

## VIGÊNCIA E ASSINATURA

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** Sendo a renovação automática ele recebe comunicado digital com antecedência para manifestação de cancelamento ou alteração do meio de pagamento, caso não haja manifestação seguirá nas mesmas condições.

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** O objetivo é manter a mesma relação existente no produto odonto e saúde atuais nas vendas presenciais, ou seja, a renovação é automática e caso o cliente não manifeste a intenção de ruptura ou alteração do meio de pagamento, o contrato será renovado automaticamente sem necessidade de manifestação e seguirá nas mesmas condições.

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

**Resposta Seguros Unimed:** Em relação a assinatura eletrônica poderia ser substituída pelo “li concordo” e toda operação é realizada mediante login e senha.

Em relação a DPS será preenchida nos termos da R.N. 162/ 2007.

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

**Resposta Seguros Unimed:** Sim, seria através do mesmo recurso para questão dos aditivos. Já a renovação sugerimos envio de comunicado e caso haja discordância o cliente se manifesta, caso não haja manifestação seguirá nas mesmas condições.

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

**Resposta Seguros Unimed:** Sim, através de ambiente logado para pessoa física e para pessoa jurídica sugerimos a certificação digital.

- Ou a agência somente aceitará documentos assinados por meio de certificação digital/assinatura digital?

**Resposta Seguros Unimed:** Resposta anterior.

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** Neste quesito sugerimos área logada pessoa física.

## **DECLARAÇÃO DE SAÚDE/ CPT/ AGRAVO**

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

**Resposta Seguros Unimed:** Sim conforme requisitos previstos na R.N. 162/ 2007.

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** Sim.

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

**Resposta Seguros Unimed:** Sim.

- Todas as formalidades de CPT e Agravo podem ser realizadas via site, com login e senha ou aposição de "de acordo" no site?

**Resposta Seguros Unimed:** Sim

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

**Resposta Seguros Unimed:** Após preenchimento da DPS eletronicamente haverá uma análise da DPS que irá avaliar se existe previsão da aplicação de CPT conforme previsto na RN 162/ 2007.

- Será realizada Entrevista Qualificada com todos os consumidores?

**Resposta Seguros Unimed:** Será ofertada aos proponentes que optarem pela orientação por um médico.

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** Na data da contratação com efetivo pagamento.

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** Será no mesmo momento da contratação, por comunicação remota, com identificação do médico responsável e este prossegue com aceite para andamento da venda.

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** Por login e preenchimento individual.

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** Li e concordo com login e senha.

## **MANUAL DE ORIENTAÇÃO E GUIA DE LEITURA**

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** No ato da compra é disponibilizado o link para acesso destes no site. Ou seja, como está disponível no site o cliente poderá consultar no ato da compra e/ou a qualquer momento.

## **PORTABILIDADE**

- 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.

**Resposta Seguros Unimed:** Sim, respeitando a R.N. 186.

## **CANCELAMENTO E ARREPENDIMENTO**

- 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.

**Resposta Seguros Unimed:** Sim, com cobrança de eventual utilização.

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

**Resposta Seguros Unimed:** O cliente poderá realizar por meio da área logada e canais de atendimento.

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

**Resposta Seguros Unimed:** Concordamos com tal necessidade.

## **INFORMAÇÃO CLARA E ADEQUADA PARA O CONSUMIDOR**

- 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.

**Resposta Seguros Unimed:** Sim, nos canais de comunicação.

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** Somente armazenamento digital entendemos ser suficiente.

- 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?

**Resposta Seguros Unimed:** Log da compra com todas informações. Se for dentro dos 7 dias poderá ser solicitado o cancelamento.

- Como a ANS enxerga as exigências formais do processo de ressarcimento ao SUS diante da venda eletrônica de planos de saúde, especialmente a assinatura dos contratos/propostas?

**Resposta Seguros Unimed:** Serão as informações do SIB acrescida da informação da proposta eletrônica.

- 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.

**Resposta Seguros Unimed:** Ok.

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

**Resposta Seguros Unimed:** Não concordamos pela complexidade e possibilidade de fraude, sugerimos seguir fluxo atual com documentação física.

- A iniciativa da venda on-line será uma faculdade das operadoras.
- Segurança da informação
- Integridade das informações transmitidas.
- 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);

**Resposta Seguros Unimed:** Tal opção e seleção de corretor deverá ser prevista no momento da efetivação da compra eletrônica.

- Certificação e guarda das informações devem estar normatizadas;