

São Paulo, 19 de janeiro de 2015.

DOC/ANAB/001/2015

À

**Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS  
Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO**

**Ilmo. Dr. José Carlos Abrahão**

Av. Augusto Severo, 84 – Glória  
Rio de Janeiro/RJ – CEP 20021-040

**Assunto: Câmara Técnica para Regulação do Pedido de  
Cancelamento/Exclusão de Beneficiários de Planos de Saúde**

Prezado senhor,

A **ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS – ANAB**, sediada na Rua Vergueiro, nº 1353, Torre Norte, sala 109, Vila Mariana, São Paulo/SP, CEP 04101-000, inscrita no CNPJ sob o n.º 12.612.029/0001-03, vem, respeitosamente, apresentar suas sugestões acerca dos questionamentos apresentados por essa Câmara Técnica, conforme segue:

**Quais poderiam ser as formas de solicitação de cancelamento/exclusão do plano de saúde? Presencial? Por SAC? Por carta? Por meio eletrônico? Pelo portal da operadora/administradora de benefícios?**

Considerando que nos planos de saúde coletivos o encerramento da relação de serviços entre o consumidor, a Administradora de benefícios e a operadora de

plano de saúde requer a sua formalização, para assegurar a proteção dos direitos do consumidor, a ANAB entende que os meios de cancelamento deveriam ser os seguintes:

- Presencial;
- Portal de atendimento ao cliente da Administradora de benefícios;
- Carta escrita de próprio punho; ou
- E-mail com protocolo de recebimento da Administradora de benefícios.

**Quais os prazos necessários para processar o pedido cancelamento/exclusão do plano de saúde? Poderia ser de imediato o processamento? Ou é necessário um prazo para o processamento?**

Considerando que as Administradoras de benefícios atuam na condição de estipulante ou prestadoras de serviços nos planos de saúde coletivos, e não podem, segundo vedação legal, exercer atividades típicas das operadoras de planos de saúde, tudo conforme a RN 196/2009, se faz necessário estabelecer um prazo para o recebimento da solicitação de cancelamento pela Administradora de benefícios, seu processamento e encaminhamento de arquivo cadastral atualizado para a operadora para que esta, por sua vez, possa realizar o efetivo cancelamento do consumidor.

Diante das considerações acima, nos planos de saúde coletivos em regime de pré-pagamento, com a participação das Administradoras de benefícios, os pedidos de cancelamento necessitam sim de um prazo para serem processados. Desta forma, a ANAB sugere que o consumidor tenha até 15 (quinze) dias corridos do início da sua cobertura mensal para encaminhar a solicitação de cancelamento do plano de assistência à saúde.

Tal sugestão visa, sobretudo, à proteção dos direitos do consumidor, visto que este terá assegurada a cobertura assistencial até o último dia do mês de cobertura, mesmo após a solicitação de cancelamento.

**O pedido de cancelamento/exclusão do plano de saúde deve ser encaminhado para a operadora ou para a Administradora de benefícios?**

No caso dos planos de saúde coletivos, sugerimos que o pedido de cancelamento do plano de saúde seja sempre encaminhado à Administradora de benefícios, quando esta estiver envolvida na relação e for a responsável pela movimentação cadastral e pela cobrança do consumidor, nos termos da Resolução Normativa nº 196/2009.

Desta forma, é imprescindível que a Administradora de benefícios tenha um prazo para recepcionar a solicitação de cancelamento do plano de saúde do consumidor, processar em seu sistema, com o consequente cancelamento da cobrança e enviar as informações para a operadora, tudo para garantir que os direitos do consumidor sejam respeitados.

**Como poderiam ser disponibilizadas as informações acerca das consequências do pedido de cancelamento/exclusão do plano?**

Com relação às informações acerca das consequências do pedido de cancelamento, entendemos que as Administradoras de benefícios podem disponibilizá-las em todos os seus canais de comunicação com o consumidor, tais como portal da internet, SAC e e-mails, além de mantê-las nos manuais dos beneficiários ou na proposta de adesão.

**O consumidor poderia exercer o direito de arrependimento após o pedido de cancelamento/exclusão do plano de saúde? Em qual prazo?**

Nos planos de saúde coletivos, a ANAB entende que o consumidor tem o direito de exercer o arrependimento, após a solicitação de cancelamento de seu plano de assistência a saúde. Sugerimos ainda que este direito de arrependimento seja garantido até o último dia do mês de cobertura. Sendo que nesta condição o consumidor reestabelecerá o direito ao plano de saúde nas mesmas condições de carências e CPT constantes quando da opção do cancelamento, sem prejuízo do pagamento da mensalidade. A Administradora de Benefícios precisaria apenas de um prazo de cinco dias úteis, a contar da data do recebimento, para encaminhar a solicitação para a Operadora e esta proceder à reativação. Após o envio da solicitação da reativação para a Operadora, esta passa a ser responsável pela reativação.

Resumidamente, entendemos que o consumidor pode sim exercer o direito de arrependimento desde que dentro do período acima exposto.

**Sob qual forma poderia ser disponibilizado um comprovante do pedido de cancelamento/exclusão quando realizado por meio eletrônico?**

Quando o consumidor realizar a solicitação de cancelamento pelo portal na internet da Administradora de benefícios ou por e-mail, sugerimos que seja encaminhada uma confirmação de recebimento da solicitação, com número de protocolo para que o consumidor possa acompanhar o seu pedido.

**Como serão tratadas as situações de urgência e emergência após o pedido de cancelamento/exclusão do plano de saúde?**

A questão da cobertura assistencial é de competência exclusiva da operadora de plano de saúde, já que é vedada a sua realização pelas Administradoras de benefícios. Não obstante, entendemos que nos planos de saúde coletivos qualquer tipo de cobertura, seja decorrente do atendimento de urgência/emergência ou não, deve ser garantida ao consumidor até o último dia do período da cobertura mensal.

Atenciosamente,

---

**Luciana Silveira**  
**Diretora Executiva**