

## ଅଭିଯୋଗର ଶୁଣାଣି

### ଆମର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

ଅତି ଉଚ୍ଚମାନର ସେବା ଯୋଗାଇ ଦେବାକୁ ଆମେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । ଡେବେ ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ସମାଧାନ ହୋଇ ନ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ରହିଛି ଓ ଆପଣ ଆମ ସହିତ ପଞ୍ଜିକୃତ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା କରୁଛନ୍ତି, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସହାୟତା କରିବାରେ ଗର୍ବ ଅନୁଭବ କରିବୁ ।

### ଆମେ ଏଠାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବାକୁ ଅଛୁ ।

ଆପଣ ନିଜେ ଯାଇ ଆଧୁନିକ ଶାଖା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରେ ଅଭିଯୋଗ ବାଣ୍ଟିପାରିବେ କିମ୍ବା ଆମ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ, ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ କିମ୍ବା ଇ-ମେଲ୍ ପଠାନ୍ତୁ ।

## ପ୍ର - ୧

### ୧. ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

ଆପଣ ଆମକୁ ଆମର ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ ନମ୍ବରଗୁଡ଼ିକରେ ଡାକିପାରିବେ :

#### ଖୁନ୍ତୁରା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ ନମ୍ବର

ଖୁନ୍ତୁରା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍	୧୮୦୦୨୩୩୬୫୬୫ (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣସମୟ / ବିସ୍ତୃତସମୟ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଦେୟ ମୁକ୍ତ) ୬୦୦୦୭୮୮୮ (ସରୋଇ ସେବା ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ)
ପ୍ରମିୟର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍	୧୮୦୦୨୩୩୬୫୬୫ (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣସମୟ / ବିସ୍ତୃତସମୟ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଦେୟ ମୁକ୍ତ) ୬୦୦୦୭୮୮୮ (ସରୋଇ ସେବା ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ)

#### ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ ନମ୍ବର

ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍	୦୨୨-୬୦୦୦୧୫୫୦
------------------------	--------------

#### କାର୍ଡ ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ ନମ୍ବର

ଦିଲ୍ଲୀ, ଗୁରଗାଓ, ନୋଇଡ଼ା, ଗାଜିଆବାଦ, ଫରିଦାବାଦ	୦୧୨୪-୬୭୫୨୨୨୨ / ୯୫୧୨୪-୬୭୫୨୨୨୨
ମୁମ୍ବାଇ, ନାସିକ୍, ପୁନେ	୦୨୨ ୬୭୨୪ ୨୨୨୨ / ୯୫୨୨ ୬୭୨୪-୨୨୨୨
ଭାରତର ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାନ	୬୦୦୦୦ ୪୪୪୪ (କେବଳ ସରୋଇ ଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ଫୋନ୍ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ) ୧୮୦୦ ୨୩୩ ୭୮୭୮ (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣସମୟ / ବିସ୍ତୃତସମୟ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଦେୟ ମୁକ୍ତ)
କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍	୦୧୧ ୬୦୦୧୬୦୦୧ (କେବଳ ସରୋଇ ଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ଫୋନ୍ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ)

## 2.

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ଦୟାକରି ଏଠାରେ କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ

ଆମର ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ

ଆମକୁ ଇ-ମେଲ୍ କରନ୍ତୁ :

ଖୁନ୍ତୁରା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ ରଣ ପାଇଁ : [customerservices@barclays.com](mailto:customerservices@barclays.com)

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

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

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

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

**ଲେଖକ :**

ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ  
ବାରକ୍ଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପିଏଲସି,  
ପୋଷ୍ଟ ବକ୍ସ-୧୧୫୬୭,  
ନରିମନ୍ ପଏଣ୍ଟ,  
ମୁମ୍ବାଇ-୪୦୦୦୨୧

ଦୟାକରି ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନାମ, ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ (ଯଦି ଆପଣ ଜଣେ ବାରକ୍ଲେ ଗ୍ରାହକ), ଯୋଗାଯୋଗ ତଥ୍ୟ (ଠିକଣା, ଫିନ ବେନାର ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ଓ ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା), ସାମ୍ପ୍ରତିକାଳୀନ ଥିବା ଯେ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଓ ଆପଣଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାର ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।

**ଆପଣ କେତେ ଶୀଘ୍ର ଜବାବ ଆଶା କରୁଛନ୍ତି ।**

ଆପଣ ୧୦ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ପାଇବେ ଏବଂ ଆମେ ସେହି ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ୟାର ଶ୍ରେଷ୍ଠ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ । କେତେକ ଜଟିଳ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଦରକାର । ତେବେ ସେଭଳି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକରେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିର୍ଧାରିତ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

**ସ୍ତର-୨**

- ୧. ଯଦି ଆମର ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଜରିଆରେ କୌଣସି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତାପୂର୍ଣ୍ଣ ଉତ୍ତର ପାଇ ନାହାନ୍ତି ତେବେ ଆମ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲେଖନ୍ତୁ ।  
ମାରା ରାଓଡ୍  
ବାରକ୍ଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପିଏଲସି  
ପୋଷ୍ଟ ବକ୍ସ-୧୧୫୬୭,  
ନରିମଲ ପଏଣ୍ଟ, ମୁମ୍ବାଇ - ୪୦୦୦୨୧  
ଟେଲିଫୋନ୍: + ୯୧-୨୨-୬୭୧୧୨୫୫୫  
ଇ-ମେଲ : [grievanceredressal@barclays.com](mailto:grievanceredressal@barclays.com)

**ଆପଣ ୭ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ପାଇପାରିବେ ।**

ସମାନ କାରଣ ପାଇଁ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ତ ଆଲୋଚନା ସମୟରେ ପୂର୍ବରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିଥିବା ବେଳେ ମିଳିଥିବା ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବରକୁ ଦୟାକରି ଲେଖନ୍ତୁ।

**ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁତ୍ତରମାନ କ୍ଷମ୍ପା ୨୦୦୬**

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କ ଅନୁତ୍ତରମାନ କ୍ଷମ୍ପା ୨୦୦୬ରେ ଆମେ ଭାଗ ନେଇଛୁ ।

ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ମିଳିବାର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ଆମ ଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇ ନାହାନ୍ତି କିମ୍ବା ଆମ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତରରେ ଆପଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କ ଅନୁତ୍ତରମାନଙ୍କୁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ । ଦୟାକରି ନିମ୍ନରେ ଥିବା ଲିଙ୍କରେ କ୍ଲିକ୍ କରି ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁତ୍ତରମାନ କ୍ଷମ୍ପା ୨୦୦୬ର ବିବରଣୀ

ହାସଲ କରନ୍ତୁ ଓ ଆପଣଙ୍କ ନିକଟସ୍ଥ ଅନୁତସମ୍ପାନ୍ ବିଷୟରେ ବିବରଣୀ ହାସଲ କରନ୍ତୁ । ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଏହି କ୍ଷିମ୍ଭ ଏକ ନକଲ କ୍ଷିମ୍ଭର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସହ ଆମ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି । ଆମ କର୍ମଚାରୀ ସେଠାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବେ ।

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

କୌଣସି କଲେକ୍ସନ୍/ରଣ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିରୋଧରେ ମାମଲା ଦାୟର କରିବାକୁ ହେଲେ ଦୟାକରି ଆମ ଅଭିଯୋଗ ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ ନମ୍ବର ୧୦୯୦/୦୧୧-୨୬୮୧୪୪୫୫ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।