

शिकायत चैनल और एस्केलेशन मैट्रिक्स

फ्यूजन में हमने कई चैनल उपलब्ध कराए हैं जिनके माध्यम से ग्राहक अपनी चिंताओं की रिपोर्ट कर सकते हैं, साथ ही प्रभावी शिकायत निवारण के लिए नीचे विस्तृत एस्केलेशन मैट्रिक्स भी उपलब्ध कराया है।

चैनल/तरीका	विवरण
स्तर 1: ✓ शाखा में शिकायत रजिस्टर उपलब्ध है	
✓ हमारे टोल-फ्री नंबर पर कॉल कर समय: सुबह 7:00 बजे से रात 8:00 बजे तक, सप्ताह के किसी भी दिन (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)	18001037808
✓ ईमेल के माध्यम से अपनी समस्या भेजे	customercare@fusionfin.com
✓ मुख्यालय स्थित नोडल अधिकारी को फोन करें या डाक द्वारा मेल या ई-मेल आई-डी में मेल करें	नाम: सुश्री रुचिका बहल डाक पता: फ्यूजन फाइनेंस लिमिटेड एच-1, सामुदायिक केंद्र, नारायणा विहार, नई दिल्ली –110028 डायरेक्ट नंबर – 011-46646634 ई-मेल आई-डी – nodalofficer@fusionfin.com
स्तर 2: यदि नोडल अधिकारी से संपर्क करने के 21 दिनों के भीतर प्रश्न/शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो शिकायतकर्ता/उधारकर्ता संपर्क कर सकते हैं: प्रधान नोडल अधिकारी	नाम: सुश्री रेणु जोशी डाक पता: फ्यूजन फाइनेंस लिमिटेड एच-1, सामुदायिक केंद्र, नारायणा विहार, नई दिल्ली –110028 डायरेक्ट नंबर –011-46646608 ई-मेल आई-डी – pno@fusionfin.com
स्तर 3: यदि शिकायत/विवाद का निवारण निर्धारित समय सीमा के भीतर नहीं होता है तो उधारकर्ता/शिकायतकर्ता संपर्क कर सकते हैं: एमफिन (माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क)	टोल फ्री नंबर - 18001021080
स्तर 4: यदि शिकायत/विवाद का 30 दिनों के भीतर समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता/शिकायतकर्ता भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) से संपर्क/पत्र लिख सकता है या भारतीय ररज़वट बंक में शिकायत ऑनलाइन दर्ज करें https://cms.rbi.org.in/	महाप्रबंधक आरबीआई, (डीएनबीएस) भारतीय रिज़र्व बैंक, 6, संसद मार्ग, नई दिल्ली – 110001 टेलीफ़ोन: +91-11-23715097 फैक्स संख्या: +91-11-23358224