

## Sugestões de respostas para as perguntas levantadas nos Laboratórios da ANS:

### Vigência e Assinatura:

#### **1. Sendo que o contrato pode ter vigência mínima fixada de 12 meses, com renovação automática - exceto manifestação contrária do beneficiário - ao final desse período a operadora pode requerer que o beneficiário faça nova opção por pagamento, no site da operadora?**

Entendemos que uma vez o plano chegando ao final da sua vigência o usuário deve ser comunicado sobre a proximidade do término. A renovação do contrato só deveria ser feita mediante a aprovação do beneficiário. Pensamos em algumas formas que podem ser usadas para avisar e pedir a aprovação do usuário mediante a renovação do contrato:

- Email ao beneficiário, 30 dias antes do término do contrato, contendo:
  - Aviso sobre a proximidade do fim do contrato
  - Condições para renovação (mudança de preços, mudança nas regras de coparticipação, reembolso, etc. Se houver)
- O pedido para atualizar a opção de pagamento pode ser uma boa alternativa também, mas desde que as regras para a renovação sejam apresentadas antes dessa atualização.
  - Envio de um email avisando a proximidade do final do contrato e um “convite” para entrar na área logada da operadora para atualizar as infos de pagamento.

#### **2. Se ele não fizer a opção pela forma de pagamento a operadora poderá inferir que o beneficiário optou tacitamente pela não renovação do contrato por período indeterminado, já que impede a cobrança?**

Acreditamos ser essa a solução para o pior dos casos, onde não foi possível entrar em contato com o beneficiário após diversas tentativas em diversos canais de comunicação que a operadora têm com seu cliente.

A não renovação, e o conseqüente cancelamento do benefício, deveria ser a última hipótese caso não obtenha nenhum tipo de aprovação com beneficiário sobre a renovação.

#### **3. Para contratos celebrados eletronicamente, a assinatura do cliente poderia ser substituída pelo recurso do “Li concordo”, inclusive para Declaração de Saúde?**

Se a venda eletrônica for feita dentro do site da operadora, não vemos problema e é uma solução bastante simples e segura.

No entanto, pensando na venda eletrônica em outras plataformas (ex.: corretoras online) como existem para os seguros de carro, vida, etc. O usuário não precisa assinar nenhum documento para contratar um seguro. Ficamos na dúvida de nesse caso, como se daria esse processo?

**4. A adesão de eventuais aditivos /renovações contratuais também poderia ser realizada através do mesmo recurso “Li concordo” ou confirmação eletrônica?**

Sim, não vejo problema com relação a isso. Alternativa simples, rápida e fácil de rastrear (por número de IP, localização, log de navegação, etc.)

**5. Assinatura (sem certificação digital) feita em equipamento eletrônico seria aceita para comprovar aquisição do plano pelo cliente?**

Poderia, existem algumas empresas que disponibilizam esse tipo de serviço (de assinatura eletrônica) em um ambiente seguro e fácil de rastrear. Essa assinatura deveria ser comparada com a do documento digitalizado, para verificar se há algum tipo de divergência.

**6. Ou a agência somente aceitará documentos assinados por meio de certificação digital/assinatura digital?**

Essa modalidade é bastante restritiva, pois requer que cada beneficiário possua um token para efetuar a assinatura via certificação digital. Na prática poucas pessoas possuem esse dispositivo o que tornaria a venda online restrita a aqueles que possuem o token.

Não recomendamos a ANS a estipular tal exigência.

**7. Quanto a assinatura do beneficiário. Qual a melhor forma dele comprovar que foi ele mesmo que preencheu a declaração? Certificação digital? IP, Log de navegação e horário de preenchimento? Senha enviada por nós dos site, para ele acessar uma área segura de nossa plataforma?**

Pensamos que um conjunto de ações, e não uma única que vai comprovar a autenticidade do beneficiário. Segue abaixo uma lista de iniciativas que podem ajudar:

- Rastrear IP, Log de navegação e local onde foi feita a contratação
- Sessão para “upload de documentos” e comparar com as infos preenchidas no cadastro e declaração de saúde
- Um “Li e concordo... e atesto que preenchi as infos de forma verdadeira...”
- Talvez uma forma de assinar o documento digitalmente
- Mandar um email (ou SMS) com um código para acessar uma área segura no site para preencher o documento

*Declaração de Saúde, CPT e Agravo:*

**1. A declaração de saúde poderá ser respondida eletronicamente através da disponibilização de um formulário ao cliente?**

Para nós, sim. Não há motivos para não fazê-lo, seria muito mais fácil, rápido e seguro.

**2. A utilização de login e senha, ou assinalar-se o "de acordo" em declaração de saúde "eletrônica" e carta de orientação ao beneficiário, gerada pelo sistema, atenderá os requisitos da RN 162, da ANS?**

Essa é uma pergunta mais teórica para a ANS, mas ao nosso ver deveria atender sim, pois o conteúdo da informação não muda. O que muda é o ambiente onde essas infos serão preenchidas, que na nossa pode ser até mais seguro que o preenchimento no papel.

**3. Eventual processo administrativo por fraude no preenchimento da Declaração de Saúde poderá ser interposto com essa documentação?**

Não só pode como deveria ser interposto. No nosso entender o ambiente de preenchimento online pode trazer mais evidências para provar ou negar uma eventual fraude.

**4. Todas as formalidades de CPT e Agravo podem ser realizadas via site, com login e senha ou oposição de "de acordo" no site?**

Caso ocorra incidência de CPT e Agravo, isso deve ser comunicado ao beneficiário via site, email, sms que o avise a entrar na área logada do site. Deveria ser usada qualquer forma de comunicação digital para poder transmitir essa informação para o usuário.

**5. A partir do preenchimento da Declaração de Saúde, como a Operadora definirá se há ou não uma doença ou lesão pré-existente?**

Nada impede que a operadora peça uma entrevista qualificada com o usuário, para fazer essa determinação.

Pode-se até mesmo testar um formato de entrevista usando a tecnologia da telemedicina e fazer entrevistas via teleconferências, se for possível.

**6. Será realizada Entrevista Qualificada com todos os consumidores?**

Somente para aqueles que desejarem fazer, como já diz a regra hoje em dia.

**7. Caso não seja agendada Entrevista Qualificada, o contrato entra em vigor imediatamente após o pagamento da primeira mensalidade, sem a aplicação de carência por DLP? Como se dará a vigência?**

Estipular o início da vigência após o pagamento da primeira mensalidade nos parece correto.

Se a Entrevista Qualificada não for feita, toma-se as informações preenchidas na Declaração de Saúde como verdadeiras. Sendo assim, se houver algum tipo de lesão ou doença declarada, aplica-se (ou não) a CPT. Como já é feito hoje em dia.

**8. Em caso de entrevista qualificada o preenchimento poderia continuar a**

**ser online, no consultório do médico? Como fazemos, para que o médico “assine” e comprove que ele auxiliou o paciente no preenchimento?**

Se houver um sistema que envia a Declaração de Saúde para o médico e guarda as informações de maneira segura, não vemos problema.

Um exemplo disso pode ser onde um email (ou sms) com um código é enviado para o médico, e com esse código ele acessa uma área segura no site, preenche a declaração e salva as informações. Entendemos que pode-se até exigir do médico a assinatura via certificação digital.

**9. Nas hipóteses de contratação coletivo empresarial com menos de 30 beneficiários a serem vinculados ao contrato, como se dará o preenchimento da declaração de saúde? Cada beneficiário deverá acessar o sistema para preenchimento da declaração de saúde, opondo sua assinatura eletrônica, digital ou certificando que leu e concordou com as opções assinaladas?**

Não vemos problema algum com esse tipo de cenário, inclusive para contratos empresariais de até mais de 30 beneficiários. Algumas soluções digitais podem até facilitar a distribuição do benefício para os funcionários, desde que os titulares concordem com esse tipo de preenchimento e atestem que as informações preenchidas ali são verdadeiras.

*Manual de Orientação e Guia de Leitura:*

**1. No que tange à entrega do Guia de Leitura Contratual e ao Manual de Orientação para Contratação de Planos de Saúde, como poderão as Operadoras comprovar sua entrega aos beneficiários nas hipóteses de venda on-line? Bastará que o beneficiário declare ter lido os documentos?**

Sim, não vemos problemas em simplificar isso. Pode-se até criar uma espécie de resumo dessas leituras ressaltando o que há de mais importante e relevante para que o beneficiário saiba o que está contratando.

*Portabilidade:*

**1. Caso a Operadora opte pela venda on-line, poderá estabelecer que nos casos de Portabilidade a venda ocorrerá, obrigatoriamente, presencialmente? Isto porque a avaliação sobre o preenchimento dos critérios para a portabilidade é mais complexa, podendo ser necessário o fornecimento de informações e documentos adicionais.**

Não vejo motivo de porque não pedir portabilidade, digitalmente. No nosso entender isso pode ser feito em uma “sessão específica” no site para isso e poder subir (tirando foto ou digitalizando) os documentos necessários para efetuar tal processo. Acreditamos que isso possa até facilitar e agilizar os processos de hoje em dia.

Cancelamento e Arrependimento:

- 1. O Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu artigo 49, o denominado “direito de arrependimento”. Valendo-se dele, o consumidor que realizar qualquer contratação de fornecimento de produtos e serviços fora do estabelecimento comercial, como àquelas via Internet e telefone, possui o direito de cancelá-la, desde que expresse sua vontade dentro do prazo de 7 dias a partir do recebimento do produto ou serviço.**

Achamos totalmente sensato colocar esse mesmo prazo para a contratação de planos de saúde. No entanto, para isso ser colocado em prática, é preciso estabelecer o que se caracteriza o “recebimento do produto ou serviço”. Feito isso, ficaria mais fácil se adaptar a essa regra.

- 2. No caso de aquisição via site o Código de Defesa do Consumidor como se dará o direito de arrependimento?**

Mesma resposta da pergunta anterior.

- 3. Clientes poderiam realizar o cancelamento do seu contrato através de área logada no site, ou seja, não haveria a necessidade de assinatura de documento físico?**

Na nossa opinião, se o beneficiário pode contratar online, sem assinar nenhum documento físico, ele poderia também cancelar este mesmo contrato nos mesmos moldes, dentro do prazo estabelecido para tal.

- 4. Entendemos que, se o consumidor pode contratar o plano de saúde através de canal online, deve ser disponibilizado a ele também acesso para realizar seu pedido de cancelamento por este mesmo canal.**

Nós também.

- 5. Nesse sentido, as operadoras devem, obrigatoriamente, disponibilizar link específico para cancelamento através de sua página eletrônica.**

Sim.

Informação Clara e Adequada para o Consumidor:

- 1. Mais uma vez se mostra necessária a disponibilização de serviços de atendimento ao consumidor (SACS) nas Operadoras de Planos de Saúde, que poderão, inclusive, auxiliar o consumidor durante uma adesão online. Assim, seja por venda direta ou online, as Operadoras devem esclarecer o consumidor sobre as modalidades de planos de saúde, abrangência, cobertura, carências, preço, formas de reajustes,**

**possibilidades de suspensão e rescisão do contrato, dando destaque especial às eventuais cláusulas restritivas, de forma a qualificar a entrada deste consumidor.**

Concordamos com essa observação, quanto mais claro para o consumidor melhor. A apresentação da Youse, e o modelo como eles fazem a venda poderia servir como exemplo para isso.

*Outros Temas:*

**1. Precisamos de alguma espécie de arquivos físicos (em papel), para salvar as propostas que foram vendidas por nossa plataforma? Ou apenas o armazenamento digital pode ser suficiente?**

No nosso modo de ver, não vemos motivo algum para armazenamento em papel seja feito. Caso necessário, sugerimos a criação de um fiel depositário que centralizaria o armazenamento digital dos contratos de forma permanentes.

**2. Se houver alguma disputa, como por exemplo a pessoa diz que não ter contratado um plano de saúde, mas a plataforma possui todas as informações de venda e logs de navegação que indicam que foi a mesma que contratou. Como a ANS irá resolver esse caso? Quais seriam as evidências para basear a sua decisão?**

Deveria ser feita da mesma forma, que eventualmente a entidade resolve esses tipos de caso hoje em dia. Dizemos isso pois o conteúdo da informação não mudou, apenas passou a ser digital. Se isso for considerado, não vemos porque mudar a abordagem para a solução desse tipo de problema.

**3. Atenção quanto ao requisito da capacidade das partes, pois abre a possibilidades para vícios comuns, como a manifestação de um sujeito incapaz juridicamente para firmar contratos.**

Cuidado importante, por conta disso deve-se pedir todos os documentos necessários para a contratação de um plano de saúde. Juntamente com algum tipo de anuência do beneficiário que está contratando o produto.

**4. Contratação on-line não implica, necessariamente, na entrega de todo serviço on-line (exemplo: reembolso).**

Não necessariamente, mas nada impede que isso possa ser feito.

**5. A iniciativa da venda on-line será uma faculdade das operadoras.**

Sim. Deveria ser.

**6. Segurança da informação**

Fator principal para isso poder ocorrer, aproveitando todas as boas praticas de mercado de segurança da informação.

#### **7. Integridade das informações transmitidas.**

Fator principal para isso ocorrer, deve se considerar formatos abertos que não impactem a sua leitura no futuro.

#### **8. Nos casos dos seguros existe a obrigação da presença do corretor na contratação (efetiva ou por meio do pagamento da corretagem – Lei 4.594/64 art. 18 e 19);**

Nada impede que a venda aconteça também através dos corretores. A venda online pode se tornar uma ferramenta muito útil para os corretores acessarem as informações dos produtos.

#### **9. Certificação e guarda das informações devem estar normatizadas.**

Sim, seguindo padrões já estabelecidos como ICP-Brasil e formatos de arquivos que possam ser visualizados no futuro.