

Informativa particolare sulla protezione dei dati di Raiffeisen per le carte

1 Considerazioni generali

La presente Informativa particolare sulla protezione dei dati di Raiffeisen per le carte (nel prosieguo «**Informativa sulla protezione dei dati carte**») fornisce ulteriori informazioni rispetto alla Dichiarazione generale sulla protezione dei dati del Gruppo Raiffeisen (nel prosieguo «**Dichiarazione generale sulla protezione dei dati**», consultabile su www.raiffeisen.ch/informazioni-legali o su richiesta) in merito al trattamento dei dati personali (nel prosieguo «**dati personali**») in relazione alle carte emesse dalla Banca Raiffeisen (nel prosieguo «**Banca**») come, in particolare, le carte di credito e Prepaid Raiffeisen e le carte di credito Business di Raiffeisen (nel prosieguo collettivamente «**carte di credito**»), le carte di debito Raiffeisen (nel prosieguo «**carte di debito**») nonché, ove applicabile, anche le carte di conto Raiffeisen (nel prosieguo «**carte di conto**»). Laddove, nel prosieguo, si faccia riferimento alle «**carte**», con ciò sono da intendersi tutte le carte – ossia le carte di credito, di debito, Prepaid e di conto nonché le carte di credito Business – singolarmente e anche collettivamente. Gli aspetti rappresentati nella presente Informativa sulla protezione dei dati carte possono assumere un'importanza diversa e di diversa entità per le carte di credito, le carte di debito o le carte di conto, in particolare a fronte delle diverse possibilità di utilizzo, della portata dei servizi forniti, dei processi, delle infrastrutture e dei fornitori dei servizi. Le seguenti considerazioni si applicano anche alle aziende che prevedono di usufruire di carte di credito Business.

La presente Informativa sulla protezione dei dati carte non limita in alcun modo la Dichiarazione generale sulla protezione dei dati. Parimenti, la Dichiarazione generale sulla protezione dei dati non limita in alcun modo la presente Informativa sulla protezione dei dati carte. Entrambe le informative sulla protezione dei dati forniscono vicendevolmente informazioni integrative e si applicano in via integrativa alle «Condizioni per l'utilizzo delle carte di credito Raiffeisen», alle «Condizioni per l'utilizzo delle carte di credito Business di Raiffeisen», alle «Condizioni per l'utilizzo delle carte di debito Raiffeisen» nonché alle «Condizioni per l'utilizzo delle carte di conto Raiffeisen» e alle «Condizioni generali di affari» nella versione vigente (consultabili su www.raiffeisen.ch/i/downloadcenter, www.raiffeisen.ch/informazioni-legali o disponibili su richiesta presso la Banca). Anche alle carte si applicano altresì i regolamenti di base della Banca (consultabili su www.raiffeisen.ch/informazioni-legali o disponibili su richiesta presso la Banca).

2 Raccolta dei dati; categorie di dati

In particolare, la Banca elabora dati personali che le vengono comunicati dal titolare della carta¹ (tra cui nell'ambito della visita o dell'utilizzo di offerte online e offline come, in particolare, siti web e app), che vengano resi noti nell'ambito della relazione d'affari, che siano pubblicamente accessibili (ad es. dati del registro fondiario, dati del registro di commercio, dati del registro delle esecuzioni, dati di geolocalizzazione, dati raccolti da Internet, dai social media e dalla stampa), che siano disponibili presso le autorità, che possano essere ottenuti da terzi (ad es. agenzie di informazione sul credito, dati sulla solvibilità o di rating, gestori di indirizzi) o che derivino dal trattamento di tali dati.

Con riferimento ai dati oggetto di trattamento (che la Banca ottiene autonomamente o da terzi) si tratta, in particolare, di informazioni sulla persona (ad es. dati di contatto, indirizzi, dati personali, indirizzi e-mail, numeri di telefono, età, sesso, luogo di domicilio, dati di legittimazione e di accesso), di dati contrattuali (ad es. dati di credito e di prodotto), di dati finanziari (ad es. dati di scoring, di rating e di solvibilità, dati patrimoniali e di prodotto), di dati relativi alle transazioni (ad es. pagamenti con carta, punti di accettazione, importi dei pagamenti, tipologia di impieghi della carta, altri dati relativi ai pagamenti), di dati di interazione (ad es. visite ai siti web e ai canali di social media della Banca o del Gruppo Raiffeisen) nonché di dati riguardanti le esigenze della clientela (ad es. canali di contatto preferiti, interesse a prodotti e servizi), di dati raccolti dai siti Internet di aziende e dei profili creati da tutti questi dati relativi agli interessi per prodotti e servizi e ad altri aspetti concernenti il titolare della carta.

Altre categorie di dati personali sono: dati in relazione a procedimenti o indagini di autorità, tribunali, associazioni e organismi (come, ad es., un organismo di autodisciplina) e ad altre istanze, dati estratti dai registri pubblici, dati ottenuti da agenzie di informazione sul credito, da gestori di indirizzi, dati sulla solvibilità o di rating ottenuti da terzi, dati ottenuti da banche, da assicurazioni, da partner commerciali del Gruppo Raiffeisen, da partner di distribuzione e da altri partner contrattuali del Gruppo Raiffeisen (ad es. in relazione a prodotti e a servizi del o per il titolare della carta, concernenti, in particolare, acquisti avviati o avvenuti, pagamenti, reclami ecc.), dati riguardanti la professione e altre attività del titolare della carta (ad es. hobby, attività associative ecc.), dati trasmessi da persone vicine al titolare della carta, come il datore di lavoro, i familiari, i consulenti, gli avvocati ecc. (in particolare, per la gestione dei contratti), procure, riferimenti e dati ottenuti a seguito di contatti del cliente con terzi (ad

¹ Al fine di agevolare la lettura, per il presente testo viene utilizzata solo la forma maschile.

es. verbali, note agli atti ecc.), dati relativi al rispetto delle prescrizioni normative come, ad esempio, la lotta contro il riciclaggio di denaro, le restrizioni alle esportazioni, dati ottenuti dalla stampa e dai media nel loro complesso, da Internet, dati sociodemografici, dati di geolocalizzazione, dati concernenti gli interessi del titolare della carta (ad es. per il marketing), dati ottenuti a seguito dell'utilizzo di siti web e di app (ad es. indirizzo IP, indirizzo MAC di prodotti elettronici come dispositivi mobili, computer ecc., informazioni inerenti a tali dispositivi e alle relative impostazioni, cookie, data, ora e durata di una visita, contenuti consultati, funzioni utilizzate, ordinazioni effettuate o tentate, sito web di riferimento e informazioni sulla posizione).

Sono inoltre oggetto di trattamento da parte della Banca i dati menzionati nella Dichiarazione generale sulla protezione dei dati e i dati citati di seguito al punto 3.

La Banca elabora altresì i dati personali di persone associate a una relazione cliente (ad es. aventi diritto economico, partner), che essa ha ricevuto o ha ottenuto dal titolare della carta o da terzi. Ove i dati siano stati ottenuti dal titolare della carta, questi deve assicurarsi che tali persone siano a conoscenza della presente Informativa sui dati; il titolare della carta comunica i loro dati personali alla Banca solo se autorizzato e se i dati corrispondenti sono corretti.

3 Finalità di trattamento e basi giuridiche

La Banca elabora dati personali in linea con le disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati e con le finalità riportate di seguito e nella Dichiarazione generale sulla protezione dei dati a proprio nome o a nome di terzi, in particolare nell'interesse della Banca, del Gruppo Raiffeisen o, qualora sia necessaria una causa di giustificazione, conformemente alle cause di giustificazione anch'esse riportate di seguito:

- Per la verifica, la stipula, l'adempimento e l'attuazione dei contratti: la Banca elabora dati personali in particolare per la verifica delle richieste di carta, per l'esecuzione delle stipulazioni dei contratti e nell'ambito dell'adempimento dei contratti. Rientrano in tale sfera anche l'esecuzione di un'analisi del rischio di credito e del comportamento (ivi compresi l'analisi del rischio di truffa e lo scoring), la gestione e lo sviluppo delle relazioni cliente (ivi compresi il servizio clientela, il supporto e lo svolgimento di eventi per i clienti) e la comunicazione con i clienti.
- Per l'erogazione dei servizi correlati alle carte, in particolare l'esecuzione delle transazioni e l'amministrazione delle carte. Rientra in tale sfera anche la divulgazione dei dati relativi alle transazioni ai terzi coinvolti nell'esecuzione della transazione (cfr. anche il punto 6.3).
- Per la salvaguardia degli interessi della Banca o di un terzo: la Banca elabora i dati personali anche per la salvaguardia dei propri interessi legittimi o degli interessi legittimi di un terzo. Gli interessi della Banca sono molteplici e comprendono, in particolare, i seguenti:
 - continuo miglioramento e sviluppo dei prodotti, delle prestazioni e dei servizi offerti;
 - comprensione del comportamento dei clienti, delle richieste e delle esigenze, svolgimento di studi di mercato nonché creazione di profili cliente corrispondenti (ad

es. sulla base dell'utilizzo della carta per determinate categorie di punti di accettazione o sulla base della frequenza di utilizzo della carta per acquisti via Internet);

- svolgimento di attività pubblicitarie e di marketing, ivi inclusa la creazione di profili di marketing, ad es. tramite l'invio di una newsletter (ivi inclusa l'analisi della presa di conoscenza) e/o di materiale promozionale, gestione della pubblicità online;
- gestione di un'assistenza ai clienti efficiente ed efficace, mantenimento dei contatti e di altra comunicazione con i titolari di carta al di fuori della gestione dei contratti;
- garanzia dell'attività e dell'infrastruttura (in particolare infrastruttura IT e in generale offerte online, distributori automatici ecc.);
- salvaguardia della sicurezza dei dati, in particolare per la protezione da perdita, distruzione e accesso non autorizzato ai dati personali, ai segreti del titolare della carta e alle parti di sostanza della Banca;
- amministrazione, gestione, contabilità e archiviazione;
- rispetto dei requisiti legali e regolamentari applicabili alla Banca nonché delle disposizioni interne della Banca;
- nell'ambito della gestione dei rischi e per la prevenzione e l'individuazione di transazioni fraudolente, ulteriori reati e altro comportamento illecito;
- protezione di persone e valori (ad es. videosorveglianza, registrazioni);
- difesa dalle azioni legali avviate nei confronti della Banca;
- garanzia dei diritti della Banca nonché realizzazione di garanzie del titolare della carta o di terzi;
- incasso di crediti vantati dalla Banca nei confronti del titolare della carta;
- gestione dei reclami del titolare della carta nei confronti della Banca in pubblico o nei confronti delle centrali sul territorio nazionale o all'estero;
- preparazione ed esecuzione della vendita o dell'acquisizione di settori di attività, aziende o rami di aziende e altre transazioni aziendali e il trasferimento dei dati personali a ciò connessi;
- rivendicazione e realizzazione di diritti e pretese, difesa da pretese legali, controversie o reclami nonché lotta contro la condotta fraudolenta, avvio di accertamenti e procedimenti, in caso di richieste delle autorità, prevenzione di danni e perdite nonché risposta a richieste delle autorità.
- Per il rispetto di obblighi legali: la Banca effettua trattamenti dei dati nell'ambito dei propri obblighi di legge (ai sensi del diritto nazionale ed estero), in particolare per la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, per la verifica della capacità creditizia del titolare della carta, per la conservazione di determinati dati, per la risposta a richieste delle autorità.
- Sulla base del consenso del titolare della carta, laddove sia necessario un consenso: la Banca elabora i dati personali anche sulla base del consenso del titolare della carta, che viene presentato ai titolari di carta ad es. in occasione della visita di un sito web, all'atto della richiesta e all'atto della stipula di un rapporto contrattuale avente ad ogget-

to la carta o nell'ambito dell'utilizzo del rispettivo servizio. I relativi consensi sono disponibili, in particolare, nelle condizioni applicabili delle carte. Al riguardo, il trattamento dei dati avviene per le finalità indicate nel consenso.

4 Singoli trattamenti concreti di dati personali fondati sulle basi giuridiche riportate al punto 3

4.1 Elaborazione della richiesta di carta

Con la richiesta di carta, il titolare della carta trasmette dati personali alla Banca.

Per la verifica della richiesta di carta (inclusa la verifica della solvibilità risp. della capacità creditizia) la Banca elabora, in particolare, i dati di contatto, la lingua, il sesso, la data di nascita, i dati di solvibilità nonché i dati con riferimento a una verifica ai fini della lotta contro il riciclaggio di denaro (ad es. informazioni relative alla professione e all'avente diritto economico).

I dati personali del richiedente ovvero del titolare della carta possono essere elaborati e associati anche insieme ai dati che la Banca ha ricevuto o ha raccolto autonomamente da altre fonti.

In particolare, la Banca riceve o ottiene dati dalle autorità, da banche dati/agenzie di informazioni (World Check, Teledata/CRIF, Creditreform, Zefix, tel.search.ch ecc.), da servizi di informazione sul credito come ad es. la Centrale per informazioni di credito (nel prosieguo «ZEK») e la centrale d'informazione per il credito al consumo (nel prosieguo «IKO»), da datori di lavoro, da registri come ad es. local.ch, da registri di commercio, dai media nonché in generale da Internet.

4.2 Utilizzo della carta

In caso di impiego della carta, la Banca elabora, in particolare, i seguenti dati:

- dati che vengono comunicati alla Banca nel corso della durata del rapporto contrattuale avente ad oggetto la carta o che la Banca raccoglie autonomamente (ad es. modifiche di nome e cognome, modifiche dell'avente diritto economico, estratti patrimoniali, dati di altre persone nel caso di un evento assicurato ecc.);
- dati relativi alle transazioni (dati concernenti i dettagli dei servizi e dei prelevamenti di contanti). Al riguardo si tratta, in particolare, delle seguenti informazioni:
 - punto di accettazione;
 - importo della transazione;
 - luogo della transazione;
 - data della transazione;
 - dati supplementari, come ad es. il tipo di impiego della carta (ad es. online, in assenza di contatti), il numero dei tentativi errati di immissione del NIP o la valuta selezionata.
- Per determinate transazioni, ad esempio per l'acquisto di biglietti aerei, per noleggi di automobili e per la prenotazione di pernottamenti (in hotel) nonché per pagamenti tra privati, tali informazioni sono più dettagliate (ad es. dati relativi all'oggetto dell'acquisto, al venditore, all'acquirente ovvero dati della persona che ha impiegato la carta, come ad es. i suoi dati personali, il suo indirizzo

e-mail, il numero di telefono ecc.). Pertanto, in casi specifici la Banca è a conoscenza ad es. di ciò che il titolare della carta ha acquistato con la stessa;

- nell'ambito della gestione dei rischi e della prevenzione delle attività fraudolente la Banca elabora, in particolare, dati di base e relativi alle transazioni affinché sia possibile valutare e coprire costantemente i rischi di credito della Banca (ad es. per la fissazione di un limite di credito adeguato);
- per il rispetto di leggi, di direttive e di raccomandazioni delle autorità e di regolamentazioni interne, ad es. per la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo e per l'adempimento di obblighi di controllo e di comunicazione di diritto tributario; inoltre, per finalità di archiviazione, la Banca elabora, in particolare, dati di base, finanziari e relativi alle transazioni del titolare della carta;
- nell'ambito di un riaddebito (chargeback), la Banca riceve regolarmente dal punto di accettazione interessato, tramite l'acquirer, informazioni dettagliate in merito alla transazione, inclusi dati personali (ad es. indirizzo e-mail e numero di telefono del titolare della carta, dati relativi all'oggetto dell'acquisto ecc.);
- qualora la Banca usufruisca di servizi aggiuntivi di organizzazioni di carte, essa ha la possibilità di ottenere dati relativi ai giustificativi e dati supplementari dal punto di accettazione («Consumer Clarity Features»);
- dai dati relativi alle transazioni la Banca trae eventualmente ampie conclusioni sulla condotta del titolare della carta (ad es. luogo di domicilio e di lavoro, stato di salute, situazione finanziaria, comportamento nel tempo libero, comportamento sociale e altre informazioni);
- dati associati all'utilizzo della carta per pagamenti online come ad esempio l'accesso a Internet (indirizzo IP), i dispositivi utilizzati, l'impostazione della lingua del browser, l'impronta digitale (device fingerprint) o l'effettuazione di un'autenticazione aggiuntiva da parte del titolare della carta;
- dati provenienti da altre fonti (ad es. dalla ZEK e dall'IKO, da autorità, da agenzie di informazioni, dal datore di lavoro, da banche dati pubblicamente accessibili o da registri come local.ch o dal registro di commercio) nell'ambito della finalità corrispondente;
- nell'ambito delle prescrizioni normative sulla correttezza dei dati nonché per garantire la comunicazione inerente alla relazione d'affari con i titolari di carta, la Banca può rendere noti i dati di base e relativi all'indirizzo del titolare della carta alla Posta o ad altri responsabili del trattamento (fornitori di servizi) ai fini dell'armonizzazione dell'indirizzo.

4.3 Pagamento in assenza di contatti (adempimento del contratto)

La Banca consente al titolare della carta di pagare in assenza di contatti con le carte (eccetto che con le carte di conto). Ciò avviene tramite un chip integrato nella carta o in un dispositivo mobile, il quale è dotato di un'antenna. Tale antenna utilizza la tecnologia Near Field Communication (NFC) per condividere informazioni tra il terminale di pagamento e la carta o un dispositivo mobile.

Sul chip nonché sulla banda magnetica della carta non vengono memorizzati dati relativi alle transazioni (come ad es. dati relativi al punto di accettazione nonché la data o l'importo di una transazione) o dati personali del titolare della carta (come ad es. cognome, nome o indirizzo). Sia sul chip che sulla banda magnetica della carta sono memorizzati il numero della carta (Primary Account Number), la data di scadenza nonché i dati di verifica della carta, i quali sono necessari per l'esecuzione della transazione e l'impiego della carta.

I titolari di carta i quali, nonostante i vantaggi del pagamento in assenza di contatti, desiderino rinunciare a tale funzionalità, possono disattivarla autonomamente con l'ausilio dei servizi online o chiedere una disattivazione alla Banca. Il titolare della carta prende atto e comprende che la disattivazione del pagamento in assenza di contatti non comprende alcuna riduzione dei dati memorizzati sul chip o sulla banda magnetica. In caso di utilizzo della carta è impedita tecnicamente soltanto la funzione del pagamento in assenza di contatti.

4.4 Memorizzazione delle carte per il Mobile Payment

In caso di memorizzazione delle carte (eccetto delle carte di conto) per le soluzioni di Mobile Payment, la Banca raccoglie, in particolare, i seguenti dati:

- informazioni sull'utilizzo di Mobile Payment, come ad es. l'attivazione o la disattivazione delle carte e l'utilizzo delle carte per il Mobile Payment;
- informazioni sull'importo della transazione;
- informazioni sull'utilizzo della carta, data della transazione, tipo di verifica.

In caso di utilizzo di una soluzione di Mobile Payment di un fornitore terzo, anche il fornitore terzo può raccogliere ed elaborare i dati personali del titolare della carta. A seconda dell'offerta, tra questi rientrano ad es. il nome e il cognome, il numero della carta e anche i dati relativi alle transazioni. Il fornitore terzo riceve questi ultimi regolarmente dalla Banca.

In caso di memorizzazione della carta, i dati relativi al cliente e ai dispositivi vengono condivisi con le organizzazioni internazionali di carte per l'amministrazione della carta, ai fini della verifica dell'identificazione, ai fini della lotta contro gli abusi e le attività fraudolente, ai fini del rispetto delle disposizioni legali e ai fini dell'esecuzione e della visualizzazione delle transazioni. Per motivi di sicurezza, la trasmissione del numero della carta (Primary Account Number) viene tokenizzata.

La Banca elabora i dati del titolare della carta in relazione alla memorizzazione delle carte per le soluzioni di Mobile Payment per le seguenti finalità:

- per la decisione in merito all'autorizzazione della carta per Mobile Payment;
- per l'attivazione, la disattivazione e l'aggiornamento delle carte per Mobile Payment;
- per impedire l'uso illecito delle carte aggiunte;
- per la comunicazione con un eventuale fornitore terzo di una soluzione di Mobile Payment.

La Banca e il fornitore terzo della soluzione di Mobile Payment sono responsabili reciprocamente indipendenti e

autonomi in relazione all'elaborazione dei dati. Il fornitore terzo elabora i dati sul territorio nazionale e all'estero per le proprie finalità in conformità alle proprie condizioni d'uso e alle proprie informative sulla protezione dei dati. La Banca non ha alcuna influenza sull'utilizzo e sulla protezione dei dati da parte del fornitore terzo. Tutte le contestazioni al riguardo dovranno essere indirizzate direttamente al fornitore terzo.

4.5 Protocollo di sicurezza aggiuntivo («3-D Secure») per i pagamenti online

In caso di utilizzo di 3-D Secure la Banca raccoglie, in particolare, i seguenti dati:

- informazioni sul punto di accettazione, sulla transazione e sulla relativa esecuzione nonché sulla conferma della transazione con 3-D Secure;
- informazioni in relazione ai dispositivi mobili che sono stati utilizzati per la transazione e la conferma;
- informazioni in relazione all'accesso a Internet o alla rete di telefonia mobile, come ad es. indirizzo IP, nome dell'access provider, impostazioni del browser, impronta digitale (device fingerprint) ecc.

4.6 Sorveglianza delle transazioni

In caso di impiego della carta, i dati relativi alle transazioni vengono trasmessi alla Banca dai punti di accettazione, ossia ad esempio dal negozio presso il quale viene impiegata la carta o da un distributore automatico. In seguito le transazioni vengono verificate, approvate dalla Banca e addebitate al titolare della carta.

In caso di prelievo di contanti presso distributori automatici nazionali con una carta di debito, la trasmissione avviene tramite Direct Debit (richiesta di autorizzazione e addebito diretto del conto bancario corrispondente del titolare della carta).

In fase di approvazione delle transazioni viene verificato se sussistono indizi di una transazione illecita. Al fine di limitare il rischio finanziario derivante da transazioni fraudolente, la Banca adotta, a propria discrezione, diverse misure per la prevenzione delle attività fraudolente ovvero in caso di sospetto di attività fraudolenta.

Qualora per la carta venga utilizzato 3-D Secure in un Online Shop, la Banca raccoglie e verifica i dati necessari per tale processo.

I dati del titolare della carta vengono inoltre elaborati in fase di trattamento nell'ambito del processo di contestazione delle transazioni e di rimborso (chargeback), ad es. per il chiarimento di transazioni sconosciute o in caso di addebiti non autorizzati. Allo stesso modo vengono raccolti ed elaborati dati ai fini della gestione di eventi assicurati, allo scopo di chiarire i diritti in collaborazione con il partner assicurativo.

4.7 Profilazioni e decisioni automatiche

La Banca può elaborare e valutare automaticamente le categorie di dati menzionate nella presente Informativa sulla protezione dei dati ai fini della sorveglianza delle transazioni

e in tal modo risalire ai dati sulle preferenze. Rientrano in tale procedura le cd. profilazioni, ossia le valutazioni automatiche di dati per finalità di analisi e previsione. Gli esempi più importanti sono le profilazioni per la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, per la prevenzione delle attività fraudolente, per la verifica della solvibilità, per la gestione dei rischi, per la gestione dei clienti e per finalità di marketing.

Per garantire l'efficienza e l'uniformità dei processi decisionali, la Banca assume determinate decisioni automaticamente, ossia in modo computerizzato secondo determinate regole e senza verifica da parte di un collaboratore. Tra queste rientrano la verifica della capacità creditizia, gli adeguamenti dei limiti nel corso del rapporto contrattuale avente ad oggetto la carta e il blocco automatico di determinate transazioni in caso di anomalie.

4.8 Programma bonus surprise di Viseca

Qualora il titolare di carte di credito per privati partecipi al programma bonus surprise (si vedano le «Condizioni per l'utilizzo delle carte di credito Raiffeisen»), la Banca inoltra i dati di base, di contatto, relativi alle transazioni e relativi all'indirizzo necessari a tale scopo ai fini dell'esecuzione del calcolo dei premi e dei punti nonché della gestione del processo di ordinazione a Viseca Payment Services SA (nel prosieguo «Viseca»); ai fini dell'utilizzo del programma bonus surprise, trovano applicazione le relative condizioni di partecipazione e le relative informative sulla protezione dei dati. La Banca e Viseca sono responsabili reciprocamente indipendenti e autonomi in relazione all'elaborazione dei dati. Viseca elabora i dati sul territorio nazionale e all'estero per le proprie finalità in conformità alle condizioni di partecipazione e informative sulla protezione dei dati. La Banca non ha alcuna influenza sull'utilizzo e sulla protezione dei dati da parte di Viseca. Tutte le richieste e le contestazioni a ciò correlate devono essere indirizzate direttamente a Viseca.

4.9 Utilizzo dei servizi online di Viseca

Per quanto concerne la protezione dei dati con riferimento all'utilizzo dei servizi online di Viseca in relazione alle carte di credito, le informazioni sono disponibili nelle condizioni d'uso e nelle informative sulla protezione dei dati di Viseca.

4.10 Trattamento dei dati per finalità legate ai rischi (creazione di profili)

La Banca elabora dati per finalità legate ai rischi, al fine di individuare e di sorvegliare i rischi correlati all'emissione e all'utilizzo delle carte (ad es. rischi di credito e di mercato).

4.11 Trattamento dei dati e creazione di profili per finalità di marketing

Dai dati personali, ivi inclusi i dati relativi alle transazioni che vengono elaborati, la Banca, anche in combinazione con dati pubblicamente accessibili o ottenuti dai partner, può creare profili cliente, di consumo e di preferenze, in particolare per finalità di marketing, che consentono alla Banca di sviluppare e offrire prodotti e servizi interessanti per il titolare della carta. La Banca può inviare ai titolari di carta tali informazioni sui propri prodotti e servizi o sui prodotti e sui servizi dei

propri partner tramite i canali di comunicazione disponibili (ad es. posta, e-mail, notifiche push) o gestire la pubblicità online di conseguenza.

Tali profili permettono anche lo sviluppo, la gestione, l'adeguamento e la personalizzazione di prodotti, servizi e offerte. I profili sono altresì utilizzati dalla Banca per la gestione dei rischi, la gestione dei contratti, per la lotta contro gli usi illeciti e per l'adempimento di obblighi legali.

Ciascun titolare della carta ha la possibilità di opporsi all'invio di pubblicità con effetto futuro tramite comunicazione scritta corrispondente a mezzo lettera o una comunicazione tramite online banking (e-banking) alla Banca. Ne sono esclusi le comunicazioni non pubblicitarie e i testi relativi alla fatturazione generati automaticamente.

Con l'opposizione ovvero la revoca, i dati personali del titolare della carta non vengono più utilizzati per la finalità corrispondente. Di norma, i dati per le campagne pubblicitarie o le informazioni generali vengono preparati con alcune settimane di anticipo. Pertanto è possibile che per un certo periodo di tempo al titolare della carta sia inviata ancora pubblicità anche dopo l'esercizio del suo diritto di opposizione o di revoca.

4.12 Invio di informazioni e di pubblicità

La Banca può comunicare ai titolari di carta informazioni (inclusa pubblicità) tramite spedizione postale o per via elettronica (tramite e-mail, tramite notifica push, tramite SMS, tramite i servizi online o i servizi online della Banca (sito web o app)), o tramite altra modalità idonea e comunicare con i titolari di carta. La comunicazione elettronica avviene tramite le reti di comunicazione pubbliche. I dati trasmessi in tal modo sono fondamentalmente visibili per i terzi, possono andare perduti durante il trasferimento oppure essere intercettati o alterati da terzi non autorizzati. Per questo motivo non è possibile escludere che, nonostante tutte le misure di sicurezza adottate, terzi possano ottenere l'accesso alla comunicazione della Banca con il titolare della carta.

Una presa di contatto tramite e-mail avviene solo se la Banca ha ricevuto l'indirizzo e-mail in occasione di una presa di contatto da parte del titolare della carta, ad esempio a seguito dell'indicazione nella richiesta di carta, all'atto dell'immissione in un modulo di richiesta, in fase di registrazione per un servizio o la newsletter o in caso di partecipazione a concorsi.

5 Conservazione dei dati e protezione dei dati

La Banca memorizza i dati nella misura in cui ciò è necessario per l'adempimento del termine di conservazione legale o regolamentare o per la finalità per la quale sono stati raccolti i dati. La Banca memorizza altresì i dati se ha un interesse legittimo alla memorizzazione, ad es. se i dati sono necessari per far valere o rifiutare pretese, per la garanzia della sicurezza IT o in caso di scadenza di termini di prescrizione. Infine, la Banca memorizza i dati per ottemperare ai propri obblighi legali e regolamentari.

La Banca ha attuato opportune misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei dati e per proteggere questi ultimi dall'accesso non autorizzato, dall'uso illecito, dalla perdita, dall'alterazione o dalla distruzione ecc. Le misure adottate vengono verificate regolarmente.

6 Inoltro dei dati

6.1 Inoltro all'interno del Gruppo Raiffeisen

Il Gruppo Raiffeisen comprende le Banche Raiffeisen in Svizzera (singola Banca Raiffeisen), Raiffeisen Svizzera società cooperativa (nel prosieguo «Raiffeisen Svizzera») e le società del Gruppo di Raiffeisen Svizzera nonché delle Banche Raiffeisen.

Per la fornitura della prestazione in relazione alle carte, la Banca si avvale di altre società del Gruppo del Gruppo Raiffeisen, in particolare di Raiffeisen Svizzera, e inoltra altresì i dati a tali società del Gruppo.

All'interno della Banca e anche del Gruppo Raiffeisen, ricevono l'accesso ai dati solo le centrali e le persone che necessitano dell'accesso per l'adempimento ai contratti o per la salvaguardia degli interessi legittimi o per l'adempimento degli obblighi contrattuali e legali.

6.2 Trattamento dei dati da parte di fornitori di servizi specializzati

La Banca **può esternalizzare per intero o in parte settori e funzioni ivi inclusi i dati dei titolari di carta a fornitori di servizi (in particolari ai cd. responsabili del trattamento dei dati) nonché ai relativi sub-responsabili** sul territorio nazionale e all'estero e divulgarli nell'ambito della fornitura delle prestazioni. A loro volta, essi possono rendere noti i dati a sub-responsabili. Tali fornitori di servizi nonché i relativi sub-responsabili sono assoggettati agli obblighi legali e contrattuali di protezione dei dati e di discrezione nonché, in qualità di responsabili della Banca, al segreto bancario.

Le categorie di destinatari dei dati dei titolari di carta di seguito indicate possono essere ubicate anche al di fuori dell'UE ovvero dello Spazio economico europeo (Stati terzi). Tali Stati terzi potrebbero non disporre di leggi in grado di tutelare i dati dei titolari di carta al pari di quanto avviene in Svizzera o nell'UE ovvero nel SEE. In tal caso, la Banca assicura la protezione dei dati tramite contratti aventi ad oggetto la trasmissione dei dati. Al riguardo si tratta, in particolare, di servizi nei seguenti settori:

- Service Payment Provider;
- Customer Care Center per richieste telefoniche dei titolari di carta e dei terzi autorizzati;
- centrale di blocco delle carte, 7 giorni su 7, 24 ore su 24;
- lotta contro le attività fraudolente;
- gestione dei danni;
- contestazioni di transazioni di pagamento;
- elaborazione della richiesta;
- personalizzazione delle carte, generazione di NIP ecc.;
- servizi IT, ad es. manutenzione e gestione dei sistemi delle carte, servizi nei settori memorizzazione dei dati (hosting), invio di newsletter tramite e-mail, analisi dei dati ecc.;
- servizi nel settore dell'esecuzione, della spedizione e della logistica, ad es. per la fatturazione, l'invio delle carte di pagamento ordinate nonché servizi di stampa;

- gestione in relazione all'opzione di pagamento rateale delle carte di credito;
- informazioni economiche e incasso, ad es. in caso di mancato pagamento dei crediti dovuti.

In particolare, la Banca collabora con Viseca ad es. nell'ambito dell'attività delle carte di credito. Viseca opera su incarico della Banca, ma anche per proprio conto, nei confronti dei titolari di carta. Il titolare della carta avrà anche un contatto diretto con i collaboratori di Viseca, ad esempio nel Customer Care Center e nella centrale di blocco delle carte, nella lotta contro le attività fraudolente nonché nella gestione dei danni. Inoltre, il titolare della carta, ad es. qualora utilizzi i servizi online e partecipi al programma bonus, concluderà un rapporto contrattuale diretto con Viseca, nel qual caso trova conseguentemente applicazione l'informativa sulla protezione dei dati di Viseca.

Nell'ambito dell'attività delle carte di debito, la Banca collabora, in particolare, con una società appartenente a SIX Group SA (nel prosieguo «SIX») in qualità di fornitore di servizi. SIX eroga servizi alla Banca comparabili a quelli di Viseca nell'ambito dell'attività delle carte di credito.

6.3 Inoltro a organizzazioni internazionali di carte (Mastercard e Visa)

In caso di impiego della carta da parte del titolare della carta, i dati relativi alle transazioni vengono trasmessi dai punti di accettazione, ivi inclusi i distributori automatici, alla Banca. Tale trasmissione avviene fondamentalmente tramite le reti globali delle organizzazioni internazionali di carte Mastercard e Visa.

A seguito dell'impiego della carta in Svizzera e all'estero, le organizzazioni internazionali di carte nonché i terzi incaricati dalle organizzazioni di carte a cui viene affidata l'elaborazione delle transazioni vengono a conoscenza dei dati relativi alle transazioni (ad es. numero della carta, importo/data della transazione, punto di accettazione). In determinati casi (ad es. acquisto di un biglietto aereo, fatture di hotel, noleggio di automobili ecc.), apprendono ulteriori dati come ad es. il nome e il cognome del titolare della carta.

I dati trasmessi alle organizzazioni internazionali di carte o tali dati consultati possono essere elaborati dalle organizzazioni internazionali di carte per le loro proprie finalità e in conformità alle loro proprie informative sulla protezione dei dati (cfr. www.visa.com e www.mastercard.com) sul territorio nazionale e all'estero, ossia anche in Paesi senza un'adeguata protezione dei dati.

Le organizzazioni internazionali di carte vincolano l'emittente di carte a offrire i relativi servizi di aggiornamento (Visa Account Updater ovvero Mastercard Automatic Billing Updater). Tali servizi di aggiornamento hanno l'obiettivo di aggiornare automaticamente presso i punti di accettazione e i fornitori di servizi aderenti (ad es. fornitori terzi di soluzioni di Mobile Payment) le informazioni relative alla carta memorizzate dal titolare della carta per l'esecuzione dei pagamenti (ad es. per servizi online, abbonamenti o ticket app), in particolare il numero della carta e la data di scadenza, se queste subisco-

no variazioni. In tal modo viene garantito che, nonostante modifiche ai dati relativi alla carta, i punti di accettazione e i fornitori di servizi (ad es. fornitori terzi di soluzioni di Mobile Payment) che supportano tali servizi di aggiornamento possano continuare a effettuare una gestione senza difficoltà dei pagamenti con carta con il titolare della carta.

Per tali servizi di aggiornamento, la Banca trasmette il numero della carta e la data di scadenza della carta alle organizzazioni internazionali di carte summenzionate. Per l'ulteriore trattamento dei dati trasmessi alle organizzazioni internazionali di carte si rimanda alle relative disposizioni in materia di trattamento dei dati.

Ciascun titolare di carta ha la possibilità di impedire l'inoltro nell'ambito dei servizi di aggiornamento, a seguito di (a) disdetta del rapporto contrattuale avente ad oggetto la carta prima della ricezione di una carta sostitutiva, (b) cancellazione dei dati relativi alla carta memorizzati presso i punti di accettazione o i fornitori di servizi (ad es. fornitori terzi di soluzioni di Mobile Payment) o disdetta del rapporto contrattuale con i punti di accettazione, oppure (c) dichiarazione di opposizione alla partecipazione ai servizi di aggiornamento da inviarsi alla Banca.

6.4 Inoltro dei dati ad altri terzi

Ove sussista un obbligo di divulgazione o un interesse legittimo della Banca, è inoltre possibile una trasmissione dei dati del titolare della carta, in particolare ai seguenti terzi sul territorio nazionale e all'estero:

- organismi e autorità di vigilanza, penali e di altro tipo;
- altre parti in possibili o effettivi procedimenti legali o controversie;
- titolari di carta e aventi diritto di firma risp. procuratori, in particolare in relazione a conti congiunti o a clienti aziendali.

6.5 Informazioni relative alla solvibilità

Nell'ambito della verifica della capacità creditizia risp. della solvibilità, la Banca rende note informazioni rilevanti per la solvibilità in particolare alla ZEK ovvero all'IKO. In particolare in caso di blocco della carta, mora dei pagamenti qualificata o utilizzo illecito della carta e fattispecie simili, la Banca è autorizzata a farne rapporto alla ZEK nonché, nei casi stabiliti dalla legge, in particolare alle autorità penali.

7 Trasmissione di dati all'estero

I destinatari dei dati personali menzionati nella presente Informativa sulla protezione dei dati carte possono essere ubicati all'estero, anche al di fuori dell'UE ovvero dello Spazio economico europeo (in tutto il mondo). Tali Stati non dispongono in parte di leggi in grado di tutelare i dati personali al pari di quanto avviene in Svizzera o nell'UE ovvero nello Spazio economico europeo.

Qualora la Banca trasmetta dati personali in un Paese privo di un adeguato livello di protezione legale dei dati, essa assicura, tramite contratti corrispondenti (clausole contrattuali standard, che siano state preventivamente approvate, emanate o riconosciute dall'incaricato federale della protezione

dei dati e della trasparenza (IFPDT)), un'adeguata protezione dei dati o si basa sulle fattispecie eccezionali legali del consenso, della gestione dei contratti, dell'accertamento, dell'esercizio o della rivendicazione di diritti, degli interessi pubblici prevalenti, dei dati personali pubblicati o della necessità di protezione dell'integrità dell'interessato. Questi può consultare in ogni momento una copia degli accordi contrattuali qui menzionati presso la Banca, per quanto la Banca si riserva di annerire o di consegnare solo un estratto delle copie per motivi legati al diritto in materia di protezione dei dati o per motivi legati al segreto bancario.

8 Diritti del titolare della carta in relazione al trattamento dei dati

A determinate condizioni, al titolare della carta spettano i diritti riportati ai punti seguenti con riferimento ai propri dati. In tutti i casi, tali diritti sono soggetti a determinate condizioni (ad es. identificazione) e a determinate limitazioni (ad es. interessi prevalenti di terzi oppure obblighi legali).

Il titolare della carta può contattare in ogni momento la Banca al riguardo.

8.1 Diritto di accesso

Il titolare della carta ha il diritto di sapere se vengono trattati dati personali che lo riguardano. Il titolare della carta riceve le informazioni necessarie affinché possa rivendicare i propri diritti ai sensi del diritto applicabile in materia di protezione dei dati e sia garantito un trattamento trasparente dei dati.

Nel singolo caso, il diritto di accesso può essere limitato o escluso, in particolare:

- ove non sia stato possibile eseguire una corretta identificazione del titolare della carta;
- per la protezione di altre persone (ad es. obblighi di riservatezza o diritti di protezione dei dati di terzi);
- in caso di uso illecito.

Di norma, la Banca risponderà alle richieste del titolare della carta entro un mese dalla ricezione. La Banca informerà il titolare della carta qualora il trattamento della sua richiesta dovesse tuttavia richiedere più tempo.

8.2 Diritto di rettifica

Il titolare della carta ha il diritto di chiedere la rettifica di dati inesatti o incompleti e di essere informato in merito alla rettifica.

8.3 Diritto alla cancellazione

A determinate condizioni, il titolare della carta ha il diritto di chiedere la cancellazione dei propri dati. La cancellazione dei dati può essere chiesta, se:

- i dati non sono più necessari per le finalità perseguite, ossia non sussiste più la finalità di trattamento;
- il titolare della carta ha revocato efficacemente il consenso o ha avanzato efficacemente opposizione al trattamento; oppure
- i dati vengono trattati in modo illecito.
- Nel caso singolo, può essere escluso il diritto alla cancellazione, in particolare se il trattamento è necessario:

- per l'esercizio della libera espressione di opinione;
- per l'adempimento di un obbligo legale o di un compito che rientra nella sfera di interesse pubblico; oppure
- per la salvaguardia di pretese legali.

In determinate circostanze, il titolare della carta ha anche un diritto alla portabilità dei dati, ossia può chiedere alla Banca la consegna dei dati personali in un formato di uso comune.

8.4 Diritto di limitazione di trattamento

In determinate condizioni, il titolare della carta ha il diritto di chiedere una limitazione di trattamento dei propri dati. Ciò può comportare, ad es., che i dati non continuino (temporaneamente) a essere elaborati.

8.5 Diritto di proporre reclamo

Il titolare della carta ha il diritto di proporre un reclamo contro la modalità di trattamento dei propri dati personali presso l'autorità incaricata della protezione dei dati, ossia in Svizzera presso l'incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT), ma anche presso l'autorità di controllo della protezione dei dati nello Stato in cui è ubicato il proprio luogo di domicilio, il proprio luogo di lavoro o il luogo in cui si sospetta sia avvenuta una violazione, membro dell'UE ovvero aderente al SEE. Qualora il titolare della carta sia dell'avviso che il trattamento dei propri dati costituisca una violazione del diritto in materia di protezione dei dati, può rivolgersi a un'autorità di controllo della protezione dei dati.

8.6 Diritto di revoca e di opposizione

Il titolare della carta ha il diritto di revocare in ogni momento e con effetto futuro un consenso rilasciato.

In determinati casi, il titolare della carta può anche opporsi al trattamento dei dati (ad esempio nel caso di un trattamento dei dati in relazione alla pubblicità). Le attività di trattamento avvenute in passato sulla base di un consenso non risultano tuttavia illecite a seguito della revoca del titolare della carta. Il titolare della carta può disattivare autonomamente sul rispettivo sito web la gestione della pubblicità online basata sul comportamento.

Non è possibile una revoca nei casi in cui un trattamento dei dati è obbligatoriamente necessario per l'erogazione del servizio o per l'adempimento del rapporto contrattuale avente ad oggetto la carta (ad es. trattamento dei dati per finalità legate ai rischi). In tali casi, una rinuncia a tali trattamenti dei dati è possibile solo a seguito di cessazione del rapporto contrattuale avente ad oggetto la carta.

9 Disposizioni finali

9.1 Modifiche alla presente Informativa sulla protezione dei dati

La Banca si riserva di modificare in qualsiasi momento la presente Informativa sulla protezione dei dati carte, in particolare ove la Banca modifichi i propri trattamenti dei dati o qualora risultino applicabili nuove disposizioni legali.

L'Informativa sulla protezione dei dati carte nella versione di volta in volta aggiornata e tutti gli altri documenti menzionati sono consultabili in ogni momento sul sito web della Banca all'indirizzo www.raiffeisen.ch/informazioni-legali risp. www.raiffeisen.ch/i/downloadcenter.

10 Come contattare il titolare del trattamento

Il titolare del trattamento dei dati personali è la rispettiva Banca Raiffeisen risp. Raiffeisen Svizzera.

La persona di contatto per richieste del titolare della carta in relazione alla protezione dati è il responsabile della protezione dei dati del Gruppo Raiffeisen; al contempo, è il «consulente per la protezione dei dati» ai sensi della Legge sulla protezione dei dati nella versione revisionata:

Raiffeisen Svizzera società cooperativa
Responsabile della protezione dei dati
Raiffeisenplatz 4
9000 San Gallo
Svizzera

datenschutz@raiffeisen.ch
raiffeisen.ch

Version 1.1, Maggio 2022