

## Informativa ai sensi dell'art 13 del Regolamento (UE) 679/2016 (“Regolamento” o “GDPR”)

Ai sensi dell'art 13 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679 (“GDPR”), La invitiamo a leggere quanto segue in merito al trattamento dei Suoi dati personali. In caso di ulteriori domande, può contattare il nostro Responsabile della protezione dei dati (DPO).



### 1. Titolare del trattamento dei dati personali

Dal momento che tutte le chiamate da/al Call center di Kruk Italia SRL sono registrate, KRUK Italia SRL società a socio unico, con sede legale in Piazza della Trivulziana 4/A, 20126 Milano, e sede operativa in Via Paolo Emilio Taviani 170/172, 19125 La Spezia, tratterà i Suoi dati in qualità di titolare del trattamento (di seguito “Titolare”).



### 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](mailto:dpo@it.kruk.eu).



### 3. Le categorie dei Suoi dati personali

I dati personali soggetti a trattamento sono quelli emersi durante la conversazione tra Lei e l'Advisor. In particolare, potrebbero includere dati di identificazione (es. nome e cognome, data di nascita, codice fiscale) di contatto (es. indirizzo, email), dati relativi alla situazione debitoria (es. importo del debito, ), dati della registrazione (es. durata) e tutte le informazioni che Lei ha volontariamente fornito durante la chiamata.

Il Titolare del trattamento non tratta dati personali di carattere particolare ex art 9 GDPR né dati personali relativi a condanne penali e reati ex art 10 del GDPR, pertanto La invitiamo a non fornire tali informazioni durante la telefonata



### 4. Finalità, base giuridica e modalità di Trattamento

La Registrazione delle telefonate da/al Call center del Titolare viene effettuata per le seguenti finalità:

1. monitoraggio della qualità per il miglioramento continuo dell'attività di recupero;
2. tutela in caso di contestazioni oppure denunce;

per le finalità presenti al punto 1 e 2 la base giuridica del trattamento è l'art 6.1.f, legittimo interesse.

I suoi dati saranno trattati in formato digitale, inoltre, sempre per finalità di miglioramento continuo del servizio offerto potranno essere utilizzate anche tecnologie di speech analysis.



### 5. Destinatari dei dati personali, ovvero a chi possiamo trasferire i Suoi dati?

I suoi dati personali saranno trattati da dipendenti specificamente autorizzati all'ascolto delle chiamate.

Tali informazioni potrebbero anche essere condivisi anche con altre società terze nominate come responsabili del trattamento; inoltre, i Suoi dati, potrebbero essere trasmessi ad enti oppure autorità, in qualità di autonomi titolari, in conformità a disposizioni ufficiali o ordini delle autorità competenti.

Infine, i suoi dati saranno tratta da KRUK S.A., con sede legale a Wroclaw (51-116), ul. Wolowska 8 (Polonia), responsabile della gestione dell'infrastruttura informatica delle società appartenenti al Gruppo KRUK.

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



### 6. Periodo di conservazione dei dati personali

La chiamata registrata sarà conservata per un periodo di conservazione pari a 5 anni dalla conversazione, tuttavia in caso in cui la registrazione è necessaria tutelare i diritti Titolare (es. in caso di citazione in giudizio) il periodo di conservazione è esteso per tutta la durata della controversia.



## 7. Trasferimento dei dati personali

Il titolare non trasferisce direttamente i suoi dati personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo. Potrebbero comunque essere utilizzati servizi di fornitori e partner situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, pertanto potrebbe essere possibile che i dati personali vengano 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. 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 coinvolte garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa ("Binding Corporate Rules") e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati.



## 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 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](mailto:servizioclienti@it.kruk.eu)

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



- via pec scrivendo all' indirizzo [krukitalia@legalmail.it](mailto:krukitalia@legalmail.it)
- 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 27/03/2023.