

Informativa Reclami dei clienti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016 (“Regolamento” o “GDPR”)

Dal 25 maggio 2018, è in vigore il Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e libera circolazione di tali dati, noto anche come GDPR. Con la presente, siamo pertanto a informarLa in merito al trattamento dei Suoi dati personali da parte nostra e in merito ai Suoi diritti.

1. Titolare e responsabile del trattamento dei dati personali

Le rispettive società del Gruppo KRUK sono i Titolari del trattamento dei Suoi dati personali, a seconda della società titolare, Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali (di seguito “Titolare”) può quindi essere:

- **ITACAPITAL Srl**, a socio unico, società soggetta a direzione e coordinamento di KRUK S.A., con sede legale in Milano, Piazza della Trivulziana 4/A CAP 20126;
Oppure
- **KRUK Investimenti srl**, a socio unico, società soggetta a direzione e coordinamento di KRUK S.A., con sede legale in Milano, Piazza della Trivulziana 4/A CAP 20126.

Se dovesse riscontrare difficoltà ad individuare il titolare del trattamento tra le società sopra elencate, può scriverci o telefonarci ai contatti indicati al termine dell’informativa.

Responsabile del trattamento è **KRUK Italia S.r.l.**, a socio unico, società soggetta a direzione e coordinamento di KRUK S.A., con sede legale in Piazza della Trivulziana 4/A, 20126 Milano e sede operativa in via Taviani n. 170, 19125 La Spezia (di seguito “Responsabile”);

2. Responsabile della protezione dei dati personali (DPO)

Abbiamo nominato il Responsabile della protezione dei dati (DPO), a cui può rivolgersi per qualsiasi questione relativa al trattamento dei Suoi dati personali e in merito ai Suoi diritti in materia, scrivendo al seguente indirizzo e-mail: dpo@it.kruk.eu.

3. Oggetto del trattamento

Per “Dati personali” si intende qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile.

Per trattamento di dati personali ai fini della presente informativa è da intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con l’ausilio di processi manuali e/o automatizzati e applicate ai Dati personali, come la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l’interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

I dati personali che trattiamo sono quelli indicati nel/con il reclamo (Può trattarsi ad esempio di dati che consentono l’identificazione, come nome e cognome; numero o copia di documenti di identità; indirizzo e recapiti, quali numero di telefono e indirizzo e-mail; dati finanziari e informazioni sulla posizione debitoria oggetto del reclamo) e quelli già in nostro possesso relativi alla pratica ai fini dell’attività di recupero crediti.

Non trattiamo dati particolari. Tuttavia, se nel reclamo fossero presenti anche tali categorie di dati, saremmo obbligati alla loro conservazione, adottando specifiche misure di sicurezza.

4. Finalità e base giuridica del trattamento

Il Responsabile, per conto del Titolare, tratterà i dati per le seguenti finalità:

- attività di gestione e riscontro del reclamo da Lei presentato; base giuridica adempimento di un obbligo legale.
- conservazione della prova di avvenuto riscontro del reclamo per finalità difensive in sede giudiziaria; base giuridica adempimento di obbligo legale.

5. Origine dei dati personali

I dati personali trattati hanno origine dal Suo reclamo; per finalità di gestione e lavorazione del reclamo stesso sarà necessario accedere ai dati acquisiti nell'ambito della nostra attività di gestione del credito, accade molto spesso che i dati siano ottenuti dal titolare originale del credito ai sensi di un contratto di cessione del credito. Essendo obbligati a garantire che i dati siano aggiornati, tali dati potrebbero essere aggiornati in base alle informazioni ottenute da (i) database generalmente disponibili come Registro delle Imprese, Repertorio Economico e Amministrativo (R.E.A.), catasto e registri ipotecari, servizi di consultazione di elenchi, uffici statistici; (ii) visita domiciliare/contatto telefonico con i nostri consulenti; (iii) tramite agenzie investigative eventualmente incaricate; (iv) nel corso dell'attività di recupero crediti; (v) qualora sia stata avviato o completato un procedimento esecutivo finalizzato al recupero del Suo credito, possiamo anche ottenere o aggiornare i Suoi dati in base alle informazioni ricevute dall'Ufficiale giudiziario

6. Modalità del trattamento e conservazione dei dati personali

Il Reclamo da Lei presentato e i dati personali contenuti verranno registrati per la lavorazione e conservazione all'interno del gestionale del Responsabile del Trattamento.

I dati personali oggetto del trattamento transiteranno e verranno archiviati su server di proprietà di KRUK SA. I Suoi dati personali saranno conservati solo per il tempo necessario alle finalità per le quali vengono raccolti nel rispetto del principio di minimizzazione ex art. 5.1.c) GDPR.

I suoi Dati Personali potranno essere conservati fino alla data di estinzione dell'integrale del debito e, limitatamente a eventuali documenti necessari per gli adempimenti contabili, per il periodo necessario al rispetto degli obblighi di legge.

7. Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere resi accessibili, per le finalità sopra menzionate: ai dipendenti e ai collaboratori di KRUK Italia, appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento.

I Suoi dati personali sono trattati da KRUK S.A., con sede legale a Wroclaw (51-116), ul. Wołowska 8 (Polonia), che gestisce i crediti di tutte le società del Gruppo KRUK, e da aziende appaltatrici che forniscono i relativi servizi.

I Suoi dati possono anche essere resi disponibili a entità che supportano il processo di recupero crediti, quali studi legali, aziende che forniscono servizi di stoccaggio e archiviazione dei documenti, agenzie di informazioni creditizie, agenzie investigative, servizi di consultazione di elenchi, operatori delle telecomunicazioni, entità che forniscono servizi postali o di corriere espresso, società di rilevazione e ricerche a fini statistici, nonché a tutti i nostri consulenti o revisori o ad eventuali società terze a cui potrebbero essere subappaltate le pratiche in qualità di Sub Responsabili del trattamento.

Inoltre, i suoi dati personali potranno essere condivisi con soggetti, enti o autorità, autonomi titolari, a cui sia obbligatorio comunicare i suoi dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità.

8. Trasferimento dei dati personali

Potremmo utilizzare servizi di fornitori e partner situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, pertanto è possibile che i dati personali siano trasferiti in paesi al di fuori del SEE, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto con apposita decisione di adeguatezza della Commissione Europea, articoli 45, 46 GDPR. Informazioni sulle decisioni della Commissione europea che stabiliscono il livello di protezione adeguato sono disponibili a questo link: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en.

Eventuali trasferimenti di dati personali verso Paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione europea, saranno possibili solo qualora siano fornite dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa ("Binding Corporate Rules") e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati.

9. Diritti degli interessati

Nel corso della nostra attività, garantiamo la possibilità di esercitare i diritti derivanti dal GDPR. Ai sensi del GDPR, Lei ha diritto a:

- ottenere informazioni sul trattamento dei Suoi dati personali e una copia degli stessi;
- trasferire i dati personali che ci ha fornito in conseguenza di un accordo concluso o trattati da noi sulla base del Suo consenso;
- opporsi al trattamento dei Suoi dati personali (richiesta di interrompere il trattamento dei dati personali), in particolare per ragioni legate alla Sua particolare situazione. Di norma, l'esercizio del diritto di opposizione impedisce il trattamento dei Suoi dati personali. Tuttavia, tenga presente che tale effetto non si produrrà qualora proviamo l'esistenza di stringenti legittimi motivi per il trattamento che prevalgono sui motivi dell'opposizione, o in caso dimostriamo che esistono ragioni per determinare, affermare e tutelare il nostro credito legale nei Suoi confronti.

Lei può inoltre richiedere:

- la rettifica dei Suoi dati, dimostrando che quelli in nostro possesso non sono precisi, ad esempio non aggiornati o incompleti;
- la cancellazione dei Suoi dati personali ("diritto all'oblio") se: (i) i dati non sono più necessari per gli scopi del trattamento; (ii) i dati sono stati trattati o acquisiti in modo illecito; (iii) la cancellazione è imposta da obblighi di legge; (iv) Lei si è opposto al trattamento dei Suoi dati; (v) Lei ha ritirato il Suo consenso al trattamento ove previsto. Nel rispetto di quanto previsto nel GDPR, non cancelleremo i Suoi dati personali nella misura in cui il trattamento è necessario per noi per determinare, affermare o tutelare il nostro credito legale, ad es. avanzare una richiesta di pagamento del debito, oppure abbiamo l'obbligo giuridico di trattare i dati, ad es. l'obbligo di conservare la documentazione contabile.
- la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali, il che significa che i dati personali conservati possono essere contrassegnati allo scopo di limitarne il trattamento in futuro, se: (i) ha contestato la precisione dei Suoi dati personali (per un periodo che ci consenta di verificarne l'accuratezza); (ii) il trattamento è illecito, ma non vuole che i Suoi dati personali siano cancellati; (iii) non abbiamo più bisogno dei dati, ma saranno richiesti a Lei per tutelare o affermare un credito legale; (iv) si oppone al trattamento dei dati (finché non viene stabilito se i legittimi motivi per il trattamento prevalgono sulle ragioni dell'opposizione). Tuttavia, se dietro su richiesta dovessimo limitare il trattamento dei Suoi dati, ci sarà comunque consentito trattarli al fine di determinare, affermare o tutelare il nostro credito legale.

Qualora i dati personali siano trattati sulla base del Suo consenso, ha facoltà di ritirare il consenso in qualsiasi momento. Tuttavia, ciò non pregiudicherà la liceità dell'utilizzo dei Suoi dati da parte della società in base al consenso fornito prima del ritiro.

KRUK ITALIA S.R.L.
Piazza della Trivulziana 4/A,
20126 Milano



Qualora desideri esercitare i diritti indicati in precedenza, potrà utilizzare l'apposita modulistica presente sui nostri siti web o inviarci una richiesta:

- via e-mail, scrivendo all'indirizzo: servizioclienti@it.kruk.eu
- telefonicamente, chiamando il numero: 06 833 61 571
- tramite posta, scrivendo all'indirizzo: KRUK Italia S.r.l. Via Taviani n. 170 19125 La Spezia
- di persona, mediante la visita di un nostro consulente del credito domiciliare o recandosi presso la nostra sede operativa di La Spezia, in Via Taviani n. 170 19125 La Spezia.

Inoltre, può presentare un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali i cui contatti sono reperibili sul sito www.garanteprivacy.it.