

Complaints Handling Mechanism

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 except in two cases:

لا يجوز تقديم الشكاوى للبنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع الى بنك ابو ظبي التجاري - مصر والحصول على رد رسمي على الشكاوى المقدمة الا في حالتين :

1. Failure to respond permanently to the complaint submitted by him within 15 working days from the date of receiving the bank

1. عدم الرد نهائياً على الشكاوى المقدمة منه خلال 15 يوما عمل من تاريخ استلام البنك لها.

2. The customer does not accept the final response of the bank to the subject of the complaint.

2. عدم قبول العميل لرد البنك النهائي على موضوع الشكاوى .

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 الشكاوى 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 الشكاوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم الرد على الشكاوى 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

في حالة عدم قبولكم رد مصرفنا يتعين التقدم بنموذج اعتراض كتابي من خلال أي 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 وبحق للبنك الالتفات 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 في حالة قيامكم باخطار البنك بعدم قبول الرد فسنقوم باعادة النظر وفحص الشكاوى مرة أخرى والرد النهائي عليكم خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تسجيل اعتراضكم ورعاية لمعاملاتكم طرفنا فسنقوم بشرح اسباب ومبررات ردنا في 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 الشكاوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم قبوله للرد النهائي على الشكاوى المقدمة

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

تطبق ذات الأحكام في حالة الشكاوى من أي من مقدمى الخدمات الألكترونية ذات الصلة بمصرفنا.

Complaints Handling Mechanism

Complaint channels

قنوات تقديم الشكاوى

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

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

Register the complaint through the website adcb.com.eg through the special item (contact us)

تسجيل الشكاوى من خلال الموقع الإلكتروني adcb.com.eg من خلال البند الخاص (اتصل بنا)

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

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

Attendance to the complaints department headquarters at the Abu Dhabi Commercial Bank - Egypt (block no.68 & 70 first block- Banks Center -New Cairo)

الحضور الى مقر إدارة الشكاوى بالمركز الرئيسي لبنك ابو ظبي التجاري - مصر (المركز الرئيسي
قطعه رقم 68 و 70 القطاع الأول - مجمع البنوك - التجمع الخامس - القاهرة الجديدة)

Complaints Handling Mechanism

آلية التعامل مع الشكاوى

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: -

بناءً على تعليمات البنك المركزى المصرى فإنه لا يجوز للعملاء تقديم شكاواهم للبنك المركزى مباشرة قبل الرجوع إلى البنك المعنى بدراسة الشكاوى و استيفاء الإجراءات المبينه كالآتى بترتيبها :-

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.

1- يحق للعميل تقديم الشكاوى إلى إدارة الشكاوى لبنك ابو ظبي التجاري - مصر أو أى فرع من فروع البنك ، من خلال : الخط الساخن ، الموقع الإلكتروني ، تسجيلها بأحد الوسائل الأخرى التى يوفرها البنك أو يستحدثها .

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.

2- يتم تزويد العميل خلال يومي عمل من تسجيل الشكاوى برقم مرجعي ليتمكن من متابعتها بسهولة ، مع إمكانية متابعتها من خلال الإتصال الهاتفى بمركز الاتصالات .

3-In the case of complaints related to transactions with third parties, the checking may take more than 15 working days, in this case the bank will contact direct with the customer to inform them with the period of the response.

3-في حالة الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية قد يستغرق الفحص أكثر من 15 يوم عمل وفي هذه الحالة سيتم التواصل معكم لاختاركم بالمدة التى تستلزمها الدراسة والرد.

4- Bank committed to put a handling mechanism to know customer's satisfaction, Also put periodical following system to measure the quality of handling the complaints that presented to the bank.

4- يلتزم البنك بوضع نظام متابعة دوري لقياس مدى رضا العملاء عن آلية التعامل مع الشكاوى، وكذلك وضع نظام متابعة دوري لقياس جودة التعامل مع الشكاوى المقدمة للبنك.

5- Bank committed to inform the complainant from illiterate for their right to submit the complaint, assist them & clarify the mechanism to comply with it and the specific timing frame.

5- يلتزم البنك بإخطار مقدمي الشكاوى من الأميين بحقوقهم في تقديم الشكاوى، ومساعدتهم في ذلك، وتوضيح آلية التعامل معها والأطر الزمنية المحددة. لفحصها