



## Wie sicher sind meine Daten bei der SBB?

#Digitalisierung #Sicherheit #Arealentwicklung #Mobilfunk

Mobilität ist das Kerngeschäft der SBB. Der Schutz der Privatsphäre von Kundinnen und Kunden bei digitalen Angeboten und Dienstleistungen hat höchste Priorität. Wozu Daten verwendet werden und wie sie gespeichert werden, dazu steht Experte Markus Basler Rede und Antwort.





## **Markus Basler, als Leiter Digital Business bei der SBB: Was bedeutet es, vertrauensvoll mit Kundendaten umzugehen?**

Die Schweizer Bevölkerung hat in Bezug auf den Umgang mit Daten ein grosses Vertrauen in die SBB. Das verpflichtet. Wir garantieren unseren Kunden eine gesetzeskonforme Bearbeitung ihrer Personendaten nach den geltenden Bestimmungen des Datenschutzrechts.

### **Die Einhaltung des Datenschutzrechts wird ja wohl von der SBB erwartet. Und darüber hinaus?**

Darüber hinaus will die SBB mit vier Grundsätzen ein Zeichen für den vertrauensvollen Umgang mit Kundendaten setzen:

- Markus Basler, Leiter Digital Business
1. Die Kundinnen und Kunden entscheiden selber über die Bearbeitung ihrer persönlichen Daten.
  2. Die Nutzung der Daten bietet den Kundinnen und Kunden einen Mehrwert.
  3. Die Kundendaten werden nicht verkauft.
  4. Die Sicherheit und der Schutz der Kundendaten sind gewährleistet.

Über einen internen Prüf- und Freigabeprozess wird sichergestellt, dass bei der Nutzung von Kundendaten diese Grundsätze jederzeit eingehalten werden.

### **Was macht die SBB mit den Daten ihrer Kundinnen und Kunden?**

Die SBB nutzt die Daten der Kundinnen und Kunden, um ihre Dienstleistungen entlang der Mobilitätskette zu vereinfachen und an die persönlichen Bedürfnisse anzupassen (z.B. massgeschneiderte Angebote und Informationen, Unterstützung oder Entschädigung im Störfall). Die Daten werden einzig für die Entwicklung, Erbringung, Optimierung und Auswertung von Dienstleistungen oder für die Pflege der Kundenbeziehung verwendet. Der Umgang der SBB mit Kundendaten ist in der Datenschutzerklärung sehr transparent festgehalten:

- [Datenschutzerklärung SBB](#)

### **Welche Wahlmöglichkeiten haben die Kundinnen und Kunden bei der Freigabe von persönlichen Daten?**

Transparenz steht an oberster Stelle. Die Kundinnen und Kunden haben jederzeit das Recht Auskunft, Berichtigung oder Löschung ihrer Daten zu verlangen.

Manche Dienstleistungen können ohne Daten nicht funktionieren: Beispielsweise ist die Adresse für den Versand des personalisierten SwissPass unbedingt notwendig. Ausserdem bedarf es teilweise auch personenspezifischer Angaben, um Missbrauch zu verhindern. Ein Beispiel dafür: Angabe von Name und Geburtsdatum für die Ausstellung eines digitalen Billetts. Für Funktionen wie EasyRide braucht es ausserdem Standortdaten (am Ende dieses Artikels gibt es noch genauere Informationen dazu). Der Kunde hat aber bei jeder Anwendung die Wahl, ob er diese Dienstleistungen der SBB in Anspruch nehmen möchte oder nicht.

### **Können die Kundinnen und Kunden auch anonym reisen?**

Die SBB nutzt die Möglichkeiten der Digitalisierung, um ihren Kundinnen und Kunden mithilfe von Daten einen Mehrwert zu bieten. Möchten diese lieber anonym, d.h. ohne das Hinterlassen von Datenspuren, reisen, bieten wir dies heute und auch in Zukunft an. Anonymes Reisen ist z.B. über den Kauf von Billetten an Automaten und Bahnschaltern möglich.

### **Nutzt die SBB die Daten auch für Werbung?**

Die SBB nutzt Kundendaten auch für Werbung. Auch hier ist Transparenz wichtig. Wir arbeiten daran, dass der Kunde zukünftig seine Einstellungen in Bezug auf die Nutzung der Kundendaten für Marketingzwecke noch einfacher und differenzierter vornehmen kann.

### **Jetzt ganz konkret: Für welche Art von Werbung werden Kundendaten genutzt?**

Für Eigenwerbung, d.h. Werbung in Bezug auf Angebote der SBB oder des öffentlichen Verkehrs, nutzen wir Kundendaten, damit unseren Kundinnen und Kunden per E-Mail/Brief, auf der Website der SBB oder persönlich am Schalter Angebote unterbreitet werden können, welche ihrem Kaufverhalten entsprechen. Das kann z.B. bedeuten, dass bestehende Abonnemente bei der Auswahl der Angebote berücksichtigt werden. Die Verwendung von Daten zu Marketingzwecken wird transparent aufgezeigt und kann von den Kunden sehr einfach eingeschränkt werden.

### **Und für Drittwerbung?**

Für Werbung in Bezug auf Angebote von anderen Unternehmen, ist die Nutzung der Daten in der Datenschutzerklärung unter «Daten für Werbeanzeigen auf unseren Webseiten und Apps» transparent festgehalten.

- [Datenschutzerklärung SBB](#)

Wir verwenden Informationen über unsere Kunden ausschliesslich innerhalb der SBB, um zu bestimmen, welchen Nutzern welche Werbung angezeigt werden soll. Die Daten sind soweit eingeschränkt, dass kein Rückschluss auf eine bestimmte Einzelperson möglich ist. Persönlichkeitsidentifizierende Merkmale wie Name, Wohnadresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse werden für die Ausspielung von Werbung nicht verwendet.

### **Welche Daten erhalten Werbetreibende/Dritte?**

Es werden keine Kundendaten an Dritte weitergegeben oder verkauft.

### **Warum lassen wir Werbung auf den digitalen Kanälen zu?**

Die Werbeflächen auf den digitalen Kanälen bieten eine gute Möglichkeit für Eigenwerbung und reduzieren die Kosten für den Zukauf von externen Werbeflächen bedeutsam. Zusätzlich lassen wir Werbung von Dritten zu, um eine finanzielle Entlastung der Öffentlichen Hand und unserer Kunden zu erzielen. Entsprechend zielt die SBB nicht auf eine Maximierung der Werbeerträge ab.

### **Weiterführende Infos: EasyRide und SmartWay**

## **SBB Mobile / EasyRide**

Die Fahrplan-App der SBB kann grundsätzlich anonym verwendet werden. Zur Vereinfachung der Nutzung und der Erhöhung der Relevanz der Informationen, können sich Kunden einloggen und ihren Standort freigeben. Diese Daten werden beispielsweise verwendet, um den Kaufprozess zu vereinfachen oder relevante Kundeninformationen im Störfall anzuzeigen. Die Werbung in SBB Mobile kann ausgeschaltet werden. Die Daten, beispielsweise Standortdaten, werden nur zum Zeitpunkt der Nutzung von SBB Mobile lokal auf dem Gerät abgespeichert und nicht bei der SBB gespeichert.

Mit der Nutzung von EasyRide stimmen die Kunden der Verwendung der Standortdaten zur Erfassung der Reise zu. Diese Daten werden ausschliesslich für die Ermittlung des korrekten Tarifs, zur Missbrauchsbekämpfung sowie für den Kundendienst nach der Reise verwendet und nach zwölf Monaten gelöscht. Bei EasyRide erfolgt die Standortermittlung nach erfolgtem Check-in auch bei geschlossener App.

- [EasyRide](#)

## **SmartWay**

SmartWay ist ein isolierter Markttest der SBB für einen intelligenten Reiseassistenten mit weniger als 1000 Nutzern: Die App zeigt laufend alle Verkehrsmittel und passenden Verbindungen in der Nähe. Sie lernt vom Verkehrsverhalten des Nutzers und wird jeden Tag besser. Die Algorithmen werden mit Aktivitäts-, Standort- und Kundendaten gefüttert um den Kunden auf seiner Reise möglichst gut begleiten zu können. Diese Erfassung der Daten wird den Nutzerinnen und Nutzern sehr transparent aufgezeigt und muss von diesen vor der Nutzung der App durch eine explizite Zustimmung bestätigt werden. Die Kundendaten werden nur dazu verwendet, Prognosen über das Reiseverhalten zu machen und z.B. Informationen zum nächsten Umstieg oder die richtigen Reisevorschläge im Falle einer Störung anzuzeigen.