



Procedure Klachten

Definitie klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die u in het contact met ons bedrijf heeft ervaren.

Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc.

Indienen van klachten

Als u een klacht schriftelijk of per e-mail verstuurd naar Mercedes-Benz Insurance Services of Mercedes-Benz Assuradeuren, dan wordt deze klacht direct doorgemailed naar de afdeling Volmacht. Klachten die u telefonisch of mondeling doorgeeft, daarvan worden de gegevens genoteerd en doorgemailed naar de afdeling Volmacht.

De afdeling Volmacht registreert de klacht. U ontvangt binnen 24 uur een bevestigingsmail. Uw klacht wordt doorgestuurd naar de juiste afdeling binnen MBFS/MBIS.

Behandeling van klachten

De medewerker van de desbetreffende afdeling, onderzoekt de klacht met (eventueel) de manager. Binnen 14 dagen na binnenkomst van de klacht neemt de manager een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt u hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

Klachteninstituut

Mocht u niet tot een oplossing komen met MBFS/MBIS, dan kunt u als particuliere klager de klacht indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Dit kan binnen 3 maanden na (gedeeltelijke) afwijzing van de klacht bij MBFS/MBIS. Daarnaast kunt u (particulier en zakelijk) een geschil ook direct bij een burgerlijke rechter aanhangig maken.