

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

વર્ઝન 1.0

“કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ બધા હિસ્સાધારકોને કોઈ પણ ફરિયાદો, પૂછપરછ અને તકરાર માટે ઝડપી અને પારદર્શક સમાધાન માટે કાર્યરિખા પૂરી પાડે છે.”

વર્ઝન કંટ્રોલ

દસ્તાવેજનું વર્ઝન	ફેરફારનું વિવરણ	તારીખ	તૈયાર/ફેરફાર કરનાર
1.0	પ્રથમ વર્ઝન	નવેમ્બર 2022	કોમ્પ્લાયન્સ અને સેક્રેટેરિયલ વિભાગ

એ. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવવા માટે નીચે આપેલાં અમારાં કોઈપણ સેવા સંપર્ક સ્થળે કરી શકે છે અને ફરિયાદ નોંધાયાથી નિર્ધારિત સમયગાળામાં પ્રતિસાદની અપેક્ષા રાખી શકે છે.

સેવા સંપર્ક સ્થળોનો સંકેત નીચે અનુસાર છે:

ઈમેઈલ: ગ્રાહકો સંબંધિત પ્રોડક્ટો સંબંધમાં ફરિયાદો માટે નીચે ઉલ્લેખિત ઈમેઈલ આઈડી પર અમને લખી શકે છે:

પ્રોડક્ટ	ઈમેઈલ આઈડી
સોલાર રૂફટોપ	solar-helpline@accretivecleantech.com
ઇલેક્ટ્રિક વેહિકલ	ev-helpline@accretivecleantech.com
એમએસએમઈ	msme-helpline@accretivecleantech.com

પત્ર: ગ્રાહકો અમને અહીં લખી શકે છે

એક્ટિવ ક્લીનટેક ફાઈનાન્સ પ્રા. લિ.

12મો માળ, બિરલા ઓરોરા, સેન્યુરી બજાર, ડો. એની બેસન્ટ રોડ, વરલી, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર – 400 013.

એસ્કલેશન મેટ્રિક્સ

જો ગ્રાહકને દરેક સ્તરે નીચે આપેલા દિવસોની અંદર પ્રતિસાદ નહીં પ્રાપ્ત નહીં થાય અથવા જો ગ્રાહકને કંપની પાસેથી પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી સંતોષ નહીં થાય તો ગ્રાહક નીચે સંકેત આપ્યા મુજબ આગામી સ્તરે ફરિયાદ લઈ જઈ શકે છે.

પ્રાથમી લેવલ:

જો ગ્રાહકને ઉક્ત ચેનલો પાસેથી પ્રાપ્ત સમાધાનથી સંતોષ નહીં થાય અથવા જો ગ્રાહક 14 દિવસમાં અમારી પાસેથી સાંભળે નહીં તો ગ્રાહક નિમ્નલિખિત અધિકારીઓને લખી શકે છે:

અનુક્રમ	અધિકારીનું નામ	ઈમેઈલ આઈડી
1	શ્રી સંકેત કોઠારી	customersupport@accretivecleantech.com
2	શ્રી અનુજિત કુડવા	customersupport@accretivecleantech.com
3	શ્રી ગોવિંદ શંકરનારાયણ	customersupport@accretivecleantech.com

ગ્રાહકોની મૂંઝવણ સમજવા અને તેને પહોંચી વળવા અમને મદદ થાય તે માટે ગ્રાહકોએ તેમના અગાઉના સંદેશવ્યવહારમાં તેમને આપવામાં આવેલો ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર તેમ જ તેમનો લોન અકાઉન્ટ નંબર આપવાનું આવશ્યક છે.

અથવા ગ્રાહકો અમારી ફરિયાદ નિવારણ ટીમનો સોમવારથી શુક્રવારે સવારે 9.30થી સાંજે 6.00 વાગ્યા દરમિયાન સંપર્ક કરી શકે છે.

ગ્રાહકને 14 કામકાજના દિવસમાં પ્રતિસાદ આપવામાં આવશે એવી બાંધદારી આપવામાં આવે છે અને તે પૂર્વે ફરિયાદનો નિકાલ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસ કરાશે.

સેકંડરી લેવલ:

જો ગ્રાહકને પ્રાપ્ત સમાધાનથી સંતોષ નહીં થાય અથવા જો ગ્રાહકને અમારી પાસેથી 30 દિવસમાં સાંભળવામાં નહીં આવે તો ગ્રાહકને અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારીને pno@accretivecleantech.com પર લખવા વિનંતી છે. તેઓ સર્વ કામકાજના દિવસો તેમ જ બિન- જાહેર રજાઓમાં પણ સોમવારથી શુક્રવારે સવારે 9.30થી સાંજે 5.30 વાગ્યા દરમિયાન ઉપલબ્ધ થશે.

થર્ડ લેવલ:

જો ગ્રાહકને પ્રાપ્ત સમાધાનથી સંતોષ નહીં હોય અથવા જો ગ્રાહકને અમારી પાસેથી 30 દિવસમાં સાંભળવામાં નહીં આવે તો તે/તેણી આરબીઆઈ સીએમએસ પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે અથવા તેમને સમર્પિત ઇમેઇલ આઇડી crpc@rbi.org.in પર પહોંચ મેળવી શકે છે અથવા તમારું ફરિયાદનું ફોર્મ નીચે ઉલ્લેખિત સરનામે મોકલો (ફોર્મેટ લોકપાલ યોજના 2021 હેઠળ વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે):

ધ ઓફિસર ઈન ચાર્જ,

સેન્ટ્રલાઇઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા, 4થો માળ,

સેક્ટર 17, ચંડીગઢ – 160 017.

સંપર્ક કેન્દ્ર ટોલ ફ્રી નં. 14448 (સમય: સવારે 9.30થી સાંજે 5.15 વાગ્યે)