

# Datenschutzerklärung für die Websites der Luzerner Kantonalbank AG

Datenschutz ist uns wichtig - bitte nehmen Sie die nachfolgende Datenschutzerklärung zur Kenntnis.

Nachfolgend finden Sie einen Überblick über die Erhebung und Bearbeitung Ihrer Personendaten durch die Luzerner Kantonalbank AG (LUKB) auf ihrer Website [www.lukb.ch](http://www.lukb.ch) (einschliesslich der Subsites der LUKB), im Rahmen ihres Newsletters und des Tools Falcon.io sowie Ihre sich aus dem anwendbaren Datenschutzrecht allenfalls ergebenden Rechte. Sie ergänzt die Bedingungen für den Zugriff auf Websites und andere digitale Kanäle der LUKB, die Sie auf der Website unter "Rechtliches" finden. Im Weiteren wird auf die Datenschutzerklärung für Kunden und Interessenten verwiesen, die Sie ebenfalls auf der Website unter "Rechtliches" finden und, soweit und sofern passend, ergänzend auch für die über die Websites erhobenen Personendaten gilt.

Die vorliegende Datenschutzerklärung ist auf die schweizerische Datenschutzgesetzgebung und die einschlägigen Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union (EU-DSGVO) ausgelegt. Ob und inwieweit diese Gesetze anwendbar sind, hängt vom Einzelfall ab.

Als Personendaten gelten Angaben, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen. Unter Bearbeiten fällt jeder Umgang mit Daten, unabhängig von den angewandten Mitteln und Verfahren. Welche Daten wir im Einzelnen bearbeiten und wie wir sie nutzen, hängt massgeblich von Ihren Interaktionen auf den Websites und den von Ihnen beantragten, mit Ihnen vereinbarten und von Ihnen benutzten Dienstleistungen ab.

Wir bitten Sie, sich oder Dritte, sollten Sie uns Personendaten anderer Personen zur Verfügung stellen, mit den nachfolgenden Informationen über den Datenschutz vertraut zu machen.

## **1. Wer ist für die Bearbeitung von Personendaten verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?**

Die Luzerner Kantonalbank AG, Pilatusstrasse 12, 6003 Luzern, ist für die Bearbeitung von Personendaten durch die LUKB verantwortlich. Ihre Fragen oder Auskunftsbegehren im Zusammenhang mit dem Datenschutz können Sie per Brief oder per E-Mail an den Datenschutzberater der LUKB richten:

Luzerner Kantonalbank AG  
Rechtsdienst & Compliance  
Datenschutzberater  
Pilatusstrasse 12  
6003 Luzern  
[datenschutz@lukb.ch](mailto:datenschutz@lukb.ch)

## **2. Welche Kategorien von Personendaten erheben und bearbeiten wir?**

Einerseits kann es sein, dass Sie uns in einer Eingabemaske (z. B. in einem Formular, Chat oder Rechner), mittels Datei-Upload oder auf andere Weise Personendaten zur Verfügung stellen (z. B. Vorname, Name, Geburtsdatum und Kontaktdaten). Andererseits registrieren unsere Webserver und andere Applikationen bei einem Besuch einer Website automatisch Einzelheiten (wie z. B. die IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Besuchs, das Betriebssystem Ihres Rechners oder den von Ihnen verwendeten Browser). Auf Letzteres wird in den nachfolgenden Kapiteln näher eingegangen.

### 3. Welche Tracking-Technologien werden eingesetzt?

Die LUKB verwendet auf ihren Webseiten die nachfolgenden Tracking-Technologien. Die Messungen können sowohl anonym als auch personenbezogen erfolgen. Dabei ist es möglich, dass die erhobenen Daten von uns oder den Drittanbietern solcher technischer Systeme ihrerseits zur Bearbeitung an Dritte, auch im Ausland, weitergegeben werden. Die erhobenen Daten können für statistische Zwecke, Marketingzwecke sowie die Verbesserung der Websites und der Angebote der LUKB verwendet werden. Diese Tracking-Technologien sind standardmässig ausgeschaltet. Sie können sie hier ein- und ausschalten.

#### a) Google Analytics

Die LUKB verwendet Google Analytics (inklusive darin integrierte Tools wie Google Optimize, das bspw. Varianten einer Website ausspielt, um anhand der Nutzungsstatistiken Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit einer Website zu verbessern, oder aufgrund des bei Google registrierten Alters eines Nutzers altersgerechte Inhalte auf der Webseite anzeigt). Google Analytics ist eine Dienstleistung von Google Ireland Ltd. mit Sitz in Dublin bzw. Google Inc. mit Sitz in den USA (nachfolgend «Google»). Daher kann nicht ausgeschlossen werden, dass erfasste Daten an einen Server von Google in den USA übermittelt werden. Die LUKB hat den Dienst so eingestellt, dass die IP-Adressen mittels IP-Maskierung anonymisiert werden und eine Zuordnung grundsätzlich nicht möglich ist. Ausserdem hat die LUKB die Einstellungen "Datenweitergabe" und "Signals" ausgeschaltet. Obschon davon auszugehen ist, dass die erfassten Daten für Google keine Personendaten darstellen, ist es möglich, dass Google von diesen Daten für eigene Zwecke Rückschlüsse auf die Identität der Nutzer ziehen, personenbezogene Profile erstellen und diese Daten mit allfälligen Google-Konten dieser Personen verknüpfen kann. Die erfassten Daten dienen der Auswertung der Nutzung einer Website, der Erstellung von Berichten über die Aktivitäten der Nutzer auf einer Webseite und der Erbringung von weiteren Dienstleistungen (bspw. der bedarfsgerechten Gestaltung einzelner Seiten). Weitere Informationen zum Datenschutz von Google zu Google Analytics finden Sie auf der entsprechenden Homepage.

#### b) Google Ads Conversion Tracking

Die LUKB verwendet Google Ads Conversion Tracking. Dies ist ebenfalls ein Dienst von Google. Sofern ein Nutzer über eine Anzeige, die Google im Auftrag der LUKB geschaltet hat, auf unsere Website gelangt, wird dies registriert und eine Klick-Statistik erstellt, die an die LUKB weitergeleitet wird. Die erfassten Daten dienen der Auswertung des Erfolgs einer Werbeanzeige und der Verbesserung der Werbeinhalte. Sie dienen nicht dazu, einen Website-Nutzer zu identifizieren. Da es sich um einen Dienst von Google handelt kann nicht ausgeschlossen werden, dass erfasste Daten an einen Server von Google in den USA übermittelt werden. Weitere Informationen zum Datenschutz von Google zu Google Ads finden Sie auf der entsprechenden Homepage von Google.

#### c) Google Ads Remarketing

Die LUKB verwendet Google Ads Remarketing. Dies ist ebenfalls ein Dienst von Google. Die Nutzung unserer Websites wird analysiert, um bspw. herauszufinden, für welche Inhalte sich ein Nutzer konkret interessiert hat. Gestützt auf diese Information kann dem Nutzer auf unserer Website wie auch auf Webseiten von Drittanbietern bzw. des Werbenetzwerks von Google auf seinen Interessen basierende Werbung der LUKB gezeigt werden sowie der Erfolg einer Werbekampagne gemessen werden. Da es sich um einen Dienst von Google handelt, kann nicht ausgeschlossen werden, dass erfasste Daten an einen Server von Google in den USA übermittelt werden. Weitere Informationen zum Datenschutz von Google zu Google Ads finden Sie auf der entsprechenden Homepage von Google.

d) Meta bzw. Facebook Retargeting / Remarketing

Die LUKB verwendet das «Meta Pixel» von Meta Platforms Ireland Ltd. mit Sitz in Dublin bzw. Meta Platforms Inc. mit Sitz in den US (nachfolgend «Facebook»). Sofern ein Nutzer unsere Website besucht, wird diese Information von seinem Browser an den Server von Facebook weitergeleitet. Facebook kann diese Information gegebenenfalls dem Account des Nutzers bei einem sozialen Netzwerk von Facebook zuordnen, ihm in den sozialen Netzwerken von Facebook interessenbezogene Werbung der LUKB anzeigen und den Erfolg der Kampagne messen. Informationen von Facebook zum Datenschutz, auch im Zusammenhang mit diesem Mechanismus, finden Sie auf der Homepage von Facebook.

e) LinkedIn Retargeting / Remarketing

Die LUKB verwendet die Retargeting- bzw. Remarketing-Tools von LinkedIn Ireland Unlimited Company mit Sitz in Dublin (nachfolgend «LinkedIn»). Sofern ein Nutzer unsere Website besucht, wird diese Information pseudonymisiert von seinem Browser an den Server von LinkedIn, allenfalls auch in die USA, weitergeleitet. LinkedIn kann diese Information gegebenenfalls dem Account des Nutzers bei LinkedIn zuordnen, ihm im sozialen Netzwerk von LinkedIn interessenbezogene Werbung der LUKB anzeigen und den Erfolg der Kampagne messen. Informationen von LinkedIn zum Datenschutz finden Sie auf der Homepage von LinkedIn.

f) YouTube

Die LUKB bindet auf ihren Websites Videos der Plattform "YouTube" ein. Dabei handelt es sich um einen Dienst von Google, der eine ansprechende Darstellung von Video-Inhalten ermöglicht. Im Fokus sind dabei die Videos der LUKB, die sie auf ihrem eigenen YouTube-Account auf YouTube hochgeladen hat. In einem ersten Schritt wird nur eine Vorschau der externen Video-Inhalte angezeigt. Die LUKB hat den erweiterten Datenschutzmodus eingestellt. Damit soll YouTube grundsätzlich keine Daten erfassen können, bis ein Nutzer das Video anklickt. Es ist allerdings nicht ausgeschlossen, dass Partner-Services von Google dennoch Daten erheben (z. B. DoubleKlick). Sobald ein Nutzer ein Video ansieht, wird die IP-Adresse des Nutzers an YouTube gesendet. Ausserdem kann YouTube verschiedene Cookies auf den Endgerät des Nutzers speichern oder vergleichbare Wiedererkennungstechnologien (z. B. Device-Fingerprinting) einsetzen. Diese Daten werden insbesondere dazu verwendet, um Statistiken zu erfassen, die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern und Betrugsversuchen vorzubeugen. Ist der Nutzer bei YouTube eingeloggt, ordnet YouTube die erfassten Daten dem Konto des Nutzers bei YouTube zu (dies kann durch vorgängiges Ausloggen bei YouTube unterbunden werden). Informationen von YouTube zum Datenschutz auf der Homepage von YouTube.

g) Friendly Captcha

Die LUKB verwendet auf ihren Webseiten den Dienst "Friendly Captcha" von Friendly Captcha GmbH mit Sitz in Deutschland, um die Formulare auf ihren Webseiten besser zu schützen und damit die Sicherheit zu erhöhen. Der Dienst soll insbesondere verhindern, dass die Formulare durch Dritte innert kurzer Zeit wiederholt verschickt und die Webseiten damit überlastet werden (z.B. mittels Software). Er setzt weder Cookies auf dem Endgerät des Nutzers noch werden solche ausgelesen. Um die Sicherheitsprüfung von Friendly Captcha zu lösen, wird über eine Schnittstelle die IP-Adresse des Nutzers an Friendly Captcha übermittelt und in gehashter (einwegverschlüsselter) Form für 30 Tage gespeichert. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie auf der Homepage von Friendly Captcha.

## **4. Welche Cookies werden eingesetzt und wie können Sie Cookies ausschalten?**

Mit Ihrem Zugriff auf Websites der LUKB registriert unser Webserver Einzelheiten zu Ihrem Besuch (z. B. LUKB-Website, die Sie besuchen, Ihre IP-Adresse, Datum und Dauer Ihres Besuches oder die Website, von welcher aus Sie uns besuchen). Zudem verwendet die LUKB insbesondere die in dieser Datenschutzerklärung bzw. auf der Cookie-Seite aufgeführten Cookies. Cookies sind kleine Datenbausteine, die auf Ihrem Rechner gespeichert werden, und dienen der Erfassung von Nutzerdaten.

Die für den Betrieb einer Website notwendigen Cookies (bspw. um Sicherheit oder Funktionalität zu gewährleisten) sind eingeschaltet und können nicht ausgeschaltet werden. Präferenzen-, Statistik- bzw. Marketing-Cookies sind ausgeschaltet und werden erst eingeschaltet, wenn der Nutzer mit einem Klick (z. B. im Cookie-Banner) mit der Verwendung der Cookies einverstanden ist. Weitere Informationen zu diesen einzelnen Cookie-Gruppen finden Sie auf unserer Cookie-Seite. Präferenzen-, Statistik- und Marketing-Cookies können Sie hier ein- und ausschalten.

Die Cookie-Seite sowie der Cookie-Banner sind viersprachig aufgesetzt (deutsch, englisch, französisch und italienisch) und werden in der Sprache angezeigt, in der Sie Ihren Browser eingestellt haben. Für das Cookie-Consent-Management verwenden wir den Dienst von Cookiebot by Usercentrics A/S, Havnegade 39, 1058 Kopenhagen, Dänemark. Hierfür verarbeitet Cookiebot ihre IP-Adresse (wobei die drei letzten Ziffern auf 0 gesetzt werden), Datum und Uhrzeit ihrer allfälligen Zustimmung, Browserinformationen, die URL, von welcher die allfällige Zustimmung gesendet wurde, einen anonymen, zufälligen Schlüssel sowie den Status betreffend Einwilligung bzw. Ablehnung des Nutzers. Mit Hilfe des Schlüssels kann ihr Status nachvollzogen werden. Schlüssel und Status werden für zwölf Monate im Browser gespeichert. Weitere Informationen zu Cookiebot finden Sie auf der Homepage von Cookiebot.

## **5. Welches Newsletter-Tool wird eingesetzt?**

Auf der Basis Ihrer Zustimmung werden Ihre Kontaktdaten (Anrede, Vor- und Nachname sowie E-Mail-Adresse) sowie die Information, welchen Newsletter Sie abonniert haben, erfasst und bearbeitet, um den Versand und die Administration unserer Newsletter zu gewährleisten.

Die LUKB verwendet für den Versand von Newslettern XCampaign von KünzlerBachmann Directmarketing SIG AG (Theaterstrasse 17, CH-8400 Winterthur; nachfolgend «XCampaign»). Die Daten werden in der Schweiz verschlüsselt und auf den Servern der MAILPROFILER Development s.r.o., Reznicka 1332/7, 460 01 Liberec, Tschechische Republik, gespeichert. Das Tool dient nebst dem Versand von Newslettern der statistischen Auswertung des Nutzungsverhaltens und der Optimierung von Newslettern. Ein Newsletter kann ein Web Beacon (Zählpixel) oder ähnliche technische Mittel enthalten. Beim Web-Beacon handelt es sich um einen Datenbaustein, der mit der Benutzer-ID des jeweiligen Newsletter-Abonnenten verknüpft ist. Anhand der technischen Mittel kann insbesondere erfasst werden, an welche Adresse ein Newsletter versandt wurde, bei welchen Adressen der Newsletter nicht angekommen ist, wer den Newsletter geöffnet hat, wer den Link geöffnet hat und wer sich vom Newsletter abgemeldet hat. Das Web Beacon wird gelöscht, wenn ein Nutzer den Newsletter löscht. Um den Einsatz des Web Beacons zu unterbinden, kann ein Nutzer sein Mailprogramm so einstellen, dass in Nachrichten kein HTML verarbeitet wird.

Die Anmeldung zum Newsletter erfolgt über eine schriftliche Einwilligung oder das Double-Opt-In-Verfahren. Über einen Link am Ende eines jeden Newsletters kann sich ein Nutzer jederzeit vom Newsletter abmelden. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie auf der Homepage von KünzlerBachmann.

## **6. Welches Social-Media-Management Tool wird eingesetzt?**

Die LUKB verwendet das Social Media Management Tool von Falcon.io ApS (H.C. Andersens boulevard 27, 1st floor, 1553 Copenhagen V, Denmark). Über diese Software kann die LUKB ihre Social-Media-Profil und -Aktivitäten einheitlich verwalten, ihre Social-Media-Beiträge planen und umsetzen und ihre Publikationen analysieren. Weitere Informationen zum Datenschutz von Falcon.io finden Sie auf ihrer Homepage.

## **7. Welches Chatbot-Tool wird eingesetzt?**

Die LUKB verwendet auf lukb.ch den Chatbot namens «Lou». Lou ist ein Chatbot der neusten Generation der Firma swiss moonshot AG. Lou nutzt künstliche Intelligenz (ChatGPT von OpenAI) und grosse Sprachmodelle (LLM – Large Language Models), um Nutzerfragen zu verstehen und automatisch zu beantworten. Dabei kann es zu Antworten kommen, die nicht vollständig, richtig oder aktuell sind. Daher sind diese rechtlich unverbindlich. Das Wissen von Lou bezieht sich ausschliesslich auf Informationen, Produkte und Dienstleistungen der Luzerner Kantonalbank AG und Informationen auf lukb.ch.

Bei Interaktionen des Nutzers mit Lou wird eine zufällige Chat-Nummer vergeben und in einem Cookie gespeichert. Mit dieser Nummer kann keine Verbindung zur IP-Adresse hergestellt werden. Eine Rückverfolgung auf Basis des Chatverlaufs auf den Nutzer als natürliche Person ist nicht möglich, sofern der Nutzer keine personenidentifizierenden Daten im Chat angibt. Es werden technische Filter eingesetzt, um die Eingabe sensibler Personendaten weitmöglichst zu verhindern. Die technischen Filter umfassen Daten wie beispielsweise Geburtsdatum, Telefonnummer, IBAN, Kreditkartennummern und mehr. Es ist jedoch nicht möglich, die Filterung der Eingaben in allen Fällen sicherzustellen.

Die LUKB bearbeitet Daten, die Nutzer im Chat als Freitext angeben. Diese Angaben werden für die stetige Optimierung von Lou durch die LUKB sowie durch swiss moonshot AG ausschliesslich in der Schweiz bearbeitet und gespeichert. Die Bearbeitung erfolgt insbesondere in Form von Analysen und Auswertungen der vom Nutzer im Chat eingegebenen Daten. Zugriff auf die Daten haben nur autorisierte Mitarbeitende der LUKB, der swiss moonshot AG (Entwickler von Lou) und der Microsoft Schweiz GmbH (Serviceprovider ChatGPT). Die eingegebenen Daten der Nutzer werden nach 6 Monaten automatisch gelöscht.

## **8. Welche Datenschutzrechte haben Sie?**

Jede betroffene Person hat hinsichtlich der sie betreffenden Daten, im Rahmen des anwendbaren Datenschutzrechts und soweit darin vorgesehen, das Recht auf Auskunft, das Recht auf Berichtigung, das Recht auf Löschung, das Recht auf Einschränkung der Bearbeitung, das Recht auf Widerspruch gegen eine Datenbearbeitung (insbesondere gegen das Direktmarketing oder das Profiling für Direktwerbung) und - soweit anwendbar - das Recht auf Datenübertragbarkeit.

Die LUKB behält sich vor, die gesetzlich vorgesehenen Einschränkungen geltend zu machen, etwa wenn sie zur Aufbewahrung oder Bearbeitung gewisser Daten verpflichtet ist, sie ein überwiegendes Interesse hat (soweit sie sich darauf berufen darf), sie zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen kann, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder sie die Personendaten für die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Ansprüchen benötigt.

Um Ihre Rechte geltend zu machen, können Sie sich an die in Ziffer 1 genannte Stelle wenden. Jede betroffene Person hat überdies gegebenenfalls das Recht, ihre Ansprüche gerichtlich durchzusetzen oder die zuständige Datenschutzbehörde aufzurufen. Die zuständige Datenschutzbehörde der Schweiz ist der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte ([www.edoeb.admin.ch](http://www.edoeb.admin.ch)).

## **9. Version und Änderungen dieser Datenschutzerklärung**

Die jeweils aktuelle und gültige Version dieser Datenschutzerklärung ist auf der Homepage der LUKB unter "Rechtliches" publiziert. Die LUKB behält sich vor, diese Datenschutzerklärung jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern.

Version: Stand 10. April 2025