

In un'ottica di costante miglioramento della qualità del servizio offerto Accessit S.r.l., ha aderito e si è impegnata a rispettare il Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del Credito sottoscritto tra UNIREC e le più rappresentative Associazioni dei Consumatori (AACC) ed integralmente riportato nella sezione Documenti di questo sito.

### 1. Definizioni

- Contestazione: Segnalazione scritta, relativa alla fondatezza del credito, con riferimento alla quale il soggetto legittimato a rispondere è il Titolare del credito.
- Reclamo: Lamentela del consumatore/debitore anche presentata tramite le AACC, ove il debitore contesti in modo circostanziato le modalità di svolgimento del servizio di recupero crediti da parte della Società.

### 2. Modalità di invio delle segnalazioni:

Invitiamo il Cliente/Debitore ad utilizzare sempre il modulo sotto riportato per inoltrare le segnalazioni, in quanto nello stesso vengono richieste le informazioni necessarie per l'identificazione e l'eventuale contatto. L'assenza di queste informazioni potrebbe determinare la mancata presa in carico della segnalazione o l'impossibilità di rispettare i tempi previsti per l'evasione. Per facilitare il Cliente/Debitore è possibile inviare automaticamente la segnalazione cliccando "Invia" dopo aver compilato il modulo.

I dati forniti saranno trattati per le finalità strettamente connesse all'evasione della segnalazione, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy (Reg. UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii) in modo di garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Per ulteriori informazioni si invita a leggere l'informativa generale consultabile sul sito internet della Società.

In alternativa il cliente può presentare Reclamo mediante lettera raccomandata A/R o per via telematica, anche attraverso l'indirizzo e-mail di seguito riportato:

***Accessit S.r.l. Alla cortese attenzione del Responsabile Reclami c/o sede operativa: Via Aretusa, 50 – 00155 Roma***

***E-mail reclami: [reclami@accessit.it](mailto:reclami@accessit.it)***

### **3. Modalità di trattazione delle segnalazioni**

La trattazione delle Contestazioni/Reclami è affidata al Responsabile Reclami che provvede a censirli mediante annotazione in un apposito Registro. Ad avvenuta registrazione della segnalazione, il Responsabile Reclami provvede ad istruire la pratica, avvalendosi della collaborazione di tutte le strutture interessate, al fine di consentire un'ideale e tempestiva risposta al soggetto richiedente. Il Responsabile Reclami si impegna ad evadere la richiesta entro 30 giorni dal suo ricevimento.

### **4. La domanda di Conciliazione**

Il Consumatore, nel caso di risposta mancante o incompleta, può inoltrare direttamente o tramite una AACC una Domanda di Conciliazione alla segreteria del Forum (rispettivamente nel termine di 90 o 45 giorni).

### **5. La Conciliazione**

La segreteria del Forum, entro 7 giorni verifica la completezza della domanda, provvede ad inoltrare la stessa alla Commissione Paritetica di Conciliazione, la quale analizza il caso e redige, entro 15 giorni, il verbale di proposta di accordo.

Il Consumatore/Debitore, entro 15 giorni, può accettare o meno la proposta formulata.

[Link Forum Unirec – Consumatori](#) / [Modulo Conciliazione](#)



**COMPILA IL FORM PER EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE**

e spedisce ad [reclami@accessit.it](mailto:reclami@accessit.it)

Nome *			
Cognome *			
Ragione Sociale		Ruolo	
Telefono *			
Contratto *			
Posizione			
E-mail*			
<input type="checkbox"/> RECLAMO		<input type="checkbox"/> CONTESTAZIONE	
Messaggio *			

\* Campi obbligatori

Ho preso visione dell'informativa in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del [Regolamento UE 2016/679](#)

Sede Legale: Circonvallazione Clodia, 15 – 00195 Roma – Sede Operativa: Via Aretusa, 50 – 00155 Roma  
P.IVA. 13797041004 Tel.-Fax 06- 96044267 [www.accessit.it](http://www.accessit.it) – [info@accessit.it](mailto:info@accessit.it)