

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 हैल्पलाइन नंबर **1800-103-7808** दिया है। उधारकर्ताओं की पूछताछ / शिकायतों / 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 हैल्पलाइन 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

कार्यकाल

सोमवार से शुक्रवार: 0930 बजे से 1730 बजे तक

पहला और तीसरा शनिवार: 0930 बजे से 1400 बजे तक

दूसरा, चौथा शनिवार और रविवार: अवकाश

यदि आपकी शिकायत 15 कार्य दिवसों के भीतर हल नहीं होती है, तो ग्राहक माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (एमएफआईएन) के टोल फ्री नंबर 18002700317 पर कॉल कर सकते हैं, जो कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्व-नियामक संगठन (एसआरओ) के रूप में मान्यता प्राप्त एक स्वतंत्र निकाय है।

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