

FAQs

الأسئلة الأكثر تكراراً

What are the changes to the branch network?

Following the merger of Abu Dhabi Commercial Bank (ADCB) and Union National Bank (UNB), we are combining the branch networks of both banks under the ADCB brand. As of 6 October 2019, the number of ADCB branches will increase to 72 from 50 branches, with over 450 ATMs, offering you enhanced access to our banking services across the UAE.

To optimise the branch network, the bank assessed all of its locations to ensure we could provide greater convenience and minimise any overlap. As part of this process, there will be some branch closures, with customers reassigned to their most convenient branch. If you have any questions, our branches and contact centre will be pleased to assist you.

I have been reassigned to a new branch. Do I have to bank at that branch?

If you have been reassigned to a new branch, please note this is for administrative purposes only. Our staff will be happy to serve you at any of our 72 ADCB branches. Please continue to visit the branch that is most convenient for you.

When can I start using the new branches?

The expanded branch network under the ADCB brand will be operational from 6 October 2019. While our branch network will be open for business on 5 October 2019, some banking services may be affected in certain branches during the day. We regret any inconvenience that this may cause.

How will the new branch network affect my banking services or customer experience standards?

The combined branch network will provide you with even greater access to our products and services. Offering exceptional customer service is at the heart of the ADCB Group's approach, and we are committed to maintaining these high standards.

Will my relationship manager/banking representative change?

If your relationship manager changes, we will ensure continuity in the quality of the personal service you receive.

How can I find the nearest branch?

You can locate your nearest branch by using the ADCB mobile banking app. You can also visit adcb.com/branchnetwork to see the full list of branch locations or call consumer banking contact centre on 600 50 2030 and commercial banking contact centre on 600 57 6363 for additional support.

ما هي التغييرات التي طرأت على شبكة الفروع؟

بعد اكتمال عملية الاندماج بين "بنك أبوظبي التجاري" و"بنك الاتحاد الوطني"، سنقوم بتوحيد شبكات الفروع لكلا البنكين تحت العلامة التجارية لبنك أبوظبي التجاري. واعتباراً من تاريخ 6 أكتوبر 2019، سيتم زيادة عدد فروع "بنك أبوظبي التجاري" من 50 إلى 72 فرعاً، إضافة إلى وجود أكثر من 450 جهاز صراف آلي، مما سيتيح لكم إمكانية الوصول بشكل أفضل إلى خدماتنا المصرفية في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

ويهدف الاستفادة القصوى من شبكة الفروع، قام البنك بتقييم جميع المواقع لضمان راحة العملاء، وكجزء من هذه العملية، سيتم إغلاق بعض الفروع، مع تحديد فروع بديلة أكثر ملاءمة لعملائنا. ويسرنا مساعدتكم والإجابة على جميع أسئلتكم واستفساراتكم خلال زيارتكم لفروعنا أو التواصل مع مركز الاتصال.

تم تحديد فرع جديد لي. هل يتوجب عليّ استخدام المنتجات المالية والخدمات المصرفية في ذلك الفرع؟

إن كان قد تم تحديد فرع جديد لكم، فيرجى منكم العلم بأن هذا يعدّ لأغراض إدارية فقط، وسيكون موظفونا سعداء بخدمتكم في أي فرع من فروع بنك أبوظبي التجاري البالغ عددها 72 فرعاً. يرجى مواصلة زيارة الفرع الأكثر ملاءمة وراحة لكم.

متى يمكنني البدء باستخدام الفروع الجديدة؟

سيتم تشغيل شبكة الفروع الموسّعة تحت العلامة التجارية "لبنك أبوظبي التجاري" اعتباراً من تاريخ 6 أكتوبر 2019. ستكون شبكة فروعنا جاهزة للعمل اعتباراً من تاريخ 5 أكتوبر 2019، ولكن من المحتمل أن تتأثر بعض الخدمات المصرفية في بعض الفروع خلال اليوم، نعتذر عن أي إزعاج قد ينجم عن هذه العملية.

كيف سيؤثر التغيير في شبكة الفروع على الخدمات المصرفية المقدمة لي أو معايير تجربة العملاء؟

ستوفر شبكة الفروع المُوّحدة فرصة للعملاء للاستفادة من نطاق أوسع من المنتجات المالية والخدمات المصرفية، يعدّ تقديم أعلى وأفضل مستويات خدمة العملاء جزءاً هاماً من نهج عمل مجموعة "بنك أبوظبي التجاري"، ونحن ملتزمون دائماً بالحفاظ على هذه المعايير الرفيعة.

هل سيتغير مدير العلاقات المصرفية؟

في حال تغير مدير العلاقات المصرفية الخاص بكم، فإننا سنضمن استمرارية تقديم خدماتنا المصرفية ومنتجاتنا المالية بنفس الجودة المعتادة.

كيف يمكنني الوصول إلى أقرب فرع؟

يمكنكم تحديد موقع أقرب فرع لكم باستخدام تطبيق "بنك أبوظبي التجاري" للهواتف الذكية، كما يمكنكم أيضاً زيارة الموقع الإلكتروني adcb.com/branchnetwork-ar للاطلاع على القائمة الكاملة لمواقع الفروع أو التواصل مع مركز اتصال الخدمات المصرفية للأفراد على الرقم 600 50 2030 ومركز اتصال الخدمات المصرفية التجارية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة على الرقم 600 57 6363 لطلب المساعدة.

Do I need to take any action in relation to the closure of my current branch?

There is no need to take any additional action. Please continue to bank as usual.

Will I be able to use Al Hilal Bank branches as well?

Al Hilal Bank operates independently within the ADCB Group, and its branches will continue to serve its customers exclusively.

Will there be any further changes to the branch network?

We do not anticipate any significant changes to our branch network after October 2019.

هل يتوجب عليّ اتخاذ أي إجراءات فيما يتعلق بإغلاق الفرع الحالي؟

ليست هناك حاجة لاتخاذ أي إجراءات إضافية. يرجى منكم مواصلة استخدام المنتجات المالية والخدمات المصرفية كالمعتاد.

هل سأتمكن من استخدام فروع "مصرف الهلال" أيضاً؟

يعمل "مصرف الهلال" بشكل مستقل ضمن "مجموعة بنك أبوظبي التجاري"، وستواصل فروع خدمة عملائه بشكل حصري.

هل ستطرأ أي تغييرات أخرى على شبكة الفروع؟

لا نتوقع حدوث تغييرات كبيرة على شبكة فروعنا بعد شهر أكتوبر 2019.