

Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

1. Einführung

Unsere Vision ist einfach – und zugleich sehr anspruchsvoll. Wir wollen der beste Finanzdienstleister für unsere Kunden und Geschäftspartner sein. Sollten Sie trotzdem einmal nicht zufrieden sein, haben Sie hier die Möglichkeit eine Beschwerde einzureichen.

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

Ihre Beschwerde nimmt das zentrale Beschwerdemanagement der Mercedes-Benz Bank AG für die weitere Bearbeitung auf. Beschwerden können Sie grundsätzlich formlos per E-Mail oder Post an uns richten:

E-Mail: beschwerdemanagement@daimler.com

Post: Mercedes Benz Bank AG
Beschwerdemanagement
Siemensstraße 7
70469 Stuttgart

Bitte teilen Sie uns den Sachverhalt der Beschwerde möglichst konkret mit. Insbesondere bei Beschwerden rund um Leasing/Finanzierung ihre Vertragsnummer – soweit vorhanden – sowie etwaige Daten und Uhrzeiten. Sind unsere Tagesgeld-/Festzinskonten betroffen, vergessen Sie bitte nicht die Angabe der IBAN. Bitte geben Sie Ihre Kontaktdaten (vollständige Adressdaten bzw. E-Mail-Adresse, ggf. eine Telefonnummer für eventuelle Rückfragen) an – dies erleichtert die Kommunikation.

3. Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Nach dem Eingang Ihrer Beschwerde, erhalten Sie innerhalb kurzer Zeit eine Reaktion auf Ihre Beschwerde. Kann die Beschwerde fallabschließend bearbeitet werden, erhalten Sie eine Antwort. Sofern die Beschwerde noch nicht abschließend bearbeitet werden kann, versenden wir Ihnen schnellstmöglich einen Zwischenbescheid. Eine Abschlussbenachrichtigung erfolgt im Anschluss auf dem von Ihnen gewünschten Kontaktweg. Sämtliche Beschwerden sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den gesetzlich vorgeschriebenen Fristen aufbewahrt.

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Mercedes-Benz Bank AG besteht für Sie alternativ die Möglichkeit, den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Die Beschwerde ist in Textform an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 040307, 10062 Berlin zu richten.

Internet: www.bankenombudsmann.de

Bitte beachten Sie, dass die Mercedes-Benz Bank AG nur Beschwerden bearbeitet, welche sich auf die von unseren angebotenen Produkten und Leistungen beziehen. Wir bitten Sie darum, sich bei Problemen mit Ihrem Fahrzeug direkt an die Daimler AG zu wenden.