

## Customers' Complaints Form

Date: ..... التاريخ: Branch: ..... الفرع:

Reference Number: ..... الرقم المرجعي:

You will be provided with a reference number within 2 working days, for inquires and follow up please call the hotline 16862 available 24/7 , and to communicate digitally please send email

سيتم موافاتكم برقم الشكوى خلال يومين عمل وللاستفسار والمتابعة يرجى الاتصال على مركز الخدمة الهاتفية على الخط الساخن رقم 16862 والمتاح على مدار الساعة وللتواصل إلكترونياً يرجى الإرسال على البريد الإلكتروني

to (Customer-Care@adcb.com.eg)

(Customer-Care@adcb.com.eg)

Customer Full Name: ..... اسم العميل بالكامل:

Personal Identification Type: National ID  بطاقة رقم قومی  
Passport  جواز سفر  
نوع تحقيق الشخصية:

Personal Identification Number: ..... رقم تحقيق الشخصية:

Mobile Number : ..... رقم المحمول:

Account / Card Number :                 رقم الحساب / الكارت:

Compliant related Department: ..... الادارة المعنية بالشكوى:

Type of complaint : نوع الشكوى :

- |                       |                       |                           |
|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Accounts              | <input type="radio"/> | حسابات                    |
| Personal Facilities   | <input type="radio"/> | تسهيلات للأشخاص           |
| Company Facilities    | <input type="radio"/> | تسهيلات للشركات           |
| Fees & Charges        | <input type="radio"/> | مصاريف وعمولات            |
| Debit or Credit Cards | <input type="radio"/> | الكروت الدائنه او المدينه |
| Others                | <input type="radio"/> | اخرى                      |

Complaint Description : تفاصيل الشكوي :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Attachments: مرفقات:

.....

.....

.....

.....

Customer Name : اسم العميل :

Signature : التوقيع :

## Customers' Complaints Form

### General Terms and Conditions

### أحكام و شروط عامة

The compliant can not be submitted to CBE directly without returning to Abu Dhabi Commercial Bank - Egypt and obtaining an official response to the submitted compliant

لا يجوز تقديم الشكوى للبنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع الى بنك ابو ظبي التجاري - مصر والحصول على رد رسمى على الشكوى المقدمة

The compliant will be answered in writing or electronically within 15 days from the date of receiving , unless if your compliant related to external parties , and you will be provided by the required time to check the compliant

سيتم الرد على شكاواكم كتابيا أو الكترونيا خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها وذلك فيما عدا اذا كانت شكاواكم تتعلق بمعاملات مع جهات خارجية وسيتم موافاتكم بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى اذا تطلب الامر ذلك

The customer can escalate the compliant to CBE in case of that submitted compliant is not replied within the agreed period.

يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري فى حالة عدم الرد على الشكوى المقدمة خلال الفترة المقررة

In case of that customer does not accept the response of our bank, an objection should be submitted in writing from any of our bank branch's within 15 days from the date of receiving our response including the reasons for not accepting , Noting that failure to object during the agreed period is considered as acceptance from your side , and the bank has the right to avoid/Reject any objection related by the expiry of the agreed period for that

فى حالة عدم قبولكم رد مصرفنا يتعين التقدم بنموذج اعتراض كتابة من خلال أيا من فروع مصرفنا خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام ردنا متضمنا أسباب عدم القبول والجدير بالذكر بأن عدم قيامكم بالاعتراض خلال المدة المقررة يعتبر قبولا ضمنيا منكم ويحق للبنك الالفتات عن أى اعتراضات قد ترد اليه بعد انقضاء المهلة المقررة لذلك

In order to provide special banking experience , in case of that you notify the bank of not accepting the response , the bank will reconsider and review the compliant again and will provide final response within 15 working days from the date of receiving the objection , for taking care of your transaction on our part we will provide explain , reason and justification our response in case of no amendment or change after reviewing the objection.

حرصا منا على تقديم خدمة مصرفية متميزة فانه فى حالة قيامكم باخطار البنك بعدم قبول الرد فسنقوم باعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى والرد النهائى عليكم خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تسجيل اعتراضكم ورعاية لمعاملاتكم طرفنا فسنقوم بشرح اسباب ومبررات ردنا فى حالة ما اذا لم يطرأ أى تعديل أو تغيير عليه بعد دراسة طلب اعتراضكم

The customer has the right to escalate the compliant to CBE in case of the final response to the submitted compliant is not accepted.

يحق للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري فى حالة عدم قبوله للرد النهائى على الشكوى المقدمة

The terms will be applied for a compliant from any of digital solutions / services providers related to our bank

تطبق ذات الأحكام فى حالة الشكوى من أيا من مقدمى الخدمات الألكترونية ذات الصلة بمصرفنا