



Do you have a complaint?

Do you have a complaint?

We value your loyalty and assure you that we take all customer feedback/complaint seriously and we will use them to improve our services.

Where to start?

Your Relationship Manager and/or the Head of Department are your privileged interlocutors to manage any complaint.

You can first contact your customer service officer in your branch by calling at (direct line /Toll free) or sending your complaint by email or mail.

If you are not satisfied with the initial response, please send a complaint letter to your Relationship Manager at the address given below.

Qatar National Bank (Q.P.S.C)
65 avenue D'Iéna, 75116
Paris, France.
Tel: 0800 945 944 (toll free number) from France
or +33 1 85 64 68 00 from France or abroad

If you still think that you did not receive a satisfactory response to your initial complaint, you can send your complaint to the following email **qnbparis.complaint@qnb.com**

We will send you a written acknowledgement of your complaint within (10) working days of its receipt. The final response will be communicated to you within a period not exceeding (60) days. In the meantime, we may have to contact you to get additional information.

In the particular cases of payment services, QNB Paris will provide you with a response within (10) working days after receiving your complaint except in exceptional circumstances where the response will be provided within (60) days.

As a Final Appeal

If you are dissatisfied with our final response, you may contact the Mediator.

Mediator:

M. Le Médiateur at: BP 151 – 75422 Paris Cedex 09 Fax: +33 (0) 1 48 00 52 89 – Email: mediateur@bf.fr



Avez-vous une Réclamation?

Avez-vous une Réclamation?

Nous apprécions votre fidélité et nous assurons que nous prenons au sérieux tous les commentaires/plaintes des clients et que nous les utiliserons pour améliorer nos services.

Où commencer? :

- Votre chargé de clientèle et/ou chef de service sont vos interlocuteurs privilégiés pour gérer toute réclamation.

Tout d'abord, vous devez communiquer avec votre chargé d'affaire habituel au sein de la Banque par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé), par courriel ou par la poste.

Si vous n'obtenez pas satisfaction par la réponse initiale: veuillez envoyer une lettre de réclamation à votre gestionnaire de compte de clientèle à l'adresse indiquée ci-dessous :

Qatar National Bank (Q.P.S.C)

65 avenue D'Iéna, 75116

Paris, France.

Tel: 0800 945 944 (numéro gratuit) depuis la France

ou +33 1 85 64 68 00 de l'étranger.

Si vous estimez n'avoir toujours pas obtenu une réponse satisfaisante à votre plainte initiale, vous pouvez nous envoyer votre plainte à l'adresse électronique suivante : qnbparis.complaint@qnb.com

Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, vous recevrez une confirmation de son traitement. La réponse définitive vous sera communiquée dans un délai n'excédant pas les 2 mois. Entre-temps, il se peut que nous devions vous contacter pour obtenir des informations supplémentaires.

Dans le cas particulier d'une réclamation concernant des services de paiement, QNB Paris vous fournira une réponse dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Sauf dans des situations exceptionnelles où la réponse vous sera donnée au plus tard dans un délai de 60 jours.

En dernier recours :

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale, contactez le Médiateur:

M. Le Médiateur at: BP 151 – 75422 Paris Cedex 09 Fax: +33 (0) 1 48 00 52 89

Email: mediateur@fbf.fr