



Informativa ai 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 del credito nei Suoi confronti, la società con cui ha sottoscritto un accordo o alla quale ha fornito il consenso al trattamento dei Suoi dati. 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 e modalità 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 dati che consentono la Sua identificazione, ad esempio nome e cognome; dati identificativi alfanumerici come codice fiscale, eventuale partita IVA e numero o copia di documenti di identità; indirizzo e recapiti, quali numero di telefono e indirizzo e-mail. Laddove trattiamo i Suoi dati ai fini dell’attività di recupero crediti, saranno incluse anche informazioni sulla sua posizione debitoria, sui pagamenti effettuati e informazioni sulla Sua situazione economico-finanziaria necessarie a tale scopo, quali: reddito e fonti di reddito, proprietà, inclusi immobili e beni personali.

Desideriamo renderLe noto che, nel corso della nostra attività, i Suoi dati personali saranno trattati tramite mezzi automatici, compresa la profilazione. La profilazione consiste nell’utilizzo dei dati personali per valutare le Sue preferenze, allo scopo di stabilire i metodi di contatto preferiti, ad es. telefonicamente, digitalmente, di persona o soltanto per posta; individuare le soluzioni di pagamento più idonee, ad es. eventuale rateizzazione del debito e proposta di importi delle rate; stabilire le possibili modalità di recupero, ovvero tramite accordo transattivo bonario o procedimento giudiziale ed esecutivo.

4. Finalità e base giuridica del trattamento

Possiamo trattare i Suoi dati personali di cui al punto 3.1 per i seguenti scopi e sulla base del legittimo interesse perseguito dal Titolare del trattamento (Articolo 6, paragrafo 1, lettera f) del GDPR):

- recuperare il credito in via bonaria nonché mediante procedimento giudiziale ed esecutivo;
- effettuare visite domiciliari, invio di comunicazioni e solleciti in forma cartacea, digitale, telefonica e ogni altra attività legittimamente prevista finalizzata alla gestione della sua posizione e al recupero del credito;
- evadere i reclami e le Sue richieste;
- esaminare la qualità dei nostri servizi, ovvero valutare la Sua soddisfazione rispetto alla modalità di gestione della Sua posizione e verificare se la nostra attività è eseguita adeguatamente;
- individuare le Sue preferenze, anche mediante profilazione, per adattare le modalità di contatto, le soluzioni offerte o le possibili modalità di chiusura della posizione in base alle Sue esigenze.

Possiamo inoltre trattare i Suoi dati per la seguente finalità:

- intraprendere azioni prima della conclusione di un accordo o per eseguire un accordo sottoscritto con Lei (Articolo 6, paragrafo 1, lettera b) del GDPR);
- marketing, se ci hai dato il consenso volontario. La base giuridica del trattamento è quindi il tuo consenso (art. 6 paragrafo 1, lettera a) del GDPR);
- per l'adempimento ad obblighi previsti da leggi, regolamenti e normativa comunitaria ovvero a disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e controllo, per dare evidenza dei Suoi dati a fini fiscali e contabili (Articolo 6, paragrafo 1, lettera c) del GDPR).
- evadere i reclami e le Sue richieste, mantenerne evidenza qualora seorga l'esigenza legale di provare dei fatti (Articolo 6, paragrafo 1, lettera c), del GDPR);
- conformità agli obblighi legali derivanti dalle disposizioni sulla lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo (articolo 6, paragrafo 1, lettera c), del GDPR).

5. Origine dei dati personali

In alcuni casi, otteniamo i Suoi dati personali in altri modi anziché direttamente da Lei. 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 Suoi 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. Nei casi illustrati sopra, otteniamo generalmente le seguenti categorie di dati personali: nome e cognome, indirizzo e recapiti, dati identificativi alfanumerici (ad es. codice fiscale, eventuale partita IVA, numero della carta d'identità), informazioni relative al debito (come importo, componenti e origine del debito), informazioni relative al processo di recupero (tra cui, accordi transattivi conclusi, reclami presentati, procedimenti giudiziali ed esecutivi), informazioni relative e ricavate dai pagamenti effettuati, informazioni sulla garanzia del saldo del debito, informazioni sulla condizione economico-finanziaria (ad es. reddito e fonti di reddito, proprietà, compresi immobili e beni personali).

I dati personali sono forniti e aggiornati anche da Lei, su base volontaria. Tuttavia, dal momento che i Suoi dati personali sono trattati allo scopo di concludere ed eseguire un accordo, la mancata comunicazione degli stessi impedirà la possibilità di fruire di alcuni servizi per la sottoscrizione cartacea o digitale dell'accordo.

6. 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. Wolowska 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.

7. 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.

8. Periodo di conservazione dei dati personali

Il periodo di tempo durante il quale i Suoi dati personali sono trattati dal Titolare del trattamento dipende dallo scopo del trattamento. Generalmente, è condizionato da:

- la data dell'integrale estinzione del debito o dell'interruzione del processo di recupero per qualsiasi altro motivo, ad es. il rigetto della nostra istanza tramite sentenza definitiva e vincolante del tribunale;
- la durata dell'accordo eventualmente concluso;
- la prescrizione del debito relativo al processo di recupero o derivante da un accordo concluso;
- requisiti indicati in regolamenti universalmente applicabili (ad es. obbligo di conservazione della documentazione contabile). Potremmo conservare i suoi Dati personali anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale per adempiere a obblighi normativi e/o postcontrattuali.

9. Registrazione ed utilizzo del Servizio e-KRUK e navigazione sui siti internet

KRUK Italia mette a disposizione dei clienti degli strumenti che consentono di gestire online la propria posizione, effettuare pagamenti e raggiungere un accordo per il risanamento del debito, ad esempio il Servizio e-KRUK. Tale Servizio è utilizzabile solo dopo aver registrato un account sull'apposita piattaforma web, aver accettato apposito Regolamento e preso visione della presente informativa privacy nonché della Politica Cookie.

Il Cliente che utilizza il servizio e-KRUK è consapevole che tutte le informazioni e i dati forniti o aggiornati saranno utilizzati ai fini del recupero del credito e che, pertanto, anche in caso di cancellazione dal Servizio essi continueranno ad essere utilizzati ai fini del recupero credito come indicato nella presente informativa.

Per consentirLe sia l'utilizzo del servizio e-KRUK quanto la navigazione sui siti internet riconducibili a Itacapitalsrl, KRUK Investimenti srl e KRUK Italia srl, tratteremo, inoltre, dati di navigazione. Tali dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale lei accede a Internet, l'indirizzo Internet dal quale lei si è collegato al Sito, ecc.) sono ottenuti mediante l'utilizzo dei cookies, ossia sistemi informatici preposti al funzionamento dei siti internet, finalizzati a migliorare la navigazione. Per ulteriori specifiche a riguardo si rinvia alla Politica Cookie.

10. Registrazione delle telefonate

Le telefonate da/al Call center di KRUK Italia srl potranno essere registrate per finalità di controllo qualità, per difesa



da contestazioni e per rispondere ad eventuali richieste dell'Autorità giudiziaria e/o di altre Autorità pubbliche preposte alla vigilanza sull'attività svolta da KRUK Italia, nonché per finalità di sicurezza di tutela dei lavoratori e del patrimonio aziendale. La base giuridica del trattamento è l'interesse legittimo.

La registrazione delle telefonate avverrà a mezzo di un sistema automatizzato, che registrerà le chiamate in entrata e in uscita. Le registrazioni delle telefonate potranno essere ascoltate solo da personale autorizzato e saranno conservate per il tempo necessario alle finalità espresse.

11. 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.

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.