

## **Informativa sulla privacy**

Le informazioni che seguono sono fornite da Gextra S.r.l. (Gruppo Intrum/LINDORFF) che opera in qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali.

### **Perché abbiamo accesso ed elaboriamo i dati**

I dati ci sono stati trasferiti sulla base del contratto di gestione dei crediti stipulato con diversi soggetti che ne hanno la proprietà (genericamente, il “Cliente”).

Secondo i termini dell'accordo originale i Suoi dati personali possono essere trasmessi a terzi nel caso in cui i pagamenti non vengano effettuati come concordato. In tal caso, i Suoi dati personali possono essere trasferiti alla nostra Società ai fini della riscossione dei crediti.

Pertanto, I dati vengono trattati ai fini del recupero del credito vantato dal nostro Cliente (Sua controparte contrattuale e creditore), credito che è stato classificato a “sofferenze” in quanto il rimborso dello stesso non è stato da Lei effettuato come stabilito nel contratto originario concluso con il Cliente o con un suo dante causa.

L'attività di recupero viene svolta sia stragiudizialmente, attraverso un contatto diretto o mediante l'ausilio della comunicazione telefonica, sia attraverso il ricorso all'Autorità Giudiziaria (ad esempio attraverso ricorsi per decreto ingiuntivo o pignoramenti immobiliari e mobiliari).

Inoltre, La informiamo che i Suoi dati personali potranno anche essere trattati al fine di: (i) intraprendere un'attività di tracciamento, assegnando un punteggio per garantire il rispetto delle buone pratiche di recupero crediti; (ii) arricchire i dati da diverse fonti, ad esempio da Information Providers, nonché da dati provenienti da pubblici registri; (iii) verificare che i dati in nostro possesso siano corretti, anche attraverso la condivisione degli stessi con terze parti autorizzate (iv) attribuire ad altri fornitori parte dei Servizi svolti dalla nostra Società con assunzione della responsabilità del trattamento sulla base del Regolamento UE; v) formare il nostro personale; difenderci in sede di reclamo o contenzioso; vi) compiere alcune valutazioni statistiche (previa pseudonimizzazione o anonimizzazione).

### **Sulla base di quale presupposto trattiamo i dati**

Elaboreremo i Suoi dati personali solo se avremo una base legale per farlo. La riscossione dei crediti è un compito di interesse sociale; infatti il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sul mancato adempimento del contratto da Lei stipulato con il Cliente, sull'obbligo del Suo pagamento e sul conseguente nostro legittimo interesse a svolgere il servizio di gestione del credito conferito dal nostro Cliente.

Pertanto, il trattamento dei Suoi dati personali, allo scopo di recuperare i crediti, è ammesso anche senza il Suo consenso preventivo.

Può utilizzare i riferimenti in calce alla presente informati se intende saperne di più su come abbiamo valutato il nostro interesse legittimo.

### **Quali dati personali stiamo elaborando e perché**

Possediamo le informazioni necessarie per la gestione della Sua posizione. Per essere in grado di comunicare con Voi, e per garantire un'identificazione sicura e veritiera, trattiamo il Suo nome, data di nascita e dati di contatto come indirizzo, numeri di telefono ed e-mail.

Per valutare la Sua capacità di far fronte all'obbligazione pecuniaria, siamo in possesso di informazioni finanziarie, lo storico dei pagamenti, i dettagli in merito ad eventuali inadempienze, gli affidamenti ricevuti, i dati della Centrale dei Rischi, gli eventuali protesti cambiari, le informazioni sul debito, reddito, attività lavorativa e il *rating* del credito.

Al fine di comprendere meglio la Sua situazione specifica e poter assumere decisioni informate nella gestione della Sua posizione, conserviamo e trattiamo anche tutte le eventuali motivazioni da Lei fornite con riferimento ai mancati pagamenti (quali, a titolo esemplificativo, circostanze individuali o familiari, problemi legati al lavoro, ecc.).

### **Come trattiamo i dati.**

Il trattamento sarà effettuato, in conformità con la legislazione sulla protezione dei dati, con le seguenti modalità:

- il trattamento potrà consistere nella raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distruzione dei dati e sarà effettuato sia con l'utilizzo di supporti cartacei che con l'ausilio di strumenti elettronici, informatici e telematici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità a quanto risultante dalla "best practice" per il recupero dei crediti e a quanto stabilito dall'art. 32 del Regolamento UE.
- Nello svolgimento delle operazioni di trattamento saranno, comunque, sempre adottate tutte le misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, in modo che sia garantito un livello di protezione dei dati adeguato alla valutazione del rischio. In particolare, un trattamento separato e rafforzato è stato adottato per la tutela dei dati sensibili.
- Le metodologie su menzionate, applicate per il trattamento, garantiranno l'accesso ai dati ai soli soggetti autorizzati dal Titolare del Trattamento;

- Per proteggere i Suoi dati personali utilizziamo anche telecamere di videosorveglianza nelle nostre sedi, soprattutto per evitare la sottrazione di dati in forma cartacea, unitamente ad altre procedure di gestione dei fascicoli.

#### **Eventuale trattamento di dati sensibili.**

Potremo trattare i Suoi dati c.d. sensibili, relativi, ad esempio, al Suo stato di salute, in nostro possesso o che saranno da Lei di volta in volta comunicati, in quanto potenzialmente influenti sulla Sua capacità di risanare la posizione debitoria.

Questo ci permetterà di adottare misure ragionevoli per soddisfare le Sue esigenze, come ad esempio consentire sufficienti dilazioni all'interno di un eventuale piano di rientro, darLe il tempo di cercare una consulenza indipendente gratuita in merito, o riadattare il piano di rientro eventualmente già in essere.

Queste informazioni saranno da noi utilizzate e conservate esclusivamente per il tempo necessario a tale scopo, fatto salvo il diritto alla conservazione di tali informazioni per la difesa in sede di reclamo o contenzioso in forma pseudonimizzata.

#### **Il conferimento dei dati.**

I Suoi dati personali ci sono stati comunicati dal nostro Cliente o acquisiti da fonti legittime; ciononostante potete decidere di fornirci ulteriori dati.

Tali informazioni potrebbero aiutarci a gestire la posizione, circostanza che può comportare un vantaggio per Lei. Ad esempio, potreste non aver saldato il Suo debito legittimamente, e potrebbe voler condividere con noi tale motivazione.

Il conferimento dei dati sarà invece obbligatorio da parte Sua quando volesse concludere un accordo stragiudiziale per risolvere la Sua pendenza.

#### **Condivisione dei dati con altri soggetti.**

Potremmo condividere i Suoi dati personali con i fornitori di cui ci avvaliamo per lo svolgimento dei nostri servizi, ad esempio servizi di stampa e posta, ricerche nei registri fondiari/catastali, servizi di *call center*, raccolta di dati sul campo, rappresentanze legali, ecc.

Potremmo anche condividere i dati personali con il nostro Cliente (la Sua parte contrattuale), con agenzie di informazioni, con Ufficiali Giudiziari e Autorità Governative.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati alle Autorità competenti di settore nel caso di controlli da parte delle stesse, oltre all'Autorità Giudiziaria anche al fine di prevenire, monitorare e documentare frodi, riciclaggio di denaro e altre attività criminali.

Se necessario per il perseguimento delle finalità descritte, i Suoi dati personali saranno trattati dai nostri dipendenti i quali saranno appositamente designati quali persone autorizzate al trattamento.

**I Suoi dati potrebbero essere soggetti ad un processo decisionale automatizzato.**

Come parte della nostra attività di recupero la nostra Società utilizza il punteggio (scoring) derivante dall'analisi dei casi. Ciò si rivela necessario per ottimizzare il nostro servizio, gestire la Sua posizione in modo efficiente e tempestivo, nonché per garantire il rispetto delle buone pratiche di riscossione dei crediti ed evitare inutili solleciti, ecc...

Il punteggio (*scoring*). Il punteggio viene assegnato con mezzi automatizzati e indica come gestire la Sua posizione sulla base dello stesso punteggio informaticamente viene deciso, ad esempio, se è probabile che onorerà il Suo debito o se sarà consigliabile inoltrare la posizione ai Legali per l'esecuzione forzata. Non riteniamo comunque che il processo decisionale automatizzato produca effetti giuridici o abbia un impatto significativo su di Voi, in quanto questo non influisce sui Suoi diritti e obblighi derivanti dal contratto.

Generalmente non riceverà alcuna informazione sul punteggio individuale assegnato alla Sua posizione, ma se riterrà che abbiamo trattato il Suo caso in modo erroneo a causa del punteggio automaticamente assegnato, potrà chiederci di riconsiderarlo manualmente con un intervento diretto del Gestore.

**Possibilità di trasferire i dati ad altro Paese.**

Poiché siamo parte del Gruppo Intrum, potremmo trasferire i Suoi dati ad un altro Paese. Se lo faremo, assicureremo l'esistenza di garanzie adeguate per ottemperare al regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (RGPD). Di consueto, i Suoi dati personali non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione europea (UE). Tuttavia, nel caso di recupero di crediti aventi natura internazionale, i Suoi dati personali potranno essere trasferiti ad uno dei nostri agenti che lavorano nel Paese di riferimento che, pertanto, potrebbe situarsi anche al di fuori dell'UE.

Inoltre, ci avvaliamo anche dei servizi di fornitori terzi per il salvataggio e la memorizzazione dei dati, che potrebbero, comunque, avere accesso ai Suoi dati. Gli stessi potrebbero essere situati al di fuori dell'UE, tra cui, ma non solo, gli Stati Uniti. In ogni caso, non trasferiremo mai i Suoi dati personali al di fuori dell'UE senza garantirne la sicurezza e la protezione. Pertanto, ci assicuriamo che tutti i destinatari abbiano firmato le Clausole Standard UE al fine di giustificare il trasferimento, o che il Paese in oggetto garantisca un'adeguata protezione ai sensi della legislazione sulla protezione dei dati. Potremmo anche fare affidamento sul *Privacy Shield Program*, un programma in cui le aziende statunitensi si impegnano a garantire un livello di protezione della privacy più elevato di quello richiesto dalla legge statunitense. Potremmo divulgare informazioni al di fuori di questi gruppi solamente per contribuire a prevenire le frodi, oppure, se richiesto dalla legge.

#### **Per quanto tempo sono conservati i dati personali?**

Conserveremo i Suoi dati per tutto il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati ottenuti, purché in presenza di un presupposto di liceità del trattamento, ad esempio fino alla cessazione del nostro accordo con il Cliente.

Con il perseguimento delle finalità, i dati verranno pseudominizzati e trattati per ottemperare a obblighi di trasmissione all'Autorità Giudiziaria, ovvero all'Autorità fiscale o alle Autorità di Vigilanza, e, in generale, per ottemperare a obblighi di conservazione allo scopo di prevenire ed individuare frodi, rilevare e documentare la lotta al riciclaggio di denaro e per gli *audit* finanziari.

In ogni caso, dal termine del trattamento per il perseguimento delle finalità, conserveremo i dati per il periodo di prescrizione ordinario, oltre che per fini statistici, anche per consentire la nostra difesa in sede di reclamo o contenzioso in generale.

Al termine del periodo di prescrizione, i dati saranno anonimizzati o distrutti.

Per quanto riguarda i nostri *backup*, cancelleremo i Suoi dati durante tali procedimenti, solo se e quando il nastro di *backup* verrà ripristinato in base alla nostra politica di *backup*. Se il *backup* viene eliminato definitivamente in base alla *policy interna*, i Suoi dati verranno cancellati completamente.

<b>I diritti</b>	<b>Il loro significato</b>
<b>Diritto di accesso</b>	<p>L'utente può richiedere informazioni su come trattiamo i dati personali, incluse le informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perché trattiamo i dati personali</li><li>• Quali categorie di dati personali trattiamo</li><li>• Con chi condividiamo i dati personali</li><li>• Per quanto tempo conserviamo i dati personali o i criteri per la determinazione di questo periodo</li><li>• Quali sono i diritti di cui si dispone</li><li>• Da chi abbiamo ricevuto i dati personali (se non li abbiamo ricevuti direttamente dall'utente)</li><li>• Se il trattamento include decisioni basate su un processo decisionale automatizzato (inclusa la cosiddetta "profilazione")</li><li>• Qualora i dati personali siano stati trasferiti in un Paese al di fuori dell'UE, come garantiamo la protezione dei medesimi.</li></ul> <p>Tutte le informazioni di cui sopra sono disponibili in questa Informativa sulla privacy.</p> <p>L'utente può anche richiedere una copia dei dati personali di cui disponiamo e che trattiamo.</p> <p>Tuttavia, copie aggiuntive comporteranno un costo aggiuntivo.</p>
<b>Diritto di rettifica</b>	<p>L'utente può chiedere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano, oltre che l'integrazione nel caso in cui questi siano incompleti.</p>
<b>Diritto all'oblio</b>	<p>Ottenere, senza ingiustificato ritardo, la cancellazione dei dati personali che La riguardano, nei casi previsti dal RGDP.</p>
<b>Diritto alla limitazione del trattamento</b>	<p>L'utente ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento nel caso in cui (i) abbia richiesto la rettifica dei dati personali, (ii) si sia opposto al trattamento, (iii) il trattamento sia illecito e l'utente si sia opposto alla cancellazione dei dati personali o (iv) i dati personali sono necessari all'utente per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Ciò significa che (eccetto che per la conservazione dei dati personali) in tal caso, potremmo trattare i</p>

dati personali solo in presenza di uno specifico consenso dell'utente stesso o se necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico.

**Diritto di opposizione**

L'utente ha il diritto di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, salvo che saremo in grado di dimostrare la sussistenza di motivi legittimi per continuare il trattamento.

**Diritto alla portabilità**

L'utente può richiedere di ottenere i dati personali forniti per il trattamento in base al consenso o per l'esecuzione del contratto, in un formato strutturato, ampiamente utilizzato e leggibile a computer. L'utente ha anche il diritto di richiedere il trasferimento di tali informazioni ad un altro responsabile del trattamento dei dati.

**Revoca del consenso**

Le società del Gruppo Intrum, cui Gextra S.r.l. appartiene, non basano il loro trattamento sul consenso. Tuttavia, dato che alcune attività di trattamento devono essere basate sul consenso (ad esempio, i dati concernenti lo stato di salute), l'utente ha il diritto di revocarlo; per cui, in tal caso, interromperemo le attività di trattamento sulla scorta di questa base giuridica.

Ci impegniamo inoltre ad informare altri, con i quali potremmo aver condiviso i Suoi dati personali, della/e sua/e richiesta/e.

**Come esporre una doglianza in merito all'utilizzo dei dati o esercitare i propri diritti.**

Se desidera presentare un reclamo sulle modalità di trattamento dei Suoi dati personali, anche in relazione a uno qualsiasi dei diritti sopra descritti, può rivolgersi all'Ufficio Reclami al seguente indirizzo: [privacy@gextra.it](mailto:privacy@gextra.it)

Il reclamo sarà inoltre trasmesso al Responsabile per la Protezione dei Dati del Gruppo Intrum Italia.

Se non si riterrà soddisfatto della nostra risposta, o ritiene comunque che i Suoi dati vengano trattati in modo scorretto o illegale, potrà ricorrere al Garante della Privacy o all'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

## **Invio comunicazioni**

Qualsiasi comunicazione in ordine all'informativa fornita potrà essere inviata ai seguenti indirizzi:

[privacy@gextra.it](mailto:privacy@gextra.it)

Nella comunicazione dovrà essere specificato quantomeno la denominazione della posizione alla quale ci si riferisce, nonché il nome e cognome e i riferimenti del soggetto che sottoscrive.

Si precisa che, qualora si renda necessaria in relazione alla tipologia delle richieste formulate, si procederà all'identificazione del soggetto che ha inviato la comunicazione.

Qualsiasi termine, pertanto, decorrerà dalla data di completamento del processo di identificazione.