



शिकायत निवारण नीति

एनपीएस ट्रस्ट

2025

एस. नहीं	संस्करण	तिथि
1	संस्करण 1.0	19.07.2024
2	संस्करण 2.0	04.11.2025

इस दस्तावेज़ का अनुवाद भाषिणी का उपयोग करके किया गया है।

सामग्री

1) प्रस्तावना.....	3
2) परिभाषा.....	3
3) उद्देश्य.....	3
4) कैसे को बढ़ाएँ / बढ़ाएँ द शिकायतों को एनपीएस भरोसा रखें.....	4
5) स्वीकारोक्ति का शिकायतें.....	4
6) निवारण का शिकायतें और बारी-बारी से समय (टीएटी).....	5
7) शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) और मुखिया शिकायत निवारण अधिकारी (सी जी आर ओ) में से एनपीएस भरोसा रखें.....	5
8) वृद्धि में से शिकायतों को लोकपाल.....	6
9) रखरखाव में से अभिलेख और रिपोर्टिंग.....	6
10) बंद करना में से शिकायत.....	6

इस दस्तावेज़ का अनुवाद भाषिणी का उपयोग करके किया गया है।

1) प्रस्तावना

पी. एफ. आर. डी. ए. (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम 2015 के प्रावधान और उसके बाद के संशोधनों के अनुसार, प्रत्येक मध्यस्थ को विनियमों के तहत निर्धारित शिकायत निवारण नीति का पालन करना आवश्यक है। विनियम के अंश-खंड 3

(1) विनियमों का विवरण नीचे दिया गया है:

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित किसी भी अन्य पेंशन योजना के तहत प्रत्येक मध्यस्थ इन विनियमों द्वारा निर्धारित शिकायत निवारण नीति का पालन करेगा।

2) परिभाषा

"शिकायत या शिकायत" में कोई भी संचार शामिल है जो किसी मध्यस्थ या संस्था या अधिनियम के प्रावधानों द्वारा शासित व्यक्ति के आचरण या किसी चूक या कमीशन या सेवा की कमी के संबंध में असंतोष व्यक्त करता है और उपचारात्मक कार्रवाई की प्रकृति में है, लेकिन इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं हैं -

- a. शिकायतें जो अधूरी हैं या विशिष्ट प्रकृति की नहीं हैं
- b. सुझाव देने की प्रकृति में संचार
- c. राय, मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण के लिए संचार
- d. शिकायतें जो संदिग्ध प्रकृति की होती हैं जैसे कि जहां अभिदाता पी. आर. ए. एन. या संपर्क विवरण जैसे विवरण प्रदान नहीं करता है
- e. पी. आर. ए. एन. खाते/समाधान के विवरण के लिए छद्म या अनाम संचार या संचार, जिसके संबंध में प्रेषक की पहचान स्थापित नहीं की जा सकी।
- f. शिकायतें जो पी. एफ. आर. डी. ए. की शक्तियों और कार्यों से परे हैं या अधिनियम के प्रावधानों और उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों से परे हैं
- g. मध्यस्थों के बीच कोई विवाद; और
- h. अधिनियम के प्रावधानों के तहत पी. एफ. आर. डी. ए. के अनन्य क्षेत्र के भीतर के मामलों को छोड़कर उन विषय मामलों पर उठाई गई शिकायतें जो विचाराधीन हैं (ऐसे मामले जो अदालत या अर्ध-न्यायिक निकाय द्वारा विचाराधीन हैं)

3) उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य एन. पी. एस. संरचना के तहत दी जाने वाली सेवाओं के संबंध में किसी भी मध्यस्थ या एन. पी. एस. न्यास के खिलाफ किसी भी शिकायत को प्राप्त करने, संभालने और उसका जवाब देने के लिए अपनाई जाने वाली नीतियों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करना है। अभिदाताओं की शिकायतों से निपटने के लिए निम्नलिखित व्यापक उद्देश्य हैं:

- i. सभी अभिदाताओं को हर समय पक्षपात के बिना निष्पक्ष और समान व्यवहार प्रदान करना।
- ii. एक कुशल और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना

इस दस्तावेज़ का अनुवाद भाषिणी का उपयोग करके किया गया है।

- iii. यह सुनिश्चित करना कि हितधारकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों को शिष्टाचार के साथ निपटाया जाए और निर्धारित समय सीमा में हल किया जाए।
- iv. अभिदाता की शिकायतों को निष्पक्ष और समान रूप से तुरंत संबोधित करने और हल करने के लिए एक पर्याप्त और समय पर संगठनात्मक ढांचा विकसित करना।
- v. ग्राहकों की संतुष्टि के बढ़े हुए स्तर को प्रदान करना।
- vi. अभिदाता को तत्काल शिकायत निवारण के लिए आसान पहुँच प्रदान करना।
- vii. शिकायत निवारण नीति के कामकाज की निगरानी के लिए एक निगरानी तंत्र स्थापित करना।
- viii. पी. एफ. आर. डी. ए. अधिनियम, 2013, पी. एफ. आर. डी. ए. (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम 2015 और उसके बाद के संशोधनों और अभिदाताओं की शिकायतों से संबंधित पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा जारी किसी भी दिशानिर्देश या अधिसूचना के प्रावधानों का अनुपालन करना

4) एन. पी. एस. ट्रस्ट तक शिकायत कैसे पहुँचाएँ/पहुँचाएँ

अभिदाता निम्नलिखित तरीकों से शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी. जी. एम. एस)	एन. पी. एस. का कोई भी ग्राहक केंद्रीय रिकॉर्ड कीपिंग एजेंसी द्वारा प्रदान किए गए लॉगिन और पासवर्ड का उपयोग करके सी. जी. एम. एस. के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है। सभी सी. आर. ए. के सी. जी. एम. एस. के लिंक को https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance पर देखा जा सकता है अभिदाता को पंजीकृत शिकायत के लिए भविष्य में संदर्भ के लिए सी. जी. एम. एस. के तहत उत्पन्न एक विशिष्ट शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी। पंजीकृत शिकायतों की स्थिति https://npstrust.org.in/view-grievance-status पर देखी जा सकती है
चिट्ठियाँ	शिकायत निवारण अधिकारी (जी. आर. ओ.), एन. पी. एस. ट्रस्ट, बी. 302, टावर बी वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, नौरोजी नगर, नई दिल्ली 110029
ऑनलाइन शिकायत फॉर्म	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) शिकायतों की स्वीकृति

- i. पत्र के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को संबंधित सी. आर. ए. की केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी. जी. एम. एस.) में दर्ज किया जाएगा। अभिदाता को पंजीकृत शिकायत के लिए भविष्य में संदर्भ के लिए सी. जी. एम. एस. के तहत उत्पन्न एक विशिष्ट शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी।

- ii. सी. जी. एम. एस. पोर्टल के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतों के मामले में अभिदाताओं को शिकायत से संबंधित विशिष्ट टोकन संख्या वाली एक पावती भेजी जाएगी।

इस दस्तावेज़ का अनुवाद भाषिणी का उपयोग करके किया गया है।

- iii. जी. आर. ओ. और सी. जी. आर. ओ. के ईमेल आई. डी. पर प्राप्त शिकायतों के संबंध में प्रतिक्रिया के रूप में वेबफॉर्म (एन. पी. एस. ट्रस्ट की वेबसाइट पर उपलब्ध) का लिंक देते हुए एक स्वचालित प्रतिक्रिया भेजी जाएगी। वेबफॉर्म के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के लिए, एन. पी. एस. ट्रस्ट द्वारा ऐसी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीन कार्य दिवसों के भीतर एक पावती भेजी जाएगी।
- iv. यदि किसी शिकायत के लिए किसी विशेष मध्यस्थ (आई. ई. एस.) की ओर से कार्रवाई की आवश्यकता होती है, तो शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर संबंधित मध्यस्थ द्वारा समाधान के लिए शिकायतकर्ता को सूचित करने के तहत शिकायत संबंधित मध्यस्थ (आई. ई. एस.) को हस्तांतरित कर दी जाएगी।

6) शिकायतों का निवारण और समय के अनुसार कार्य (टी. ए. टी.)

- a. डाक के माध्यम से प्राप्त शिकायतों में प्राण/आवेदन संख्या/अन्य प्रासंगिक संदर्भ संख्या, शिकायतकर्ता का नाम, पता और संपर्क विवरण, सहायक दस्तावेजों की प्रतियां, जहां भी लागू हो, होनी चाहिए।
- b. यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों के निवारण से संतुष्ट नहीं है या यदि शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंत तक मध्यस्थ द्वारा इसका समाधान नहीं किया गया है, तो अभिदाता विनियमन 10 में निहित प्रावधानों के अनुसार एन. पी. एस. न्यास को शिकायत भेज सकता है।
- c. कोई भी अभिदाता जिसकी शिकायत मध्यस्थ द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर हल नहीं की गई है, या जो किसी भी मध्यस्थ (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के अलावा) द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, ऐसे मध्यस्थ के खिलाफ राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास में शिकायत दर्ज कर सकता है। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास अधिनियम, नियमों, विनियमों और लागू दिशानिर्देशों के प्रावधानों के अनुसार ऐसी शिकायत के निवारण के लिए संबंधित मध्यस्थ के साथ शिकायत का पालन करेगा और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अभिदाता को उचित जवाब देगा।
- d. जी. आर. ओ. एन. पी. एस. ट्रस्ट द्वारा प्राप्त शिकायतों के समाधान की निगरानी करेगा और समय-समय पर वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा समीक्षा के लिए इसे प्रस्तुत करेगा।
- e. स्वीकृति भेजने की तारीख से दो (2) सप्ताह से अधिक समय से समाधान के लिए लंबित मामलों को अभिदाताओं द्वारा एन. पी. एस. ट्रस्ट के सी. जी. आर. ओ. तक बढ़ाया जा सकता है। एन. पी. एस. न्यास के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ.) द्वारा बढ़े हुए मामलों से निपटा जाएगा और उनकी निगरानी की जाएगी।
- f. एन. पी. एस. न्यास द्वारा प्रत्यक्ष रूप से या वृद्धि के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के लिए, एन. पी. एस. न्यास शिकायत प्राप्त होने के अधिकतम 21 दिनों के भीतर जल्द से जल्द शिकायत का समाधान मांगेगा।

7) एनपीएस ट्रस्ट के शिकायत निवारण अधिकारी (जी. आर. ओ.) और मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ.)

इस दस्तावेज़ का अनुवाद भाषिणी का उपयोग करके किया गया है।

एन. पी. एस. ट्रस्ट के सी. जी. आर. ओ. और जी. आर. ओ. का विवरण एन. पी. एस. ट्रस्ट की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

8) लोकपाल के समक्ष शिकायतों को बढ़ाना

यदि एन. पी. एस. ट्रस्ट में इसकी प्राप्ति के बाद शिकायत अनसुलझी रहती है, तो शिकायतकर्ता की शिकायतों के निवारण के लिए शिकायतकर्ता लोकपाल के पास अपील दायर कर सकता है। वह अभिदाता जिसकी शिकायत राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख से बीस दिनों के भीतर मध्यस्थ द्वारा हल नहीं की गई है, या जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह संबंधित मध्यस्थ या संस्था के खिलाफ लोकपाल को अपील कर सकता है

9) अभिलेखों और रिपोर्टिंग का रखरखाव

- a. एन. पी. एस. न्यास प्राप्त शिकायत समाधान और शिकायत को समाप्त करने से संबंधित अभिलेखों को संरक्षित करेगा। एन. पी. एस. के सी. जी. एम. एस. प्लेटफॉर्म को अधिकतम एक अवधि के भीतर अद्यतन किया जाएगा
(1) अभिदाता को समाधान की सूचना भेजने के बाद कार्य दिवस
- b. एन. पी. एस. न्यास पी. एफ. आर. डी. ए./एन. पी. एस. न्यास के दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा
- c. शिकायत निवारण नीति सभी के लिए सुलभ है और यह सुनिश्चित करती है कि शिकायत करने और समाधान करने के तौर-तरीकों के बारे में जानकारी आसानी से उपलब्ध हो। यह नीति वेबसाइट यानी www.npstrust.org.in और एन. पी. एस. ट्रस्ट के कार्यालय में भी उपलब्ध है।

10) शिकायत को बंद करना

प्रत्येक शिकायत का निपटारा किया जाएगा और शिकायतकर्ता को एक अंतिम जवाब भेजा जाएगा, जिसमें समाधान या शिकायत की अस्वीकृति का विवरण होगा, जिसका कारण लिखित रूप में दर्ज किया जाएगा।

निम्नलिखित में से किसी भी मामले में शिकायत को निपटाया और बंद किया गया माना जाएगा, अर्थात्:

- a. जब पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था ने शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूरी तरह से स्वीकार कर लिया हो।
- b. जहाँ शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में संकेत दिया है, वहाँ पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित मध्यस्थ या इकाई की प्रतिक्रिया की स्वीकृति।
- c. जहाँ शिकायतकर्ता ने पी. एफ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था की लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होने के पैंतालीस दिनों के भीतर जवाब नहीं दिया है।
- d. जहाँ शिकायत निवारण अधिकारी ने अभिदाता को सूचना के तहत प्रमाणित किया है कि प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था ने अपने संविदात्मक, वैधानिक और नियामक दायित्वों का निर्वहन किया है और इसलिए शिकायत को बंद कर देता है।

e. जहाँ शिकायतकर्ता ने तारीख से पैंतालीस दिनों के भीतर कोई अपील नहीं की है

इस दस्तावेज़ का अनुवाद भाषिणी का उपयोग करके किया गया है।

प्राधिकरण या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास, जैसा भी मामला हो, द्वारा विनियमित मध्यस्थ या संस्था द्वारा संप्रेषित समाधान की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति।

f. जहाँ अपील में लोकपाल के निर्णय को ऐसे शिकायतकर्ता को सूचित कर दिया गया है।

बशर्ते कि बंद करना लागू नहीं होगा जहां लोकपाल या प्राधिकरण, जैसा भी मामला हो, ने निर्दिष्ट अवधि के बाद अपील/संशोधन दायर करने की अनुमति दी है।

शिकायत विवरण को गोपनीय रखा जाएगा और अन्य संगठनों/नियामक प्राधिकरणों के साथ केवल तभी साझा किया जाएगा जब संबंधित कानूनों के अनुसार और अभिदाता को इसके बारे में अवगत कराया जाएगा। अन्यथा जानकारी साझा करना केवल अभिदाता की सहमति से किया जाएगा और यह केवल उन परिस्थितियों में किया जाएगा जहां शिकायत को हल करने के लिए किसी बाहरी एजेंसी/संगठन का इनपुट आवश्यक है।

इस दस्तावेज़ का अनुवाद भाषिणी का उपयोग करके किया गया है।