

CODICE ETICO E DI CONDOTTA

Versione:2.0

1. PREMESSA

Service Lines S.r.l. (“Società”) opera nel settore del recupero e della gestione dei crediti, nel rispetto delle autorizzazioni e della normativa applicabile, inclusa, ove pertinente, quella prevista dall’art. 115 TULPS.

Il presente Codice Etico e di Condotta definisce i principi e le regole di comportamento applicabili a tutti coloro che operano in nome, per conto o nell’interesse della Società.

Service Lines S.r.l. aderisce a UNIREC – Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito – e il presente Codice Etico e di Condotta è improntato ai principi e alle regole di correttezza professionale promossi dall’Associazione, in coerenza con il relativo Codice di Condotta.

Il Codice costituisce uno strumento autonomo di indirizzo dei comportamenti aziendali e non implica, di per sé, l’adozione di un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

In caso di situazioni non espressamente disciplinate, i Destinatari devono agire secondo buon senso, prudenza e responsabilità, rivolgendosi al proprio responsabile o alle funzioni competenti in caso di dubbio.

La versione aggiornata del presente Codice Etico e di Condotta è sempre disponibile sul sito internet della Società, www.servicelines.it.

2. DESTINATARI

Il Codice si applica ad amministratori, dirigenti, dipendenti, collaboratori, operatori telefonici, esattori domiciliari, agenti, procuratori, incaricati, consulenti, fornitori e, per quanto applicabile, a ogni soggetto che operi nell’interesse della Società (i “Destinatari”).

La conoscenza e il rispetto del Codice costituiscono parte essenziale degli obblighi connessi al rapporto con la Società. La Società ne promuove la conoscenza attraverso adeguate attività di comunicazione, formazione e aggiornamento.

3. PRINCIPI GENERALI

I Destinatari devono operare nel rispetto dei seguenti principi:

3.1 Legalità

Ogni attività deve essere svolta nel rispetto:

- * delle leggi e dei regolamenti applicabili;
- * delle autorizzazioni amministrative possedute dalla Società;
- * delle disposizioni delle autorità competenti;
- * dei contratti stipulati con i mandanti;
- * delle procedure, delle policy e delle istruzioni aziendali.

Il perseguimento degli obiettivi economici o operativi non può in alcun caso giustificare comportamenti contrari alla legge, al presente Codice o alle procedure aziendali.

3.2 Correttezza, professionalità e buona fede

I Destinatari devono agire con correttezza, diligenza, prudenza, lealtà e buona fede, tutelando gli interessi della Società senza compromettere i diritti di debitori, mandanti, lavoratori, fornitori o terzi.

Devono inoltre:

- operare entro i limiti del proprio incarico;
- utilizzare informazioni corrette e aggiornate;
- evitare dichiarazioni non verificate;
- richiedere assistenza quando necessario;
- partecipare alla formazione prevista.

3.3 Trasparenza e tracciabilità

Ogni operazione deve essere:

- * autorizzata;
- * verificabile;
- * correttamente documentata;
- * coerente con l'incarico ricevuto;
- * registrata nei sistemi aziendali.

È vietato alterare, omettere, occultare o distruggere informazioni, registrazioni o documenti rilevanti per l'attività aziendale.

3.4 Rispetto della persona

La Società riconosce il valore e la dignità di ogni persona.

Sono vietati comportamenti discriminatori, offensivi, intimidatori, vessatori o lesivi della dignità personale.

4. RAPPORTI CON I MANDANTI

La Società impronta i rapporti con i mandanti a correttezza, trasparenza, affidabilità e collaborazione.

I Destinatari devono:

- * rispettare gli incarichi e i limiti operativi ricevuti;
- * mantenere aggiornato il mandante sullo stato delle attività secondo le tempistiche concordate;
- * fornire dati e rendicontazioni completi, attendibili e verificabili;
- * segnalare tempestivamente criticità, contestazioni, reclami o anomalie;
- * evitare condotte che possano arrecare pregiudizio alla reputazione o all'immagine del mandante;
- * proteggere le informazioni e i dati ricevuti.

Le informazioni trasmesse al mandante non devono essere incomplete, ingannevoli o artificiosamente rappresentate allo scopo di alterare la valutazione delle performance o della qualità del servizio.

5. RAPPORTI CON I DEBITORI

Il rapporto con il debitore deve essere gestito con modalità rispettose, proporzionate, trasparenti, professionali e non discriminatorie.

Ogni debitore deve essere trattato con dignità, indipendentemente dalla natura, dall'importo o dall'anzianità del credito.

5.1 Identificazione e trasparenza

Nel contatto con il debitore, il Destinatario deve:

- * identificarsi correttamente;
- * indicare la Società per conto della quale opera;
- * comunicare, nei limiti consentiti, il soggetto creditore o mandante;
- * illustrare in modo chiaro la ragione del contatto;

- * fornire informazioni corrette e non fuorvianti;
 - * rispettare gli obblighi informativi previsti dalla normativa e dalle procedure.
- È vietato utilizzare qualifiche, simboli, denominazioni, documenti o modalità comunicative idonee a far credere che l'operatore sia un'autorità pubblica, un ufficiale giudiziario, un avvocato o un appartenente a un ordine professionale, quando ciò non corrisponda al vero.

5.2 Condotte vietate

Sono espressamente vietati:

- * minacce, intimidazioni o pressioni indebite;
- * comportamenti aggressivi, offensivi o umilianti;
- * contatti insistenti, ripetuti o sproporzionati;
- * contatti effettuati in orari o con modalità non conformi alle procedure aziendali;
- * prospettazioni ingannevoli di conseguenze giudiziarie;
- * simulazioni di atti giudiziari o amministrativi;
- * richieste di pagamento di somme non dovute o non autorizzate;
- * dichiarazioni false sull'importo, sulla natura o sull'esigibilità del credito;
- * comunicazioni a terzi non autorizzati;
- * condotte che possano rivelare la situazione debitoria a familiari, vicini, colleghi, datori di lavoro o altri soggetti;
- * sfruttamento di situazioni di vulnerabilità, fragilità o particolare difficoltà del debitore;
- * acquisizione di informazioni mediante inganno o falsa rappresentazione;
- * utilizzo di recapiti o informazioni ottenuti illecitamente;
- * **qualsiasi forma di discriminazione basata su sesso, età, origine, nazionalità, disabilità, condizioni economiche, convinzioni personali o altre caratteristiche individuali.

5.3 Soggetti vulnerabili

Qualora emergano condizioni di particolare vulnerabilità, difficoltà personale o incapacità di comprendere pienamente la situazione, il Destinatario deve:

- * adottare particolare prudenza;
- * sospendere iniziative potenzialmente pregiudizievoli;
- * informare il proprio responsabile;
- * attenersi alle istruzioni della Società e del mandante.

Nessun Destinatario può approfittare dello stato di bisogno, della fragilità o della ridotta capacità di comprensione del debitore.

6. INCASSI, PAGAMENTI E RENDICONTAZIONE

Tutte le somme incassate devono essere gestite con la massima correttezza e tracciabilità.

I Destinatari devono:

- * utilizzare esclusivamente le modalità di pagamento autorizzate;
- * rilasciare la documentazione prevista;
- * registrare tempestivamente l'incasso;
- * rispettare le procedure di rendicontazione;
- * custodire le somme secondo le istruzioni aziendali;
- * riversare gli importi nei termini previsti dagli accordi con il mandante.

È vietato richiedere o accettare pagamenti su conti personali, carte personali, portafogli elettronici personali o strumenti di pagamento non autorizzati dalla Società.

È inoltre vietato:

- * trattenere somme ricevute;
- * ritardare volontariamente la contabilizzazione;

- * alterare quietanze o ricevute;
- * indicare causali non veritiere;
- * effettuare compensazioni non autorizzate;
- * frazionare artificiosamente i pagamenti;
- * utilizzare somme incassate per finalità diverse da quelle previste.

Le somme recuperate devono essere contabilizzate e, quando previsto dalla legge, dal contratto o dalle procedure, mantenute distinte dalle disponibilità proprie della Società.

7. RECLAMI E SEGNALAZIONI DEI DEBITORI

Ogni reclamo, contestazione o segnalazione proveniente da debitori, mandanti o terzi deve essere trattato con tempestività, imparzialità e trasparenza.

Il Destinatario che riceve un reclamo deve:

- * gestire la contestazione;
- * trasmettere la segnalazione alla funzione competente;
- * sospendere o proseguire l'attività secondo le procedure e le istruzioni ricevute;
- * fornire al debitore risposte solo dopo le opportune verifiche.

È vietato occultare, minimizzare, cancellare o gestire informalmente un reclamo senza assicurarne la corretta tracciabilità.

La presentazione di un reclamo non deve determinare trattamenti sfavorevoli, ritorsioni o intensificazione ingiustificata dell'attività di recupero.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA

I dati personali devono essere trattati esclusivamente per finalità professionali autorizzate e secondo i principi di necessità, minimizzazione, esattezza e riservatezza.

I Destinatari devono:

- * accedere solo ai dati necessari;
- * verificare l'identità dell'interlocutore prima di comunicare informazioni;
- * comunicazioni a soggetti non autorizzati;
- * rispettare le modalità di conservazione;
- * utilizzare esclusivamente strumenti e canali autorizzati.

È vietato:

- * consultare pratiche per curiosità o interesse personale;
- * utilizzare dati per scopi estranei all'attività lavorativa;
- * inviarli a indirizzi personali;
- * salvarli su dispositivi non autorizzati;
- * condividere credenziali;
- * fotografare o copiare documenti senza autorizzazione;
- * caricare dati, pratiche, documenti o registrazioni su piattaforme di intelligenza artificiale, servizi cloud o applicazioni non autorizzate.

Qualsiasi perdita, violazione, accesso non autorizzato o invio errato di dati deve essere immediatamente segnalato.

L'obbligo di riservatezza riguarda le informazioni relative alla Società, ai mandanti, ai debitori, al personale, ai fornitori, ai contratti, ai portafogli gestiti, ai sistemi e alle strategie aziendali e permane anche dopo la cessazione del rapporto.

9. CONFLITTI DI INTERESSE E ATTIVITÀ ESTERNE

I Destinatari devono evitare situazioni nelle quali interessi personali, familiari, professionali o finanziari possano interferire con gli interessi della Società o con l'imparzialità richiesta.

In presenza di un conflitto, anche potenziale, il soggetto interessato deve:

1. segnalarlo tempestivamente;
2. astenersi dalla relativa decisione o attività;
3. attendere le indicazioni della funzione competente.

Le attività lavorative esterne non devono essere in concorrenza con la Società, creare conflitti di interesse, compromettere lo svolgimento delle mansioni o comportare l'utilizzo di dati, strumenti, contatti o risorse aziendali.

10. ANTICORRUZIONE, OMAGGI E UTILITÀ

La Società vieta ogni forma di corruzione, sia nei rapporti pubblici sia tra privati.

È vietato offrire, promettere, richiedere o accettare denaro, utilità indebite, vantaggi o pagamenti impropri, anche attraverso consulenze, subappalti o incarichi fittizi.

Omaggi e spese di rappresentanza sono consentiti esclusivamente quando di modico valore, occasionali, conformi alle normali consuetudini, non idonei a influenzare l'imparzialità, autorizzati e adeguatamente documentati.

11. CONTABILITÀ E CONTROLLI INTERNI

Le registrazioni contabili e le rendicontazioni devono rappresentare in modo completo e veritiero le operazioni effettuate.

Ogni transazione deve essere autorizzata, documentata, registrata tempestivamente e verificabile.

Sono vietati registrazioni false o incomplete, documenti artificiosi, fatture relative a operazioni inesistenti, fondi occulti, occultamento di costi o ricavi, alterazione delle rendicontazioni e distruzione non autorizzata di documenti. I Destinatari devono collaborare con organi sociali, funzioni di controllo, revisori e autorità fornendo informazioni complete e veritiere.

12. PREVENZIONE DEL RICICLAGGIO E TRACCIABILITÀ

La Società promuove la tracciabilità dei flussi finanziari e il rispetto delle procedure applicabili in materia di prevenzione del riciclaggio.

I Destinatari devono utilizzare modalità di pagamento autorizzate, rispettare i limiti all'utilizzo del contante, evitare frazionamenti artificiosi, segnalare anomalie e procedere alle verifiche previste.

L'attività di recupero crediti non deve essere utilizzata per trasferire, occultare o rendere apparentemente lecita la provenienza di somme di denaro.

13. RAPPORTI CON FORNITORI, CONSULENTI ED ESATTORI

La selezione e gestione dei soggetti esterni deve avvenire secondo criteri di professionalità, affidabilità, competenza, integrità, trasparenza e assenza di conflitti di interesse.

Tali soggetti devono conoscere e rispettare le disposizioni del Codice applicabili alla loro attività.

La Società può effettuare audit e verifiche documentali, sugli incassi, sui reclami e sulle attività svolte.

I soggetti esterni devono collaborare ai controlli, partecipare alla formazione richiesta, rispettare le regole relative a privacy, sicurezza e incassi e segnalare tempestivamente anomalie o incidenti.

14. CONCORRENZA E RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

La Società opera secondo principi di concorrenza libera, corretta e leale.

Sono vietati accordi anticoncorrenziali, scambi illeciti di informazioni riservate, acquisizione illecita di informazioni su concorrenti e dichiarazioni false o denigratorie.

I rapporti con Autorità pubbliche, forze dell'ordine, Autorità giudiziarie e amministrazioni devono essere gestiti esclusivamente dai soggetti autorizzati e secondo criteri di correttezza, trasparenza e collaborazione.

È vietato fornire informazioni false, occultare documenti, ostacolare verifiche o riconoscere vantaggi indebiti.

15. PERSONALE, PARI OPPORTUNITÀ, SALUTE E SICUREZZA

La Società garantisce pari opportunità e vieta discriminazioni, molestie, mobbing, intimidazioni, umiliazioni e ritorsioni.

Le decisioni relative al personale devono essere basate su criteri oggettivi, quali competenze, esperienza, prestazioni e requisiti professionali.

La Società tutela la salute e sicurezza dei lavoratori. Ogni Destinatario deve rispettare le misure di prevenzione, utilizzare correttamente le attrezzature, partecipare alla formazione obbligatoria e segnalare situazioni di pericolo. Nessun obiettivo commerciale o operativo può giustificare la violazione delle norme in materia di salute e sicurezza.

16. TUTELA AMBIENTALE

La Società promuove un utilizzo responsabile delle risorse, la riduzione degli sprechi, il corretto smaltimento dei rifiuti e, quando possibile, la digitalizzazione dei processi.

17. UTILIZZO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI

Gli strumenti informatici e di comunicazione devono essere utilizzati per finalità professionali e nel rispetto delle autorizzazioni ricevute.

È vietato:

- * condividere password;
- * accedere a sistemi senza autorizzazione;
- * installare software non autorizzato;
- * disattivare misure di sicurezza;
- * utilizzare strumenti aziendali per attività illecite;
- * trasferire dati a servizi esterni non autorizzati;
- * aprire allegati o collegamenti sospetti senza le necessarie verifiche.

I Destinatari devono segnalare immediatamente:

- * tentativi di phishing;
- * malware;
- * smarrimenti di dispositivi;
- * accessi anomali;
- * violazioni delle credenziali;
- * incidenti informatici.

18. STRUMENTI INFORMATICI E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Gli strumenti informatici devono essere utilizzati esclusivamente per finalità professionali e nel rispetto delle autorizzazioni ricevute.

È vietato:

- condividere password;
- accedere a sistemi senza autorizzazione;
- installare software non autorizzati;
- disattivare misure di sicurezza;
- trasferire dati a servizi esterni non autorizzati;
- utilizzare gli strumenti aziendali per attività illecite.

Tentativi di phishing, malware, smarrimenti di dispositivi, anomalie di accesso e incidenti informatici devono essere immediatamente segnalati.

Gli strumenti di intelligenza artificiale possono essere utilizzati esclusivamente se autorizzati dalla Società.

Non possono essere inseriti in sistemi non autorizzati dati personali, informazioni sui debitori o sui mandanti, credenziali, contratti, registrazioni telefoniche, documenti riservati o informazioni commerciali e strategiche.

Gli output generati da sistemi automatizzati devono essere verificati da una persona competente prima di essere utilizzati per comunicazioni, valutazioni o decisioni.

19. BENI AZIENDALI E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

I Destinatari devono proteggere apparecchiature, software, banche dati, procedure, modelli, marchi, documenti, credenziali, informazioni commerciali e know-how aziendale.

Tali beni non possono essere utilizzati per finalità personali né trasferiti a terzi senza autorizzazione.

La Società rispetta altresì i diritti di proprietà intellettuale di terzi.

19. Formazione

La Società organizza attività di formazione e aggiornamento, in particolare sui rapporti con i debitori, privacy, reclami, sicurezza informatica, prevenzione delle frodi e del riciclaggio, gestione degli incassi, anticorruzione, salute e sicurezza e utilizzo degli strumenti aziendali.

La partecipazione alla formazione obbligatoria deve essere documentata.

20. TRASFERTE

Le spese sostenute per le trasferte di lavoro devono essere improntate a criteri di ragionevolezza, moderazione, economicità e coerenza con le esigenze professionali.

Tutte le spese devono essere preventivamente autorizzate secondo le procedure aziendali e correttamente imputate alla società presso la quale il soggetto interessato presta la propria attività, evitando addebiti impropri ad altre società del Gruppo.

In occasione di pranzi, incontri, eventi o trasferte ai quali partecipino più soggetti della Società, il pagamento delle spese deve essere effettuato, ove applicabile, dal soggetto con maggiore anzianità o responsabilità professionale presente.

La partecipazione del coniuge o del partner a viaggi e trasferte di lavoro è consentita purché i relativi costi rimangano a carico dell'interessato. La Società può sostenere tali spese esclusivamente quando la presenza del coniuge o del partner sia connessa a specifici eventi o occasioni di carattere professionale e sia stata preventivamente autorizzata dal competente responsabile.

Per gli aspetti operativi, i limiti di spesa, le modalità di autorizzazione, rendicontazione e rimborso si rinvia alle eventuali policy e procedure aziendali vigenti in materia di viaggi e trasferte.

21. CONTROLLI

La Società verifica il rispetto del Codice mediante controlli interni, audit, verifiche documentali, analisi dei reclami, monitoraggio degli incassi, controlli sui sistemi informatici e verifiche su fornitori e collaboratori.

Tutti i Destinatari devono collaborare alle verifiche e fornire informazioni complete e veritiere.

È vietato ostacolare i controlli, alterare documenti o influenzare impropriamente i soggetti coinvolti.

22. CONSEGUENZE DELLE VIOLAZIONI

La violazione del Codice costituisce inadempimento degli obblighi derivanti dal rapporto con la Società.

Per i dipendenti, le violazioni possono comportare conseguenze disciplinari nel rispetto della legge, del contratto collettivo applicabile, delle procedure disciplinari e del principio di proporzionalità.

Per collaboratori, consulenti, esattori, agenti e fornitori possono essere adottati, in relazione alla gravità della violazione:

- contestazioni e richieste di azioni correttive;
- sospensione dell'incarico;
- revoca delle autorizzazioni operative;
- risoluzione del rapporto;
- richiesta di risarcimento del danno;
- segnalazione alle Autorità competenti, quando prevista.

Ogni misura deve essere adottata previa verifica dei fatti e nel rispetto del contraddittorio e delle garanzie applicabili.

Bergamo, 15 settembre 2026
SERVICE LINES SRL