

तक्रार निवारण धोरण

आवृत्ती 1.0

“कंपनीच्या तक्रार निवारण धोरणामुळे सर्व स्टेकहोल्डर्सना कोणतीही तक्रार, चौकशी आणि गान्हाणे मांडून जलद आणि पारदर्शक निवारणासाठी एक जागा मिळते”

आवृत्ती नियंत्रक

कागदपत्राची आवृत्ती	बदलाचं वर्णन	दिनांक	तयार करणारे/ बदल करणारे
1.0	पहिली आवृत्ती	नोव्हेंबर 2022	कंप्लायंस आणि सेक्रेटरियल विभाग

अ. ग्राहक तक्रार निवारण

ग्राहक आपली तक्रार नोंदवण्यासाठी खाली दिलेल्या कोणत्याही सर्व्हिस टच पॉइंट्सवर संपर्क साधू शकतो आणि तक्रार नोंदवल्यानंतर नेमून दिलेल्या कालावधीत प्रतिसादाची अपेक्षा करू शकतो.

सर्व्हिस टच पॉइंट्स खाली दाखवले आहेत:

ईमेल: संबंधित प्रॉडक्ट्सबद्दल तक्रार असेल तर ग्राहक आम्हाला खाली दिलेल्या ईमेल आयडीवर लिहून कळवू शकेल:

प्रॉडक्ट	ईमेल आयडी
सोलार रुफटॉप	solar-helpline@accretivecleantech.com
इलेक्ट्रिक वाहन	ev-helpline@accretivecleantech.com
एमएसएमई	msme-helpline@accretivecleantech.com

पत्र: ग्राहक आम्हाला इथे लिहू शकतो

अॅक्रेटीव क्लीनटेक फायनान्स प्रा. लि.

12 वा मजला, बिल्डिंग ऑफिस, सेंचुरी बझार, डॉ. अंजी बेडंत रोड, वरली, मुंबई, महाराष्ट्र 400013

एस्केलेशन मॅट्रिक्स

प्रत्येक स्तरासाठी खाली दर्शविलेल्या दिवसांच्या आत ग्राहकाला प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा कंपनीकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर ग्राहक असमाधानी असल्यास, ग्राहक खाली दर्शविल्याप्रमाणे तक्रार पुढील स्तरावर नेऊ शकतो.

प्राथमिक स्तर:

वरील चॅनेलवरून मिळालेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसल्यास, किंवा 14 दिवसांत ग्राहक आमच्याकडून प्रतिसाद मिळवू शकत नसल्यास, ग्राहक खालील अधिकाऱ्यांना पत्र लिहू शकतो:

अनुक्रम	अधिकाऱ्यांचे नाव	ईमेल आयडी
1	श्री संकेत कोठारी	customersupport@accretivecleantech.com
2	श्री. अनुजीत कुडवा	customersupport@accretivecleantech.com
3	श्री. गोविंद शंकरनारायण	customersupport@accretivecleantech.com

आम्हाला ग्राहकांच्या समस्या समजून घेण्यास आणि त्यांचे निराकरण करण्यात मदत करण्यासाठी ग्राहकांनी त्यांच्या कर्ज खाते क्रमांकासह त्यांच्या पूर्वीच्या संवादात त्यांना दिलेला तक्रार संदर्भ क्रमांक नोंदवणे आवश्यक आहे.

किंवा ग्राहक सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 09:30 ते संध्याकाळी 06:00 दरम्यान आमच्या तक्रार निवारण टीमशी संपर्क साधू शकतात.

ग्राहकाला असे आश्वासन दिले जाते की त्याला 14 व्यावसायिक दिवसात प्रतिसाद मिळेल आणि त्यापूर्वी तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी योग्य प्रयत्न केले जातील.

दुसरा स्तर:

प्राप्त झालेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसल्यास किंवा 30 दिवसांत ग्राहक आमच्याकडून प्रतिसाद मिळवू न शकल्यास, आम्ही ग्राहकाला आमच्या तक्रार निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकाऱ्याला पत्र लिहिण्याची विनंती करतो, pno@accretivecleantech.com वर अधिकारी उपलब्ध आहे. सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 09:30 ते सायंकाळी 05:30 दरम्यान, सर्व कामकाजाच्या दिवशी व नॉन-पब्लिक हॉलिडेच्या दिवशीसुद्धा उपलब्ध आहे.

तिसरा स्तर:

जर ग्राहक प्राप्त झालेल्या निवारणावर समाधानी नसेल किंवा ग्राहकाने आमच्याकडून 30 दिवसात प्रतिसाद मिळवला नाही, तर तो/ती <https://cms.rbi.org.in> वर त्यांची तक्रार नोंदवू शकतो किंवा अधिकाऱ्यांपर्यंत पोहोचू शकतो. समर्पित ई-मेल आयडी - crpc@rbi.org.in किंवा तुमचा तक्रार फॉर्म (लोकपाल योजना 2021 अंतर्गत वेबसाइटवर उपलब्ध स्वरूप) खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर पाठवा:

दि ऑफिसर इन चार्ज,

सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट आणि प्रोसेसिंग सेंटर,

भारतीय रिझर्व बँक, 4 था मजला,

सेक्टर 17, चंदीगड - 160017

संपर्क करायचं केंद्र, टोल फ्री नं - 14448 (वेळ - सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)