

ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣೆಯ ನೀತಿ

ಆವೃತ್ತಿ 1.0

“ಕಂಪೆನಿಯ ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಟೇಕ್‌ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ, ವಿಚಾರಣೆಗಳ ಮತ್ತು ಅಸಮಾಧಾನಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತ್ವರಿತ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕ ಆಯಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.”

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ಆವೃತ್ತಿ	ಪರಿವರ್ತನೆಗಳ ವಿವರಗಳು	ತಾರೀಖು	ತಯಾರಿಸಿದವರು / ಪರಿವರ್ತಿಸಿದವರು
1.0	ಪ್ರಥಮ ಆವೃತ್ತಿ	ನವಂಬರ್ 2022	ಕಂಪ್ಲಾಯನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸೆಕ್ರೆಟೇರಿಯಲ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್

A. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಸಮಾಧಾನಗಳ ನಿವಾರಣೆ

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ನಮ್ಮ ಸರ್ವಿಸ್ ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ನಂತರ ನಿಗದಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಒಳಗೆ ನಮ್ಮ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಸರ್ವಿಸ್ ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಇಮೇಲ್: ಕ್ರಮಾನುಗತ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳಲ್ಲಿ ಬರೆದು ತಿಳಿಸಬಹುದು:

ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್	ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ
ಸೋಲಾರ್ ರೂಫ್‌ಟಾಪ್	solar-helpline@accretivecleantech.com
ಇಲೆಕ್ಟ್ರಿಕ್ ವಾಹನ	ev-helpline@accretivecleantech.com
ಎಮ್‌ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಇ	msme-helpline@accretivecleantech.com

ಪತ್ರ: ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು

ಆಕ್ರೆಟಿವ್ ಕ್ಲೀನ್‌ಟೆಕ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್.

12 ನೇ ಮಹಡಿ, ಬಿರ್ಲಾ ಅರೋರಾ, ಸೆಂಚುರಿ ಬಜಾರ್, ಡಾ. ಅನ್ನಿ ಬೆಸೆಂಟ್ ರಸ್ತೆ, ವರ್ಲಿ, ಮುಂಬೈ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ 400013

ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹೆಜ್ಜೆಯಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವಷ್ಟು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ತಲುಪದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪೆನಿಯಿಂದ ಬಂದಿರುವ ಉತ್ತರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸುವಂತೆ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಏರಿಸಬಹುದು.

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಟ್ಟ:

ಮೇಲ್ಕಾಣಿಸಿದ ಚ್ಯಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೊರಕಿದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ 14 ದಿನಗಳು ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮಿಂದ ಉತ್ತರ ಬಾರದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ
1	ಶ್ರೀ ಸಂಕೇತ್ ಕೊರಾರಿ	customersupport@accretivecleantech.com
2	ಶ್ರೀ ಅನುಜೇತ್ ಕುಡ್ಡೆ	customersupport@accretivecleantech.com
3	ಶ್ರೀ ಗೋವಿಂದ ಶಂಕರನಾರಾಯಣ	customersupport@accretivecleantech.com

ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಮಾಧಾನ ಒದಗಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿಕ್ಕಾಗಿ ಅವರು ತಮ್ಮ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ನಂಬರ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಈ ಮೊದಲಿನ ಸಂವಹನದ ಸಮಯ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್‌ನಂಬರನ್ನು ನಮಗೆ ಓದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣಾ ಟೀಮನ್ನು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30ರಿಂದ ಸಂಜೆ 06:00ರ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು 14 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬ ಭರವಸೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅದಕ್ಕೂ ಮುನ್ನ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

ಮಾಧ್ಯಮಿಕ ಮಟ್ಟ:

ತಮಗೆ ದೊರಕಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಮ್ಮಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಬಾರದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರೀವೆನ್ಸ್ ರೀಡ್ರೆಸ್ಸ್ ಆಫೀಸರ್/ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್, ಇವರಿಗೆ pno@accretivecleantech.comನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕಾಗಿ ವಿನಂತಿ. ಅವರು ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜೆಯಾಗಿರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30ರಿಂದ ಸಂಜೆ 05:30ರ ನಡುವೆ ಲಭ್ಯರಿರುತ್ತಾರೆ.

ತೃತೀಯ ಮಟ್ಟ:

ತಮಗೆ ದೊರಕಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಮ್ಮಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಬಾರದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಆಗ ಅವನು/ಅವಳು ದೂರನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಿಎಮ್‌ಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ - <https://cms.rbi.org.in> ಇಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಅವರನ್ನು ನಿಷ್ಕೃಷ್ಟವೇ ಐಡಿ crpc@rbi.org.inನಲ್ಲಿ ತಲುಪಬಹುದು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ಫಾರ್ಮನ್ನು (ಮಾದರಿಯು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 ಅಂತರ್ಗತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ) ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸಬಹುದು :

ದ ಆಫೀಸರ್ ಇನ್ ಚಾರ್ಜ್,

ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿಸೀಟ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರೋಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್,

ರಿಜರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ,

ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡಿಗಡ್ - 160017.

ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್ - 14448 (ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30ರಿಂದ ಸಂಜೆ 05:15)