

# Política de Privacidade – Plano Odontológico Riso

## 1. Introdução

O Plano Odontológico Riso tem o compromisso de proteger a privacidade, a confidencialidade e a segurança das informações pessoais de seus beneficiários, parceiros, prestadores de serviços, colaboradores e usuários de seus canais digitais. Esta Política de Privacidade tem como finalidade esclarecer, de forma transparente, como ocorre a coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento e proteção de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), o Código de Defesa do Consumidor, a Lei dos Planos de Saúde, as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e demais legislações aplicáveis.

Ao acessar nossos sites, aplicativos, plataformas digitais, canais de atendimento ou utilizar os serviços oferecidos pela Riso, o titular declara estar ciente das práticas descritas nesta Política.

## 2. Dados Coletados

No exercício de suas atividades, a Riso poderá coletar e tratar informações pessoais como nome completo, nome social, CPF, RG, data de nascimento, endereço, telefone, e-mail, dados de dependentes, informações financeiras e dados relacionados ao contrato do plano odontológico. Em razão da natureza dos serviços prestados, também poderão ser tratados dados pessoais sensíveis relacionados à saúde odontológica do beneficiário, incluindo histórico clínico, exames, radiografias, laudos, guias de atendimento, informações necessárias para autorização de procedimentos, além de dados biométricos eventualmente utilizados para fins de autenticação e segurança.

Quando o usuário acessa os canais digitais da Riso, também poderão ser coletadas informações de navegação, como endereço de IP, localização aproximada, cookies, logs de acesso, informações do navegador, dispositivo utilizado e interações realizadas nas plataformas digitais, com a finalidade de aprimorar a experiência do usuário, garantir segurança e melhorar continuamente nossos serviços.

## 3. Finalidade do Tratamento dos Dados

Os dados pessoais são tratados para possibilitar a prestação dos serviços odontológicos contratados, incluindo análise de elegibilidade, administração do plano, autorização de procedimentos, atendimento ao beneficiário, auditoria técnica, prevenção à fraude, emissão de documentos assistenciais, gestão financeira, processamento de pagamentos, reembolsos, comunicação institucional, pesquisas de satisfação, melhoria da qualidade dos serviços e cumprimento de obrigações legais, regulatórias e contratuais perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgãos públicos e demais autoridades competentes.

A Riso poderá utilizar os dados pessoais também para envio de informações sobre serviços, benefícios, novidades, campanhas e conteúdos institucionais, sempre observando as hipóteses legais previstas na LGPD e garantindo ao titular a possibilidade de solicitar a interrupção dessas comunicações a qualquer momento.

#### 4. Bases Legais

O tratamento de dados realizado pela Riso possui fundamento nas bases legais previstas na legislação brasileira, incluindo execução de contrato, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, tutela da saúde, exercício regular de direitos, legítimo interesse, prevenção à fraude e, quando necessário, consentimento do titular.

#### 5. Compartilhamento de Dados

As informações pessoais poderão ser compartilhadas, dentro dos limites legais e regulatórios, com clínicas e dentistas credenciados, laboratórios parceiros, prestadores de serviços tecnológicos, instituições financeiras, empresas de cobrança, auditorias, escritórios jurídicos, operadoras parceiras, autoridades públicas e órgãos reguladores, sempre observando padrões adequados de segurança, confidencialidade e proteção de dados.

A Riso não comercializa dados pessoais de seus beneficiários.

#### 6. Segurança da Informação

Para garantir a proteção das informações tratadas, a Riso adota medidas técnicas e administrativas compatíveis com os padrões de mercado e com as exigências da legislação vigente, incluindo controle de acesso, criptografia, monitoramento de sistemas, protocolos seguros de transmissão de dados, gestão de incidentes, backups periódicos e treinamento contínuo de colaboradores.

Apesar dos elevados padrões de segurança adotados, nenhum sistema é totalmente imune a riscos, motivo pelo qual a Riso mantém constante atualização de suas práticas de proteção da informação.

#### 7. Retenção e Armazenamento dos Dados

Os dados pessoais serão armazenados somente pelo período necessário para cumprimento das finalidades informadas nesta Política, observando os prazos legais, regulatórios, fiscais e assistenciais aplicáveis ao setor de saúde suplementar.

Após o encerramento da necessidade de tratamento, os dados poderão ser eliminados, anonimizados ou mantidos em conformidade com as hipóteses legais previstas na LGPD.

#### 8. Dados Biométricos e Autenticação

Para prevenir fraudes, reforçar a segurança dos beneficiários e garantir a correta identificação dos usuários, o Plano Odontológico Riso poderá utilizar tecnologias de autenticação biométrica, seguindo elevados padrões de segurança e proteção de dados adotados pelo setor de saúde suplementar.

A biometria facial e/ou digital poderá ser utilizada para validação de identidade durante atendimentos presenciais em consultórios e clínicas credenciadas, evitando o uso indevido da carteirinha do plano por terceiros, bem como para autenticação de acesso em aplicativos e

plataformas digitais da Riso, utilizando recursos nativos dos dispositivos do usuário, como Face ID, Touch ID ou tecnologias equivalentes.

Por se tratar de dado pessoal sensível, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Riso adota medidas rigorosas de proteção, segurança e confidencialidade. As informações biométricas são armazenadas de forma criptografada, segura e dissociada, utilizando métodos tecnológicos que convertem os dados em representações matemáticas criptográficas (“hashes”), impossibilitando a reconstrução da imagem original do usuário em caso de eventual incidente de segurança.

O tratamento desses dados poderá ocorrer mediante consentimento específico do titular e/ou com fundamento na prevenção à fraude e garantia da segurança do titular nos processos de identificação e autenticação, conforme previsto no artigo 11, inciso II, alínea “g”, da LGPD.

O titular poderá, a qualquer momento, solicitar informações adicionais sobre o uso de seus dados biométricos ou exercer os direitos previstos na legislação aplicável pelos canais oficiais de atendimento da Riso.

## 9. Direitos do Titular

Nos termos da legislação aplicável, o titular dos dados poderá solicitar, a qualquer momento, confirmação da existência de tratamento, acesso aos seus dados pessoais, correção de informações incompletas ou desatualizadas, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, portabilidade, revogação do consentimento, informações sobre compartilhamento de dados e demais direitos previstos no artigo 18 da LGPD.

Para proteção do próprio titular, a Riso poderá solicitar informações adicionais ou documentos que permitam confirmar sua identidade antes do atendimento da solicitação.

## 10. Dados de Crianças e Adolescentes

No caso de tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, a Riso observará rigorosamente o melhor interesse do menor, realizando o tratamento apenas quando necessário para execução dos serviços odontológicos, cumprimento de obrigações legais e mediante representação ou autorização dos responsáveis legais.

## 11. Alterações desta Política

Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada periodicamente para refletir alterações legais, regulatórias ou operacionais. A versão mais atualizada estará sempre disponível nos canais oficiais da Riso.

## 12. Contato

Em caso de dúvidas, solicitações ou exercício de direitos relacionados à proteção de dados pessoais, o titular poderá entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados da Riso pelo e-mail:

[planoriso@planoriso.com.br](mailto:planoriso@planoriso.com.br)

### 13. Legislação Aplicável

O presente documento é regido pelas leis da República Federativa do Brasil, especialmente pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Código de Defesa do Consumidor, Lei dos Planos de Saúde e normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



ANS N° 36.529-7

RT MARCIA BARBOSA - CRO-MA 1141 - EPAO 064

Assistência Odontológica Especializada Ltda.

CNPJ: 01.872.588/0001-36