

Frequently Asked Questions (“FAQs”) regarding appeal with Ombudsman for Resolution of Grievances under National Pension System (“NPS”) & Atal Pension Yojana (“APY”)

Sl. No.	Questions & Responses
1.	<p>Who is an Ombudsman under NPS/APY? The Pension Fund Regulatory and Development Authority (PFRDA) has appointed an Ombudsman to receive, consider and facilitate resolution of complaints or grievances under the ambit of PFRDA (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015 and amendments thereof. These regulations are available on the website of PFRDA(www.pfrda.org.in)</p>
2.	<p>What are the powers and functions of the Ombudsman? The Ombudsman shall have the following powers and functions to-</p> <p>(a) receive complaints against any intermediary or entity and to consider such complaints and facilitate resolution thereof through amicable settlement in accordance with the applicable Regulation(s); and (b) adjudicate such complaints in the event of failure of settlement.</p>
3.	<p>What is the address of Ombudsman and contact details?</p> <p>The Office of Ombudsman Pension Fund Regulatory and Development Authority, Tower E, 5th Floor, E-500, World Trade Center Nauroji Nagar, New Delhi - 110029 Phone No.: 011-4071 7900 Email Id: ombudsman@pfrda.org.in</p>
4.	<p>Who can file an Appeal with Ombudsman? An Appeal may be filed with the Ombudsman under PFRDA (Redressal of Subscriber Grievance) Regulations, 2015, by a complainant-</p> <p>(a) whose grievance has not been resolved within 21 days from its escalation by filing a complaint with the National Pension System Trust (NPST); or (b) where a complaint has been made directly against the NPST (and no other intermediary), and the same is not resolved within the specified period of 21 days; or (c) in relation to a complaint against any other pension scheme regulated by the Authority, whose grievance is not resolved within a period of 30 days from its filing.</p>
5.	<p>What is the process of filing of an Appeal and whether there is any format of the Appeal? The Appeal to the Ombudsman has to be filed in writing duly signed by the complainant or his authorized representative. However, a legal practitioner cannot file Appeal on behalf of a complainant. The Appeal has to be filed in the</p>

	specified format (Annexure B). An Appeal can be filed against the decision of NPST within 45 days of the receipt of the response from NPST.
6.	<p>Can the Ombudsman reject an Appeal?</p> <p>I. The Appeal would be accepted only if:</p> <p>(a). prior to its filing, a complaint was made to the concerned intermediary and the same was either rejected or not replied to within 30 days, and</p> <p>(b). thereafter, the complaint was escalated to NPST and not resolved within 21 days; or</p> <p>(c). if the complaint is against NPST itself, the same is not resolved by NPST within 21 days of its receipt.</p> <p>II. Ombudsman can reject the Appeal if:</p> <p>(a). the Appeal is not filed within 45 days from the date of receipt of response of the NPST with which the complainant is dissatisfied; or</p> <p>(b). the Appeal is not filed within next 45 days following the date of expiry of 21 days from the date of filing of complaint with the NPST, and for which no response was received from NPST.</p> <p>Provided that the Ombudsman may entertain an Appeal beyond the specified period of 45 days, on sufficient reasons being provided by the complainant/Appellant.</p> <p>(c). if the appeal is in respect of the same subject-matter which was settled or decided by the designated member or Ombudsman concerned in any previous proceedings.</p> <p>(d). the Appeal pertains to the same subject matter for which any proceedings before the Authority or any court, tribunal or any other forum, is pending or a decree or award or a final order has already been passed.</p> <p>III. An Appeal may be dismissed, if it is frivolous in the opinion of Ombudsman.</p>
7.	<p>What happens after an Appeal is received by the Ombudsman?</p> <p>The Ombudsman sends a notice along with a copy of the Appeal to the intermediary or NPS Trust as the case may be, named in the Appeal and aims to resolve the complaint/grievance by engaging with both the parties. If any amicable settlement or mutual agreement is arrived at between the parties, as permitted within the provisions of applicable regulations, the Ombudsman shall pass an award in terms of such settlement or agreement, within thirty days from the date thereof and direct the parties to perform their obligations, in accordance with the terms recorded in the award.</p>
8.	<p>Does Ombudsman have the power to call for information?</p> <p>Yes, An Ombudsman has powers to call upon the intermediary, named in the Appeal, to provide the necessary and relevant information.</p>
9.	<p>How does Ombudsman handle the information received while discharging duty?</p>

	<p>The Ombudsman maintains confidentiality of any information or document coming to his knowledge or possession in the course of discharging his duties.</p> <p>However, the Ombudsman can share the information with PFRDA or share the details of the award for the purpose of the publication in any journal or newspaper, including website or for filing before any court, forum or authority, if so required.</p>
10.	<p>What happens if the complaint is not settled by agreement?</p> <p>If the matter is not resolved by settlement within a period of 30 days of the receipt of the Appeal or such extended period as may be permitted by the Ombudsman, he may, based upon the material placed before him and after hearing both the parties, pass his award in writing or pass any other directions or orders as he may consider appropriate.</p>
11.	<p>Does the provisions of the Evidence Act apply in the proceedings before Ombudsman?</p> <p>In proceedings before the Ombudsman strict rules of evidence under the Evidence Act, 1872 (1 of 1872) shall not apply and the Ombudsman may determine his own procedure consistent with the principles of natural justice.</p>
12.	<p>Does Ombudsman hold oral hearings and do the subscribers need to attend those hearings?</p> <p>The Ombudsman shall decide whether to hold oral hearings for the presentation of facts and evidence or whether the proceeding shall be conducted on the basis of documents and other materials on record, including electronic and digital medium.</p> <p>Provided that it shall not be necessary for a complainant to be present in the oral proceedings and the Ombudsman may decide on the basis of documents and other materials on record.</p>
13.	<p>What is the timeline to issue an award by the Ombudsman?</p> <p>The award on adjudication shall be made by the Ombudsman within a period of ninety days from the date of the filing of the complaint.</p> <p>Provided that no award shall be invalidated by reason alone of the fact that the award was made beyond the said period of ninety days.</p>
14.	<p>What could be the maximum quantum of Award/compensation that can be awarded by the Ombudsman?</p> <p>The Ombudsman can award (including compensation and interest, if any) up to a maximum of Rs. 10,00,000/- (Rupees Ten lacs). If the amount exceeds Rs.10,00,000/- (Rupees Ten lacs), such order/award is sent to PFRDA for confirmation. The Designated Member of PFRDA may confirm or vary the order/award, after hearing the parties concerned.</p>

15.	<p>Can the award given by Ombudsman be changed or corrected?</p> <p>(a). Within 15 days from the receipt of the award, a party, with notice to the other party, may request the Ombudsman to correct any computation errors, clerical or typographical errors or other errors of a similar nature occurring in the award.</p> <p>(b). If the Ombudsman considers the request made, he shall make the correction within 15 days.</p> <p>(c). The Ombudsman may also rectify any error on his own initiative, within fifteen days from the date of the award.</p>
16.	<p>What is the finality of award of Ombudsman and is there any recourse available for revision?</p> <p>Any party aggrieved by the award passed by the Ombudsman may, within 30 days from the receipt of the award or corrected award, file an application for revision before the PFRDA, setting out the grounds for revision of the award.</p> <p>The award of Ombudsman is final and binding on the parties and persons claiming under them except when revised by the designated member of PFRDA, after which there would be no further revision.</p> <p>The award of Ombudsman may be revised by the designated member of the PFRDA, only if there is substantial miscarriage of justice, or there is an error apparent on the face of the award.</p>
17.	<p>How one can apply for revision of the award?</p> <p>An aggrieved party who is directed to pay amount mentioned in the award to the other party, may file revision. Such application for revision is not entertained by the designated member of PFRDA unless the party filing the revision has deposited with the Authority, 75 % of the amount mentioned in the award. However, the designated member of the Authority may waive or reduce the amount to be deposited, after recording the reasons in writing. The designated member of the Authority may revise the award and pass such order, as it may deem appropriate.</p>
18.	<p>What is the procedure adopted by PFRDA while revising the award of Ombudsman?</p> <p>PFRDA follows the principles of natural justice in the matter of disposing of an application for revision.</p>
19.	<p>How does the directed party implement the award?</p> <p>The directed party is obligated to implement an award of the Ombudsman or an order of the Designated Member of PFRDA, as the case may be, within 30 days of its receipt.</p>

20.	<p>What are the consequences if any person fails to implement the award or order of the Designated Member of PFRDA passed in the revision petition, without reasonable cause?</p> <p>In such a case, the party will be deemed to have failed to redress subscribers' grievances and may be liable for –</p> <p>(a). Suspension or cancellation of certificate of registration; or (b). other action permissible which may be deemed appropriate in the facts and circumstances of the case.</p>
21.	<p>What is the format in which an Appeal can be filed?</p> <p>Please refer to the Annexure B below.</p>
22.	<p>Will the Appeal be accepted if it is not in the prescribed format?</p> <p>If the appeal is not in the prescribed format, it is liable to be rejected.</p>
23.	<p>Is there any cost involved in filing of complaints with Ombudsman?</p> <p>No. However, The Ombudsman or the designated member of the Authority may impose cost on the complainant for filing complaint or any petition for revision, which is frivolous.</p>
24.	<p>What is the role of intermediaries for creating awareness about the services of Ombudsman for resolution of complaints?</p> <p>Every intermediary or entity under the National Pension System and any other pension scheme regulated by the Authority shall display the name, address and contact details of the Grievance Redressal Officer within such intermediaries or entities and also the name, address and contact details of Ombudsman as specified by the Authority to whom the complaints are to be made by any aggrieved person in public domain including its website and office premises in such manner and at such place, so that it is put to sufficient notice of the subscribers visiting its office premises.</p>
25.	<p>Can one appeal against the decision of Designated Member?</p> <p>Any appeal against the order passed by the designated member of the Authority under this Regulation shall lie with the Securities Appellate Tribunal, as provided in section 36 of the Act.</p>

Annexure B

- I. Key details to be captured for filing of grievances with the Ombudsman
1. Name, address, contact number and e-mail address of the complainant
 2. Permanent Retirement Account Number (PRAN), if available
 3. CRA/POP/Other Intermediary/Other Pension Scheme Acknowledgement Reference Number (in case of reminder)
 4. Nature of complaint type/category
 - a. Registration
 - b. Contributions
 - c. Investment option (Tier I/II)
 - d. Subscriber Account
 - e. Investment management
 - i. Disclosures
 - ii. Unit allocation
 - iii. Performance
 - f. Portability of investments
 - i. Change in location
 - ii. Change in fund manager
 - iii. Change in scheme
 - g. Charges and fees
 - h. Annuity and commutation at retirement
 - i. Process
 - ii. Valuation
- i. Premature Withdrawals
- i. Process
 - ii. Valuations
 - j. Service quality
 - i. Intermediary
 - ii. Website
 - iii. Key comments
 - k. Any other grievance not listed above.
 - iii. Dates and details of earlier correspondence with the intermediary under National Pension System or any other pension scheme.
 - iv. Dates and details of correspondence of escalation of grievance with the National Pension System Trust
 - v. Enclosures, if any

-

FORM

(FOR OFFICE USE ONLY)

Complaint Number	Year	Date of Receipt

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

To

The Ombudsman /Pension Fund Regulatory and Development Authority

(* give address of the office of the Authority or the address of the Ombudsman having jurisdiction ...) Dear Sir/Madam,

Sub: Complaint against..... (Name of the intermediary or entity under National Pension System or any other pension scheme)

1. DETAILS OF THE COMPLAINANT:

Sr. No.	Particulars	Details
1	Name (s)	
2	Full Address	
3	Contact No. Tel. No. Mobile No	
4	Email ID	

2. DETAILS OF THE COMPLAINT:

Sr. No.	Particulars	Details	Remarks
1	Subject Matter/Grounds of the complaint		
2	Details of the complaint		<i>If space is not sufficient, please enclose separate sheet</i>
3	Name of the intermediary/entity against which complaint has been made		Please enclose a copy of the complaint
4	Address and contact details of intermediary/entity		
5	Date of the Complaint made to intermediary/entity		
6	Unique Grievance Number provided by intermediary		
7	Whether any reminder was sent by complainant	YES/NO	If yes, please enclose a copy of the reminder

8.	Whether any reply has been received by the complainant	YES/N O	<i>If yes, please enclose a copy of the reply of the intermediary under National Pension System or any other pension scheme</i>
9.	If yes, whether the complainant is satisfied with the reply	YES/N O	
10	Date of representation by the complainant to the National Pension System Trust		Please enclose a copy of the representation
11	Whether any reminder was sent by the complainant to the National Pension System Trust	YES/N O	If yes, please enclose a copy of the reminder
12	Whether the complainant has received any reply of the intermediary or National Pension System Trust after representation with National Pension System Trust	YES/ NO	<i>If yes, please enclose a copy of the reply of the intermediary or National Pension System Trust</i>

3. NATURE OF RELIEF SOUGHT FROM THE OMBUDSMAN/AUTHORITY.....

(Please enclose - a copy of documentary proof, if any, in support of your claim)

4. DECLARATION

1. I/ We, the complainant/s herein declare that:
 - a. the information furnished herein above is true and correct; and
 - b. I/ We have not concealed or misrepresented any fact stated in aforesaid columns and the documents submitted herewith.
2. The complaint is filed before expiry of prescribed period reckoned in accordance with the provisions of these regulations.

-

3. (i) The subject matter of the present complaint has never been brought before the Office of the Pension Fund Regulatory and Development Authority/Ombudsman by me/or by any one of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/our knowledge.
 - a. The subject matter of the present complaint is not in respect of the same which was settled through the Office of the Pension Fund Regulatory and Development Authority/Ombudsman in any previous proceedings.
 - b. The subject matter of the present complaint has not been decided by any forum/court.

OR

(ii) The subject matter of the present complaint is pending since..... (please mention the date when the matter was filed) before (*Please mention the name of the forum/court/ before whom pending) and the proceedings are likely to take longer time in its final adjudication as contemplated in the regulations.

4. I/We authorise the intermediary or entity under National Pension System or any other pension scheme provider to disclose any such information/ documents furnished by us to the Pension Fund Regulatory and Development Authority/Ombudsman and disclosure whereof in the opinion of the Pension Fund Regulatory and Development Authority/Ombudsman is necessary and is required for redressal of any other complaint or our complaint.

5. I/We have carefully gone through the provisions of the Pension Fund Regulatory and Development Authority (Redressal of subscriber Grievance) Regulations, 2015.

Yours faithfully

(Signature)

(Complainant)

NOMINATION/AUTHORISATION – (If the complainant wants to nominate/authorise his representative, not being a legal practitioner, to appear and make submissions on his behalf before the Ombudsman, the following declaration should also be submitted.)

I/We the above named complainant/s hereby nominate

Shri/Smt..... who is not
a legal practitioner and whose address

is..... as

my/our REPRESENTATIVE in all proceedings of this complaint and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/us. He/She has signed below in my presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ("एनपीएस") और अटल पेंशन योजना ("एपीवाई") के तहत शिकायतों के समाधान के लिए लोकपाल के पास अपील के संबंध में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न ("एफएक्यू")

क्र. स.	प्रश्न एवं जवाब
1.	<p>एनपीएस/एपीवाई के तहत लोकपाल कौन है?</p> <p>पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) ने पीएफआरडीए (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 और उसमें संशोधन के दायरे में शिकायतों को प्राप्त करने, विचार करने और समाधान की सुविधा के लिए एक लोकपाल नियुक्त किया है। ये नियम पीएफआरडीए की वेबसाइट (www.pfrda.org.in) पर उपलब्ध हैं।</p>
2.	<p>लोकपाल की शक्तियाँ और कार्य क्या हैं?</p> <p>लोकपाल के पास निम्नलिखित शक्तियाँ और कार्य होंगे-</p> <p>(ए) किसी भी मध्यवर्ती या इकाई के खिलाफ शिकायतें प्राप्त करना और ऐसी शिकायतों पर विचार करना और लागू विनियमों के अनुसार सौहार्दपूर्ण समाधान के माध्यम से उनके समाधान की सुविधा प्रदान करना; और</p> <p>(बी) निपटान की विफलता की स्थिति में ऐसी शिकायतों पर अधिनिर्णय करना।</p>
3.	<p>लोकपाल का पता और संपर्क विवरण क्या है?</p> <p>लोकपाल पेंशन निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकरण का कार्यालय, टावर ई, 5वीं मंजिल, ई-500, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर नौरोजी नगर, नई दिल्ली - 110029 टेलीफोन नंबर: 011-4071 7900 ईमेल आईडी: ombudsman@pfrda.org.in</p>
4.	<p>लोकपाल के पास अपील कौन दायर कर सकता है?</p> <p>एक शिकायतकर्ता द्वारा पीएफआरडीए (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 के तहत लोकपाल के पास अपील दायर की जा सकती है-</p>

	<p>(ए) जिसकी शिकायत का निवारण एनपीएस न्यास के पास शिकायत दर्ज करने के इक्कीस दिनों के भीतर नहीं किया गया है; या;</p> <p>(बी) जहां सीधे एनपीएस न्यास के खिलाफ शिकायत की गई हो और इक्कीस दिनों के भीतर उसका निवारण न किया गया हो; या"</p> <p>(सी) प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी अन्य पेंशन योजना के खिलाफ शिकायत के संबंध में, जिसकी शिकायत ऐसी पेंशन योजना के खिलाफ शिकायत दर्ज करने से तीस दिनों की अवधि तक निराकरण नहीं किया गया हो।</p>
5.	<p>अपील दायर करने की प्रक्रिया क्या है और क्या अपील का कोई प्रारूप है?</p> <p>लोकपाल के समक्ष अपील शिकायतकर्ता या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित लिखित रूप में दायर की जानी चाहिए। हालाँकि, कोई कानूनी व्यवसायी किसी शिकायतकर्ता की ओर से अपील दायर नहीं कर सकता है। अपील निर्दिष्ट प्रारूप (अनुलग्नक बी) में दायर की जानी है। एनपीएसटी से प्रतिक्रिया प्राप्त होने के 45 दिनों के भीतर एनपीएसटी के निर्णय के खिलाफ अपील दायर की जा सकती है।</p>
6.	<p>क्या लोकपाल किसी अपील को अस्वीकार कर सकता है?</p> <p>I. अपील केवल तभी स्वीकार की जाएगी यदि:</p> <p>(ए) इसके दाखिल होने से पहले, संबंधित मध्यवर्ती को एक शिकायत की गई थी और उसे या तो अस्वीकार कर दिया गया था या 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं दिया गया था, और</p> <p>(बी) इसके बाद, शिकायत एनपीएसटी को भेज दी गई और 21 दिनों के भीतर इसका समाधान नहीं किया गया; या</p> <p>(सी) यदि शिकायत एनपीएसटी के खिलाफ है, तो एनपीएसटी द्वारा इसकी प्राप्ति के 21 दिनों के भीतर इसका समाधान नहीं किया गया।</p> <p>II. लोकपाल अपील को अस्वीकार कर सकता है यदि:</p> <p>(ए) एनपीएसटी की प्रतिक्रिया प्राप्त होने की तारीख से 45 दिनों के भीतर अपील दायर नहीं की गई है जिससे शिकायतकर्ता असंतुष्ट है; या</p> <p>(बी) एनपीएसटी में शिकायत दर्ज करने की तारीख से 21 दिनों की समाप्ति के बाद अगले 45 दिनों के भीतर अपील दायर नहीं की जाती है, और जिसके लिए एनपीएसटी से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है।</p>

	<p>बशर्ते कि लोकपाल शिकायतकर्ता/अपीलकर्ता द्वारा पर्याप्त कारण बताए जाने पर 45 दिनों की निर्दिष्ट अवधि के बाद भी अपील पर विचार कर सकता है।</p> <p>(सी) यदि अपील उसी विषय-वस्तु के संबंध में है जिसका निपटारा या निर्णय किसी पिछली कार्यवाही में संबंधित नामित सदस्य या लोकपाल द्वारा किया गया था।</p> <p>(डी) अपील उसी विषय से संबंधित है जिसके लिए प्राधिकरण या किसी अदालत, न्यायाधिकरण या किसी अन्य मंच के समक्ष कोई कार्यवाही लंबित है या कोई डिक्री या पुरस्कार या अंतिम आदेश पहले ही पारित किया जा चुका है।</p> <p>III. यदि कोई अपील लोकपाल की राय में तुच्छ है तो उसे खारिज किया जा सकता है।</p>
7.	<p>लोकपाल द्वारा अपील प्राप्त होने के बाद क्या होता है?</p> <p>लोकपाल अपील की एक प्रति के साथ अपील में नामित मध्यवर्ती या एनपीएस न्यास, जैसा भी मामला हो, को एक नोटिस भेजता है और इसका उद्देश्य दोनों पक्षों के साथ मिलकर शिकायत का समाधान करना है। यदि पार्टियों के बीच कोई सौहार्दपूर्ण समझौता या आपसी समझौता हो जाता है, जैसा कि लागू विनियमों के प्रावधानों के तहत अनुमति है, तो लोकपाल ऐसे समझौते या समझौते के संदर्भ में उसकी तारीख से तीस दिनों के भीतर एक अधिनिर्णय पारित करेगा और अधिनिर्णय में दर्ज शर्तों के अनुसार, पार्टियों को उनके दायित्वों को कार्यान्वित करने का निर्देश देगा।</p>
8.	<p>क्या लोकपाल के पास सूचना मांगने की शक्ति है?</p> <p>हां, लोकपाल के पास अपील में नामित मध्यवर्ती को आवश्यक और प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए बुलाने की शक्ति है।</p>
9.	<p>कर्तव्य निर्वहन के दौरान प्राप्त जानकारी को लोकपाल कैसे संभालता है?</p> <p>लोकपाल अपने कर्तव्यों के निर्वहन के दौरान उसकी जानकारी या कब्जे में आने वाली किसी भी सूचना या दस्तावेज़ की गोपनीयता बनाए रखता है।</p> <p>हालाँकि, यदि आवश्यक हो तो लोकपाल पीएफआरडीए के साथ सूचना साझा कर सकता है या वेबसाइट सहित किसी भी पत्रिका या समाचार पत्र में प्रकाशन के उद्देश्य से या किसी अदालत, मंच या प्राधिकरण के समक्ष दाखिल करने के लिए अधिनिर्णय का विवरण साझा कर सकता है।</p>
10.	<p>यदि शिकायत का निपटारा समझौते से नहीं होता है तो क्या होगा?</p>

	<p>यदि अपील की प्राप्ति के 30 दिनों की अवधि के भीतर या लोकपाल द्वारा अनुमत विस्तारित अवधि के भीतर मामले का निपटारा नहीं होता है, तो वह अपने सामने रखी गई सामग्री के आधार पर और दोनों पक्षों को सुनने के बाद वह लिखित रूप में अपना अधिनिर्णय दे सकता है या कोई अन्य निर्देश या आदेश पारित कर सकता है जिसे वह उचित समझे।</p>
11.	<p>क्या साक्ष्य अधिनियम के प्रावधान लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में लागू होते हैं?</p> <p>लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में साक्ष्य अधिनियम, 1872 (1872 का 1) के तहत साक्ष्य के सख्त नियम लागू नहीं होंगे और लोकपाल प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों के अनुरूप अपनी प्रक्रिया निर्धारित कर सकता है।</p>
12.	<p>क्या लोकपाल मौखिक सुनवाई करता है और क्या अभिदाताओं को उन सुनवाई में भाग लेने की आवश्यकता है?</p> <p>लोकपाल यह तय करेगा कि तथ्यों और सबूतों की प्रस्तुति के लिए मौखिक सुनवाई की जाए या इलेक्ट्रॉनिक और डिजिटल माध्यम सहित रिकॉर्ड पर दस्तावेजों और अन्य सामग्रियों के आधार पर कार्यवाही की जाएगी। बशर्ते कि शिकायतकर्ता के लिए मौखिक कार्यवाही में उपस्थित होना आवश्यक नहीं होगा और लोकपाल रिकॉर्ड पर दस्तावेजों और अन्य सामग्रियों के आधार पर निर्णय ले सकता है।</p>
13.	<p>लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय जारी करने की समयसीमा क्या है?</p> <p>शिकायत दर्ज होने की तारीख से नब्बे दिनों की अवधि के भीतर लोकपाल द्वारा शिकायत पर अधिनिर्णय दिया जाएगा। बशर्ते कि कोई भी अधिनिर्णय केवल इस तथ्य के कारण अमान्य नहीं किया जाएगा कि अधिनिर्णय नब्बे दिनों की उक्त अवधि से परे दिया गया था।</p>
14.	<p>लोकपाल द्वारा दिए जाने वाले अधिनिर्णय/मुआवजे की अधिकतम मात्रा क्या हो सकती है?</p> <p>लोकपाल अधिकतम रु. 10,00,000/- (रुपये दस लाख) तक का अधिनिर्णय (मुआवजा और ब्याज, यदि कोई हो) दे सकता है। यदि राशि 10,00,000/- (दस लाख रुपये) से अधिक है, तो ऐसा आदेश/ अधिनिर्णय पुष्टि के लिए पीएफआरडीए को भेजा जाता है।</p>

	पीएफआरडीए का नामित सदस्य संबंधित पक्षों को सुनने के बाद आदेश/अवार्ड की पुष्टि या बदलाव कर सकता है।
15.	<p>क्या लोकपाल द्वारा दिये गये निर्णय को बदला या सुधारा जा सकता है?</p> <p>(ए) अधिनिर्णय प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर, एक पक्ष, दूसरे पक्ष को नोटिस देकर, लोकपाल से अधिनिर्णय में होने वाली किसी भी गणना त्रुटियों, लिपिकीय या मुद्रण संबंधी त्रुटियों या समान प्रकृति की अन्य त्रुटियों को ठीक करने का अनुरोध कर सकता है।</p> <p>(बी) यदि लोकपाल किए गए अनुरोध पर विचार करता है, तो उसे 15 दिनों के भीतर सुधार करना होगा।</p> <p>(सी) लोकपाल भी अधिनिर्णय की तिथि से पंद्रह दिनों के भीतर अपनी पहल पर किसी भी त्रुटि को सुधार सकता है।</p>
16.	<p>लोकपाल के फैसले की अंतिम स्थिति क्या है और क्या इसमें संशोधन के लिए कोई सहारा उपलब्ध है?</p> <p>लोकपाल द्वारा पारित फैसले से व्यथित कोई भी पक्ष, फैसले या संशोधित फैसले की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर, फैसले में संशोधन के लिए आधार निर्धारित करते हुए पीएफआरडीए के समक्ष संशोधन के लिए आवेदन दायर कर सकता है।</p> <p>लोकपाल का निर्णय अंतिम है और पार्टियों एवं उनके तहत दावा करने वाले व्यक्तियों पर बाध्यकारी है, सिवाय पीएफआरडीए के नामित सदस्य द्वारा संशोधित किए जाने के, जिसके बाद कोई और संशोधन नहीं होगा।</p> <p>लोकपाल के अधिनिर्णय को पीएफआरडीए के नामित सदस्य द्वारा संशोधित किया जा सकता है, केवल तभी जब न्याय में भारी गड़बड़ी हुई हो, या अधिनिर्णय में स्पष्ट त्रुटि हो।</p>
17.	<p>अधिनिर्णय में संशोधन के लिए कोई कैसे आवेदन कर सकता है?</p> <p>एक पीड़ित पक्ष जिसे दूसरे पक्ष को अधिनिर्णय में उल्लिखित राशि का भुगतान करने का निर्देश दिया गया है, वह पुनरीक्षण दायर कर सकता है। संशोधन के लिए इस तरह के आवेदन पर पीएफआरडीए के नामित सदस्य द्वारा तब तक विचार नहीं किया जाएगा जब तक कि संशोधन दाखिल करने वाली पार्टी ने प्राधिकरण के पास अधिनिर्णय में उल्लिखित राशि का 75% जमा नहीं कर दिया हो। हालाँकि, प्राधिकरण का नामित सदस्य</p>

	<p>लिखित में कारण दर्ज करने के बाद जमा की जाने वाली राशि को माफ या कम कर सकता है। प्राधिकरण का नामित सदस्य अधिनिर्णय को संशोधित कर सकता है और ऐसा आदेश पारित कर सकता है, जैसा वह उचित समझे।</p>
18.	<p>लोकपाल के अधिनिर्णय को संशोधित करते समय पीएफआरडीए द्वारा क्या प्रक्रिया अपनाई जाती है?</p> <p>पीएफआरडीए पुनरीक्षण के लिए किसी आवेदन के निपटान के मामले में प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करता है।</p>
19.	<p>निर्देशित पक्ष अधिनिर्णय को कैसे लागू करता है?</p> <p>निर्देशित पक्ष लोकपाल के अधिनिर्णय या पीएफआरडीए के नामित सदस्य के आदेश, जैसा भी मामला हो, को उसकी प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर लागू करने के लिए बाध्य है।</p>
20.	<p>यदि कोई व्यक्ति बिना उचित कारण के पुनरीक्षण याचिका में पारित पीएफआरडीए के नामित सदस्य के अधिनिर्णय या आदेश को लागू करने में विफल रहता है तो इसके परिणाम क्या होंगे?</p> <p>ऐसे मामले में, पार्टी को अभिदाता की शिकायतों का निवारण करने में विफल माना जाएगा और इसके लिए उत्तरदायी हो सकता है -</p> <p>(ए) पंजीकरण प्रमाणपत्र का निलंबन या रद्दीकरण; या</p> <p>(बी) अन्य स्वीकार्य कार्रवाई जो मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उचित समझी जा सकती है।</p>
21.	<p>वह कौन सा प्रारूप है जिसमें अपील दायर की जा सकती है?</p> <p>कृपया नीचे अनुबंध बी देखें।</p>
22.	<p>यदि अपील निर्धारित प्रारूप में नहीं है तो क्या अपील स्वीकार की जायेगी?</p> <p>यदि अपील निर्धारित प्रारूप में नहीं है, तो इसे अस्वीकार किया जा सकता है।</p>
23.	<p>क्या लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने में कोई लागत शामिल है?</p>

	<p>नहीं। हालाँकि, लोकपाल या प्राधिकरण का नामित सदस्य तुच्छ शिकायत दर्ज करने या पुनरीक्षण के लिए कोई याचिका दायर करने के लिए शिकायतकर्ता पर जुर्माना लगा सकता है।</p>
24.	<p>शिकायतों के समाधान के लिए लोकपाल की सेवाओं के बारे में जागरूकता पैदा करने में मध्यवर्तियों की क्या भूमिका है?</p> <p>राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और प्राधिकरण द्वारा विनियमित किसी भी अन्य पेंशन योजना के तहत प्रत्येक मध्यवर्ती या इकाई को अपनी वेबसाइट और कार्यालय परिसर सहित सार्वजनिक डोमेन में ऐसी तरीके से और ऐसी जगह पर, ऐसे मध्यवर्तियों या संस्थाओं के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी और प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट लोकपाल का नाम, पता और संपर्क विवरण भी प्रदर्शित करना होगा, जिसके पास किसी भी पीड़ित व्यक्ति द्वारा शिकायतों की जानी हैं, ताकि उसके कार्यालय परिसर में आने वाले अभिदाताओं को इसकी पर्याप्त सूचना मिल सके।</p>
25.	<p>क्या कोई नामित सदस्य के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है?</p> <p>इन विनियमों के तहत प्राधिकरण के नामित सदस्य द्वारा पारित आदेश के खिलाफ कोई भी अपील प्रतिभूति अपीलीय न्यायाधिकरण के पास होगी, जैसा कि अधिनियम की धारा 36 में प्रदान किया गया है।</p>

लोकपाल को शिकायतें भेजने के लिए मुख्य विवरण इस प्रकार हो –

1. शिकायतकर्ता का नाम, पता, फोन नम्बर और ई-मेल पता
2. स्थायी सेवानिवृत्ति खाता संख्या (पीआरएएन), यदि उपलब्ध हो
3. सीआरए/पीओपी/अन्य मध्यवर्ती/अन्य पेंशन स्कीम पावती संदर्भ संख्या (अनुस्मारक के मामले में)
- 4 . शिकायत की प्रकृति किस्म/श्रेणी

क. पंजीकरण

ख. अंशदान

ग. निवेश विकल्प (टीयर I/ II)

घ. अभिदाताका खाता

ङ. निवेश प्रबंधन

(i) प्रकटीकरण (ii) यूनिट आबंटन (iii) निष्पादकता

च. निवेशों की संवहनीयता

(i) स्थान परिवर्तन

(ii) निधि प्रबंधन में बदलाव

(iii) स्कीम में बदलाव

छ. प्रभार और शुल्क

ज. वार्षिकी और सेवानिवृत्ति पर सांराशिकरण

(i) प्रक्रिया

(ii) मूल्यांकन

झ. अपरिपक्व आहरण

(i) प्रक्रिया

(ii) मूल्यांकन

ट. सेवा गुणवत्ता

(i) मध्यवर्ती

(ii) वेबसाइट

(iii) मुख्य टिप्पणी

ठ. कोई अन्य शिकायत जो ऊपर नहीं दी गई हो

5. राष्ट्रीयपेंशन प्रणाली या किसी अन्य पेंशन स्कीम के साथ पूर्व में किए पत्र व्यवहार की तारीखें एवं विवरण

6. राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को की गई शिकायत के पत्र व्यवहार की तारीखें एवं विवरण

7. अनुलग्नक, यदि कोई हो

(विनियम 22 (2) देखें)

प्रपत्र

(केवल कार्यालय प्रयोग के लिए)

शिकायत संख्या	वर्ष	प्राप्ति की तारीख

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

सेवा में,

लोकपाल/पेंशन निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकरण

(*प्राधिकरण के कार्यालय का पता या उस क्षेत्र के लोकपाल का पता दें)

महोदय/ महोदया

विषय : (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली या किसी अन्य पेंशन स्कीम के तहत मध्यवर्ती या इकाई का नाम) के विरुद्ध शिकायत

1. शिकायतकर्ता का विवरण

क्रम सं.	ब्योरा	विवरण
1	नाम	
2	पूरा पता	
3	सम्पर्क नं.... टेलीफोन नं. — मोबाइल नं. —	
4	ई-मेल आईडी	

2. शिकायत का ब्योरा

क्रम सं.	ब्योरा	विवरण	टिप्पणी
1	शिकायत का विषय/आधार		
2	शिकायत का विवरण		यदि स्थान पर्याप्त ना हो तो पृथक पत्रक संलग्न करें।
3	मध्यवर्ती/इकाई का नाम जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है		कृपया शिकायत की प्रति संलग्न करें।
4	मध्यवर्ती /इकाई का पता और सम्पर्क विवरण		
5	मध्यवर्ती /इकाई को भेजी शिकायत की तारीख		
6	मध्यवर्ती द्वारा दिया गया विशेष शिकायत नम्बर		
7	क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया है?	हां / नहीं	यदि हां तो कृपया अनुस्मारक की प्रति संलग्न करे।
8	क्या शिकायतकर्ता को कोई उत्तर मिला है?	हां / नहीं	यदि हां तो कृपया राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अधीन मध्यवर्ती या किसी अन्य पेंशन स्कीम से प्राप्त उत्तर की प्रति संलग्न करे।
9	यदि हां तो क्या शिकायतकर्ता निपटान से संतुष्ट है?	हां / नहीं	
10	शिकायतकर्ता द्वारा राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को भेजे प्रतिवेदन की तारीख		कृपया प्रतिवेदन की प्रति संलग्न करें।
11	क्या शिकायतकर्ता द्वारा राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को कोई अनुस्मारक प्रतिवेदन भेजा गया है?	हां / नहीं	यदि हां, कृपया अनुस्मारक की प्रति संलग्न करें।
12	क्या शिकायतकर्ता को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास को प्रतिवेदन भेजने के बाद राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास अथवा मध्यवर्ती से कोई उत्तर मिला है?	हां / नहीं	यदि हां, कृपया मध्यवर्ती या राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास के निपटान की प्रति संलग्न करें।

3. लोकपाल/प्राधिकरण से मांगी गई राहत की प्रकृति –

(कृपया अपने कथन के प्रमाण में दस्तावेजी साक्ष्य, यदि कोई हो, की प्रति संलग्न करें।)

4. घोषणा

1. मैं/हम, शिकायतकर्ता यहां घोषणा करता/करती हूँ/करते हैं कि :

(क) यहां ऊपर दी गई सूचना सत्य और सही है, और

(ख) मैंने/हमने ऊपर दिये कोष्ठकों में उल्लेखित कोई भी तथ्य और प्रस्तुत किये दस्तावेजों में कुछ छिपाया नहीं है या गलत अथवा भ्रामक नहीं दिया है।

2. शिकायत इन विनियमों के प्रावधानों के अनुसार गणना की गई निर्धारित अवधि से पूर्व दायर कर दी गई है।

3. (i) इस शिकायत के विषय के बारे में इससे पूर्व मेरे द्वारा/या हममें से किसी के द्वारा या इस विषय से संबंधित किसी पक्ष द्वारा मेरी /हमारी पूर्ण जानकारी के अनुसार पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण/लोकपाल के कार्यालय को प्रस्तुत नहीं किया गया।

(क) इस शिकायत की विषय वस्तु ऐसे किसी मामले के समान नहीं है जिसका निर्णय पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण/लोकपाल के कार्यालय के माध्यम से किसी पूर्व कार्यवाही में हुआ हो।

(ख) इस शिकायत की विषय वस्तु के बारे में किसी फोरम/न्यायालय द्वारा निर्णय नहीं हुआ है।

या

(ii) इस शिकायत का मामला में (कृपया फोरम/न्यायालय को नाम दें जहां लंबित है)..... ... (कृपया वह तारीख दें जब मामला दायर किया गया था) से लंबित है और विनियमों के अनुसार उसका अंतिम अधिनिर्णय होने में लम्बा समय लगने की संभावना है।

4. मैं/हम राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अधीन मध्यवर्ती या इकाई या किसी अन्य पेंशन स्कीम को पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण/लोकपाल को हमारे द्वारा प्रस्तुत ऐसी कोई सूचना/दस्तावेज उपलब्ध कराने के लिए प्राधिकृत करते हैं जो पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण/लोकपाल के मतानुसार आवश्यक है और जो किसी अन्य शिकायत या हमारी शिकायत के निवारण के लिए अपेक्षित है।

5. मैंने/हमने पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (अभिदाताकी शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 के प्रावधानों को ध्यानपूर्वक पढ़ लिया है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता)

नामांकन/प्राधिकृत करना – (यदि शिकायतकर्ता लोकपाल के समक्ष उसकी ओर से प्रस्तुत होने और मामला प्रस्तुत करने के लिए अपने प्रतिनिधि के रूप में, जो एडवोकेट न हो, नामित/प्राधिकृत करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित घोषणा भी प्रस्तुत करनी चाहिए।)

मैं/हम, उक्त उल्लेखित शिकायतकर्ता, श्री/श्रीमती को जो एडवोकेट नहीं हैं और जिनका पता है, इस शिकायत की सभी कार्यवाहियों में मेरे/हमारे प्रतिनिधि के रूप में एतद् द्वारा नामित करता हूँ/करते हैं और पुष्टि करता हूँ/करते हैं कि उसके द्वारा दिया गया कोई भी बयान, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/हमारे ऊपर बाध्यकारी होगी। उसने मेरी उपस्थिति में हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकार किया

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)