

Recupero crediti e privacy

La check-list operativa per creditori, società di recupero e professionisti incaricati

sulla base del Vademecum del Garante privacy (settembre 2026) · Aggiornata al 10 ottobre 2026

In sintesi: le quattro regole che contano

- **Il consenso non serve.** Recuperare un credito si fonda sul legittimo interesse del creditore, ma va bilanciato con la dignità del debitore.
- **Il debito riguarda solo il debitore.** Nessuna informazione a familiari, colleghi, vicini.
- **Busta chiusa e niente scritte.** Niente telefonate preregistrate, niente avvisi sulla porta o nell'androne, niente "recupero crediti" sull'esterno del plico.
- **Chi affida a terzi, controlla.** Con verifiche periodiche, documentate e verificabili: la nomina a Responsabile non basta.

Come si usa. Ogni voce è una verifica da spuntare. Sotto ogni voce, in grigio, è indicata da dove arriva la regola, così da poter distinguere ciò che chiede il Garante da ciò che è semplice buona prassi.

Il vademecum ha carattere divulgativo: non introduce nuovi obblighi, ma indica come il Garante legge quelli esistenti.

Le sigle delle fonti

VAD	Garante privacy, Vademecum "Privacy e recupero crediti", settembre 2026
P05	Provvedimento generale del Garante, 30 novembre 2005 (doc. web n. 1213644)
P26	Provvedimenti del Garante n. 386 e n. 387 del 28 maggio 2026 (doc. web n. 10270283 e n. 10270836)
UNI	Codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito, Forum UNIREC-Consumatori, 2025 (adesione volontaria)
GDPR	Regolamento (UE) 2016/679, con l'articolo indicato
BP	Buona prassi suggerita da noi: non è un obbligo previsto dalle fonti citate

1. Prima di iniziare: base giuridica e ruoli

- ☐ La base giuridica è il **legittimo interesse** del creditore a recuperare il proprio credito: il **consenso del debitore non serve**. Senza legittimo interesse, però, il trattamento dei dati è illegittimo.

Fonte: VAD · GDPR 6(1)(f)

- ☐ Ho chiarito i ruoli: chi è **Titolare** (il creditore), chi è **Responsabile** (agenzia, avvocato, altro professionista incaricato) e chi è l'eventuale **sub-Responsabile**.

Fonte: VAD

-
- ☐ So che il Garante **non decide** se il credito esiste o a quanto ammonta (competono l'autorità giudiziaria, l'Antitrust, Arera ecc.) e che, nel frattempo, il trattamento per recuperare il credito resta legittimo.

Fonte: VAD

2. I dati: quali usare e da dove

- ☐ Tratto solo dati **esatti, adeguati e limitati al minimo necessario**: anagrafica, importo, recapiti.

Fonte: VAD · GDPR 5

- ☐ Ai soggetti incaricati comunico i dati **dei soli debitori**, non quelli di tutti i clienti: l'incaricato **non accede direttamente** al database del creditore.

Fonte: VAD

- ☐ Il perimetro dei dati è questo: dati anagrafici, codice fiscale o partita IVA, importo del credito e condizioni di pagamento, recapiti (anche telefonici) forniti dal debitore alla firma del contratto.

Fonte: VAD · P05

- ☐ I dati ulteriori derivano solo da **ricerche lecite** nel corso del mandato: banche dati pubbliche, pubblici registri, fonti terze autorizzate (es. soggetti con licenza prefettizia), informazioni raccolte nel normale svolgimento dell'incarico.

Fonte: VAD · P05 · UNI 4.3

- ☐ Per ogni recapito nuovo ho **traccia della fonte** e della data di acquisizione, e il Titolare ne è informato (anche a mandato concluso).

Fonte: VAD · P26

- ☐ Non raccolgo né conservo dati oltre quelli **strettamente necessari** all'incarico.

Fonte: UNI 4.3.3, 5.1

3. L'informativa al debitore

Spetta al Titolare (il creditore), di norma alla firma del contratto. Elementi dell'art. 13 GDPR indicati dal vademecum.

- ☐ L'informativa indica **chi tratta i dati**: identità e contatti del Titolare e, se c'è, del DPO (RPD)

Fonte: VAD · GDPR 13

- ☐ Indica **finalità e base giuridica** del trattamento (recupero del credito)

Fonte: VAD · GDPR 13

- ☐ Indica i **legittimi interessi** perseguiti dal Titolare

Fonte: VAD · GDPR 13

- ☐ Indica le **categorie di destinatari** dei dati (es. società di recupero, professionisti incaricati)

Fonte: VAD · GDPR 13

- ☐ Indica l'eventuale **trasferimento extra-UE** dei dati

Fonte: VAD · GDPR 13

- ☐ Indica il **periodo di conservazione** o i criteri per determinarlo

Fonte: VAD · GDPR 13

- ☐ Indica i **diritti dell'interessato**

Fonte: VAD · GDPR 13

-
- ☐ Il testo è **chiaro e dettagliato**, comprensibile da chi non è addetto ai lavori

Fonte: Newsletter Garante 30/9/2026 · GDPR 12

- ☐ Per i dati **non raccolti presso il debitore** (es. recapiti trovati con una ricerca) ho verificato gli obblighi dell'art. 14 GDPR, compresa l'indicazione dell'origine

Fonte: GDPR 14

4. Se il recupero è affidato a terzi

Società di recupero, avvocati e altri professionisti sono designati Responsabili (o sub-Responsabili) del trattamento.

- ☐ Il fornitore è **designato Responsabile** (o sub-Responsabile) con atto scritto che contiene gli elementi dell'art. 28, par. 3 GDPR

Fonte: VAD · GDPR 28

- ☐ Le istruzioni coprono **tutto il ciclo di vita dei dati**, non solo la sicurezza: uso dei recapiti, aggiornamento, indicazione della fonte, chiusura della pratica

Fonte: P26*

- ☐ Le istruzioni richiamano il **divieto delle prassi illecite** (sezione 6) e fissano le modalità di contatto consentite (sezione 7)

Fonte: VAD · BP

- ☐ Il Responsabile deve **girare al Titolare, entro un termine breve e definito**, le richieste degli interessati (accesso, opposizione ecc.)

Fonte: GDPR 28(3)(e) · P26*

- ☐ Il Responsabile mette a disposizione del Titolare un **quadro esatto e aggiornato** di ciò che ha raccolto e trattato, compresi i recapiti ulteriori e le istanze dei debitori

Fonte: VAD · P26

- ☐ I **sub-Responsabili** sono autorizzati dal Titolare e vincolati agli stessi obblighi

Fonte: VAD · GDPR 28(2),(4)

- ☐ Per ogni pratica restituita è prevista una **relazione di chiusura** (soprattutto in caso di esito negativo), con l'elenco delle ricerche effettuate

Fonte: P26*

5. Controlli e responsabilizzazione (accountability)

- ☐ Il Titolare svolge **controlli periodici, documentati e verificabili** sull'operato dei Responsabili.

Fonte: VAD

- ☐ I controlli riguardano anche il **rispetto delle istruzioni sul trattamento** (modalità di contatto, recapiti, riscontro alle istanze), non solo la sicurezza informatica.

Fonte: P26*

- ☐ I controlli sono **programmati** (es. piano annuale), non disposti solo "all'occorrenza".

Fonte: P26*

-
- ☐ Ho **indicatori di allarme**: relazioni dovute e non arrivate, pratiche restituite senza riscontro, andamento dei reclami per singolo incaricato.
Fonte: P26* · BP
 - ☐ Conservo le **evidenze** dei controlli (questionari, audit, verbali) per poter dimostrare quanto fatto.
Fonte: VAD · GDPR 5(2), 24
-

6. Come NON si contatta il debitore

Prassi che il Garante considera illecite perché rendono l'inadempimento conoscibile a persone diverse dal debitore.

-
- ☐ Non comunico ingiustificatamente a **terzi** (familiari, coabitanti, colleghi di lavoro, vicini di casa) informazioni sul mancato pagamento, né esercito indebite pressioni sul debitore.
Fonte: VAD · P05
 - ☐ Niente **visite a domicilio o sul luogo di lavoro** che rendano noto a terzi l'inadempimento.
Fonte: VAD
 - ☐ Niente **telefonate di sollecito preregistrate**, cioè senza l'intervento di un operatore.
Fonte: VAD
 - ☐ Niente **cartoline o plichi** con la scritta "recupero crediti" o formule simili visibili all'esterno.
Fonte: VAD
 - ☐ Niente **avvisi di mora** (o altri solleciti di pagamento) affissi sulla porta di casa o nell'androne condominiale.
Fonte: VAD
 - ☐ Controllo anche **SMS e messaggi**: il Garante li richiama tra le prassi invasive; il testo non deve far capire a terzi che esiste un debito.
Fonte: Newsletter Garante 30/9/2026 · UNI 8.3
-

7. Come si può contattare il debitore

-
- ☐ Posso **cercare il debitore anche sul posto di lavoro**, purché **senza fare riferimento al debito** (es. "cerchiamo il Sig. X per pratiche amministrative che lo riguardano").
Fonte: VAD
 - ☐ I solleciti postali viaggiano in **plichi chiusi**, senza scritte specifiche: all'esterno solo i dati necessari a identificare il mittente.
Fonte: VAD
 - ☐ Le richieste di pagamento sono portate a conoscenza **del solo debitore**.
Fonte: VAD
 - ☐ Prima di parlare del debito **verifico l'identità** di chi mi risponde.
Fonte: UNI 4.1 · BP
 - ☐ Se risponde un terzo: mi presento (nome, cognome, recapito), dico solo che ho comunicazioni amministrative per il debitore e **non parlo del debito con minori**.
Fonte: UNI 4.2 · P05
-

8. I diritti del debitore

Si esercitano nei confronti del Titolare (capo III GDPR).

- ☐ Ho una procedura per ricevere e gestire le istanze (anche quelle arrivate al Responsabile); le risposte sono **concise, trasparenti, intelligibili e facilmente accessibili**.
Fonte: VAD · GDPR 12
- ☐ Rispondo **senza ritardo e comunque entro un mese** (prorogabile nei casi previsti dall'art. 12, par. 3).
Fonte: GDPR 12(3)
- ☐ Se non accolgo la richiesta, **motivo il diniego** e informo della possibilità di reclamo al Garante o di ricorso all'autorità giudiziaria.
Fonte: GDPR 12(4)
- ☐ **Accesso (art. 15):** copia dei dati personali trattati, finalità e destinatari; **non** copia del contratto né dei documenti che provano il debito.
Fonte: VAD
- ☐ **Rettifica (art. 16):** correggo i dati inesatti.
Fonte: VAD
- ☐ **Cancellazione (art. 17):** non è un diritto assoluto; posso conservare i dati anche a recupero concluso per obblighi di legge, per riferire su reclami o contestazioni, per tutela legale.
Fonte: VAD
- ☐ **Limitazione (art. 18):** blocco l'uso dei dati nei casi previsti (es. contestazione dell'esattezza, esercizio di un diritto in giudizio).
Fonte: VAD
- ☐ **Opposizione (art. 21):** serve una situazione particolare (es. utenza intestata al debitore ma nell'esclusiva disponibilità di un terzo); non ci si può opporre per essere contattati solo via email o solo presso il proprio difensore.
Fonte: VAD
- ☐ Il debitore sa che può usare il **modulo predisposto dal Garante** per esercitare i diritti.
Fonte: VAD

9. Sicurezza, conservazione e chiusura della pratica

- ☐ Titolare e Responsabili adottano **misure di sicurezza tecniche e organizzative** idonee a tutelare i dati.
Fonte: VAD
- ☐ Il trattamento è censito nel **registro delle attività** del Titolare.
Fonte: GDPR 30
- ☐ I **tempi di conservazione** sono definiti e collegati alle finalità e agli obblighi di legge.
Fonte: VAD · UNI 5.2
- ☐ A incarico concluso conservo solo ciò che serve per **obblighi di legge, reclami o contestazioni, tutela legale**; il resto viene cancellato o restituito.
Fonte: VAD · UNI 5.2

Nota: Documento a carattere informativo, aggiornato al 10 ottobre 2026. Non sostituisce una consulenza legale sul caso concreto: la check-list va adattata al ruolo (creditore, società di recupero, professionista incaricato) e alle modalità di recupero effettivamente adottate.