

1. La Privacy Policy nel Programma CartaPRO

Il presente documento di Privacy Policy ha lo scopo di descrivere le modalità di gestione dei dati personali nel programma CartaPRO al fine di precisare il tipo di dati trattati, i soggetti coinvolti nelle operazioni di trattamento, le modalità e finalità del trattamento medesimo. Promosso da Federfarmaco S.p.a. in associazione con le Cooperative farmaceutiche e le farmacie aderenti all'iniziativa, il programma "CartaPRO" è finalizzato all'erogazione di servizi di tipo commerciale. Tali servizi sono erogabili tramite una carta servizi denominata "CartaPRO Professione e Servizi in Farmacia" (di seguito, per brevità, "CartaPRO"). Tale carta, che viene proposta alla clientela per il tramite delle farmacie aderenti al programma, assicura al fruitore la possibilità di accedere a servizi di fidelizzazione erogati attraverso l'utilizzo congiunto del software gestionale della farmacia in associazione con apposito software denominato "CartaPRO", consistenti in premi e/o sconti proporzionali alla spesa effettuata in farmacia nell'ambito di manifestazioni a premio organizzate secondo la formula della "raccolta punti" e per le attività di marketing diretto ad essa correlate.

Il cliente sottoscrittore ha facoltà di aderire al programma "CartaPRO" in forma esclusivamente nominativa. Ove sia richiesto il conferimento di dati personali l'attività di raccolta delle informazioni utili avviene nel rispetto dei diritti dei singoli consumatori intestatari di "CartaPRO", così come quelli di tutte le persone fisiche e giuridiche coinvolte nelle operazioni di trattamento dei dati, tra cui in primis il diritto alla privacy.

Ai fini di una migliore comprensione di quanto in seguito dichiarato, si precisa cosa si intende per:

Farmacia: sono tali le farmacie aderenti al circuito "CartaPRO" che provvederanno fisicamente a raccogliere i dati dei clienti e a emettere la carta. L'elenco completo delle farmacie aderenti al programma è consultabile presso il sito www.profar.it

Cliente: il consumatore finale che conferisce i propri dati e che usufruisce dei servizi resi nell'ambito del programma "CartaPRO".

Carta o card: si intende la carta fedeltà "CartaPRO".

2. Il titolare del trattamento

È opportuno chiarire preliminarmente che per il raggiungimento delle finalità del programma sono numerosi i soggetti coinvolti nelle attività anche di natura informatica dirette all'acquisizione, gestione, memorizzazione ed elaborazione dei dati. Sarà dunque necessario chiarire il ruolo di ognuno di tali soggetti al fine di garantire al cliente una corretta gestione dei propri dati personali.

Individuati i soggetti su cui impattano le norme a tutela dei dati (i cosiddetti "interessati", identificabili tout-court con i consumatori intestatari della carta servizi), occorre procedere all'individuazione dei soggetti titolari del trattamento, su cui gravano gli adempimenti di legge e del nuovo GDPR che consentono lo svolgimento dei programmi in condizioni di piena legalità.

Il titolare del trattamento è definito dal GDPR (cfr. art. 4, comma 1 n. 7) come "la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali". In altre parole, titolare è colui il quale raccoglie i dati, li tratta e ne beneficia ed in quanto tale è il destinatario di tutte le disposizioni sugli adempimenti. Tuttavia, poiché nel programma sono previste operazioni di trattamento di dati sensibili (es: transazione di vendita per determinate merceologie afferenti allo stato di salute e alla vita sessuale dell'acquirente), la figura del titolare deve essere circoscritta a quelle categorie professionali che possiedono i requisiti abilitanti a questo tipo di operazioni: in breve, le farmacie.

Nell'organigramma privacy individuato per il programma, la figura del titolare del trattamento dei dati coincide con la farmacia, mentre singole operazioni di trattamento possono essere demandate a terzi autorizzati dal titolare, identificati nel personale dipendente della farmacia appositamente incaricato o ad aziende partner che svolgono le mansioni di responsabili esterni del trattamento. Tali terzi non saranno mai ubicati in paesi terzi rispetto a quelli appartenenti alla UE e tenuti all'applicazione del GDPR.

3. I responsabili del trattamento

Al fine di fornire i servizi erogati dal programma, i titolari si avvalgono in via prioritaria dell'attività organizzativa di Federfarmaco, nominato responsabile esterno del trattamento dei dati. Federfarmaco svolge un ruolo di coordinamento dei vari soggetti coinvolti nel programma: assicura l'assistenza e il supporto necessari ad ottemperare agli adempimenti che sono in carico ai titolari dei dati; eroga, o direttamente o

avvalendosi delle prestazioni di soggetti terzi appositamente nominati, tutti i servizi di natura informatica, commerciale, di marketing e informativiche consentono alla farmacia di fornire al cliente le prestazioni promesse.

La farmacia ha inoltre facoltà di nominare responsabili altri soggetti, interni e/o esterni alla propria struttura, sempre deputati all'erogazione di servizi legati alla carta.

I soggetti di cui sopra sono individuati nei limiti delle rispettive funzioni, quali responsabili in ragione della rispettiva esperienza, capacità ed affidabilità tali da fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela del diritto alla riservatezza ed in relazione all'incarico professionale conferito.

La rispettiva responsabilità è limitata esclusivamente al trattamento dei dati che, sotto forma cartacea ed informatica, verranno trasferiti per eseguire la prestazione richiesta.

Il responsabile deve:

- provvedere all'adozione, aggiornamento e adeguamento delle misure di sicurezza;
- impegnarsi a rispettare la normativa in materia di trattamento dati personali;
- vigilare sulla puntuale attuazione della normativa privacy da parte degli Incaricati del trattamento designati nell'ambito della Sua struttura organizzativa che vengono a conoscenza delle informazioni alla stessa trasferite;
- collaborare con il Titolare nel dare risposte ad eventuali richieste del Garante per la Protezione dei Dati Personali;
- informare tempestivamente il Titolare di ogni accadimento che possa mettere a rischio la sicurezza dei dati trasferiti;
- informare gli interessati ai sensi del GDPR di ogni accadimento che possa aver messo a rischio la sicurezza dei dati degli interessati stessi;
- rispettare gli obblighi di segreto professionale ed assicurare la massima riservatezza agli interessati dal trattamento.

4. I dati trattati

Nell'ambito del programma CartaPRO le operazioni di trattamento dei dati, tra cui la raccolta dei dati relativi agli acquisti effettuati dal possessore della carta, sono effettuate per finalità di fidelizzazione, di marketing e di profilazione. A livello informatico, il trattamento dei dati raccolti viene svolto attraverso la piattaforma "CartaPRO".

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento del programma CartaPRO acquisiscono pertanto, nel normale esercizio, i seguenti dati:

- Dati di spesa: sono tali le informazioni relative agli acquisti effettuati dal cliente in farmacia previa presentazione di tessera "CartaPRO" o alternativamente del codice fiscale. Tale sistema, preposto al funzionamento della raccolta punti e alle erogazione dei servizi di fidelizzazione, reca solo le informazioni afferenti agli acquisti di prodotti parafarmaceutici, con esclusione quindi dei dati relativi all'acquisto di prodotti medicinali.
- Dati personali: all'atto dell'attivazione di tessera "CartaPRO", conformemente alle finalità di utilizzo sottoscritte, il cliente è tenuto alla compilazione di un modulo d'adesione, contenente una serie di dati. All'interno del modulo d'adesione sono riconoscibili le seguenti sezioni:
 - La sezione relativa al profilo socio-demografico del cliente sottoscrittore. Il conferimento delle informazioni relative a questa sezione è facoltativo e in quanto tale la mancata compilazione, non pregiudicherà l'adesione alla CartaPRO.
 - La sezione relativa ai dati anagrafici del cliente e i recapiti telefonici e di posta elettronica richiesti ai fini dello svolgimento delle attività di marketing diretto.

La compilazione del modulo d'adesione può avvenire con le seguenti modalità:

- previo inserimento su apposita pagina web da parte del farmacista delle informazioni conferite verbalmente dal cliente, stampa del modulo d'adesione pre-compilato e apposizione su cartaceo da parte del cliente delle firme di consenso al trattamento dei dati.
- direttamente su modulo cartaceo, a cura del cliente.

5. Gli adempimenti

Ai fini della corretta gestione dei dati trattati e a garanzia del rispetto di quanto stabilito dalla legge e dal nuovo GDPR in materia di trattamento dei dati personali, le farmacie titolari devono porre in essere una serie di adempimenti per far sì che i servizi vengano erogati in condizioni conformi alla normativa vigente e nel rispetto dei principi precedentemente ricordati.

Decisivo è il rilascio e la sottoscrizione dell'informativa sul trattamento dei dati personali di cui si allega copia al presente scritto (Allegato A) contenente tutte le indicazioni previste dalla legge al fine dello svolgimento delle operazioni di trattamento legate al programma CartaPRO.

Con riferimento all'obbligo della notifica del trattamento, previsto per il programma, nella precedente disciplina del Codice Privacy, non è stata fornita ancora alcuna indicazione dal Garante per la Protezione dei Dati Personali in merito a tale incombenza alla luce delle novità introdotte dal GDPR.

Al fine di tutela degli interessati e delle farmacie coinvolte nel programma si ritiene comunque opportuno procedere alla notifica, da effettuarsi esclusivamente on line tramite appositi moduli disponibili sul sito internet del Garante.

Si deve altresì provvedere alla individuazione dei ruoli di responsabilità e di incarico alla luce della nuova normativa prevista dal GDPR al fine di garantire gli interessati e di conferire ad ogni soggetto coinvolto a vario titolo nel programma CartaPRO di essere autorizzato al trattamento dei dati personali che necessita di conoscere per lo svolgimento delle proprie funzioni.

6. Le finalità del trattamento

La Farmacia, nell'ambito del Programma CartaPRO, raccoglie i dati personali comuni del cliente per le seguenti finalità:

1. fidelizzazione: consentire di fruire dei servizi connessi alla titolarità di CartaPRO nei termini previsti dal Regolamento dell'operazione a premi (Allegato B) ed assolvere ai relativi obblighi di legge;
2. marketing diretto: inviare buoni sconto per l'acquisto o la fruizione di servizi/prodotti vari, materiale informativo e pubblicitario, inviti a manifestazioni e convegni promossi e/o veicolati dalla Farmacia a mezzo posta, telefono, mail, SMS o altro mezzo di comunicazione. È prevista la possibilità, dietro specifico consenso dell'interessato, che i dati personali siano comunicati e trattati, per finalità di marketing, nell'interesse di partner commerciali della farmacia;
3. profilazione: migliorare l'offerta commerciale e i servizi proposti dalla Farmacia, mediante l'analisi delle abitudini e scelte di consumo del cliente così come risultanti dall'incrocio dei dati dichiarati, socio-demografici e personali comuni, con lo storico degli acquisti ad esclusione di quelli riconducibili ad informazioni di natura sensibile.

7. La facoltatività del conferimento dei dati

Nell'ambito del programma CartaPRO, il conferimento dei dati personali è facoltativo ma comunque necessario se il cliente intende fruire dei servizi forniti dalla carta. L'eventuale non comunicazione o comunicazione errata dei dati ha come conseguenza l'impossibilità per il Titolare di erogare le prestazioni richieste. Il cliente ha la possibilità di aderire al programma CartaPRO, conferendo i propri dati personali comuni, per i soli servizi di fidelizzazione (raccolta punti). È facoltativo prestare il proprio consenso alle attività di marketing diretto e profilazione.

8. Le modalità del trattamento

L'insieme delle informazioni raccolte attraverso il programma CartaPRO, confluisce in un sistema di banche dati gestite centralmente attraverso strumenti prevalentemente elettronici, il cui accesso è differenziato a seconda dei soggetti coinvolti nelle operazioni di trattamento al fine di rispettare appieno la normativa sulla privacy e assicurare nel contempo il maggior livello possibile di sicurezza e protezione alle informazioni raccolte.

L'erogazione dei servizi di fidelizzazione avviene attraverso l'utilizzo del software gestionale di farmacia e della piattaforma informatica "CartaPRO", consultabile al sito <http://fidelity.profar.it/Login.aspx>, il cui funzionamento è regolato dalle seguenti procedure tecniche:

- la trasmissione dei dati relativi alla spesa in prodotti di parafarmaco effettuata dal cliente in farmacia è richiesta ai fini della corretta implementazione delle dinamiche commerciali collegate al funzionamento della raccolta punti.
- l'equivalente in punti della spesa per singola tessera viene calcolato dalla piattaforma software CartaPRO, sulla base dei tracciati record inviati dalla farmacia.
- sulla base delle caratteristiche tecniche dei software gestionali di farmacia che si interfacciano con CartaPRO, il calcolo e la restituzione alle farmacie dei saldi punti delle tessere può avvenire con modalità sincrona (ossia, a pochi istanti dallo svolgimento della transazione commerciale in farmacia) o asincrona (ad orari predeterminati nel corso della giornata di vendita).
- il flusso informativo dalla farmacia verso "CartaPRO" non include le informazioni relative agli acquisti di prodotti farmaceutici.
- la consultazione dei dati contenuti in "CartaPRO", con annesse reportistiche, avviene attraverso l'attribuzione al titolare della farmacia di credenziali di accesso.
- ogni farmacia può vedere e gestire su "CartaPRO" solo le informazioni delle quali detiene la titolarità del trattamento e non ha quindi la possibilità di effettuare operazioni di trattamento sui dati relativi a card emesse da altre farmacie, di cui può consultare solo il saldo punti maturato, il codice tessera ed eventuali acquisti effettuati presso il proprio punto vendita.
- attraverso CartaPRO, la farmacia può:
 1. consultare ovvero modificare, previo consenso del cliente, le informazioni relative ai dati anagrafici e socio-demografici conferite nel modulo d'adesione con annesse liberatorie;
 2. consultare lo storico vendite di una tessera in forma aggregata o fino al livello di dettaglio dei singoli prodotti acquistati ai fini della generazione di un saldo punti;
 3. gestire le azioni relative allo svolgimento della raccolta punti, quali per esempio la prenotazione dei premi, la variazione manuale del saldo punti, la sostituzione o l'annullamento di una tessera, ecc.
 4. creare cluster personalizzati di clienti per cui, attraverso apposite query di interrogazione del database e conformemente ai consensi conferiti dal cliente, la farmacia ha facoltà di creare aggregati di tessere fedeltà profilate per criteri socio-demografici o di spesa.
 5. inviare e-mail o sms promozionali ai cluster di clienti individuati.

Le operazioni di cui ai punti 1, 2, 3, 4 e 5 possono essere delegate anche solo parzialmente dalla farmacia a soggetti terzi, ove questi siano appositamente incaricati e ricoprono quindi la qualifica di "Responsabile del Trattamento" dei Dati. A tutela della privacy del cliente, il sistema è strutturato in modo tale da stabilire precise limitazioni a carico dei responsabili del trattamento. In particolare, sono stabilite condizioni limitative particolarmente stringenti per quanto concerne l'accesso continuativo da parte dei responsabili esterni del trattamento ai dati completi ove questo non sia richiesto da eventi eccezionali esplicitamente contemplati (es. interventi di assistenza richiesti dal titolare e/o di manutenzione tecnica) e solo per le operazioni che non possano essere condotte dal responsabile su database anonimi.

9. Il luogo ed i tempi di conservazione dei dati trattati

I dati trattati sono conservati presso le farmacie del circuito CartaPRO (moduli adesione cliente) e presso i server ubicati in Italia di proprietà di Federfarmaco, ospitati presso la sede delle società di hosting e/o presso i server di terze società informatiche. Nello specifico, i dati accessibili tramite la piattaforma CartaPRO (dati socio-demo, dati anagrafici e dati di spesa) in un server presso la server farm di Value Group sita in Via Modonesi, 12 – 29122- Piacenza.

Per i sopraccitati server, sono state adottate tutte le misure di sicurezza logico- informatiche e fisico-ambientali volte a garantire l'integrità e la disponibilità dei dati personali ivi contenuti e la protezione di aree e locali rilevanti ai fini della loro custodia ed accessibilità.

10. Tempi di conservazione dei dati

Ai fini di una corretta individuazione dei tempi di conservazione dei dati nel pieno rispetto della normativa vigente bisogna distinguere le varie tipologie di dati di cui il programma consente il trattamento.

I dati relativi agli acquisti accessibili attraverso piattaforma "CartaPRO" consentono al titolare del trattamento di verificare lo storico degli acquisti del cliente titolare della carta anche al fine di poter individuare le più opportune e mirate azioni di marketing nei confronti del cliente. In virtù della normativa vigente, tali dati saranno accessibili in forma completa e intellegibile solo per 12 mesi e potranno essere utilizzati per le finalità di profilazione e marketing diretto. Scaduto tale termine, il sistema informatico conserverà solo l'informazione relativa al saldo punti accumulato e alla data ed importo dei singoli atti d'acquisto, senza recare la descrizione del prodotto acquistato, ai fini del corretto svolgimento dell'operazione a premi. Tale termine sarà rispettato a prescindere dal tempo di utilizzo della carta da parte del Cliente.

I dati personali comuni non saranno soggetti a particolari limitazioni temporali. Il cliente è però tutelato nel caso di mancato utilizzo della carta per un periodo ininterrotto di 12 mesi. Infatti, ricorrendo tale ipotesi, la lettura di tali dati verrà inibita dal sistema "CartaPRO" e la consultazione non sarà possibile neanche al titolare del trattamento.

Nel caso in cui il cliente, decorso questo termine si presenti presso la farmacia emittente la card, tali dati potranno dietro sua richiesta essere nuovamente visibili tramite apposita procedura di ripristino, ed eventualmente aggiornati. Al termine della procedura, il cliente dovrà rinnovare la sottoscrizione dell'informativa e il consenso al trattamento dei dati.

Nel trattamento dei dati verranno rispettati i termini concessi dalla legislazione vigente e dai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali a seconda delle finalità del trattamento.