



Privacy: quanto sono sicuri i miei dati personali usati per i servizi

#Digitalizzazione #Sicurezza #Sviluppo delle aree #Telefonia mobile

Il rispetto della privacy e dei dati personali di chi usa i servizi digitali delle FFS ha la massima priorità. A quale scopo vengono utilizzati i dati raccolti nelle applicazioni FFS? E come vengono archiviate queste informazioni? Ecco le risposte di Markus Basler, responsabile «Digital Business».





Markus Basler, cosa significa trattare i dati dei clienti in modo confidenziale?

La popolazione svizzera nutre grande fiducia nei confronti delle FFS per quanto riguarda il trattamento dei dati. Questo è per noi un impegno. Noi garantiamo ai nostri clienti un trattamento dei dati personali conforme alle disposizioni legali sulla protezione dei dati, dettati dalla Confederazione Svizzera.

Dalle FFS ci si aspetta il rispetto della legge sulla protezione dei dati.

Sì, però noi andiamo oltre le disposizioni legali: Vogliamo essere un esempio positivo nel trattamento affidabile dei dati di clienti, Per questo abbiamo stabilito i seguenti quattro principi:

1. sono i clienti stessi a decidere in che modo ci lasciano trattare i loro dati personali;
2. l'utilizzo dei dati offre un valore aggiunto ai clienti;
3. i dati dei clienti non vengono venduti;
4. la sicurezza e la protezione dei dati dei clienti sono garantite.

Markus Basler, resp. Digital Business

Un processo di verifica e autorizzazione interno fa sì che nell'utilizzo dei dati dei clienti tali principi vengano sempre rispettati.

Come le FFS utilizzano i dati dei clienti?

Le FFS utilizzano questi dati per semplificare i propri servizi lungo la catena della mobilità, con l'obiettivo di adattare i servizi alle esigenze personali dei nostri clienti. Concretamente si parla di offerte e informazioni su misura ma anche di supporto o indennizzo in caso di perturbazione. I dati vengono utilizzati unicamente a fini di elaborazione, erogazione, ottimizzazione e valutazione dei servizi o per la gestione delle relazioni con i clienti. Il trattamento dei dati dei clienti delle FFS è stabilito in maniera molto trasparente nella

- [Dichiarazione relativa alla protezione dei dati FFS](#)

Quali opzioni hanno i clienti per influire sul trattamento dei loro dati personali?

La trasparenza viene prima di tutto. I clienti hanno il diritto di richiedere informazioni, la correzione o la cancellazione dei loro dati in qualsiasi momento.

Tuttavia, alcuni servizi non possono funzionare senza dati: l'indirizzo di una persona, ad esempio, è necessario per l'invio postale dello SwissPass personalizzato. Inoltre, i dati personali sono talvolta necessari per evitare un uso improprio. Per l'emissione di un biglietto digitale ad esempio, chiediamo all'utente nome e data di nascita, indispensabili per attribuire il titolo di viaggio a una sola persona. Per funzioni come EasyRide, sono necessari anche i dati di localizzazione (informazioni più dettagliate sono disponibili alla fine di questo articolo). Per ogni applicazione, tuttavia, il cliente ha la possibilità di scegliere se utilizzare o meno questi servizi delle FFS.

I clienti possono viaggiare anche in modo anonimo?

Le FFS sfruttano le opportunità offerte dalla digitalizzazione per offrire ai propri clienti un valore aggiunto attraverso la raccolta dei dati. Se questi preferiscono viaggiare in modo anonimo, cioè senza lasciare tracce di dati, noi offriamo questa possibilità oggi come anche in futuro. È possibile viaggiare in modo anonimo, ad esempio, acquistando i biglietti ai distributori automatici e agli sportelli ferroviari.

Le FFS utilizzano i dati anche a fini pubblicitari?

Sì, ma anche in questo caso la trasparenza è importante. Stiamo lavorando per far sì che in futuro il cliente possa modificare le proprie impostazioni relative all'utilizzo dei dati a fini di marketing in modo ancor più semplice e differenziato.

In concreto, per quale tipo di pubblicità vengono utilizzati i dati dei clienti?

Utilizziamo i dati dei clienti per la nostra propria pubblicità, relativa alle offerte delle FFS o dei trasporti pubblici, in modo tale che i nostri clienti possano ricevere per e-mail/lettera, tramite il sito delle FFS o personalmente allo sportello delle offerte che rispecchino il loro comportamento d'acquisto. Ciò significa ad esempio che nella scelta delle offerte vengono considerati gli abbonamenti esistenti. L'utilizzo dei dati a fini di marketing viene illustrato in maniera trasparente e può essere limitato dai clienti in modo molto semplice.

E per quanto riguarda la pubblicità di terzi?

Per la pubblicità relativa alle offerte di altre imprese, l'utilizzo dei dati è stabilito in modo trasparente nella dichiarazione relativa alla protezione dei dati alla voce «Dati per annunci pubblicitari sui nostri siti web e sulle nostre app». Utilizziamo le informazioni sui nostri clienti esclusivamente all'interno delle FFS per determinare a quali utenti mostrare quale pubblicità. I dati utilizzati sono limitati nella misura in cui non è possibile rintracciare l'identità di una determinata persona. Le caratteristiche identificative della persona come il nome, l'indirizzo di casa, il numero di telefono e l'indirizzo e-mail non vengono utilizzate per l'invio di pubblicità.

- [Dichiarazione relativa alla protezione dei dati FFS](#)

Quali dati le FFS forniscono a inserzionisti e terzi?

Non vengono trasmessi né venduti dati dei clienti a terzi.

Perché le FFS autorizzano la pubblicità sui canali digitali?

Gli spazi pubblicitari sui canali digitali offrono una buona opportunità di auto-pubblicità e riducono notevolmente i costi di acquisto di spazi pubblicitari esterni. Inoltre, consentiamo la pubblicità da parte di terzi al fine di ottenere uno sgravio finanziario per le autorità pubbliche e per i nostri clienti. Certamente le FFS non mirano a massimizzare i ricavi pubblicitari.

Ulteriori informazioni: EasyRide e SmartWay

Mobile FFS / EasyRide

L'app degli orari delle FFS può essere utilizzata in forma anonima. Per semplificare l'uso e aumentare la rilevanza delle informazioni, i clienti possono effettuare il login e condividere la loro posizione. Questi dati vengono utilizzati, ad esempio, per semplificare il processo di acquisto o per visualizzare le informazioni sul cliente rilevanti in caso di perturbazione. La pubblicità su Mobile FFS può essere disattivata. I dati, come ad esempio i dati di localizzazione, vengono memorizzati localmente sull'apparecchio solo al momento dell'utilizzo di Mobile FFS e non vengono memorizzati dalle FFS.

Con l'utilizzo di EasyRide i clienti acconsentono all'utilizzo dei dati di localizzazione per il rilevamento del viaggio. Questi dati vengono utilizzati esclusivamente per determinare la tariffa corretta, per combattere gli abusi e per il Dialogo clienti dopo il viaggio e vengono cancellati dopo dodici mesi. Con EasyRide, la posizione viene determinata dopo il check-in, anche quando l'app è chiusa.

- [EasyRide](#)

SmartWay

SmartWay è un test di mercato isolato delle FFS per un assistente di viaggio intelligente con meno di 1000 utenti: l'app mostra continuamente tutti i mezzi di trasporto e gli opportuni collegamenti nelle vicinanze. Impara dal comportamento dell'utente in materia di mobilità e migliora ogni giorno. Gli algoritmi sono alimentati con i dati relativi all'attività, alla posizione e al cliente per poter accompagnare nel miglior modo possibile il cliente nel suo viaggio. Questa raccolta di dati viene presentata agli utenti in modo molto trasparente e deve essere da loro confermata con un esplicito consenso prima dell'utilizzo dell'app. I dati del cliente vengono utilizzati solo per fare previsioni sulle abitudini di viaggio e per visualizzare, ad esempio, informazioni sul prossimo cambio o i suggerimenti di viaggio corretti in caso di perturbazione.