

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली
के तहत
सेंट्रल रेकॉर्ड कीपिंग एजेंसी
के लिए
शिकायत निवारण नीति
एनएसडीएल ई-गवर्नेंस इंफ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड
वर्ज़न 1.0
अप्रैल 2015

विषय-सूची

I	प्रस्तावना	
II	कार्य-क्षेत्र	
III	उद्देश्य	
IV	शिकायत कैसे दाखिल करें	
V	शिकायत समाधान व्यवस्था	
VI	कार्रवाई समय (टैट)	
VII	शिकायत निवारण अधिकारी	
VIII	एनपीएस ट्रस्ट के पास शिकायत दाखिल करना	

I. प्रस्तावना

एनएसडीएल ई-गवर्नेंस इंफ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) के लिए पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा नियुक्त सेंट्रल रेकॉर्डकीपिंग एजेंसी (सीआरए) है।

II. कार्य-क्षेत्र

एक सेवा संगठन के रूप में ग्राहक सेवा एवं ग्राहक संतुष्टि से सीआरए का मुख्य सरोकार है। पीएफआरडीए (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम, 2015 के एक भाग के रूप में प्रत्येक मध्यवर्ती संस्था से यह अपेक्षित है कि वह विनियमों के अनुसार निर्धारित शिकायत निवारण नीति का अनुसरण करे। नीचे वर्णित शिकायत निवारण नीति (जीआरपी) सीआरए की हैसियत से एनएसडीएल ई-गवर्नेंस द्वारा प्रदान की जा रही विभिन्न सेवाओं से उत्पन्न होने वाली शिकायतों के लिए बनायी गयी है। इस शिकायत निवारण नीति का कार्य-क्षेत्र सीआरए के विरुद्ध दाखिल की गई शिकायतों, न कि अन्य मध्यवर्ती संस्थाओं के विरुद्ध दाखिल की गई शिकायतों, के निवारण तक सीमित है। ऐसे मामलों में जहां शिकायतें अन्य मध्यवर्तियों के विरुद्ध दाखिल की गई हैं, संबंधित मध्यवर्ती इन शिकायतों के समाधान के लिए उत्तरदायी होगा। अभिदाताओं / शिकायतकर्ताओं से अनुरोध है कि इन शिकायतों के समाधान के लिए संबंधित मध्यवर्ती से संपर्क करें। 'शिकायत' शब्द को विनियम 2 (जी) के अंतर्गत विनियम द्वारा निम्नलिखित रूप में परिभाषित किया गया है:

“शिकायत या परिवाद” में ऐसा कोई भी संसूचना (कम्यूनिकेशन) शामिल है जो इस अधिनियम के प्रावधानों द्वारा शासित किसी मध्यवर्ती या संस्था या व्यक्ति के आचरण या उनकी की ओर से किसी भूल या त्रुटि या सेवा में कमी के संबंध में असंतुष्टि व्यक्त करता हो और उपचारात्मक कार्रवाई की अपेक्षा रखने वाले स्वरूप में है, किंतु इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं हैं:

(i) अधूरी तथा स्वरूप में विशिष्ट न होने वाली शिकायतें;

- (ii) सुझाव देने वाले स्वरूप की संसूचनाएं;
- (iii) मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण चाहने वाली संसूचनाएं;
- (iv) ऐसी शिकायतें जो पीएफआरडीए के अधिकारों तथा कार्यों से परे हैं या पीएफआरडीए अधिनियम और उसके अधीन बनाये गये नियमों तथा विनियमों के प्रावधानों से परे हैं;
- (v) मध्यवर्तियों के बीच कोई विवाद; तथा
- (vi) ऐसी शिकायतें जो न्याय-निर्णयाधीन हैं (ऐसे मामले जो न्यायालय या अर्ध-न्यायिक निकाय के विचाराधीन हैं), अधिनियम के प्रावधानों के अंतर्गत पीएफआरडीए के अनन्य क्षेत्राधिकार में आने वाले मामलों को छोड़कर ।

III. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य सीआरए द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं के संबंध में उसके विरुद्ध दाखिल की गई किसी शिकायत की प्राप्ति, उस पर कार्रवाई करने तथा उत्तर देने में अपनायी जाने वाली नीतियों एवं प्रक्रियाओं को निर्धारित करना है। ग्राहक शिकायतों के निपटान के विस्तृत उद्देश्य निम्नलिखित हैं :

1. सभी ग्राहकों को बिना किसी पक्षपात के हमेशा निष्पक्ष तथा समान बर्ताव प्रदान करना।
2. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों द्वारा उठाये गये सभी मुद्दों का शालीनता के साथ विचार किया जाए और नियत समय के भीतर उनका समाधान किया जाए।
3. ग्राहकों की शिकायतों का निष्पक्ष एवं न्यायोचित रूप से शीघ्र समाधान करने के लिए संगठनात्मक ढांचा विकसित करना।
4. ग्राहक संतुष्टि का उन्नत स्तर प्रदान करना।
5. तत्काल शिकायत निवारण के लिए ग्राहक को आसान पहुंच प्रदान करना।

6. शिकायत संचालन नीति की कार्य-प्रद्धति का निरीक्षण करने के लिए एक निगरानी व्यवस्था कार्यान्वित करना।

IV. शिकायत कैसे दाखिल करें

अभिदाता निम्नलिखित माध्यमों से शिकायत दाखिल कर सकते हैं:

क. टोल फ्री नंबर 1800222080 पर कॉल कर और टेलीक्वेरी पर्सनल आईडेंटिफिकेशन नंबर (टी-पिन) से स्वयं को अधिप्रमाणित करके।

ख. इंटरनेट व्यक्तिगत पहचान संख्या (आई-पिन) का प्रयोग करते हुए केन्द्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीजीएमएस) में शिकायत प्रस्तुत करके।

ग. लिखित रूप में - निर्दिष्ट फॉर्मेट (प्रपत्र जी1) तथा पत्रों के जरिए शिकायत प्रस्तुत करके।

घ. पंजीकृत ईमेल पते से info.cra@nsdl.co.in को शिकायत ईमल करके।

नोडल कार्यालय (जैसे वेतन एवं लेखा कार्यालय (पीएओ) / जिला राजकोष कार्यालय (डीडीओ) / प्वाइंट ऑफ प्रजेंस (पीओपी) सेवा प्रदाता या समतुल्य संस्था) भी अभिदाताओं की ओर से सीआरए के विरुद्ध सीजीएमएस में शिकायत दाखिल कर सकते हैं।

V. शिकायत निवारण व्यवस्था

1. कॉल सेंटर के माध्यम से प्राप्त शिकायतें :

क. प्राप्त शिकायतें सिस्टम में दर्ज की जाती हैं।

ख. कॉल सेंटर के एकजीक्यूटिवों द्वारा उत्तर दिया जा सकने वाली शिकायतों का तुरंत उत्तर दिया जाएगा।

ग. जिन शिकायतों को आगे बढ़ाने की जरूरत है या अतिरिक्त जानकारी चाहिए, उन्हें सिस्टम के भीतर एस्कलेट किया जाएगा।

2. लिखित पत्रव्यवहार के माध्यम से प्राप्त शिकायतें

क. पंजीकृत ईमेल, जी1 प्रपत्र या पत्र के माध्यम से शिकायतें प्राप्त की जा सकती हैं।

ख. प्राप्त शिकायतों को सिस्टम में दर्ज किया जाएगा।

ग. शिकायत का समाधान किया जाएगा और उसके बाद ग्राहक को उपयुक्त उत्तर भेजा जाएगा।

VI. कार्रवाई समय (टैट)

अभिदाता शिकायत निवारण विनियम, 2015 में परिभाषित कार्रवाई समय (टैट) का पालन किया जाता है। टैट के संबंध में प्रमुख विशेषताएं निम्नलिखित हैं :

क. शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीन कार्य दिवस के भीतर शिकायतकर्ता को एक पावती भेजी जाती है।

ख. शिकायतकर्ता को भावी संदर्भ के लिए एक विशिष्ट शिकायत नंबर (टोकन नंबर) दिया जाता है।

ग. हरेक शिकायत का निपटान उसके प्राप्त होने की तारीख से तीस दिन की अवधि के भीतर किया जाना चाहिए।

VII. शिकायत निवारण अधिकारी

एनपीएस से संबंधित परिचालन कार्य केवल एनएसडीएल ई-गवर्नेंस के प्रधान कार्यालय के माध्यम से अर्थात् मुंबई में संचालित किये जाते हैं। तदनुसार, शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) नियुक्त किया गया है। वर्तमान जीआरओ के ब्यौरे निम्नानुसार हैं:

श्री मंदार कार्लेकर

सहायक वाइस प्रेसिडेंट

शिकायत निवारण अधिकारी
केन्द्रीय रेकॉर्ड कीपिंग एजेंसी
एनएसडीएल ई-गवर्नेंस इंफ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड,
पहली मंजिल, टाइम्स टॉवर, कमला मिल्स कम्पाउंड,
सेनापति बापट मार्ग, लोवर परेल, मुंबई - 400013
टेली : 022 - 40904242
ई-मेल : gro@nsdl.co.in

जीआरओ के ब्यौरे हमारी कॉर्पोरेट वेबसाईट : www.npscra.nsdl.co.in पर उपलब्ध हैं ।
जीआरओ में कोई परिवर्तन होने पर उसे उक्त कॉर्पोरेट वेबसाईट पर प्रदर्शित किया जाएगा ।

VIII. एनपीएस ट्रस्ट के पास शिकायत दाखिल करना

यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत दाखिल करने के तीन दिन के भीतर सीआरए द्वारा उसका समाधान नहीं किया गया है तो वह अभिदाता शिकायत निवारण विनियम, 2015 के नियम 10 में निहित प्रावधानों के अनुसार एनपीएस ट्रस्ट को शिकायत आगे भेज सकता/सकती है (विनियम से उद्धरण नीचे दिया गया है) :

1. कोई भी अभिदाता जिसकी शिकायत का समाधान मध्यवर्ती द्वारा शिकायत के प्राप्त होने की तारीख से तीस दिन के भीतर नहीं किया जाता है या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अंतर्गत मध्यवर्ती (एनपीएस ट्रस्ट से भिन्न) द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह एनपीएस ट्रस्ट के पास मध्यवर्ती के विरुद्ध शिकायत दर्ज कर सकता है । एनपीएस ट्रस्ट अभिदाता की शिकायत के समाधान के लिए मध्यवर्ती के साथ अनुवर्तन (फालो-अप) करेगा । एनपीएस ट्रस्ट अभिदाता की शिकायत का समाधान करने के लिए कहेगा और शिकायतों के समाधान के बारे में इस उप-विनियम के अंतर्गत शिकायत के प्राप्त होने की तारीख से तीस दिन के भीतर अभिदाता को जवाब देगा ।

2. अभिदाता जिसकी शिकायत का समाधान राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट को शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख से तीस दिन के भीतर मध्यवर्ती द्वारा नहीं किया जाता है या जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह संबंधित मध्यवर्ती या संस्था के विरुद्ध लोकपाल के पास अपील दायर कर सकता है ।
3. उप-विनियम (1) में निहित कोई भी बात ऐसी शिकायत पर लागू नहीं होगी जो सीधे एनपीएस ट्रस्ट के विरुद्ध हो और इसका समाधान विनियम 6 के प्रावधानों के अनुसार राष्ट्रीय पेंशन प्रणाल ट्रस्ट द्वारा किया जाएगा ।
