



## Notre idée de la relation clientèle

Mercedes-Benz Financement a la volonté de vous apporter en permanence une qualité de service qui soit la meilleure possible. Toutefois, malgré cette volonté, il se peut que vous rencontriez des difficultés au cours de votre financement ou qu'un mécontentement relatif à notre prestation doive être exprimé.

C'est pourquoi Mercedes-Benz Financement s'engage, en cas d'insatisfaction, à étudier votre réclamation avec pour seule finalité de **répondre à vos attentes** et de transformer vos remarques en axes de progrès.

Pour Mercedes-Benz Financement, le traitement d'une réclamation est un acte majeur qui mérite **transparence et suivi**.

Mercedes-Benz  
Financement



Mercedes-Benz Financement est un département de Mercedes-Benz Financial Services France (MBFS),  
7 rue Nicephore Niepce CS 50744 - Montigny-le-Bretonneux, 78182 Saint-Quentin-en-Yvelines CEDEX.  
RCS 304 974 249 Versailles. N° Orias 07 009 177. N°ICS : FR77ZZ149071

Nos conseillers répondront à l'ensemble de vos demandes en toute confidentialité du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00.

Par téléphone : 01 30 05 95 08

Par fax : 01 30 05 98 08

Par e-mail : [service-client@daimler.com](mailto:service-client@daimler.com)

Par courrier : Mercedes-Benz Financement France - Service Client  
CS 50744 - Montigny-le-Bretonneux  
78182 St-Quentin-en-Yvelines Cedex

Notre Service Client vous apportera une réponse dans les jours qui suivent. Dans le cas contraire, il accusera réception de votre demande dans les 10 jours ouvrables à réception de votre réclamation et s'engage à revenir vers vous dans les délais les plus courts possible. Au plus tard, la réponse pourrait vous parvenir exceptionnellement dans le délai de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation.

## Autres recours

Bien que vous soyez au coeur de nos priorités, il se peut que nous n'ayons pas été en mesure de vous apporter une réponse qui vous satisfasse. Si tel est le cas, vous pouvez alors saisir, à votre convenance, l'un des deux organes suivants :

### Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

Le Médiateur de l'ASF exerce sa fonction en toute indépendance, vous pouvez le saisir en transmettant votre requête par écrit à l'adresse suivante :

**Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF)**  
75854 Paris Cedex 17

ou en consultant : [lemediateur.asf-france.com](http://lemediateur.asf-france.com)

Le Médiateur vous répondra directement en vous faisant connaître sa position fondée sur l'équité au vu des faits et arguments des uns et des autres. Si celle-ci vous convient, Mercedes-Benz Financement s'engage par avance à la mettre en œuvre sans délai.

### L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

Cet organe regroupe les autorités d'agrément et de contrôle des secteurs de la banque et de l'assurance. Vous pouvez lui transmettre votre requête par écrit à l'adresse suivante :

**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution**  
61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09