

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

La società del Gruppo KRUK titolare del credito è anche Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, pertanto può quindi essere:

- **ITACAPITAL Srl**, a socio unico, società soggetta a direzione e coordinamento di KRUK S.A., con sede legale in Milano, con sede legale in Viale Sarca 235, 20126 Milano;
Oppure
- **KRUK Investimenti srl**, a socio unico, società soggetta a direzione e coordinamento di KRUK S.A., con sede legale con sede legale in Viale Sarca 235, 20126 Milano.

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 Viale Sarca 235, 20126 Milano e sede operativa in via Taviani n. 170, 19125 La Spezia, è Responsabile del trattamento dei Suoi dati personali (di seguito “Responsabile”).

Inoltre, KRUK Italia S.r.l. può agire come Titolare del trattamento per quei reclami o richieste rivolte direttamente alla società e non inerenti alla gestione del credito.

In caso di difficoltà nell'individuare il Titolare del trattamento tra le società sopra elencate, è possibile contattarci ai recapiti indicati al termine dell'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

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.



4. Finalità e base giuridica del trattamento

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

- attività di gestione, riscontro e conservazione della prova di avvenuto riscontro del reclamo o richiesta da Lei presentata, così come disposto dalla normativa di riferimento (Articolo 6, paragrafo 1, lettera c) del GDPR).
- per finalità difensive in sede giudiziaria sulla base del legittimo interesse perseguito dal Titolare del trattamento. (Articolo 6, paragrafo 1, lettera f) del GDPR).



5. Origine dei dati personali

I dati sono ottenuti dal Titolare ai sensi dell'acquisizione del credito nonché forniti da Lei direttamente a seguito di Suo reclamo o richiesta.

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). Infine, i dati personali oggetto di trattamento potranno essere aggiornati anche da Lei, su base volontaria.



6. Destinatari dei dati personali

I 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), Bolkowska 3, 53-612 (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

I dati personali trattati in relazione a reclami o richieste saranno conservati per il tempo necessario alla gestione della comunicazione, all'adempimento degli obblighi normativi e alla tutela dei diritti del Titolare.

La durata della conservazione sarà determinata in base alla natura della richiesta, agli obblighi di legge applicabili e all'eventuale insorgenza di contenziosi, che potrebbero comportare un prolungamento del periodo di conservazione fino alla loro conclusione.

Inoltre, qualora la richiesta o il reclamo da Lei presentato sia connesso alla gestione di una posizione debitoria, i relativi dati personali saranno conservati per il periodo previsto per tali pratiche, pari a 10 anni dalla chiusura della posizione stessa.

Per maggiori informazioni è possibile contattarci ai recapiti indicati al termine dell'informativa.



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

KRUK ITALIA S.R.L.
Viale Sarca 235,
20126 Milano



- 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

Inoltre, può presentare un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Informativa aggiornata il 19/05/2026