے لیے زیر التوا ہیں، سبسکرائبرز کے ذریعے این پی ایس ٹرسٹ کے سی جی آر او تک بڑھایا جا سکتا ہے۔ ان معاملات سے نمٹا جائے گا اور ان کی نگرانی این پی ایس ٹرسٹ کے چیف شکایات کے ازالے کے افسر (سی جی آر او) کے ذریعے کی جائے گی۔
- f. این پی ایس ٹرسٹ کو براہ راست یا توسیع کے ذریعے موصول ہونے والی شکایات کے لیے، این پی ایس ٹرسٹ شکایت موصول ہونے کے زیادہ سے زیادہ اکیس دن کے اندر جلد از جلد شکایت کا حل طلب کرے گا۔

این پی ایس ٹرسٹ کے شکایات کے ازالے کے افسر (جی آر او) اور چیف شکایات کے ازالے کے افسر (سی 7)
جی آر او)

این پی ایس ٹرسٹ کے سی جی آر او اور جی آر او کی تفصیلات این پی ایس ٹرسٹ کی ویب سائٹ پر دستیاب ہیں۔

8) محتسب تک شکایات میں اضافہ

اگر این پی ایس ٹرسٹ میں اس کی وصولی کے بعد شکایت حل نہیں ہوتی ہے، تو اس کی وصولی سے 21 دن کی مدت ختم ہونے پر، شکایت کنندہ شکایت کنندہ کی شکایات کے ازالے کے لیے محتسب کے پاس اپیل دائر کر سکتا ہے۔ وہ سبکرائبر جس کی شکایت نیشنل پنشن سسٹم ٹرسٹ میں شکایت جمع کرانے کی تاریخ سے اکیس دن کے اندر انٹرمیڈیٹری کے ذریعے حل نہیں کی گئی ہے، یا جو نیشنل پنشن سسٹم ٹرسٹ کے ذریعے فراہم کردہ قرارداد سے مطمئن نہیں ہے، وہ متعلقہ انٹرمیڈیٹری یا ادارے کے خلاف محتسب کو اپیل کر سکتا ہے۔

9) ریکارڈ اور رپورٹنگ کی دیکھ بھال

- این پی ایس ٹرسٹ موصولہ شکایات کے حل اور شکایات کے خاتمے سے متعلق ریکارڈ کو محفوظ رکھے گا۔ این پی ایس کے سی جی ایم ایس پلیٹ فارم کو زیادہ سے زیادہ ایک مدت کے اندر اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔
سبکرائبر کو قرارداد کی اطلاع بھیجنے کے بعد کام کا دن (1)
- این پی ایس ٹرسٹ پی ایف آر ڈی اے/این پی ایس ٹرسٹ کے رہنما خطوط کے مطابق مطلوبہ رپورٹیں پیش کرے گا۔
- شکایات کے ازالے کی پالیسی سب کے لیے قابل رسائی ہے اور یہ اس بات کو یقینی بناتی ہے کہ شکایات کرنے اور ان کے حل اور www.npstrust.org.in کے طریقوں کے بارے میں معلومات آسانی سے دستیاب ہوں۔ یہ پالیسی ویب سائٹ یعنی این پی ایس ٹرسٹ کے دفتر میں بھی دستیاب ہے۔

10) شکایات کی بندش

ہر شکایت کو نمٹا دیا جائے گا اور شکایت کنندہ کو حتمی جواب بھیجا جائے گا، جس میں شکایت کے حل یا مسترد ہونے کی تفصیلات ہوں گی، جس کی وجہ تحریری طور پر درج کی جائے گی۔

شکایت کو مندرجہ ذیل میں سے کسی بھی صورت میں نمٹا ہوا اور بند سمجھا جائے گا، یعنی:

- جب پی ایف آر ڈی اے کے زیر انتظام ثالث یا ادارہ شکایت کنندہ کی درخواست کو مکمل طور پر قبول کر چکا ہو۔
- جہاں شکایت کنندہ نے تحریری طور پر اشارہ کیا ہے، پی ایف آر ڈی اے کے زیر انتظام ثالث یا ادارے کے جواب کی قبولیت۔
- جہاں شکایت کنندہ نے پی ایف آر ڈی اے کے زیر انتظام ثالث یا ادارے کے تحریری جواب کی وصولی کے پینتالیس دن کے اندر

جواب نہیں دیا ہو۔

- d. جہاں شکایت کے ازالے کے افسر نے سبکرائبر کو اطلاع کے تحت تصدیق کی ہے کہ اتھارٹی کے زیر انتظام انٹرمیڈیٹری یا ادارے نے اپنی معاہدہ، قانونی اور ریگولیٹری ذمہ داریوں کو نبھا دیا ہے اور اس وجہ سے شکایت کو ختم کر دیتا ہے۔
- e. جہاں شکایت کنندہ نے تاریخ سے پینتالیس دن کے اندر کسی اپیل کو ترجیح نہیں دی ہے

حل کی وصولی یا شکایت کو مسترد کرنا جو اتھارٹی یا نیشنل پنشن سسٹم ٹرسٹ کے زیر انتظام انٹرمیڈیٹری یا ادارے کے ذریعے بتائی گئی ہو، جیسا بھی معاملہ ہو۔

f. جہاں اپیل میں محتسب کے فیصلے سے ایسی شکایت کنندہ کو آگاہ کیا گیا ہو۔

بشرطیکہ بندش کا اطلاق اس صورت میں نہیں ہوگا جہاں محتسب یا اتھارٹی نے، جیسا بھی معاملہ ہو، مخصوص مدت سے آگے اپیل/نظر ثانی دائر کرنے کی اجازت دی ہو۔

شکایت کی تفصیلات کو خفیہ رکھا جائے گا اور دیگر تنظیموں/ریگولیٹری حکام کے ساتھ صرف اسی صورت میں شیئر کیا جائے گا جب متعلقہ قوانین اور سبسکرائبر کو اس کے بارے میں آگاہ کیا جائے گا۔ بصورت دیگر معلومات کا اشتراک صرف سبسکرائبر کی رضامندی سے کیا جائے گا اور یہ صرف ان حالات میں کیا جائے گا جہاں شکایت کو حل کرنے کے لیے کسی بیرونی ایجنسی/تنظیم کا ان پٹ ضروری ہو۔
