



GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI



Privacy e recupero crediti

**Le regole per il corretto
trattamento dei dati personali**

**Il vademecum è stato realizzato
prima dell'applicazione del
Regolamento UE 679/2016, avvenuta
in data 25 maggio 2018, circostanza
di cui occorre tener conto nella
consultazione**

Privacy e recupero crediti

Principi generali

Ogni attività di recupero crediti deve avvenire **nel rispetto della dignità personale del debitore**, evitando comportamenti che ne possano ledere la riservatezza a causa di un momento di difficoltà economica o di una dimenticanza.

Gli accertamenti del Garante hanno messo in luce l'esistenza di **prassi in alcuni casi decisamente invasive** (visite a domicilio o sul posto di lavoro; reiterate sollecitazioni al telefono fisso o sul cellulare; telefonate preregistrate; invio di posta con l'indicazione all'esterno della scritta "recupero crediti" o "preavviso esecuzione notifica", fino all'affissione di avvisi di mora sulla porta di casa. Spesso anche dati personali di intere famiglie risultavano inseriti nei data base del soggetto creditore o delle società di recupero crediti).

È per questo motivo che l'Autorità ha deciso di intervenire con un **provvedimento generale** e prescrivere a quanti svolgono l'attività di recupero crediti (le società specializzate e quanti - finanziarie, banche, concessionari di pubblici servizi, compagnie telefoniche - svolgono tale attività direttamente) le misure necessarie perché tutto si svolga nel rispetto dei principi di **liceità, correttezza e pertinenza**.



GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI

Privacy e recupero crediti



Il recupero crediti e i dati personali

L'attività di recupero crediti può essere realizzata **direttamente dal creditore** come pure, nel suo interesse, da **terzi** (ad esempio società specializzate nel recupero crediti, avvocati, altri liberi professionisti), **designati responsabili⁽¹⁾ del trattamento⁽²⁾** di regola operanti in virtù di contratti di servizio (in particolare, attraverso la figura del mandato o dell'appalto di servizi).

In quest'ultima ipotesi, il creditore (ad esempio una società che eroga servizi) dovrà comunicare ai soggetti incaricati del recupero del credito i dati personali dei soli debitori e non di tutti i suoi clienti. Occorre, infatti evitare che l'incaricato acceda direttamente al database del titolare/creditore, contenente anche i dati di altri soggetti.

Si tratta, **per lo più, di dati anagrafici, di informazioni utili per contattare il debitore** (quali, ad esempio, i recapiti telefonici **forniti**), oltre ai dati relativi alla **somma dovuta**.

Sia nella fase di raccolta delle informazioni sul debitore sia nel tentativo di presa di contatto, **non sono ammesse prassi invasive o lesive della dignità personale**.

(1) "responsabile", la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal titolare al trattamento di dati personali.

(2) "trattamento", qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati.



Privacy e recupero crediti



Le prassi illecite

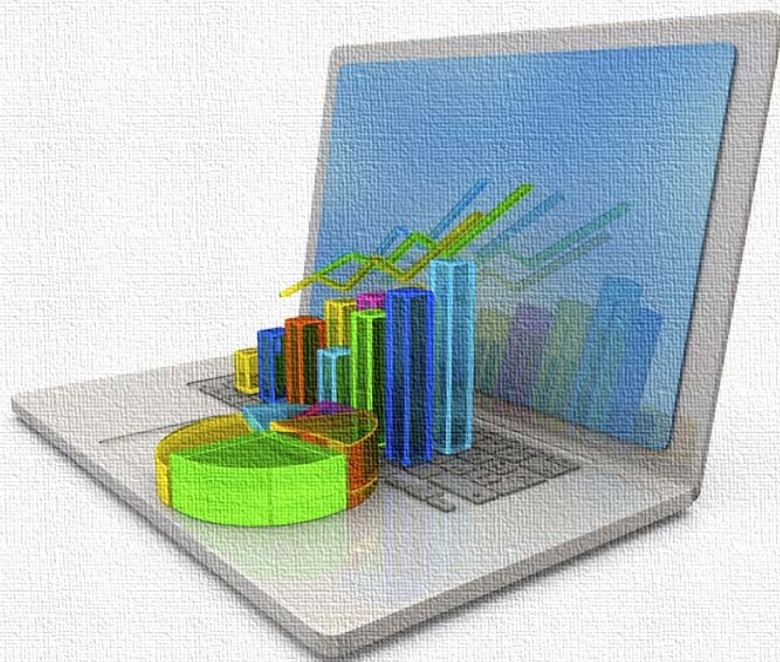
Per sollecitare ed ottenere il pagamento di somme dovute non è lecito comunicare ingiustificatamente informazioni relative ai mancati pagamenti ad altri soggetti che non siano l'interessato (es. familiari, coabitanti, colleghi di lavoro o vicini di casa) ed esercitare indebite pressioni su quest'ultimo.

Sono da ritenersi illecite le modalità invasive di ricerca, presa di contatto, sollecitazione quali:

- **visite al domicilio o sul luogo di lavoro con comunicazione ingiustificata a soggetti terzi** rispetto al debitore di informazioni relative alla condizione di inadempimento nella quale versa l'interessato (comportamento talora tenuto per esercitare indebite pressioni sul debitore al fine di conseguire il pagamento della somma dovuta);
- **comunicazioni telefoniche di sollecito preregistrate, poste in essere senza intervento di un operatore**, perché con questa modalità persone diverse dal debitore possono venire a conoscenza di una sua eventuale condizione di inadempienza;
- utilizzo di **cartoline postali** o invio di **plichi recanti all'esterno la scritta "recupero crediti"** o formule simili che rendono visibile a persone estranee il contenuto della comunicazione. È necessario, invece, che le sollecitazioni di pagamento vengano portate a conoscenza del solo debitore, usando **plichi chiusi e senza scritte specifiche, che riportino all'esterno le sole indicazioni necessarie** ad identificare il mittente al fine di evitare un'inutile divulgazione di dati personali;
- **affissioni di avvisi di mora** (o, comunque, di sollecitazioni di pagamento) **sulla porta dell'abitazione del debitore**, potendo tali dati personali essere conosciuti da una serie indeterminata di soggetti nell'intervallo di tempo (talora prolungato) in cui l'avviso risulta visibile.



Privacy e recupero crediti



Quali dati posso trattare?

Possono formare **oggetto di trattamento per recupero crediti i soli dati necessari all'esecuzione dell'incarico** (dati anagrafici del debitore, codice fiscale o partita IVA, ammontare del credito vantato, unitamente alle condizioni del pagamento, e recapiti, anche telefonici) di norma **forniti dall'interessato** in sede di conclusione del contratto o comunque **desumibili da elenchi o registri pubblici**.

L'informativa

In attuazione dei principi di protezione dei dati personali, il **titolare del trattamento** (il soggetto creditore, come ad esempio le banche, le finanziarie, le società di forniture dei servizi ecc.) deve informare gli interessati (di norma in sede di sottoscrizione del contratto) dei dati previsti **all'art. 13 del Codice** (finalità, natura obbligatoria o meno del trattamento dei dati personali, l'eventualità, nel caso di inadempimento contrattuale, di comunicare i dati a società o enti di recupero crediti al fine di effettuare tutte le azioni tese al recupero del credito, esercizio dei diritti ecc.), con particolare riferimento all'indicazione degli eventuali **responsabili del trattamento** ai quali è rimesso l'incarico di procedere al recupero crediti, indicandoli nel proprio sito Internet e facendo ad esso espresso riferimento **nell'informativa** resa.

La conservazione dei dati

Salvo l'assolvimento di specifici obblighi di legge (ad esempio, per rendere conto delle attività svolte), che può richiedere una conservazione prolungata dei dati raccolti, **una volta assolto l'incarico e acquisite le somme, i dati devono essere cancellati**.



GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI

Privacy e recupero crediti



GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI

CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196



GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI

L'esercizio dei diritti

Il [Codice in materia di protezione dei dati personali](#) (d.lg. 30 giugno 2003, n. 196) riconosce all'interessato (in questo caso al debitore) la **possibilità di esercitare nei confronti del titolare del trattamento** (il soggetto creditore, come ad esempio le banche, le finanziarie, le società di forniture dei servizi ecc.) **alcuni diritti**, specificamente indicati all'[art. 7 del Codice](#)⁽³⁾.

Tra questi, l'interessato ha la possibilità di **richiedere l'origine dei dati personali** che lo riguardano; di **opporsi**, in tutto o in parte, **per motivi legittimi al trattamento dei dati che lo riguardano**, ancorché pertinenti alla raccolta, oppure, **al trattamento dei dati ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale**.

Per esercitare i diritti è possibile utilizzare il **modulo** predisposto dal Garante.

(3) Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. *L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*
2. *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*
3. *L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*
4. *L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.*

Privacy e recupero crediti

Documenti di riferimento

Liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti - 30 novembre 2005

[\[doc web n. 1213644\]](#)

Invio alla clientela di comunicazioni telefoniche preregistrate senza l'intervento di un operatore per finalità di recupero crediti - 10 ottobre 2013

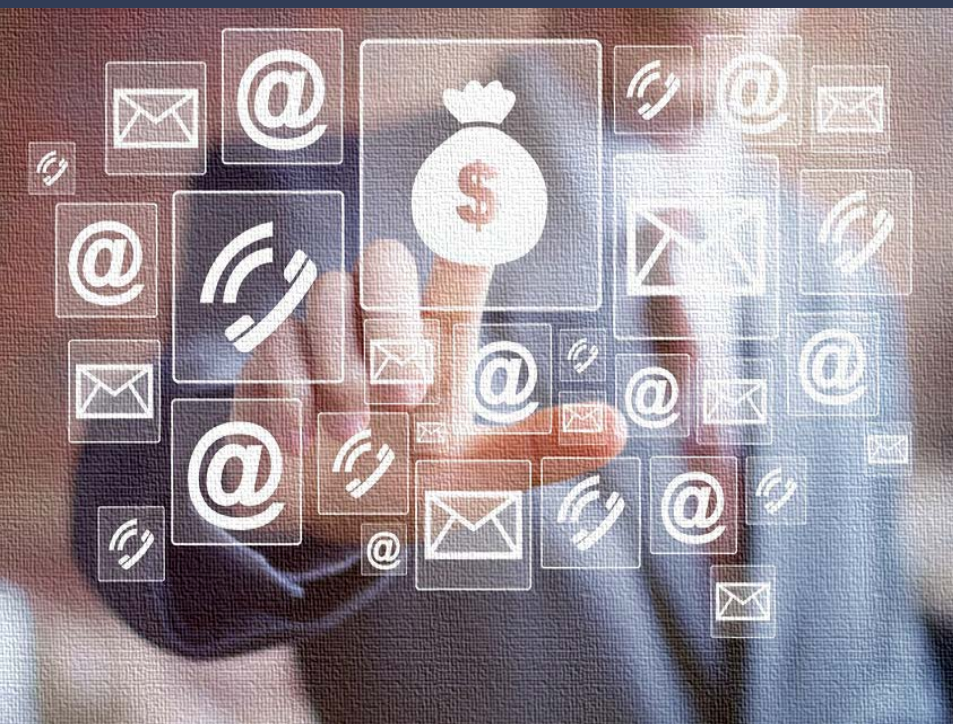
[\[doc web n. 2751860\]](#)

Comunicazioni sullo stato dei pagamenti attraverso messaggi sullo schermo del televisore - 28 maggio 2015

[\[doc web n. 4131145\]](#)

Canone Rai: correttezza nei solleciti agli utenti – 5 marzo 2008

[\[doc web n. 1501024\]](#)



**GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI**



**GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI**

Per informazioni presso l'Autorità

Ufficio relazioni con il pubblico
Lunedì-Venerdì, ore 10-12,30
Piazza di Monte Citorio, 121
00186 Roma
tel. 06 696772917
e-mail: urp@gpdp.it

*A cura del Servizio
relazioni esterne e media*