

പരാതി പരിഹാരം

പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിലുള്ള ഞങ്ങളുടെ സമർപ്പണബോധം

ഞങ്ങൾ ഉയർന്ന സേവന നിലവാരം നൽകാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്. എന്നിരുന്നാലും, നിങ്ങൾക്ക് പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത വല്ല പ്രശ്നവും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് ഞങ്ങളെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുക, നിങ്ങളെ ഞങ്ങൾ സന്തോഷം സഹായിക്കുന്നതാണ്.

നിങ്ങളെ സഹായിക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ ഇതാ ഇവിടെയുണ്ട്

നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ നേരിട്ട് ഞങ്ങളുടെ പ്രാദേശിക സ്റ്റാഫുമായി പങ്കുവെക്കുകയോ ഞങ്ങളുടെ കോൾസെന്റർ വഴി ഞങ്ങളെ സമീപിക്കുകയോ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുകയോ ഒരു ഇ-മെയിൽ അയക്കുകയോ ആകാം.

ലേവൽ 1

1. ഫോൺ ബാങ്കിംഗ് :

താഴെക്കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ഹെൽപ്പ്ലൈൻ നമ്പറുകളിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളെ വിളിക്കാവുന്നതാണ് :

റീട്ടെയിൽ ബാങ്കിംഗ് ഹെൽപ്പ്ലൈൻ നമ്പറുകൾ

റീട്ടെയിൽ ബാങ്കിംഗ്	18002336565 (എംടിഎൻഎൽ / ബിഎസ്എൻഎൽ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ടോൾ ഫ്രീ) 60007888 (സ്വകാര്യ സേവന ഉപയോക്താക്കൾക്ക്)
പ്രീമിയർ ബാങ്കിംഗ്	18002336565 (എംടിഎൻഎൽ / ബിഎസ്എൻഎൽ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ടോൾ ഫ്രീ)60007888 (സ്വകാര്യ സേവന ഉപയോക്താക്കൾക്ക്)

കമേർഷ്യൽ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ നമ്പറുകൾ

കമേർഷ്യൽ ബാങ്കിംഗ്	022-60001550
--------------------	--------------

കാർഡ്സ് ഹെൽപ്പ്ലൈൻ നമ്പറുകൾ

ഡൽഹി, ഗുഡ്ഗാവ്, നോയ്ഡ, ഗാസിയാബാദ്, ഫരീദാബാദ്	012-46752222 / 95124-6752222
മുംബൈ, നാസിക്, പൂണെ	022 6724 2222 / 9522 6724-2222
ഇൻഡ്യയുടെ മറ്റുഭാഗങ്ങൾ	6000 4444 (സ്വകാര്യ ഫോൺ /മൊബൈൽ ഫോൺ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് മാത്രം) 1800 233 7878 (എംടിഎൻഎൽ/ബിഎസ്എൻഎൽ ടോൾ ഫ്രീ)
ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷാ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ	011-60016001 (സ്വകാര്യ ഫോൺ /മൊബൈൽ ഫോൺ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് മാത്രം)

2.

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്ക് ദയവായി ഇവിടെ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുക

ഞങ്ങൾക്ക് ഇ-മെയിൽ ചെയ്യുക:

റീട്ടെയിൽ ബാങ്കിംഗിനും വായ്പകൾക്കും : customerservices@barclays.com

കമേർഷ്യൽ ബാങ്കിംഗിന്: commercial.help@barclays.com
പ്രീമിയർ ബാങ്കിംഗിന്: premiercustomercare@barclays.com
എൻആർഐ ബാങ്കിംഗിന്: nri@barclays.com
ക്രഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്ക്: service@barclays.com

എഴുതുക:

കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്,
ബാർക്ലെയ്സ് ബാങ്ക് പിഎൽസി,
പിഒ ബോക്സ് 11567,
നരിമാൻ പോയിന്റ്,
മുംബൈ 400021.

നിങ്ങളുടെ മുഴുവൻ പേര്, അക്കൗണ്ടിന്റെ വിശദവിവരങ്ങൾ (നിങ്ങൾ ഒരു ബാർക്ലെയ്സ് കസ്റ്റമർ ആണെങ്കിൽ) സമ്പർക്ക വിവരങ്ങൾ (വിലാസം, പകൽ സമയത്തെ ടെലിഫോൺ നമ്പർ, ഇ.മെയിൽ അഡ്രസ്സ് എന്നിവ) പ്രസക്തമായ ഏതെങ്കിലും രേഖകളുടെ കോപ്പികൾ, നിങ്ങളുടെ ആവശ്യത്തിന്റെ/ആവശ്യങ്ങളുടെ ഒരു വ്യക്തമായ വിവരണം എന്നിവ ദയവായി ഞങ്ങൾക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.

നിങ്ങൾക്ക് പ്രതികരണം എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രതീക്ഷിക്കാം ?

നിങ്ങൾക്ക് 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നതും ഈ കാലത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹരിക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ കഴിവിന്റെ പരമാവധി ശ്രമിക്കുന്നതുമാണ്. ചില സങ്കീർണ്ണമായ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുവാൻ ഇതിൽ കൂടുതൽ സമയം എടുത്തേക്കാം. എന്നാൽ ഈ കാര്യങ്ങളിൽ പോലും നിങ്ങളുടെ പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതിയെക്കുറിച്ച് ഈ സമയത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളെ അറിയിച്ചിരിക്കും.

ലെവൽ 2

മുകളിൽ പറഞ്ഞ ചാനലിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ ദയവായി ഞങ്ങളുടെ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് എഴുതുക:
മിസ് മീര റാവത്ത്,
ബാർക്ലെയ്സ് ബാങ്ക് പിഎൽസി
പിഒ ബോക്സ് 11567,
നരിമാൻ പോയിന്റ്, മുംബൈ - 400021
ടെലിഫോൺ: + 91 - 22- 671 96575
ഇ.മെയിൽ: grievanceredressal@barclays.com

നിങ്ങൾക്ക് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കുന്നതാണ്.

നോഡൽ ഓഫീസർ ടീമുമായുള്ള നിങ്ങളുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും മുമ്പത്തെ കോൺടാക്റ്റിനെ സംബന്ധിക്കുന്ന റഫറൻസ് നമ്പറുകൾ ദയവായി ചേർത്തിരിക്കണം.

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006

ഞങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യയുടെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006ൽ പങ്കാളിയാണ്. നിങ്ങളുടെ പരാതി ലഭിച്ച ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ ഞങ്ങൾ നൽകിയ മറുപടിയിൽ നിങ്ങൾക്ക് സംതൃപ്തി ഇല്ലെങ്കിലോ നിങ്ങൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ലിങ്ക് ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006ന്റെ വിശദവിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുകയും, നിങ്ങൾക്ക് ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദവിവരങ്ങൾ കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്യുക. അപേക്ഷിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഈ സ്കീമിന്റെ ഒരു കോപ്പി നിങ്ങൾക്കു

ലഭിക്കുന്നതാണ്. ഈ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇതിന്റെ നടപടികൾ വിവരിച്ചു തരുവാൻ ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫിന്റെ സേവനവും ലഭ്യമാണ്.

www.bankingombudsman.rbi.org.in

ഏതെങ്കിലും കളക്ഷൻ / റിക്കവറി ഏജൻസിയെക്കുറിച്ച് പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുവാൻ ഞങ്ങളുടെ ഗ്രീവൻസ് ഹെൽപ്പ്ലൈൻ നമ്പർ 1091/011-26814455ൽ ദയവായി വിളിക്കുക.