

ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ

ફરિયાદો પ્રતિ અમારી કર્તવ્યનિષ્ઠા

અમે ઉચ્ચ સ્તરીય સેવાઓ આપવા માટે એકનિષ્ઠતા ધરાવીએ છીએ. તેમ છતાં, જો આપની કોઈ સમસ્યા ઉકેલાયા વગરની રહી હોય અને આપ તે અમારી પાસે નોંધાવવા ઇચ્છતા હો તો, આપને સહાય કરવામાં અમને પ્રસન્નતા થશે.

અમે આપની સહાય માટે ઉપસ્થિત છીએ

આપની ફરિયાદ આપની સ્થાનિક શાખા ખાતે વ્યક્તિગતરૂપે અથવા અમારા કૉલ સેન્ટર મારફત અમારા સુધી પહોંચી શકો છો, અમને પત્ર લખો અથવા ઈમેલ મોકલાવો.

સ્તર ૧

૧. ફોન બૉન્કિંગ :

અમારી હેલ્પલાઇન પર અમને કૉલ કરવા માટે [અહીં ક્લિક કરો](#)

ફોન બૉન્કિંગ :

રીટેલ બૉન્કિંગ હેલ્પલાઇન નંબરો

રીટેલ બૉન્કિંગ

૧૮૦૦૨૩૩૫૫૫ (એમટીએનએલ/બીએસએનએલ માટે ટોલ ફ્રી) ૬૦૦૦૭૮૮૮
(ખાનગી સેવાના વપરાશકર્તાઓ માટે)

પ્રીમિયર બૉન્કિંગ

૧૮૦૦૨૩૩૫૫૫ (એમટીએનએલ/બીએસએનએલ માટે ટોલ ફ્રી) ૬૦૦૦૭૮૮૮
(ખાનગી સેવાના વપરાશકર્તાઓ માટે)

કમર્શિઅલ હેલ્પલાઇન નંબરો

કમર્શિઅલ બૉન્કિંગ

૦૨૨-૬૦૦૦૧૫૫૦

કાર્ડસ હેલ્પલાઇન નંબરો

પ્લૉટિનમ કાર્ડસ

૬૦૦૧૬૯૯૯

દિલ્હી, ગુડગાંવ, નોઈડા, ગાઝિયાબાદ, ફરિદાબાદ

૦૧૨૪-૬૭૫૨૨૨૨

મુંબઈ, નાશિક, પુણે

૦૨૨ ૬૭૨૪ ૨૨૨૨

બાકીનું ભારત

૬૦૦૦ ૪૪૪૪ / ૧૮૦૦ ૨૩૩ ૭૮૭૮ (એમટીએનએલ/
બીએસએનએલ ટોલ ફ્રી)

ક્રેડિટ કાર્ડ અરજી હેલ્પલાઇન

૦૧૧-૬૦૦૧૬૦૦૧

અમારી શાખાની મુલાકાત લેશો

અમારી શાખાઓનાં સ્થળોની વિગતો જાણવા માટે [અહીં ક્લિક કરો](#)

અમને ઈ-મેલ કરો :

રીટેલ બેંકિંગ અને ઋણ માટે: customerservices@barclays.com

પ્રીમિયર બેંકિંગ માટે: premiercustomercare@barclays.com

એનઆરઆઈ બેંકિંગ માટે: nri@barclays.com

ક્રેડિટ કાર્ડ્સ માટે: service@barclays.com

કમર્શિઅલ બેંકિંગ માટે: commercial.help@barclays.com

અમને લખો :

ગ્રાહક સેવા વિભાગ,
બર્કલેઝ બેંક પીએલસી,
પી. ઓ. બોક્સ ૧૧૫૬૭,
નરિમાન પોઈન્ટ,
મુંબઈ - ૪૦૦૦૨૧
ફરિયાદ-પત્ર માટે [અહીં ક્લિક કરો](#)

કૃપા કરીને આપના સંપૂર્ણ નામ, ખાતાની વિગતો (જો આપ બર્કલેઝના ગ્રાહક હો તો), સંપર્ક વિગતો (સરનામું, દિવસના સમયનો ચેલીફોન નંબર, ઈ-મેલ સરનામું) કોઈપણ સંબંધિત દસ્તાવેજોની નકલો અને આપની આવશ્યકતાનું સ્પષ્ટ વર્ણન અમને પૂરું પાડશો.

કામકાજના ૭ દિવસોની અંદર આપને પ્રતિભાવ મળશે અને આ સમયાવધિ દરમિયાન જ આપની ફરિયાદનું નિવારણ કરવાના પ્રયાસ અમે કરીશું. અમુક જટિલ સમસ્યાઓનું નિવારણ કરવામાં વધુ સમય લાગી શકે છે. તેમ છતાં, એવા કિસ્સાઓમાં પણ, આ સમયાવધિ દરમિયાન આપની ફરિયાદની સ્થિતિ વિશે આપને માહિતગાર કરવામાં આવશે.

સ્તર ૨

૧. ઉપરોક્ત માર્ગોથી આપને સંતોષપ્રદ પ્રતિભાવ ન મળે તો, નિમ્નલિખિત વ્યક્તિને કૃપા કરીને ઈમેલ મોકલાવશો:

સુશ્રી સુપ્રિયા રાજન

હેડ, ક્વેરી રીઝોલ્યુશન યુનિટ

ઈમેલ: head.qru@barclays.com

આપને કામકાજના ૫ દિવસોમાં પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે.

આ જ મુદ્દા પર બેંક સાથેના આપના અગાઉના સંપર્ક વિશેનો સંદર્ભ ક્રમાંક કૃપા કરીને દર્શાવજો.

સ્તર ૩

૧. આપને મળેલા નિરાકરણથી જો આપને સંતોષ ન થયો હોય તો, કૃપા કરીને નિમ્નલિખિત વ્યક્તિનો સંપર્ક કરશો:

સુશ્રી મીરા રાવત

મુખ્ય નોડલ અધિકારી

બર્કલેઝ બેંક પીએલસી

૬૦૧/૬૦૩ સીજે હાઉસ

શિવસાગર એસ્ટેટ, ડૉ. એની બેસન્ટ રોડ,

વરલી, મુંબઈ -૪૦૦૦૧૮.

(આ સરનામું કેવળ પત્રવ્યવહાર માટે જ છે)

ટેલીફોન: ૯૧-૨૨-૬૭૧૯૬૫૭૫

ઈમેલ: grievanceredressal@barclays.com

નોડલ ઓફિસરને આપના તરફથી પત્રવ્યવહાર મળ્યા પછી કામકાજના ૫ દિવસોની અંદર આપ પ્રતિભાવ મેળવશો.

નોડલ ઓફિસરની ટીમ સાથેના આપના પત્રવ્યવહારમાં, આ જ મુદ્દા પર બેંક સાથેના આપના અગાઉના સંપર્ક વિશેનો સંદર્ભ ક્રમાંક કૃપા કરીને દર્શાવજો.

સ્તર ૪

૧. જો આપને મળેલું નિરાકરણ, આપની અપેક્ષાઓને અનુરૂપ ન હોય તો, કૃપા કરીને નિમ્નલિખિત વ્યક્તિને લખજો:

શ્રી વિશાલ ગંભીર

હેડ - સર્વિસ ડીલિવરી, બ્રાન્ચ ઓપરેશન્સ અને પર્ફોર્મન્સ

ઈમેલ: head.servicedelivery@barclays.com

સર્વિસ ડીલિવરી હેડને આપના તરફથી પત્રવ્યવહાર મળ્યા પછી કામકાજના ૫ દિવસોની અંદર આપ પ્રતિભાવ મેળવશો.

જો સ્તર ૧, ૨, ૩ અને જનું અનુપાલન કર્યા પછી પણ આપની સમસ્યાનું નિરાકરણ ન થયું હોય તો, ફરિયાદ નિવારણ માટે આપ બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકો છો.

બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના ૨૦૦૬

ભારતીય રીઝર્વ બેંકની બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, ૨૦૦૬માં અમે સહભાગી છીએ.

આપની ફરિયાદ અમને મળ્યા પછી, જો એક મહિનાની અંદર આપે પ્રતિભાવ ન મેળવ્યો હોય, અથવા ઉપરોક્ત કોઈપણ માર્ગે મળેલા પ્રતિભાવથી આપ અસંતુષ્ટ હો તો, આપ બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક સાધી શકો છો. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના ૨૦૦૬ની વિશિષ્ટ લાક્ષણિકતાઓ જાણવા માટે કૃપા કરીને [અહીં ક્લિક કરો](#) અને આપની નજીકની બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસનો સંપર્ક કરજો. આ યોજનાની એક નકલ દર્શાવવામાં આવી હોય છે અને વિનંતિ કરવાથી અમારી શાખાઓમાંથી મેળવી શકાશે.

અમારા વરિઠ પ્રબંધન અધિકારીઓની વિગતો વિશે [અહીં ક્લિક કરો](#)