

शिकायत समाधान प्रणाली

- ग्राहक अपनी शिकायत सीधे शाखा प्रबंधक के पास दर्ज करा सकते हैं या बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध मानकीकृत लोक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस) मॉड्यूल में इंटरनेट के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं। यह शाखा प्रबंधक की जिम्मेदारी है कि वह शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 3 दिनों के भीतर इनका समाधान करे और शिकायतकर्ता को सूचित करे।
- शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं होने की स्थिति में यह स्वचालित रूप से संबंधित अंचल कार्यालय को भेज दिया जाएगा; और यदि शिकायत प्राप्त होने के 4 दिनों के भीतर निवारण नहीं किया जाता है तो इसे स्वचालित रूप से प्रधान कार्यालय में भेज दिया जाएगा।
- आंचलिक कार्यालय शिकायत प्राप्त होने के 4 दिनों की अवधि के भीतर समाधान के लिए सभी प्रयास करेगा। यदि शिकायत प्राप्त होने के 4 दिनों के भीतर संतोषजनक ढंग से निवारण नहीं किया जाता है तो उसे प्रधान कार्यालय भेज दिया जाएगा।
- प्रधान कार्यालय इस मामले को प्राथमिकता के आधार पर उठाएगा और इसकी प्राप्ति के 3 दिनों के भीतर इसे हल करने के लिए कदम उठाएगा।
- शिकायत प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर समाधान करने का हर संभव प्रयास किया जाएगा।
- यदि ग्राहक शिकायत के निपटान से संतुष्ट नहीं है, तो वह सहायक महाप्रबंधक, ग्राहक सेवा प्रकोष्ठ, कार्यनीति व आयोजना विभाग, प्रधान कार्यालय से निम्नलिखित संपर्क विवरण पर संपर्क कर सकते हैं: टेलीफोन: 033 44 55 7326 और ई-मेल: hosp.cscell@ucobank.co.in
- बैंक द्वारा लिए गए निर्णय से व्यथित कोई भी व्यक्ति बैंक के निर्णय की सूचना प्राप्त होने की तिथि के 30 दिनों के भीतर बैंकिंग लोकपाल, जिसके अधिकार क्षेत्र में शाखा संचालित होता है, को अपील कर सकता है।
- शीघ्र निवारण के लिए निम्नलिखित टेलीफोन नंबरों और ई-मेल पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है:-

टोल फ्री नंबर	1800 103 0123
एटीएम हॉटलिस्टिंग एवं हेल्पलाइन	uco.custcare@ucobank.co.in
एटीएम संबंधित अन्य प्रश्न	hoatm.calcutta@ucobank.co.in
ई-बैंकिंग संबंधित	hoe_banking.calcutta@ucobank.co.in
ग्राहक शिकायत	uco.mbanking@ucobank.co.in
ग्राहक प्रतिपुष्टि व सुझाव	hosp.cscell@ucobank.co.in
एनईएफटी/आरटीजीएस सहायता	rtgsneftdesk.kolkata@ucobank.co.in
एसपीजीआरएस संबंधी सहायता	hosp.cscell@ucobank.co.in