

समस्या का निवारण

समस्या के निवारण की प्रक्रिया

शिकायतों के प्रति हमारी वचनबद्धता

हम आपको सर्वश्रेष्ठ सेवाएं प्रदान करने के लिए वचनबद्ध हैं. यदि फिर भी आपकी किसी समस्या का समाधान नहीं हो पाया है तो आप हमें खुल कर बता सकते हैं. आपकी सहायता करने में हमें बेहद खुशी महसूस होगी.

आपकी मदद के लिए हमेशा तैयार

आप अपनी शिकायत व्यक्तिगत रूप से हमारे स्थानिय ब्रांच स्टाफ के पास दर्ज करा सकते हैं या आप हमारे कॉल सेंटर को कॉल कर सकते हैं या फिर आप हमें पत्र या ई-मेल भी भेज सकते हैं.

लेवल 1

1. फ़ोन बैंकिंग:

हमारे हेल्पलाइन नंबर्स पर कॉल करने के लिए कृपया यहाँ [क्लिक करें](#)

रिटेल बैंकिंग हेल्पलाइन नंबर

रिटेल बैंकिंग 18002336565 (BSNL/MTNL उपभोक्ताओं के लिए टॉल-फ़्री) 60007888 (प्राइवेट सर्विस उपभोक्ताओं के लिए)

प्रीमियर बैंकिंग 18002336565 (BSNL/MTNL उपभोक्ताओं के लिए टॉल-फ़्री) 60007888 (प्राइवेट सर्विस उपभोक्ताओं के लिए)

कमर्शियल हेल्पलाइन नंबर

कमर्शियल बैंकिंग 022-60001550

कार्ड्स हेल्प लाइन नंबर

प्लैटिनम कार्ड्स 60016999

दिल्ली, गुडगांव,
नोएडा, गाज़ियाबाद,
फ़रीदाबाद 0124-6752222

मुंबई, नासिक, पुणे 022 6724 2222

शेष भारत 6000 4444 / 1800 233 7878 (BSNL/MTNL टॉल-फ़्री)

क्रेडिट कार्ड 011-60016001

एप्लिकेशन हेल्पलाइन

हमारी ब्रांच पर जाने के लिए

ब्रांच लोकेशन के बारे में जानकारी के लिए कृपया यहाँ [क्लिक करें](#)

ई-मेल करें:

रिटेल बैंकिंग और लोन के लिए: customerservices@barclays.com

प्रीमियर बैंकिंग के लिए: premiercustomercare@barclays.com

एनआरआई बैंकिंग के लिए: nri@barclays.com

क्रेडिट कार्ड के लिए: service@barclays.com

कमर्शियल बैंकिंग के लिए: commercial.help@barclays.com

हमें इस पते पर लिखें:

कस्टमर सर्विस डिपार्टमेंट,

बार्कलेज़ बैंक पीएलसी,

पी.ओ. बॉक्स 11567,

नरीमन पॉइंट,

मुंबई - 400021

शिकायत फॉर्म के लिए कृपया यहाँ [क्लिक करें](#)

कृपया हमें अपना पूरा नाम, अकाउंट संबंधी विवरण (यदि आप बार्कलेज़ ग्राहक हैं), संपर्क विवरण (जैसे पता, टेलीफोन नंबर और ई-मेल पता), संबंधित दस्तावेज़ों की प्रति और अपनी ज़रूरतों के बारे में पूर्ण विवरण उपलब्ध कराएं.

आपको 7 कार्य दिवसों के भीतर हमारा जवाब मिलेगा और हम पूरी कोशिश करेंगे की इस अवधि के दौरान आपकी शिकायत का समाधान हो जाए. पर कुछ जटिल समस्याओं के समाधान के लिए ज़्यादा समय लग सकता है, इस मामले में, हम आपकी शिकायत स्थिति और समाधान में लगने वाले समय के बारे में आपको सूचित करेंगे.

लेवल 2

1. उपरोक्त बताए अनुसार भी यदि आपको संतोषजनक उत्तर नहीं मिल है तो कृपया इस पते पर ई-मेल भेजें:

सुश्री सुप्रिया राजन

प्रमुख, पूछताछ विभाग

ई-मेल: head.qru@barclays.com

आपको 5 कार्य दिवसों के भीतर जवाब मिलेगा.

कृपया बैंक के साथ इस विषय पर अपने पूर्व संपर्क से संबंधित रेफरेंस नंबर अवश्य बताएं.

▶ लेवल 3

यदि फिर भी आप समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो, कृपया इस पते पर लिखें:

सुश्री मीरा रावत

प्रमुख नॉडल अधिकारी

बार्कलेज़ बैंक पीएलसी

601/603 सीजे हाउस

शिवसागर एस्टेट, डॉ. एनी बेसेंट रोड

वर्ली, मुंबई - 400018.

(यह पता केवल पत्र-व्यवहार के लिए है)

ई-मेल: grievanceredressal@barclays.com

नॉडल अधिकारी को शिकायत दर्ज करने के 5 दिनों के भीतर आपको जवाब मिलेगा.

नॉडल अधिकारियों की टीम के साथ बातचीत करते समय कृपया बैंक के साथ इस विषय पर अपने पूर्व संपर्क से संबंधित रेफरेंस नंबर अवश्य बताएं.

▶ लेवल 4

1. यदि नॉडल अधिकारी को संपर्क करने के बावजूद भी आपको कोई जवाब नहीं मिला है तो, कृपया इस पते पर लिखें:

श्री विशाल गंभीर

प्रमुख - सर्विस डिलीवरी, ब्रांच ऑपरेशन्स एंड परफोर्मेंस

ई-मेल: head.servicedelivery@barclays.com

सर्विस डिलीवरी प्रमुख के पास शिकायत दर्ज कराने के 5 दिनों के भीतर आपको जवाब मिलेगा.

यदि लेवल 1, 2, 3 और 4 का पालन करने के बाद भी आपकी शिकायत का समाधान नहीं हो पाया है तो, समाधान के लिए आप बैंकिंग ओम्बड्समैन के पास जा सकते हैं.

बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम 2006

हम भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम, 2006 का हिस्सा हैं.

आपकी शिकायत मिलने के एक महीने के अंदर यदि आपको हमारी ओर से कोई जवाब नहीं मिलता है, या फिर हमारे जवाब से आप संतुष्ट नहीं हैं, तो आप बैंकिंग ओम्बड्समैन से संपर्क कर सकते हैं. बैंकिंग ओम्बड्समैन स्कीम, 2006 की मुख्य विशेषताओं और नज़दीकी बैंकिंग ओम्बड्समैन कार्यालयों के संपर्क विवरणों के लिए यहाँ [क्लिक करें](#). हमारी ब्रांचों में इस स्कीम की मुख्य बातों को डिस्प्ले किया जा रहा है तथा निवेदन पर इस स्कीम की एक प्रति उपलब्ध कराई जाएगी.

हमारे प्रमुख प्रबंधन के बारे में जानकारी के लिए कृपया यहाँ [क्लिक करें](#)