

# शिकायत निवारण तंत्र

## फ्यूजन माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

### स्तर 1

फ्यूजन माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ने उधारकर्ता की पूछताछ / शिकायतों को हल करने के लिए एक टोल फ्री हेल्पलाइन नंबर 1800-103-7808 दिया है। उधारकर्ताओं की पूछताछ / सुझावों को रिकॉर्ड करने के लिए और यह सुनिश्चित करने के लिए कि संबंधित अधिकारी / विभाग द्वारा प्राथमिकता के आधार पर इसका समाधान किया जाये, एक नामित टीम की स्थापना की गई है तथा सभी उधारकर्ताओं की पासबुक पर टोल-फ्री हेल्पलाइन नंबर मुद्रित किया गया है। इसके अलावा, उधारकर्ताओं के लिए फ्यूजन माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के प्रत्येक शाखा कार्यालयों में "शिकायत बॉक्स और शिकायत रजिस्टर" उपलब्ध है, ताकि वे अपने प्रश्न / सुझाव / शिकायत दर्ज करा सकें।

### स्तर 2

अगर 15 कार्य दिवसों के भीतर प्रश्न का समाधान नहीं किया जाता है तो शिकायतकर्ता / उधारकर्ता निम्न अधिकारी से संपर्क कर सकता है

**श्रीमती रुचिका बहल,**

**शिकायत निवारण अधिकारी,**

फ्यूजन माइक्रोफाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,

एच -1, सामुदायिक केंद्र, नारायणा विहार,

नई दिल्ली - 110028

टेलीफोन: + 91-11-46646634

ई-मेल आईडी: [nodalofficer@fusionmicrofinance.in](mailto:nodalofficer@fusionmicrofinance.in)

#### **कार्यकाल**

सोमवार से शुक्रवार: 0930 बजे से 1730 बजे तक

पहले और तीसरे शनिवार: 0930 बजे से 1430 बजे तक

दूसरे और चौथे शनिवार और रविवार: अवकाश।

### स्तर 3

यदि अगर एक माह की अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो उधारकर्ता / शिकायतकर्ता उधारकर्ता निम्न अधिकारी से अपील कर सकता है

महाप्रबंधक

आरबीआई, (डी.एन.बी.एस)

भारतीय रिजर्व बैंक,

6, संसद मार्ग, नई दिल्ली - 110001

टेलीफोन: + 91-11-23715097

फैक्स नं .: + 91-11-23358224