

Política de Privacidade e Cookies

Índice

1. Quais dados pessoais utilizamos e como eles são coletados?
2. Para que usamos seus dados pessoais?
3. Os dados pessoais podem ser compartilhados?
4. Por quanto tempo mantemos seus dados armazenados?
5. Segurança dos dados
6. Seus direitos
7. Encarregado de proteção de dados
8. Cookies e tecnologias semelhantes
9. Atualização da política de privacidade
10. Glossário

A privacidade, a proteção de Dados Pessoais e o seu tratamento de forma transparente, ética, segura e responsável são valores essenciais para nós.

A Fundação Saúde Itaú ("Itaú Saúde"), operadora de saúde classificada na modalidade autogestão patrocinada, tem por objeto proporcionar assistência à saúde aos seus beneficiários, colaboradores e aposentados do Conglomerado Itaú Unibanco ("Patrocinador"), bem como aos respectivos dependentes dos beneficiários titulares, mediante a administração do Plano de Saúde Itaú Unibanco e programas assistenciais disponíveis aos ativos e inativos.

Esta Política de Privacidade ("Política") explica como a Itaú Saúde, na qualidade de Controlador de Dados Pessoais, coleta, usa, compartilha ou de outra forma trata informações e Dados Pessoais de pessoas físicas, inclusive de membros e de terceiros, para o desempenho de nossas atividades, incluindo pela nossa plataforma de serviços e aplicativos ("Plataforma" e "Aplicativos").

Aqui você também encontra informações sobre os seus direitos em relação aos seus Dados Pessoais, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais Lei nº 13.709/18 ("LGPD"), e demais legislações aplicáveis.

Ademais, ressaltamos o compromisso da Itaú Saúde com o Tratamento de dados de forma ética e responsável. Valorizamos práticas e medidas que objetivem o respeito aos direitos das pessoas, sua integridade e segurança quanto ao uso de dados e algoritmos, incluindo o uso de Inteligência Artificial ("IA"), bem como em outras inovações tecnológicas.

1. Quais dados pessoais utilizamos e como eles são coletados?

Tratamos Dados Pessoais de nossos beneficiários, seus dependentes e demais pessoas com as quais nos relacionamos ou pretendemos nos relacionar. Podemos tratar dados pessoais de titulares menores de idade em situações em que nossos produtos e serviços sejam destinados a tais titulares; nos casos em que sejam dependentes ou beneficiários; bem como para o atendimento das finalidades declaradas nesta Política. O Tratamento de dados de menores de idade observará o melhor interesse da criança ou do adolescente e as hipóteses legais previstas na legislação.

As informações tratadas no âmbito de nossas atividades variam conforme a finalidade de uso e podem abranger diferentes Dados Pessoais, conforme exemplo a seguir:

- Dados cadastrais: nome, data de nascimento, sexo, RG, CPF e/ou outros documentos de identificação, tais como carteira de habilitação, foto, endereço, telefones de contato, e-mail, profissão, ocupação, estado civil, nacionalidade, naturalidade, entre outros;
- Dados financeiros: dados sobre a sua situação financeira;
- Dados transacionais: informações sobre produtos e serviços contratados;
- Dados Pessoais Sensíveis: dados biométricos, dados relacionados à saúde ou outros Dados Pessoais Sensíveis, de acordo com a legislação aplicável;
- Informações sobre seus dispositivos: informações sobre o seu dispositivo (tais como Advertising ID e informações técnicas e de uso, como sistema operacional, tamanho de tela), conexão (tais como data, hora e Endereço IP, rede utilizada), identificação do dispositivo, geolocalização;
- Outras informações: para possibilitar determinadas funcionalidades de nossos Sites e Aplicativos, avaliar hábitos de navegação ou, ainda, garantir a segurança da sua navegação, podemos coletar outras informações de seus dispositivos, tais como fotos e dados de contatos; quantidade de cliques; páginas e aplicativos que originaram o acesso aos nossos Sites e Aplicativos; informações de aplicativos instalados em seu aparelho;

A seguir, indicamos alguns exemplos dessas situações:

- Dados podem ser fornecidos por você, por exemplo, no preenchimento de cadastros, formulários, adesões, contratações, acessos, procura ou manifestação de interesse em produtos e serviços;
- Dados que geramos sobre você decorrentes do seu relacionamento com a Itaú Saúde, como por exemplo informações sobre contratação e uso de produtos e serviços ou quando você interage conosco pelos nossos Sites, Aplicativos, canais, estabelecimentos, centrais e locais de atendimento;

2. Para que usamos seus dados pessoais?

Para gerenciar planos de saúde, atividades de saúde suplementar e programas assistenciais, a Itaú Saúde trata dados pessoais, sempre observando as normas de proteção de dados pessoais. O tratamento ocorre nas seguintes situações:

- Quando há consentimento do titular;
- Para cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou de supervisão pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar);
- Execução de contrato firmado com o beneficiário e/ou contratos de parceria com terceiros;
- Para atender os interesses legítimos da Itaú Saúde, observando estritamente os requisitos e as disposições prescritas na legislação aplicável;
- Para proteção da vida ou da incolumidade física do Titular ou de terceiros;
- Nas situações em que o consentimento do Titular dos Dados Pessoais for coletado;

- Para o exercício regular de direitos.

Poderemos tratar Dados Pessoais e outras informações para diversas finalidades relacionadas ao desempenho das atividades da Itaú Saúde. Os dados pessoais dos beneficiários são tratados para, por exemplo:

- adesão a planos de saúde e sua gestão;
- inclusão de beneficiários nos planos contratados;
- contato telefônico, eletrônico (Whatsapp e Chat), postal ou por e-mail com beneficiários e seus dependentes para comunicação institucional e atendimentos a demandas específicas;
- autorização de procedimentos;
- efetivação de reembolsos solicitados;
- adesão aos programas assistenciais e sua gestão;
- cumprimento de obrigações legais ou regulatórias;
- verificação de identidade e dados pessoais, para avaliar, manter e melhorar a segurança, tanto no uso do site e aplicativo, quanto na prestação dos serviços pela Itaú Saúde;
- outras atividades contratadas junto à Itaú Saúde.

Eventualmente, a Itaú Saúde realiza a classificação dos beneficiários de acordo com a sua situação perante os planos de saúde ou em decorrência de contratos firmados pelo titular de dados com a Itaú Saúde, com o objetivo realizar o estudo da demografia do plano, ou possibilitar o encaminhamento de campanhas, informações e sugestões específicas em benefício ou para defesa de interesses do titular de dados. No âmbito dos programas assistenciais, são realizadas a classificação e estudo de perfil dos beneficiários dos programas com o objetivo melhor atender às necessidades individuais de cada titular, ampliando os cuidados necessários para prevenção de doenças e promoção à saúde.

a. Dados pessoais sensíveis

Em razão da sua finalidade principal enquanto operadora de saúde e para a gestão dos programas assistenciais administrados, a Itaú Saúde realiza o tratamento de dados pessoais sensíveis de saúde.

Para além dos casos em que há consentimento expresso pelo titular de dados, o tratamento de dados sensíveis ocorre apenas quando se tornar indispensável para cumprimento de obrigação legal, regulatória ou contratual, e em estrita observância às disposições da LGPD, de modo impedir tratamentos discriminatórios ou restritivos.

Os dados pessoais sensíveis dos beneficiários são tratados para:

- gestão dos planos de saúde;
- atendimento a demandas específicas direcionadas pelos beneficiários, dependentes ou a pedido destes;
- autorização de procedimentos;
- efetivação de reembolsos solicitados;
- gestão dos programas assistenciais;
- cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

endereço

Rua Curitiba, 689, 11º andar, Centro
Belo Horizonte - MG / CEP 30170-120

b. Beneficiários e seus dependentes

Os dados pessoais dos beneficiários e seus dependentes, tais como nome, CPF, RG, data de nascimento, sexo, filiação, estado civil, endereço, situação profissional, número do cartão nacional de saúde e dados pessoais sensíveis relativos à saúde, são tratados com o objetivo de possibilitar a cobertura da assistência à saúde contratada, oferecimento de programas assistenciais e o cumprimento de exigências legais e regulatórias.

Os dados pessoais dos beneficiários e seus dependentes, funcionários e representantes legais são acessíveis pelos colaboradores da Itaú Saúde que deles necessitem para a realização de suas atividades na gestão dos planos de saúde e programas assistenciais operados, bem como pelos colaboradores dos patrocinadores dos planos que atuem diretamente em suporte ou interface com a Itaú Saúde para atividades relativas à inscrição no plano, efetivação de descontos de mensalidade e coparticipação, ou atividades relacionadas à realização do contrato de trabalho e representação institucional.

Há acesso a dados de crianças e adolescentes, na qualidade de beneficiários dependentes dos planos de saúde ou de dependentes dos colaboradores da entidade, que são tratados para possibilitar a adesão ao plano e a respectiva efetivação das coberturas oferecidas, bem como para fins de cumprimento de obrigações legais, regulatórias e contratuais.

Tendo em vista as atividades precípua da Itaú Saúde, são também acessíveis dados sensíveis relativos à saúde dos beneficiários e seus dependentes para o cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou contratuais que demandem informações desta natureza, e, em casos tais, os dados sensíveis são tratados para as finalidades e nos limites objetivos da norma ou contrato aplicável.

c. Colaboradores, Dirigentes, preposto e fornecedores

Para o cumprimento das obrigações contratuais e legais, há tratamento de dados pessoais de colaboradores, dirigentes, prepostos e fornecedores, que atuam em atividades da Itaú Saúde. Poderão ser tratados dados pessoais sensíveis destes para atendimento a legislações e contratos, bem como para realizar a eleição, posse e exercício de cargos dos dirigentes da Itaú Saúde.

O tratamento de dados pessoais nestes casos estará diretamente relacionado à seleção e contratação para exercer atividades junto à Itaú Saúde, bem como para cumprimento de normas legais e regulatórias.

Terceiros poderão ser contratados para a prestação de determinados serviços especializados, que eventualmente poderão implicar no acesso a dados pessoais e dados pessoais sensíveis de beneficiários, dependentes e colaboradores. Nestes casos, a Itaú Saúde adota todas as medidas contratuais e operacionais para que os fornecedores e parceiros recepcionem apenas os dados pessoais indispensáveis ao serviço ou atividade a ser realizada e que mantenham alto nível de governança e proteção de dados, além de sigilo e confidencialidade.

3. Os dados pessoais podem ser compartilhados?

A Itaú Saúde somente compartilha suas informações quando é necessário ou pertinente para as finalidades previstas nos contratos com os nossos beneficiários e nessa Política de Privacidade, dentro de padrões rígidos de segurança, sempre visando a confidencialidade das suas informações e seguindo normas de privacidade e de proteção de dados.

Exemplos de situações de compartilhamento são:

- Quando o compartilhamento for relevante ou necessário para criação, oferta, manutenção, funcionamento e melhoria dos nossos Aplicativos e Plataforma, bem como das atividades, das iniciativas e dos produtos e benefícios da Itaú Saúde;
- Compartilhamento de informações anonimizadas, agrupadas, de cookies e tecnologias semelhantes ou de outras informações ou formas que não possibilitem a identificação pessoal dos Titulares de Dados;
- Para proteção dos interesses da Itaú Saúde em qualquer tipo de conflito, incluindo ações judiciais;
- Mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição;
- Situações em que o seu consentimento pode ser necessário e, caso seja, solicitaremos o seu consentimento oportunamente.

a. Compartilhamento de dados pessoais sensíveis

Especificamente para o compartilhamento de dados sensíveis relativos à saúde, não há o compartilhamento ou uso compartilhado destes 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 Itaú Saúde. Tais dados são também compartilhados para permitir a portabilidade de dados quando consentido pelo titular, a efetivação de transações financeiras e administrativas resultantes do uso e da prestação dos serviços de saúde e assistência à saúde e quando devidamente autorizado pelo titular de dados.

Em alinhamento às disposições da LGPD, o compartilhamento de dados sensíveis pela Itaú Saúde ocorre para possibilitar, ao seu beneficiário e seus dependentes:

- a prestação de serviços de saúde;
- a prestação de serviços de assistência à saúde;
- a portabilidade de dados quando consentido pelo titular;
- a realização de transações financeiras e administrativas resultantes do uso e da prestação dos serviços de saúde e assistência à saúde; ou
- quando devidamente autorizado pelo titular.

b. Compartilhamento de dados pessoais com patrocinadores

Para além dos casos em que há o compartilhamento de dados com o Patrocinador dos planos de benefícios operados pela Itaú Saúde, nesta condição, para fins de cumprimento nas disposições legais, regulatórias e contratuais, é possível que haja transmissão de dados pessoais para as áreas técnicas do Patrocinador para suporte especializado às operações da Itaú Saúde, visando diminuição de custos e melhor atendimento aos interesses dos beneficiários.

4. Por quanto tempo mantemos seus dados armazenados?

Os dados pessoais e dados pessoais sensíveis e 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.

5. Segurança dos dados

As informações dos Usuários serão armazenadas pela Itaú Saúde em servidores próprios ou contratados pela Itaú Saúde, onde serão empregados todos os esforços razoáveis de mercado para garantir a segurança de seus sistemas na guarda de referidos dados, nos termos da legislação brasileira.

Usamos ferramentas e tecnologias para manter a integridade e confidencialidade das informações e protegê-las de acessos não autorizados. Adicionalmente, restringimos o acesso aos dados na medida necessária, com rígidas obrigações de confidencialidade e sigilo e mediante a adoção de critérios de segurança.

6. Seus direitos

A LGPD garante direitos aos Titulares dos Dados. Como Titular dos seus Dados Pessoais, você pode:

- Confirmar se a Itaú Saúde trata os seus dados pessoais e, caso confirmado, acessar quais dados temos sobre você;
- Solicitar a atualização, correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- Solicitar a portabilidade dos dados, quando aplicável;
- Questionar informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais nós realizamos uso compartilhado de dados;
- Quando pedimos o seu consentimento, sempre de forma clara e transparente: questionar quais as consequências de não consentir;
- Quando você consentir com a coleta ou o uso de algum dado: revogar o seu consentimento, a qualquer momento e sem qualquer custo ou ônus, ressalvadas as consequências informadas no tópico anterior;
- Quando você revogar o consentimento: solicitar a exclusão dos dados tratados com base no consentimento, exceto quando manter os dados for necessário ou permitido pela legislação;
- Se opor a Tratamento de Dados realizado com fundamento em outras bases legais, em caso de descumprimento da LGPD, ressaltando que pode haver situações em que poderemos continuar a realizar o Tratamento e recusar o seu pedido de oposição;
- Solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em Tratamento automatizado de Dados Pessoais que o afetem;
- Solicitar o cancelamento do envio de ofertas direcionadas de produtos e benefícios da Itaú Saúde.

Para exercer seus direitos sobre os seus Dados Pessoais, você pode acionar os nossos canais de atendimento. Consulte em <https://www.itausaude.com.br> o canal mais apropriado de acordo com o seu relacionamento.

Reforçamos que poderemos manter alguns dados e/ou continuar a realizar o Tratamento, mesmo no caso de solicitação de eliminação, oposição, bloqueio ou anonimização, em algumas circunstâncias, como:

- Para cumprimento de obrigações legais, contratuais e regulatórias;

- Para resguardar e exercer direitos da Itaú Saúde e de nosso público;
- Para prevenção de atos ilícitos;
- Em processos judiciais, administrativos e arbitrais, inclusive por questionamento de terceiros sobre suas atividades;
- Outras hipóteses previstas em lei.

7. Encarregado de proteção de dados

Encarregado de dados da Itaú Saúde: Daniel Carlos de Freitas

Para obter mais informações sobre a Política, sobre como tratamos os seus dados pessoais ou para exercer seus direitos sobre os seus Dados Pessoais, além dos nossos canais de atendimento, você pode entrar em contato através do e-mail itausaudelgpd@itau-unibanco.com.br

8. Cookies e tecnologias semelhantes

A Itaú Saúde pode utilizar tecnologias que permitem a coleta de dados relacionados à sua navegação, dependendo do tipo de dispositivo usado, das autorizações concedidas por você através das configurações de seus dispositivos e das funcionalidades utilizadas em cada aplicação.

a. O que são cookies?

Cookies são pequenos arquivos de texto, salvos a pedido do site no navegador do dispositivo. Estes arquivos armazenam e reconhecem informações que podem ser lidas em visitas subsequentes para, por exemplo, garantir o correto funcionamento de aplicações, ajudar a identificar e disponibilizar conteúdos adaptados às preferências do Usuário, proporcionar uma experiência mais personalizada, segura e eficaz ao Usuário, melhorar o desempenho e mensurar performance de páginas.

Podemos utilizar cookies próprios ou de terceiros em nossas Plataformas.

Cookies próprios: são informações criadas por Plataformas ou aplicações que o Usuário está acessando.

Cookies de terceiros: são informações criadas por Plataforma ou aplicações diferentes daquele que o Usuário está acessando, podendo ser utilizados, por exemplo, para fins de exibição de anúncios ou rastrear atividades de outros Plataforma e aplicações, tais como de parceiros, prestadores de serviços e fornecedores.

b. Tipos de cookies e suas finalidades

Os cookies podem coletar dados para diferentes finalidades relacionadas às funcionalidades do Site e da Plataforma da Itaú Saúde. Confira a seguir os tipos de cookies que utilizamos:

- Essenciais: necessários para as funções básicas do site ou aplicativo, permitindo que estes operem corretamente. Estes cookies não podem ser desativados no seu navegador.

c. Onde as informações coletadas por cookies são tratadas?

As informações coletadas por cookies essenciais são tratadas no Brasil e eventual compartilhamento com parceiros fora do Brasil poderá ocorrer. Informações coletadas por cookies de publicidade com a finalidade de exibir conteúdo personalizados poderão ser enviadas para parceiros fora do Brasil (ex.: Google, Facebook)

etc.), sendo o Tratamento de tais informações efetuadas conforme termos e condições específicos que asseguram a proteção de tais informações.

9. Atualização da Política de Privacidade

Sempre que a Itaú Saúde entender necessário, a Política de Privacidade poderá sofrer alterações que serão publicadas em nosso Site. Essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após a nova versão ser divulgada em nosso Site ou serem comunicadas de qualquer outra forma a você.

10. Glossário

Os termos abaixo são usados nesta Política de Privacidade com o seguinte significado:

- **Conglomerado Itaú Unibanco ou apenas Itaú Unibanco:** inclui o Itaú Unibanco Holding S.A. (IUH), o Itaú Unibanco S.A., e as demais sociedades controladoras ou controladas, diretamente ou indiretamente, isolada ou conjuntamente com terceiros, por tais sociedades empresárias e coligadas, no Brasil e no exterior, bem como as entidades sem fins lucrativos em que tais sociedades empresárias sejam responsáveis pela gestão financeira societária e sejam instituidoras, associadas, mantenedoras ou Patrocinadoras, exceto entidades representativas de classe ou congêneres.
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais.
- **Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- **Titular de Dados Pessoais:** pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de Tratamento.
- **Dado Pessoal Sensível:** dado pessoal sobre 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 uma pessoa natural.
- **Usuários:** todas as pessoas que visitarem e acessarem os e Aplicativos e Plataformas. Também podemos nos referir ao Usuário e ao Titular de Dados Pessoais como “você”.
- **Tratamento:** toda operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Última atualização: 30/10/2025

endereço

Rua Curitiba, 689, 11º andar, Centro
Belo Horizonte - MG / CEP 30170-120