

# Informativa sulla protezione dei dati per i siti web della Luzerner Kantonalbank AG

Abbiamo a cuore la protezione dei dati, vi invitiamo a prendere atto della seguente informativa sulla protezione dei dati.

Con la seguente informativa desideriamo fornirvi una panoramica sulle modalità con cui la Luzerner Kantonalbank AG (LUKB) raccoglie e tratta i vostri dati personali attraverso il sito web [www.lukb.ch](http://www.lukb.ch) (compresi i sottositi della LUKB), nell'ambito della newsletter e dello strumento Falcon.io, nonché sui vostri diritti ai sensi della normativa sulla protezione dei dati. L'informativa integra le condizioni per l'accesso ai siti web e ad altri canali digitali della LUKB che trovate sul sito web sotto la voce «Rechtliches». Si rimanda inoltre all'informativa sulla protezione dei dati per clienti e persone interessate disponibile anch'essa sul sito web sotto la voce «Rechtliches» e che si applica in aggiunta, se opportuno, anche ai dati personali raccolti attraverso i siti web.

La presente informativa sulla protezione dei dati è concepito per la legislazione svizzera sulla protezione dei dati e sulle disposizioni applicabili del regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione europea (GDPR). Se e in che misura queste leggi si applicano, se del caso, dipende dal singolo caso.

I dati personali sono tutte le informazioni che si riferiscono a una persona identificata o identificabile. Il trattamento comprende qualunque operazione con dati personali, indipendentemente da strumenti e procedimenti utilizzati. Quali dati vengono trattati in dettaglio e come vengono utilizzati dipende in gran parte dalle vostre interazioni sui siti web e dai servizi richiesti, concordati e da voi utilizzati.

Invitiamo voi o terzi, qualora ci forniate i dati personali di altre persone, a prendere visione delle seguenti informazioni sulla protezione dei dati.

## 1. Chi è il titolare del trattamento dei dati e come potete contattarlo?

La Luzerner Kantonalbank AG, Pilatusstrasse 12, 6003 Lucerna, è titolare del trattamento dei dati personali da parte della LUKB. Potete rivolgere domande o richieste di informazioni in relazione alla protezione dei dati tramite posta o per e-mail al consulente per la protezione dei dati della LUKB:

Luzerner Kantonalbank AG  
Servizio giuridico & Compliance  
Consulente per la protezione dei dati  
Pilatusstrasse 12  
6003 Lucerna  
[datenschutz@lukb.ch](mailto:datenschutz@lukb.ch)

## 2. Quali categorie di dati personali raccogliamo e trattiamo?

Da un lato può accadere che rendiate disponibili dati personali in una schermata di inserimento (per es. in un modulo, in una chat o con il computer) tramite il caricamento di file o in altro modo (per es. nome, cognome, data di nascita e dati di contatto). Dall'altro, quando si visita un sito web i nostri server e altre applicazioni registrano automaticamente dei dettagli (come per es. l'indirizzo IP, la data e l'ora della visita, il sistema operativo del computer o il browser utilizzato). Quest'ultimo punto è trattato nei seguenti capitoli.

### 3. Quali tecnologie di tracking vengono utilizzate?

La LUKB utilizza le seguenti tecnologie di tracking sui propri siti web. Le misurazioni possono essere sia anonime che personali. È quindi possibile che i dati raccolti da noi o da fornitori terzi di tali sistemi tecnici vengano a loro volta inoltrati a terzi, anche a livello internazionale, per il trattamento. I dati raccolti possono essere utilizzati per scopi statistici e di marketing, nonché per il miglioramento dei siti web e delle offerte della LUKB. Queste tecnologie di tracking sono disattivate per impostazione predefinita. Potete attivarle e disattivarle qui.

#### a) Google Analytics

La LUKB utilizza Google Analytics (inclusi i tool integrati come Google Optimize, che riproduce ad esempio varianti di un sito web per migliorare la funzionalità e l'usabilità sulla base delle statistiche di utilizzo, oppure che visualizza sul sito web contenuti adatti all'età dell'utente in base all'età registrata su Google). Google Analytics è un servizio offerto da Google Ireland Ltd. con sede a Dublino e Google Inc. con sede negli Stati Uniti (di seguito «Google»). Non si può pertanto escludere che i dati raccolti siano trasmessi a un server di Google negli Stati Uniti. La LUKB ha impostato il servizio in modo che gli indirizzi IP siano anonimizzati tramite il mascheramento IP e che di norma non sia possibile alcuna associazione. La LUKB ha altresì disattivato le impostazioni «Trasferimento dei dati» e «Signals». Sebbene si possa presumere che i dati raccolti non rappresentino dati personali per Google, è possibile che Google risalga dai medesimi all'identità dell'utente per le proprie finalità, crei un profilo personale e possa collegare questi dati a eventuali account Google di queste persone. I dati raccolti servono a valutare l'utilizzo di un sito web, a redigere rapporti sull'attività dell'utente su un sito web e a fornire altri servizi (per es. alla configurazione delle singole pagine a seconda delle esigenze). Trovate ulteriori informazioni sulla protezione dei dati di Google per Google Analytics sulla home page corrispondente.

#### b) Google Ads Conversion Tracking

La LUKB utilizza Google Ads Conversion Tracking che è anch'esso un servizio di Google. Qualora un utente acceda al nostro sito web tramite un annuncio attivato da Google per conto della LUKB, sarà registrato e verrà creata una statistica sui clic che sarà trasmessa alla LUKB. I dati raccolti servono a valutare il successo di un annuncio pubblicitario e al miglioramento del contenuto pubblicitario. Non servono a identificare l'utente di un sito web. Dato che si tratta di un servizio di Google non si può pertanto escludere che i dati raccolti siano trasmessi a un server di Google negli Stati Uniti. Trovate ulteriori informazioni sulla protezione dei dati di Google per Google Ads sulla home page corrispondente di Google.

#### c) Google Ads Remarketing

La LUKB utilizza Google Ads Remarketing che è anch'esso un servizio di Google. L'utilizzo dei nostri siti web viene analizzato per esempio per scoprire quali sono i contenuti ai quali un utente è realmente interessato. Sulla base di tali informazioni è possibile mostrare all'utente dei nostri siti web e di quelli di fornitori terzi o della rete pubblicitaria di Google la pubblicità della LUKB mirata agli interessi dimostrati dall'utente e altresì misurare il successo di una campagna pubblicitaria. Dato che si tratta di un servizio di Google non si può pertanto escludere che i dati raccolti siano trasmessi a un server di Google negli Stati Uniti. Trovate ulteriori informazioni sulla protezione dei dati di Google per Google Ads sulla home page corrispondente di Google.

#### d) Meta o Facebook Retargeting / Remarketing

La LUKB utilizza «Meta Pixel» di Meta Platforms Ireland Ltd. con sede a Dublino o Meta Platforms Inc. con sede negli Stati Uniti (di seguito «Facebook»). Se un utente visita il nostro sito web questa informazione viene trasmessa dal suo browser al server di Facebook. Facebook può eventualmente associare questa informazione all'account dell'utente di una rete sociale di Facebook, mostrare la pubblicità mirata della LUKB nelle reti sociali di Facebook e misurare il successo della campagna. Sulla home page di Facebook trovate le informazioni in materia di protezione dei dati, anche in relazione a detto meccanismo.

#### e) LinkedIn Retargeting / Remarketing

La LUKB utilizza gli strumenti di retargeting e di remarketing di LinkedIn Ireland Unlimited Company con sede a Dublino (di seguito «LinkedIn»). Se un utente visita il nostro sito web, questa informazione viene pseudonimizzata e inoltrata dal suo browser al server di LinkedIn, eventualmente anche negli Stati Uniti. LinkedIn può eventualmente associare questa informazione all'account dell'utente di LinkedIn, mostrare la pubblicità mirata della LUKB nella rete sociale di LinkedIn e misurare il successo della campagna. Trovate sulla home page di LinkedIn le informazioni sulla protezione dei dati.

#### f) YouTube

La LUKB inserisce video della piattaforma «YouTube» nei propri siti web. Si tratta di un servizio di Google che consente una presentazione accattivante dei contenuti video. In primo piano ci sono i video che la LUKB ha caricato sul proprio account YouTube. In un primo passaggio viene mostrata solo un'anteprima dei contenuti video esterno. La LUKB ha impostato una modalità avanzata di protezione dei dati, per impedire a YouTube di raccogliere dati fino a quando un utente non clicca sul video. Tuttavia, non è escluso che i servizi dei partner di Google raccolgano comunque dati (per es. DoubleClick). Nel momento in cui un utente guarda un video, il suo indirizzo IP viene inviato a YouTube. Quest'ultimo può inoltre salvare diversi cookie sul dispositivo finale dell'utente o utilizzare tecnologie di rilevamento, come ad esempio il fingerprinting del dispositivo). Questi dati vengono utilizzati in particolare per raccogliere statistiche, migliorare la facilità d'uso e prevenire le frodi. Se l'utente di YouTube ha effettuato il login, YouTube associa i dati raccolti all'account dell'utente (ciò può essere impedito effettuando il logout da YouTube). Le informazioni sulla protezione dei dati di YouTube sono disponibili sulla home page di YouTube.

### **4. Quali cookie vengono utilizzati e come potete disattivarli?**

Con il vostro accesso ai siti web della LUKB il nostro web server registra i dettagli della vostra visita (per es. le pagine web della LUKB che visitate, il vostro indirizzo IP, la data e la durata della vostra visita o il sito web dal quale siete arrivati a noi). Inoltre, la LUKB utilizza in particolare i cookie elencati nella presente informativa sulla protezione dei dati o sulla pagina dei Cookies. I cookie sono piccoli file di dati che vengono memorizzati sul vostro computer e utilizzati per la raccolta dei dati dell'utente.

I cookie necessari per il funzionamento del sito web in quanto tale (per es. per garantire la sicurezza o determinate funzioni), sono attivati e non possono pertanto essere disattivati. I cookie di preferenze, statistica o marketing vengono disattivati e attivati solo se l'utente autorizza l'utilizzo dei cookie con un click (per es. cookie banner). Nella nostra pagina sui cookie trovate altre informazioni su questi singoli gruppi di cookie. I cookie di preferenze, statistica o marketing possono essere attivati e disattivati qui.

La pagina dei cookie e il cookie banner sono disponibili in quattro lingue (tedesco, inglese, francese e italiano) e vengono mostrati nella lingua in cui avete impostato il vostro browser. Per il Cookie consent management utilizziamo il servizio di Cookiebot by Usercentrics A/S, Havnegade 39, 1058 Copenhagen, Danimarca. A tal fine Cookiebot tratta il vostro indirizzo IP (dove le ultime tre cifre sono impostate sullo 0), la data e l'ora del vostro eventuale consenso, le informazioni sul browser, l'URL da cui l'eventuale consenso è stato inviato, una chiave casuale anonima e lo stato del consenso o del rifiuto dell'utente. Lo stato può essere monitorato grazie alla chiave. Chiave e stato vengono conservati per dodici mesi nel browser. Altre informazioni su Cookiebot sono disponibili sulla home page di Cookiebot.

### **5. Quale strumento per la newsletter viene utilizzato?**

Sulla base del vostro consenso vengono raccolti e trattati i vostri dati di contatto (appellativo, nome e cognome e indirizzo e-mail), nonché le informazioni e le newsletter a cui siete abbonati per garantire l'invio e l'amministrazione della nostra newsletter.

La LUKB utilizza per l'invio delle newsletter XCampaign di KünzlerBachmann Directmarketing SIG AG (Theaterstrasse 17, CH-8400 Winterthur; di seguito «XCampaign»). I dati vengono crittografati in Svizzera e salvati sui server di MAIL-PROFILER Development s.r.o., Reznicka 1332/7, 460 01 Liberec, Repubblica Ceca. Oltre all'invio di newsletter il tool serve alla valutazione statistica del comportamento di utilizzo e all'ottimizzazione delle newsletter. Una newsletter può contenere un web beacon (pixel per contare) o strumenti simili. Il web beacon è un set di dati che è collegato all'ID utente dell'abbonato alla newsletter. In particolare, con gli strumenti tecnici si può rilevare a quale indirizzo è stata inviata una newsletter, a quali indirizzi invece non è pervenuta, chi ha aperto la newsletter nonché il link e chi si è disabbonato dalla newsletter. Il web beacon viene cancellato se un utente cancella la newsletter. Per impedire l'utilizzo del web beacon un utente può configurare il suo programma mail in modo che nei messaggi non venga elaborato nessun HTML.

L'iscrizione alla newsletter avviene tramite consenso scritto o il procedimento «double opt-in». L'utente può disiscriversi in qualunque momento dalla newsletter mediante un link alla fine di ciascuna newsletter. Altre informazioni sulla protezione dei dati sono disponibili sulla home page di KünzlerBachmann.

## **6. Quale tool per la gestione dei social media viene utilizzato?**

La LUKB utilizza il Social Media Management Tool di Falcon.io ApS (H.C. Andersens boulevard 27, 1st floor, 1553 Copenhagen V, Danimarca). Con questo software la LKB può gestire uniformemente i suoi profili e le sue attività sui social media, pianificare e inserire post sui propri social media e analizzare le sue pubblicazioni. Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati di Falcon.io sono disponibili sulla sua home page.

## **7. Quale strumento chatbot viene utilizzato?**

Su lukb.ch, la LUKB utilizza il chatbot chiamato «Lou». Lou è un chatbot di ultima generazione dell'azienda swiss moonshot AG. Lou utilizza l'intelligenza artificiale (ChatGPT di OpenAI) e modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM, Large Language Model) per comprendere le domande degli utenti e rispondere in modo automatico. È possibile che le risposte non siano complete, corrette o attuali. Pertanto, non sono giuridicamente vincolanti. Le conoscenze di Lou si riferiscono esclusivamente a informazioni, prodotti e servizi della Luzerner Kantonalbank AG e a informazioni su lukb.ch.

Quando gli utenti interagiscono con Lou, viene assegnato un numero di chat casuale, che viene salvato in un cookie. Con questo numero non è possibile stabilire alcuna connessione all'indirizzo IP. Sulla base della cronologia della chat, non è possibile risalire all'utente in quanto persona fisica, a meno che quest'ultimo non fornisca nella chat dati identificativi della propria persona. Si utilizzano filtri tecnici per impedire nella misura del possibile l'immissione di dati personali sensibili. I filtri tecnici comprendono dati come ad esempio data di nascita, numeri di telefono, IBAN, numeri di carta di credito e altro ancora. Tuttavia, non è possibile garantire il filtraggio degli input in tutti i casi.

La LUKB tratta i dati forniti dagli utenti sotto forma di testo libero nella chat. Tali dati vengono trattati e conservati esclusivamente in Svizzera ai fini della costante ottimizzazione di Lou da parte della LUKB e di swiss moonshot AG. Il trattamento avviene in particolare sotto forma di analisi e valutazione dei dati inseriti dall'utente nella chat. Solo le collaboratrici e i collaboratori autorizzati della LUKB, di swiss moonshot AG (sviluppatori di Lou) e di Microsoft Schweiz GmbH (fornitore di servizi ChatGPT) hanno accesso ai dati. I dati inseriti dagli utenti vengono automaticamente cancellati dopo 6 mesi.

## **8. Quali sono i vostri diritti in materia di protezione dei dati?**

A ogni persona interessata, la normativa vigente in materia di protezione dei dati accorda, in relazione ai dati che la riguardano, il diritto all'informazione, il diritto di rettifica, il diritto alla cancellazione, il diritto di limitazione del trattamento e il diritto di opposizione al trattamento (in particolare contro il marketing diretto o la profilazione per la pubblicità diretta) e, ove applicabile, il diritto alla portabilità dei dati.

La LUKB si riserva il diritto di applicare le limitazioni previste dalla legge, ad esempio se è obbligata a conservare o a trattare alcuni dati, se ha un interesse superiore (nella misura in cui può invocarlo), se è in grado di dimostrare motivi imperativi per il trattamento che prevalgono sui vostri interessi, diritti e libertà oppure se necessita dei dati personali per affermare, esercitare o difendere i propri diritti.

Per esercitare i vostri diritti potete rivolgervi all'ufficio di cui al punto 1. Ogni persona interessata ha inoltre, se del caso, il diritto di far valere i propri diritti in giudizio o di rivolgersi all'autorità competente in materia di protezione dei dati. In Svizzera l'autorità competente in materia di protezione dei dati è l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) ([www.edoeb.admin.ch](http://www.edoeb.admin.ch)).

## **9. Versione e modifiche della presente informativa sulla protezione dei dati**

La versione corrente e vigente della presente informativa sulla protezione dei dati è pubblicata sulla home page della LUKB sotto «Rechtliches». La LUKB si riserva il diritto di modificare in qualunque momento e senza preavviso la presente informativa sulla protezione dei dati.

Versione: stato 19 aprile 2024