

குறையுற்றோர் குறை தீர்த்தல் முறை

## குறை கேட்டலில் எங்கள் முனைப்பு

உயர்தர சேவை அளிப்பதில் நாங்கள் திட்டவாட்டமாக இருக்கிறோம். ஆயினும், உங்களுக்கு ஏற்பட்ட ஏதாவது குறை ஒன்று தீர்க்கப்படாமல் இருந்து, அதை எங்களிடம் பதிவு செய்யவேண்டும் என்று நீங்கள் விரும்பும் பட்சத்தில் உங்களுக்குத் தேவையான அளவிற்கு உதவ நாங்கள் தயாராக இருக்கிறோம்.

## உங்களுக்கு உதவக் காத்திருக்கிறோம்

உள்ளூரில் இருக்கும் கிளையில் நேரிடையாகச் சென்று பணியாளரிடம் நீங்கள் குறையைத் தெரிவிக்கலாம் அல்லது எங்கள் கால் செண்டர் தொலைபேசி எண்ணிலிருந்து எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம் அல்லது எங்களுக்கு தபால் எழுதி அல்லது மின்னஞ்சல் அனுப்பித் தெரியப்படுத்தலாம்.

### ► Level 1

#### 1. போன் பேங்கிங்:

எங்கள் ஹெல்ப் லைன் எண்களில் கூப்பிட்டு எங்களுடன் தொடர்பு கொள்வதற்கு இங்கே சொடுக்கவும்

#### போன் பேங்கிங்:

##### சில்லரை வங்கி நடவடிக்கைகள் ஹெல்ப்-லைன் எண்கள்

சில்லரை வங்கி நடவடிக்கைகள்	18002336565 (MTNL / BSNL லைன்கள் உபயோகிப்பவர்களுக்குக் கட்டணமில்லை) 60007888 (பிற தனியார் சேவைகளைப் பயன்படுத்துபவர்களுக்கு)
முதன்மை நிலை வங்கி நடவடிக்கைகள்	18002336565 (MTNL / BSNL லைன்கள் உபயோகிப்பவர்களுக்குக் கட்டணமில்லை) 60007888 (பிற தனியார் சேவைகளைப் பயன்படுத்துபவர்களுக்கு)

##### வர்த்தக ரீதியான ஹெல்ப் லைன் எண்கள்

வர்த்தக வங்கியியல் நடவடிக்கைகள்	022-60001550
------------------------------------	--------------

##### கார்டுகள் சம்பந்தப்பட்ட ஹெல்ப் லைன் எண்கள்

பிளாட்டிணம் கார்டுகள்	60016999
தில்லி, குர்காம், நோய்டா, காஜியாபாத், ஃபரிதாபாத்	0124-6752222
மும்பை, நாசிக், புனே	022 6724 2222
மற்ற இந்திய நகரங்கள்	6000 4444 / 1800 233 7878 (MTNL / BSNL கட்டணமில்லை)
கிரிடிட் கார்டு விண்ணப்பம் ஹெல்ப் லைன்	011-60016001

## எங்கள் கிளைக்கு வருகை புரியுங்கள்

எங்கள் கிளைகளின் முகவரி தெரிந்துகொள்ள, தயவுசெய்து இங்கே சொடுக்குங்கள்

### எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புங்கள்:

சில்லரை வங்கி நடவடிக்கைகள் மற்றும் லோன்களுக்காக: [customerservices@barclays.com](mailto:customerservices@barclays.com)

முதன்மை நிலை வங்கி நடவடிக்கைகளுக்காக: [premiercustomercare@barclays.com](mailto:premiercustomercare@barclays.com)

NRI வங்கி நடவடிக்கைகளுக்காக: [nri@barclays.com](mailto:nri@barclays.com)

கிரிடிட் கார்டுகளுக்காக: [service@barclays.com](mailto:service@barclays.com)

வர்த்தக வங்கியியல் நடவடிக்கைகளுக்காக: [commercial.help@barclays.com](mailto:commercial.help@barclays.com)

### எங்களுக்கு எழுதுங்கள்:

வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவு,

பர்க்லேஸ் பேங்க் பிஎஸ்சி,

தபால் பெட்டி எண். 11567,

நரிமன் பாயிண்ட்,

மும்பை – 400021

முறையீடு படிவத்திற்கு, தயவுசெய்து இங்கே சொடுக்குங்கள்

உங்கள் முழுப் பெயர், கணக்கு விபரங்கள் (நீங்கள் பர்க்லேஸ் வாடிக்கையாளர் என்றால்), தொடர்பு விபரங்கள் (முகவரி, பகல் நேர தொலைபேசி எண், மின்னஞ்சல் முகவரி), குறிப்பிட்ட ஆவணங்களின் நகல்களுடன் உங்களுக்குத் தேவைப்படும் சேவை குறித்த சரியான விளக்கம்) எங்களுக்குத் தெரியப் படுத்துங்கள்.

அடுத்த 7 வேலை தினங்களில் நாங்கள் உங்களுக்கு உதவக்கூடிய விபரங்களுடன் உங்களுக்கு பதில் தெரியப்படுத்தி இந்த குறைபாட்டை நீக்குவோம். சிக்கல்கள் நிறைந்த பிரச்சனை என்றால், குறைகள் களைவதற்கு சிறிது அதிக நாட்கள் ஆகலாம். இது போன்ற சந்தர்ப்பங்களிலும் கூட, மேலே குறிப்பிட்ட கால வரையறைக்குள் உங்கள் பிரச்சனையின் தீர்வுகாணும் நிலை எந்த அளவில் இருக்கிறது என்பதை உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவோம்.

## ▶ Level 2

1. மேலே குறிப்பிட்ட முறையில் கிடைக்கும் பதில் உங்களுக்குத் திருப்தியளிக்காவிட்டால், தயவுசெய்து இந்த முகவரிக்கு ஒரு மின்னஞ்சல் அனுப்புங்கள்:

குமாரி சுப்பியா ராஜன்

தலைமை, குறை தீர்க்கும் பிரிவு

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

அடுத்த 5 வேலைநாட்களுக்குள் உங்களுக்கு ஒரு பதில் கிடைக்கும்.

இந்த பிரச்சனை குறித்து நீங்கள் வங்கியுடன் தொடர்பு கொண்டபொழுது கிடைத்த குறிப்பெண்ணை தயவுசெய்து குறிப்பிட்டு எழுதுங்கள்.

## ▶ Level 3

1. இதில் கிடைக்கும் பதிலும் உங்களுக்குத் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், தயவுசெய்து நீங்கள் மறுபடியும் இந்த முகவரியில் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்:

குமாரி மீரா ராவத்

முதன்மை இணைப்பு அதிகாரி

பர்க்லேஸ் பேங்க் பிஎஸ்சி

601/603 சீ ஜே ஹவுஸ்  
ஷிவ் சாகர் எஸ்டேட், டாக்டர் அன்னி பேசண்ட் ரோடு  
ஓர்லி, மும்பை -400018.  
(இது கடிதம் எழுதுவதற்கான முகவரி மட்டுமே.)  
தொலைபேசி: 91-22-67196575  
மின்னஞ்சல்: [grievanceredressal@barclays.com](mailto:grievanceredressal@barclays.com)

முதன்மை இணைப்பு அதிகாரிக்கு உங்கள் தகவல் கிடைத்த அடுத்த 5 வேலை நாட்களில் உங்களுக்கு ஒரு பதில் தகவல் கிடைக்கும்.

இந்த பிரச்சனை குறித்து நீங்கள் வங்கியுடன் தொடர்பு கொண்டபொழுது கிடைத்த குறிப்பெண்ணை, முதன்மை இணைப்பு அதிகாரி குழுவுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது தயவுசெய்து குறிப்பிட்டு எழுதுங்கள்.

#### ► Level 4

1. நீங்கள் எதிர்பார்த்த அளவில் உங்களுக்கு இப்பொழுதும் பதில் கிடைத்திருக்காத பட்சத்தில், நீங்கள் தொடர்புகொள்ள வேண்டியது:

**திரு. விஷால் கம்பீர்**

தலைமை- சேவை வழங்குதல், கிளை செயலாக்கங்கள் - செயல்திறன்

மின்னஞ்சல்: [head.servicedelivery@barclays.com](mailto:head.servicedelivery@barclays.com)

சேவை வழங்குதல் தலைமை அதிகாரிக்கு உங்கள் தகவல் கிடைத்த அடுத்த 5 வேலை நாட்களில் உங்களுக்கு ஒரு பதில் தகவல் கிடைக்கும்.

மேலே சொல்லப்பட்ட 1, 2, 3 மற்றும் 4 கட்டங்களில் உங்கள் பிரச்சனை எடுத்துச் செல்லப்பட்டு தீர்க்கப்படாத நிலையில், பேங்கிங் ஒம்பட்ஸ்மான்ிடம் தீர்வுகாண வேண்டி நீங்கள் அணுகலாம்.

**பேங்கிங் ஒம்பட்ஸ்மான் திட்டம் 2006**

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அமல்படுத்தியிருக்கும் பேங்கிங் ஒம்பட்ஸ்மான் திட்டம் 2006 -ல் நாங்களும் பங்கேற்றிருக்கிறோம்.

எங்களுக்கு உங்கள் குற்றப்பத்திரிக்கை கிடைத்த ஒரு மாதக் காலத்திற்குள் எங்களிடமிருந்து உங்களுக்கு ஒரு தகவலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், அல்லது மேலே சொல்லப்பட்ட எங்கள் குறை தீர்க்கும் கட்டங்களிலிருந்து கிடைத்த பதில் உங்களுக்குத் திருப்தி அளிக்காத பட்சத்தில், நீங்கள் பேங்கிங் ஒம்பட்ஸ்மானை அணுகலாம். பேங்கிங் ஒம்பட்ஸ்மான் திட்டம் 2006- ன் சிறப்பம்சங்களைத் தெரிந்து கொள்வதற்கும் உங்களுக்கு அருகில் இருக்கும் பேங்கிங் ஒம்பட்ஸ்மான் அலுவலகங்களைத் தொடர்பு கொள்ள விபரங்களைத் தெரிந்து கொள்வதற்கும், இங்கே சொடுக்குங்கள். எங்கள் கிளை அலுவலகங்களில் இதன் நகல் ஒன்று பார்வைக்காக வைக்கப்பட்டிருக்கிறதுடன், அதை நீங்கள் கேட்டுப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.

எங்கள் மூத்த மேலாண்மை விபரங்கள் தெரிந்துகொள்வதற்கு, [இங்கே சொடுக்குங்கள்](#)