

## शिकायत निवारण

### शिकायतों के प्रति हमारी वचनबद्धता

हम सेवाओं के उच्च स्तर को प्रदान करने हेतु वचनबद्ध हैं। फिर भी यदि आपकी कुछ अनुत्तरित समस्याएं हैं और उसे आप हमें बताना चाहते हैं, तो हमें आपकी सहायता करने में प्रसन्नता होगी।

### हम यहाँ सहायता करने हेतु हैं

आप व्यक्तिगत रूप से आपके लोकल ब्रांच स्टाफ (स्थानीय शाखा कर्मचारियों) को अपनी शिकायतें बता सकते हैं या हमारे कॉल सेन्टर के माध्यम से हम तक पहुंच सकते हैं, हमें लिख सकते हैं या हमें एक ईमेल भेज सकते हैं।

## लेवल 1

### 1. फोन बैंकिंग:

आप नीचे दिये गये हमारे हेल्प लाईन नम्बरों पर हमें फोन कर सकते हैं:

	रिटेल बैंकिंग हेल्प लाईन नम्बरस
रिटेल बैंकिंग	18002336565 (एमटीएनएल/बीएसएनएल उपभोक्ताओं हेतु टोल फ्री) 60007888 (प्राइवेट सर्विस उपभोक्ताओं हेतु)
प्रीमियर बैंकिंग	18002336565 (एमटीएनएल/बीएसएनएल उपभोक्ताओं हेतु टोल फ्री) 60007888 (प्राइवेट सर्विस उपभोक्ताओं हेतु)
	कमर्शियल हेल्प लाईन नम्बरस
कमर्शियल बैंकिंग	022-6000 1550
	कार्ड हेल्प लाईन नम्बरस
दिल्ली, गुडगाँव, नोएडा, गाज़ियाबाद, फरीदाबाद	0124-6752222 / 95 124-6752222
मुंबई, नासिक, पुणे	022 6724 2222 / 9522 6724-2222
शेष भारत	6000 4444 (केवल प्राइवेट फोन / मोबाईल फोन उपभोक्ताओं हेतु) 1800 233 7878 (एमटीएनएल / बीएसएनएल से टोल फ्री)
क्रेडिट कार्ड आवेदन हेल्प लाईन	0 11-600 1600 1 (केवल प्राइवेट फोन/मोबाईल फोन उपभोक्ताओं हेतु)

### 2. क्रेडिट कार्ड्स हेतु कृपया यहाँ क्लिक करें

#### हमारी ब्रांच में जायें

#### हमें ईमेल करें:

रिटेल बैंकिंग और ऋणों के लिये: [customerservices@barclays.com](mailto:customerservices@barclays.com)

कमर्शियल बैंकिंग के लिये: [commercial.help@barclays.com](mailto:commercial.help@barclays.com)

प्रीमियर बैंकिंग के लिये: [premiercustomercare@barclays.com](mailto:premiercustomercare@barclays.com)

एनआरआई बैंकिंग के लिये: [nri@barclays.com](mailto:nri@barclays.com)

क्रेडिट कार्ड्स के लिये: [service@barclays.com](mailto:service@barclays.com)

#### निम्न को लिखें :

कस्टमर सर्विस डिपार्टमेंट

बाकर्वेल्स बैंक पीएलसी,

पी.ओ.बॉक्स 11567,

नरीमन पॉईंट,

मुंबई - 400021.

कृपया हमें अपना पूरा नाम, खाता विवरण (यदि आप एक बाकर्वेल्स ग्राहक हैं तो), सम्पर्क जानकारी (पता, दिन के समय के फोन नम्बर और ईमेल पता), किसी भी संबंधित दस्तावेजों की प्रतिलिपियाँ और आपकी आवश्यकता(ओं) का एक स्पष्ट विवरण दें ।

#### आप कितनी शीघ्र प्रतिक्रिया की आशा कर सकते हैं ?

आपको 10 कार्य दिवसों के भीतर प्रतिक्रिया मिलेगी और हम इस समयावधि के अंदर आपकी शिकायत सुलझाने का उत्तम प्रयत्न करेंगे । कुछ जटिल शिकायतों को सुलझाने के लिये थोड़ा अधिक समय लग सकता है । फिर भी, ऐसे मामलों में भी, इस समयावधि के अंदर आपकी शिकायत की स्थिति के बारे में आपको अवगत कराया जायेगा ।

## लेवल 2

1. यदि उपरोक्त चैनल (विभाग) से आपको एक संतोषप्रद उत्तर नहीं मिला है तो कृपया हमारे नोडल ऑफिसर को लिखें ।  
मिस. मीरा रावत  
बाकर्वेल्स बैंक पीएलसी,  
पी.ओ.बॉक्स 11567,  
नरीमन पॉईंट, मुंबई - 400021.  
टेलिफोन: +91-22-67196575  
ईमेल: [grievanceredressal@barclays.com](mailto:grievanceredressal@barclays.com)

#### आपको 7 कार्य दिवसों के भीतर जवाब प्राप्त होगा ।

कृपया नोडल ऑफिसर टीम के साथ आपके सभी वार्तालापों में इसी समस्या पर बैंक के साथ आपके पूर्व सम्पर्क से संबंधित रिफरेंस नम्बर को अवश्य दें ।

#### बैंकिंग ओम्बड्समेन स्कीम 2006

हम रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया की बैंकिंग ओम्बड्समेन स्कीम, 2006 में भाग लेते हैं ।

यदि आपको हमारे द्वारा आपकी शिकायत प्राप्त करने के 1 माह के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला हो, या आप हमारे दिये उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप बैंकिंग ओम्बड्समेन को संपर्क कर सकते हैं । बैंकिंग ओम्बड्समेन स्कीम 2006 के विवरण प्राप्त करने के लिये और आपके निकटतम बैंकिंग ओम्बड्समेन के संपर्क विवरण का पता लगाने के लिये कृपया नीचे दिये लिंक पर क्लिक करें ।

इस स्कीम की एक प्रतिलिपि प्रार्थना पर उपलब्ध होती है और इस स्कीम के विशेष आकर्षण हमारी ब्रांचेस (शाखाओं) में प्रदर्शित किये जाते हैं । इस विधि को समझाने के लिये हमारा स्टाफ उपलब्ध रहता है ।

[www.bankingombudsman.rbi.org.in](http://www.bankingombudsman.rbi.org.in)

किसी भी कलेक्शन / रिकवरी एजेंट के विरुद्ध शिकायत दर्ज करवाने के लिये कृपया हमारे ग्रीवेन्स हेल्प लाईन नम्बर्स 1090/011-26814455 पर फोन करें ।