

# Regole di comportamento per il trattamento dei dati relativi a persone fisiche tramite agenzie di informazioni commerciali in Svizzera

1.	Introduzione.....	1
2.	Evitare il sovraindebitamento .....	2
3.	Protezione dei dati.....	2
4.	Obiettivo delle regole di comportamento .....	2
5.	Ambito di applicazione.....	3
6.	Adesione / revoca dell'adesione .....	3
7.	Categorie di dati personali .....	3
8.	Dati personali non soggetti a trattamento .....	3
9.	Informazione della persona interessata .....	4
10.	Decisione individuale automatizzata tramite terzi .....	4
11.	Termine di cancellazione delle informazioni sulla solvibilità .....	4
12.	Cancellazioni, blocchi e rettifica dei dati .....	4
13.	Periodo di conservazione e salvaguardia dei dati .....	5
14.	Sicurezza dei dati .....	5
15.	Diritto d'accesso della persona interessata.....	5
16.	Valutazione dei dati personali.....	5
17.	Comunicazione dei dati personali all'estero .....	6
18.	Disposizioni finali e periodo di validità .....	6

## 1. Introduzione

Le agenzie di informazioni commerciali rivestono un ruolo molto importante in ambito politico-economico. Senza i loro servizi ampie fasce della popolazione sarebbero di fatto escluse dal settore del credito, non potendo ad esempio effettuare acquisti contro fattura dato che il rischio di insolvenza non sarebbe più valutabile. I tipici affari di massa dell'era dell'informazione, ad esempio nel settore dell'e-commerce o delle telecomunicazioni, sarebbero decisamente più difficili, se non impossibili. Ovviamente questo non è nell'interesse delle consumatrici o dei consumatori (d'ora in poi solo «consumatori»), oppure per il grande pubblico.

Le agenzie di informazioni commerciali favoriscono l'autoregolamentazione e a questo scopo hanno emanato a maggio 2020 le prime regole di comportamento per il settore. Con queste regole hanno aperto una nuova strada per tutelare anche gli interessi delle persone interessate e per stabilire degli standard a cui aderire volontariamente. Nel rapporto del Consiglio federale «Quadro legale delle pratiche delle agenzie di informazioni commerciali» del 19 maggio 2021 si riconosce l'autoregolamentazione come strumento mirato e si stabilisce che il quadro legale è sufficiente.

Con le presenti regole di comportamento gli interessi dei fornitori e delle persone interessate sono tutelati in egual modo.

Tutela degli interessi dei	Descrizione
<b>Fornitori</b>	Le agenzie di informazioni commerciali mettono a disposizione del fornitore diversi aiuti nel processo decisionale per la valutazione della solvibilità delle persone. La decisione se concedere una transazione commerciale a credito (ad es. acquisto contro fattura) o meno spetta al fornitore stesso, che nel processo

	<p>decisionale non si basa soltanto sulle informazioni sulla solvibilità fornite dalle agenzie di informazioni commerciali.</p> <p>Il fornitore può arrivare anche a una decisione sul credito individuale e automatizzata. In questo caso, dovrà informarne i consumatori per permettere loro l'esercizio dei propri diritti in materia di protezione dei dati personali.</p>
<b>Consumatori in caso di acquisto a credito</b>	<p>Il grande pubblico, cioè i consumatori, vorrebbe avere la possibilità di acquistare a credito. Ma per loro è anche importante che le informazioni siano trattate in conformità con la legge sulla protezione dei dati e corrette nei contenuti.</p>
<b>Consumatori in caso di pagamento anticipato</b>	<p>Se il consumatore ha l'obbligo al pagamento anticipato (ad es. tramite pagamento anticipato) sopporta la perdita dell'importo se il fornitore non consegna o va in fallimento. Anche il consumatore ha la possibilità di verificare la solvibilità del fornitore.</p>

## 2. Evitare il sovraindebitamento

Le agenzie di informazioni commerciali assolvono un compito importante nel ridurre gli indebitamenti eccessivi da parte dei consumatori. Inoltre contribuiscono a limitare la possibilità che persone con difficoltà di pagamento effettuino acquisti a credito.

## 3. Protezione dei dati

Il rilevamento dei dati e la comunicazione delle informazioni sono regolati dalla legge federale sulla protezione dei dati (LPD) del 25 settembre 2020. Le agenzie di informazioni commerciali che si attengono a queste regole di comportamento (di seguito «agenzie di informazioni commerciali coinvolte»), si impegnano esplicitamente all'osservanza delle disposizioni della LPD. L'applicazione e l'osservanza delle norme spetta alla responsabilità individuale di ogni agenzia di informazioni commerciali coinvolta.

## 4. Obiettivo delle regole di comportamento

Ai fini dell'autoregolamentazione le agenzie di informazioni commerciali coinvolte si impegnano volontariamente a osservare le seguenti regole di comportamento con l'intenzione di far rispettare gli attuali diritti dei consumatori stabiliti dalla legge sulla protezione dei dati.

L'intento di queste regole di comportamento è ottenere degli standard qualitativi comuni e applicare i principi del trattamento previsti dalla legge federale sulla protezione dei dati e in particolare dall'art. 6 (liceità del trattamento dei dati personali, trasparenza e trattamento limitato ai modi compatibili con lo scopo, proporzionalità, applicazione delle pretese di informazioni, esattezza dei dati)

Le presenti regole di comportamento si riferiscono in particolare a:

- i dati oggetto di trattamento
- i termini di conservazione dei dati su persone fisiche e
- l'applicazione del diritto d'accesso nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge.

Queste regole di comportamento garantiscono alle persone interessate che:

- i loro dati sono trattati in modo trasparente,
- i loro dati sono tutelati e registrati secondo i principi dello scopo determinato e della proporzionalità,
- il diritto d'accesso previsto dalla legge è garantito,
- i loro diritti, come quello di rettifica ecc., sono garantiti.

## 5. Ambito di applicazione

Le regole finora stabilite si riferiscono esclusivamente al trattamento di dati relativi a persone fisiche domiciliate in Svizzera e regolano l'ambito di attività dell'agenzia di informazioni commerciali delle aziende che aderiscono al regolamento.

In casi individuali e in seguito a esplicita richiesta della persona interessata, è possibile derogare alle presenti regole di comportamento.

## 6. Adesione / revoca dell'adesione

Le agenzie di informazioni commerciali che adottano le presenti regole di comportamento sono obbligate a rispettarle a partire dal momento dell'adesione. Le regole di comportamento sono pubblicate sul sito web dell'azienda che si impegna a osservarle.

Le agenzie di informazioni commerciali possono revocare l'adesione alle regole di comportamento ma da quel momento non hanno più il permesso di fare riferimento alle regole.

## 7. Categorie di dati personali

Le agenzie di informazioni commerciali si impegnano a trattare esclusivamente le seguenti categorie di dati relativi a persone fisiche:

Categoria	Dati
<b>Identificazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cognome, nome, cognome da nubile</li> <li>• Data di nascita e di morte, luogo di nascita e paese d'origine</li> <li>• Sesso</li> <li>• Indirizzi</li> <li>• Dati di contatto, come: numero di telefono, numero di fax, indirizzi e-mail, URL</li> <li>• Stato civile</li> <li>• Coniuge</li> <li>• Professioni</li> <li>• Rapporti con persone giuridiche</li> </ul>
<b>Informazioni sulla solvibilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abitudini di pagamento</li> <li>• Dati provenienti dalla gestione dei crediti</li> <li>• Dati provenienti da registri pubblici, come: registro delle esecuzioni, registri degli abitanti, Registro di Commercio</li> <li>• comunicazioni ufficiali</li> <li>• Score di solvibilità</li> <li>• Rapporti con persone giuridiche</li> </ul>

## 8. Dati personali non soggetti a trattamento

Per la valutazione di solvibilità delle persone fisiche non sono trattati dati personali degni di particolare protezione (art. 5 par. 1 lett. c LPD). Si esclude il trattamento di dati relativi a

- credenze o attività religiose, filosofiche, politiche o sindacali,
- la salute, la sfera intima o l'appartenenza a una razza o a un'etnia,
- i dati genetici,
- i dati biometrici che identificano in modo univoco una persona fisica,
- sanzioni e perseguimenti amministrativi e penali,
- misure d'assistenza sociale.

Non sono trattati ai fini della valutazione di solvibilità:

- i dati dei social media
- i numeri di targa
- passaporto, carta d'identità, libretto per stranieri, licenza di condurre
- dati di persone minorenni (art. 31 par. 2 lett. c num. 4 LPD)

## 9. Informazione della persona interessata

In conformità alla legge sulla protezione dei dati, le agenzie di informazioni commerciali informano le persone interessate del trattamento dei dati personali. La persona può essere informata nei seguenti modi:

- tramite la dichiarazione sulla protezione dei dati presente sulla homepage dell'agenzia di informazioni commerciali,
- tramite l'invio di una visura dei propri dati,
- direttamente durante la raccolta di dati personali,
- indirettamente tramite terzi cedenti,
- con notifica alla persona interessata tramite terzi, nei casi in cui i dati personali sono stati forniti da quest'ultimi all'agenzia di informazioni commerciali.

## 10. Decisione individuale automatizzata tramite terzi

Le agenzie di informazioni commerciali mettono a disposizione di terzi le informazioni necessarie per le decisioni sui crediti. La decisione sul credito è presa da terzi. Le terze parti possono arrivare anche a una decisione sul credito individuale e automatizzata. In tal caso, questi dovranno informare il consumatore per garantirgli l'esercizio dei propri diritti in materia di protezione dei dati personali.

## 11. Termine di cancellazione delle informazioni sulla solvibilità

Il termine di cancellazione indica il momento a partire dal quale si devono cancellare le informazioni sulla solvibilità. I seguenti termini di cancellazione si applicano a prescindere dal fatto che i dati soggiacenti siano stati rilevati e registrati su basi giuridiche oppure in virtù di un consenso espresso. I dati vanno cancellati entro la scadenza di questo termine.

Il termine di cancellazione stabilito dalla legge è di 10 anni. Le regole di comportamento stabiliscono i seguenti termini massimi di cancellazione:

Tipo di credito	Termine massimo di cancellazione
Crediti non pignorati / esperienze di pagamento	5 anni
Crediti <b>pignorati</b> , non ancora proseguiti (In conformità alla LEF 8a, la persona interessata ha la possibilità di richiedere la non divulgazione di un procedimento esecutivo all'ufficio esecuzione.)	10 anni
Crediti <b>pignorati</b> e proseguiti	10 anni
Attestati di carenza	10 anni
Procedura fallimentare	10 anni

## 12. Cancellazioni, blocchi e rettifica dei dati

Le agenzie di informazioni commerciali si impegnano, con riserva dell'art. 32 par. 1 lett. a e b LPD («disposizione legale» e «scopo di archiviazione»), a rettificare errori nei dati non contestati entro 5 giorni lavorativi dopo la loro individuazione. La prova di una presunta inesattezza spetta alla persona interessata.

In più, per legittimare la rettifica la persona interessata deve rilasciare all'agenzia di informazioni commerciali un documento che attesti la correttezza della rettifica che ha richiesto.

Le agenzie di informazioni commerciali possono raccogliere nelle loro banche dati tutti i dati inviati dai consumatori a scopo di correzione, integrazione o aggiornamento, fatto salvo il diritto di opposizione della persona interessata (v. punti successivi).

Se una persona interessata (conformemente all'art. 30 par. 2 lett. b e par. 3 LPD) non vuole più trasmettere i propri dati o ne richiede la cancellazione, l'agenzia di informazioni commerciali dovrà cancellare o bloccare tutti i dati della persona interessata relativi alla richiesta pervenuta. Nei limiti del possibile, in questi casi è preferibile bloccare i dati per avere la certezza che la persona interessata non sia reinserita nella banca dati in caso di una nuova iscrizione. Se però viene dato seguito alla richiesta di cancellazione totale, sarà impossibile garantire che alcune informazioni sulla solvibilità della persona interessata non saranno nuovamente inserite nella banca dati. In più la persona interessata deve essere consapevole del fatto che, nell'ambito di una decisione sui crediti, l'assenza di informazioni sulla solvibilità potrebbe essere valutata negativamente da parte di un fornitore di servizi.

Non è possibile cancellare o bloccare dati in caso di

- presenza di esperienze di pagamento negative. In presenza di errori, la persona interessata ha tuttavia la possibilità di rettificare queste informazioni fornendo la documentazione a sostegno della sua richiesta.
- dati di dominio pubblico relativi alla solvibilità. È possibile richiedere le correzioni soltanto presso l'ufficio o l'ente responsabile.

### **13. Periodo di conservazione e salvaguardia dei dati**

Le agenzie di informazioni commerciali sono tenute a rispettare gli obblighi di conservazione previsti dalla legge, che non sono in conflitto con le presenti regole di comportamento. Vale lo stesso per i dati salvati tramite backup. Questi dati, però, possono essere usati in ogni caso anche per scopi scientifici e analitici.

### **14. Sicurezza dei dati**

Le agenzie di informazioni commerciali devono attuare misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati.

### **15. Diritto d'accesso della persona interessata**

Il diritto d'accesso della persona interessata ai dati personali trattati dall'agenzia di informazioni commerciali è regolato dall'art. 25 e seguenti LPD. La persona interessata può richiedere anche informazioni sull'origine dei dati personali trattati, purché queste siano disponibili (art. 25 par. 2 lett. e LPD). È possibile che queste informazioni non siano disponibili, dato che alcune informazioni non hanno l'indicazione della fonte. In questi casi, l'agenzia di informazioni commerciali non è comunque tenuta a fare ulteriori indagini, con riserva di una disposizione di legge espressamente vincolante.

Quando la persona interessata richiede una visura dei propri dati, il fornitore è tenuto ad applicare i seguenti principi conformemente all'art. 25 LPD (diritto d'accesso):

- i dati forniti nella visura dei propri dati si riferiscono al momento della redazione,
- nella visura dei propri dati sono riportati tutti i dati salvati e trattati di cui al capo 7 del presente documento,
- la visura dei propri dati dovrebbe essere redatta in modo che la persona fisica che ne fa richiesta possa comprenderne il contenuto.

### **16. Valutazione dei dati personali**

Le agenzie di informazioni commerciali soggette alle presenti regole di comportamento si impegnano a effettuare la valutazione dei singoli dati sulla solvibilità secondo il principio della proporzionalità e a tener conto in maniera adeguata della finalità del trattamento. Lo score di solvibilità deve basarsi su metodi

scientificamente riconosciuti. Possono essere usate solo informazioni rilevanti per il calcolo della solvibilità o dell'intenzione di pagare, cioè riferiti in misura adeguata alla persona interessata. Le informazioni usate nello score di solvibilità e specialmente la loro ponderazione devono seguire il principio di proporzionalità. Fattori come l'età e il numero di dati, l'importo, lo stato sociale ecc. vanno considerati in maniera adeguata. Un esempio: un fallimento avvenuto 10 anni fa non è valutato allo stesso modo di un fallimento di un anno fa, anche se può essere ancora indicato nelle informazioni sulla persona interessata.

Il modello di valutazione usato (scoring) fa parte del segreto commerciale di ogni agenzia di informazioni commerciali. Nel rispetto del segreto commerciale, le società di informazioni rendono pubblici i tratti fondamentali del proprio modello di calcolo dello score di solvibilità.

### **17. Comunicazione dei dati personali all'estero**

I dati personali possono essere trasmessi all'estero soltanto se il paese estero ha un livello di protezione dei dati adeguato oppure ha concordato precise garanzie con i partner commerciali.

### **18. Disposizioni finali e periodo di validità**

Queste regole di comportamento si applicano salvo eventuali modifiche alla legge o contrasti con le decisioni giudiziarie. Entrano in vigore il 1° settembre 2023.

In caso di divergenze, prevale la versione in lingua tedesca.

Ci impegniamo a osservare queste regole di comportamento.



San Gallo, 25.07.2023