

Grundsätze der Bearbeitung von Feedback

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig!

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden und potenziellen Kunden bestmöglich zu betreuen. Unser Denken und Handeln ist danach ausgerichtet und organisiert, dass ein Anlass zu einer Beschwerde gar nicht erst entsteht. Dennoch kann es vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen Ihre Anliegen, Wünsche und Verbesserungsvorschläge sehr ernst und freuen uns über Ihre Rückmeldung, denn wir sehen sie als Chance, unsere Produkte bzw. unsere Dienstleistungen weiter zu optimieren und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Wir freuen uns selbstverständlich auch über Ihr Lob.

So können Sie uns kontaktieren - übermitteln Sie uns Ihr Anliegen unkompliziert per E-Mail oder Post:

- E-Mail: dtfsd-feedback@daimlertruck.com
- Post: Daimler Truck Financial Services Deutschland GmbH
Beschwerdemanagement
Mühlenstraße 30
10243 Berlin

Welche Angaben benötigen wir?

Bitte teilen Sie uns den Sachverhalt Ihres Anliegens möglichst konkret mit. Je genauer Sie uns die Angelegenheit schildern, desto schneller und besser können wir Ihnen weiterhelfen. Bitte lassen Sie uns daher folgende Angaben zukommen:

- Ihren Namen und Ihre Anschrift,
- Ihre Kontaktdaten für eventuelle Rückfragen,
- Ihre Kunden- bzw. Vertragsnummer(n),
- den genauen Anlass Ihrer Anfrage und den Zeitpunkt des Ereignisses,
- führen Sie gern aus, welchen Lösungsvorschlag Sie von uns erwarten,
- Hatten Sie zum selben Anliegen bereits Kontakt mit uns? Wurde Ihnen bereits eine Lösung vorgeschlagen? Dann teilen Sie uns bitte dies und wenn möglich den Sachbearbeiter mit, der Ihr Anliegen in Bearbeitung hat.

Die Angaben sind Ihnen natürlich freigestellt. Wir möchten jedoch darauf hinweisen, dass uns die Bearbeitung Ihrer Eingabe nur eingeschränkt oder gegebenenfalls gar nicht möglich sein wird, wenn erforderliche Informationen fehlen.

Wie geht es weiter?

Zu unserem Selbstverständnis gehört es, dass wir Ihr Anliegen zuverlässig aufnehmen, angemessen und transparent bearbeiten und aus den Erkenntnissen unsere Produkte und Dienstleistungen weiter verbessern. Wir kümmern uns stets so schnell wie möglich um die Klärung und Lösung Ihres Anliegens.

Grundsätze der Bearbeitung von Feedback

Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung Ihres Anliegens hängt jedoch insbesondere von der Komplexität ab.

Nach dem Eingang Ihres Anliegens dokumentieren wir dieses in unserer Datenbank und versehen den Vorgang mit einer Referenznummer.

Im Anschluss erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs unter Angabe dieser Referenznummer. Kann Ihr Vorbringen fallabschließend bearbeitet werden, erhalten Sie innerhalb kurzer Zeit eine Antwort. Sofern Ihr Anliegen noch nicht abschließend bearbeitet werden kann, versenden wir schnellstmöglich einen Zwischenbescheid. Eine Abschlussbenachrichtigung erfolgt im Anschluss auf dem von Ihnen gewünschten Kontaktweg. Sämtliche Anfragen sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert und gemäß den gesetzlich vorgeschriebenen Fristen aufbewahrt.

Bitte beachten Sie, dass die Daimler Truck Financial Services Deutschland GmbH nur Beschwerden bearbeitet, die sich auf die von uns angebotenen Produkten und Leistungen beziehen.

Bei späteren Rückfragen nennen Sie uns bitte immer die mitgeteilte Referenznummer, damit wir diese dem Vorgang zuordnen können.

Falls in seltenen Fällen keine Lösung gefunden werden kann, mit der beide Seiten zufrieden sind, kann es sinnvoll sein, eine unabhängige Stelle zur Klärung der Meinungsverschiedenheit einzubinden. Sie haben die Möglichkeit, sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Kontaktdetails [BaFin](#)

Telefon: 0228 4108-0

Fax: 0228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de (Bonn); poststelle-ffm@bafin.de (Frankfurt)

Hinweise zum Datenschutz

Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie [hier](#). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.
