



**S**re  
**Service** srl

**PRIVACY POLICY**

**RECUPERO CREDITI**

## SOMMARIO

INFORMATIVA	3
A) ORIGINE E RACCOLTA DEI DATI	3
B) CATEGORIE DI DATI PERSONALI	3
C) CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI PERSONALI	4
D) INTERESSATI	4
E) MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI	4
F) BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO	5
G) COMUNICAZIONE DEI DATI	5
H) PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI	6
I) DIRITTI DELL'INTERESSATO	7
L) TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI	8
M) MODIFICHE	8

## **Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali**

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "Regolamento") e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali (di seguito "Normativa privacy"), Cre Service S.r.l. (di seguito anche "società") desidera informare le parti interessate - di seguito individuate - tra cui i debitori acquisiti nell'ambito di operazioni di cessione del credito da parte di terzi cedenti (di seguito "cedenti"), ovvero i debitori di terzi che la società gestisce in forza di un mandato al recupero credito per conto terzi (di seguito "committenti"), gli eventuali coobbligati o garanti, circa le modalità e le caratteristiche del trattamento dei loro dati personali (di seguito "Dati").

### **A) ORIGINE E RACCOLTA DEI DATI**

I Dati sono stati acquisiti e trasmessi dal creditore in sede di conclusione del contratto di cessione del credito o del mandato di recupero dei crediti per conto terzi; possono, altresì, essere stati successivamente acquisiti direttamente presso gli interessati, presso terzi opportunamente incaricati (come ad es. esattori) o mediante la consultazione di banche dati che attingono a fonti pubbliche o comunque legittime (ad es. visure catastali/ipotecarie, visure pregiudizievoli/protesti, centrale rischi).

I Dati sono trattati dalla società:

1. quale Responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento per conto dei committenti per i quali la società svolge il servizio di gestione e recupero dei crediti in forza di licenza di pubblica sicurezza, rilasciata ai sensi dell'art. 115 TULPS;
2. quale Titolare del trattamento dei dati per i crediti di proprietà della società e per il compimento di operazioni connesse al recupero del credito svolte con proprie risorse umane, tecniche, tecnologiche e organizzative.

### **B) CATEGORIE DI DATI PERSONALI**

I Dati lecitamente trattati da Cre Service S.r.l. sono principalmente:

- Dati personali di identificazione del cliente committente e del cliente cedente, necessari all'esecuzione e alla stipula del contratto;
- Dati personali di identificazione del debitore necessari all'esecuzione dell'attività di recupero del credito e precisamente: dati anagrafici (codice fiscale, P. IVA, recapiti anche telefonici), dati relativi alla situazione economica, dati relativi all'esposizione creditizia, dati relativi all'affidabilità e puntualità dei pagamenti;
- Dati personali di terzi raccolti direttamente dal committente e dal cedente nell'ambito di rapporti giuridici collegati al credito da recuperare (dati anagrafici, dati relativi alla situazione economica).

## **C) CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI PERSONALI**

Trattasi di Dati personali che sono oggetto di particolare tutela e, nello specifico, i dati sensibili rivelanti l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, la vita e/o l'orientamento sessuale, nonché i dati medici genetici, biometrici e relativi alla salute.

Per tale tipologia di dati, il Regolamento richiede il consenso esplicito dell'interessato, ad esclusione dei casi espressamente previsti dall'art. 9

## **D) INTERESSATI**

Gli interessati rappresentano le persone fisiche identificate o identificabili a cui sono riferiti i Dati personali. Trattasi principalmente di:

- i debitori;
- i committenti e i cedenti;
- i familiari del debitore;
- i soggetti collegati al debitore;
- i soggetti terzi coinvolti nella gestione delle contestazioni

## **E) MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI**

Cre Service S.r.l. dichiara che ogni trattamento dei dati viene eseguito in ottemperanza ai principi stabiliti dall'art. 5 del Regolamento e, in particolare:

- i Dati sono trattati con liceità, correttezza e trasparenza nei confronti del soggetto interessato;
- i Dati forniti sono adeguati, strettamente pertinenti e non eccedenti le finalità - di cui infra - per cui sono trattati;
- i Dati sono anche attinti da fonti pubbliche ufficiali e aggiornati, ove necessario;
- i Dati sono trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di seguito evidenziate e, in ogni caso, nel rispetto delle garanzie e delle misure necessarie prescritte dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, volte ad assicurare la protezione e la riservatezza dei Dati, evitando accessi non autorizzati e acquisizioni indebite dei medesimi;
- i Dati possono essere raccolti tramite fonti terze, mediante strumenti informatici, elettronici, automatizzati, sempre nel pieno rispetto dei principi sanciti dal Regolamento, così come direttamente presso l'interessato mediante comunicazione verbale, telefonica e/o epistolare;
- al termine dell'incarico ricevuto, i dati dell'interessato saranno conservati esclusivamente per consentire alla società il corretto adempimento di obblighi di legge e, ove necessario, per poter rendicontare l'attività svolta; successivamente i dati dell'interessato vengono distrutti.

I Dati possono essere memorizzati e trasmessi adottando tutte le misure di sicurezza necessarie per garantire l'osservanza di ogni misura cautelativa, della loro sicurezza e riservatezza, nonché della loro conservazione, mediante strumenti informatici, elettronici, automatizzati, registrazione audio delle chiamate compresa.

Il Trattamento dei Dati è effettuato per le seguenti finalità:

- attività di gestione e recupero stragiudiziale per i crediti di cui la società è titolare;
- attività di gestione e recupero stragiudiziale per i crediti di cui la società è mandataria nella gestione delle attività di recupero;
- adempimento degli obblighi previsti dalla normativa nazionale e comunitaria, nonché impartiti da Autorità a ciò legittimate dalla legge, ivi incluse – a titolo esemplificativo – le operazioni di trattamento connesse all'adempimento di obblighi imposti per finalità di contrasto del riciclaggio, del terrorismo, dell'evasione fiscale;
- esercizio e difesa di diritti in caso di contestazioni circa l'operato della società.

In ottemperanza all'art. 13 del Regolamento, Cre Service S.r.l. rende noto che:

ai sensi dell'art. 6, comma 1, lettera f del Regolamento le attività svolte in Phone Collection (via telefonica), inerenti alle chiamate sia inbound (in entrata) che outbound (in uscita) possono essere, previo avviso all'interessato, soggette a registrazione.

In merito alle chiamate inbound e outbound, Cre Service S.r.l. specifica che le registrazioni hanno la finalità di:

- segnalare la presenza di arretrati nei pagamenti;
- controllo qualità e di formazione interne;
- recuperare il credito in via stragiudiziale;
- garantire il corretto adempimento della prestazione;
- rendicontare la committente;
- gestire eventuali segnalazioni/reclami.

Il contenuto delle registrazioni, trattato e conservato mediante strumenti atti a garantire la riservatezza dell'interessato, nonché ad evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato, potrà essere comunicato, eventualmente, solo al Titolare del diritto di credito, all'ufficio legale della società al fine di rispondere in modo puntuale alle richieste della Autorità Giudiziaria, anche in assenza di consenso espresso dell'interessato, laddove richiesti per esigenze di giustizia. Non sono previste finalità di trattamento diverse o ipotesi di divulgazione delle registrazioni ulteriori rispetto a quanto menzionato.

## **F) BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

La base giuridica è data dall'esecuzione degli obblighi contrattuali e dall'adempimento alle disposizioni normative nel pieno rispetto del principio di liceità di cui all'art. 6 del Regolamento UE 679/2016.

## **G) COMUNICAZIONE DEI DATI**

Per il perseguimento delle finalità innanzi spiegate, i Dati personali saranno conosciuti dai dipendenti della Cre Service S.r.l. che operano in qualità di incaricati/addetti autorizzati del trattamento.

Inoltre, i dati potranno essere comunicati a:

- soggetti coobbligati, garanti, terzi pagatori;
- società committente per il recupero del credito;

- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e dei programmi informatici di Cre Service S.r.l.;
- soggetti individuati per legge (a titolo esemplificativo per finalità connesse all'esercizio delle funzioni relative alla gestione, all'accertamento, al contenzioso e alla riscossione dei tributi);
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni con l'interessato;
- Autorità o Organi di Vigilanza e Controllo e, in generale, soggetti pubblici o privati con funzioni di tipo pubblicistico;
- studi professionali o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza;
- società di recupero crediti e/o società cessionarie dei crediti acquistati;
- agenti in attività finanziaria, mediatori creditizi, altri intermediari operanti nel settore creditizio, finanziario o bancario;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dalla società.

I soggetti di cui sopra operano in totale autonomia, come distinti titolari del trattamento, o come Responsabili Esterni all'uopo nominati dalla società.

I dati personali potranno essere conosciuti, in relazione allo svolgimento delle mansioni assegnate, dal personale della società, qualunque sia il loro rapporto contrattuale, tutti appositamente nominati Responsabili Interni ovvero Incaricati del trattamento.

I dati trattati non sono oggetto di diffusione né di trasferimento verso paesi terzi né organizzazioni internazionali. L'eventuale comunicazione dei dati verso paesi esteri potrà avvenire soltanto secondo la normativa vigente e sulla base del consenso dell'interessato.

## **H) PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I Dati saranno conservati su supporti cartacei e/o informatici, rispettando i principi di limitazione della conservazione e minimizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettere c) ed e) del Regolamento. Saranno conservati per adempiere a obblighi normativi e perseguire i suindicati fini, in adesione ai principi d'indispensabilità, di non eccedenza e di pertinenza.

Cre Service Srl potrebbe conservare dei Dati dopo la cessazione del rapporto contrattuale per adempiere a obblighi normativi e/o postcontrattuali in relazione alle prescrizioni di legge (10 anni). Con riferimento alla registrazione delle conversazioni telefoniche, decorsi sei mesi dalla conclusione dell'incarico ricevuto, sempre che nel mentre non siano intervenute circostanze che, ai sensi di legge, ne impongano l'ulteriore conservazione, la società provvederà alla cancellazione delle registrazioni audio. Su richiesta, è possibile avere maggiori informazioni dalla Società ai contatti sotto indicati.

## I) DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi degli articoli 15 e segg. del Regolamento, ciascun interessato (persona fisica identificata o identificabile) ha il diritto di chiedere al Titolare, in qualunque momento, l'accesso ai Dati che lo riguardano, la rettifica o, se del caso, la cancellazione degli stessi o di opporsi al loro trattamento. Ove applicabile, l'interessato ha, inoltre, diritto di richiedere la limitazione del trattamento nei casi previsti dalla legge, di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che lo riguardano, nei casi previsti dall'art. 20 del Regolamento, nonché di proporre reclamo all'autorità di controllo competente (Garante per la protezione dei dati personali), qualora ritenga che il trattamento dei dati sia contrario alla normativa in vigore. Informiamo che, qualora l'Interessato ritenesse violati i diritti di cui sopra, la vigente normativa consente di presentare reclamo presso Il Garante per la Protezione dei Dati Personali al seguente indirizzo:

<https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>

Allo scopo di verificare la sussistenza delle condizioni e le modalità per l'esercizio dei predetti diritti si rimanda al testo integrale delle citate previsioni, disponibili su sito:

<https://www.garanteprivacy.it/home/diritti>

L'interessato ha il diritto di chiedere a Cre Service Srl, in qualunque momento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Dati Personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai Dati Personali alle informazioni specificate (art. 15 GDPR);
- la rettifica o la cancellazione degli stessi (art. 16 GDPR);
- la cancellazione dei Dati Personali che lo riguardano qualora sussistano i motivi specificati nell'art. 17 del GDPR;
- la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR.

L'interessato ha, altresì, il diritto di:

- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i Dati Personali che lo riguardano nei casi previsti dall'art. 20 del GDPR;
- opporsi al loro trattamento nei casi e con le modalità previste dall'art. 21 del GDPR;
- non essere sottoposto a una decisione basata unicamente su un trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona, secondo le modalità previste dall'art. 22 del GDPR.

Gli interessati possono esercitare i diritti di sopra indirizzando la richiesta al seguente indirizzo di posta elettronica dedicato: [info@cre-servicesrl.it](mailto:info@cre-servicesrl.it)

In ogni caso l'interessato ha sempre diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali), ai sensi dell'art. 77 del GDPR, qualora ritenga che il trattamento dei suoi Dati Personali sia contrario alla normativa in vigore.

## **L) TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI**

Il Titolare del trattamento dei Dati Personali di cui alla presente informativa è Cre Service S.r.l., con sede in Bari al Viale S. Josemaría Escrivá, 28.

Indirizzo e-mail: [info@creervicesrl.it](mailto:info@creervicesrl.it)

Indirizzo Pec: [creervicesrl@pec.fimaabari.it](mailto:creervicesrl@pec.fimaabari.it)

Le istruzioni di trattamento sono pertanto diramate dal Titolare.

Ulteriori informazioni, ivi compresi i riferimenti degli eventuali Responsabili del Trattamento, potranno essere richieste dall'Interessato attraverso comunicazione scritta da inviarsi al seguente indirizzo: [info@creervicesrl.it](mailto:info@creervicesrl.it)

Data Protection Officer designato dalla Società: [info@creervicesrl.it](mailto:info@creervicesrl.it)

## **M) MODIFICHE**

La presente informativa potrebbe essere soggetta a modifiche. Qualora tali modifiche abbiano un impatto sui dati relativi all'interessato (ad esempio laddove il Titolare intenda trattare i dati personali dell'interessato per finalità diverse da quelle precedentemente enunciate nella presente informativa), il Titolare informerà l'interessato prima che tali modifiche abbiano effetto, dandone relativa pubblicità.