

## Informativo de transparência e proteção de dados de pessoas

Em cumprimento à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), afirmamos nosso compromisso com a transparência. Para nós, a segurança dos dados dos nossos clientes vai muito além de uma obrigação legal; é parte essencial do nosso compromisso com clientes e beneficiários. Por isso, cultivamos a transparência, sempre considerando as melhores práticas de governança.

### Em cumprimento do dever legal, informamos:

**I. Dados pessoais:** para efeitos desta Política, dados pessoais são quaisquer informações, de qualquer natureza relativas à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive dados pessoais de crianças e adolescentes.

**II. Dados pessoais sensíveis:** os dados pessoais sensíveis são as informações relativas à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico quando vinculado a o titular dos dados identificado ou identificável.

**III. Beneficiário/Segurado:** pessoa cadastrada em plano de benefícios ou seguro, que usufruirá dos serviços de atendimento e consultoria da Copplasa.

**IV. Corretora:** empresa legalmente autorizada a intermediar a ação entre o (beneficiário/segurado) e as sociedades de seguros e benefícios, podendo atender tanto pessoas físicas quanto jurídicas.

**V. Consultoria Copplasa:** refere-se ao conjunto de serviços que integram o portfólio oferecido pela Copplasa aos seus clientes/beneficiários, incluindo aqueles destinados aos beneficiários/segurados.

### Princípios aplicáveis ao tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis

Todo e qualquer tratamento de dados pessoais, incluindo dados pessoais sensíveis, no âmbito da Copplasa, é realizado em conformidade com as normas e procedimentos relativos à proteção de dados pessoais. Esse tratamento é pautado na boa-fé, respeito e transparência, e segue os seguintes princípios:

**I. Finalidade:** os dados pessoais são utilizados para realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, não sendo utilizados de forma incompatível com tais objetivos;

**II. Adequação:** os dados pessoais são tratados em compatibilidade com as finalidades no contexto do tratamento realizado. Em apólice de planos coletivo empresarial o Estipulante é a pessoa jurídica que contrata apólice coletiva de seguros, ficando investida dos poderes de representação dos segurados perante as Sociedades Seguradoras, resolução cnsn nº 41, de 2000

**III. Necessidade:** na Copplasa o tratamento de dados é inerente à atividade securitária,

indissociável tanto do momento preliminar à prestação de serviços quanto da própria execução contratual. Para a prestação dos serviços de consultoria e corretagem, abaixo listamos finalidades das quais incluem, mas não se limitando a:

- a. Elaboração de estudo de mercado, cotação e proposta comercial.
- b. Realização de atividades prévias à celebração do Contrato com operadoras/seguradoras.
- c. Execução do Contrato de Prestação de Serviços, a depender dos produtos/serviços contratados.
- d. Comunicação para fins de divulgação de produtos ou serviços da Copplasa.
- e. Cadastramento em sistema da Corretora a fim de possibilitar a gestão dos seguros e benefícios/ atendimento aos beneficiários/segurados.
- f. Confirmação da identificação e realização de atendimentos a beneficiários/segurados.
- g. Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias estabelecidas pelos órgãos reguladores.
- h. Exercício do direito de defesa em processo administrativo, judicial ou arbitral, incluindo órgãos de defesa do consumidor como Procons, IDEC, Ministério Público e demais órgãos fiscalizadores.

**IV. Base legal:** a base legal para o tratamento dos dados será estabelecida de acordo com a finalidade atribuída ao tipo de tratamento, e inclui, mas não se limita à:

- a. Consentimento do titular;
- b. Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- c. Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular;
- d. Para o exercício regular de direitos;
- e. Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros;

**V. Livre acesso:** é assegurada aos titulares a realização de consulta facilitada e gratuita sobre os dados pessoais tratados, bem como sobre a forma e a duração do seu tratamento, por meio do canal de e-mail: [encarregado.lgpd@copplasa.com.br](mailto:encarregado.lgpd@copplasa.com.br)

**VI. Segurança:** são aplicáveis no tratamento de dados todas as medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, tratamos os dados de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade do tratamento.

**VII. Compartilhamento de dados:** os dados coletados pela Copplasa são inseridos no sistema de gestão da Copplasa e compartilhados com a Seguradora/Operadora para possibilitar a gestão dos benefícios e apólice.

**VIII. Suboperadores:** em especial no fornecimento de recursos tecnológicos, como armazenamento em nuvem e ferramentas web, a Copplasa trabalha com suboperadores. Os suboperadores contratados estão em conformidade e atendem à normas de segurança da informação equivalentes ou superiores às estabelecidas pela LGPD.

## Finalidade do tratamento dos dados pessoais

• **Beneficiários e seus dependentes:** abaixo listamos dados dos beneficiários que são tratados, dos quais incluem, mas não se limitando a:

- a. Adesão a planos de saúde e/ou produtos contratados, por titulares ou estipulantes;
- b. Inclusão de beneficiários na gestão das consultorias da Copplasa;
- c. Para contato telefônico, postal, mensagem ou por e-mail com beneficiários e seus dependentes para atendimentos a demandas específicas;
- d. Consulta e autorização de procedimentos;
- e. Suporte nos casos de reembolsos solicitados;
- f. Agendamento de consulta/exames;
- g. Adesão aos programas assistenciais e sua gestão; h. cumprimento de obrigações legais ou regulatórias;
- i. Outras atividades contratadas junto à Copplasa.

• **Os dados pessoais sensíveis dos beneficiários são tratados para:**

- a. Gestão dos planos de saúde/odontológico e vida, apólice e sinistralidade.
- b. Atendimento a demandas específicas direcionadas pelos beneficiários, ou a pedido destes;
- c. Gestão dos programas assistenciais de Gestão de Saúde
- d. Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

**IX.** Todas as comunicações dos programas de Gestão de Saúde oferecidos pela Copplasa em seu portfólio seguirão as boas práticas previstas na LGPD;

**X.** A Copplasa, no âmbito da prestação de serviços em seguros, saúde suplementar e consultoria aos beneficiários/segurados, pode, em alguns de seus processos, lidar com dados de saúde, os quais são considerados sensíveis de acordo com a LGPD.

**XI.** Os dados dos beneficiários e seus dependentes são tratados por colaboradores da Copplasa para fins de atividades na gestão dos planos de saúde e programas assistenciais. Isso inclui suporte ou interface com a Copplasa para atividades relativas à inscrição no plano, movimentação cadastral, inclusão e exclusão, bem como o kit de documentação relacionada à apólice, como documentos relacionados à coparticipação, reembolsos ou outras atividades relacionadas à execução do contrato.

**XII.** O tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes é realizado visando o melhor interesse do menor, conforme previsto na seção III do Art. 14 da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD). Isso inclui a possibilidade de inclusão de menores de 18 anos nos seguros e/ou benefícios contratados por seus responsáveis legais ou pelos estipulantes responsáveis pela apólice.

**XIII.** Não compartilhamos ou comercializamos dados com o objetivo de obtenção de vantagem econômica, mas apenas à prestação de serviços de saúde e de assistência à saúde dos beneficiários dos planos de saúde e programas assistenciais geridos pela Copplasa.

## Consultoria Copplasa

Nos portfólios de consultoria oferecidos pela Copplasa, entregamos serviços que agregam valor aos beneficiários/segurados por meio de um atendimento próximo e humanizado.

Na consultoria para garantir a conformidade nos atendimentos, serão seguidos os critérios:

**atendimento ao titular dos dados - dados pessoais sensíveis:** atendimentos que envolvam dados pessoais sensíveis (Art. 5º, II) serão realizadas mediante solicitação do titular dos dados, em exercício ao seu direito e à autodeterminação informativa.

**Atendimento intermediado por terceiros (cônjuges, secretárias, família etc.):** dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis: só poderão ser realizados mediante consentimento do titular dos dados, sendo necessário que este demonstre ciência ou, preferencialmente, seja o originador da solicitação.

**Atendimento intermediado pela estipulante em contrato de pessoa jurídica:** atendimentos com origem pela Estipulante do contrato serão realizadas em cumprimento à execução de contrato, circunstância em que os dados tratados serão pertinentes à finalidade determinada pelo controlador dos dados (Estipulante).

**Direitos do titular:** o Titular tem direito a obter da Copplasa, em relação aos dados tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

- a. Confirmação da existência de tratamento;
- b. Acesso aos dados;
- c. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709;
- e. Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- f. Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei nº 13.709;
- g. Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- h. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i. Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei nº 13.709.

**Término do Tratamento dos Dados:** a Copplasa poderá tratar e manter os dados pessoais coletados durante todo o período em que os mesmos forem pertinentes ao atendimento das finalidades elencadas neste aviso, salvaguardados os direitos dos titulares, as legislações e as regulamentações aplicáveis. Os dados pessoais e dados pessoais sensíveis tratados são armazenados e conservados durante o período necessário à realização das finalidades que motivaram a coleta e tratamento de tais dados, bem como para cumprimento às obrigações contratuais, legais e em observância aos prazos prescricionais aplicáveis.



Última atualização: 30 de junho de 2024

Este aviso pode ser atualizado a qualquer tempo e as novas publicações estarão disponíveis para consulta neste site.