

# RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XXX, DE XX DE XXXX DE 2016.

*Dispõe sobre a Contratação Eletrônica de Planos Privados de Assistência à Saúde.*

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso II do artigo 10, combinado com os incisos II, XII e XXXII do artigo 4º, da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000 e em conformidade com a alínea "a" do inciso II do art. 86 da Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em XXXXXXXXXXXXXXXX, adotou a seguinte Resolução Normativa, e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

## CAPÍTULO I

### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A presente Resolução Normativa - RN dispõe sobre os procedimentos para contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.

## CAPÍTULO II

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º É facultada a possibilidade de ofertar a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.

#### Seção I

#### **Da Guarda e Segurança de Informações**

Art. 3º É de total responsabilidade das operadoras de planos privados de assistência à saúde a guarda e segurança das informações relativas à contratação eletrônica, inclusive dos dados pessoais dos consumidores.

#### Seção II

#### **Da Duração dos Contratos**

Art. 4º O consumidor interessado em um plano, em pre pagamento, ofertado eletronicamente irá preencher todas as informações necessárias e enviar toda documentação solicitada.

§ 1º O sistema eletrônico deverá gerar automaticamente protocolos de visualização automática e que também deverá ser encaminhado por correspondências para o *e-mail* cadastrado pelo consumidor, demarcando as etapas de contratação.

§ 2º A operadora deverá, no prazo máximo de 25 dias, concluir o processo de contratação eletrônica e disponibilizar as opções de pagamento

§ 3º o prazo estabelecido no paragrafo 1 do art 4 se dará a partir da data do início da contratação eletrônica

§4º caso seja necessária a realização de perícia ou de entrevista qualificada, a operadora deverá oferecer para escolha do consumidor três opções de data e horário

§ 5º caso o consumidor não compareça à perícia ou à entrevista qualificada na data agendada, interrompe-se a contagem do prazo estabelecido no caput, devendo o consumidor iniciar novo processo de contratação

§ 6º caso não haja resposta da operadora em até 25 dias com a finalização da contratação e disponibilização das opções de pagamento, a partir do 26º dia o plano estará vigente automaticamente, independente da ocorrência de pagamento pelo consumidor

Art. 5º A data de início de vigência dos contratos celebrados por meio eletrônico será o dia efetivo pagamento da primeira contraprestação, sendo formas de pagamento:

- I – débito em conta;
- II – transferência bancária;
- III – boleto bancário;
- IV – desconto em folha de pagamento;
- V – cartão de crédito; e
- VI – outros meios à distância.

#### **Seção IV**

##### **Da Validade das Assinaturas Eletrônicas**

Art. 6º Na contratação eletrônica, os documentos poderão ser assinados das seguintes formas:

- I – por certificação digital;
- II – através de login e senha após cadastro;
- III – através de documentos digitalizados com assinatura e enviados pelo contratante;
- IV – por identificação biométrica; ou
- V- por assinatura eletrônica certificada

Parágrafo único: antes de iniciar a contratação o consumidor deverá ser informado que, toda vez em que for solicitada a sua assinatura, em qualquer das formas previstas no art. 6º, significa que estará assinando o documento.

#### **Seção V**

##### **Do Exercício do Direito de Arrependimento**

Art.7º O contratante poderá exercer seu direito de rescindir o contrato unilateralmente no prazo de 7 (sete) dias de duração a partir da data de vigência do contrato.

§ 1º O contratante perderá o direito descrito no **caput**, caso algum beneficiário utilize o plano.

§ 2º O formulário rescisão por arrependimento deverá conter declaração do consumidor, com destaque, de que está ciente de que para rescindir sem ônus ele ou seus dependentes não utilizaram o plano, e que, em caso de afirmação falsa, a operadora poderá cobrar o custeio dos procedimentos efetuados.

§ 3º Não caberá o direito de arrependimento quando o contratante for pessoa jurídica (contrato mãe).- análise jurídica

### CAPÍTULO III

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º Os planos da operadora ofertados para contratação eletrônica deverão ser ofertados também presencialmente por pelo menos 12 (doze) meses, a partir da vigência desta Resolução.

§1º Não se aplica a regra descrita no **caput** para os casos em que a operadora ofertar a contratação eletrônica para 100% dos planos das segmentações assistenciais previstas na Lei 9656.

§2º excetua-se a regra do caput aos planos da segmentação odontológica

Art. 9º A responsabilidade do envio de todas as informações requisitadas pela ANS será da operadora de planos privados de assistência à saúde.

Art. 10. Todas as regras que dispõem sobre a contratação presencial continuam em vigor aplicando-se no que couber à contratação eletrônica.

Art 11. o plano referência, deve ser oferecido para todas as contratações eletrônicas de planos médico hospitalares, excetuando-se as autogestões conforme 10 da lei nº 9.656, de 1998.

Art. 12. A Operadora deverá disponibilizar durante a contratação eletrônica os canais de atendimento aos consumidores para dirimir dúvidas atinentes à contratação.

Art. 13. As operadoras deverão aplicar soluções adequadas com vistas à garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência visual, conforme melhores práticas e diretrizes adotadas em normas para esse fim.

Art. 14. A operadora deverá disponibilizar a possibilidade de cancelamento eletrônico, a pedido, dos contratos celebrados desta forma.

Art. 15. A ANS publicará guia com orientação para detalhar o disposto nesta RN.

Art. 16. Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ CARLOS DE SOUZA ABRAHÃO  
Diretor- Presidente