

## शिकायत चैनल और एस्केलेशन मैट्रिक्स:

फ्यूजन में हमने कई ऐसे चैनलों की व्यवस्था की है जिसके माध्यम से ग्राहक अपनी समस्याओं के बारे में रिपोर्ट कर सकते हैं, विवरण निम्नानुसार हैं:

चैनल/तरीका	विवरण
<b>स्तर 1:</b> शाखा में रखे जाने वाले शिकायत रजिस्टर, बॉक्स	
टोल फ्री नंबर	<b>18001037808</b>
हमारे प्रधान कार्यालय में डाक द्वारा, कॉल और मेल के माध्यम से नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।	<b>नाम: सुश्री रुचिका बहल</b> डाक पता: फ्यूजन फाइनेंस लिमिटेड एच-1, सामुदायिक केंद्र, नारायणा विहार नई दिल्ली – 110028 डायरेक्ट नंबर – 011-46646634 ईमेल आईडी – <a href="mailto:nodalofficer@fusionfin.com">nodalofficer@fusionfin.com</a>
<b>स्तर 2:</b> यदि नोडल अधिकारी से संपर्क करने के 21 दिनों के भीतर प्रश्न/शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो शिकायतकर्ता/उधारकर्ता निम्न से संपर्क कर सकते हैं: <b>प्रधान नोडल अधिकारी</b>	<b>नाम: श्री सतीश मणि</b> डाक पता: फ्यूजन फाइनेंस लिमिटेड एच-1, सामुदायिक केंद्र, नारायणा विहार नई दिल्ली - 110028 डायरेक्ट नंबर – 011-46646608 ईमेल आईडी – <a href="mailto:pno@fusionfin.com">pno@fusionfin.com</a>
<b>स्तर 3:</b> यदि शिकायत/विवाद का निवारण परिभाषित TAT (TAT विवरण के लिए पृष्ठ संख्या 6 देखें) के अंतर्गत नहीं किया जाता है तो उधारकर्ता/शिकायतकर्ता निम्न से संपर्क कर सकता है: <b>MFIN (माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क)</b>	टोल फ्री नंबर . <b>18001021080</b>
<b>स्तर 4:</b> यदि शिकायत/विवाद का निवारण 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो उधारकर्ता/शिकायतकर्ता निम्नलिखित से संपर्क कर सकता है/पत्र लिख सकता है: <b>भारतीय रिजर्व बैंक (RBI)</b>	महाप्रबंधक RBI, (DNBS) भारतीय रिजर्व बैंक, 6, संसद मार्ग, नई नया दिल्ली – 110001. टेलीफोन: +91-11-23715097 फैक्स नंबर: +91-11-23358224

## उपर्युक्त संचार के लिए कार्य समय:

सोमवार से शुक्रवार: 0930 बजे से 1730 बजे तक (छुट्टियों को छोड़कर)  
पहला, तीसरा और पांचवां शनिवार: 0930 बजे से 1330 बजे तक (छुट्टियों को छोड़कर)