



MISR BANK - EUROPE  
بنك مصر أوروبا

## Kundeninformationen zum Beschwerdemanagement

Die Misr Bank Europe GmbH hat ein Beschwerdemanagement aufgestellt, um eine nachvollziehbare und objektive Bearbeitung bei Beschwerden zu schaffen.

Dabei legt die Misr Bank Europe GmbH folgende **Beschwerdedefinition** zugrunde:

„Eine Person (Kunde, Interessent oder Dritter) äußert unaufgefordert ihre Unzufriedenheit mit unseren Produkten oder Dienstleistungen. Sie gibt dabei zu erkennen, dass aus ihrer subjektiven Kundensicht ihre Erwartungshaltung nicht erfüllt werden konnte.“

Wir stellen die Berechtigung einer Beschwerde grundsätzlich nicht in Frage, da nicht die Sicht der Misr Bank – Europe GmbH, sondern die Sicht des Beschwerdeführers für uns im Mittelpunkt steht. Alle Beschwerden werden als gleichberechtigt angesehen.

Unabhängig von der Art der Kommunikation des Kunden (Telefon, Internet, E-Mail, persönlich oder Fax) werden wir sämtliche Unzufriedenheitsäußerungen gleichwertig als Beschwerde behandeln.

Es ist dabei unerheblich, an wen die Person ihre Beschwerde adressiert. Eine Beschwerde liegt auch dann vor, wenn die Person sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet.

Dabei spielt bei der Bearbeitung der Beschwerde eine mögliche berechtigte Forderung des Kunden keine Rolle, sondern erst bei der Beschwerdebearbeitung wird darüber entschieden, ob einer möglichen Forderung der Person (Erstattungen etc.) stattgegeben wird.

### Beschwerdeeingang und Beschwerdebearbeitung:

Sie können Ihre Beschwerden persönlich, telefonisch, oder in Textform, bzw. als Email elektronisch bei uns einreichen.

Bitte teilen Sie uns folgende Angaben mit:

- Kontaktdaten (Name, Adresse, ggfs. Telefonnummer u. o. E-Mail-Adresse für Rückfragen),
- Zeitpunkt des Auftretens Ihrer Unzufriedenheit beziehungsweise Ihres Anliegens,
- Produkt u. o. Serviceleistung, auf das beziehungsweise die sich Ihre Beschwerde bezieht,
- ausführliche Beschreibung Ihrer Beschwerde beziehungsweise Ihres Anliegens (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung einer Meinungsverschiedenheit).

Beschwerden stellen für die Misr Bank Europe GmbH ein sehr wertvolles **Kundenfeedback** dar. Unsere Zielsetzung ist es daher, dem Beschwerdeführer schnell und auf angemessene Weise

MISR BANK – EUROPE GMBH

SINCE  
1992  
IN FRANKFURT

Marienstr.15 D-60329 Frankfurt am Main  
Fon: +49 (0) 69-29974-0  
Fax: +49 (0) 69-29974-414  
info@misr.de / www.misr.de

Sitz: Frankfurt am Main  
Register Nr. HRB 34940  
USt.-ID-Nr. DE 151071246  
BLZ: 514 202 00 / BIC CODE: MIBE DE FF

Vorsitzender des Aufsichtsrates:  
Akef El Maghraby  
Geschäftsführung:  
Dr. Gerald Bumharter, Bülent Menemenci



MISR BANK - EUROPE  
بنك مصر أوروبا

Seite 2 von 2

eine Rückmeldung zu geben. Wir wollen Beschwerden möglichst zeitnah (innerhalb von 15 Arbeitstagen) beantworten. Sollte dies nicht möglich sein, da z.B. weitere Untersuchungen erforderlich sind, werden wir den Beschwerdeführer grundsätzlich schriftlich über den Bearbeitungsstand informieren.

Beschwerden von **Nutzern unserer Zahlungsdienste** werden wir innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang beantworten. Ist dies ausnahmsweise aus Gründen, die die Misr Bank – Europe GmbH nicht zu vertreten hat, nicht möglich, sendet unser Beschwerdemanagement ein vorläufiges Antwortschreiben, das Ihnen die Gründe für die Verzögerung bei der Beschwerdebeantwortung eindeutig angibt und Ihnen den Zeitpunkt benennt, bis zu dem Sie spätestens eine abschließende Antwort erhalten. Diese darf nicht später als 35 Arbeitstage nach Beschwerdeeingang erfolgen.

Im Rahmen der Beschwerdeprüfung sammeln wir alle hierfür maßgeblichen Unterlagen und Informationen und werten diese aus. Sollten wir den Forderungen des Beschwerdeführers nicht nachkommen und zu einer abweichenden finalen Entscheidung kommen werden wir diese dem Beschwerdeführer detailliert erläutern und auf die Möglichkeit der Aufrechterhaltung der Beschwerde (ggf. unter Hinzuziehung einer Streitbeilegungsstelle) hinweisen. Die Misr Bank-Europe GmbH achtet hierbei auf eine klare, eindeutige und allgemein verständliche Sprache.

Die Beschwerden, einschließlich der sachdienlichen Informationen und Unterlagen sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden in einem intern geführten Beschwerderegister aufgezeichnet und grundsätzlich 5 Jahre aufbewahrt.

Eingegangene Beschwerden werden systematisch ausgewertet und regelmäßig analysiert, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu beheben. Damit möchte die Misr Bank- Europe GmbH dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.

#### **Kontaktdaten:**

Beschwerden können Sie direkt an das **Beschwerdemanagement** der Misr Bank – Europe GmbH richten:

**Misr Bank – Europe GmbH**  
Beschwerdemanagement  
Marienstraße 15  
60329 Frankfurt am Main  
Telefon: 069/29974 -0 ( -402)  
Fax: 069/29974 - 600  
complaints@misr.de

MISR BANK – EUROPE GMBH



Marienstr.15 D-60329 Frankfurt am Main  
Fon: +49 (0) 69-29974-0  
Fax: +49 (0) 69-29974-414  
info@misr.de / www.misr.de

Sitz: Frankfurt am Main  
Register Nr. HRB 34940  
USt.-ID-Nr. DE 151071246  
BLZ: 514 202 00 / BIC CODE: MIBE DE FF

Vorsitzender des Aufsichtsrates:  
Akef El Maghraby  
Geschäftsführung:  
Dr. Gerald Bumharter, Bülent Menemenci



MISR BANK - EUROPE  
بنك مصر أوروبا

Seite 3 von 2

### **Weitere Möglichkeiten der Streitbeilegung:**

Ferner besteht nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ab dem 9. Januar 2016 für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmern in Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform wird von der EU-Kommission eingerichtet und über den folgenden Link zugänglich gemacht: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Außerdem besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

### **Aufsichtsbehörden:**

Beschwerden können auch schriftlich oder zur dortigen Niederschrift an die zuständige Aufsichtsbehörde gerichtet werden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Dienstsitz Bonn:

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Dienstsitz Frankfurt am Main:

Marie-Curie-Str. 24 - 28

60439 Frankfurt am Main

MISR BANK – EUROPE GMBH

SINCE  
1992  
IN FRANKFURT

Marienstr.15 D-60329 Frankfurt am Main  
Fon: +49 (0) 69-29974-0  
Fax: +49 (0) 69-29974-414  
info@misr.de / www.misr.de

Sitz: Frankfurt am Main  
Register Nr. HRB 34940  
USt.-ID-Nr. DE 151071246  
BLZ: 514 202 00 / BIC CODE: MIBE DE FF

Vorsitzender des Aufsichtsrates:  
Akef El Maghraby  
Geschäftsführung:  
Dr. Gerald Bumharter, Bülent Menemenci