



مصرف أبوظبي الإسلامي

ADIB



# Customer Complaints Service Charter

## Abu Dhabi Islamic Bank



## Our Promise

In ADIB, we are committed to provide our valued customers with the best services that meets or exceeds global standards. In the rare and unfortunate event resulting in customer complaints, we will do our best, operating within a robust, independent and comprehensive complaints handling framework, to not only sort them swiftly to our customers' satisfaction; but more importantly to proactively prevent them from recurring.

## What is a Complaint?

A complaint is a verbal or written expression of dissatisfaction by customers on a product or a service provided by ADIB. As a customer, you have the right to seek clarification, feedback, or justification on any of your experiences with ADIB within the following areas:

- Bank Products.
- Services and Servicing Channels.
- System performance.
- Shari'a compliance related issues.
- Fees & Charges.
- Promotional/ Marketing activities.
- Outstanding payments and Installment Collections
- Customer touch points (Branches, Call Centre, Direct Sales Unit)
- Security and privacy.

## How to file a complaint?

We have made it easy and simple for our valued customers to voice their concerns/complaints free of any charges or cost. You can raise your concerns/complaints through following channels:

- Call Center **600543216** (24hr/7) and for Priority Banking call center - **800200** (24hr/7)
- Customer Service Email [customerservice@ADIB.com](mailto:customerservice@ADIB.com)
- Chatbanking via WhatsApp (+971 600 543216)
- Mobile Banking: please go to: More - Contact Us
- Through our website Contact us page: <https://www.adib.ae/ar/Pages/Contact.aspx>
- ADIB Branches network across UAE
- For Business Banking please call (+971 2 6578777) or email to [adibusiness@adib.ae](mailto:adibusiness@adib.ae)

## How do we handle customer complaints:

- You can log your complaint (for free) using any of our complaints' channels indicated above.
- Once logged, you will receive an SMS sent to your registered mobile number with your complaints' reference number.
- Your complaint will be acknowledged by one of our complaints' handling specialist within "2 working days".
- Based on the outcome of the call and the nature of the issue, an estimated timeline of the complaint resolution will be provided.
- Our aim is to resolve your complaint within 4 working days. However, In the event of exceeding the agreed timeline, our staff will contact you to explain the reasons for the delay and agree on a new timeline.
- Once concluded, our staff will contact you on a recorded call to officially explain to you the resolution and confirm the closure of your complaint, followed by an SMS.

### How to escalate your complaint within ADIB:

If you were not satisfied with the resolution or it is taking too long to resolve your issue, you have the right to escalate this to ADIB management as per the following:

Level (1)	
When to escalate?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Not satisfied with the resolution provided</li><li>• Nobody called you within 2 working days after logging your complaint</li><li>• Complaint took more than "4 working days" to be resolved</li></ul>
To whom?	<b>Alaaeddin Abu Muheisen</b> Head of Complaints Resolution Unit, Customer Excellence Group
Email	HeadOfCRU@adib.com

Level (2)	
When to escalate?	In case there is no update or resolution of your concern/complaint after escalating to level (1) within 2 business days. Or Not satisfied with the resolution provided by the Head of complaints unit.
To whom?	<b>Maher Al Ruz</b> Chief Customer Officer, Customer Excellence Group
Email	CCO@adib.com

### Still not satisfied and want to escalate to Central Bank of UAE

You also have the right to escalate your complaint to the Central Bank of UAE in case you were not satisfied with the resolution, or if we fail to provide you with a final resolution within 30 working days. You may file your complaint with the Central Bank using the below link:

CBUAE Complaints portal : <https://crm.centralbank.ae/en>



مصرف أبوظبي الإسلامي

ADIB



# ميثاق خدمة شكاوى المتعاملين مصرف أبوظبي الإسلامي



ADIB\_CB\_promise\_V 4 Dec 2021

نلتزم في مصرف أبوظبي الإسلامي بتزويد متعاملينا الكرام بأفضل الخدمات التي تلي بل وتتجاوز المعايير العالمية. أما إذا كان لمتعاملينا أي شكوى، وهو أمر نادر ونأسف له بطبيعة الحال، فإننا سوف نبذل قصارى جهدنا للتعامل معها وفق آلية قوية، وشاملة ومستقلة لحلها بسرعة بما يرضي متعاملينا و يضمن عدم تكرارها.

### ما الشكوى؟

الشكوى تعبير شفهي أو خطي عن عدم رضا المتعامل عن منتج أو خدمة يقدمها مصرف أبوظبي الإسلامي. يحق للمتعامل طلب التوضيح، أو التعليق بشأن تجربته مع مصرف أبوظبي الإسلامي فيما يتعلق بأي مما يلي:

- منتجات المصرف.
- الخدمات وقنوات الخدمة.
- أداء النظام.
- مسائل الامتثال للشريعة.
- الرسوم والمصاريف.
- الأنشطة الترويجية/ التسويقية.
- تحصيل الدفعات المستحقة و سداد الأقساط.
- نقاط التواصل مع المتعاملين) الفروع، مركز الاتصال، وحدة المبيعات (المباشرة).
- الأمن و الخصوصية.

### كيفية تقديم شكوى؟

- لقد جعلنا تعبير متعاملينا الكرام عن شكاواهم سهلا وبسيطا وتسجيل شكاواهم دون أي تكلفة إضافية. يمكن إرسال الشكوى عن طريق القنوات التالية:
- مركز الاتصال للمتعاملين 16 6005432 / للخدمات المصرفية المميزة 800200 (على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)
  - البريد الإلكتروني لخدمة المتعاملين [customerservice@ADIB.com](mailto:customerservice@ADIB.com)
  - خدمة الدردشة المصرفية عبر واتساب (00971600543216)
  - الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك: يرجى التوجه إلى (المزيد ثم) اتصل بنا (ثم) اكتب إلينا)
  - من خلال موقعنا الإلكتروني (صفحة اتصل بنا: <https://www.adib.ae/ar/Pages/Contact.aspx>)
  - شبكة فروع مصرف أبوظبي الإسلامي في أنحاء الإمارات
  - لحسابات الأعمال والشركات الاتصال بالرقم (0097126578777) / أو للبريد الإلكتروني [adibusiness@adib.ae](mailto:adibusiness@adib.ae)

### طريقة تعاملنا مع شكاوى المتعاملين:

- يمكنك تسجيل شكواك (مجانا) باستخدام أي من قنوات تقديم الشكاوى لدينا. المذكورة أعلاه.
- بمجرد تسجيل الدخول، سوف تتلقى رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك المتحرك تتضمن "الرقم المرجعي" للشكوى.
- سوف يقوم أحد متخصصي معالجة الشكاوى بالتأكد على استلام الشكوى في غضون "يومي عمل".
- بناء على نتيجة المكالمة وطبيعة المشكلة، سوف يقوم الموظف بإعطاء موعد تقديري لحل الشكوى.
- نهدف لحل شكواك في غضون 4 أيام عمل. ومع ذلك، إذا تجاوزنا الموعد المتفق عليه، سوف يقوم أحد موظفينا بالاتصال بك لشرح سبب التأخير وتحديد موعد جديد.
- بمجرد الانتهاء، سوف يقوم موظفنا بالاتصال بك في مكالمة مسجلة لشرح الحل رسميا وتأكيد إغلاق شكواك ويتبع هذا إرسال رسالة نصية قصيرة

## طريقة تصعيد شكاوك داخل مصرف أبوظبي الإسلامي:

إذا لم تكن راضيا عن القرار أو إذا استغرق حل مشكلتك وقتا طويلا، يحق لك تصعيد الشكاوى إلى إدارة مصرف أبوظبي الإسلامي وفقا لما يلي:

التصعيد - المرحلة الأولى	
<b>سبب التصعيد</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• عدم رضاك عن الحل المقدم من طرف المصرف.</li><li>• لم يتم التواصل معك خلال يومي عمل من تقديم الشكاوى.</li><li>• في حال عدم حل الشكاوى خلال ٤ أيام عمل.</li></ul>
<b>جهة التصعيد</b>	علاء الدين أبو محيسن رئيس وحدة معالجة الشكاوي، مجموعة التميز للمتعاملين
<b>البريد الإلكتروني</b>	ارسال رقم الشكاوى الى عنوان البريد الإلكتروني التالي HeadOfCRU@adib.com

التصعيد - المرحلة الثانية	
<b>سبب التصعيد</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• في حال عدم معالجة الشكاوى من قبل رئيس وحدة الشكاوى خلال يومي عمل بعد التصعيد</li><li>• عدم رضاك عن الحل المقدم من طرف رئيس وحدة الشكاوى.</li></ul>
<b>جهة التصعيد</b>	ماهر الرز الرئيس العام، مجموعة التميز للمتعاملين
<b>البريد الإلكتروني</b>	ارسال رقم الشكاوى إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي CCO@adib.com

## تصعيد الشكاوى للمصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة

في حال عدم التوصل لحل مرضٍ لكلا الطرفين، أو لم يعالج المصرف الشكاوى خلال 30 يوم عمل، يحق للمتعامل تصعيد الشكاوى لمصرف الإمارات المركزي وتقديم شكاوى عبر الرابط التالي : (<https://crm.centralbank.ae/ar>)