

According to the instructions of the Central Bank of Egypt, clients may not submit their complaints to the Central Bank immediately before referring to the bank concerned with studying the complaint and completing the procedures outlined as follows: -

- 1- The customer has the right to submit a complaint to the Complaints Department of the Abu Dhabi Commercial Bank - Egypt - or any of the bank's branches, through: the hotline, the website, and registering it with one of the other methods provided or created by the bank.
- 2- The customer is provided within two working days of registering the complaint with a reference number to be able to follow it easily, with the possibility of following it through by calling the call center.
- 3- The bank will respond to the complaint (in writing or electronically) within 15 working days from the date it was received, except for complaints related to transactions with external parties (the customer will be notified of the bank's response within the period necessary to study the complaint)
- 4- In the event that the customer does not accept the bank's response, he must inform the bank of the reasons for not accepting it in writing within 15 working days from the date of receiving the bank's response, including the reasons for not accepting it.
- 5- If the bank is provided with a statement stating that the customer has not accepted the response, the bank will re-examine the complaint and provide the customer with the bank's final response within 15 working days.
- 6- The customer may not escalate any complaint to the Central Bank except in two cases: -
  1. Failure to respond permanently to the complaint submitted by him within 15 working days from the date of receiving the bank
  2. The customer does not accept the final response of the bank to the subject of the complaint.

#### Complaint channels

Calling the call center 16862 from inside Egypt or 0020238280700  
(From outside Egypt)

Register the complaint through the website [adcb.com.eg](http://adcb.com.eg) through the special item (contact us)

Contact directly the complaints department at the main center through the number 0020233011300 and request to speak with a complaints department employee.

Submit the complaint through the branches by placing the complaint in the box designated for that in each branch.

In case of not receiving a satisfactory solution to your complaint regarding our banking services or need to contact with one of the officers of customer rights protection unit, we will be honored to welcome your visit to our unit at ADCB-E (16 Gameat El Dewal – Mohandessin - Giza)

بناءً على تعليمات البنك المركزي المصري فإنه لا يجوز للعملاء تقديم شكاواهم للبنك المركزي مباشرة قبل الرجوع إلى البنك المعنى بدراسة الشكاوى واستيفاء الإجراءات المبينة كالاتي بترتيبها :-

- 1- يحق للعميل تقديم الشكاوى إلى إدارة الشكاوى ببنك ابو ظبي التجاري – مصر أو أى فرع من فروع البنك ، من خلال : الخط الساخن ، الموقع الالكتروني ، تسجيلها بأحد الوسائل الأخرى التي يوفرها البنك أو يستحدثها .
- 2- يتم تزويد العميل خلال يومي عمل من تسجيل الشكاوى برقم مرجعي ليتمكن من متابعتها بسهولة ، مع إمكانية متابعتها من خلال الإتصال الهاتفي بمركز الاتصالات .
- 3- يقوم البنك بالرد على الشكاوى ( كتابياً أو إلكترونياً ) خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية ( سوف يتم إخطار العميل رد البنك بالمدة اللازمة لدراسة الشكاوى)
- 4- في حالة عدم قبول العميل رد البنك ، عليه إخطار البنك بأسباب عدم القبول كتابياً خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلامه لرد البنك متضمناً أسباب عدم القبول و في حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمنياً لرد البنك.
- 5- في حاله موافاة البنك بما يفيد عدم قبول العميل للرد ، يقوم البنك بإعادة فحص الشكاوى و موافاة العميل برد البنك النهائي خلال 15 يوم عمل .
- 6- لا يجوز للعميل تصعيد أى شكاوى الى البنك المركزي الا في حالتين :-
  1. عدم الرد نهائياً على الشكاوى المقدمة منه خلال 15 يوما عمل من تاريخ استلام البنك لها
  2. عدم قبول العميل لرد البنك النهائي على موضوع الشكاوى .

#### قنوات تقديم الشكاوى

الاتصال هاتفياً بمركز الاتصالات 16862 من داخل مصر أو (0020238280700) من خارج مصر

تسجيل الشكاوى من خلال الموقع الإلكتروني ([adcb.com.eg](http://adcb.com.eg)) من خلال البند الخاص اتصل بنا

الاتصال مباشرة بإدارة الشكاوى بالمركز الرئيسي من خلال رقم 0020233011300 و طلب التحدث مع أحد موظفي إدارة الشكاوى .

تقديم الشكاوى من خلال الفروع عن طريق وضع الشكاوى في الصندوق المخصص لذلك بكل فرع.

في حالة التظلم من الحلول المقدمة كرد علي اي من الشكاوي المتعلقة بالخدمات المصرفية او رغبتكم في التواصل مع احد المسئولين بوحدة حماية حقوق العملاء يشرفنا حضوركم إلى مقر الوحدة بالمركز الرئيسي لبنك ابو ظبي التجاري – مصر ( 16 جامعة الدول العربية – المهندسين – الجيزة)