



एनपीएस न्यास की  
शिकायत निवारण नीति  
2025

क्र.सं.	संस्करण	दिनांक
1	संस्करण 1.0	25.07.2015
2	संस्करण 2.0	19.07.2024
3	संस्करण 3.0	04.11.2025

## विषय-सूची

1) प्रस्तावना .....	3
2) परिभाषा.....	3
3) उद्देश्य .....	3
4) एनपीएस न्यास में शिकायत किस प्रकार आगे बढ़ाएँ / दर्ज करें .....	4
5) शिकायतों की पावती .....	4
6) शिकायतों का निवारण एवं निपटान समय (टीएटी).....	4
7) एनपीएस न्यास के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ ) एवं मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) .....	5
8) लोकपाल को शिकायतों का प्रेषण .....	5
9) अभिलेखों का अनुरक्षण एवं रिपोर्टिंग.....	5
10) शिकायत का समापन.....	5

## 1) प्रस्तावना

पीएफआरडीए (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 तथा उसमें समय-समय पर किए गए संशोधनों के प्रावधानों के अनुसार, प्रत्येक मध्यवर्ती के लिए विनियमों के अंतर्गत निर्धारित शिकायत निवारण नीति का पालन करना अपेक्षित है। विनियमों के खंड 3(1) का उद्धरण निम्नवत है:

*राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली तथा पीएफआरडीए द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन योजना के अंतर्गत प्रत्येक मध्यवर्ती इन विनियमों द्वारा निर्धारित शिकायत निवारण नीति का पालन करेगा।*

## 2) परिभाषा

“शिकायत अथवा परिवाद” में ऐसा कोई भी संप्रेषण सम्मिलित है जो किसी मध्यवर्ती अथवा अधिनियम के प्रावधानों द्वारा शासित किसी इकाई अथवा व्यक्ति की ओर से आचरण अथवा किसी कार्य के लोप अथवा किए जाने अथवा सेवा में कमी के संबंध में असंतोष व्यक्त करता हो तथा जो उपचारात्मक कार्रवाई की मांग की प्रकृति का हो, परंतु इसमें निम्नलिखित सम्मिलित नहीं हैं—

क. ऐसी शिकायतें जो अपूर्ण हों अथवा प्रकृति में विशिष्ट न हों।

ख. सुझाव देने की प्रकृति के संप्रेषण।

ग. राय, मार्गदर्शन अथवा स्पष्टीकरण की मांग करने वाले संप्रेषण।

घ. ऐसी शिकायतें जो प्रकृति में संदिग्ध हों, जैसे जहाँ अभिदाता PRAN अथवा संपर्क विवरण जैसे ब्योरे प्रदान न करे।

ङ. छद्म अथवा अनाम संप्रेषण, अथवा PRAN खाते/निवारण का विवरण मांगने वाला ऐसा संप्रेषण जिसके संबंध में प्रेषक की पहचान स्थापित न की जा सके।

च. ऐसी शिकायतें जो पीएफआरडीए की शक्तियों एवं कार्यों के परे हों अथवा अधिनियम तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों एवं विनियमों के प्रावधानों के परे हों।

छ. मध्यवर्तियों के बीच कोई विवाद; तथा

ज. ऐसे विषयों पर उठाई गई शिकायतें जो विचाराधीन (अर्थात् ऐसे मामले जो न्यायालय अथवा अर्ध-न्यायिक निकाय के विचाराधीन हों) हों, सिवाय उन मामलों के जो अधिनियम के प्रावधानों के अंतर्गत पीएफआरडीए के अनन्य क्षेत्राधिकार में आते हों।

### 3) उद्देश्य

इस नीति का प्रयोजन एनपीएस संरचना के अंतर्गत प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में किसी मध्यवर्ती अथवा एनपीएस न्यास के विरुद्ध किसी शिकायत को प्राप्त करने, उसके प्रबंधन तथा उसका उत्तर देने में अपनाई जाने वाली नीतियों एवं प्रक्रियाओं को निर्धारित करना है। अभिदाता शिकायतों के प्रबंधन हेतु निम्नलिखित व्यापक उद्देश्य हैं:

- i. सभी अभिदाताओं को बिना किसी पक्षपात के हर समय निष्पक्ष एवं समान व्यवहार प्रदान करना।
- ii. एक कुशल एवं प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना।
- iii. यह सुनिश्चित करना कि हितधारकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों का निपटान शिष्टतापूर्वक किया जाए तथा निर्धारित समय-सीमा के भीतर उनका समाधान हो।
- iv. अभिदाता की शिकायतों का तत्परता से तथा निष्पक्ष एवं न्यायसंगत रूप से समाधान करने हेतु पर्याप्त एवं समयबद्ध संगठनात्मक ढाँचा विकसित करना।
- v. अभिदाताओं की संतुष्टि का उन्नत स्तर प्रदान करना।
- vi. तत्काल शिकायत निवारण हेतु अभिदाता को सुगम पहुँच प्रदान करना।
- vii. शिकायत निवारण नीति के कार्यकरण की देखरेख हेतु एक निगरानी तंत्र स्थापित करना।
- viii. पीएफआरडीए अधिनियम, 2013, पीएफआरडीए (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 तथा उसमें समय-समय पर किए गए संशोधनों, एवं अभिदाता शिकायतों से संबंधित पीएफआरडीए द्वारा जारी किसी भी दिशानिर्देश अथवा अधिसूचना के प्रावधानों का अनुपालन करना।

#### 4) एनपीएस न्यास को शिकायत किस प्रकार आगे बढ़ाएँ / दर्ज करें

अभिदाता निम्नलिखित माध्यमों से शिकायतें दर्ज कर सकते हैं:

<b>केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीजीएमएस)</b>	<p>एनपीएस का कोई भी अभिदाता, केंद्रीय अभिलेख-पाल अभिकरण द्वारा प्रदान किए गए लॉग-इन एवं पासवर्ड का उपयोग करते हुए सीजीएमएस के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।</p> <p>सभी सीआरए की सीजीएमएस का लिंक <a href="https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance">https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance</a> पर देखा जा सकता है।</p> <p>अभिदाता को दर्ज की गई शिकायत के भविष्य के संदर्भ हेतु सीजीएमएस के अंतर्गत सृजित एक विशिष्ट शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी। दर्ज की गई शिकायतों की स्थिति <a href="https://npstrust.org.in/view-grievance-status">https://npstrust.org.in/view-grievance-status</a> पर देखी जा सकती है।</p>
<b>पत्र</b>	शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ), एनपीएस न्यास , बी 302, टावर बी, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, नौरोजी नगर, नई दिल्ली 110029
<b>ऑनलाइन शिकायत फॉर्म</b>	<a href="https://npstrust.org.in/grievance-form">https://npstrust.org.in/grievance-form</a>

#### 5) शिकायतों की पावती

- i. पत्र के माध्यम से प्राप्त शिकायतें संबंधित सीआरए की केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीजीएमएस) में दर्ज की जाएँगी। अभिदाता को दर्ज की गई शिकायत के भविष्य के संदर्भ हेतु सीजीएमएस के अंतर्गत सृजित एक विशिष्ट शिकायत संख्या प्रदान की जाएगी।
- ii. सीजीएमएस पोर्टल के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतों के मामले में, शिकायत से संबंधित विशिष्ट टोकन संख्या युक्त एक पावती अभिदाताओं को भेजी जाएगी।

- iii. जीआरओ तथा सीजीआरओ की ईमेल आईडी पर प्राप्त शिकायतों के संबंध में, वेबफॉर्म (एनपीएस न्यास की वेबसाइट पर उपलब्ध) का लिंक देते हुए एक स्वचालित प्रत्युत्तर भेजा जाएगा। वेबफॉर्म के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के लिए, ऐसी शिकायत की प्राप्ति की तिथि से तीन कार्य दिवसों के भीतर एनपीएस न्यास द्वारा एक पावती भेजी जाएगी।
- iv. यदि किसी शिकायत में किसी विशेष मध्यवर्ती (मध्यवर्तियों) की ओर से कार्रवाई अपेक्षित हो, तो शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए शिकायत संबंधित मध्यवर्ती (मध्यवर्तियों) को अंतरित कर दी जाएगी, ताकि संबंधित मध्यवर्ती द्वारा शिकायत की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर उसका समाधान किया जा सके।

## 6) शिकायतों का निवारण एवं निपटान समय (टीएटी)

- क. डाक के माध्यम से प्राप्त शिकायतों में पीआरएएन/आवेदन संख्या/अन्य संबंधित संदर्भ संख्या, शिकायतकर्ता का नाम, पता एवं संपर्क विवरण, तथा जहाँ लागू हो वहाँ सहायक दस्तावेजों की प्रतियाँ अंतर्विष्ट होनी चाहिए।
- ख. यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों के निवारण से संतुष्ट नहीं है, अथवा यदि शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों की समाप्ति तक मध्यवर्ती द्वारा उसका समाधान नहीं किया गया है, तो अभिदाता विनियम 10 में अंतर्विष्ट प्रावधानों के अनुसार शिकायत को एनपीएस न्यास तक आगे बढ़ा सकता है।
- ग. ऐसा कोई भी अभिदाता, जिसकी शिकायत का समाधान मध्यवर्ती द्वारा शिकायत की प्राप्ति की तिथि से तीस दिनों के भीतर नहीं किया गया है, अथवा जो किसी मध्यवर्ती (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास से इतर) द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, ऐसे मध्यवर्ती के विरुद्ध राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के पास शिकायत दर्ज कर सकता है। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास, अधिनियम, नियमों, विनियमों एवं लागू दिशानिर्देशों के प्रावधानों के अनुसार ऐसी शिकायत के निवारण हेतु संबंधित मध्यवर्ती के साथ उसका अनुवर्तन करेगा तथा शिकायत की प्राप्ति की तिथि से इक्कीस दिनों के भीतर अभिदाता को समुचित उत्तर देगा।

- घ. जीआरओ एनपीएस न्यास द्वारा प्राप्त शिकायतों के समाधान की निगरानी करेगा तथा समय-समय पर वरिष्ठ प्रबंधन की समीक्षा हेतु उसे प्रस्तुत करेगा।
- ङ. ऐसे मामले, जो पावती भेजने की तिथि से दो (2) सप्ताह से अधिक अवधि से समाधान हेतु लंबित हैं, अभिदाताओं द्वारा एनपीएस न्यास के सीजीआरओ तक आगे बढ़ाए जा सकते हैं। जो मामले इस प्रकार आगे बढ़ाए जाते हैं, उनका निपटान एवं निगरानी एनपीएस न्यास के मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) द्वारा की जाएगी।
- च. एनपीएस न्यास द्वारा सीधे अथवा प्रेषण के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के लिए, एनपीएस न्यास शिकायत की प्राप्ति से अधिकतम इक्कीस दिनों के भीतर यथाशीघ्र उसके समाधान का प्रयास करेगा।

#### **7) एनपीएस न्यास के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) एवं मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ)**

एनपीएस न्यास के सीजीआरओ तथा जीआरओ के विवरण एनपीएस न्यास की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।

#### **8) लोकपाल को शिकायतों का प्रेषण**

यदि एनपीएस न्यास में प्राप्ति के पश्चात शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो उसकी प्राप्ति से 21 दिनों की अवधि की समाप्ति पर, शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों के निवारण हेतु लोकपाल के समक्ष अपील दायर कर सकता है। ऐसा अभिदाता, जिसकी शिकायत का समाधान मध्यवर्ती द्वारा राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को शिकायत प्रस्तुत करने की तिथि से इक्कीस दिनों के भीतर नहीं किया गया है, अथवा जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, संबंधित मध्यवर्ती अथवा इकाई के विरुद्ध लोकपाल के समक्ष अपील कर सकता है।

## 9) अभिलेखों का रखरखाव एवं रिपोर्टिंग

- क. एनपीएस न्यास शिकायत की प्राप्ति, समाधान एवं समापन से संबंधित अभिलेखों को संरक्षित रखेगा। अभिदाता को समाधान की सूचना भेजने के पश्चात अधिकतम एक (01) कार्य दिवस की अवधि के भीतर एनपीएस के सीजीएमएस प्लेटफॉर्म को अद्यतन किया जाएगा।
- ख. एनपीएस न्यास , पीएफआरडीए/एनपीएस न्यास के दिशानिर्देशों के अनुसार अपेक्षित रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।
- ग. शिकायत निवारण नीति सभी के लिए सुलभ है तथा यह सुनिश्चित करती है कि शिकायतें करने एवं उनके समाधान की पद्धतियों के संबंध में जानकारी सहज रूप से उपलब्ध हो। यह नीति वेबसाइट अर्थात् [www.npstrust.org.in](http://www.npstrust.org.in) पर तथा एनपीएस न्यास के कार्यालय में भी उपलब्ध है।

## 10) शिकायत का समापन

प्रत्येक शिकायत का निपटान किया जाएगा तथा शिकायतकर्ता को एक अंतिम उत्तर भेजा जाएगा, जिसमें शिकायत के समाधान अथवा अस्वीकृति का विवरण, उसके कारणों सहित, लिखित रूप में अभिलिखित होगा।

किसी शिकायत को निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति में निपटाई गई एवं बंद की गई मानी जाएगी, अर्थात्:

- क. जब पीएफआरडीए द्वारा विनियमित मध्यवर्ती अथवा इकाई ने शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूर्ण रूप से स्वीकार कर लिया हो।
- ख. जहाँ शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में पीएफआरडीए द्वारा विनियमित मध्यवर्ती अथवा इकाई के उत्तर के प्रति अपनी स्वीकृति दर्शाई हो।
- ग. जहाँ शिकायतकर्ता ने पीएफआरडीए द्वारा विनियमित मध्यवर्ती अथवा इकाई के लिखित उत्तर की प्राप्ति के पैंतालीस दिनों के भीतर कोई प्रत्युत्तर न दिया हो।

घ. जहाँ शिकायत निवारण अधिकारी ने अभिदाता को सूचित करते हुए यह प्रमाणित किया हो कि प्राधिकरण द्वारा विनियमित मध्यवर्ती अथवा इकाई ने अपने संविदात्मक, सांविधिक एवं विनियामक दायित्वों का निर्वहन कर दिया है, और इसलिए शिकायत को बंद कर देता है।

ङ. जहाँ शिकायतकर्ता ने मध्यवर्ती अथवा प्राधिकरण द्वारा विनियमित इकाई अथवा राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास , जैसी भी स्थिति हो, द्वारा संप्रेषित शिकायत के समाधान अथवा अस्वीकृति की प्राप्ति की तिथि से पैंतालीस दिनों के भीतर कोई अपील न की हो।

च. जहाँ अपील में लोकपाल का निर्णय ऐसे शिकायतकर्ता को संप्रेषित कर दिया गया हो।

*परंतु यह समापन उस स्थिति में लागू नहीं होगा जहाँ लोकपाल अथवा प्राधिकरण, जैसी भी स्थिति हो, ने निर्दिष्ट अवधि से परे अपील/पुनरीक्षण दायर करने की अनुमति प्रदान की हो।*

शिकायत का विवरण गोपनीय रखा जाएगा तथा अन्य संगठनों/विनियामक प्राधिकरणों के साथ केवल तभी साझा किया जाएगा जब यह संबंधित कानूनों के अनुरूप हो, तथा अभिदाता को इसके संबंध में अवगत कराया जाता रहेगा। इसके अतिरिक्त सूचना साझा करना केवल अभिदाता की सहमति से किया जाएगा तथा ऐसा केवल उन्हीं परिस्थितियों में किया जाएगा जहाँ शिकायत के समाधान हेतु किसी बाहरी अभिकरण/संगठन की राय आवश्यक हो।

\*\*\*\*\*