

## ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରଣାଳୀ

### ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତି ଆମ ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

ଉଚ୍ଚମାନର ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ଆମେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । ତଥାପି, ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅସମାହିତ ସମସ୍ୟା ରହିଥାଏ ଏବଂ ଆପଣ ଏହାକୁ ଆମ ନିକଟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥାନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କୁ ସହାୟତା କରି ଆମେ ଆନନ୍ଦିତ ହେବୁ ।

### ସହାୟତା ପାଇଁ ଆମେ ଅଛୁ

ଆପଣ ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଶାଖା କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ସୂଚିତ କରିପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ଆମ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ମାଧ୍ୟମରେ, ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଅଥବା ଇମେଲ୍ ପଠାଇ ଆପଣ ଆମ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚିପାରନ୍ତି ।

## ସ୍ତର ୧

### ୧. ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍:

ଆମ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନମ୍ବରରେ ଆମକୁ କଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ଦୟାକରି [ଏଠାରେ କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ](#)

### ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍:

#### ରିଟେଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନମ୍ବର

ରିଟେଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

୧୮୦୦୨୩୩୨୫୨୫ (ଏମ୍ପଟିଏନ୍ଏଲ୍/ବିଏସ୍ଏନ୍ଏଲ୍  
ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ନିଃଶୁଳ୍କ)

୨୦୦୦୭୮୮୮ (ଘରୋଇ ସେବା ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ)

ପ୍ରିମିୟର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

୧୮୦୦୨୩୩୨୫୨୫ (ଏମ୍ପଟିଏନ୍ଏଲ୍/ବିଏସ୍ଏନ୍ଏଲ୍  
ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ନିଃଶୁଳ୍କ)

୨୦୦୦୭୮୮୮ (ଘରୋଇ ସେବା ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ)

#### କମର୍ସିଆଲ୍ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନମ୍ବର

କମର୍ସିଆଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

୦୨୨-୨୦୦୦୧୫୫୦

#### କାର୍ଡ୍ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନମ୍ବର

ପ୍ଲାନିନିମ୍ କାର୍ଡ୍

୨୦୦୧୨୯୯୯

ଦିଲ୍ଲୀ, ଗୁଡ଼ଗାଓଁ, ନୋଏଡା,

ଗାଜିଆବାଦ, ଫରିଦାବାଦ

୦୧୨୪-୨୭୫୨୨୨୨

ମୁମ୍ବାଇ, ନାସିକ, ପୁନେ

୦୨୨ ୨୭୨୪୨୨୨୨

ଭାରତର ବାକି ଅଞ୍ଚଳ

୨୦୦୦ ୪୪୪୪/୧୮୦୦ ୨୩୩ ୭୮୭୮

(ଏମ୍ପଟିଏନ୍ଏଲ୍/ବିଏସ୍ଏନ୍ଏଲ୍ ନିଃଶୁଳ୍କ)

କ୍ଲେଡିର୍ କାର୍ଡ୍ ଦରଖାସ୍ତ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ୦୧୧-୨୦୦୧୨୦୦୧

### ଆମ ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ

ଆମ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ଅବସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ପାଇଁ ଦୟାକରି [ଏଠାରେ କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ](#)

## ଆମକୁ ଇ-ମେଲ୍ କରନ୍ତୁ:

ରିଟେଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ରଣ ପାଇଁ: [customerservices@barclays.com](mailto:customerservices@barclays.com)

ପ୍ରିମିୟର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ: [premiercustomercare@barclays.com](mailto:premiercustomercare@barclays.com)

ଏନ୍ଆର୍ଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ: [nri@barclays.com](mailto:nri@barclays.com)

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ: [service@barclays.com](mailto:service@barclays.com)

କମର୍ସିଆଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ: [commercial.help@barclays.com](mailto:commercial.help@barclays.com)

## ଲେଖକ:

ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ,

ବାର୍କଲେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପିଏଲସି,

ପୋଷ୍ଟ ବକ୍ସ ନଂ. ୧୧୫୬୭,

ନରିମାନ ପଏଣ୍ଟ,

ମୁମ୍ବାଇ-୪୦୦୦୨୧

ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ପାଇଁ ଦୟାକରି ଏଠାରେ କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ

ଦୟାକରି ନିଜର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନାମ, ଖାତା ବିବରଣୀ (ଯଦି ଆପଣ ବାର୍କଲେସ୍ ଗ୍ରାହକ ହୋଇଥାନ୍ତି), ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା (ଠିକଣା, ଦିନବେଳା ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା), ସମ୍ପର୍କିତ କାଗଜପତ୍ରର ପ୍ରତିଲିପି ଏବଂ ନିଜ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ବିବରଣୀ ଆମକୁ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।

ଆପଣ ୭ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପାଇବେ ଏବଂ ଏହି ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଯଥାସାଧ୍ୟ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ । କେତେକ ଜଟିଳ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗିପାରେ । ତଥାପି, ଏପରି ମାମଲାରେ ମଧ୍ୟ, ଏହି ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଛିତି ସମ୍ପର୍କରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

## ପ୍ରଶ୍ନ ୨

୧. ଉପରୋକ୍ତ ପଦ୍ଧତିରୁ ସନ୍ତୋଷଜନକ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ନ ପାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦୟାକରି ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଇ-ମେଲ୍ ପଠାନ୍ତୁ:

ନିର୍ମ ସୁପ୍ରିୟା ରାଜନ

ମୁଖ୍ୟ, ଅନୁସନ୍ଧାନ ସମାଧାନ ଯୁନିଟ୍

ଇମେଲ୍: [head.gru@barclays.com](mailto:head.gru@barclays.com)

ଆପଣ ୫ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପାଇବେ ।

ଏହି ସମସ୍ୟା ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ପୂର୍ବରୁ କରିଥିବା ଯୋଗାଯୋଗର ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ଦୟାକରି ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ ।

## ପ୍ରଶ୍ନ ୩

୧. ତଥାପି ଯଦି ଆପଣ ପାଇଥିବା ସମାଧାନକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଲେଖକ:

ନିର୍ମ ମୀରା ରାଞ୍ଜିତ

ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ

ବାର୍କଲେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପିଏଲସି

୨୦୧/୨୦୩ ସିଜେ ହାଉସ୍  
ଶିବସାଗର ଇଷ୍ଟେଟ୍, ଡକ୍ଟର ଆନି ବେସାନ୍ତ ରୋଡ୍  
ଓଲି, ମୁମ୍ବାଇ -୪୦୦୦୧୮  
(ଏହି ଠିକଣା କେବଳ ପତ୍ରଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ)  
ଟେଲିଫୋନ୍: ୯୧-୨୨-୨୭୧୧୨୫୭୫  
ଇମେଲ୍: [grievanceredressal@barclays.com](mailto:grievanceredressal@barclays.com)

ଆପଣଙ୍କ ସନ୍ଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରୁ ଆପଣ ଝଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପାଇବେ ।  
ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଚିନ୍ତା ସହ ନିଜର ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଆଦାନପଦାନ ସମୟରେ, ଏହି ସମସ୍ୟା ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ପୂର୍ବରୁ  
କରିଥିବା ଯୋଗାଯୋଗର ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ଦିଆକରି ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ ।

**ସ୍ତର ୪**

୧. ଯଦି ଆପଣ ପାଇଥିବା ସମାଧାନ ଆପଣଙ୍କ ଆଶାକୁ ପୂର୍ଣ୍ଣ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଦିଆକରି ଲେଖନ୍ତୁ:

**ଶ୍ରୀମୁଖ୍ୟ ବଂଶୀଲ ଗମ୍ଭୀର**  
**ମୁଖ୍ୟ- ସେବା ଯୋଗାଣ, ଶାଖା ପରିଚାଳନା ଓ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଦର୍ଶନ**  
ଇମେଲ୍: [head.servicedelivery@barclays.com](mailto:head.servicedelivery@barclays.com)

ଆପଣଙ୍କ ସନ୍ଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ସେବା ଯୋଗାଣ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ନିକଟରୁ ଆପଣ ଝଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପାଇବେ ।

ସ୍ତର ୧, ୨, ୩ ଓ ୪ ଅନୁସରଣ କରିବା ପରେ ମଧ୍ୟ ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ୟା ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଏହାର ନିରାକରଣ ପାଇଁ  
ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି ।

**ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୭**  
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୦୭ରେ ଆମେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିଛୁ ।

ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ହସ୍ତଗତ ହେବାର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ଆମ ନିକଟରୁ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି, କିମ୍ବା ଆମର  
ଉପରୋକ୍ତ ଯେ କୌଣସି ପଦକ୍ଷେପ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଉତ୍ତରକୁ ନେଇ ଯଦି ଆପଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ  
ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି । ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୭ର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟାବଳୀ ତଥା ନିକଟସ୍ଥ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ  
କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଜାଣିବା ପାଇଁ ଦିଆକରି ଏଠାରେ [କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ](#) । ଏହି ଯୋଜନାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଆମ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ  
ତଥା ଅନୁରୋଧ କରି ହାସଲ କରାଯାଇପାରିବ ।

ଆମ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନାବର୍ଗଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ବିଶଦ ବିବରଣୀ ପାଇଁ ଦିଆକରି ଏଠାରେ [କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ](#)