

Procedura per presentare un reclamo e informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 (di seguito il "GDPR"), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

1. Scopo della procedura

Xenia Real Estate S.r.l (di seguito la "**Società**") si pone l'obiettivo di affermare e consolidare la propria reputazione sul mercato, offrendo servizi di alta qualità. A tal fine, la Società tiene in alta considerazione e tratta con la massima serietà le contestazioni e le lamentele (da ora in poi i "**Reclami**") dei destinatari dei servizi prestati dalla Società (da ora in poi, i "**Clienti**"), impegnandosi a rispondere e a risolverli nel più breve tempo possibile.

2. Definizione di Reclamo

La presente procedura (la "**Procedura**") si applica ai Reclami che abbiano ad oggetto:

- l'attività prestata dalla Società nell'ambito della sua attività istituzionale;
- l'attività prestata dalla Società per ognuna delle Società veicolo delle quali è mandataria

3. Come inviare un Reclamo

I Reclami devono essere presentati in forma scritta tramite:

- posta ordinaria o raccomandata A/R presso Piazza Diaz 5, 20122 Milano
- posta elettronica certificata alla casella pec: xeniare@legalmail.it

4. Le informazioni necessarie affinché la Società possa gestire i Reclami

Per permettere alla Società la gestione del Reclamo, i Clienti dovranno necessariamente trasmettere alla Società le seguenti informazioni:

1. i documenti che attestino le generalità del Cliente; e quindi:
 - per i Clienti persone fisiche, carta di identità o documento equivalente che certifichi le seguenti informazioni: nome, cognome, indirizzo di residenza, codice fiscale, luogo e data di nascita;
 - per i Clienti persone giuridiche, visura o documento equivalente che certifichi la denominazione e ragione sociale, la sede, codice fiscale e partita IVA.

Nel caso in cui il Cliente sia assistito da un avvocato, oltre ai documenti identificativi sopra descritti, l'avvocato dovrà fornire copia della procura, riportante le generalità del Cliente e dai cui possa essere chiaramente e senza alcun dubbio desunto il mandato professionale conferito dal Cliente all'avvocato.

2. Un recapito telefonico, fisso o mobile, del Cliente, a cui la Società potrà contattare il Cliente per chiedere chiarimenti sul Reclamo.
3. Una descrizione dettagliata dell'oggetto del Reclamo con l'indicazione delle motivazioni.

4. Tutta la documentazione e le informazioni relative alla contestazione che possano aiutare la Società a comprendere e gestire il Reclamo al meglio.

5. Tempistiche per la gestione del Reclamo

La Società si impegna a fornire riscontro al Reclamo entro i termini previsti dalla normativa vigente in materia (e comunque non oltre i 30 giorni) a partire dalla ricezione del Reclamo.

Nel caso in cui, per ragioni esterne alla Società, non sia possibile procedere nel termine indicato, la Società si impegna ad inviare una comunicazione al Cliente con l'indicazione del termine maggiore necessario alla raccolta degli elementi e fornire riscontro definitivo.

Nei tempi stabiliti, la Società esamina nel dettaglio il Reclamo, procedendo in maniera obiettiva e imparziale.

Nel caso in cui si renda necessario, il Cliente potrebbe essere contattato per fornire un'integrazione documentale.

6. Reclami in fase di indagine da parte di enti di controllo o Forze dell'ordine

Nel caso in cui il Reclamo sia oggetto di indagine anche da parte dell'amministrazione e/o delle Forze dell'Ordine, la Società potrebbe interrompere il processo di gestione del Reclamo, fornendo assistenza a detto ente e/o autorità.

7. Informativa ex art. 13 GDPR, protezione dei dati personali

Xenia Real Estate S.r.l con sede legale in Piazza Diaz 5, 20122 Milano, partita IVA 10972380967, in qualità di Titolare del Trattamento (di seguito la “Società”), con la presente La informa ai sensi dell'art. 13 del GDPR che i Suoi dati personali saranno trattati con le modalità e per le finalità di seguito indicate.

A tale riguardo prima di comunicare qualsiasi dato personale, la Società La invita a leggere con attenzione la presente informativa.

a. Titolare del Trattamento

Il Titolare del Trattamento è Xenia Real Estate S.r.l, con sede legale in Piazza Diaz 5, 20122 Milano, partita IVA 10972380967, e-mail: xeniare@legalmail.it.

Qualsiasi comunicazione riguardante il trattamento dei dati da Lei forniti e l'esercizio dei diritti descritti nella presente informativa può essere effettuata ai recapiti sopra indicati.

b. Fonte dei dati personali

La Società raccoglierà i dati personali direttamente presso di Lei.

c. Categorie di dati personali

Per il perseguimento delle finalità indicate al paragrafo (e) dell'informativa, la Società tratterà le seguenti categorie di informazioni e dati personali del reclamante (i “**Dati Personali**”):

- a. dati identificativi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nome, cognome, codice fiscale etc.);
- b. dati di contatto;

c. ulteriori informazioni condivise dal reclamante nel Reclamo.

d. Obbligatorietà del conferimento

Il conferimento dei Dati Personali è volontario e necessario alla presentazione del Reclamo. Pertanto, il mancato conferimento non consentirà alla Società di ricevere e gestire il Reclamo.

e. Finalità e basi giuridiche del trattamento

I Dati Personali saranno trattati per le seguenti finalità:

- a. la gestione del reclamo, ai sensi dell'art. 6, comma 1, let. b) del GDPR;
- b. l'adempimento da parte della Società di obblighi di legge, ai sensi dell'art. 6, comma 1, let. c) del GDPR;
- c. il perseguimento di un legittimo interesse della Società, ai sensi dell'art. 6, comma 1, let. f) del GDPR, in particolare:
 - l'esecuzione di finalità statistiche e di controllo interno;
 - l'esercizio dei diritti della Società in sede giudiziaria e la gestione degli eventuali contenziosi;
 - la prevenzione e repressione di atti illeciti.

f. Modalità di trattamento e conservazione dei Dati

Il trattamento dei Dati Personali sarà realizzato, con modalità cartacee e/o elettroniche, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge e da disposizioni interne.

Nel rispetto dei principi di proporzionalità, necessità e minimizzazione, i Dati Personali non saranno conservati per periodi più lunghi rispetto a quelli indispensabili alla realizzazione delle finalità sopra indicate.

In particolare, i Suoi Dati Personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione del Reclamo e, comunque, non oltre un periodo di 10 (dieci) anni dalla chiusura della pratica di Reclamo – fatti salvi eventuali necessità di conservazione dei Dati Personali per un periodo superiore al fine di adempiere ad obblighi di legge, gestire ed evadere le richieste delle autorità competenti, gestire eventuali contenziosi giudiziari e/o stragiudiziali.

g. Comunicazione dei Dati

I Dati Personali potranno essere comunicati a taluni soggetti che agiscono quali responsabili del trattamento per conto della Società (per effetto della nomina ex art. 28 del GDPR), esclusivamente per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo (e) della presente informativa. L'elenco aggiornato dei predetti responsabili del trattamento è disponibile presso la sede della Società e può essere richiesto mediante l'invio di una richiesta ai dati di contatto della Società.

La società Bayview Italia s.r.l. (con sede legale in Milano, Piazza Armando Diaz 5, partita IVA 09470190969) è stata nominata responsabile del trattamento ex art. 28 dalla Società, in quanto Asset Servicer della Società.

I Dati Personali, infine, potranno essere comunicati a soggetti terzi che, in qualità di titolari ovvero di responsabili del trattamento, forniscono determinati servizi alla Società o che richiedono tale comunicazione in ragione di un obbligo di legge o regolamentare, quali, ad esempio, avvocati, consulenti, società controllate/controllanti/collegate o società controllate dalla medesima controllante della Società; Autorità ed Enti pubblici con funzioni di vigilanza o di pubblica sicurezza.

h. Trasferimento dei Dati Personali in paesi terzi

I trattamenti oggetto della presente informativa non richiedono, di regola, il trasferimento dei Dati Personali al di fuori del territorio dell'Unione Europea.

Qualora, per contro, uno o più soggetti individuati nel paragrafo (g) avesse sede al di fuori del territorio dell'Unione Europea, tale trasferimento sarà effettuato solo qualora (i) il Paese di destinazione dei Dati Personali offra una tutela simile o equivalente a quella garantita dal GDPR, all'esito del riconoscimento da parte di una decisione di adeguatezza ex art. 45 del GDPR, oppure (ii) in presenza di garanzie adeguate, ai sensi di quanto previsto ex art. 46 del GDPR.

i. Diritti degli interessati

Lei può, in qualsiasi momento, esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del GDPR, ossia il diritto di accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, limitazione del trattamento e opposizione.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati inviando una richiesta ai dati di contatto della Società:

- Piazza Diaz 5, 20122 Milano;
- e-mail: xeniare@legalmail.it.

Ai sensi del GDPR, Lei, quale soggetto interessato, può proporre reclamo all'autorità garante per la protezione dei dati personali ovvero effettuare una segnalazione all'autorità. I contatti dell'autorità garante per la protezione dei dati personali sono consultabili sul sito web <http://www.garanteprivacy.it>.