

Stimate Client,

Ne dorim sa fim banca ta preferată, de aceea acordăm o atenție deosebită experienței fiecărui client.

În cazul în care nu sunteți satisfăcut de calitatea serviciilor Victoriabank, Vă rugăm să ne contactați. Feedback-ul primit din partea dumneavoastră ne va ajuta să îmbunătățim calitatea produselor și serviciilor noastre și să evităm erorile posibile.

Vă rugăm să ne informați dacă aveți o nemulțumire cu privire la:

- produsele și serviciile Băncii;
- aspectul unității;
- deservirea la call centru sau unități;
- timpul de așteptare la call centru sau unități;
- comportamentul angajaților;
- alte aspecte.

Cererile de contestare a operațiunilor cu card (dispute), inclusiv pe motiv de fraudă, nu cad sub incidența reclamațiilor și pot fi adresate la unitățile Băncii sau prin e-mail card.risk@vb.md.

Cum depuneți o reclamație:

- prin apel la Serviciul Suport Clienți, la orice oră, la numărul de telefon 022 21 02 02;
- prin e-mail la adresa electronică reclamatii@vb.md de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare;
- personal la sediul sucursalelor și agențiilor Băncii, adresele și programul de funcționare ale acestora sunt disponibile pe <https://www.victoriabank.md/contacte/retea-unitati>
- prin poștă la adresa str. 31 August 1989, nr. 141, Chișinău, Moldova;
- prin chat online pe site-ul Băncii, de luni până vineri, între orele 08:30-17:00, cu excepția zilelor de sărbătoare;
- pe rețele de socializare Facebook și Instagram, între orele 08:30-17:00, cu excepția zilelor de sărbătoare;
- în aplicația mobilă [VB24Mobile](#) sau în meniul [VB24Web](#) de pe site, la orice oră.

Ca să soluționăm cât mai repede adresarea dumneavoastră, aceasta trebuie să conțină:

- numele și prenumele reclamantului
- codul fiscal
- obiectul reclamației
- adresa poștală sau de email la care urmează să fie trimis răspunsul
- data depunerii reclamației
- un telefon de contact
- semnătura reclamantului (pentru reclamațiile în scris)

Când primiți un răspuns?

Revenim cu un răspuns pe care ni-l dorim cât mai aproape de așteptările tale. Vom face tot posibilul pentru ca răspunsul oferit să fie unul clar și complet.

Răspunsul îl veți primi în decurs de 14 zile calendaristice, calculate din ziua în care Victoriabank a recepționat reclamația dumneavoastră.

În cazul unor reclamații complexe, ce necesită mai mult timp de examinare și soluționare, vom transmite un răspuns provizoriu în care vom indica motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și vom preciza termenul de soluționare final, care însă nu va depăși maximum 30 de zile calendaristice, calculate din ziua în care Victoriabank a recepționat reclamația dumneavoastră.

Reclamațiile primite în afara programului de lucru sau după caz în zilele de odihnă sau de sărbătoare, se consideră recepționate în următoarea zi lucrătoare.

Cu stimă,

Echipa Victoriabank

Confidențial Atenție! Se interzice deținerea, sustragerea, alterarea, multiplicarea, distrugerea sau folosirea acestui document fără a dispune de drept de acces autorizat!