

ફરિયાદ નિવારણ

### ફરિયાદો પ્રતિ અમારી નિષ્ઠાબદ્ધતા

અમે ઉચ્ચ સ્તરીય સેવાઓ પૂરી પાડવા વચનબદ્ધ છીએ. તેમ છતાં, જો આપની કોઈ સમસ્યાનું નિવારણ ન થઈ શક્યું હોય અને તે જો આપ અમારી પાસે રજીસ્ટર કરાવવા ઈચ્છતા હો તો, આપને સહાય કરીને અમને પ્રસન્નતા થશે.

### આપની સહાય માટે અમે હાજર છીએ

આપની સ્થાનિક શાખાના કર્મચારી પાસે આપ આપની ફરિયાદની વ્યક્તિગત રીતે રજૂઆત કરી શકો છો અથવા અમારા કૉલ સેન્ટર મારફત અમારા સુધી પહોંચી શકો છો, અથવા અમને લખીને કે ઈ-મેઇલ દ્વારા સૂચિત કરી શકો છો.

## સ્તર ૧

### ૧. ફોન બેન્કિંગ:

નીચે આપેલા હેલ્પલાઇન નંબરો પર આપ અમને કૉલ કરી શકો છો:

#### રીટેલ બેન્કિંગ હેલ્પલાઇન નંબર

રીટેલ બેન્કિંગ	૮૦૦૨૩૩૬૫૬૫ (એમટીએનએલ/બીએસએનએલ ગ્રાહકો માટે ટોલ ફ્રી) ૦૦૦૭૮૮૮ (ખાનગી સેવાઓના ગ્રાહકો માટે)
પ્રીમિયર બેન્કિંગ	૮૦૦૨૩૩૬૫૬૫ (એમટીએનએલ/બીએસએનએલ ગ્રાહકો માટે ટોલ ફ્રી) ૦૦૦૭૮૮૮ (ખાનગી સેવાઓના ગ્રાહકો માટે)

#### કમર્શિઅલ હેલ્પલાઇન નંબરો

કમર્શિઅલ બેન્કિંગ	૨૨-૬૦૦૦૧૫૫૦
-------------------	-------------

#### કાર્ડસ હેલ્પલાઇન નંબરો

દિલ્હી, ગુડગાંવ, નોઈડા, ગાઝિયાબાદ, ફરીદાબાદ	૧૨૪-૬૭૫૨૨૨૨ / ૯૫૧૨૪-૬૭૫૨૨૨૨
મુંબઈ, નાશિક, પુણે	૨૨ ૬૭૨૪ ૨૨૨૨ / ૯૫૨૨ ૬૭૨૪-૨૨૨૨
બાકીનું ભારત	૦૦૦ ૪૪૪૪ (માત્ર ખાનગી ફોન / મોબાઇલ ફોનના ગ્રાહકો માટે) ૮૦૦ ૨૩૩ ૭૮૭૮ (એમટીએનએલ/ બીએસએનએલ ટોલ ફ્રી)
ક્રેડિટ કાર્ડ અરજી હેલ્પલાઇન	૧૧-૬૦૦૧૬૦૦૧ (માત્ર ખાનગી ફોન / મોબાઇલ ફોનના ગ્રાહકો માટે)

### ૨.

ક્રેડિટ કાર્ડસ માટે કૃપા કરીને, [અહીં ક્લિક કરો](#)  
[અમારી શાખાની મુલાકાત લો](#)

### અમને ઈ-મેઇલ કરો:

રીટેલ બેન્કિંગ અને ઋણ માટે: [customerservices@barclays.com](mailto:customerservices@barclays.com)

કમર્શિઅલ બેન્કિંગ માટે : [commercial.help@barclays.com](mailto:commercial.help@barclays.com)

પ્રીમિયર બેન્કિંગ માટે: [premiercustomercare@barclays.com](mailto:premiercustomercare@barclays.com)

એનઆરઆઈ બેન્કિંગ માટે: [nri@barclays.com](mailto:nri@barclays.com)

ક્રેડિટ કાર્ડ્સ માટે: [service@barclays.com](mailto:service@barclays.com)

**પત્રવ્યવહારનું સરનામું:**

ગ્રાહક સેવા વિભાગ,  
બર્કલેઝ બેન્ક પીએલસી,  
પો. ઓ. બોક્સ નં. ૧૧૫૬૭,  
નરીમાન પોઈન્ટ,  
મુંબઈ - ૪૦૦૦૨૧

કૃપા કરીને અમને આપનું પૂરું નામ, ખાતાની વિગતો (જો આપ બર્કલેઝ બેન્કના ગ્રાહક હો તો), સંપર્ક માટેની વિગતો (સરનામું, દિવસમાં સંપર્ક માટેનો ટેલીફોન નંબર અને ઈ-મેઈલ એડ્રેસ), કોઈપણ સંબંધિત દસ્તાવેજોની નકલો અને આપની આવશ્યકતા(ઓ)નું સંપૂર્ણ વિવરણ.

**આપ કેટલી ઝડપથી પ્રતિભાવ મેળવવાની અપેક્ષા રાખી શકો છો ?**

આપને પ્રતિભાવ ૧૦ કામકાજ દિવસોની અંદર મળશે અને આપની ફરિયાદનું આ સમયાવધિ દરમિયાન જ નિરાકરણ કરવાનો અમે પ્રયાસ કરીશું. કેટલીક જટિલ ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવામાં વધારે સમય લાગી શકે છે. તેમ છતાં, એવા કિસ્સાઓમાં પણ, આ સમયાવધિ દરમિયાન આપની ફરિયાદની સ્થિતિ અંગે આપને સૂચિત કરવામાં આવશે.

**સ્તર ૨**

૧. ઉપરોક્ત ચેલો મારફત જો આપને સંતોષપ્રદ પ્રતિભાવ ન સાંપડ્યો હોય તો, કૃપા કરીને અમારા નોડલ ઓફિસરને લખશો:

સુશ્રી મીરા રાવત  
બર્કલેઝ બેન્ક પીએલસી,  
પો. ઓ. બોક્સ ૧૧૫૬૭,  
નરીમાન પોઈન્ટ, મુંબઈ - ૪૦૦૦૨૧  
ટેલીફોન: +૯૧-૨૨-૬૭૧૯૬૫૭૫  
ઈ-મેઈલ : [grievanceredressal@barclays.com](mailto:grievanceredressal@barclays.com)

**આપ ૭ કામકાજ દિવસોની અંદર પ્રતિભાવ મેળવશો**

નોડલ ઓફિસરની ટીમ સાથે બધા જ પરસ્પર સંપર્ક કરતી વખતે, આ જ બાબતમાં આપના બેન્ક સાથેના અગાઉના સંપર્કની વિગતો અંગેનો સંદર્ભ ક્રમાંક કૃપા કરીને જણાવશો.

**બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ ૨૦૦૬**

રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયાની બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૦૬માં અમે સહભાગી થઈ રહ્યા છીએ.

આપની ફરિયાદ અમને મળ્યાના એક મહિનાની અંદર જો અમારા તરફથી આપ પ્રતિભાવ ન મેળવો અથવા અમે આપેલા પ્રત્યુત્તરથી આપને સંતોષ ન થયો હોય તો, આપ બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકો છો. બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૦૬ વિશે વિગતો પ્રાપ્ત કરવા માટે અને આપની સૌથી નજીકના બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરવા માટે નીચેની લિન્ક પર ક્લિક કરો. આ સ્કીમની નકલ વિનંતિ કરવાથી મેળવી શકાશે અને આ સ્કીમની આગવી

લાક્ષણિકતાઓ અમારી શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે. પ્રક્રિયા સમજાવવા માટે અમારા કર્મચારીઓ ઉપલબ્ધ છે.  
[www.bankingombudsman.rbi.org.in](http://www.bankingombudsman.rbi.org.in)

અમારા કોઈપણ કલેક્શન ઍજન્ટ/ રીકવરી ઍજન્ટ વિરુદ્ધ ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે કૃપા કરીને અમારા ફરિયાદ  
હેપલાઈન નંબરો પર સંપર્ક કરવો - ૧૦૯૦/ ૦૧૧-૨૬૮૧૪૪૫૫