



## **Kundenbeschwerdeprozess**

### **John Deere Bank S.A.**

Die John Deere Bank S.A., ein Bereich von John Deere Financial ist ständig bestrebt ihren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Dennoch gibt es Situationen in denen sich Kunden mit einer Beanstandung an uns wenden. Die John Deere Bank S.A. nimmt diese Reklamationen ernst und ist bemüht eine schnelle und zufriedenstellende Lösung zu bieten. Nachfolgende Schritte liegen unserem Beschwerdeprozess zugrunde:

Beschwerden zu Leistungen und Service von Finanzierungsprodukten der John Deere Bank S.A.<sup>1</sup> richten Sie bitte in schriftlicher Form an folgende Adresse: John Deere Bank S.A., Postfach 2980, D-54219 Trier oder per email an: [JDFComplianceEU@johndeere.com](mailto:JDFComplianceEU@johndeere.com)

Nach Erhalt Ihrer Beschwerde senden wir Ihnen innerhalb von zehn Tagen ein Eingangsschreiben. Dieses Eingangsschreiben enthält die für Ihre Beschwerde zuständige Abteilung sowie Namen und Kontaktdaten des bearbeitenden Mitarbeiters. Im Anhang dieses Schreibens erhalten Sie weiterhin eine Kopie dieses Beschwerdeprozesses.

Die Beschwerde und alle damit verbunden Daten werden im System der John Deere Bank S.A. zu Zwecken der Dokumentation und aus Reportgründen erfasst.

Ihre Beschwerde wird von unserem Kundenservice intern geprüft und untersucht. Während des Prozesses werden Sie regelmäßig über die Zwischenergebnisse informiert und auf dem aktuellen Stand gehalten.

Sollten wir weitere Informationen zur Aufklärung des Mängelzustandes von Ihnen benötigen, werden diese bei Ihnen in schriftlicher Form angefragt.

Grundsätzlich versuchen wir, alle Beschwerden innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen zu lösen. Sollte diese Frist durch weitergehende Prüfungen nicht eingehalten werden können, werden wir Sie in jedem Falle schriftlich über den Stand Ihrer Beschwerde informieren.

---

<sup>1</sup>Beschwerden zu Maschinenqualität bzw. technischen Mängeln richten Sie bitte an: John Deere GmbH & Co.KG, John Deere Vertrieb, John Deere-Str. 8, 76646 Bruchsal



Unser Schreiben beinhaltet die Ergebnisse der Beschwerdeprüfung . Wird die Beschwerde von uns angenommen, enthält das Schreiben einen Vorschlag zur Nachbesserung bzw. eine Lösung. In allen anderen Fällen eine entsprechend ausführliche Begründung dazu.

Sollte das Ergebnis nicht Ihren Erwartungen entsprechen, wird nach Rückmeldung Ihrerseits, die nächst höhere Ebene eingeschaltet.

Lässt sich keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden oder haben Sie bis acht Wochen nach Eingang Ihrer Beschwerde immer noch kein abschließendes Ergebnis in schriftlicher Form erhalten, können Sie Ihre Beschwerde bei der Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) einreichen. Das Beschwerdeabschluss schreiben enthält weiterführende Informationen dazu.

Die CSSF agiert als Ombudsmann und stellt eine unabhängige Institution dar, die den bis dahin beschrittenen Beschwerdeprozess prüft. Möchten Sie Ihre Beschwerde an die CSSF weiterreichen, ist diese schriftlich per Post, Fax, email an unten stehende Kontaktdaten oder über die CSSF Webseite anzuzeigen. Weitere Informationen dazu entnehmen Sie bitte der CSSF-Webseite zur „Außergerichtlichen Beilegung einer Beschwerde“ (<http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/> )

#### **CSSF Kontaktdaten**

Postanschrift : Commission de Surveillance du Secteur Financier; 110, route d’Arlon; L-1150

Luxembourg Telefon: (+352) 26 25 1 – 1

Telefax: (+352) 26 25 1 – 601

E-Mail: [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)

Website: [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)

Zur Klärung von Fragen und Details zu dem Beschwerdeprozess erreichen Sie die Kundenbetreuung der John Deere Bank S.A. telefonisch unter der Telefonnummer 0621-829.0500, unter der Postanschrift John Deere Bank S.A., Postfach 2980, D-54219 Trier oder per email [JDFComplianceEU@johndeere.com](mailto:JDFComplianceEU@johndeere.com)