

RENDICONTO RECLAMI 2023

La Ford Credit si vuole caratterizzare come portatrice di valori quali la trasparenza e la correttezza dei propri comportamenti nella relazione con i propri Clienti.

Pertanto pone, da sempre, pone la massima attenzione a qualsiasi segnalazione e/o reclamo che possa aver generato insoddisfazione da parte della propria Clientela al fine di analizzare criticità e possibili aree di miglioramento.

Il Cliente può presentare un reclamo mediante lettera raccomandata a/r o per via telematica a :

Ford Credit Italia Spa - Ufficio Reclami

Via del Serafico, 89 – 00142 Roma

e-mail: clienti@ford.com pec : ufficioreclami@fordcredititaliaspa.legalmail.it

La lamentela sarà gestita dall' Ufficio Reclami che verificherà la segnalazione e svolgerà tutte le necessarie indagini per offrirti una risposta soddisfacente e risolutiva alla segnalazione.

Qualora il reclamo non fosse stato riscontrato entro il termine di 60 giorni o il Cliente non si ritiene soddisfatto della risposta fornita può rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), laddove competente ai sensi della normativa applicabile..

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito web www.arbitrobancariofinanziario.it

e/o consultare e scaricare la Guida presente sul sito della Ford Credit nell' area trasparenza:

<https://www.ford.it/content/dam/guxeu/it/documents/finanziamenti/supporto/trasparenza-bancaria-e-marchi/brochure-Guida-all-arbitro.pdf>

Inoltre nell'ottica di risolvere in modo semplice e rapido le eventuali controversie, la Ford Credit ha aderito al Protocollo per la Conciliazione paritetica, in vigore dal 1° luglio 2017.

Per ulteriori informazioni consultare e scaricare il Protocollo a presente sul sito della Ford Credit nell' area trasparenza:

<https://www.ford.it/content/dam/guxeu/it/documents/finanziamenti/supporto/trasparenza-bancaria-e-marchi/brochure-Protocollo-di-Conciliazione.pdf>.

2023

TOTALE RECLAMI RICEVUTI	237
-------------------------	-----

Tipologie reclami

RECLAMI ATTINENTI ASPETTI AMMINISTRATIVI/ORGANIZZATIVI	54
RECLAMI ATTINENTI ESTINZIONI ANTICIPATE	7
RECLAMI ATTINENTI TRASPARENZA/ASPETTI CONTRATTUALI/ECONOMICI	1
RECLAMI ATTINENTI IL BENE/SERVIZIO INADEMPIMENTO CONVENZIONATI	39
RECLAMI ATTINENTI PRIVACY/ SIC/CR	111
RECLAMI ATTINENTI PRODOTTI ASSICURATIVI	2
RECLAMI ATTINENTI FRODE/DISCONOSCIMENTO DI TITOLARITA'	0
RECLAMI ATTINENTI IL MERITO CREDITIZIO	2
RECLAMI ATTINENTI ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI	21
ALTRO	0

Tipologia



- RECLAMI ATTINENTI ASPETTI AMMINISTRATIVI/ORGANIZZATIVI
- RECLAMI ATTINENTI ESTINZIONI ANTICIPATE
- RECLAMI ATTINENTI TRASPARENZA/ASPETTI CONTRATTUALI/ECONOMICI
- RECLAMI ATTINENTI IL BENE/SERVIZIO INADEMPIMENTO CONVENZIONATI
- RECLAMI ATTINENTI PRIVACY/ SIC/CR
- RECLAMI ATTINENTI PRODOTTI ASSICURATIVI