

## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

In Novo Nordisk siamo trasparenti sull'utilizzo dei Suoi dati personali e su come li proteggiamo. Questa informativa spiega come trattiamo (ad es. raccogliamo, consultiamo, usiamo, correliamo, archiviamo, condividiamo e/o cancelliamo) i suoi dati personali. Tratteremo tutti i dati personali su di Lei in conformità con la presente Informativa e la legge applicabile, tra cui il Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 ("GDPR") e il D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni ("Codice della privacy").

### **1. CHI SIAMO?**

La società Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è:

Novo Nordisk S.p.A.  
Viale Giorgio Ribotta 35  
00144 Roma (Italia)  
Tel. +3906500881

Può sempre contattare Novo Nordisk Spa ai seguenti indirizzi [privacyita@novonordisk.com](mailto:privacyita@novonordisk.com) o il DPO ("Data Protection Officer") di Novo Nordisk all'indirizzo [privacy@novonordisk.com](mailto:privacy@novonordisk.com) per domande o dubbi su come trattiamo i Suoi dati personali.

### **2. COME RACCOGLIAMO I SUOI DATI PERSONALI?**

Otteniamo i Suoi dati personali dalle seguenti fonti:

- Direttamente da Lei
- Dai suoi familiari o chi si prende cura di Lei
- Da operatori sanitari quali infermieri, farmacisti o medici
- Attraverso telefonate, e-mail e altri canali digitali

### **3. PERCHÉ TRATTIAMO I SUOI DATI PERSONALI?**

Trattiamo i Suoi dati personali per le seguenti finalità:

- valutare reclami e segnalazioni su effetti collaterali potenzialmente correlati ai medicinali di Novo Nordisk. Le segnalazioni saranno archiviate in banche dati e regolarmente analizzate al fine di individuarne modelli generali, informativa privacy disponibile al seguente link: [Informativa privacy Farmacovigilanza Genn 24.pdf \(novonordisk.it\)](#)
- rispondere alle Sue domande o richieste di informazioni
- analizzare i dati al fine di gestire le richieste di informazioni circa l'uso dei prodotti
- analizzare i dati allo scopo di migliorare la nostra comunicazione scientifica e di prodotto agli operatori sanitari
- valutare modelli generali e trend relativamente a reclami, effetti collaterali e utilizzi del prodotto
- garantire la qualità del servizio e per scopi di formazione del personale del nostro servizio clienti
- verifica della qualità del servizio e miglioramento del servizio di assistenza clienti attraverso post call survey.

#### **4. QUALI DATI PERSONALI TRATTIAMO?**

Per le finalità sopra descritte nella Sezione 3, possiamo trattare i seguenti tipi di dati personali:

- Informazioni di contatto (nome, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail);
- la voce, nella sola misura il cui Lei abbia prestato il Suo consenso alla registrazione della chiamata per finalità di verifica della qualità e miglioramento del servizio di assistenza clienti;
- dati che rivelino l'origine razziale o etnica;
- dati relativi alla salute e/o ai medicinali che sta utilizzando;
- altri dati eventualmente forniti nel corso della telefonata, laddove rilevanti rispetto alla Sua richiesta di assistenza.

#### **5. PERCHÉ SIAMO AUTORIZZATI DALLA LEGGE A TRATTARE I SUOI DATI PERSONALI?**

Il trattamento dei Suoi dati personali richiede una base giuridica. Per legge, siamo autorizzati a trattare i Suoi dati personali sopra descritti nella Sezione 4 in base alle seguenti basi giuridiche:

- il trattamento è necessario per rispondere alla Sua richiesta di assistenza, e pertanto si basa sull'esecuzione del contratto o di misure precontrattuali;
- il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo di legge, qualora la richiesta di assistenza riguardasse una reazione avversa;
- il trattamento è necessario per i nostri legittimi interessi. Gli interessi legittimi sono:
  - a. valutare scientificamente i reclami e gli effetti collaterali potenzialmente correlati ai medicinali di Novo Nordisk;
  - b. migliorare il nostro servizio clienti e l'offerta di prodotti;
  - c. migliorare la nostra comunicazione scientifica e di prodotto;
- Infine, tratteremo i suoi dati personali per finalità di verifica della qualità e miglioramento del servizio di assistenza clienti attraverso post call survey esclusivamente con il Suo consenso, che Le sarà richiesto direttamente da parte del nostro servizio clienti.

La fornitura dei Suoi dati personali è facoltativa, ma il suo rifiuto di fornirli potrebbe impedirci di dar seguito alla Sua richiesta di assistenza.

#### **6. COME CONDIVIDIAMO I SUOI DATI PERSONALI?**

Esclusivamente per le finalità di cui al punto 3, potremmo condividere i Suoi dati personali con altri soggetti che li tratterebbero, a seconda del caso, in qualità di responsabili del trattamento o titolari autonomi. Tali soggetti sarebbero i seguenti:

- Fornitori o venditori che prestano servizi alla nostra azienda (ad es., consulenti, fornitori di servizi IT, studi legali, agenzie di Customer Care);
- Altre società del gruppo Novo Nordisk (ad es., le affiliate di Novo Nordisk in altri paesi);
- Autorità pubbliche, comprese le autorità sanitarie e/o di regolamentazione;
- Altre aziende farmaceutiche e partner qualora una richiesta fosse relativa ai loro prodotti e vi fosse la necessità di contattarle per rispondere alle Sue richieste.

#### **7. QUANDO TRASFERIAMO I SUOI DATI PERSONALI AL DI FUORI DELL'UE/SEE?**

Disponiamo di misure di salvaguardia per proteggere i Suoi dati personali quando vengono trasferiti al di fuori di Unione Europea (UE) o dello Spazio economico europeo (SEE).

#### Situazione

#### Salvaguardie che proteggono i tuoi dati

I dati vengono trasferiti **da un'entità** Novo Nordisk in UE/SEE ad una entità Novo Nordisk al di fuori di UE/SEE

Protetto dalle Binding Corporate Rules di Novo Nordisk, disponibili all'indirizzo <https://www.novonordisk.com/content/dam/nncorp/global/en/data-privacy/novo-nordisk-binding-corporate-rules.pdf>

**I dati vengono trasferiti da un'entità** Novo Nordisk in UE/SEE a un paese terzo

Protetto da Clausole Contrattuali Standard per i trasferimenti di dati verso paesi terzi e stipulate da Novo Nordisk.

Oppure, un'adeguata protezione dei dati è in atto nel paese di destinazione secondo la Commissione europea

### 8. PER QUANTO TEMPO CONSERVEREMO I SUOI DATI PERSONALI?

Novo Nordisk conserverà i Suoi dati personali per il seguente periodo di tempo:

- 12 anni per i dati relativi ai reclami tecnici
- Per i dati relativi agli effetti collaterali conserveremo i dati per un minimo di 10 anni dopo il ritiro del prodotto nell'ultimo paese in cui il prodotto è commercializzato
- Fino a 5 anni per tutte le altre richieste.
- 5 anni per quanto riguarda le registrazioni effettuate per finalità di verifica della qualità e miglioramento del servizio di assistenza clienti attraverso post call survey.

### 9. COME PUO' CONTROLLARE L'UTILIZZO DEI SUOI DATI PERSONALI?

In generale, Lei dispone dei seguenti diritti:

#### I Suoi diritti

#### Come eserciti i Suoi diritti

Panoramica dei Suoi dati	È possibile chiedere una copia dei Suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile
Limitare l'uso	È possibile ottenere l'interruzione o la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali
Cancellazione	È possibile chiedere che i Suoi dati personali siano resi anonimi o vengano distrutti
Correzione dei Suoi dati	È possibile ottenere una correzione dei Suoi dati personali
Revoca del consenso	È possibile revocare in qualsiasi momento il proprio consenso al trattamento dei dati personali, laddove questo sia stato richiesto
Reclamo	È possibile presentare reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali

Ai sensi della legge applicabile, potrebbero esserci limiti a questi diritti a seconda delle circostanze specifiche dell'attività di trattamento. Può contattarci come descritto nella Sezione 1 per domande o richieste relative a questi diritti.