



Complaint Lodgement & Resolution Procedure



Our service commitment

At Barclays we are committed to providing you with a very high standard of service. We are available to serve our customers through a variety of channels, 24 hours a day, 365 days a year.

We thank you for bringing your concerns to our notice.

We would also like to reassure you that we will take all necessary steps to ensure the slips in service do not recur.

YOU CAN LODGE A COMPLAINT VIA:

-  Call Centre
-  Mail
-  Fax
-  Email
-  Complaint drop box or Branch sales & service staff

Call us:

You may submit your feedback or complaint at our 24 hours contact centre by calling 111 CALL US (+9221-111-225-587).

Write to us:

Manager,
Complaint Management Unit
Barclays Bank PLC, Pakistan
1st Floor, Dawood Centre, Near PIDC, M.T. Khan Road,
Karachi, 75530, Pakistan.

Fax us:

Number: +9221-35622741
Attention: Manager, Complaint Management Unit

Email us:

inquiry.pakistan@barclays.com
complaint.pakistan@barclays.com

Complaint drop box:

We have drop boxes available at all our branches. All feedback and complaints can be submitted confidentially in these drop boxes.

COMPLAINT RESOLUTION PROCEDURE:

How we will respond?

- Your complaint will be acknowledged in 1 working day from the date the complaint is lodged with Barclays Pakistan.
- In case of regular complaints, we will deliver a full response within 10 working days.
- In case a more detailed investigation is required, an interim communication will be made, informing you of the time required for full resolution.

Escalation of your complaints:

If you lodged a complaint previously and are not satisfied with the outcome, you may contact our Customer Services Head on service.quality@barclays.com.



شکایت درج کرنے اور
اُس کے حل کا طریقہ کار

خدمت ہمارا عزم:

بارکلیز آپ کو اعلیٰ ترین خدمات فراہم کرنے کیلئے نہایت پُر عزم ہے۔ ہم اپنے صارفین کی خدمت کیلئے دن کے 24 گھنٹے اور سال کے 365 دن موجود ہیں۔ ہم شکر گزار ہیں کہ آپ نے ہمیں اپنی شکایات سے آگاہ کیا۔ ہم آپ کو یقین دلانا چاہتے ہیں کہ ہم تمام خصوصی اقدامات کریں گے تاکہ آپ کو دوبارہ یہ مسائل درپیش نہ ہوں۔

آپ اپنی شکایت درج کرنے کیلئے مندرجہ ذیل ذرائع استعمال کر سکتے ہیں:

- ☎ کال سینٹر
- ✉ خط
- 📧 فیکس
- ✉ ای میل
- ✉ کمپلیٹ ڈراپ بکس یا
- ✉ برانچ سینٹر اور سروس اسٹاف

ہمیں کال کیجئے:

ہمارے کال سینٹر کے نمبر (9221-111-225-587) پر 24 گھنٹے میں کسی بھی وقت کال کریں۔

ہمیں لکھئے:

منیجر،
کمپلیٹ مینجمنٹ پونٹ، بارکلیز بینک پی ایل سی، پاکستان،
پہلی منزل، داؤد سینٹر، نزد پی آئی ڈی سی، ایم ٹی خان روڈ،
کراچی، 75530، پاکستان۔

ہمیں فیکس کیجئے:

نمبر: +9221-35622741

برائے توجہ: منیجر، کمپلیٹ مینجمنٹ پونٹ

ہمیں ای میل کیجئے:

inquiry.pakistan@barclays.com
complaint.pakistan@barclays.com

کمپلیٹ ڈراپ بکس:

ہماری تمام برانچوں پر کمپلیٹ ڈراپ بکس موجود ہیں جن میں آپ اپنی شکایات اور آراء مکمل رازداری کے ساتھ لکھ کر ڈال سکتے ہیں۔

شکایت کے ازالے کا طریقہ کار:

ہمارا رد عمل:

- آپ کی شکایت درج ہونے کی تصدیق 1 کاروباری دن میں کردی جائے گی۔
- عام شکایت کی صورت میں ہم 10 کاروباری دنوں میں آپ کو اپنے مکمل جواب سے آگاہ کریں گے۔
- اگر کسی معاملے میں تفصیلی تحقیق کی ضرورت ہو تو اس صورت میں آپ کو آگاہ کر دیا جائے گا کہ شکایت کے مکمل ازالے میں مزید کتنا وقت لگ سکتا ہے۔

شکایت برقرار رہنے کی صورت میں:

اگر آپ نے پہلے کوئی شکایت کی ہے اور اس کے ازالے سے آپ مطمئن نہیں ہیں تو آپ کسٹمر سروسز ہیڈ سے
service.quality@barclays.com پر رابطہ کر سکتے ہیں۔