शिकायत निवारण

के लिए नीति

केंद्रीय रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी

(राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली)

प्रोटियन ई-गव टेक्नोलॉजीज लिमिटेड

संस्करण 1.11

दिसंबर 2023

निर्देशांक

I. प्रस्तावना.....3

II. कार्य-क्षेत्र.....3

III. उद्देश्य 4

IV. शिकायत कैसे दाख़िल करें.....4

V. शिकायत निवारण व्यवस्था.....5

VI. कार्यवाई- समय(टैर्न अराउंड टाइम) 5

VII. शिकायत निवारण अधिकारी 6

VIII. एनपीएस ट्रस्ट को शिकायतों की वृद्धि.....6

IX. लोकपाल विवरण.....7

I. प्रस्तावना

प्रोटियन ई-गव टेक्नोलॉजीज लिमिटेड केंद्रीय रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी (सीआरए) है। जो राष्ट्रीय पेंशन सिस्टम (एनपीएस) के लिए पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकृति (पीएफआरडीए) द्वारा नियुक्त की गई है।

II. कार्यक्षेत्र

एक सेवा संगठन के रूप में, सीआरए की प्रमुख चिंता सदस्य सेवा और सदस्य संतुष्टि है। 2015 के पीएफआरडीए (सदस्य शिकायत निवारण) विनियमन के हिसाब से, हर अंतरबध्दक को शिकायत निवारण की नीति का पालन करना अनिवार्य है। नीचे दी गई सदस्य शिकायत निवारण नीति (जीआरपी) सीआरए के द्वारा प्रदान की जाती है। जो की प्रोटीन ई-गवर्नेंस की क्षमता में पेंशन फंड नियामक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं से उत्पन्न होने वाली शिकायतों के लिए है। इस जीआरपी का दायरा सीआरए के खिलाफ शिकायतों के निवारण तक ही सीमित है, अन्य अंतरबध्दकों के खिलाफ नहीं है। जहाँ दूसरे अंतरबाधकों के खिलाफ शिकायतें उठाई गई हैं, वहाँ संबंधित अंतरबाधक इन शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार होंगे। सदस्य/शिकायतकर्ता से निवेदन है कि इन शिकायतों के समाधान के लिए वे संबंधित अंतरबध्दकों के पास जाएं. "शिकायत" विनियमन 2(g) के तहत इस प्रकार परिभाषित किया गया है।

किसी अंतरबाधक या एक इकाई या कोई व्यक्ति के पक्ष से, उपचारात्मक कार्रवाई कानून के प्रावधानों द्वारा नियंत्रित होने वाले कार्य के अधीन सेवा की कमी के संबंध में किसी आचरण या कोई अपातकालीन या कृत्यात्मक या कमी की भावना को व्यक्त करता है, वह संवाद या शिकायत है। लेकिन निम्नलिखित को शामिल नहीं करते:

- जो शिकायतें अधूरी या निर्दिष्ट प्रकार की नहीं हैं।
- सुझाव प्रस्तुत करने के प्रकार की संबंधित संदेश।
- मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण की प्रकृति में संवाद।
- जो अधिनियम और उसके तथ्य और विनियमन द्वारा शक्तियों और कार्यों के परिधीय से अधिक हैं।
- अंतरबध्दकों के बीच किसी विवाद; और

- जो अदालत या क्वासी-न्यायिक निकाय द्वारा विचाराधीन हैं (ऐसे मामले जो कोई कानूनी न्यायालय या क्वासी-न्यायिक निकाय के अधीन हैं) उन्हें छोड़कर केवल अधिनियम की प्रावधानों के तहत पीएफआरडीए के अनुवाद में होगा।

III. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य है कि, इसमें प्रस्तुत की गई सेवाओं के संबंध में सीआरए के खिलाफ किसी भी शिकायत को प्राप्त, संबोधन और उसका उत्तर देने के लिए अनुसरण किया जाए। सदस्य शिकायतों को संबोधन करने के लिए निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- सभी सदस्य को हर समय बिना किसी पक्षपात के उचित और समान व्यवहार प्रदान करना।
- सुनिश्चित करना कि सभी सदस्य द्वारा उठाए गए मुद्दे को शिष्टता के साथ और निर्धारित समय सीमा में सुलझाया जाए।
- सदस्य शिकायतों को त्वरित और न्यायपूर्वक निवारण के लिए संगठनात्मक क्रियात्मकता विकसित करना।
- सदस्य संतुष्टि का उन्नत स्तर प्रदान करना।
- सदस्य को तत्काल शिकायत निवारण के लिए त्वरित पहुंच प्रदान करना।
- सदस्य शिकायत नीति के क्रियान्वयन की निगरानी के लिए एक निगरानी तंत्र स्थापित करना।

IV. शिकायत कैसे दाख़िल करें

- सदस्य निम्नलिखित माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- टोल फ्री नंबर (फॉर एनपीएस) 18002100080 पर कॉल करके और टेलीक्वेरी पर्सनल आईडेंटिफिकेशन नंबर (टीपीआईएन) के साथ अधिप्रमाणित करें।

- टोल फ्री नंबर (फॉर एपीवाई) 18008891030 पर कॉल करके और जन्म तिथि (डीओबी) के साथ अधिप्रमाणित करें।
- इंटरनेट पर्सनल आईडेंटिफिकेशन नंबर (आईपीआईएन) के साथ केंद्रीय शिकायत प्रबंधन सिस्टम (सीजीएमएस) में एक शिकायत दर्ज करके या, www.npscra.nsdl.co.in पर शिकायत पंजीकृत करें।
- शिकायत लिखकर - निर्दिष्ट प्रारूप (फॉर्म जी1) या पत्र में शिकायत दर्ज करें।

नोडल ऑफिसेस (जैसे कि पे एंड अकाउंट्स ऑफिसेस (पीएओस)/जिला खजाना ऑफिसेस (डीटीओस)/पॉइंट ऑफ प्रेसेंस (पीओपी) सेवा प्रदाता या समकक्ष इकाइयाँ) भी टोल फ्री नंबर 18002100081 पर कॉल करके सीआरए के खिलाफ सदस्य की शिकायत को सीजीएमएस में दर्ज कर सकते हैं।

V. शिकायत निवारण व्यवस्था

1) कॉल सेंटर के माध्यम से प्राप्त शिकायतें:
    - प्राप्त होने वाली शिकायतों को सिस्टम में दर्ज किया जाता है।
    - कॉल सेंटर के कर्मचारियों द्वारा जवाब दिया जा सकने वाली शिकायतें तुरंत उत्तर दिया जाएगा।
    - उन शिकायतों को जो वृद्धि/अतिरिक्त विवरण की आवश्यकता है, वे सिस्टम के भीतर वृद्धि की जाएंगे।
2) लिखित संवाद के माध्यम से प्राप्त शिकायतें:
    - शिकायतें पंजीकृत ईमेल, जी1 फॉर्म या पत्र के माध्यम से प्राप्त हो सकती हैं।
    - प्राप्त होने वाली शिकायतें सिस्टम में दर्ज की जाएगी।
    - शिकायत को सुलझाया जाएगा और फिर सदस्य को उचित उत्तर भेजा जाएगा।

3) सीजीएमएस में उठाई गई शिकायतों को उचित समाधान टिप्पणियों प्रदान करके सुलझाया जाएगा.

VI. कार्यवाई- समय (टैर्न अराउंड टाइम)

2015 में प्रस्तुत किए गए सदस्य शिकायत निवारण विनियमन के परिभाषा के अनुसार आम मानदंडों का पालन किया जाता है. इसके संबंध में निम्नलिखित है:

- शिकायत को प्राप्त होने के तीन कार्य दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को एक पावती भेज दी जाती है।
- शिकायतकर्ता को भविष्य के संदर्भ के लिए एक अद्वितीय शिकायत नंबर (टोकन नं.) प्रदान किया जाता है।
- हर शिकायत को इसके प्राप्त होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर निस्तारित किया जाना चाहिए।

VII. शिकायत निवारण अधिकारी

नेशनल पेंशन सिस्टम (NPS) से संबंधित कार्य प्रोटियन ईगव के केवल हेड ऑफिस, अर्थात मुंबई में ही संचालित होते हैं। उसके अनुसार एक शिकायत निवारण वाला अधिकारी (जीआरओ) और प्रमुख शिकायत निवारण वाला अधिकारी (सीजीआरओ) नियुक्त किए जाते हैं।

इस प्रकार, सेंट्रल ग्रीवेंस मैनेजमेंट सिस्टम (सीजीएमएस) के लिए वृद्धि सांकेतिक सारणी - केवल एनपीएस (नैशनल पेंशन सिस्टम) संबंधित शिकायत है।

एनपीएस के लिए केवल प्रोटियन ई-गव के हेड ऑफिस (मुंबई) के माध्यम से होने वाले प्रोटियन ई-गव टेक्नोलॉजीज के संबंध में कार्यान्वयन, इस प्रकार, सेंट्रल ग्रीवेंस मैनेजमेंट सिस्टम (सीजीएमएस) के लिए वृद्धि आव्यूह - केवल एनपीएस (नैशनल पेंशन सिस्टम) संबंधित प्रश्न/शिकायतों के लिए:

वृद्धि अधिकारी 1

नाम: श्रीमती. स्मिता नायर

संपर्क विवरण: टेलीफोन नंबर: (022) 40904242 (विस्तारण नंबर: 7350)

ईमेल आईडी: gro@proteantech.in

भूमिका: शिकायत निवारण वाला अधिकारी (जीआरओ)

वृद्धि अधिकारी 2

नाम: श्री. मंदार कार्लेकर

संपर्क विवरण: टेलीफोन नंबर. 022 40904242 (विस्तारण नंबर. 7350)

ईमेल आईडी: cgro@proteantech.in

भूमिका: प्रमुख शिकायत निवारण वाला अधिकारी (सीजीआरओ)

पता:

केंद्रीय रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी

प्रोटीन ई-गव टेक्नोलॉजीज लिमिटेड। पहला तल,

टाइम्स टॉवर, कमला मिल्स कॉम्पाउंड, सेनापति बापट मार्ग,

लोअर परेल, मुंबई - 400013

टेलीफोन नंबर: 022 40904242 (विस्तारण नंबर: 7350)

जीआरओ और सीजीआरओ के विवरण हमारी कॉर्पोरेट वेबसाइट - www.npscra.nsdl.co.in पर उपलब्ध हैं। जीआरओ/सीजीआरओ में कोई भी परिवर्तन किया जाएगा, उसे उक्त कॉर्पोरेट वेबसाइट पर प्रतिबिंबित किया जाएगा।

VIII. एनपीएस ट्रस्ट के प्रति शिकायतों की वृद्धि

यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, या यदि सीआरए द्वारा शिकायत की दर्ज करने के तीस दिन के अंत तक यह समस्या हल नहीं होती है, तो उसे निम्नलिखित नियमों के अनुसार शिकायत को एनपीएस ट्रस्ट को वृद्धि देने का अधिकार है।

2015 के सदस्य शिकायत निवारण नियमों के निर्देश 10 के अनुसार (नियमों से निकाला गया अंश निम्नलिखित नियमों से दिया गया है)।

1) कोई भी सदस्य जिसकी शिकायत किसी मध्यस्थ द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीस दिनों के भीतर हल नहीं की गई है, या जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस ट्रस्ट के अलावा) के तहत मध्यस्थ द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह मध्यस्थ के विरुद्ध एनपीएस ट्रस्ट को शिकायत दर्ज कर सकता है। एनपीएस ट्रस्ट सदस्य की शिकायत के निवारण के लिए मध्यस्थ के साथ शिकायत पर कार्रवाई कर सकता है. एनपीएस ट्रस्ट सदस्य की शिकायत के समाधान के लिए कॉल कर सकता है और इस उप-विनियम के तहत शिकायत प्राप्त होने के तीस दिनों के भीतर सदस्य को शिकायत के समाधान के बारे में जवाब दे सकता है।

2) जिस सदस्य की शिकायत का समाधान राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट को शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख से तीस दिनों के भीतर मध्यस्थ द्वारा नहीं किया गया है, या जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह सदस्य संबंधित मध्यस्थ या संस्था के विरुद्ध लोकपाल के पास अपील कर सकता है।

3) उप-विनियम (1) में शामिल कुछ भी सीधे एनपीएस ट्रस्ट के खिलाफ शिकायत पर लागू नहीं होगा, और इसे विनियमन 6 के प्रावधानों के तहत राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट द्वारा हल किया जाएगा।

IX. लोकपाल विवरण

नियुक्त लोकपाल के विवरण पीएफआरडीए वेबसाइट www.pfrda.org.in पर उपलब्ध हैं. वर्तमान में, श्री. नरेंद्र कुमार भोला को PFRDA (शिकायत निवारण अधिकारी) नियमावली, 2015 के प्रावधानों के अनुसार लोकपाल नियुक्त किया गया है।

पता:

पेंशन फंड रेगुलेटरी और डेवेलपमेंट अथॉरिटी.

B-14/A शिवाजी भवन, कटवारिया सराय, कुतुब इंस्टीट्यूशनल,

क्षेत्र, नई दिल्ली - 110016

ईमेल आईडी: ombudsman@pfrda.org.in

टेलीफोन नंबर: 011 - 26517507 विस्तारण नंबर: 188