

## **Informativa Ai Sensi Degli Artt. 12 E Ss. Reg. Ue 2016/679, Relativa Al Trattamento Dei Dati Personali per Debitori, Garanti, Coobligati, Terzi Pagatori, compreso l'eventuale uso dell'area riservata del *Portale Pagamenti***

Il Regolamento UE 2016/679 intende garantire che il trattamento dei “dati personali” si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

AXACTOR ITALY S.P.A. (la “Società”) in qualità di Titolare del trattamento con riferimento all'attività di recupero svolta sui crediti di proprietà, e in qualità di Responsabile del trattamento nell'ambito dell'attività di recupero crediti per conto terzi, è tenuta a fornire l'Informativa relativa:

- i) all'utilizzo dei dati personali riferiti ai soggetti cui AXACTOR ITALY S.p.A. ha richiesto il pagamento di un credito mediante una telefonata, una comunicazione scritta e/o una visita domiciliare,
- ii) al trattamento dei dati personali all'interno dell'area riservata del *Portale Pagamenti*,
- iii) al trattamento valutativo di scoring dei dati personali per l'attività di recupero svolta dalla Società sui crediti di proprietà e di analisi aggregata di Business Intelligence.

---

### *i) Trattamento Dei Dati Personali per Debitori, Garanti, Coobligati, Terzi Pagatori*

---

AXACTOR ITALY S.p.A., esercente l'attività di gestione e recupero crediti per conto proprio e di imprese private e pubbliche amministrazioni, raccoglie e tratta i Suoi dati personali per quanto necessario nel contesto delle proprie attività e per raggiungere un elevato standard di personalizzazione di prodotti e servizi. I dati personali in possesso della Società sono raccolti direttamente presso l'interessato nello svolgimento di attività di recupero oppure possono provenire da terzi nell'ambito dell'attività di recupero che la Società svolge in conto proprio e per conto terzi (ad es. sono ottenuti dalla società cedente nell'ambito di operazioni di cessioni di crediti, oppure sono forniti dalla società committente – che rimane Titolare del trattamento – per permettere alla Società di espletare l'attività di recupero per conto terzi) ovvero sono acquisiti tramite banche dati che attingono a fonti pubbliche o comunque legittime (ad esempio visure catastali/ipotecarie, visure pregiudizievoli/protesti, Centrale dei rischi di Banca d'Italia).

La Società potrebbe pertanto raccogliere direttamente e indirettamente varie categorie di dati personali che La riguardano, inclusi:

- I. dati identificativi e anagrafici (e.g. nome, cognome, documento d'identità e numero di passaporto, nazionalità, luogo e data di nascita, sesso, foto);
- II. informazioni di contatto (e.g. indirizzo di posta, numero di telefono e indirizzo);
- III. situazione familiare (e.g. stato civile, numero di figli);
- IV. dati fiscali: codice fiscale, partita iva;
- V. informazioni sull'istruzione e sull'occupazione (e.g. livello di istruzione, impiego, nome del datore di lavoro, retribuzione);
- VI. informazioni bancarie, finanziarie e relative alle transazioni (e.g. storia creditizia, debiti e spese legati a rapporti con la Banca).

La Società, limitatamente a quanto necessario per il perseguimento delle finalità, potrebbe venire a conoscenza dei dati relativi alla salute (p.e. finanziamenti finalizzati a cure mediche, assicurazioni varie, ecc.), se presenti ad esempio nella documentazione reddituale o altra documentazione presentata dal Cliente in fase di sottoscrizione del contratto di credito e trasmessaci dalle Cedenti. Potremo trattare i Suoi dati c.d. sensibili, relativi, ad esempio, all'appartenenza ad associazioni sindacali (p.e. nelle buste paga), 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, o riadattare il piano di rientro eventualmente già in essere. La Società non chiederà mai dati personali relativi alle Sue origini razziali o etniche, opinioni politiche, credenze religiose o filosofiche, dati genetici o dati che riguardano il suo orientamento sessuale a meno che ciò non sia richiesto da un obbligo legale. Nel caso sia il debitore a trasmettere di propria iniziativa documenti con dati appartenenti a categorie particolari, si considerano trattati con il consenso almeno per la fase di valutazione: se pertinenti, i documenti saranno caricati sul gestionale operativo altrimenti saranno cancellati.

Tramite indagini parentali, potremo trattare i dati identificativi, anagrafici e informazioni di contatto di eredi legittimi dopo la morte del *de cuius*. La base giuridica su cui poggia il trattamento è il nostro legittimo interesse a veder soddisfatto il diritto di credito. Eventuali dati di soggetti estranei al rapporto di credito (nome, cognome, rapporto con il debitore) potrebbero essere raccolti e conservati sul gestionale operativo: in tali casi è fatto salvo il diritto della Società alla conservazione delle informazioni per il solo fine della difesa in sede di reclamo o contenzioso. La base giuridica su cui poggia il trattamento è il nostro legittimo interesse all'esattezza dei dati. È fatto salvo in ogni caso il diritto di esercizio dei diritti sotto richiamati (artt. 15-22 GDPR).

Quanto ai dati relativi ai terzi pagatori, verosimilmente questi sono rilasciati spontaneamente e sono solo dati anagrafici per i quali non è richiesto il consenso, essendo dati il cui trattamento è necessario per l'esecuzione del contratto.

Con riferimento ai dati personali, la scrivente società garantisce che:

- il trattamento è improntato ai principi di liceità e correttezza ed è eseguito nella piena tutela dei diritti dell'interessato e della sua riservatezza;
- il trattamento ha per oggetto dati personali indispensabili per l'esercizio dell'attività di gestione e recupero stragiudiziale del credito;
- il trattamento è finalizzato ad un'efficace gestione dei diritti di credito vantati, nei confronti dell'interessato, dalla Società ovvero dalle committenti (per conto delle quali la Società agisce come Responsabile del trattamento) oltre all'assolvimento:
  - a) di obblighi legali e fiscali quali fatturazione, scritture e registrazioni contabili obbligatorie, ecc.;
  - b) degli obblighi contrattuali derivanti ad es. da piani di rientro, transazioni di saldo e stralcio, ecc.;
  - c) della gestione amministrativa del rapporto,
  - d) del supporto tecnico e di informazione tecnica in merito al rapporto in essere e dell'eventuale successivo contratto, compresa la registrazione delle chiamate telefoniche;
- le basi giuridiche su cui poggia il trattamento sono principalmente gli obblighi contrattuali (diritti legati al credito) e obblighi di legge (adempimenti fiscali, contabili, tributari, bancari, per l'antiriciclaggio, ecc.);
- nel caso di servizio recupero crediti per conto terzi, al termine dell'incarico ricevuto, i dati riservati dell'interessato sono conservati esclusivamente per consentire alla Società il corretto adempimento di obblighi di legge e per poter rendicontare, ove necessario, circa l'attività svolta. In ogni caso, una volta terminato l'incarico, i dati relativi all'interessato vengono sottratti alla disponibilità degli incaricati, cui non è consentita alcuna ulteriore consultazione;

- i dati saranno conservati fino al termine della prescrizione legale per permettere alla Società di difendersi ovvero far valere un diritto in sede giudiziaria, dopo di che sarà esaurito lo scopo (finalità del trattamento) per il quale i dati sono stati raccolti;
- i dati sono trattati con mezzi manuali e/o con strumenti informatici e, in ogni caso, la Società garantisce l'osservanza di ogni misura cautelativa della loro sicurezza e riservatezza;
- ferma restando la facoltà per la Società di acquisire informazioni attraverso terzi, nel rispetto di quanto previsto dal REG. UE 2016/679 e dal Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali in tema di recupero crediti (30 novembre 2005), nonché dal "Codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito" sottoscritto da UNIREC (il "Codice UNIREC") redatto ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 bis del Codice del Consumo;
- i dati resi anonimi e aggregati potrebbero essere utilizzati per scopi che includono test dei nostri sistemi IT. Infine, i Suoi dati (numero di cellulare, nome e cognome, e nome utente di WhatsApp) sono trattati dalla Axactor Italy SPA al fine di evadere la Sua richiesta di informazioni tramite chat di Whatsapp Business: è prevista una consulenza di primo livello gestita dalla chatbot, ed una eventuale consulenza di secondo livello a cura degli operatori interni. Prima di utilizzare WhatsApp, la invitiamo a consultare l'Informativa sul trattamento dei dati personali al seguente link. Visti gli artt. 6 e 7 GDPR la scelta di attivare la chat costituisce libera manifestazione del consenso mediante azione positiva inequivocabile al trattamento dei dati. In ogni caso, presta attenzione a non condividere tramite WhatsApp dati afferenti al tuo stato di salute o giudiziario o di minori, i dati completi della tua carta di credito, etc. Axactor Italy SPA memorizza i contenuti delle chat e qualsiasi eventuale feedback successivo per un massimo di 24 mesi.

---

## *ii) Trattamento Dei Dati Personali nell'area riservata del Portale Pagamenti*

---

L'area riservata è accessibile dal sottoscrittore del piano di rientro a cui il sistema serve per tenere sotto controllo il piano di rientro sottoscritto, per effettuare i pagamenti, per comunicare in maniera agevole e diretta con la Società. Ad ogni singolo accordo, che può essere cumulativo anche per più situazioni debitorie, corrisponde un accesso nominativo.

AXACTOR ITALY S.p.A., disponendo già di tutti i dati di debitore e pagatore, ha il legittimo interesse di mettere a disposizione tale sistema, garantendo la facoltà di non utilizzarlo (diritto di opposizione) senza alcuna penalizzazione in termini di gestione del piano di rientro e proteggendo i dati mediante opportune misure tecniche.

L'utente interessato (cioè il pagatore, che può anche essere persona differente dal/i debitore/i) riceve la presente informativa come allegato all'accordo relativo al piano di rientro, contestualmente alla comunicazione del codice identificativo da utilizzarsi come login al sistema. Successivamente, salvo non abbia espresso intenzione di non avvalersi del sistema, riceve all'indirizzo e-mail dichiarato per le comunicazioni con AXACTOR ITALY S.p.A. indicazioni in merito alla parola chiave valida solo il primo accesso e nuovamente il link alla presente informativa. La parola chiave di primo accesso è valida per 60 giorni dopodiché l'accesso all'area riservata è inibito (come se l'interessato si fosse opposto) e occorre richiedere esplicitamente l'emissione di una nuova. In caso di primo accesso e comunque almeno ogni 60 giorni, l'utente deve sostituire la parola chiave rispettando i criteri di complessità previsti.

All'interno dell'area riservata sono consultabili i dati relativi ai casi, ai piani di recupero, all'ultimo pagamento confermato. I dati personali riguardano i codici delle pratiche, la denominazione del creditore e del debitore, l'ammontare del debito nonché il piano (rate e scadenze). Attraverso l'area riservata possono essere comunicati ad AXACTOR ITALY S.p.A. nuovi dati di contatto (e-mail, telefono, indirizzo) che saranno successivamente verificati e validati da un operatore, per finalità di rettifica dei dati di contatto utilizzati.

Inoltre, attraverso l'area riservata, possono essere inviate richieste di contatto agli operatori (ad es. per piani di rientro, problemi di pagamento e aggiornamento dei dati personali).

Ulteriori informazioni:

- l'accesso all'area riservata sarà consentito fino a 3 mesi dopo la conclusione del piano, dopodiché i dati saranno rimossi;
- i dati sono trattati con strumenti informatici e, in ogni caso, la Società garantisce l'osservanza di ogni misura cautelativa della loro sicurezza e riservatezza;
- i dati resi anonimi e aggregati potrebbero essere utilizzati per scopi che includono test dei nostri sistemi IT.

---

*iii) Trattamento valutativo di scoring dei dati personali per l'attività di recupero svolta sui crediti di proprietà e di analisi aggregata di Business Intelligence*

---

I Suoi dati personali potranno essere trattati da AXACTOR ITALY S.p.A. limitatamente alla categoria di dati personali comuni, per finalità di analisi aggregata di orientamento strategico e business intelligence consistente nell'analizzare, in maniera generale e aggregata, le informazioni anagrafiche al fine di creare elaborazioni statistiche e modelli strategici aziendali e dell'efficientamento dei processi di collection, senza ricadute personalizzate che conducano a valutazioni in merito a persone fisiche specifiche. La base giuridica del trattamento per la Finalità di analisi aggregata di orientamento strategico e business intelligence è rintracciabile nel legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6.1.f) GDPR.

I dati che La riguardano sono trattati anche mediante l'impiego di tecniche e sistemi di credit scoring che utilizzano diverse tipologie di fattori (a titolo esemplificativo e non esaustivo numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti in essere o estinti, età, sesso, area geografica, dati socio-professionali, etc.) che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici e di machine learning, risultati espressi in forma sintetica, tramite indicatori numerici o punteggi, diretti a fornire una rappresentazione in termini predittivi o probabilistici della puntualità nei pagamenti dell'interessato.

Tale profilazione è necessaria per gli scopi contrattuali al fine di organizzare l'attività di recupero dei crediti e renderla efficiente ed efficace. Pertanto, non è necessario acquisire il consenso dell'interessato. Si tratta di un processo di valutazione automatizzato basato su algoritmi informatici (periodicamente aggiornati) che utilizzano informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto) o dal portale pagamenti per analizzare le interazioni dei clienti, dal quale comunque non può derivare alcun effetto decisionale che incide sulla sfera giuridica dell'interessato. Ciò significa che non sei oggetto di profilazione o di decisioni automatizzate come descritto nelle norme sulla protezione dei dati. Tali elaborazioni saranno conservate presso AXACTOR ITALY S.p.A. e non verranno comunicati a soggetti terzi se non alle società del gruppo sulla base degli accordi in essere.

### **Soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.**

I dati potranno essere comunicati a:

- i) consulenti fiscali e del lavoro;
- ii) istituti di credito, società finanziarie e compagnie di assicurazione per la gestione di incassi, pagamenti, cessioni di credito e per ogni altra operazione analoga;
- iii) soggetti che forniscono informazioni commerciali;
- iv) agli uffici legali e società di recupero crediti (es. agenti, riscossori, ecc.);
- v) seguenti enti pubblici e privati, anche a seguito di ispezioni o verifiche quali Amministrazione Finanziaria, organi di Polizia Tributaria, Nucleo speciale polizia valutaria, Autorità giudiziarie, U.I.F., Ispettorato del Lavoro, USSL, Enti Previdenziali, ENASARCO, Camera di Commercio;

- vi) eventuali pubbliche autorità che ne facessero richiesta o alle quali occorresse comunicare informazioni nel rispetto di specifici obblighi di legge (es. Centrale Rischi della Banca d'Italia, Unità di Indagini Finanziarie);
- vii) soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo della società e delle reti;
- viii) soggetti che forniscono servizi di analisi di sicurezza (p.e. *Ethical Hacking /Penetration Testing*);
- ix) soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento e smistamento delle comunicazioni con l'Interessato;
- x) società di recupero crediti e/o società cessionarie dei crediti acquistati;
- xi) soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione e data-entry;
- xii) altre società del gruppo di cui è parte la società, o comunque società controllanti, controllate o collegate, ai sensi dell'art. 2359 c.c.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra annoverate operano in totale autonomia come distinti titolari del trattamento, o come Responsabili Esterni all'uopo nominati dalla società.

In ogni caso, i Dati Personali non saranno oggetto di diffusione.

I Suoi dati personali non saranno trasferiti al di fuori dello Spazio economico europeo (SEE). Tuttavia, potrebbe essere necessario trasferire i dati a fornitori 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).

#### **Diritti dell'interessato.**

Alle condizioni previste dal Regolamento UE 2016/679, l'interessato potrà esercitare i seguenti diritti:

- art. 15 Diritto di accesso dell'interessato;
- art. 16 Diritto di rettifica;
- art. 17 Diritto alla cancellazione;
- art. 18 Diritto di limitazione di trattamento;
- art. 20 Diritto alla portabilità dei dati;
- art. 21 e art. 22: Diritto di opposizione e processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche.

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: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

Qualora il trattamento si basi sul consenso eventualmente espresso, i sensi dell'art. 7 GDPR l'interessato può in ogni momento revocarlo scrivendo direttamente all'indirizzo mail [privacy@axactor.com](mailto:privacy@axactor.com). La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

La Società La informa che, qualora ritenesse violati i diritti di cui sopra, la vigente normativa Le consente di presentare reclamo presso l'Autorità di Controllo nazionale.

Il Titolare del trattamento dei dati dell'interessato è il creditore (AXACTOR ITALY S.p.A. nell'ambito dell'attività di recupero dei crediti di proprietà ovvero la committente nell'ambito dell'attività di recupero crediti per conto terzi) nonché, con riferimento ai trattamenti eseguiti successivamente alla conclusione del mandato, la Società stessa.

**Responsabile della Protezione dei dati (Data Protection Officer).** Le richieste potranno essere rivolte al Responsabile per la protezione dei dati, attraverso l'indirizzo [privacy@axactor.com](mailto:privacy@axactor.com).

Ulteriori informazioni, ivi compresi i riferimenti degli eventuali responsabili del trattamento, possono essere richieste dall'interessato attraverso comunicazione scritta da inviarsi ai seguenti recapiti:

**AXACTOR ITALY S.p.A.** in Via Cascina Colombaro, n. 36/a - 12100 CUNEO (CN).