

Informativa sulla protezione dei dati

Maggio 2023
Factsheet NR



Sommario

| | |
|--|----------|
| 1. Ambito di validità | 3 |
| 2. Registrazione dell'app Credit Suisse TWINT | 3 |
| 3. Pagare con l'app Credit Suisse TWINT | 3 |
| 4. Utilizzo di più app TWINT | 4 |
| 5. Registrazione di tessere | 4 |
| 6. Riscossione di offerte di mobile marketing | 5 |
| 7. Raccolta e utilizzo di dati per migliorare l'app Credit Suisse TWINT | 5 |
| 8. Marketing personalizzato | 5 |
| 9. Google Analytics | 6 |
| 10. Offerte di fornitori terzi | 6 |
| 11. Coinvolgimento di terzi | 7 |
| 12. Notifica dei dati | 7 |
| 13. Conservazione e cancellazione | 7 |
| 14. Diritto di informazione | 7 |

1. Ambito di validità

Per quanto concerne la raccolta, la memorizzazione, l'utilizzo e qualsiasi altra forma di elaborazione dei dati personali dei suoi clienti, Credit Suisse (Svizzera) SA (di seguito «banca») è soggetta alla legislazione svizzera in materia di protezione dei dati (in particolare la Legge federale sulla protezione dei dati, LPD, e l'Ordinanza sulla protezione dei dati, OLPD) nonché alle altre leggi vigenti. Questa informativa sulla protezione dei dati regola l'elaborazione dei dati e i flussi di dati durante l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT.

2. Registrazione dell'app Credit Suisse TWINT

Affinché il cliente possa aderire al sistema TWINT ed effettuare i pagamenti, deve essere registrato presso TWINT. A tale scopo il numero di telefono per l'utilizzo del terminale preposto all'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT e la data di nascita del cliente vengono trasmessi a TWINT SA. Per poter elaborare i pagamenti del cliente nel sistema TWINT, al momento della registrazione nell'app Credit Suisse TWINT il cliente deve essere registrato anche nel sistema TWINT. Il cliente ha la possibilità di usufruire di prestazioni a valore aggiunto. Se sceglie di utilizzare le offerte di fornitori terzi («opt-in») (si veda sotto, [punto 10](#)), verranno trasmessi a TWINT SA i seguenti dati supplementari: nome, indirizzo e sesso del cliente.

3. Pagare con l'app Credit Suisse TWINT

Se il cliente desidera attivare un pagamento presso un POI (Point of Interaction) in un punto vendita (fisico o online) (di seguito «punto vendita») tramite l'app Credit Suisse TWINT, nel sistema TWINT viene stabilita una connessione tra l'app Credit Suisse TWINT del cliente e il corrispondente punto vendita.

L'instaurazione concreta della connessione tra il POI e l'app Credit Suisse TWINT si differenzia in base al tipo di POI come segue.

- a) Alla cassa del punto vendita:
 - tramite terminale TWINT, un dispositivo tecnico sul POS (Point of Sales) che stabilisce la connessione con il terminale mobile del cliente o l'app Credit Suisse TWINT; oppure
 - tramite inserimento di un codice visualizzato sul POS o scansione di un codice QR;
- b) Su Internet: tramite immissione di un codice visualizzato nello shop online o scansione di un codice QR;
- c) Tramite l'instaurazione automatica della connessione in caso di pagamento TWINT ricorrente da parte del cliente registrato nello shop online su iniziativa del cliente;
- d) Presso i distributori automatici: l'instaurazione concreta della connessione avviene come alla cassa di un punto vendita (si veda sopra, punto a).
- e) In una app: tramite instaurazione automatica della connessione su iniziativa del cliente;
- f) Tramite Funzioni partner: facendo clic su un caso di applicazione in Funzioni partner e poi visualizzando il negozio online del rivenditore convenzionato.
- g) Pagamenti internazionali (si veda la definizione ai sensi del punto 1.1 delle Condizioni di utilizzo): inserimento del codice esposto al POS, scansione di un codice QR o utilizzo della funzione Merchant Scan. A tal fine il cliente deve cliccare la relativa voce nell'area Funzioni partner («Pagare all'estero»). Di norma, per i pagamenti internazionali i dati del cliente vengono trasferiti ed elaborati in una forma tale da non consentire ai sistemi di pagamento esteri e alla European Mobile Payment Systems Association, che funge da intermediario, di risalire all'identità del cliente.

Il POI notifica al sistema TWINT l'importo da addebitare. In seguito il sistema TWINT invia una richiesta di pagamento sull'app Credit Suisse TWINT del cliente. Il cliente può modificare

gli importi proposti dalla banca e impostati per i pagamenti che avvengono automaticamente, senza inserimento di un PIN o di un altro elemento di sicurezza. Una volta attivate le impostazioni, è possibile modificarle in qualsiasi momento. Per i pagamenti internazionali è comunque indispensabile una conferma.

In seguito all'autorizzazione del pagamento da parte del cliente, avviene l'addebito dell'importo concreto sul conto designato dal cliente nell'app Credit Suisse TWINT e detenuto presso la banca. Se nell'app Credit Suisse TWINT è stata registrata una carta di credito per l'addebito degli importi, per il conteggio viene utilizzato il conteggio di tale carta. Su tale conteggio, queste transazioni vengono contrassegnate con «Credit Suisse TWINT» o comunque come transazioni effettuate con l'app Credit Suisse TWINT. Sul conteggio della carta di credito non compaiono ulteriori informazioni sulla transazione originale. In caso di domande su tali transazioni contattare la banca.

Presso la banca vengono rilevati l'importo totale dell'acquisto, l'orario dell'acquisto e l'ubicazione del POI dove viene effettuato il pagamento e dei rivenditori. Queste informazioni non sono disponibili a Swisscard AECS GmbH in qualità di emittente delle carte di credito di Credit Suisse. Il sistema TWINT emette un accredito a favore del punto vendita e l'importo viene trasferito sul conto del punto vendita. In caso di pagamenti internazionali sono inoltre coinvolti il singolo sistema di pagamento estero e la European Mobile Payment Systems Association in qualità di mediatrice.

La banca, l'emittente delle carte di credito (Swisscard AECS GmbH) o TWINT SA non ricevono alcuna informazione sul contenuto del carrello, a meno che la trasmissione delle informazioni sia stata concordata con il cliente (si veda sotto, [punto 5](#) e [6](#)).

La banca, l'emittente delle carte di credito (Swisscard AECS GmbH) o TWINT SA trasmettono i dati personali al punto vendita interessato o a terzi solo se la trasmissione dei dati è stata concordata con il cliente (si veda sotto, [punto 5](#) e [6](#)).

4. Utilizzo di più app TWINT

Oltre all'app Credit Suisse TWINT, il cliente può installare e utilizzare sul suo terminale anche app TWINT di altri fornitori. Il cliente ne prende atto e accetta che coupon, carte fedeltà, programmi di fidelizzazione del cliente e altre offerte contenute in una delle sue app TWINT possano essere visibili anche in un'altra delle sue app TWINT.

I dati richiesti a tale scopo vengono conservati centralmente nel sistema TWINT che è gestito da TWINT SA. In questo contesto, tra i vari emittenti di app TWINT non avviene alcuno scambio di dati personali.

5. Registrazione di tessere

Il cliente ha la possibilità di attivare tessere fisiche e digitali di diversi punti vendita direttamente nell'app Credit Suisse TWINT. A tale scopo si rendono necessarie alcune impostazioni o l'inserimento di determinati dati, secondo quanto illustrato nella rispettiva descrizione o istruzione. Attivando una tessera nell'app Credit Suisse TWINT, il cliente rilascia contestualmente l'esplicita autorizzazione all'utilizzo della tessera. In seguito questa verrà automaticamente presa in considerazione nella procedura di pagamento con l'app Credit Suisse TWINT, a condizione che ciò sia stato reso possibile tecnicamente da parte del fornitore che ha emesso la tessera. Il cliente può disattivare in qualsiasi momento l'utilizzo della tessera nell'app Credit Suisse TWINT.

Se nell'app Credit Suisse TWINT è attiva una tessera e il pagamento viene effettuato con l'app Credit Suisse TWINT e il cliente usufruisce di un'offerta (punti, sconto, ecc.) grazie all'utilizzo della tessera, in caso di utilizzo elettronico della tessera l'emittente della tessera o un fornitore terzo da quest'ultimo incaricato ricevono gli stessi dati che riceverebbero a fronte dell'utilizzo fisico della tessera.

TWINT SA trasmette al punto vendita o ai terzi da esso incaricati il numero identificativo della tessera e, in base alla tessera utilizzata, anche i dati di base sul pagamento, come timbro orario, importo ed eventuali offerte generate dall'utilizzo della tessera, come sconti o punti. L'utilizzo di questi dati da parte del punto vendita coinvolto nel caso concreto è basato esclusivamente sul rapporto contrattuale tra il cliente e il punto vendita, ovvero tra il cliente e il terzo collegato al punto vendita. Di conseguenza a rispondere per l'elaborazione dei dati del cliente in conformità ai termini del contratto e la raccolta delle autorizzazioni eventualmente necessarie è esclusivamente il punto vendita e non la banca: è esclusa qualsiasi responsabilità della banca.

6. Riscossione di offerte di mobile marketing

Affinché le offerte, come p. es. la concessione di uno sconto, possano essere riscosse automaticamente durante l'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT, è necessario effettuare lo scambio di dati tra il sistema TWINT e il punto vendita coinvolto. Il tipo di dati da trasmettere dipende dal sistema in cui l'offerta viene riscossa e in cui vengono contabilizzati lo sconto o il vantaggio monetario.

Al momento della riscossione delle offerte nel sistema del punto vendita, TWINT SA trasmette al punto vendita il numero identificativo dell'offerta. Il punto vendita calcola l'eventuale sconto o vantaggio monetario per il cliente. Il punto vendita riceve le medesime informazioni che verrebbero fornite se il cliente presentasse il numero identificativo dell'offerta p. es. sotto forma di codice a barre.

Al momento della riscossione delle offerte nel sistema TWINT, lo sconto o il vantaggio monetario vengono calcolati nel sistema TWINT e trasmessi al punto vendita, affinché quest'ultimo possa elaborare il vantaggio nel suo sistema (p. es. deduzione di uno sconto).

In questo contesto la raccolta e/o la trasmissione di ulteriori dati del cliente (p. es. dettagli del carrello di un acquisto del cliente, in base ai quali le offerte possono essere riscosse nel sistema TWINT) avvengono solo se concordato in un contratto a parte tra punto vendita e cliente. In questo caso a rispondere per l'elaborazione dei dati del cliente in conformità ai termini del contratto e la raccolta delle autorizzazioni eventualmente necessarie è esclusivamente il punto vendita: è esclusa qualsiasi responsabilità della banca.

7. Raccolta e utilizzo di dati per migliorare l'app Credit Suisse TWINT

TWINT SA raccoglie e utilizza dati per mettere a disposizione e migliorare il sistema TWINT. Si tratta da un lato di dati ai quali l'app Credit Suisse TWINT può accedere conformemente alle impostazioni del cliente sul terminale (p. es. ricezione di segnali BLE o ubicazione geografica), dall'altro di informazioni e dati tecnici che si presentano nell'ambito dell'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT.

TWINT SA non trasmette mai questi dati personali senza espressa autorizzazione del cliente tramite l'app Credit Suisse TWINT a un punto vendita o a terzi, bensì li utilizza esclusivamente per mettere a disposizione e migliorare il servizio TWINT.

8. Marketing personalizzato

Il cliente accetta espressamente che vengano valutati i dati delle transazioni a fini pubblicitari e di marketing e che, pertanto, venga analizzato il comportamento d'uso del cliente. Sono inclusi i dati e le informazioni relativi al rivenditore, nonché a data, tipologia e importo delle transazioni effettuate con l'app Credit Suisse TWINT. Inoltre, vengono registrate e valutate le offerte che il cliente visualizza, attiva e utilizza nell'app TWINT. La banca non visualizza il contenuto del carrello degli acquisti del cliente, pertanto tali dati non sono oggetto di valutazione. L'analisi del comportamento d'uso e di eventuali altri dati ha lo scopo di mostrare ai clienti offerte e pubblicità su prodotti e servizi correlati a TWINT AG che potrebbero essere di interesse per i clienti. Il cliente visualizzerà offerte di terzi non collegati alla banca solo se ha concesso il relativo consenso.

9. Google Analytics

TWINT SA utilizza il Google Analytics Software Development Kit (SDK) di Google Inc. («Google») per analizzare il comportamento degli utenti con l'obiettivo di ottimizzare costantemente le app TWINT e allinearle ancora di più alle esigenze degli utenti.

Il cliente ha la possibilità di disattivare in qualsiasi momento la raccolta e la trasmissione a Google dei dati di utilizzo nelle impostazioni dell'app Credit Suisse TWINT.

Le informazioni raccolte tramite l'SDK sull'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT vengono trasmesse in forma anonima ai server di Google negli USA e ivi salvate.

In particolare si tratta delle seguenti informazioni:

- a) Analytics ID (valore casuale sulla base del quale TWINT SA, ma non Google, può identificare il cliente);
- b) client ID (valore casuale che identifica il dispositivo utilizzato e consente a Google di riepilogare gli eventi inviati in una user session) che tuttavia non permette di risalire al dispositivo dell'utente;
- c) caratteristiche del dispositivo (marchio, modello, schermo, memoria);
- d) informazioni sulla piattaforma o sul sistema operativo (p. es. versione iOS e Android);
- e) versione dell'app Credit Suisse TWINT installata;
- f) eventualmente tipo e versione del browser Internet utilizzato;
- g) indirizzo IP del computer di accesso abbreviato (almeno tre posizioni dell'indirizzo IP sono cancellate in modo da rendere impossibile l'associazione con l'utente effettivo).

Questi dati vengono analizzati da Google per redigere report sull'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT e fornire ulteriori prestazioni collegate all'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT.

Eventualmente Google trasmetterà queste informazioni a terzi, per quanto consentito dalla legge o nella misura in cui questi dati vengano elaborati da terzi per conto di Google. In nessun caso Google porrà in relazione l'indirizzo IP del cliente con altri dati di Google. Gli indirizzi IP vengono resi anonimi (si veda sopra) prima del trasferimento a Google in modo da rendere impossibile l'associazione con il cliente.

10. Offerte di fornitori terzi

Il cliente può dare espressamente il suo consenso alla banca («opt-in») affinché nell'app Credit Suisse TWINT gli vengano inviate le offerte di fornitori terzi che potrà attivare e riscuotere (si veda punto 3.1.1 delle condizioni di utilizzo). Con l'opt-in il cliente acconsente altresì che TWINT SA possa raccogliere e analizzare i dati ai fini della presentazione personalizzata delle offerte di fornitori terzi.

Il cliente può rilasciare l'opt-in su espressa richiesta al momento dell'installazione dell'app Credit Suisse TWINT o in un secondo momento modificando le impostazioni nell'app Credit Suisse TWINT e revocarlo in qualsiasi momento («opt-out»). Solo con l'opt-in TWINT SA ha la possibilità di presentare al cliente offerte di fornitori terzi in linea con i suoi interessi personali. Senza opt-in il cliente non riceverà le offerte di fornitori terzi.

Anche in caso di opt-in del cliente, TWINT SA non trasmetterà i dati personali del cliente ai punti vendita interessati o a terzi a meno che il cliente non abbia acconsentito espressamente a tale trasmissione nell'app Credit Suisse TWINT (si veda sopra, [punti 5 e 6](#)). I punti vendita coinvolti ricevono senza tale assenso solo l'accesso a dati resi anonimi.

11. Coinvolgimento di terzi

Il cliente accetta espressamente che per l'erogazione dei propri servizi la banca e TWINT AG coinvolgono parti terze in Svizzera e all'estero (p. es. fornitori di servizi per lo sviluppo e/o la gestione dell'app Credit Suisse TWINT) e che i dati del cliente possano essere trasmessi nella misura necessaria per l'erogazione dei servizi. La banca e TWINT SA si impegnano a scegliere accuratamente, istruire e controllare i terzi coinvolti. Il fornitore terzo può utilizzare i dati per conto della banca esclusivamente ai sensi della presente informativa sulla protezione dei dati. Si fa divieto al fornitore terzo di utilizzare i dati per i propri scopi individuali.

12. Notifica dei dati

La banca ha il diritto di disporre dei dati relativi a TWINT (p. es. dati sul saldo e sulle transazioni), ove necessario, nei seguenti casi:

- a) al fine di rispettare gli obblighi di informazione previsti dalla legge o concordati contrattualmente con TWINT AG o con altre parti che partecipano al sistema TWINT;
- b) in relazione alle transazioni commissionate dal cliente a destinatari in Svizzera o in Germania e Austria;
- c) al fine di incassare i crediti della banca;
- d) nell'ambito di un procedimento giudiziario o amministrativo nel quale è coinvolta la banca;
- e) per ottemperare a disposizioni delle autorità o, eventualmente, a un obbligo di divulgazione.

La banca può trasmettere a TWINT SA in quanto gestore del sistema TWINT tutti i dati necessari per il funzionamento. Ciò comprende in particolare i dati di transazione e i dati di base, ma anche i dati relativi all'utilizzo dell'app Credit Suisse TWINT da parte del cliente, come descritto nella presente informativa sulla protezione dei dati.

13. Conservazione e cancellazione

I dati notificati dal cliente a TWINT SA in fase di registrazione restano memorizzati nel sistema TWINT fino a 12 mesi dopo la cancellazione dell'app Credit Suisse TWINT.

Se l'app Credit Suisse TWINT non viene utilizzata per 24 mesi, ciò equivale a una disdetta del contratto da parte del cliente e tutti i coupon, le carte fedeltà e altre offerte nel sistema TWINT verranno resi anonimi o cancellati irrevocabilmente e non potranno più essere utilizzati dal cliente.

Se il cliente rinuncia alle offerte di fornitori terzi (opt-out) in un secondo momento, 6 mesi dopo l'opt-out tutti i coupon attivi, le carte fedeltà e le altre offerte nel sistema TWINT verranno resi anonimi o cancellati irrevocabilmente e non potranno più essere utilizzati dal cliente.

In ogni caso, sono esclusi da una cancellazione o dall'anonimizzazione tutti i dati che devono essere conservati più a lungo per adempiere agli obblighi di conservazione (archiviazione ai sensi di legge, obblighi previsti dall'autorità di vigilanza della banca).

14. Diritto di informazione

In caso di domande circa l'elaborazione dei dati personali il cliente può contattare la banca al seguente numero: 0800 800 488*.

* I colloqui telefonici possono essere registrati. Telefonandoci, dichiarate di essere d'accordo con questa pratica aziendale.