

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

La società che ha acquisito il credito e ne è pertanto titolare, è anche Titolare del trattamento dei Suoi dati personali (di seguito “Titolare”). In questo contesto, il Titolare può essere quindi una Società del Gruppo KRUK:

ITACAPITAL S.r.l., 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 S.r.l., 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.

Avendo ricevuto mandato per la gestione del credito, **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, è Responsabile del trattamento dei Suoi dati personali (di seguito “Responsabile”).

Nel caso in cui il mandato per la gestione del credito sia stato conferito a KRUK Italia S.r.l. da una Società terza rispetto al Gruppo KRUK, si rinvia all’informativa sul trattamento dei dati personali della Società terza.

Se dovesse riscontrare difficoltà ad individuare l’esatto Titolare del trattamento, può scriverci o telefonarci ai contatti indicati al punto 11 della presente informativa.



2. Responsabile della protezione dei dati personali (DPO)

Abbiamo nominato il Responsabile della protezione dei dati, “Data Protection Officer” (“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

I dati personali sono informazioni che identificano o rendono identificabile una persona fisica. Il trattamento dei dati personali include varie operazioni, come la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, uso, comunicazione, limitazione, cancellazione e distruzione, sia manualmente che attraverso processi automatizzati.

I dati personali che trattiamo includono informazioni come nome, cognome, codice fiscale, partita IVA, documenti di identità, indirizzo, numero di telefono ed email.

Nel contesto dell’attività di recupero crediti, trattiamo anche informazioni sulla posizione debitoria, pagamenti effettuati e dettagli sulla situazione finanziaria, come reddito e fonti di reddito, proprietà, inclusi immobili e beni personali.

Desideriamo informarLa che durante la nostra attività, i Suoi dati personali verranno trattati anche tramite strumenti automatici, inclusa la profilazione. La profilazione viene utilizzata per identificare preferenze e metodi di contatto preferiti, definire soluzioni di pagamento e modalità di recupero del credito. Tuttavia, non vengono prese decisioni basate esclusivamente sul trattamento automatizzato.



4. Finalità e base giuridica del trattamento

Possiamo trattare i Suoi dati personali di cui al punto 3 per i seguenti scopi e sulla base del legittimo interesse perseguito dal Titolare del trattamento (Articolo 6, paragrafo 1, lettera f) del GDPR):

- gestire e recuperare il credito in via bonaria nonché mediante procedimento giudiziale;
- 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;
- esaminare la qualità dei nostri servizi, anche ai fini di miglioramento 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 e, anche mediante profilazione, adattare le modalità di contatto, le soluzioni offerte o le possibili modalità di chiusura della posizione;
- difesa dell'interesse del Titolare, anche in sede giudiziaria, in caso di eventuali contestazioni oppure reclami.

Possiamo inoltre trattare i Suoi dati per la seguente finalità:

- esecuzione e gestione del rapporto contrattuale e/o esecuzione di misure precontrattuali (Articolo 6, paragrafo 1, lettera b) 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 sorga 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);
- invio di comunicazioni promozionali, anche relative alla partecipazione a concorsi, inviti di partecipazione a sondaggi, anche focalizzati sulla soddisfazione dei clienti, di informazioni su iniziative promosse e infine invio di newsletter (articolo 6, paragrafo 1, lettera a) del GDPR).



5. Origine dei dati personali

I dati sono ottenuti dal Titolare ai sensi dell'acquisizione 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 autorizzate ed 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 giudiziari 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 saranno trattati da dipendenti autorizzati di KRUK Italia, nonché da società appaltatrici e entità che supportano il processo di recupero crediti, come studi legali, servizi di archiviazione e stoccaggio dei documenti, agenzie creditizie, investigatori privati, operatori di telecomunicazioni e servizi postali.

Tali dati potrebbero essere condivisi anche con consulenti, revisori e altre società terze coinvolte come sub-responsabili del trattamento. Inoltre, potrebbero essere comunicati a enti o autorità, autonomi titolari, in forza di disposizioni di

legge o di ordini delle autorità.

L'elenco completo di tali soggetti è disponibile scrivendo ai contatti forniti al punto 11 della presente informativa.

Infine i Suoi dati potranno essere trattati da KRUK S.A., con sede legale a Wroclaw (51-116), ul. Wolowska 8 (Polonia), che gestisce i dati personali relativi ai crediti di tutte le società del Gruppo KRUK.



7. Trasferimento dei dati personali

I dati personali sono trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE).

Tuttavia, potrebbe essere necessario trasferire i dati a fornitori o partner al di fuori del SEE; in questi casi, è garantito un livello adeguato di protezione, riconosciuto dalla Commissione Europea attraverso decisioni di adeguatezza (articoli 45, 46 GDPR).

È possibile trovare informazioni sulle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea al seguente [link](#).

Se non esiste una decisione di adeguatezza, i trasferimenti al di fuori del SEE sono possibili solo se i Titolari e i Responsabili offrono adeguate garanzie contrattuali o pattizie, come Binding Corporate Rules o clausole contrattuali 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 dalla finalità del trattamento ed è generalmente 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).

Conserveremo i Suoi dati personali anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale, per adempiere a obblighi normativi e/o post contrattuali per un periodo di 10 anni dalla chiusura della posizione.



9. Servizio e-KRUK, chat online, navigazione sui siti internet

KRUK Italia offre il Servizio e-KRUK, consentendo ai clienti di gestire la propria posizione, effettuare pagamenti e raggiungere un accordo per il risanamento del debito. L'utilizzo del servizio richiede la registrazione di un account, l'accettazione del Regolamento e la visione dell'informativa privacy e della Politica sui cookie. I dati forniti o aggiornati tramite il Servizio e-KRUK sono utilizzati per il recupero del credito, anche dopo la cancellazione.

Per consentire l'utilizzo del servizio e-KRUK e la navigazione sui siti web correlati, vengono trattati anche dati di navigazione ottenuti tramite l'uso dei cookie; per ulteriori informazioni, è possibile consultare la [cookie policy](#) del sito web.

Infine, Sul sito web di KRUK Italia è disponibile il servizio di chat online, con un relativo Regolamento.



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
- via pec scrivendo all'indirizzo krukitalia@legalmail.it
- 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.

Documento aggiornato al 11/06/2024.