



PUBLIC GRIEVANCES POLICY

Out of ADES's care towards the welfare of our surrounding communities in Egypt or any other country, we would like to hear your feedback if you believe that our business is causing any harm to the public or the environment. Stay assured that all feedbacks and complaints are taken seriously.

Tell us about it:

To help us investigate, follow and respond to your complaint, kindly answer the below questions in your text:

- What is your complaint about?
- Where did it happen (location)?
- When did this happen (time and date)?
- How is this affecting the public and or the environment?
- Any other relevant details?
- Your contact details and preferred communication.

Contact us:

- E-mail: public.grievances@adesgroup.com
- Address: 66 Zahret El Maadi Tower, Nile Cornish Cairo Egypt, 15th floor - Complaints

Every complaint case will have a dedicated identifying number to be used for follow-ups.

We will acknowledge receiving your e-mail within 5 working days with an identifying case number.

We aim to resolve all complaints in less than 30 working days, if a case will need more time, the complainant will be notified.

Thank You



سياسة الشكاوي العامة

انطلاقاً من حرص شركة اديس على رعاية المجتمعات المحيطة بمواقع الشركة في مصر أو أي بلد اخر برجاء إبلاغنا إن كانت أعمالنا تسبب أي ضرر على البيئة او على التجمعات السكانية المحيطة. تأكد أن جميع التعليقات الواردة والشكاوى تعامل بجدية.

اخبرنا عن شكوتك:

لمساعدتنا في التحقيق في الشكوى المقدمة ومتابعتها والرد عليها، يرجى الإجابة على الأسئلة التالية:

- موضوع الشكوى .
- مكان الحدث (الموقع).
- تاريخ الحدث (الوقت والتاريخ).
- الضرر الناتج على المجتمع او البيئة.
- أي تفاصيل أخرى ذات صلة.
- كيفية الاتصال بك و طريقة الاتصال المفضلة.

إتصل بنا:

- البريد الالكتروني : public.grievances@adesgroup.com
- العنوان : ٦٦ برج زهرة المعادى، كورنيش النيل القاهرة مصر، الطابق ١٥ - الشكاوى

سيتم إصدار لكل شكوى رقم تعريفى مخصص يتم استعماله لمتابعة الشكوى.

سيتم الرد في غضون ٥ أيام عمل برقم تعريفى لمتابعة الشكوى في حالة استلام

الشكوى عن طريق البريد الإلكتروني.

نهدف إلى حل جميع الشكاوى في أقل من ٣٠ يوم عمل، إذا كانت الشكوى تحتاج إلى

مزيد من الوقت سيتم إخطار الشاكي .

شكراً

