

Notice of Data Incident

February 15, 2024

To our Valued Patients and Former Staff Members:

Your care remains our top priority, and we are providing an update on the recent network disruption that affected some of our computer systems. Thanks to the diligent efforts of our team and third-party response partners, we continue to serve both new and existing patients and have restored affected systems.

On December 21, 2023, Cherry Health experienced a network disruption that affected our ability to access certain systems. Upon discovery, we immediately began an investigation with the support of third-party specialists. While our investigation remains ongoing, it was determined that certain information was accessed by an unauthorized individual.

We are not aware of any evidence that any information has been misused as a result of this cybersecurity incident, but we have partnered with third-party specialists to conduct a thorough review of the affected data to identify any and all potentially affected individuals.

While this review is ongoing, the affected data may include, but not be limited to, individuals' names along with addresses, phone numbers, dates of birth, health insurance information, health insurance ID number, patient ID number, provider name, service date, and, in a limited number of cases, Social Security numbers. Importantly, the potentially impacted information may vary for each individual and may include several or just one of the above-listed types of data. Upon completion of this review, Cherry Health will notify the potentially affected individuals identified.

As an added precaution, and as you are aware, Cherry Health is continuing to offer access to credit monitoring and identity protection services at no cost to you. Should you have questions about this incident or would like to enroll in the credit monitoring and identity protection services, you may contact our dedicated assistance line, which can be reached at 888-964-4694 Monday through Friday, 9 a.m. to 9 p.m. Eastern Time (excluding major U.S. holidays). Once enrolled, you will have access to the following services:

CREDIT MONITORING – 12 months of monitoring of credit bureau for changes to the member's credit file such as new credit inquiries, new accounts opened, delinquent payments, improvements in the member's credit report, bankruptcies, court judgments and tax liens, new addresses, new employers, and other activities that affect the member's credit record.

CYBERSCAN™ – Dark Web monitoring of underground websites, chat rooms, and malware, 24/7, to identify trading or selling of personal information like SSNs, bank accounts, email addresses, medical ID numbers, driver's license numbers, passport numbers, credit and debit cards, phone numbers, and other unique identifiers.

IDENTITY THEFT INSURANCE – Identity theft insurance will reimburse members for expenses associated with restoring their identity should they become a victim of identity theft. If a member's identity is compromised, the policy provides coverage for up to \$1,000,000, with no deductible, from an A.M. Best "A-rated" carrier. Coverage is subject to the terms, limits, and/or exclusions of the policy.

FULLY-MANAGED IDENTITY RECOVERY – IDX's fully-managed recovery service provides restoration for identity theft issues such as (but not limited to) account creation, criminal identity theft, medical identity theft, account takeover, rental application, tax fraud, benefits fraud, and utility creation. This service includes a complete triage process for affected individuals who report suspicious activity, a personally assigned IDCare Specialist to fully manage the restoration of

each case, and expert guidance for those with questions about identity theft and protective measures.

You are encouraged to remain vigilant against incidents of identity theft by regularly reviewing account statements, credit reports, and explanation of benefits forms for suspicious activity and to detect errors. Under U.S. law, you are entitled to one free credit report every year from each of the three major credit reporting bureaus: TransUnion, Experian, and Equifax. To order a free credit report, you may visit www.annualcreditreport.com or call 1-877-322-8228.

You have the right to place an initial or extended fraud alert on a credit file at no cost. If you are a victim of identity theft, you are entitled to an extended fraud alert lasting seven years. As an alternative to a fraud alert, you have the right to place a credit freeze on your credit report. The credit freeze is designed to prevent credit, loans, and services from being approved without consent. Pursuant to federal law, you cannot be charged to place or lift a credit freeze on your credit report.

Should you wish to place a fraud alert or credit freeze, please contact the three major credit reporting bureaus listed below:

| | | |
|--|--|---|
| <p>TransUnion 1-800-680-7289 www.transunion.com</p> <p>TransUnion Fraud Alert P.O. Box 2000 Chester, PA 19016-2000</p> <p>TransUnion Credit Freeze P.O. Box 160 Woodlyn, PA 19094</p> | <p>Experian 1-888-397-3742 www.experian.com</p> <p>Experian Fraud Alert P.O. Box 9554 Allen, TX 75013</p> <p>Experian Credit Freeze P.O. Box 9554 Allen, TX 75013</p> | <p>Equifax 1-888-298-0045 www.equifax.com</p> <p>Equifax Fraud Alert P.O. Box 105069 Atlanta, GA 30348-5069</p> <p>Equifax Credit Freeze P.O. Box 105788 Atlanta, GA 30348-5788</p> |
|--|--|---|

You can further educate yourself on identity theft, fraud alerts, credit freezes, and steps to protect your personal information by contacting the credit reporting bureaus, the Federal Trade Commission ("FTC"), or the state Attorney General. The FTC may be reached at 600 Pennsylvania Ave. NW, Washington, D.C. 20580; www.identitytheft.gov; 1-877-ID-THEFT (1-877-438-4338); and TTY: 1-866-653-4261. Instances of known or suspected identity theft should also be reported to law enforcement, the state Attorney General, and the FTC.

Thank you for your continued trust in Cherry Health. We appreciate your patience as we continue to respond to the situation.

Sincerely,

Cherry Health

Aviso de Incidente de Datos

15 de febrero de 2024

A nuestros valiosos pacientes y ex miembros del personal:

Su atención sigue siendo nuestra principal prioridad, y estamos proporcionando una actualización sobre la reciente interrupción de la red que afectó a algunos de nuestros sistemas informáticos. Gracias a los esfuerzos diligentes de nuestro equipo y socios de respuesta externos, continuamos atendiendo tanto a pacientes nuevos como existentes y hemos restaurado los sistemas afectados.

El 21 de diciembre de 2023, Cherry Health experimentó una interrupción de la red que afectó nuestra capacidad para acceder a ciertos sistemas. Tras el descubrimiento, inmediatamente comenzamos una investigación con el apoyo de especialistas externos. Si bien nuestra investigación sigue en curso, se determinó que una persona no autorizada accedió a cierta información.

No tenemos conocimiento de ninguna evidencia de que se haya hecho un uso indebido de la información como resultado de este incidente de ciberseguridad, pero nos hemos asociado con especialistas externos para realizar una revisión exhaustiva de los datos afectados para identificar a todas y cada una de las personas potencialmente afectadas.

Si bien esta revisión está en curso, los datos afectados pueden incluir, entre otros, los nombres de las personas junto con direcciones, números de teléfono, fechas de nacimiento, información del seguro médico, número de identificación del seguro médico, número de identificación del paciente, nombre del proveedor, fecha de servicio y, en un número limitado de casos, números de Seguro Social. Es importante destacar que la información potencialmente afectada puede variar para cada individuo y puede incluir varios o solo uno de los tipos de datos mencionados anteriormente. Una vez completada esta revisión, Cherry Health notificará a las personas potencialmente afectadas identificadas.

Como precaución adicional, y como usted sabe, Cherry Health continúa ofreciendo acceso a servicios de monitoreo de crédito y protección de identidad sin costo alguno para usted. Si tiene preguntas sobre este incidente o desea inscribirse en los servicios de monitoreo de crédito y protección de identidad, puede comunicarse con nuestra línea de asistencia dedicada, a la que puede comunicarse al 888-964-4694 de lunes a viernes, de 9 a. m. a 9 p. m., hora del este (excepto los principales días festivos de EE. UU.). Una vez inscrito, tendrás acceso a los siguientes servicios:

MONITOREO DE CRÉDITO - 12 meses de monitoreo de la agencia de crédito para detectar cambios en el archivo de crédito del miembro, como nuevas consultas de crédito, nuevas cuentas abiertas, pagos atrasados, mejoras en el informe de crédito del miembro, bancarrotas, sentencias judiciales y gravámenes fiscales, nuevas direcciones, nuevos empleadores y otras actividades que afectan el historial de crédito del miembro.

CYBERSCAN™ - Monitoreo de la web oscura de sitios web clandestinos, salas de chat y malware, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para identificar el comercio o la venta de información personal como SSN, cuentas bancarias, direcciones de correo electrónico, números de identificación médica, números de licencia de conducir, números de pasaporte, tarjetas de crédito y débito, números de teléfono y otros identificadores únicos.

SEGURO DE ROBO DE IDENTIDAD: el seguro de robo de identidad reembolsará a los miembros los gastos asociados con la restauración de su identidad en caso de que sean víctimas de robo de identidad. Si la identidad de un miembro se ve comprometida, la póliza proporciona cobertura de hasta \$1,000,000, sin deducible, de una aseguradora de "calificación A" de A.M. Best. La cobertura está sujeta a los términos, límites y/o exclusiones de la póliza.

RECUPERACIÓN DE IDENTIDAD TOTALMENTE ADMINISTRADA: el servicio de recuperación totalmente administrado de IDX brinda restauración para problemas de robo de identidad, como (entre otros) creación de cuentas, robo de identidad criminal, robo de identidad médica, apropiación de cuentas, solicitud de alquiler, fraude fiscal, fraude de beneficios y creación de servicios públicos. Este servicio incluye un proceso completo de selección para las personas afectadas que informan sobre actividades sospechosas, un especialista de IDCare asignado personalmente para gestionar completamente la restauración de cada caso y orientación experta para aquellos que tengan preguntas sobre el robo de identidad y las medidas de protección.

Se le recomienda que permanezca atento a los incidentes de robo de identidad revisando regularmente los estados de cuenta, los informes de crédito y los formularios de explicación de beneficios para detectar actividades sospechosas y detectar errores. Según la ley de los EE. UU., usted tiene derecho a un informe de crédito gratuito cada año de cada una de las tres principales agencias de informes de crédito: TransUnion, Experian y Equifax. Para solicitar un informe de crédito gratuito, puede visitar www.annualcreditreport.com o llamar al 1-877-322-8228.

Usted tiene el derecho de colocar una alerta de fraude inicial o extendida en un archivo de crédito sin costo alguno. Si usted es víctima de robo de identidad, tiene derecho a una alerta de fraude extendida que dura siete años. Como alternativa a una alerta de fraude, usted tiene derecho a congelar su informe de crédito. El congelamiento de crédito está diseñado para evitar que se aprueben créditos, préstamos y servicios sin consentimiento. De conformidad con la ley federal, no se le puede cobrar por colocar o levantar un congelamiento de crédito en su informe de crédito.

Si desea colocar una alerta de fraude o congelar el crédito, comuníquese con las tres principales agencias de informes crediticios que se enumeran a continuación:

| | | |
|---|--|---|
| <p>TransUnion 1-800-680-7289 www.transunion.com</p> <p>Alerta de fraude de TransUnion P.O. Box2000 Chester, PA 19016-2000</p> <p>Congelamiento de crédito de TransUnion P.O. Box 160 Woodlyn, PA 19094</p> | <p>Experian 1-888-397-3742 www.experian.com</p> <p>Alerta de fraude de Experian P.O. Box 9554 Allen, TX 75013</p> <p>Congelación de crédito de Experian P.O. Box 9554 Allen, TX 75013</p> | <p>Equifax 1-888-298-0045 www.equifax.com</p> <p>Alerta de fraude de Equifax P.O. Box 105069 Atlanta, GA 30348-5069</p> <p>Congelamiento de crédito de Equifax P.O. Box 105788 Atlanta, GA 30348-5788</p> |
|---|--|---|

Puede informarse más sobre el robo de identidad, las alertas de fraude, los congelamientos de crédito y los pasos para proteger su información personal poniéndose en contacto con las agencias de informes crediticios, la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) o el Fiscal General del estado. Puede comunicarse con la FTC en 600 Pennsylvania Ave. NW, Washington, D.C. 20580; www.identitytheft.gov; 1-877-ID-THEFT (1-877-438-4338); y TTY: 1-866-653-4261. Los casos de robo de identidad conocidos o sospechados también deben ser reportados a las fuerzas del orden, al Fiscal General del estado y a la FTC.

Gracias por su continua confianza en Cherry Health. Agradecemos su paciencia mientras continuamos respondiendo a la situación.

Sinceramente,

Cherry Health