

Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji zostały ujęte w Procedurze reklamacyjnej Mercedes-Benz Bank Polska S.A. Poniżej przedstawione zostały główne rozwiązania stosowane przez Bank w tym zakresie.

„Reklamacja” – rozumiana jest **jako każdorazowe zasygnalizowane niezadowolenie ze świadczonej obsługi i usługi**, wyrażona przez Klientów zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych. Skargi mogą dotyczyć zarówno jakości obsługi (w szczególności zastrzeżenia dotyczące łamania wartości korporacyjnych Daimler) jak i płatności, serwisu itp.

Reklamacja może być złożona w różnej formie. Najczęstsze formy komunikacji:

- 1) **forma pisemna** – złożona osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529) – każdy rodzaj listu;
- 2) **forma werbalna** - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce. Jeżeli reklamacja jest składana ustnie, wówczas osoba przyjmująca reklamację, bez względu na jednostkę organizacyjną, zobowiązana jest do sporządzenia pisemnego protokołu, z podaniem daty złożenia reklamacji, osób uczestniczących podczas spotkania lub z kim prowadzona była rozmowa telefoniczna z zaznaczeniem godziny rozmowy; treść rozmowy i reklamacji oraz podpis osoby przyjmującej reklamację.
- 3) **w formie elektronicznej** z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego.

Odpowiedzi na reklamację należy udzielić bez zbędnej zwłoki od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. Dla przejrzystości procesu oraz z uwzględnieniem złożoności tematów ustalono następujące przedziały czasowe:

- 1) Do 5 dni kalendarzowych, dla spraw zdefiniowanych jako „wysoki priorytet”
- 2) Do 7 dni kalendarzowych dla spraw zgłoszonych przez Klienta, który nie zawarł umowy z MBBP, a który przedłożył swoje roszczenia (rozd. 2 art.4.2 wspomnianej wyżej ustawy)
- 3) Do 14 dni kalendarzowych dla spraw prostych, w których ryzyko nie zostało zdefiniowane jako wysokie
- 4) Do 30 dni kalendarzowych, w przypadku reklamacji, które wymagają zaangażowania w temat inne działu
- 5) Reklamacje podlegające „Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego.....” należy rozpatrzyć bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji

Jeżeli udzielenie odpowiedzi w maksymalnie przewidzianym terminie nie jest możliwe z uwagi na skomplikowany charakter sprawy, pracownik MBBP przekazuje Klientowi w terminie najpóźniej 30 dni od otrzymania reklamacji następujące informacje

(rekomendowane jest natychmiastowe poinformowanie Klienta o możliwym opóźnieniu w przedstawieniu stanowiska MBBP w danej sprawie):

- wyjaśnienie przyczyny opóźnienia;
- wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji (konsument, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą).