

Stimate client,

"VICTORIABANK" este unul din liderii pieței bancare din țară și continuă să-și surprindă clienții cu produse noi, tehnologii inovative, servicii rapide și calitative.

Banca acorda o gama larga de servicii bancare, dar totodată și o atenție sporită clienților și opiniilor acestora, în vederea ajustării și îmbunătățirii calității produselor și serviciilor oferite.

Vă rugăm să ne informați dacă aveți o nemulțumire referitoare la:

- produsele și serviciile Băncii;
- aspectul unității;
- timpul de așteptare
- comportamentul angajaților;
- alte aspecte

Reclamațiile și sugestiile Dvs. pot fi depuse :

- direct la sediul sucursalelor și agențiilor Băncii, inclusiv prin înscrierea în Registrul de reclamații;
- prin intermediul Call-Centrului la telefon;
- prin serviciul feedback de pe pagina web a Băncii.

Pentru a rezolva rapid sesizarea primită, vă rugăm să ne comunicați datele dumneavoastră de contact: numele complet, CNP/ codul fiscal după caz, adresa și numărul de telefon.

Sesizările sau reclamațiile clienților, recepționate de către banca sunt centralizate și gestionate de către o zonă dedicată, fiind supuse unui flux de management, în vederea analizării și găsirii soluțiilor optime pentru fiecare nemulțumire/sugestie în parte. Fiecare reclamație primită este tratată cu atenție sporită și obiectivitate.

Revenim cu un răspuns pe care ni-l dorim cât mai aproape de așteptările tale. Încercăm ca, prin răspunsul nostru să oferim clarificări într-un mod cât mai explicit și eficient.

Răspunsul la reclamație îl veți primi cel mult 15 de zile din data înregistrării reclamației.

Prin acest serviciu, BC Victoriabank SA vrea să aducă clientului mai multă siguranță și fermitate în procesul de înaintare și soluționare a unei nemulțumiri.

Îți mulțumim pentru colaborare,
Echipa Victoriabank