शिकायत निवारण नीति

संस्करण 1.0

''कंपनी की शिकायत निवारण नीति सभी हितधारकों को किसी भी शिकायत, पूछताछ और असंतोषों के लिए शीघ्र और पारदर्शी समाधान देने हेतु एक रूपरेखा प्रदान करती है.''

एक्रेटिव सर्वाधिकार सुरक्षित. यह दस्तावेज एक्रेटिव की संपत्ति है, और इस दस्तावेज का कोई भी हिस्सा किसी भी स्वरूप में या किसी भी माध्यम, इलेक्ट्रॉनिक या मेकैनिकल द्वारा फोटोकॉपी या रेकॉर्डिंग या किसी भी तरह से एक्रेटिव की स्पष्ट सहमित के बिना पुनरुत्पादित या प्रसारित नहीं किया जा सकता. कोई भी उल्लंघन रोजगार की शर्तों के उल्लंघन के रूप में लिया जाएगा और उसके अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी. कंपनी परिपत्रक

संस्करण नियंत्रण

दस्तावेज संस्करण	बदलावों का वर्णन	दिनांक	तैयार करनेवाले / बदलने वाले
1.0	पहला संस्करण	नवंबर 2022	अनुपालन और सचिवीय विभाग

एक्रेटिव सर्वाधिकार सुरक्षित. यह दस्तावेज एक्रेटिव की संपत्ति है, और इस दस्तावेज का कोई भी हिस्सा किसी भी स्वरूप में या किसी भी माध्यम, इलेक्ट्रॉनिक या मेकैनिकल द्वारा फोटोकॉपी या रेकॉर्डिंग या किसी भी तरह से एक्रेटिव की स्पष्ट सहमित के बिना पुनरुत्पादित या प्रसारित नहीं किया जा सकता. कोई भी उल्लंघन रोजगार की शर्तों के उल्लंघन के रूप में लिया जाएगा और उसके अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी. कंपनी परिपत्रक

ए. ग्राहक शिकायत निवारण

ग्राहक नीचे दिए गए हमारे किसी भी सर्विस टच पॉइंट्स से शिकायत दर्ज करने के लिए संपर्क कर सकता है और शिकायत पंजीकरण से निर्धारित समयावधि के अंदर जवाब की अपेक्षा कर सकता है.

सर्विस टच पॉइंट्स नीचे दिए अनुसार हैं:

ईमेल: ग्राहक संबंधित उत्पादों के बारे में शिकायतों के लिए नीचे वर्णित ईमेल आईडी पर हमें लिख सकते हैं:

उत्पाद	ईमेल आईडी
सोलार रूफटॉप	solar-helpline@accretivecleantech.com
इलेक्ट्रिक वाहन	ev-helpline@accretivecleantech.com
एमएसएमई	msme-helpline@accretivecleantech.com

पत्र: ग्राहक हमें यहाँ लिख सकते हैं

एक्रेटिव क्लीनटेक फायनांस प्रा. लि.

12वीं मंज़िल, बिरला ऑरोरा, सेंचुरी बाज़ार, डॉ. एनी बेसेंट रोड, वर्ली, मुंबई, महाराष्ट्र 400013

अग्रेषण रूपरेखा

यदि ग्राहक को हर लेवल के लिए नीचे निर्देशित दिनों की संख्या के अंदर जवाब नहीं मिलता है या यदि ग्राहक कंपनी से मिले जवाब से असंतुष्ट है तो ग्राहक नीचे दिए गए अगले लेवल पर शिकायत आगे बढ़ा सकता है.

प्राथमिक स्तर:

यदि ग्राहक उपरोक्त चैनल्स से मिले समाधान से संतुष्ट नहीं है, या यदि ग्राहक को 14 दिन के अंदर हमसे जवाब नहीं मिलता है तो ग्राहक नीचे दिए गए अधिकारियों को लिख सकता है:

अनु. क्र.	अधिकारी का नाम	ईमेल आईडी
1	श्री संकेत कोठारी	customersupport@accretivecleantech.com
2	श्री अनुजीत कुडवा	customersupport@accretivecleantech.com
3	श्री गोविंद शंकरनारायणन	customersupport@accretivecleantech.com

ग्राहक को अपने लोन अकाउंट नंबर के साथ अपने पहले के संवाद में उन्हें प्रदान किए गए शिकायत संदर्भ क्रमांक का उल्लेख करना चाहिए ताकि हमें उनकी चिंता समझने और उसका समाधान करने में मदद मिल सके.

या ग्राहक शिकायत निवारण टीम से भी सुबह 09:30 से शाम 06:00 बजे के बीच, सोमवार से शुक्रवार तक संपर्क कर सकते हैं.

ग्राहक को आश्वासन दिया गया है कि उसे 14 कार्य दिनों के अंदर जवाब मिलेगा और उससे पहले शिकायत का समाधान करने के लिए उचित प्रयास किए जाएंगे.

एक्रेटिव सर्वाधिकार सुरक्षित. यह दस्तावेज एक्रेटिव की संपत्ति है, और इस दस्तावेज का कोई भी हिस्सा किसी भी स्वरूप में या किसी भी माध्यम, इलेक्ट्रॉनिक या मेकैनिकल द्वारा फोटोकॉपी या रेकॉर्डिंग या किसी भी तरह से एक्रेटिव की स्पष्ट सहमित के बिना पुनरुत्पादित या प्रसारित नहीं किया जा सकता. कोई भी उल्लंघन रोजगार की शर्तों के उल्लंघन के रूप में लिया जाएगा और उसके अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी. कंपनी परिपत्रक

द्वितीयक स्तर:

यदि ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक को हमसे 30 दिन के अंदर जवाब नहीं मिलता है तो हम ग्राहक को हमारे शिकायत निवारण अधिकारी/प्रिंसिपल नोडल अधिकारी से pno@accretivecleantech.com पर संपर्क करने के लिए निवेदन करते हैं. वे सभी कार्य दिनों तथा गैर सार्वजनिक अवकाशों पर सोमवार से शुक्रवार के बीच सुबह 09:30 से शाम 05:30 बजे तक उपलब्ध हैं.

तृतीयक स्तर:

यदि ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक को 30 दिनों के अंदर हमसे जवाब नहीं मिलता है तो वह आरबीआई सीएमएस पोर्टल – https://cms.rbi.org.in पर अपनी शिकायता दर्ज कर सकता है या उनसे समर्पित ईमेल आईडी crpc@rbi.org.in पर संपर्क कर सकता है या अपना शिकायत फॉर्म (ऑम्बड्समैन स्कीम 2021 के अंतर्गत वेबसाइट पर प्रारूप उपलब्ध) नीचे वर्णित पते पर भेज सकते हैं:

प्रभारी अधिकारी,

सेंट्रलाइज्ड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर,

भारतीय रिज़र्व बैंक, 4थी मंजिल,

सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

कॉन्टैक्ट सेंटर टोल फ्री नं. के साथ – 14448 (समय–सु.9:30 से शाम 5:15 बजे)

एक्रेटिव सर्वाधिकार सुरक्षित. यह दस्तावेज एक्रेटिव की संपत्ति है, और इस दस्तावेज का कोई भी हिस्सा किसी भी स्वरूप में या किसी भी माध्यम, इलेक्ट्रॉनिक या मेकैनिकल द्वारा फोटोकॉपी या रेकॉर्डिंग या किसी भी तरह से एक्रेटिव की स्पष्ट सहमित के बिना पुनरुत्पादित या प्रसारित नहीं किया जा सकता. कोई भी उल्लंघन रोजगार की शर्तों के उल्लंघन के रूप में लिया जाएगा और उसके अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी. कंपनी परिपत्रक