

Guia para venda online na saúde suplementar

O objetivo deste guia é orientar empresas que queiram efetuar a venda de planos online.

Em 2016, já temos a possibilidade de realizar praticamente todo tipo de compra virtualmente. Essa é uma necessidade dos consumidores e das empresas, uma vez que a dinâmica do mercado mudou.

Quando falamos de saúde e também de venda de planos de saúde, alguns pontos vem a tona nesse debate, como segurança da informação e regras setoriais que precisam ser debatidas a luz dessa nova e irreversível realidade. Para isso, a ANS formou um grupo técnico com objetivo de ampliar esse debate e detalhar pontos que pudessem ou precisassem ser discutidos e até normatizados, visando principalmente a segurança dos consumidores.

Todas as apresentações, debates e documentos que fizeram parte dessa discussão estão disponíveis para consulta de toda a sociedade na página da ANS na internet: <http://www.ans.gov.br/participacao-da-sociedade/camaras-e-grupos-tecnicos>

Para facilitar o entendimento e avaliação de quais medidas precisam de orientação e quais precisam de normatização, optamos por descrever nesse guia, no formato de perguntas e respostas, todo o debate que foi feito e assim, orientar todo o mercado como proceder quando da realização de uma venda de planos de saúde on line.

1) Algumas prerrogativas para venda on line de planos de saúde:

- ✓ A venda on line é OPCIONAL. Não há nenhuma obrigação de qualquer empresa em ter que vender on line.
- ✓ As empresas podem escolher os planos que irão vender on line (não há obrigatoriedade em vender todo o portfólio on line. Porém caso a empresa realize a venda de QUALQUER produto presencialmente (ou seja, não é uma empresa 100% on line), deve vender também presencialmente os produtos vendidos de forma virtual.
- ✓ Nenhuma norma para venda presencial será alterada nessa discussão, assim como nenhum normativo será alterado. Assim, para realização da venda on line, será feita uma análise dos normativos vigentes e a partir disso uma normatização somente para adaptar as normas para essa nova realidade. (Proposta anexa a esse guia)
- ✓ Assim sendo, obviamente, há a necessidade de oferecimento de plano referência quando da venda on line
- ✓ A responsabilidade do envio de todas as informações (fiscalização ou qualquer outra área) que forem necessárias a regulação, é da OPERADORA

2) Quando começará a vigorar o plano vendido remotamente? Qual a data que marca o início da vigência do plano de saúde vendido on line?

Opção 1

Segundo o parecer nº 355/2007/GECOS/PROGE e o Anexo I da IN 23 o início da vigência ocorre na assinatura da proposta de adesão, do contrato ou do 1º pagamento, o que ocorrer primeiro. Esse parecer e essa norma foram feitos quando da análise de uma venda de planos de saúde de uma forma tradicional, mas buscam trazer segurança para o consumidor e para a empresa. Assim essa lógica também precisa ser trazida para a discussão da venda on line.

Dessa forma, a data do primeiro pagamento, independente desse desembolso ser feito direto à operadora ou para outrem, é uma data simples e fácil de ser localizada no sistema de venda virtual e não necessita de maiores debates. Quanto a data de assinatura da proposta de adesão: será considerada assinada a proposta de adesão on line quando o consumidor tiver o retorno (após análise da empresa) de todas as informações necessárias para a tomada de decisão como aplicação ou não de carências e necessidade ou não de realização de perícia médica, assim como de todas as características do seu produto a ser contratado. Nesse momento, deverá aparecer para o consumidor uma caixa de diálogo (ou página) com todas as informações necessárias para sua tomada de decisão (usar o PIN SS como base) e então ele deve dar ciência que tomou conhecimento usando novamente sua senha como assinatura. Essa senha e essa data marcarão a data de adesão. Lembrar que esse é um ambiente virtual, diferente do ambiente tradicional. (emitir protocolo). Como essa orientação não está expressa na norma existente sobre o tema (IN 23 Anexo), será disposta em normativo próprio sobre venda on line (anexo a esse guia).

Opção 2

So boleto (maior segurança pro consumidor em definir a data), como definição de prazo para envio de resposta

3) Considerando que os contratos de planos de saúde podem ter cláusula de renovação automática a partir do fim de sua vigência inicial (art. 13, L 9656/98), como adequar a previsão ao mecanismo de venda online?

Sugestão de que algumas cláusulas tenham na venda on line uma melhor “garantia” de que a cláusula vá ser lida (uma facilidade que poderemos ter com a venda on line). Assim, poderiam haver “li e concordei” ou outros mecanismos, em separado para algumas cláusulas contratuais como:., explicações sobre a rede credenciada, sobre carência e CPT, sobre mecanismos de regulação Já para as cláusulas de renovação automática e opção de cobrança (conforme IN 23), deve haver caixa para opção do consumidor.

Assim como as contratações feitas presencialmente:

Deve optar pela renovação automática, e caso opte, isso será “confirmado” através de pagamento de boleto no primeiro mês do ano seguinte.

E a opção de cobrança: conforme as existentes na empresa em questão, lhe serão oferecidas e ele optará.

4) Como aferir a autenticidade da manifestação de vontade do beneficiário? Quais as formas serão aceitas para que o contrato assinado remotamente tenha validade? Vale para preenchimento de declaração de saúde e para atestar o recebimento da carta de orientação? Aplicar-se-á, também, aos aditivos?

Nessa questão vários pontos serão tratados:

- ✓ Haverá necessidade de norma a ser editada pela ANS para descrever o que será considerado como assinatura, principalmente para fins regulatórios. Assim a proposta é que se admita: certificação digital, impressão e digitalização ou senha como assinaturas possíveis.
- ✓ Para todo o sistema de venda e também para a emissão dessas senhas todas as normas de segurança da informação devem ser seguidas.
- ✓ Deve contar já no início de qualquer venda virtual um aviso em DESTAQUE informando que: a assinatura pode ser dar dessas três formas e que cada vez que o consumidor inserir sua senha no sistema, além de concordar com o que está escrito, ele estará ASSINANDO o documento.
- ✓ Itens que precisam de assinatura, segundo a regulamentação vigente como: a declaração de saúde, a carta de orientação e o próprio contrato devem seguir essas regras. Para garantir a leitura e recebimento do material, além do li e concordo e do login e senha deverá haver uma opção onde o consumidor devera necessariamente escolher entre imprimir ou realizar o download dos documentos.
- ✓ Na carta de orientação ao beneficiário, que acompanha a declaração de saúde, além da “assinatura” do beneficiário deve contar a do corretor (se houver), que deverá ocorrer da mesma forma.
- ✓ É de total responsabilidade da empresa que está realizando a venda on line a segurança das informações ali presentes, incluindo os dados pessoais dos consumidores. Esse guia trará um anexo com todas as regulamentações pertinentes ao tema para consulta. Como por exemplo: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm (lei 11491), etc.
- ✓ Ressalta-se que a RN 162 traz a possibilidade de o beneficiário solicitar uma entrevista qualificada para auxiliar no preenchimento da Declaração de Saúde. Assim é necessário essa prerrogativa seja respeitada. Para isso deve constar do sistema essa possibilidade.

5) Imputação de CPT e agravo: como deverá ocorrer na venda online? Como funcionarão os processos administrativos para apuração de fraude no preenchimento da declaração de saúde, ressarcimento, fiscalização ou qualquer outro processo administrativo que necessite comprovação de assinatura contratual?

- ✓ Toda a contratação (início ao fim) de um plano de saúde poderá ser feita remotamente (virtualmente). Nos casos de CPT e agravo esses também poderão ser acessados on line e sua ciência será dada a partir de senha como já tratado no item 1.
- ✓ A ANS irá estudar juridicamente se pode se pronunciar sobre a realização de entrevista qualificada feita de forma remota (tele), ou se precisa consultar alguma instituição externa (CFM?), uma vez que não se configura consulta. Essa resposta será realizada em material apartado do da venda on line por se constituir um objeto a mais dentro desse debate.
- ✓ A ANS ira utilizar para instrução processual administrativa as regras que aqui forem definidas e normatizadas como na pergunta anterior.
- ✓ A decisão de se solicitar ou não entrevista qualificada ou pericia, seguira as mesmas normas já existentes.
- ✓ Caso haja pericia ou entrevista, estas serão preenchidas digitalmente ou digitalizadas e então farão parte do contrato.

6) Como fica o direito de arrependimento, previsto no Código de Defesa do Consumidor? Como será exercido?

O consumidor terá 7 dias, a contar do início da vigência, para exercer seu direito. Cumpra alertar que dentro do prazo de 7 dias poderá haver a utilização do serviço. Contudo, deve-se atentar que a utilização de determinados serviços de saúde podem gerar dispêndio de importâncias altas, e, pode gerar problemas quanto ao exercício do direito.

Assim, é pertinente que se estabeleça que o beneficiário tem o direito de se arrepender desde que não haja utilização.

A susep estabeleceu na Resolução 294/2013, que nos casos de seguro viagem não cabe direito de arrependimento quando a viagem iniciou-se dentro do prazo de 7 dias.

Assim, a ANS em sua regulamentação sobre o tema pode determinar que o direito de arrependimento existe desde que não haja utilização.

7) A venda online obriga a operadora a realização de outras formas de transação on line como portabilidade (operadora cedente ou operadora receptora), vender todos os produtos online, etc?

Como já descrito anteriormente, a venda on line não é obrigatória. Assim como não é obrigatório que estejam todos os produtos disponíveis para comercialização virtual. Assim como não é obrigatório que venha acompanhada de outros procedimentos.

Caso seja do interesse das empresas, esses procedimentos também podem ser realizados de forma virtual seguindo TODOS os mesmos preceitos.

8) E os pedidos de portabilidade dos produtos que foram comprados on line? E os pedidos de cancelamento?

Sim. Se um produto foi comprado on line por um determinado consumidor, esse mesmo consumidor tem o direito de realizar a portabilidade on line desse produto (requisitos da operadora cedente) e o cancelamento on line.

9) Disponibilização de contatos para saneamento de dúvidas de preenchimento e dúvidas com relação ao produto que está sendo comprado.

Deve haver disponibilização de meios como SAC, acessos on line e/ou outros para que o consumidor possa atender e tirar dúvidas dos consumidores, assim como ter claramente descrito seu horário de funcionamento.

10) Será necessário algum tipo de arquivo físico? Ou apenas o armazenamento digital pode ser suficiente?

Os documentos produzidos de forma eletrônica são válidos, quando observados os normativos vigentes (ex. uso de chaves públicas IPC). (também colocaremos em anexo a este guia os normativos que tratam do tema).

Caberá a operadora produzi-los e armazená-los de forma segura e válida, bem como utilizar meios seguros para a produção destes documentos, possíveis de serem comprovados.