



# INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI

**Versione Novembre 2024**

## 1 INTRODUZIONE

La protezione dei Suoi dati personali è della massima importanza per Advanzia Bank S.A. ("la Banca"), istituto finanziario con sede in Lussemburgo, iscritto al Registro delle imprese con il numero B 109 476, che gestisce <https://www.advanzia.com/it-it>, <https://cartayou.it/>, e altri siti web B2B in collaborazione con i suoi partner.

La presente informativa si applica a clienti, richiedenti, utenti web della Banca o altre persone che contattano la Banca via e-mail. Si ricorda che la presente informativa si applica nel contesto dei servizi di carta di credito della Banca.

Nel quadro della propria responsabilità sociale, la Banca garantisce come diritto fondamentale la protezione dei Suoi dati personali. A tal fine, è necessario da parte nostra rispettare gli obblighi di trasparenza stabiliti dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati ("GDPR" o "Regolamento (UE) 2016/679"). La presente Informativa sulla protezione dei dati garantisce che le attività di trattamento della Banca siano trasparenti per Lei e che Lei possa esercitare i diritti previsti dal GDPR.

Si prega di notare che il presente documento è una nota sulla protezione dei dati personali, la quale fornisce una panoramica del loro trattamento nel contesto dei nostri servizi collegati alle carte di credito offerte in Italia. Poiché la Banca applica un approccio a più livelli sulla protezione dei dati personali, altre attività di trattamento sotto il controllo della Banca o altri mercati potrebbero avere un'informativa più specifica sulla protezione dei dati.

Inoltre, la presente Informativa sulla protezione dei dati è stata scritta alla luce del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali". Tutti i documenti relativi alla protezione dei dati applicabili ai clienti della Banca in Italia sono disponibili su questa pagina: <https://www.advanzia.com/it-it/politica-sulla-privacy>.

## 2 QUALI CATEGORIE DI DATI SONO TRATTATE?

La Banca tratta le seguenti categorie di dati personali:

- a) Dati di contatto e di identificazione in caso di richiesta: titolo, nome e cognome riportati sulla carta d'identità, numero di telefono cellulare, indirizzo e-mail, paese, indirizzo (codice postale, città, via, numero, facoltativo: blocco, scala, porta), luogo di nascita, nazionalità, data di nascita.
- b) Informazioni finanziarie al momento della richiesta: reddito netto (mensile o annuale), carta di credito disponibile, occupazione, durata del contratto di lavoro, stato civile, tipo di residenza, durata del soggiorno.
- c) Copia dei documenti (su richiesta): copia del documento di identità, copia del passaporto, permesso di soggiorno, certificazione della retribuzione, procura.
- d) Informazioni sul conto: codice IBAN, numero di carta, informazioni sulla carta, codice PIN, numero di controllo, codice di sicurezza, saldo sul conto, ordini di trasferimento di denaro, transazioni con carta di credito, commissioni, premi, interessi passivi, interessi di mora e importi mensili in essere.
- e) Corrispondenza, ad esempio, per telefono, e-mail, lettera, modulo di contatto, informazioni sul rapporto contrattuale della Banca.
- f) Dati relativi al Suo account online (nome utente, indirizzo IP).
- g) Informazioni relative alla Sua affidabilità creditizia.

- h) Dati relativi ai controlli KYC/AML (“Know Your Customer”, antiriciclaggio), effettuati dalla Banca conformemente alla Legge lussemburghese del 12 novembre 2004 sulla lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.

La informiamo che, nell’ambito dell’evasione della domanda della Banca nel mercato italiano, sulla base del Suo consenso, la Banca confronta anche l’immagine del Suo volto con la foto presente sulla Sua carta d’identità ai fini dell’identificazione (“riconoscimento facciale”). L’immagine video prodotta in questo processo è costituita da dati biometrici e, in quanto tale, è sensibile ai sensi del GDPR.

La maggior parte delle precedenti categorie di dati viene raccolta direttamente da Lei, con le seguenti eccezioni:

- Le informazioni sul Suo conto e la corrispondenza con la Banca sono generate durante il rapporto commerciale.
- I dati relativi al Suo conto online sono raccolti durante la Sua presenza online.
- Dati da agenzie di rating del credito (rif. Sezione 7.7.1).
- Dati relativi ai controlli KYC/AML.

Fatta eccezione per i dati biometrici a fini identificativi, la Banca non richiede alcun altro dato personale sensibile, né intende trattare dati che rivelano l’origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l’appartenenza sindacale, dati genetici, dati sulla salute o relativi alla vita sessuale o all’orientamento sessuale.

### **3 PERCHÉ TRATTIAMO I SUOI DATI?**

#### **3.1 Sulla base del suo consenso**

Può dare alla Banca il Suo esplicito consenso per il riconoscimento facciale appena prima che la video identificazione inizi (articolo 9, paragrafo 2, lettera a), GDPR).

Può fornire alla Banca il Suo consenso a fini di marketing selezionando una casella di spunta sul sito web della Banca al momento della richiesta di prodotti della Banca (opt-in), consentendo alla Banca di informarla in futuro tramite telefono, SMS o e-mail in merito alle offerte e ad altri servizi finanziari e assicurativi intermediati dalla Banca (articolo 6, paragrafo 1, lettera a), GDPR).

#### **3.2 Adempimento di obblighi contrattuali**

La maggior parte dei dati personali oggetto della presente Informativa sulla protezione dei dati è necessaria per adottare misure precontrattuali con Lei, su Sua richiesta, o per l’esecuzione di un contratto con Lei (articolo 6, paragrafo 1, lettera b), GDPR). Pertanto, la Banca non potrà procedere con la conclusione del Suo contratto o fornirLe i servizi della Banca, qualora Lei decidesse di non fornire i Suoi dati personali.

Si ricorda che la maggior parte dei dati personali elencati nella Sezione 2, tranne i dati relativi ai controlli KYC/AML, sono necessari per il rapporto contrattuale della Banca e per fornirLe alcuni servizi, tra cui:

- L’esame e l’accettazione della Sua richiesta.
- L’esecuzione dei servizi che la Banca Le fornisce.
- Elaborazione delle richieste di informazioni da parte dei clienti.
- Esecuzione dei pagamenti.
- Gestione delle chiamate.
- Esecuzione di operazioni.
- Produzione di estratti conto bancari.

- Supporto al processo di richiesta con i Partner B2B della Banca e scambio sullo stato della Sua carta di credito (se la richiesta è stata effettuata tramite un partner B2B).

### **3.3 Adempimento di obblighi di legge**

La Banca è tenuta a trattare i Suoi dati per ottemperare agli obblighi di legge previsti sia dalla legge dell'UE che dalla legge del Lussemburgo o dalla legge applicabile nel rispettivo mercato (articolo 6, paragrafo 1, lettera c), GDPR). A tal fine, la Banca ha l'obbligo per legge di trattare i Suoi dati personali nell'ambito dei seguenti quadri normativi:

- Valutazione dell'affidabilità creditizia prima di stipulare un contratto con la Banca.
- Comunicazione con l'agenzia di rating del credito.
- Identità e verifica dell'età.
- Prevenzione delle frodi.
- Antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo.
- Obblighi previsti dalla normativa fiscale, compresi il controllo e la rendicontazione.
- Valutazione e gestione dei rischi della Banca.

### **3.4 Sulla base di interessi legittimi**

È possibile che i Suoi dati personali siano trattati sulla base dei legittimi interessi della Banca o di terzi (articolo 6, paragrafo 1, lettera f), GDPR):

- Valutazione della Sua affidabilità creditizia dopo la conclusione del Suo contratto al fine di aumentare eventualmente il Suo limite di credito.
- Verifica e miglioramento della qualità dei dati (ad es. verifica con i dati degli elenchi telefonici).
- Test e ottimizzazione dei processi per l'analisi delle esigenze al fine di rivolgersi direttamente ai clienti.
- Analisi occasionale ("test una tantum") di grandi volumi di dati sui clienti forniti da agenzie di credit scoring allo scopo di ottimizzare il nostro modello di valutazione del merito creditizio.
- Pubblicità o ricerche di mercato e di opinione.
- Rivendicazione di pretese/domande e difesa in controversie legali.
- Garantire la sicurezza informatica e le attività informatiche della Banca.
- Ulteriore sviluppo di servizi e prodotti.
- Misure per valutare i fattori di rischio per la Banca.
- Informazioni ai creditori o agli amministratori delle procedure concorsuali che richiedono l'esecuzione o il sequestro conservativo.

## **4 CHI PUÒ ACCEDERE AI SUOI DATI?**

Per conseguire alcune delle finalità descritte nella presente Informativa sulla protezione dei dati, la Banca può, se necessario o richiesto, condividere i Suoi dati personali con:

- Servizi di rating del credito (CRIF S.p.A., Experian Italia S.p.A.).
- Compagnia assicurativa (AmTrust, UE).
- Call center per garantire la comunicazione con Lei ed elaborare le Sue richieste (con sede in UE e Serbia).
- Servizi IT e telecomunicazioni necessari per la memorizzazione sicura dei Suoi dati.
- Un sistema di pagamento che collega le transazioni con carta di credito tra l'esercente, la banca dell'esercente e la banca emittente (Mastercard, UE e USA).

- Sistema di transazione come sistema di fatturazione interna per tutte le transazioni effettuate, per il calcolo delle commissioni, degli interessi, dei crediti e degli altri oneri della carta di credito (UE, REGNO UNITO e USA).
- Servizio di stampa personalizzata di carte di credito (UE).
- Servizi di consegna necessari per fornire la Sua carta di credito e altri documenti (DHL e Deutsche Post AG).
- Stampa, scansione, archiviazione per creare e archiviare comunicazioni, fatturazione, estratti conto bancari della clientela (UE).
- Agenzie di recupero crediti (UE).
- Riconoscimento facciale e fornitori di servizi
- FEA (Firma elettronica avanzata).
- Enti pubblici e autorità competenti (ad es. CSSF, autorità fiscali, autorità incaricate dell'applicazione della legge) per ottemperare agli obblighi di legge e su richiesta.
- Partner B2B (se ha richiesto una carta di credito tramite uno dei partner B2B della Banca).

Ai fini della verifica della Sua identità e della valutazione dell'affidabilità creditizia nell'ambito della relazione commerciale della Banca, la Banca comunica con Crif S.p.A., che tratta i Suoi dati personali come agenzia di rating del credito, come descritto di seguito <https://www.crif.it/privacy-policy/>.

Al fine di effettuare ulteriori valutazioni del merito creditizio, la Banca comunica con Experian Italia S.p.A. Per maggiori informazioni, si rimanda al codice di condotta di Experian Italia S.p.A., disponibile sul sito <https://www.experian.it/consumatori/Informativa-SIC>.

## 5 TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DI DATI

Per trasferimento internazionale di dati si intende, ad esempio, la trasmissione di dati personali dallo Spazio economico europeo (SEE) a un paese al di fuori del SEE.

La informiamo che, ove possibile, è intenzione della Banca scegliere i servizi basati nell'UE, con particolare riguardo ai servizi IT. Tuttavia, a causa di vincoli tecnici, alcuni di questi servizi si svolgono in parte negli Stati Uniti o nel Regno Unito. In questi casi, la Banca utilizza prevalentemente [Clausole contrattuali tipo](#) della Commissione europea per tutelare i Suoi diritti. Per quanto riguarda le organizzazioni commerciali con sede negli Stati Uniti, dall'adozione del quadro UE-USA per la riservatezza dei dati ("DPF"), ove possibile la Banca tende a concludere contratti con società statunitensi indicate come attive nell'[Elenco DPF](#).

Inoltre, la Banca si avvale di Clausole contrattuali tipo per quanto riguarda i call center della Banca situati al di fuori dell'UE.

## 6 PER QUANTO TEMPO LA BANCA MEMORIZZA I SUOI DATI?

Qualora Lei sia un richiedente dei servizi della Banca, i Suoi dati personali saranno conservati per 5 anni dalla Sua richiesta.

Se Lei è già cliente della Banca, la Banca conserva i Suoi dati personali durante il rapporto contrattuale della Banca, azione necessaria per la fornitura dei servizi della Banca. Inoltre, i Suoi dati personali sono conservati per un periodo fino a 10 anni dopo la fine del rapporto commerciale con la Banca, nel rispetto degli obblighi legali della Banca in materia di AML/CTF.

Si segnala che eccezionalmente questo periodo potrebbe essere più lungo, fino a 30 anni, nel caso in cui i dati personali siano necessari nell'ambito di cause civili.

Qualora i Suoi dati non siano più necessari per l'adempimento degli obblighi contrattuali della Banca o obblighi di legge, saranno cancellati regolarmente. Inoltre, potrà esercitare il Suo diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio"), come illustrato di seguito.

## **7 QUALI SONO I SUOI DIRITTI?**

### **7.1 Diritto di accesso**

Se desidera accedere ai Suoi dati personali, la Banca Le fornirà una copia dei Suoi dati personali come da Sua richiesta.

### **7.2 Diritto di rettifica**

Se ritiene che i Suoi dati personali siano inesatti o incompleti, può chiedere alla Banca di correggerli. La Banca raccomanda di esercitare questo diritto chiamando il Servizio Clienti, per agevolare la richiesta. Segnaliamo che è possibile che la Banca richieda della documentazione di supporto per verificare i Suoi dati.

### **7.3 Diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio")**

Se lo desidera, può chiedere alla Banca di cancellare i Suoi dati personali, entro i limiti degli obblighi legali della Banca. In generale, può chiedere di cancellare i Suoi dati personali se ha richiesto dei servizi della Banca. Se Lei è un cliente, La invitiamo a consultare gli obblighi di conservazione dei dati, specificati nella Sezione 6.

### **7.4 Diritto di limitazione del trattamento**

Può anche chiedere di limitare il trattamento dei Suoi dati personali, in particolare se li considera inesatti o si oppone al trattamento dei Suoi dati personali. In questa eventualità i dati in questione saranno limitati per il tempo necessario alla Banca per esaminare la Sua richiesta ed è possibile che in questo periodo la Banca non sia in grado di erogare i servizi.

### **7.5 Diritto alla portabilità dei dati**

Può richiedere alla Banca di ricevere i Suoi dati personali in un formato strutturato, comunemente utilizzato e leggibile da dispositivo automatico. La Banca può anche inviarli a terzi, se Lei lo desidera. Tuttavia, questo diritto è limitato ai dati personali trattati sulla base del Suo consenso o contratto e il cui trattamento è effettuato con mezzi automatizzati (vale a dire non cartacei). Inoltre, questo diritto lascia impregiudicato l'obbligo della Banca in materia di segreto professionale, previsto dalla legge lussemburghese sul settore finanziario del 5 aprile 1993.

### **7.6 Diritto di opposizione**

Può opporsi al trattamento dei Suoi dati personali se non concorda con un'attività di trattamento svolta sulla base di un interesse legittimo, per motivi specifici delle Sue circostanze personali, indicando con precisione a quale trattamento Lei si oppone.

In caso di opposizione da parte Sua a un'attività di trattamento, la Banca interromperà il trattamento dei Suoi dati personali relativi a quell'attività, salvo il caso in cui sussistano motivi legittimi cogenti per tali attività, o se il trattamento è necessario per stabilire o esercitare azioni legali.

## **7.7 I Suoi diritti relativi ai processi decisionali automatizzati**

### **7.7.1 Rating del credito**

La Banca si avvale di processi decisionali automatizzati, inclusa la profilazione in relazione alla valutazione dell'affidabilità creditizia, nei seguenti casi:

- È necessario per la stipula e per l'esecuzione del contratto tra Lei e la Banca.
- È autorizzata dalla legge dell'Unione e dal diritto italiano a cui la Banca è sottoposta.

Questa valutazione viene effettuata sulla base sia dei dati interni della Sua richiesta, sia dei dati esterni delle agenzie di rating del credito, ovvero CRIF S.p.A. e Experian Italia S.p.A. In relazione a questo processo Lei ha il diritto all'intervento umano, di esprimere il suo punto di vista e di contestare la decisione presa dalla Banca sulla base del rating del credito. In caso di rifiuto per ragioni di affidabilità creditizia, lei ha la possibilità di contattare la Banca tramite uno dei contatti indicati alla Sezione 8 per procedere a una valutazione individuale.

### **7.7.2 Riconoscimento facciale**

Il riconoscimento facciale è necessario per stipulare un contratto con la Banca.

La soluzione di riconoscimento facciale è fornita da Netheos, un partner di Namirial, allo scopo di verificare la Sua identità.. A tal fine, è necessaria un'immagine Sua e della Sua carta d'identità, che sono considerati dati biometrici ai sensi del GDPR. Tali dati saranno trattati esclusivamente sulla base del Suo esplicito consenso.

Una registrazione video viene salvata allo scopo di sviluppare la tecnologia AI di Netheos per fornire un servizio di identificazione accurato, necessario per poter stipulare un contratto con la Banca. Inoltre, la Banca conserva tali registrazioni video per il rispetto degli obblighi di legge in materia di AML/CTF.

Ha diritto all'intervento umano collegato a questo processo. In caso di rifiuto a causa di difficoltà tecniche con il riconoscimento facciale, è possibile contattare la Banca. La Banca Le fornirà l'assistenza necessaria per completare la Sua richiesta.

## **7.8 Diritto di revoca del consenso**

È possibile revocare il proprio consenso in qualsiasi momento in relazione alle attività di trattamento sulla base del proprio consenso.

## **8 COME PUÒ CONTATTARE LA BANCA?**

In caso di domande relative alla protezione dei Suoi dati personali o se desidera esercitare i diritti previsti dal GDPR, La invitiamo a contattare la Banca all'indirizzo [dataprotection-it@advanzia.com](mailto:dataprotection-it@advanzia.com). La Banca è inoltre a Sua disposizione per posta: Data Protection Officer, Advanzia Bank S.A., 14, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, Lussemburgo. Per semplici richieste, ad esempio per aggiornare i Suoi dati personali, può chiamare la Banca al numero:

Se siete clienti Carta YOU:

- [+39 800 761677](tel:+39800761677) (gratuito da rete fissa italiana),
- [+39 0287133070](tel:+390287133070) (dagli altri paesi e da rete di telefonia mobile),

- [+352 26 38 75 974](tel:+352263875974) (blocco della carta: in qualsiasi momento tramite app o portale clienti. Blocco della carta per telefono: fine settimana, giorni festivi, e dal lunedì al venerdì dalle 22.00 alle 8.00).

Se siete clienti di compagnie associate o Miles & More:

- [+39 800 761678](tel:+39800761678) (gratuito da rete fissa italiana),
- [+39 0287133071](tel:+390287133071) (dall'estero e da rete di telefonia mobile).

## **9 DOVE È POSSIBILE PRESENTARE UN RECLAMO?**

Qualora desideri presentare un reclamo presso un'autorità di controllo, può contattare CNPD, con sede in Lussemburgo (<https://cnpd.public.lu/en/particuliers.html>).