

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ

| ক্র.ন | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-------|--|---|---|-------------------------------------|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা | তৌফিক হাসান এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট সার্ভিস কোয়ালিটি ডিপার্টমেন্ট ইমেইলঃ crt@ucb.com.bd ওয়েবসাইটঃ www.ucb.com.bd | ৭ কার্য দিবস/ যুক্তিসঙ্গত সময়ে |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা/ ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা | জনাব মোঃ সেকান্দার-ই-আজম এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ব্রাঞ্চ ডিস্ট্রিবিউশন চ্যানেল ইউনিট এবং জনাব এন. মোস্তাফা তারেক উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ইমেইলঃ aplt@ucb.com.bd ওয়েবসাইটঃ www.ucb.com.bd | ৭ কার্য দিবস/ যুক্তিসঙ্গত সময়ে |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | ব্যাংকের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | সৈয়দ ফরিদুল ইসলাম অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পরিচালক ইমেইলঃ complaint@ucb.com.bd | ৩০ কার্য দিবস/ যুক্তিসঙ্গত সময়ে |