

POLICY GESTIONE RECLAMI e CONTESTAZIONI

Società: Service Lines S.r.l.

Attività: Recupero crediti stragiudiziale e giudiziale

Versione: 2.0

Aggiornamento al: 24 luglio 2026

Ufficio competente: Ufficio Reclami

E-mail reclami: reclami@servicelines.it

PEC reclami: reclamiservicelines@pec.it

1. Finalità e ambito di applicazione

Service Lines S.r.l. adotta la presente policy per disciplinare la ricezione, registrazione, gestione e chiusura dei reclami relativi all'attività di recupero stragiudiziale dei crediti svolta per conto dei mandanti da parte di Service Lines srl.

La policy si applica anche:

- ai reclami relativi all'operato di esattori, gestori, incaricati, collaboratori, dipendenti o soggetti esterni;
- alle contestazioni relative al credito.

Ai fini della presente procedura, i soggetti contattati nell'ambito dell'attività di recupero crediti sono normalmente debitori o controparti, e non clienti in senso stretto. Resta fermo l'obiettivo di garantire una gestione corretta, trasparente, tracciata e tempestiva delle contestazioni ricevute.

2. Obiettivi

La gestione dei reclami consente a Service Lines S.r.l. di:

1. assicurare una trattazione sollecita, documentata ed esaustiva dei reclami;
2. conoscere i principali motivi di insoddisfazione dei debitori e delle controparti;
3. mantenere rapporti corretti e trasparenti con debitori, mandanti e terzi;
4. prevenire controversie legali e favorire, ove possibile, una composizione bonaria;
5. contenere rischi legali, reputazionali, privacy, AML e operativi;
6. tutelare gli interessi economici, commerciali e reputazionali dei mandanti;
7. garantire il corretto esercizio dei diritti privacy degli interessati;
8. individuare eventuali misure correttive, riparatorie o disciplinari;
9. assicurare adeguata formazione al personale e agli esattori coinvolti.

3. Principi generali

La gestione dei reclami e delle istanze è ispirata ai seguenti principi:

- tracciabilità, mediante registrazione nel Registro Reclami/Istanze;
- tempestività, con gestione nel più breve tempo possibile;
- trasparenza, nelle modalità di presentazione e gestione del reclamo;
- chiarezza, nelle risposte fornite al reclamante/interessato;
- correttezza, nei confronti di tutte le parti coinvolte;
- gratuità, per il reclamante/interessato;
- riservatezza, nel trattamento delle informazioni;
- tutela del mandante, ove il reclamo riguardi una pratica affidata;
- tutela del debitore, ove emergano errori o condotte non conformi;
- assenza di automatica ammissione di responsabilità, in caso di misure adottate in via prudenziale, commerciale o bonaria.

4. Definizione di Contestazione, Reclamo e Istanza sulla privacy

Per “contestazione relativa al credito” si intende ogni comunicazione con la quale il debitore o altro soggetto interessato contesta l’esistenza, la titolarità, l’importo, l’esigibilità, la prescrizione, l’avvenuto pagamento o altro elemento sostanziale relativo al credito oggetto dell’attività di recupero.

Per “reclamo” si intende ogni comunicazione con la quale un soggetto identificabile lamenta un comportamento, un’omissione, un disservizio o una condotta non conforme imputabile alla Società, ai suoi dipendenti, collaboratori, operatori, esattori o altri incaricati.

Per “Istanza sulla privacy” si intende una richiesta di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione o altro diritto previsto dalla normativa sulla protezione dei dati personali.

5. Canali di ricezione

Il reclamo può essere presentato mediante comunicazione scritta indirizzata a Service Lines, tramite e-mail ordinaria all'indirizzo reclami@servicelines.it, tramite PEC all'indirizzo reclamiservicelines@pec.it, oppure tramite gli eventuali ulteriori indirizzi di posta elettronica specificamente individuati per il singolo prodotto e comunicati nell'ambito della relativa organizzazione operativa.

6. Ufficio Reclami e Composizione

La gestione dei reclami è affidata all’Ufficio Reclami.

L’Ufficio Reclami è composto da:

- un Responsabile dell’Ufficio Reclami;
- uno o più addetti appartenenti all’Ufficio Back Office, incaricati delle attività di ricezione, registrazione, classificazione, istruttoria e supporto operativo.

Il Responsabile dei reclami è stato individuato dal Consiglio di Amministrazione in modo che lo stesso occupi una posizione indipendente rispetto alle funzioni aziendali, al fine di garantire la massima neutralità nell’analisi dei reclami e nei successivi giudizi sulla fondatezza o meno della lamentela

esposta. In relazione a ciò, il Consiglio di Amministrazione ha attribuito al Responsabile dell'Area Legale della controllante Essegibi Service Spa la qualifica di Responsabile dei Reclami.

7. La procedura

* Le caselle di posta elettronica e di posta elettronica certificata sono presidiate dall'Ufficio Back Office e sono controllate con frequenza almeno bisettimanale nei giorni lavorativi.

In caso di assenza, il controllo è assicurato dal relativo sostituto individuato nell'organigramma.

La visibilità delle caselle è comunque garantita al Responsabile dei Reclami.

*Al momento della ricezione della comunicazione, il mittente riceve, attraverso il medesimo canale utilizzato — posta elettronica ordinaria o PEC — una conferma automatica di presa in carico del seguente tenore:

“Egregio Signore/Gentile Signora, abbiamo preso in carico la Sua comunicazione.

Qualora la questione rientri tra quelle di competenza della società mandante, la comunicazione sarà trasmessa alla stessa, con richiesta di effettuare le necessarie verifiche e di fornire il relativo riscontro. La comunicazione sarà gestita secondo le modalità e le tempistiche previste dalle procedure aziendali.

Cordiali saluti

Service Lines S.r.l.”

* L'addetto incaricato dell'Ufficio Back Office esamina ogni comunicazione ricevuta e, entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione, li classifica, in base al contenuto, come:

1. contestazione relativa al credito;
2. reclamo relativo all'operato della Società, degli operatori o degli esattori;
3. comunicazione proveniente da un'autorità o da un ente pubblico;
4. istanza in materia di protezione dei dati personali;
5. richiesta generica o altra comunicazione.

La qualificazione deve essere effettuata sulla base del contenuto sostanziale della comunicazione, indipendentemente dal titolo o dalla denominazione utilizzata dal mittente.

In caso di dubbio, la comunicazione è sottoposta al Responsabile dell'Ufficio Reclami.

7.1 Contestazione relativa al credito

Quando la comunicazione contiene una contestazione relativa, a titolo esemplificativo, all'esistenza, all'importo, alla titolarità, alla prescrizione, all'avvenuto pagamento o all'esigibilità del credito, l'addetto dell'Ufficio Back Office:

- allega la contestazione nel gestionale aziendale;
- associa la comunicazione alla relativa pratica;

Un diverso addetto dell'Ufficio Back Office trasmette quindi la contestazione alla società mandante, affinché svolga le verifiche di propria competenza e comunichi l'esito dell'istruttoria.

La ricezione di una contestazione relativa all'esistenza, all'importo, all'avvenuto pagamento, alla titolarità o all'esigibilità del credito comporta la sospensione cautelativa dell'attività di recupero, salvo diverse motivate istruzioni della mandante. Il blocco e la successiva riattivazione devono essere registrati nel gestionale.

a) Accoglimento della contestazione

Qualora la mandante riconosca la fondatezza, totale o parziale, della contestazione, essa comunica alla Società le determinazioni assunte e, quando necessario:

- revoca o modifica l'affidamento della pratica;
- dispone la correzione degli importi;
- emette l'eventuale nota di credito;
- fornisce le istruzioni per la comunicazione al debitore.

b) Rigetto della contestazione

Qualora la mandante ritenga infondata la contestazione, comunica alla Società le ragioni dell'esito.

La Società assegna la pratica all'esattore il quale informa telefonicamente il debitore dell'esito della verifica e valuta un'eventuale soluzione stragiudiziale.

7.2 Reclamo imputabile alla Società/Esattore

Quando la comunicazione riguarda il comportamento della Società, di un dipendente, di un collaboratore, di un operatore telefonico o di un esattore, l'addetto dell'Ufficio Back Office:

- lo trasmette, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione, al Responsabile dell'Ufficio Reclami;

La mandante è informata senza ritardo quando il reclamo riguarda una pratica affidata, presenta profili di gravità, può incidere sul rapporto con il debitore o può determinare responsabilità, rimborsi, contenziosi o danni reputazionali.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami l'istruttoria e acquisisce tutte le informazioni.

Durante l'istruttoria possono essere adottate misure cautelari, quali:

- sospensione temporanea dei contatti;
- sospensione dell'operatore o dell'esattore dalla gestione della posizione;
- blocco di determinate attività;
- coinvolgimento di diverse funzioni aziendali.

Le misure cautelari non costituiscono riconoscimento della fondatezza del reclamo né anticipazione di responsabilità.

Al termine dell'istruttoria, il Responsabile dell'Ufficio Reclami predispone una risposta chiara, completa e coerente con gli elementi acquisiti.

La risposta deve indicare:

- l'esito delle verifiche;
- le eventuali misure adottate;
- le eventuali attività ancora in corso;
- le modalità per richiedere ulteriori chiarimenti.

La risposta conclusiva è trasmessa, di regola, entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo. Qualora l'istruttoria non possa essere completata entro tale termine, il reclamante riceve un aggiornamento motivato sullo stato della pratica e sui tempi stimati di conclusione.

7.3 Istanze privacy

Qualora la comunicazione contenga una richiesta di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione o altro diritto previsto dalla normativa sulla protezione dei dati personali, l'addetto Back

Office, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione, lo trasmette immediatamente al Referente Privacy o al Responsabile competente.

L'istanza privacy deve essere registrata e gestita secondo la specifica procedura aziendale e nei termini previsti dalla normativa applicabile (30 giorni dalla ricezione).

7.4 Comunicazioni provenienti da INPS, Agenzia delle Entrate e altri enti pubblici

L'addetto dell'Ufficio Back Office, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione, trasmette le comunicazioni provenienti dall'INPS, dall'Agenzia delle Entrate o da altri enti e autorità pubbliche senza ritardo all'Ufficio Amministrazione.

L'Ufficio Amministrazione:

- verifica la natura e la scadenza della richiesta;
- acquisisce le informazioni necessarie;
- predispone il riscontro;
- conserva la documentazione relativa all'evasione della richiesta.

Qualora la comunicazione presenti profili legali, privacy, fiscali o giudiziari, l'Ufficio Amministrazione coinvolge tempestivamente la funzione competente.