



هل لديك شكوى؟

هل لديك شكوى؟

نحن نقدر ولائك ويسعدنا تلقي ملاحظات وشكاوى العملاء باهتمام كبير لتحسين خدماتنا باستمرار.

أين تبدأ؟

ابدأ بالتواصل مع مدير العلاقات الخاص بك أو رئيس القسم في البنك لتقديم الشكوى .

يمكنك أولاً الاتصال بمسؤول خدمة العملاء في فرعك على (الخط المباشر أو الرقم المجاني) أو إرسال شكواك عبر البريد الإلكتروني أو البريد.

إذا لم تكن راضياً عن الرد الذي تلقيته ، يرجى إرسال خطاب شكوى إلى مدير العلاقات الخاص بك على العنوان أدناه.

بنك قطر الوطني (ش.م.ع.ق)

65 شارع ديلينا، 75116

باريس، فرنسا

الهاتف: 0800 945 944 (رقم الاتصال المجاني) من فرنسا

أو 33 1 85 64 68 00 من فرنسا أو من الخارج

إذا لا تزال غير راض عن الردّ الذي تلقيته، يرجى إرسال شكواك إلى البريد الإلكتروني التالي

qnbparis.complaint@qnb.com

سنرسل لك إقرار بالاستلام في غضون (10) أيام عمل من وصول الشكوى. سيتم إرسال الرد النهائي إليك في غضون فترة لا تتجاوز (60) يوماً. في الأثناء، قد نقوم بالاتصال بك للحصول على معلومات إضافية.

في الحالات الخاصة لخدمات الدفع، سيقدم لك QNB باريس رداً في غضون (10) أيام عمل بعد تلقي الشكوى، باستثناء الظروف الاستثنائية حيث سيتم الرد في غضون (60) يوماً.

المرحلة النهائية

إذا كنت غير راض عن ردنا النهائي، يمكنك الاتصال بالوسيط.

الوسيط:

M. Le Médiateur

العنوان: ص.ب 75422 – 151 باريس، سدكس 09

فاكس – 33 (0) 1 48 00 52 89

البريد الإلكتروني: mediateur@fbf.fr