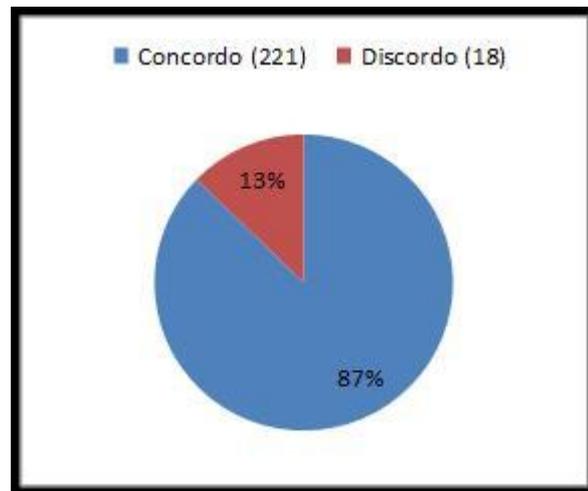


## RELATÓRIO DA PESQUISA SOBRE VENDA ONLINE

### QUESTÃO 1- A venda online é opcional ou obrigatória?

A venda online é OPCIONAL. Não há nenhuma obrigação de qualquer empresa em ter que vender online.



### Respostas/Observações:

- É característica de negócio de cada organização definir seus canais de venda. Principalmente dependendo do seu porte, do seu público e das opções de acesso que dê sucesso por teste canal de vendas.
- Faz-se necessário a padronização de algumas informações básicas para publicação no site da Operadora.
- Com a vida corrida os clientes não tem tempo para estar presente nas operadoras.
- O oferecimento de planos de saúde online é necessário devido a localidade em que o interessado possa está e também para viabilizar, de forma prática, a contratação, evitando assim, a má fé de certos representantes (corretores) em quererem explorar a necessidade das pessoas, requerendo comissão antecipada ou então, omitindo ou deixando de incluir certas informações que são necessárias ao contrato.
- A venda física se torna necessária para pessoas sem acesso à internet e também para esclarecer dúvidas em que o site não esteja preparado.
- A venda online deve ser mais uma ferramenta a disposição de usuário para escolher de maneira segura seu plano de saúde.
- Não tem como obrigar uma empresa a oferecer produtos online se não é esse seu objetivo. Saúde não é algo de prateleira
- Não deveria existir a venda online. A chance de fraldes com a documentação do cliente vai ser muito grande.

- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- A venda On line é prejudicial ao corretor, não gera comissão, tanto cobram de nós, quero ver pra preencher a declaração de saúde, peso e altura.
- Considero que a venda de produtos on-line deva ser obrigatória para todas as operadoras tendo em vista a evolução contante da sociedade que a cada dia está mais condicionada a realidade virtual. Inimaginável pensar em venda de plano de saúde nos próximos 10 anos sem a possibilidade de aquisição em meio virtual.
- A obrigatoriedade só seria viável se possibilita-se o acesso a todos, e sabemos que isso não acontece uma vez que muitas pessoas não tem o acesso a internet e ou dificuldade em manuseá-la.
- Se apenas algumas empresas vendem não teremos todas as opções disponíveis no mercado. E assim não facilitaria, pois teríamos que procurar uma a uma de modo telefônico ou pessoalmente as que não vendem online.
- Eu Lucas hoje sou vendedor de planos de saúde e estudante acadêmico do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, acredito que as empresas precisam se adaptar aos poucos com essa nova ideia sem deixar de lado essa nova forma de comercialização.
- Todas as Operadoras deveriam fornecer a venda online para o seu perfil de cliente.
- Apenas me preocupa, pois mesmo orientando pessoalmente o cliente na venda de "Balcão" alguns clientes usam de má fé após aderirem o plano. Como ficaria por exemplo o preenchimento da declaração de saúde?
- EM PRODUTOS QUE EXIGEM O PREENCHIMENTO REAL DA DECLARAÇÃO DE SAÚDE, PRÉVIA ENTREVISTA QUALIFICADA, VERIFICAÇÃO DE PENDENCIAS FINANCEIRAS ANTERIORES DO CONSUMIDOR COM A EMPRESA QUE ESTÁ CONTRATANDO NOVAMENTE, COMO É COM O SAÚDE, TODA VENDA.+ ON LINE DEVERIA SER PROIBIDA E INTERMEDIADA APENAS POR CORRETOR.
- VENDA ON LINE DE PLANOS DE SAÚDE DEVERIA SER PROIBIDA !
- Não concordo com venda online de maneira alguma.
- A operadora/seguradora que deve propiciar tal acesso se assim desejar, pois lhe cabe a busca pelo consumidor de seus serviços, então lhe cabe o meio dessa busca. O consumidor, por sua vez, decidirá qual forma lhe é mais conveniente para contratar.
- A VENDA ON-LINE CONTEM SITUACOES AINDA CONFUSAS E AS EMPRESAS NAO PRECISARIAM OBRIGATORIAMENTE ADERIR A ESTE MODELO DE COMERCIALIZACAO.
- Deveria existir uma NTA exclusiva para os produtos comercializados por meio desta plataforma
- Os avanços em relação ao uso das atividades virtuais, incentivam essa prática.
- Pergunta nada a ver com a resposta, comentário confunde a resposta. Plano de saúde a pessoa tem que saber o que está comprando, logo, para se ter a venda online a ANS precisará exigir das operadoras a disponibilização online de todo o contrato, toda a rede

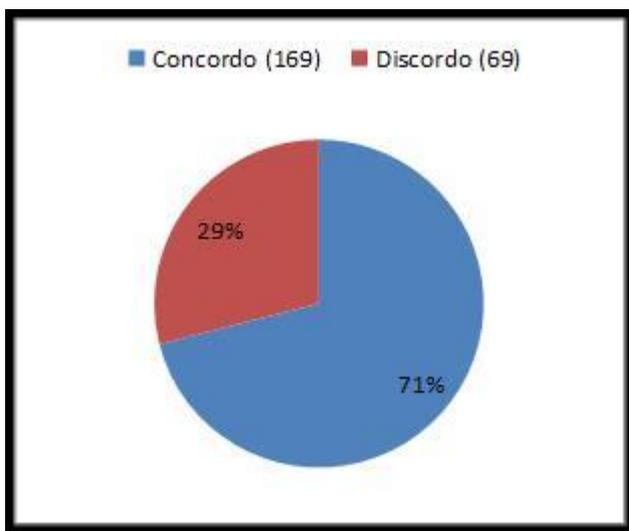
credenciada/referenciada não só a hospitalar. para comprar online a pessoa precisa ter token e assinar eletronicamente a solicitação do plano. ter acesso aos valores e percentuais de reajuste por faixa etária. ter acesso a legislação no mesmo lugar da compra online de fácil acesso.

- Tudo que hoje é vendido pela internet é em função de ampliar o escopo de venda para o vender, logo, é uma opção de quem vende.
- E opcional, porque a venda de plano de plano de saúde atinge várias gerações e faixa etária. Importante atender as várias necessidades.
- Desde que as empresas atendam requisitos básicos de segurança de informação e meio de pagamentos seguros.
- Muitas empresas não têm porte para tal investimento.
- As Operadoras precisam atender a necessidade do cliente e atender tais necessidades. A prática de serviços online já faz parte do dia-a-dia de toda a população.
- Não deve existir vendas online, se a venda pessoalmente já apresenta problemas.
- Toda e qualquer obrigação deve ser imposta aos que decidirem vender on line
- Acredito que deve ficar a critério da empresa. Com as interações do mercado, as operadoras irão se adaptando.
- Acreditamos que o produto é complexo e a venda é a parte mais importante do processo. Daí a importância em se realizar uma venda correta e presencial.
- Penso que o canal online possibilita o fornecimento de protocolo eletrônico, o qual consideramos importante para comprovar o preenchimento da proposta de adesão.
- A venda on line tem que ser um processo fácil e desburocrático. A existência de muitas regras desestimulará a venda on line
- Desde que haja uma regra muito clara e de fácil entendimento ao consumidor
- MAIS PRÁTICO, SEGURO E DINÂMICO.
- A oferta de produtos online é uma tendência da atualidade. No entanto, em se tratando de planos privados de saúde, esta é uma questão que merece maiores cuidados. Não é obrigatória, mas deve ser devidamente regulada, se houver.
- A venda online é um modelo de negócio, e como modelo de negócio não pode ser impositivo, mas sim, opcional (livre iniciativa)
- A oferta online deve ser uma ferramenta a mais para o mercado. Não devendo ser uma obrigação para a operadora, mas um diferencial de mercado.
- Prefiro a venda pessoalmente
- O cenário atual necessita desta informatização para facilitar ao consumidor
- As autogestões precisam conferir a vinculação do beneficiário à empresa. Esta análise pode ser dificultada na venda "online". Para evitar o descumprimento das normas referentes às autogestões deverá ocorrer um investimento grande em TI e ajuste de sistema, o que pode gerar um grande impacto financeiro na sustentabilidade do plano.

- Se Planos de Saúde podem ter sua venda online, todos devem oferecer o serviço.
- Trata-se de uma possibilidade de oferta, cabendo ao consumidor decidir utilizar ou não essa ferramenta
- Esta opção está prevista tanto para venda de planos Pessoa Física como Pessoa Jurídica?
- Para as operadoras que já comercializam seus planos online, sugere-se estabelecer o prazo de 90 (noventa dias) para sua adequação.
- e tranquilo realizar venda online. o site da operadora e bem simples.
- A opção de venda online de planos de saúde, sob nosso ponto de vista, representa um avanço no modelo de E-Commerce praticado no Brasil. Na qualidade de associação classista que detém carteira de mais de 14.000 vidas na condição de "planos coletivos por adesão", entendemos que essa modalidade irá viabilizar de forma rápida, eficiente e eficaz a adesão. É claro que necessitamos de regras específicas e de tecnologia de E-Commerce desenvolvida de forma a manter a acurácia dos dados.
- Eu não conseguiria tirar minhas dúvidas online
- A venda tem que ser presencial através do corretor/intermediador.
- dependendo da transparência, objetividade e segurança do consumidor para a adesão dos termos. Além de se criar mecanismo de evitar fraudes com dados de usuários.
- Influencia negativa de corretores durante a venda.

#### **QUESTÃO 2- A venda online de todo o portfólio é opcional ou obrigatória?**

As empresas podem escolher os planos que irão vender online (não há obrigatoriedade em vender todo o portfólio online. Porem caso a empresa realize a venda de QUALQUER produto presencialmente (ou seja, não e uma empresa 100% online), deve vender também presencialmente os produtos vendidos de forma virtual.



**Respostas/Observações:**

- A intervenção pública na livre concorrência e na liberdade contratual somente deve existir quando comprovado desequilíbrio, o que não existe a princípio. Ademais, há regras que podem interessar a oferta exclusivamente online.
- Deve ser opcional, pois entende-se que embutido no preço tem o custeio da formação do plano. Assim, poderá a operadora definir um portfólio com custo reduzido se a implantação e gerenciamento destas vendas apresentar uma despesa menor que seu canal habitual.
- Venda online tem uma dinâmica diferente da venda física, com produtos mais simples e custos administrativos mais baixos. Sendo assim, o fato de ter estrutura de vendas físicas não deveria obrigar a operadora a vender presencialmente os produtos disponíveis apenas para vendas online
- As operadoras devem oferecer todos os produtos comercializados por elas, evitando assim certas manobras quando a escolha e quem pode aderir ao plano de saúde.
- Acho que a empresa possa ter venda de produtos online, como também pode ter uma gama de produtos presencial, mas não deveria ter a obrigatoriedade de tudo que é online ser presencial também.
- A venda online permite adequação de preços e condições comerciais incompatíveis com as vendas em papel e os clientes podem não entender essa estratégia de mudança de preço por tipo de venda.
- Deverá ser oferecido todo o portfólio, o cliente é que escolhe, e não a empresa apresentar apenas o que for interessante para ela.
- Creio que a liberdade de seleção de produtos a venda em canal é atribuição exclusiva da Operadora, desde que respeitados os preceitos legais.
- A pergunta ficou um pouco confusa
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Discordo da venda online sem corretor.
- Vender tudo online e tudo presencial seria mais conveniente é claro para o consumidor.
- Mais uma vez o usuário seria lesado. E algo que era para facilitar iria na verdade dificultar, pois as empresas poderiam usar do meio online para divulgar e obrigar o usuário a ir a loja física para comprar o melhor produto.
- Não está claro se os planos vendidos online também poderão ser vendidos presencialmente, considerando a preferência do consumidor que lhe é facultada pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11/09/1990), a considerar a sua vulnerabilidade perante o fornecedor e principalmente sua hipossuficiência. Considerar o meio de venda online restrito a alguns planos de saúde frustra a expectativa do contratante, seja pessoa física e jurídica, além de ser temerário para a segurança jurídica entre as partes já que um contrato preliminar no meio virtual não tem as mesmas garantias de um contrato formal.
- A Operadora deve vender todos os seus planos disponíveis que não tenham impedimento dado pela ANS

- DISCORDO, ISTO É VENDA SELETIVA. SERÁ QUE A OPERADORA VAI OFERECER O REFERENCIA ? NÃO É INTERESSE DELA.
- NÃO A VENDA ON LINE !
- não concordo com a venda online de nenhum plano
- Defendo que as operadoras/seguradoras escolham o que oferecerão para fins de contratação online, MAS QUE EXPONHAM TODO O SEU PORTFÓLIO, detalhadamente. Assim, caberá ao consumidor escolher, conforme sua conveniência, o produto que desejar, sempre ciente de tudo que pode contratar naquela operadora. Caso não haja venda online para um determinado produto, a operadora poderá até mesmo perder a contratação, pois o consumidor, pela comodidade e economia de tempo, poderá ser levado a procurar produto de outra operadora, que lhe propicie a contratação pela internet.
- A VENDA ON LINE NAO PODE SUPRIMIR O PAPEL DO INTERMEDIADOR/CORRETOR. CASO ISSO OCORRA, A COMISSAO DEVERIA SER PAGA OBRIGATORIAMENTE A UMA ENTIDADE CERTIFICADORA OU AO SUS, ASSIM COMO OCORRE HOJE COM AS SEGURADORAS.
- Inclusive porque nem todos os usuários tem acesso a internet
- Isso pode acarretar em direcionamento de planos que interesse a Operadora. Ou vende o que está ativo ou não vende.
- Pergunta mal formulada, pois se diz é opcional ou obrigatória jamais a resposta seria concordo. Obrigatoriamente deverá poder vender todos os produtos presencialmente e online (se isso for aberto mantendo todas as exigências do presencial de oferta de produto referencia por exemplo). Todos os produtos ativos da operadora deverão estar disponíveis para venda online e não só aqueles querem comercializar no momento.
- Gostaria de entender se a segmentação para entendimento da venda 100% online se dará pelo tipo de contratação do produto também. Exemplo: considera-se 100% online quando a contratação for somente individual, ou seja, todos os produtos da contratação individual são disponibilizados online, contudo os coletivos empresariais continuam sendo vendidos presencialmente. Acho importante deixar isso bem claro na normativa para não existirem dúvidas.
- Todos os produtos registrados devem estar disponíveis para comercialização presencial e online, se a empresa trabalhar nessa plataformas.
- Na realidade, minha discordância se dá em relação ao segundo ponto e não pela proposta como um todo. Concordo em que as empresas indiquem quais os produtos que irão disponibilizar online, informando devidamente à ANS e seguindo as regras de registro e etc. Concordo com a proposta de que, em não sendo uma empresa totalmente virtual, tudo o que estiver disponível online deve ser oferecido presencialmente. Neste caso, esta disponibilidade seria apenas mais uma forma de ofertar um produto ao consumidor, sem substituí-lo na oferta presencial. Mas, por ser uma novidade, acho que ainda são necessárias maiores discussões e estudos sobre como seria o funcionamento de uma empresa 100% online para a venda de planos privados de saúde.
- Parcialmente discordamos. Com relação a esta premissa, necessário se faz observar que, o produto ofertado em ambiente virtual, naturalmente tem um custo administrativo

reduzido se comparado àquele comercializado presencialmente (especialmente no que se refere as despesas com corretagem). Nesse sentido, a obrigatoriedade de disponibilizar o produto online, na plataforma presencial, inviabilizará a comercialização do produto online, diante da impossibilidade da oferta de produtos iguais com preços diferenciados distribuídos entre os diversos canais de vendas (virtual e presencial). Ademais, urge mencionar que Entidade vê na plataforma de vendas online, uma forma de incentivar a retomada da comercialização dos planos individuais por parte das operadoras de planos de saúde, o que também, deve ser ponderado por esse órgão regulador.

- A disponibilidade de produtos diferentes para venda online e venda presencial fere o direito de escolha do consumidor, pois ele pode ser influenciado a adquirir um plano pelo site da empresa sendo que, talvez presencialmente, teria outro mais vantajoso ou que se adequasse melhor à sua realidade. Assim, sugerimos que se a empresa optou por vender seus produtos de forma virtual, ela deve colocar à disposição do consumidor todo o seu portfólio.
- O enunciado está dúbio. Contudo, acredito que o sentido seria: "não há obrigatoriedade de vender todo portfólio online. Mas, caso a empresa opte em vender um determinado produto online, este deverá ser ofertado também presencialmente". De todo jeito não concordo. Por considerar a venda on line como diferencial de mercado, acredito que a operadora deva ter certa margem de discricionariedade para escolher sua estratégia de vendas.
- A Operadora poderá formatar produtos exclusivos para venda online com preços e condições diferenciadas. Sem custo com produção de materiais de comercialização impressos (Propostas, Contratos, Aditivos, Tabelas, etc.), materiais de apoio à venda e comissionamento de corretores, necessários em uma venda presencial, a Operadora poderá ofertar produtos com valores mais acessíveis ao público em geral.
- A venda on-line é um facilitador não um substituto. Tudo que é vendido on-line deve também ser vendido fisicamente caso contrário limitará o acesso aos planos para aqueles que não tem acesso a internet.
- Precisa ser flexível , há caso que a venda precisa ser presencial. E em outros cabe perfeitamente online.
- Por questão de mercado, a estratégia da empresa deve considerar quais mídias deverão ser usadas para divulgação e comercialização de seus produtos.
- Uma vez a empresa optando também por comercializar planos via internet, deveria oferecer através desta plataforma todos os seus produtos disponíveis a fim do comprador poder escolher o mais adequado à sua demanda.
- Acredito que a empresa pode optar por vender alguns produtos exclusivamente on line, independentemente de ser 100% online ou não.
- Porque escolher os produtos? Todos devem ser tratados da mesma forma.
- Deve vender 100% dos produtos online.
- Como consumidora acredito que se a empresa vender um produto deveria oferecer todo seu portfólio, assim terei acesso aos produtos e poderei escolher. A venda de apenas

alguns produtos online pode sofrer tendenciamento da operadora em vender apenas aquele produto que seja menos vantajoso para o consumidor

- Os contratos coletivos por exemplo, precisam de várias interações para que consiga chegar ao preço final a ser praticado com aquela empresa. Com isso, entendo que a operadora que deverá escolher quais planos ofertar.
- As empresas podem escolher os planos que irão vender online (não há obrigatoriedade em vender todo o portfólio online). Poderão aplicar regras de desconto para os produtos de venda online, devido a menores custos de comercialização que os produtos negociados presencialmente.
- Na hipótese de a empresa comercializar planos exclusivamente online, deveria oferecer todo seu portfólio online.
- O usuário deve ter acesso a todas as opções possíveis
- Penso que as empresas devem dispor todo o seu portfólio para que o beneficiário possa comparar e obter o produto que mais se adequa a suas necessidades. Foco na transparência
- Os produtos vendidos online podem ter uma condição (promoção) especial, que não permita ser oferecida na venda presencial (desconto, redução de carências, e etc).
- A operadora poderia ter produtos vendidos somente on-line que teriam preços diferenciados como ocorre nos demais mercados, inclusive nas companhias áreas.
- Gostaria de entender se a segmentação para entendimento da venda 100% online se dará pelo tipo de contratação do produto também. Exemplo: considera-se 100% online quando a contratação for somente individual, ou seja, todos os produtos da contratação individual são disponibilizados online, contudo os coletivos empresariais continuam sendo vendidos presencialmente. Acho importante deixar isso bem claro na normativa para não existirem dúvidas.
- Todos os produtos registrados devem estar disponíveis para comercialização presencial e online, se a empresa trabalhar nessas plataformas.
- Na realidade, minha discordância se dá em relação ao segundo ponto e não pela proposta como um todo. Concordo em que as empresas indiquem quais os produtos que irão disponibilizar online, informando devidamente à ANS e seguindo as regras de registro e etc. Concordo com a proposta de que, em não sendo uma empresa totalmente virtual, tudo o que estiver disponível online deve ser oferecido presencialmente. Neste caso, esta disponibilidade seria apenas mais uma forma de ofertar um produto ao consumidor, sem substituí-lo na oferta presencial. Mas, por ser uma novidade, acho que ainda são necessárias maiores discussões e estudos sobre como seria o funcionamento de uma empresa 100% online para a venda de planos privados de saúde.
- Parcialmente discordamos. Com relação a esta premissa, necessário se faz observar que, o produto ofertado em ambiente virtual, naturalmente tem um custo administrativo reduzido se comparado àquele comercializado presencialmente (especialmente no que se refere as despesas com corretagem). Nesse sentido, a obrigatoriedade de disponibilizar o produto online, na plataforma presencial, inviabilizará a comercialização do produto online,

diante da impossibilidade da oferta de produtos iguais com preços diferenciados distribuídos entre os diversos canais de vendas (virtual e presencial). Ademais, urge mencionar que Entidade vê na plataforma de vendas online, uma forma de incentivar a retomada da comercialização dos planos individuais por parte das operadoras de planos de saúde, o que também, deve ser ponderado por esse órgão regulador.

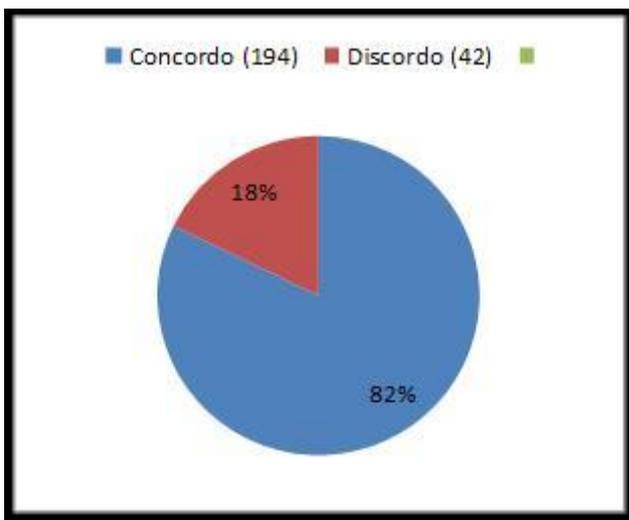
- A disponibilidade de produtos diferentes para venda online e venda presencial fere o direito de escolha do consumidor, pois ele pode ser influenciado a adquirir um plano pelo site da empresa sendo que, talvez presencialmente, teria outro mais vantajoso ou que se adequasse melhor à sua realidade. Assim, sugerimos que se a empresa optou por vender seus produtos de forma virtual, ela deve colocar à disposição do consumidor todo o seu portfólio.
- O enunciado está dúbio. Contudo, acredito que o sentido seria: "não há obrigatoriedade de vender todo portfólio online. Mas, caso a empresa opte em vender um determinado produto online, este deverá ser ofertado também presencialmente". De todo jeito não concordo. Por considerar a venda on line como diferencial de mercado, acredito que a operadora deva ter certa margem de discricionariedade para escolher sua estratégia de vendas.
- A Operadora poderá formatar produtos exclusivos para venda online com preços e condições diferenciadas. Sem custo com produção de materiais de comercialização impressos (Propostas, Contratos, Aditivos, Tabelas, etc.), materiais de apoio à venda e comissionamento de corretores, necessários em uma venda presencial, a Operadora poderá ofertar produtos com valores mais acessíveis ao público em geral.
- Mas acredito que deva sempre ter o acompanhamento de um corretor para tirar quaisquer dúvidas e que o corretor seja remunerado por esse serviço.
- Para vendas online, os planos terão, obrigatoriamente, que oferecer todo seu portfólio.
- A intervenção pública na liberdade contratual e na livre concorrência deve existir quando for comprovado o desequilíbrio, o que, a princípio, não existe. Portanto, há regras que podem interessar a oferta exclusivamente online.
- As operadoras, em função de sua estratégia comercial e regionalidades, devem ter a prerrogativa de escolher os produtos que melhor se encaixam a cada canal de distribuição, podendo ter produtos vendidos exclusivamente on-line.
- Tanto na opção de venda online quanto na opção de venda presencial entendo que a oferta deve abranger todos os produtos disponíveis (com a comercialização ativa perante a ANS), garantindo o amplo acesso ao consumidor e em conformidade com a classificação x elegibilidade adequada a cada um deles (individual ou familiar, coletivo empresarial ou por adesão)
- A venda de planos através de plataforma online permite à operadora a redução de custos comerciais e operacionais, que podem ser superiores ao limite da Nota Técnica. Tal ganho deve poder ser compartilhado com o contratante. Em determinada localidade o preço para venda física pode estar no limite mínimo e se comercializado online a redução dos custos operacionais e comerciais poderia ser repassada ao contratante. Logo, seria inviável praticar as mesmas condições dos produtos online para produtos vendidos na forma

tradicional o que pode, inclusive, gerar insatisfação aos clientes. Ademais, há que se estabelecer o que será considerado pela ANS como uma operadora 100% online. Sugere-se que esse conceito seja estabelecido por porte/tipo de produto.

- nesse caso pode dar problemas
- Isso depende da política de cada empresa. É possível manter uma plataforma totalmente online de venda de TODOS os produtos, sem obrigatoriedade de vendê-los presencialmente, no todo ou em parte.
- Muitas pessoas não tem facilidade em mexer no computador, não tem confiança até o livro que eu recebi p ver meus médicos quando fiz o plano agora não veio mais , veio um cd, e se eu estiver na rua , e se não tiver computador?
- O cliente precisa da premissa do corretor/ intermediador
- Os produtos vendidos online devem ser os mesmos presencialmente e o contrário também
- Pode ocorrer duplicidade (papel / online)

### QUESTÃO 3- As regras de venda presencial serão alteradas?

Nenhuma norma para venda presencial será alterada nessa discussão, assim como nenhum normativo será alterado. Assim, para realização da venda online, 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).



### Respostas/Observações:

- Há questões como vigência que devem ser revistas para todo tipo de venda.

- Concordo desde que seja verdadeira também a situação da questão anterior. Se a decisão for pela obrigação da venda presencial de produtos vendidos online, é provável que algumas regras da venda presencial precisem ser adaptadas.
- É necessário alterar a RN 162/07 para permitir o preenchimento da Declaração de Saúde eletronicamente, na hipótese de dispensa de médico orientador.
- As normas devem ser editadas de forma expressa, abordando todas as opções e formas pontualmente, evitando assim um entendimento diferente do que se pretende regular.
- Como não será obrigatório, não há de alterar sobre a venda on-line
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Vocês não estão chamando corretor pra verificar a perca, vocês estão fazendo a lei mais não são corretores, criem autorização pra corretor de operadoras, até o momento só existe pra comercializar seguradoras.
- A venda precisa incluir mais segmentações de produtos e mais clareza sobre a rede. O processo de venda e escolha deve ser normatizado passo a passo de modo a garantir q o consumidor defina suas necessidades primeiro e saiba o q está comprando, onde pode ser atendido e para quais serviços. Possibilidades de combinação com serviços públicos e privados podem e devem ser estimuladas.
- Revisão da documentação formal e necessidade de assinatura. Desburocratizar o processo.
- A nova realidade da globalização digital não é universal e não alcança as populações ribeirinhas e do interior, bem como exclui alguns segmentos sociais, como idosos que não interagiram com essa nova tecnologia desde a infância. Há de se pensar nas pessoas portadoras de deficiência como contratantes cegos e deficientes físicos sequelados com alguma teratogenia ou acidente pessoal incapacitante. A análise dos normativos vigentes deve se pautar pela hierarquia entre normas sem vícios de legalidade e não inovação normativa que fere princípios constitucionais importantes matrizes de outros tão importantes quanto.
- As normas que regem a venda presencial devem ser revistas e atualizadas. É preciso resguardar os direitos das partes contratantes, mas a venda deve ser desburocratizada. Por exemplo: O entendimento da ANS é que numa contratação de plano individual/familiar para um grupo familiar, deverá ser preenchida uma proposta de adesão para cada membro do grupo, o que poderia ser suprido por apenas uma proposta onde se indicasse os dados de cada beneficiário, assim como os dados do produto contratado para cada um.
- Como ficariam os direitos do cliente se ele desistir da compra? E se o cliente comprar o plano apenas para ter algum atendimento de urgência e depois solicitar o plano? Os clientes podem solicitar "online" o cancelamento do planos?
- DISCORDO...A OPERADORA EXTINGUIRÁ A FORMA PRESENCIAL.
- VENDA ON LINE NÃO DEVE EXISTIR.
- não concordo com venda online

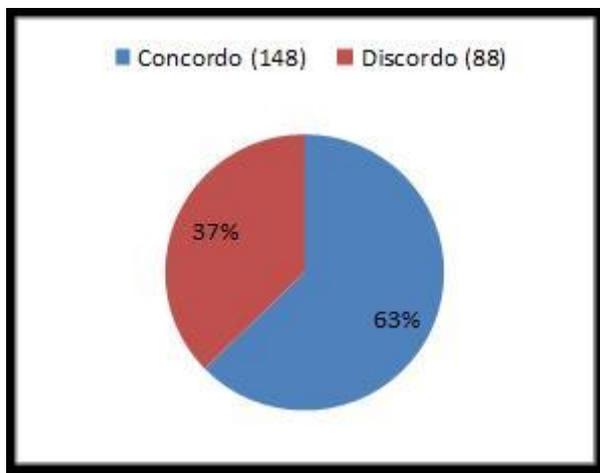
- NA FORMA ATUAL E OBRIGATORIA A INDICAÇÃO DO NOME, CPF E ASSINATURA DO REPRESENTANTE COMERCIAL, O QUE TORNA A POSSIBILIDADE DE APRESENTAÇÃO DAS OPCOES DO MERCADO UMA REALIDADE. SEM ESTA INTERVENÇÃO, AS EMPRESAS COM MAIORES RECURSOS FINANCEIROS OCUPARÃO OS ESPAÇOS DE DIVULGAÇÃO E O CLIENTE DESCONHECERA AS EMPRESAS MENORES, MUITAS VEZES MAIS BARATAS.
- Tem que ter regras amarradas e claras, para não prejudicar o usuário na hora da contratação.
- Pergunta mal formulada, comentário dúbio com resposta indevida. Não pode alterar as regras vigentes para venda presencial e as mesmas devem ser exigidas para venda online fazendo adaptações eletrônicas para isso, como o oferecimento do produto referencia onde a pessoa responde que não deseja e diz o porque não após ter lido tudo sobre o que se trata e as diferenças de um e outro. Além disso a DIPRO deve exigir que para todos os produtos ativos existam produto referencia. Deve exigir também que oferte produtos na modalidade individual familiar e referencia.
- A venda on-line já é um avanço, sem dúvida, mas é um retrocesso não aproveitar esse momento para rever também a venda física, no sentido de atualizá-la, modernizá-la e torná-la mais simples e menos burocrática.
- Se considerarmos que com a venda online a empresa aumenta consideravelmente o seu alcance comercial, talvez caiba a revisão das normas de garantias financeiras que consideram a região de comercialização (área de atuação) para fixar o valor. Exemplo: Uma operadora comercializa presencialmente plano nacional no Sudeste e por isso está taxada (para fazer suas provisões na DIOPE) numa das áreas de atuação mais dispendiosas. Uma outra operadora com plano nacional que hoje possui área de atuação região norte, decide comercializar online. Apesar dessa decisão as suas provisões na DIOPE permanecerão (na forma como está hoje) vinculadas aos valores da região norte. Ao decidir pela comercialização online, a operadora altera a logica de que seus custos administrativos estão vinculados à região de venda.
- Sempre deve ocorrer adaptações ao que já existe, sempre levando em consideração o lado mais fraco: o consumidor. Nunca deverá ocorrer perda de direitos já conquistados.
- Muitas fraudes ocorrem na comercialização dos produtos de pessoa física, devido a este não ter vigência para início da prestação de serviços. Acho que esta é uma oportunidade de reformular as características dos produtos, principalmente de pessoa física.
- Acredito que numa venda online, toda documentação deverá também ser on line, ou seja, não necessidade de assinatura de proposta e contrato.
- É importante realmente não alterar as regras hoje vigentes, pois todas as mudanças geram custo e treinamento (tempo).
- Foi realizada uma análise de impacto regulatório da normatização da comercialização online?
- Na venda online, algumas RNs deveriam ser alteradas, como por exemplo a RN 162/07, e por outro lado, o processo de venda presencial também deveria ser alterado.

- A RN 162 que trata da declaração de saúde poderá ser alterada em virtude da venda online, facilitando assim a venda presencial.
- Indiferente. Alterações na comercialização presencial podem ser necessárias. Não há problemas nisso.
- Remeto à minha observação na questão anterior. No momento, entendo que esta pode ser apenas uma nova forma de disponibilizar o acesso ao consumidor, sem necessariamente substituir o acesso presencial, por conta de ser ainda algo novo e que merece mais avaliação.
- Parcialmente. Concordamos quanto a desnecessária normatização do processo referente ao novo modelo de negócio (venda online). Todavia, necessária a revisão de alguns normativos já existentes relativos ao ingresso do beneficiário no plano de saúde, especialmente, com relação ao início de vigência do contrato, Entrevista Qualificada, alegação de DLP, e de normativos que tratam sobre os processos de fiscalização, tais como, a documentação que será aceita para comprovar a vinculação dos beneficiários ao plano de saúde, NIP's, ressarcimento ao SUS, entre outros.
- Ainda que não haja alteração das normas vigentes para venda presencial, é imprescindível que a Agência publique norma com critérios mínimos a serem seguidos pelas Operadoras nas vendas online, de forma a proteger os direitos do consumidor.
- Importante que se tenha segurança jurídica nesse primeiro momento. As alterações somente deverão vir após observadas as necessidades, que naturalmente surgirão. Novos normativos que porventura vierem a ser concebidos antes de qualquer experiência prática podem impactar negativamente no processo.
- Concordo com a presença do vendedor para que eu possa tirar minhas dúvidas
- Se houver uma simplificação para a população em geral, ela também deve beneficiar o corretor
- As regras de venda presencial devem seguir as mesmas regras das vendas online, com disponibilização presencial de todo o portfólio.
- Existem questões como vigência que devem ser revistas para todo tipo de venda.
- Porém faz-se necessário analisar quais as exigências serão adotadas, bem como incluir a assinatura digital no processo.
- Seria importante aproveitarmos o momento da regulamentação da venda online para aperfeiçoarmos as normas já existentes sobre a venda presencial (ex: possibilidade de algumas etapas do atendimento presencial serem realizadas por telefone ou site, tal como o preenchimento da declaração de saúde e sua retificação).
- acho correto
- A venda online pode imprimir um formato normativo específico, sem a necessidade de adotar o modelo presencial. É preciso desenhar os processos atuais ("As Is") do modelo em vigor e redesenhá-los em sua visão futura ("To Be"), delineando assim todas as interfaces tecnológicas e de relacionamento com o cliente, que FACILITE e AGILIZE a contratação dos planos. É necessário aplicar INOVAÇÃO NOS PROCESSOS DE VENDA online.

- Eu assinei meu contrato, se fosse online ,como ia ser ? quem vai me orientar, terei que ler tudo na internet?
- Esperando apenas que a linguagem da informação exposta seja de entendimento de todos.
- Novas normas para respeitar as regras de venda online existentes.

#### QUESTÃO 4- Plano referência

Há a necessidade de oferecimento de plano referência quando da venda on line .



#### Respostas/Observações:

- Deve haver expressa previsão de que odontologia, em qualquer tipo de venda, está desobrigada.
- Se há necessidade para a venda offline também deve haver para a online.
- Não existe a necessidade de oferecer o plano referencia para a contratação online, pois entra na questão da disponibilização do portfólio da empresa, se não tem a obrigatoriedade de expor todos os produtos virtualmente ..
- Cada operadora deve decidir quais produtos pretende disponibilizar online. Por se tratar de um processo relativamente novo, é provável que muitas empresas iniciem seus processos de venda online com planos mais simples, para depois de algum tempo, evoluir para a venda de produtos mais complexos.
- Desde que para os mesmos tipos de contratação disponível online, ou seja se a operadora disponibiliza apenas produtos individual/familiar para venda online apenas o respectivo plano referência deve ser disponibilizado e não coletivo empresarial ou por adesão.
- Sim, as operadoras devem disponibilizar todos os seus produtos, inclusive, o plano de saúde de segmentação referência.
- Ha que se observar que para planos odontológicos não ha plano referencia

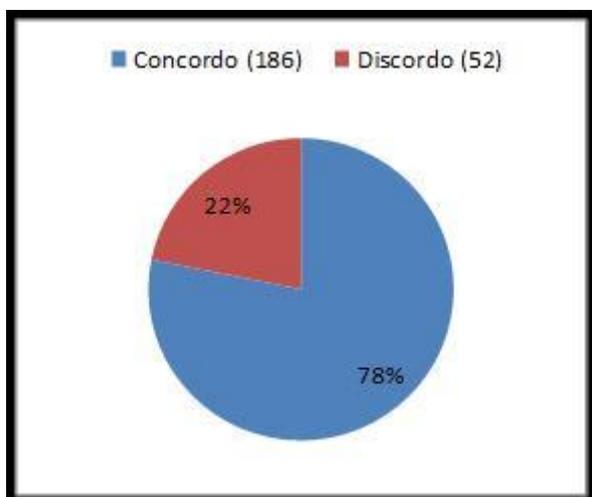
- As operadoras podem escolher os produtos para oferecer na venda online de acordo com o seu portfólio.
- O cliente é que deve analisar e buscar mais informações se necessário.
- Para o plano ser vendido on-line, teria que ser somente o mais completo, para não dar margem a discussão
- Há a necessidade de oferecer produtos de interesse da empresa e não exatamente o de referência.
- Tem que ser opção da Operadora
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Todos os produtos devem estar em todos os canais. Tb importante garantir a todo produto registrado está à venda efetivamente.
- É plenamente necessário. Para que o cliente saiba o que está comprando. Referências são sempre necessárias.
- Os valores são inviáveis para a população de acordo com a nossa realidade financeira brasileira, seria oferecer um produto sem previsão nenhuma de contratação.
- O plano referência é uma exigência da Lei nº 9.656, de 1998 e não deve ser interpretada diferente do que é exigido pelo legislador, ou seja, seja venda on line ou presencial a exigência do plano referência é uma prescrição legal por tipo de contratação, não dando margem para discricionariedade do Administrador Público.
- Não é necessário que a oferta de plano referência seja obrigatória. O interessado já tem em mente que produto quer contratar. Deve ser opcional a oferta do PR.
- Em função da necessidade de explicação mais detalhada do produto.
- O que seria um "plano referência"?
- PERCEBEM COMO A VENDA SERÁ SELETIVA ? ESTA PERGUNTA É A PROVA !
- PLANO REFERENCIA É UMA PIADA !! NENHUMA OPERADORA OFERECE !!
- não concordo com venda online
- COM CERTEZA. INCLUSIVE O PRODUTO REFERENCIA PRECISA SER OFERECIDO PESSOALMENTE TAMBEM. APESAR DO CLIENTE ASSINALAR E ASSINAR QUE RECEBEU A OFERTA E NAO ACEITOU, A MESMA NAO OCORRE EM NENHUMA OPERADORA EM SAO PAULO.
- Os mesmos planos serão ofertados, somente altera a forma de aquisição.
- A Lei 9.656/98 é clara. Tem que ofertar ao usuário na hora da contratação do plano, o plano referência.
- Obrigatoriamente, com assinatura com token do beneficiário concordando em não aceitar
- Se a lei exige essa oferta para que outros planos sejam ofertados, então tem que cumprir independente do forma da venda.

- Se é uma previsão legal, não há que se falar em necessidade de oferecimento, uma vez que não é facultativo.
- Acho que todos devem ser oferecidos, apesar de não concordar com venda on line
- O que seria Plano Referência????
- Há a necessidade de oferecimento de plano referência quando da venda on line , desde que seja ofertado o plano assistencial online. Para produtos odontológicos somente, não há necessidade de se ofertar o plano referência.
- Seguindo as regras atuais, sim.
- A empresa deve poder optar por quais planos deseja vender online, mas o plano referencia deve ser ofertado na venda presencial, sempre, cf prevê a regulamentação
- obedecer a legislação de oferecimento do plano referência
- Como dito anteriormente, o portfolio das vendas on-line não necessariamente deveria ser o mesmo da venda presencial. A exigência do oferecimento do plano referência conforme regulado atualmente não é eficaz.
- Todos os produtos registrados devem estar disponíveis na plataforma.
- Como será facultado oferecer apenas alguns tipos de planos, essa faculdade também deverá ser estendida ao Plano Referência, ou seja, caberá a operadora definir ou não a oferta do Plano Referência.
- Mantendo a coerência com a questão anterior, sobre a manutenção das regras atuais, o plano referência deve ser disponibilizado como primeira opção ao consumidor num acesso on line, com o devido destaque e orientações sobre o mesmo, antes de seguir para a oferta de outros produtos. Neste caso, pensando em ambiente virtual, a opção do plano referência deveria ser obrigatoriamente a de primeira apresentação e escolha antes de qualquer outra e não deve ser colocada como algo para escolher entre conhecer esta proposta ou outras. Isso só aconteceria se o consumidor optasse por não aderir ao mesmo. Pode-se pensar, inclusive, em uma opção para que o consumidor registre o motivo de sua não aceitação do plano referência, que possa ser fonte de informação para o futuro.
- Considerando os argumentos lançados na questão 2 aliado ao fato de que não implica em cerceamento da venda a sua disponibilização apenas no modo presencial, entendemos que, na venda online, o consumidor deverá apenas ser cientificado quanto a existência e disponibilidade do plano referência e que o mesmo foi oferecido nos termos do disposto no artigo 12, § 2º da Lei nº 9656/98, e que caso tenha interesse em adquirir o referido plano deverá se dirigir presencialmente em locais pré-definidos pela operadora.
- Não só necessário como obrigatório o oferecimento de plano referência nas vendas online.
- O oferecimento do plano referência no ato da contratação de um plano de saúde é uma obrigação legal, conforme parágrafo 2º do art. 12 da Lei 9656/98.
- Achamos viável o oferecimento do Plano Referência caso seja disponibilizado produtos com a mesma segmentação (Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia) e o mesmo tipo de contratação (Individual/Familiar, Empresarial ou Adesão). Não, caso seja oferecido apenas produtos com outra variação de segmentação ou exclusivamente odontológica.

- As autogestões não são obrigadas a disponibilizar o plano referência.
- Deveria existir previsão expressa de que odontologia está desobrigada em qualquer tipo de venda.
- A oferta do plano referência é obrigação prevista na Lei 9.656/98 (artigo 10, parágrafo segundo)
- No art. 5º, “a” da minuta de norma sugere-se a que seja dispensada a oferta de plano referência para venda de plano exclusivamente odontológico, independente do tipo de classificação da operadora, em atendimento ao art. 10, §3º da Lei 9.656/98. Sugere-se, ainda, que as operadoras, na venda online, ofertem o plano referência para os planos não odontológicos por meio de informações claras e adequadas, mas que sua contratação se efetive presencialmente, nos casos em que o CEP do cadastro do beneficiário não esteja na abrangência do produto referência registrado na ANS.
- nao a necessidade.
- Não entendi a pergunta.
- não sei que plano é esse
- O plano referência é o plano mínimo. Os produtos vendidos pela internet devem ser os mesmos vendidos presencialmente. Não se pode criar outros apenas para venda na internet. O que está em discussão é a forma do consumidor adquirir o plano e não a criação de outros planos.
- Concordo que os produtos oferecidos sejam escolhidos pela operadora
- Não. Normalmente as operadoras não comercializam.

#### QUESTÃO 5- Envio de informações

A responsabilidade do envio de todas as informações (fiscalização ou qualquer outra área) que forem necessárias a regulação é da OPERADORA.



### Respostas/Observações:

- A responsabilidade deve ser do ofertante, que pode ser uma administradora de benefícios.
- Cabe a operadora dispor de sistema que possibilite a obtenção de todos os dados regulatórios, sendo o canal de vendas online mais uma forma e que este apresente subscrição para sua efetivação.
- Deve ser também das Corretoras, Representantes, Agência e Vendedores, responsabilidade solidária
- Entendo que a responsabilidade deve ser da operadora desde que a venda seja realizada diretamente pela operadora, através de seu portal corporativo.
- A responsabilidade deve ser analisada caso a caso, não se pode apontar um único responsável.
- Deverá estar explícita na venda on line o local e documentos que os futuros beneficiários deverão comparecer e apresentar à Operadora para o caso de haver DLP.
- Nos casos em que o beneficiário realizar demandas, este deve comprovar o que estiver alegando, ressalvado o caso de não possuir acesso.
- A ANS deve participar do processo.
- Não entendi a questão.
- A normativa em questão deve deixar espaço para a Operadora provar que o beneficiário deixou de fornecer informações essenciais ao fechamento do contrato ou as forneceu de forma fraudulenta.
- Como acontece na venda presencial
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- O consumidor pode autorizar comunicação de dados no momento da compra.
- Compartilhado com a empresa ou a pessoa. No que tange a isenção da documentação física, esse item deve dividir a responsabilidade entre contratante e contratado.
- Deve haver um padrão. E alguém fora da operadora que fiscalize se este padrão está sendo seguido. Para a segurança do usuário.
- Cada operadora deve cuidar dos seus dados, lógico que toda a ajuda da ANS é bem vinda.
- Porém, há que se ter mecanismos de controle de veracidade das informações prestadas pela operadora pela ANS.
- A parte interessada deve enviar o que for solicitado e o que for necessário para embasar e comprovar suas alegações.
- Ok. só acho que a ANS poderia ver o lado das operadoras, pois existem muitos cliente de má fé. As alterações nas Nip's foram excelente, promovendo a interlocução do cliente com a operadora, entretanto, fica muito desproporcional um cliente abrir uma nip sem razão e perdermos pontos na classificação das operadoras. Vocês deveriam calcular os pontos

apenas das Nip procedentes em favor do cliente e notificar o cliente que utiliza este recurso de ma fé.

- Se a venda não for feita diretamente pela OPS, o agente de vendas deve ser implicado de alguma forma para evitar atos lesivos às OPS e ao mercado.
- não concordo com venda online
- desde que a venda somente possa ser efetivada após análise da documentação anexada
- A responsabilidade principal é da Operadora, porém, se necessário, o usuário deverá ser instado a manifestar-se e apresentar documentação contrária, pois se apenas houver apresentação de documentos e informações pela Operadora, poderá ser ferido o direito ao contraditório e a ampla defesa ao usuário, prevista constitucionalmente.
- É da operadora e da administradora desde que criaram este híbrido de responsabilidades com a RN 195/196. Onde ora um é responsável por parte do processo perante ao beneficiário e outro por outra parte. Quando na prática o que se vê é que o dono dos beneficiários é a administradora que em muitas vezes nem envia para a operadora os documentos comprobatórios do vínculo do beneficiário com a empresa a qual está "vinculado" por força da RN 195
- É quem detém as informações.
- Da operadora e das corretoras também que comercializam os planos de saúde
- Cada personagem tem seu papel. O próprio governo deverá ter sua parte de obrigação na regulação do mercado e no desempenho de sua obrigação na área de saúde.
- Considerando a venda online, a documentação comprobatória seguirá no mesmo formato.
- Aí é que está o perigo. Se houver venda online deve ser normatizada pela ANS
- Não sei a pergunta foi bem compreendida mas o proponente é co responsável pelas informações fornecidas
- Em dois pontos: quando da presença da administradora de benefícios, esta deve se responsabilizar pelas informações inerentes. Também as informações prestadas pelo próprio beneficiário, ou contratante (PF ou PJ) que está comprando on-line. Cada um responsável pelas suas informações. Todos temos capacidade cognitiva de responder pelos nossos atos.
- As informações fornecidas pelos beneficiários deverão ser de responsabilidade do mesmo, ou seja, erros, má-fé, dolo e eventuais fraudes nas informações fornecidas, não poderá ser imputada à operadora a responsabilidade ou multa.
- Pela permanência da obrigatoriedade das regras atuais no sentido de responsabilizar a operadora pela sua atuação no setor, perante o órgão regulador.
- A plataforma de vendas online poderá ser utilizada também pelas empresas Administradoras de Benefícios, sendo certo que, em muitos casos, as mesmas são responsáveis pela guarda de muitas informações, especialmente no que se refere a cobrança das mensalidades (já que a operadora não pode emitir cobrança diretamente aos beneficiários de planos coletivos). Sendo assim, sugere-se a inclusão da expressão em destaque "é da Operadora e da Administradora de Benefícios, conforme o caso".

- A operadora é responsável pela manutenção e envio de todas as informações necessárias a regulação no âmbito da saúde suplementar.
- A responsabilidade deverá ser compartilhada entre a operadora e o responsável pela aquisição do plano de saúde, seja o próprio consumidor ou pessoa jurídica.
- Sugerimos que a Administradora de Benefícios seja inserida no rol de empresas que responderão solidariamente com o envio de informações, quando for necessário.
- Para cumprimento deste item o formulário de venda online terá que ter crítica quanto ao preenchimento errado de dados pelo beneficiário, possibilitando que a Operadora impessa a venda de planos e entrada de beneficiários com dados incompletos.
- A responsabilidade do envio de todas as informações deve ficar a cargo do Plano de Saúde.
- A responsabilidade deve ser do ofertante, que poderia se tratar de uma administradora de benefícios.
- Porém, é necessário que seja regulado se a Operadora poderá manter documentação apenas em meio digital.
- Sugere-se que o caput do art. 4º da minuta de norma apresentada preveja a responsabilidade da Administradora, quando esta desempenhar o papel de comercializadora do plano, nos termos do disposto na RN 196/2009. Sugere-se, ainda, a previsão de que cabe ao contratante e ao beneficiário manter as informações atualizadas.
- acho correto
- Da OPERADORA, das ADMINISTRADORAS, das CORRETORAS e das ENTIDADES DE CLASSE (no caso de contratos coletivos por adesão).
- acho que vcs terão mais processos , porque eu dei meus documentos, preenchi um contrato e mesmo assim a operadora amil cadastrou meu nome errado na carteirinha.
- A responsabilidade é mútua, já que a venda online deixa ser um canal mundial. Assim, a ANS deve assegurar que o tipo de "site" comporte informações e opções que trata ao consumidor a transparência necessária na contratação, mas a operadora tenha mecanismos também de confirmar que o usuário é realmente o usuário e se o que ele informa é verídico. Assim, a ANS possui banco de dados para essa ferramenta e deve dispor às operadoras.
- Somente para venda 100% online, portal web oficial da operadora.

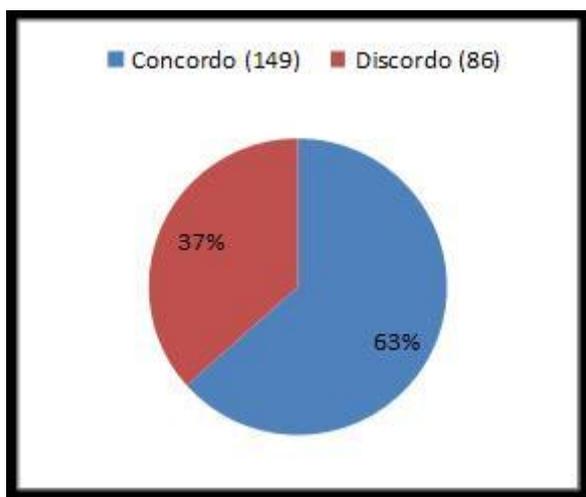
**QUESTÃO 6- Quando começará a vigorar o plano vendido remotamente? Qual a data que marca o início da vigência do plano de saúde vendido online?**

**Sugestão 1 do Grupo Técnico**

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, poderá ser utilizada como data de início da vigência por ser uma data simples e fácil de ser localizada no sistema de venda virtual e não necessita de maiores debates.



#### **Respostas/Observações:**

- A operadora não tem ingerência sobre pagamentos feitos a outrem, inclusive porque a legislação define pagamento de taxa de administração e Administradoras de Benefícios de forma apartada.
- A opção que pode ser utilizada é de venda programada, onde adesões realizadas de x a x dia tem vigencia data y
- Obrigatoriamente no pagamento da primeira mensalidade
- Deve ser a data da assinatura da proposta. As operadoras que façam funcional a data de pagamento. Não deve existir dualidade.
- Acredito que diante da possibilidade de arrependimento, o início da vigência deva ser exclusivamente do pagamento, e quanto a este deva ser retirado o "para outrem", devendo a venda online ser realizada apenas pela operadora e o recebimento de valores também apenas por esta. A existência de intermediários via online pode dar margem a fraudes e prejuízos a todo o mercado.
- Acredito que para operacionalizar o processo, mediante a conferência dos dados, documentação e entrevista qualificada, devem ser disponibilizadas para escolha do cliente,

datas futuras de vigência conforme prazos operacionais da operadora para validação de todas as informações.

- Há que se aprofundar o debate. A sugestão da data a partir do pagamento é boa, mas, não resolve todos os problemas. Sem maiores explicações, a sugestão do texto acima, indica que o cliente pode procurar atendimento a partir de efetuar o pagamento, sem contudo explicar quando o valor efetivamente foi ( e se será) reconhecido pela Operadora. Feriados, erros na transação, recibos imprecisos, etc., são exemplos de problemas que precisam ser pensados. Sugiro que a data seja a partir do pagamento, mas, após o efetivo reconhecimento do recebimento pela Operadora e a ciência do cliente (como sugere o texto abaixo).
- Mas deveria ter um prazo de pelo menos 48hs para ativar o plano para questões de análise cadastral da operadora.
- Entendo que necessite de maiores detalhes, pois a venda on line demanda mais pendências.
- deverá haver opções de data de vigência, pois muitas vezes os vencimentos estão vinculados a estas datas.
- Muito arriscado
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Nessa opção quem vai receber a comissão a própria operadora.
- O pagamento da primeira mensalidade deverá ocorrer após a conferência da elegibilidade do cliente ao plano.
- Penso que nesse caso a contratação pode não ser concluída, por assim achar que após a venda ser realizada online, o mesmo imaginar que sua contratação já está ativa, gerando um conflito de interesse. Pois não basta realizar a venda, se o cliente não enviar as cópias dos documentos e assinar a proposta de adesão, do contrato ou efetuar o 1º pagamento, não comprovaria sua adesão ao plano. Além de querer exigir a cobertura de 24 horas para urgência e emergência após a venda online.
- Todo debate que discute o interesse público e segurança jurídica é válido e necessário. A data da assinatura da proposta de adesão firma um contrato que no caso de planos de saúde deve prevalecer por ser a expressão formal do negócio jurídico e seus efeitos, não podendo ser substituída pelo boleto de pagamento sem vínculo temporal que retroaja à data da assinatura do pacto, respeitando os limites fixados pela Lei. Da forma proposta se dificultará o controle judicial por falta de vínculo entre o boleto de pagamento e a proposta de adesão.
- Se o pagamento for direto à OPS ou outrem que a represente, fica fácil estabelecer a data do pagamento como data de início da vigência. Porém, se na venda on line, for gerado um boleto, a data de pagamento somente poderia ser considerada como data de início da vigência do contrato, após a confirmação do pagamento pela instituição bancária. Nesse caso, poderá haver confusão em relação às datas.
- data da adesão de acordo com proposta/ fechamento
- ISSO FERE A COBERTURA DE URGENCIA DE 24 HORAS...A OPERADORA FIRMARÁ PRAZOS DE VIGÊNCIA MAIORES PARA ATENDER SEUS INTERESSES E A NECESSIDADE DA ANS E O

PREJUDICADO SERÁ O CLIENTE. COMO FICA A PORTABILIDADE COMUM OU A ESPECIAL NO CASO, QUANDO UMA OPERADORA QUEBRA, POR EXEMPLO, SE A OPERADORA DETERMINAR ESSA VIGÊNCIA / QUITAÇÃO ?

- SOU CONTRA A VENDA ONLINE !
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas
- CONSIDERANDO O QUE JA ESTA EM VIGOR, DESDE QUE A OPERADORA VIABILIZE O PAGAMENTO ON LINE NO MOMENTO DA ADESAO DO CONSUMIDOR (VIA BOLETO BANCARIO OU CARTAO DE CREDITO).
- É fácil estabelecer a data de assinatura de um contrato adquirido via internet. Não se deve permitir qualquer cobrança antes da assinatura do contrato.
- prazo máximo de 30 dias para operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão.
- o prazo máximo seria de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão
- A interpretação do termo "pagamento "é dubia. Seria o pagamento e portanto o início da carência determinado na quitação do boleto, por exemplo, ou no seu recebimento por parte da operadora?
- desde que esse pagamento somente possa ser feito após análise das documentações e não no momento da formalização da proposta online
- Continua vigente a data da "assinatura" da proposta, sendo que, nas vendas virtuais seria considerada a data de preenchimento da proposta online, ou o pagamento, o que vier primeiro, independentemente a quem for direcionado o pagamento. Ao preencher o formulário, deverá ser obrigatório o envio de email de confirmação com toda a documentação ao usuário e também gerar protocolo, o qual será considerado para fins de comprovação para a fiscalização. Ou seja, se o usuário preencheu hoje uma proposta, ao concluir o preenchimento será gerado automaticamente o protocolo e confirmação por email.
- Pergunta nada a ver com a resposta. A data deve ser a data da assinatura online com token e quando foi contratado o plano online. Provavelmente terá um pagamento com cartão de credito na primeira compra.
- Pode-se fazer todo o trâmite da documentação e outros procedimentos e somente cobrar no final para fechar a contratação.
- Sugiro que o pagamento da venda online possa se dar também por meio de cartão de crédito, como ocorre nos EUA
- Haja vista que a operadora é a responsável entendo que ela deva ter ciência do pagamento para que entre em vigor. Sem isso fica impossível a análise do cliente e tomada de decisões.
- O primeiro pagamento é realizado diretamente para o corretor (agente da venda) e muitas vezes o cliente e/ou corretor realizam a fraude da proposta de adesão, com o intuito de utilizar os serviços de urgência e emergência.

- Deve valer no ato, e o pagamento via online também
- prazo máximo seria de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão
- Considerando a possibilidade de a operadora convidar o beneficiário a uma perícia e considerando o disposto no Parágrafo 2º do artigo 6º da RN 162 a operadora necessitará de um prazo para diligenciar junto ao beneficiário antes do plano entrar em vigor e provavelmente será um prazo superior a minuta da RN em comento.
- Porém, deve - se vincular o início da vigência ao primeiro pagamento, independente da proposta de adesão.
- Proposta não necessariamente significa a aceitação. De alguma forma o proponente deve retornar com um aceite as condições preconizadas na proposta de adesão e partir de qual data passa a vigorar o plano contratato
- Faz-se necessário prazo de 5 dias para ajustes operacionais pela Operadora
- Seria interessante um prazo inicial para vigência da cobertura, pois será necessário a conferência das informações prestadas pelo cliente por parte da operadora.
- Neste situação, o prazo máximo seria de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão.
- concordo que a data de pgto possa ser utilizada como data de início de vigência, mas facultando a operadora uma prazo para analise e aceitação do risco, mesmo após o pgto.
- Verificar a possibilidade de compensação no caso de cheques
- A data do primeiro pagamento deve ser caracterizada como início de vigência tanto para venda on-line quanto para a venda física.
- Desde que o beneficiário só tenha acesso ao boleto de pagamento após a validação da documentação pela Operadora.
- TEM QUE TER A DATA DA VENDA E A DATA DA VIGÊNCIA, SEMELHANTE AO PME E SOMENTE APÓS PAGAR O BOLETO A LIBERAÇÃO DOS CÓDIGOS.
- Entendemos que a opção é viável, desde que realizados alguns ajustes. O primeiro ajuste é com relação ao pagamento. A operadora ao disponibilizar o canal de vendas online, de cara, oferece ao consumidor as formas de pagamento que serão por ela aceitas. Nesse sentido, apenas as formas de pagamento disponibilizadas pelas operadoras é que devem ser consideradas, para o início de vigência do contrato, sempre, a partir da confirmação eletrônica de pagamento pela instituição bancária. Não concordamos com o pagamento feito à outrem. Sugerimos excluir esse texto de eventual redação.
- É imprescindível a definição da data de vigência do contrato, pois esta informação irá impactar diretamente no direito de arrependimento do consumidor.
- Levando o em conta o entendimento supra, acredito que o início da vigência do contrato deve ser a partir da data do primeiro pagamento, independente desse desembolso ser feito direto à operadora ou para outrem, ou a partir do 16º dia da assinatura da proposta virtual, caso a OPS não se manifeste pela aceitação do beneficiário, o que ocorrer primeiro.

- A data da vigência a mesma data da assinatura
- A sugestão deverá ser melhor explicada quando se refere a palavra outrem para evitar judicialização para a operadora
- Concordamos com a primeira opção, mas o pagamento só deverá ocorrer após a entrega e análise da documentação. A operadora terá 10 dias corridos para proceder com a análise e se tiver alguma pendência, ela terá após os 10 dias, 72 horas para finalizar o processo.
- Deverá iniciar da data do primeiro pagamento.
- A data da adesão deve ser utilizada como data de início da vigência, a exemplo do que ocorre na contratação de qualquer seguro.
- A operadora não tem ingerência sobre pagamentos feitos a outrem, inclusive pois a legislação determina o pagamento de taxa de administração e Administradoras de Benefícios de forma apartada.
- Desde que garantido o direito de arrependimento previsto no CDC
- Discordamos por alguns aspectos: - Se o cliente pagar em final de semana ou quando houver feriados? Pior ainda se houver feriado local quando a Operadora e beneficiário forem localizados em endereços diferentes. - Como a Operadora enviará o cartão de identificação em prazo tão exíguo?
- Não acho seguro vendas totalmente online , podem haver fraudes , fui fraudada em meu cartão de crédito. No qual me causou muitos transtornos . Prefiro um profissional que possa me atender e tirar as dúvidas quando eu precisar , pois posso assinar uma coisa online e depois ser outra . Não confio .
- Sugere-se que o art. 6º, “a” da minuta de norma seja redigido da seguinte forma: a) Data da confirmação do pagamento do boleto ou qualquer outra forma que demonstre realização de pagamento, independente do desembolso ser feito a operadora ou a outrem; ou Entende-se que deve ser considerado como termo inicial de vigência, o momento em que a operadora tiver a confirmação do pagamento do boleto – sem o qual não se poderá verificar a sua realização. Entende-se, ainda, que as hipóteses previstas nas alíneas “a” e “b” do art. 6º da minuta de norma sejam tratadas expressamente como alternativas, permitindo à operadora a adoção de qualquer uma delas. Também deve ser possibilitado que o início de vigência e a data do vencimento possam ser escolhido pelas partes, o que permitirá ao contratante se programar para a rescisão de contrato com uma operadora e início de novo contrato com nova operadora.
- pegou boleto pagou e vigencia
- Concordamos inicialmente. Que fique claro, porém, a necessidade de simular os processos futuros ("to be") dessa nova modalidade on line, o que implica em avaliar dentre outras questões, a da vigência do contrato.
- a venda online, para funcionar plenamente, segundo a lógica de consumo digital, inclusive, deverá estar aliada à um sistema de pagamento online). A data de vigência da proposta deverá estar vinculada à confirmação deste pagamento à Operadora, seja por um cartão de crédito ou o sistema pagseguro, por exemplo. Mas eu não colocaria, nesse sistema, a opção de imprimir boleto e pagar em banco, pois isso criaria espaço para gaps difíceis de

administrar – a ótica seria que se o processo é eletrônico, ele deve ser inteiramente eletrônico).TODA A DOCUMENTAÇÃO PREENCHIDA ONLINE, INCLUSIVE A DECLARAÇÃO DE SAÚDE. COM TOTAL EXPLICAÇÃO. SUJEITO À PROCESSO ADMINISTRATIVO EM CASO DE FRAUDE. SUPORTE TELEFÔNICO PODE SER NECESSÁRIO.

- paguei meu plano um dia e meu atendimento só foi liberado 13 dias depois
- A data de início deve ser a data de validação das informações pela Operadora. E esta só pode emitir boleto após a validação da proposta, nunca no ato da adesão da proposta. Assim, caso a operadora emita o boleto, ela declara que conferiu as informações e documentação enviada pelo consumidor.
- Entendemos que precisa ter a análise dos dados pela operadora e o retorno ao cliente. Posteriormente, deve ser correlacionado o primeiro pagamento o que validaria a vigência do contrato, fato que ja é rotina em contratos presenciais.
- Liberar para o cliente somente após confirmação bancaria do 1º pagamento, conforme qualquer portal de venda online. não tem valor o protocolo de venda sem a confirmação da quitação pela operadora.

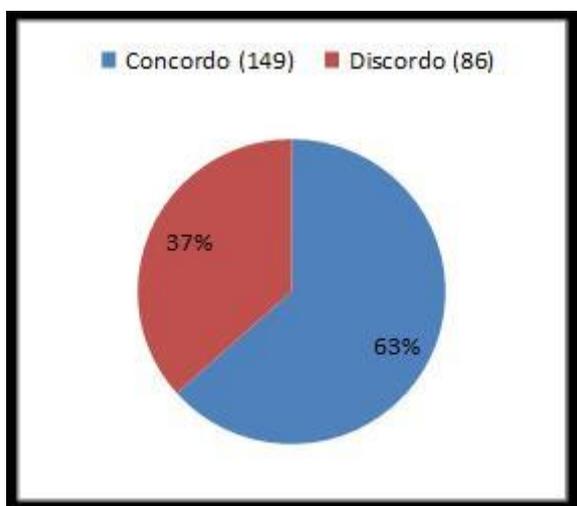
**QUESTÃO 6- Quando começará a vigorar o plano vendido remotamente? Qual a data que marca o início da vigência do plano de saúde vendido on line?**

#### **Sugestão 1-B do Grupo Técnico**

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, poderá ser utilizada como data de inicio da vigência por ser uma data simples e fácil de ser localizada no sistema de venda virtual e não necessita de maiores debates.



### Respostas/Observações:

- As informações devem ser imediata. Não deve existir tempo de retorno. O site de acesso já deve contemplar as normativas de vendas.
- Acredito que seja de extrema importância que no mecanismo de confirmação da proposta, o sistema force a baixar de todos os documentos necessários ao contratante, para não configurar um contrato por adesão "puramente", pois quando o beneficiário tiver algum problema, ele poderá consultar os documentos baixados.
- A data de assinatura da proposta de adesão deveria ser vinculada à data do 1º pagamento também. A análise da empresa das informações passadas pelo futuro beneficiário deveria acontecer antes da emissão do boleto do 1º pagamento. Assim, quando o boleto for emitido, todas as partes já estariam de acordo com a venda e o desembolso comprovaria a assinatura da adesão ao plano.
- Acredito haver possibilidade de projeção de datas futuras para que a operadora tenha tempo (mínimo de 48 horas) para analisar dados e documentos necessários para a venda on line, permitindo também o consumidor escolher uma melhor data e, mediante o retorno da operadora sobre análise da documentação, o plano deverá entrar em vigor na data disponibilizada e escolhida no processo inicial de contratação.
- A venda deve passar pelo crivo da Operadora quando necessário, evitando possíveis fraudes ou esquemas fraudulentos por parte do beneficiário.
- A senha poderá ser utilizada para uma infinidade de informações, tais como acompanhamento de solicitação de proposta, o que não pode caracterizar assinatura. A assinatura tem que estar atrelada ao momento do "li e concordo" com os termos do contrato, PRC, CPT, DS e outros documentos necessários para ciência das condições do plano contratado. Esse kit com todos os documentos, que pode ser um termo de contratação, deve ser apresentado ao cliente somente após a análise da operadora e realização de perícia, se houver, , momento no qual também já será apresentado o boleto.
- teste
- é preciso separar quando for contratação de plano odontológicos, pois não exigem perícia e é menos burocrático o processo
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- As operadoras irão vender e receber comissão.
- Concordo, mas faltou dizer o prazo para oferecer a caixa de diálogo - se é em seguida, se ele vai receber e-mail depois ...
- A emissão do protocolo não será suficiente se a caixa de diálogos não for impressa conjuntamente às orientações do corretor de planos de saúde. Deve-se ter em mente que a qualificação da entrada do beneficiário no plano pode passar pelo crivo discriminatório de seleção de risco do preposto, em razão de idade ou doença e lesão preexistente. Desta forma, o ente regulado deve justificar cada decisão da pré-venda, incluindo motivação para encaminhamento de perícia médica ou odontológica e que possa também ser facultada a contratação particular de prestador na composição dessa perícia pelo contratante a fim de

não configurar uma abusividade prejudicial à vontade do contratante, como estabelecimento de Coberturas Parciais Temporárias indevidas e descabidas.

- Inclusive, deve-se avaliar a confirmação do pagamento da primeira mensalidade. Assim, a data de início do contrato é a finalização de todo esse processo.
- poderia ser considerada aceita a proposta no ato do primeiro pagamento, as carências e regras podem variar muito de plano odontológico e plano médico. no caso do odonto se os campos obrigatórios estão corretamente preenchidos, a proposta pode ser aceita e todas as informações sobre prazos e carências o consumidor recebe antes de fechar o plano.
- A data da assinatura com a concorrência da OPS deve ser entendida como o momento que foi apresentada a intenção de aderir, mas a data do primeiro pagamento deve prevalecer para o início da vigência do contrato.
- ESTE MECANISMO SÓ FAVORECE A OPERADORA , NÃO HÁ NADA AQUI A FAVOR DO CONSUMIDOR, MESMO COM TANTA TECNOLOGIA PRA TORNAR AS COISAS MAIS "ÁGEIS".
- não concordo com venda on line, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas
- Na proposta de adesão, a proponente é a operadora e não o consumidor. É a operadora que faz uma oferta ao público. O consumidor adere a essa oferta.
- ACEITAR ESTA CONDICAÇÃO E O MESMO QUE VIABILIZAR A DEMORA E O EMBARACO NA ACEITACAO DE CLIENTES COM PROBLEMAS DE SAUDE OU COM IDADE ACIMA DE 59 ANOS.
- prazo máximo de 30 dias para operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão.
- O restante da contratação deveria seguir os mesmos passos para os planos comercializados fisicamente. O sistema de vendas on line deveria já ter a possibilidade de anexação da documentação pelo usuário. A convocação para eventual perícia não condiciona ao ingresso do usuário ao plano, apenas condiciona a questão de DLP e CPT.
- Pergunta nada a ver com a resposta. A data de assinatura é que vale. Se por acaso a operadora constatar que o beneficiário não atende aos requisitos cancelará o plano após análise. mas se o beneficiário tiver alguma intercorrência neste íterim estará coberto com cobertura para urgência e emergência de 24 h. Se não for assim, esqueçam a venda on line.
- Mas a vigência só vai iniciar depois do primeiro pagamento.
- o prazo máximo seria de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão
- Penso que a proposta de adesão pode ter a data da solicitação pelo futuro cliente, entretanto a data da entrada em vigor após as análises e confirmações pela operadora ou intermediário. Acho fundamental os avisos e disclaimers com características dos produtos, informações sobre carências e etc. Adesão não precisa ser contratação, mas interesse em adquirir o plano.
- Deve ser acrescentado no diálogo o porque da necessidade de perícia, bem como uma resposta no ato da compra como é feito pessoalmente.

- Não tenho certeza se é a melhor forma, pessoas idosas podem ter problemas com isso.
- Acredito que a data de adesão ao plano deve seguir o mesmo formato dos planos individuais. Contudo, a confirmação será feita mediante pagamento da 1ª mensalidade, após confirmação de adesão ao plano de saúde no protocolo.
- Quanto a assinatura é necessário que a ANS tenha um parecer prévio do STJ, para a validade do mesmo, pois caso contrário a Operadora em uma possível ação judicial irá perder a ação, pois sabemos que o jurídico é assistencialista.
- Sugiro a necessidade do cliente anexar foto recente diferente da registrada no documento de identidade. Isso ajudará a operadora a avaliar a necessidade de realização de perícia médica.
- Neste situação, o prazo máximo seria de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão.
- Não haveria necessidade de regulamentação do prazo de retorno da Operadora?
- O mecanismo de compra deveria ser o preenchimento da proposta de adesão on-line pelo comprador, seguido do envio, após análise dos dados da operadora, do boleto correspondente, e assim que o comprador efetivar, ou seja, pagar o boleto, começa a vigência do contrato.
- Quando for declarada DLP, como será realizado o oferecimento de CPT ou Agravo? Caso solicite ao beneficiário comparecimento para perícia ou bloqueio de DLP qual será o status da proposta?
- A data para definição do início de vigência deverá ser a data de pagamento, após finalizado o processo de análise da proposta (Declaração de Saúde, CPT, Perícia).
- No entanto, em ambos os casos, deve haver um limite para este prazo entre o início do processo e a finalização do mesmo, com a devida confirmação da contratação. Hoje, temos relatos de casos em que o consumidor encaminha presencialmente uma proposta e fica aguardando por um tempo indeterminado o retorno, principalmente em casos de idosos ou com DLP. Ou seja, este é um tema que deve ser melhorado tanto para a venda presencial quanto para a oferta virtual.
- Porém, deve ser estabelecido um prazo para a Operadora realizar suas verificações e dar o devido retorno para o consumidor sobre a aplicação ou não de carência por DLP ou agravo, fixando o lapso temporal prévio à vigência do contrato, sob pena de dificultar ainda mais o acesso aos consumidores a este serviço de caráter público.
- Ao final do preenchimento do formulário eletrônico, o beneficiário deverá assinalar o "li e concordo", que deverá aparecer no fim de uma lista onde conte todas as informações necessárias para a tomada de decisão como aplicação ou não de carências e necessidade ou não de realização de perícia medica, assim como de todas as características do seu produto a ser contratado. E após dar o "ok" no "li e concordo", deverá aparecer numa caixa de aviso e ser encaminhado para o e-mail a notícia de que seu plano entra em vigência a partir da data do primeiro pagamento, independente desse desembolso ser feito direto à operadora ou para outrem, ou a partir do 16º dia da assinatura da proposta virtual, caso a OPS não se manifeste pela aceitação do beneficiário, o que ocorrer primeiro. Neste último caso, a

operadora deverá disparar automaticamente um email para o beneficiário avisando-lhe sobre o início da vigência de seu contrato e com o 1º boleto em anexo.

- Por isso prefiro o vendedor para que tenha minha cobertura mais rápido
- A redação da minuta de IN, segundo o que consta da minuta de Guia de Venda, em sua questão 2, assegura que começará a vigorar o plano vendido remotamente, atendendo a entendimento do 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. Indo à regra indicada no Anexo da IN 23 (DIPRO), tem-se que, de fato, a assinatura do contrato é determinante para definir a data de aniversário do reajuste ANUAL. O que se está pretendendo acertar aqui é a venda online que, a rigor, destina-se às pessoas que irão ADERIR a contrato pré-existente. Veja que há uma grande diferença! Uma coisa é o início IMEDIATO da vigência de contrato assinado com pessoa jurídica – para o efeito de definir a data de aniversário/reajuste – quando, de um modo geral, nenhum beneficiário se vincula de imediato. Não há, portanto, cobertura a ser assegurada. A assinatura de contrato é entre pessoas jurídicas, que não são destinatários do plano. Outra coisa é, como se prevê e se pretende, de haver venda online, destinado às pessoas que irão aderir a contrato já vigente. Ao menos nas vendas de planos coletivos. A movimentação dos dados cadastrais dessa pessoa – analisadas, inseridas na base da Operadora, emissão de carteira etc,- demanda um tempo que não pode ser considerado imediato, sob pena de se negar a própria realidade. Assim, propõe-se que a vigência da Adesão implantada seja definida em conformidade com a regra de negócio, não podendo ser adiada para além do pagamento realizado, que deve ser entendido como sendo o desembolso (qualquer desembolso) em boleto com data de vencimento prevista. Ou seja, a data de vencimento do boleto – data de pagamento ou do primeiro desembolso – é o que define o início da vigência. Vale dizer: mesmo que, por opção sua, o beneficiário pague antecipado o boleto, o início da vigência de seu plano não se antecipa por isso.
- Deverá iniciar da data do primeiro pagamento, sendo certo que o boleto apenas poderá ser disponibilizado após o recebimento de todas as informações do beneficiário e analisada a sua habilitação para o plano (considerando o universo limitado das autogestões).
- A proposta de adesão já deve conter todas as informações necessárias para a tomada de decisão do contratante, como os casos em que se aplicam carências, necessidade de perícia médica etc. Essas informações, devem ser disponibilizadas durante o preenchimento da proposta, através de caixas de diálogo. Ao final do preenchimento, a proposta contendo as informações consolidadas seria disponibilizada para a adesão do contratante.
- Sugiro a disponibilização de uma "chat online" para esclarecimento de dúvidas, com o envio do histórico da conversa para um endereço eletrônico indicado pelo consumidor e com o devido protocolo de atendimento
- Entende-se que a senha poderá ser utilizada para uma infinidade de outras informações (ex: acompanhamento de solicitação de proposta), não podendo se caracterizar como assinatura de forma genérica. A assinatura tem que estar atrelada ao momento da assinatura virtual (art. 7º da proposta de norma) com os termos do contrato, proposta de redução de carência, CPT, declaração de saúde e outros documentos necessários para ciência das condições do

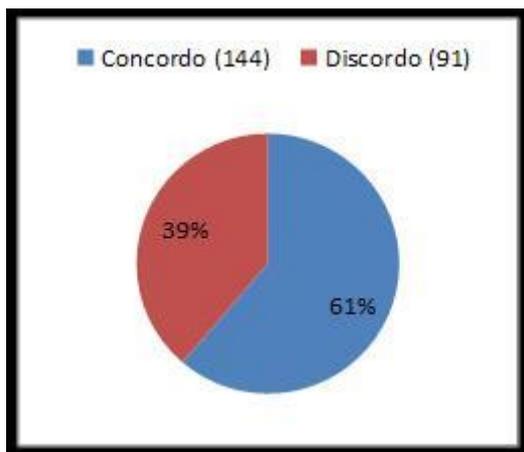
plano contratado. O aceite eletrônico estará em um ambiente seguro, no qual o cliente terá entrado através de digitação de senha.

- Gente que absurdo, dúvida... A contratação irá cair drasticamente. Quem vai ler e fazer esse passo a passo todo p contratar um plano de saúde , QUAL DIFERENÇA DE TER UM PROTOCOLO E TER A COPIA DO CONTRATO?
- Porém, como a ANS e a Operadora vão saber se quem tomou ciência disso ou até quem fez o plano foi o próprio usuário interessado? Por meio de certificado digital?
- Correlacionar e definir forma de associar a informação do pagamento da primeira parcela.
- Perfeito.

**QUESTÃO 6- Quando começará a vigorar o plano vendido remotamente? Qual a data que marca o início da vigência do plano de saúde vendido online?**

#### **Sugestão 2 do Grupo Técnico**

O pagamento do boleto marca o inicio da vigência (maior segurança para o consumidor em definir a data), com definição de prazo máximo de 25 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão.



#### **Respostas/Observações:**

- Deve-se, no entanto, ressaltar que a regulamentação não deve fixar apenas uma forma de pagamento (boleto). Além disso, pode ocorrer do beneficiário pagar o boleto antes do vencimento e a operadora não ter concluído a análise, de forma que a redação deve ser aprimorada.

- O prazo máximo de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão.
  - Prazo longo demais.
  - 25 dias é muito tempo. Deve ser no máximo 10 dias (corridos).
  - A operadora só deveria liberar o boleto para pagamento após efetuada a análise da proposta de adesão e sanadas eventuais dúvidas relativas a questionários de saúde, aplicação de carências etc.
  - O prazo para resposta está muito extenso, se o consumidor efetua o pagamento e todos os pré-requisitos estão de acordo, o contrato tem que vigorar de imediato, caso o beneficiário omita qualquer informação necessária, deve ser previsto na norma a penalidade para tal infração.
  - A análise da proposta de adesão pela empresa deve acontecer antes do pagamento, mas concordo que a data do pagamento seria a data de início da vigência.
  - A data de vigência deve ser algo contratual com base em data disponibilizada pela operadora e escolhida pelo beneficiário, podendo ser entre 2 a 10 dias úteis.
  - O boleto não deve ser gerado antes da análise da Operadora.
  - Não entendi a sugestão.
- 
- A partir do momento que efetuar o pagamento o cliente entende que já tem o produto e para um atendimento emergencial isto fará diferença.
  - SMJ, o código civil estipula em 15 dias esta data para propostas de seguro, e entendo ser este prazo mais razoável.
  - deverá haver um prazo fixado para início após o pgt do boleto. Ex: se pagou dia 08 poderá optar por vigência 10 ou 15. O controle é melhor
  - Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
  - Porque não faz isso agora.
  - 25 dias é muito!
  - A celebração do contrato de plano de saúde é um ato complexo e não pode ser confundido com um contrato remoto simples, verbal ou tácito. O contrato é firmado por quem o assina e não se considera que o pagamento pode ser feito por terceiro que não o contratante no que tange à estipulação de um contrato a favor de outrem. Um contrato remoto online deve esclarecer as situações em que uma das partes não tenha capacidade e legitimidade para assinar ao contrato. A inclusão das testemunhas para assinar o contrato é um requisito muito relevante caso seja necessário o controle judicial e tal requisito está esquecido na proposta de vendas online de planos privados de saúde.
  - Deve - se considerar dias úteis ou dias corridos? Além disso, acredito que em 05 dias úteis a Operadora poderá analisar o pedido do beneficiário. As Operadoras conseguem responder NIPs em prazos recordes.

- É complicado impor à OPS um prazo para concluir determinado processo, quando pode haver alguma pendência por parte do contratante.
- se o boleto é pago, confirmamos a adesão. se o boleto não é pago após "x" dias determinados pela Operadora, o plano é cancelado. as regras devem ser diferentes para odonto e medicina, porém, a análise de dados "sem declaração de saúde" no caso de odonto é mais rápida
- SE O PROCESSO É ON LINE, POR QUE 25 DIAS ? POR QUE EM FULL TIME A OPERADORA JÁ NÃO FAZ TODA SUA ANÁLISE DE RISCO E ACEITAÇÃO?
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas
- O consumidor não é o proponente. Ele aderiu à oferta e a partir dessa adesão já existe o vínculo jurídico.
- Apenas faço observação quanto ao prazo. Entendo que deva ser considerado em dias úteis, e definido um prazo menor.
- A DATA DE ADESAO DEVE SER MANTIDA E A OPERADORA DEVERA VIABILIZAR QUE O PAGAMENTO SEJA FEITO NO MESMO DIA. O PRAZO PARA ANALISE E IMPUTACAO DA CPT DEVEM SER MANTIDOS CONFORME REGULAMENTO.
- prazo máximo de 30 dias para operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão.
- A vigência não pode estar condicionada ao aceite, para planos individuais/familiares, apenas para planos coletivos, que exigem análise de condições de ingresso.
- Pergunta nada a ver com a resposta, leva a pessoa a responder errado. A data é a da compra online.
- Prazo bem razoável.
- o prazo máximo seria de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão
- Prazo máximo seria de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão
- No mundo digital, 25 dias para receber uma resposta de vigência parece uma eternidade. Creio que este prazo seja um grande impeditivo do projeto, pois o consumidor ficará inseguro em comprar. De nada adianta liberar a venda online se o consumidor apesar de poder comprar, ficará com inseguranças e não comprará de fato. O que quero dizer é, se vamos vender online, precisamos não só considerar as regras atuais do mercado, mas trazer a agilidade do mundo online para o processo.
- entendo que prazo de análise da operadora deve ser o mesmo utilizado para a venda presencial
- A operacionalização em alguns casos não são tão ágeis, podendo atrasar por falta de documentação, análise médica, etc.

- Concordo, mas entendo que 25 dias é muita coisa para retorno. Sugiro 15.
- O pagamento da primeira prestação pecuniária não é entregue para a Operadora e sim para o corretor (agente da venda).
- Deve-se, no entanto, ressaltar que a regulamentação não deve fixar apenas uma forma de pagamento (boleto).
- Prazo muito longo. A data de adesão é a data que o cliente aderiu ao contrato, ou seja, no dia que fez a compra online. O prazo de 25 dias é um verdadeiro absurdo.
- Não sendo obrigatório a opção de pagamento em boleto, podendo ser apenas em cartão de crédito, com pagamento online (e-commerce).
- prazo máximo seria de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão
- Sugestão: diminuir o prazo de 25 dias para 15 dias para a operadora dar resposta ao consumidor!
- Sugiro reduzir o prazo de 25 dias. Muito tempo! 7 dias corridos estão de bom tamanho.
- Considerando a possibilidade de a operadora convidar o beneficiário a uma perícia e considerando o disposto no Parágrafo 2º do artigo 6º da RN 162 a operadora necessitará de um prazo para diligenciar junto ao beneficiário antes do plano entrar em vigor e provavelmente será um prazo superior a minuta da RN em comento.
- Há que se estabelecer também um período de desistência do produto pelo consumidor com reembolso dos valores pagos.
- Nem todas as operadoras fazem cobrança por boleto. Não deve haver pagamento se não houve aceitação prévia das condições contratuais firmadas entre as partes (\*Reportando a pertinente pergunta formulada na questão 8)
- Neste situação, o prazo máximo seria de 30 dias para a operadora dar resposta para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão.
- Concordo, mas acho o prazo de 25 dias deve ser reduzido para 15. E deve ser estabelecido também para o cliente um prazo para o pgto do boleto, passado este prazo as informações necessárias para a correta análise do risco por parte da operadora devem ser atualizadas pelo cliente.
- O maior problema seria o casamento dos prazo de início de vigência com o da realização da entrevista qualificada e perícia nos casos de CPT.
- entendo ser a melhor forma, após análise da documentação e deferimento, encaminha-se boleto e do pagamento tem inicio o contrato. Assim o associado poderá definir, inclusive, a melhor data para pagamento e inicio do plano.
- O pagamento deverá ocorrer somente após a finalização da análise da proposta (Declaração de Saúde, Perícia - se houver, aplicação de CPT, entre outras). Como contribuição, pode-se definir o prazo máximo de 25 dias, para que o processo de contratação remota aconteça.

Caso esse prazo seja superado, a proposta iniciada remotamente deverá ser cancelada, e o beneficiários, caso ainda deseje a contratação, deverá iniciar nova proposta.

- E, se este retorno não acontecer em 25 dias, qual será a consequência? Reporto as observações feitas na questão anterior. E se a operadora utilizar esta proposta como mais um mecanismo indevido de regulação, voltado a grupos mais vulneráveis?
- Não concordamos apenas a condicionar o pagamento através do boleto. Por se tratar de venda on line outras formas de pagamento devem ser consideradas. Quanto ao prazo nada a opor.
- Prazo muito longo!
- O primeiro pagamento só deve ser realizado após resposta da operadora para o consumidor sobre a análise da proposta de adesão. Assim, eventual prazo deve ser estabelecido a contar da data de assinatura da proposta de adesão e não do pagamento, justamente para que a empresa dê uma resposta ao consumidor e ele possa finalizar ou não a contratação, efetuando o primeiro pagamento.
- Conforme resposta anterior.
- A vigência da Adesão implantada deve ser definida em conformidade com a regra de negócio, não podendo ser adiada para além do pagamento realizado, que deve ser entendido como sendo o desembolso (qualquer desembolso) em boleto com data de vencimento programada. Ou seja, a data de vencimento do boleto é o que define o início da vigência. Vale dizer: mesmo que, por opção sua, o beneficiário pague antecipado o boleto, o início da vigência de seu plano não se antecipa por isso. Em relação ao prazo de 25 dias para haver a resposta ao consumidor sobre a análise da proposta, nada a opor.
- Como explicitado anteriormente, a adesão deve marcar o início da vigência.
- Ressalta-se que a regulamentação não deve fixar apenas o boleto como forma de pagamento. Além disso, pode ocorrer de a operadora não ter concluído a análise e o beneficiário pagar o boleto antes do vencimento, de forma que deve-se aprimorar a redação.
- Como funcionará a devolução dos valores caso o cliente não concorde com eventual carência imposta pela Operadora? O cliente estará coberto nesse período?
- Concordamos com o posicionamento, mas sugere-se que o art. 6º, “a” da minuta de norma seja redigido da seguinte forma: a) Data da confirmação do pagamento do boleto ou qualquer outra forma que demonstre realização de pagamento, independente do desembolso ser feito a operadora ou a outrem; ou. Entende-se que o termo inicial de vigência deve ser o momento em que a operadora tiver a confirmação do pagamento do boleto. Já a inclusão do “ou” após “outrem,” é para permitir que as alíneas “a” e “b” sejam tratadas expressamente como alternativas, permitindo a opção de adoção por um delas.
- De imediato após a aceitação da operadora
- Correto
- prazo de 25 dias p me dizer se vão liberar ou não?
- Somente pagamento por boleto é válido? E o pagamento através de gateways de pagamento ou sub-adquirentes?

- A análise deve ser respondida em no máximo 72hs para não haver prejuízo ao cliente no caso de estar saindo de um plano para outro.
- Porém a operadora e a ANS poderiam validar as informações em até 8 dias
- Desde que a documentação já tenha sido analisada e o cliente tido ciência da análise de forma virtual.
- A operadora terá várias datas de pagamento, humanamente impossível controlar isso.

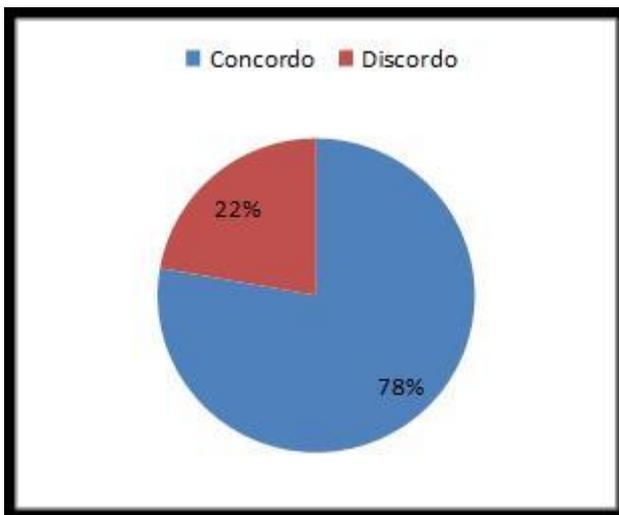
**QUESTÃO 7- Considerando que os contratos de planos de saúde podem ter cláusula de renovação automática a partir do fim de sua vigência inicial (art. 13, L 9656/98), como adequar a previsão ao mecanismo de venda online?**

#### **Sugestão do Grupo Técnico**

Sugestão de que algumas cláusulas tenham na venda online uma melhor “garantia” de que a cláusula vá ser lida (uma facilidade que poderemos ter com a venda online). 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.

Para as cláusulas de renovação automática e opção de cobrança (conforme IN 23), deve haver caixa para a opção do consumidor.

O consumidor deve se manifestar sobre a opção pela renovação automática, e caso opte, isso será “confirmado” através de pagamento de boleto no primeiro mês do ano seguinte.



**Respostas/Observações:**

- A renovação automática está prevista em Lei, não cabe o beneficiário aceitar ou não. Exigir do beneficiário essa opção não solucionará o problema decorrente de impossibilidades de cobrança de algumas formas de pagamento que podem ser escolhidos pelos beneficiários (como o cartão de crédito). O Guia deveria deixar claro que se o beneficiário não atualizar as informações para viabilizar o pagamento, importará em reconhecimento de imediata rescisão tácita do contrato.
- Exceto com a necessidade de confirmação de renovação automática, devendo o consumidor formalizar caso não tenha interesse na renovação, mas caso não se manifeste o contrato deverá ser considerado renovado.
- Acredito que o contrato todo deva ser atentamente lido pelo cliente e somente após isso escolher a opção Li e concordo. O fato de destacar cláusulas importantes pode descaracterizar a necessidade de ler o contrato como um todo. Sugiro então que exista um documento como existe hoje na Amil Dental, nomeado de contrato transparente, que traz um resumo das condições do contrato, de forma que o cliente possa ter melhor entendimento das condições gerais.
- Concordo, pois nem todos leem as condições e isto é de suma importância
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Quem vai cobrar assinatura de próprio punho dos beneficiários em caso de omissão na declaração de saúde.
- Acredito que ele tenha que solicitar o cancelamento via algum campo, pois ele pode esquecer de pagar o boleto na data de vencimento, pagar alguns dias depois, mas querer continuar com o plano
- Não se tem estudo publicado comprovando por amostra pesquisada que haverá garantia de leitura de cláusula na venda on line, portanto não se deve presumir uma aceitação segura numa marcação pela opção li e concordei em favor do consumidor. A renovação automática dos contratos de planos de saúde é taxativa por ter natureza jurídica sucessiva, e se está confundindo renovação automática com cláusula de rescisão contratual unilateral e distrato, o que deve ser padronizado pela ANS, incluindo o estabelecimento de multas em caso de rescisão e mora no adimplemento das obrigações contratuais.
- Entendo que, independente de opção ou não por parte do consumidor, no caso de pagamento do primeiro boleto do ano seguinte, creio que desta forma, ele confirma a intenção de renovação do prazo contratual por mais 12 meses. Caso não efetue o pagamento, considera-se então cancelado/não prorrogado o contrato.
- o consumidor quer mais facilidade, pode-se desenvolver "FAQ" e "modelo de contrato transparente", mas muitos campos "li e concordo" não é usual. em relação a renovação automática não é viável, pois o cliente ainda não conhece o produto e sua necessidades. no período de renovação, caso ele não queira pode ser feito o cancelamento.
- Concordo desde que devidamente fiscalizados e que os clientes, assim como as OPS, sejam julgados de forma igualitária, pois muitos usuários não costumam ler até o final os termos.
- Não tem sentido, o processo admissional se repetir após 12 meses.

- O Plano de saúde deve ser entendido como um contrato continuado. A opção de renovação automática transforma o plano em "parcelamento de tratamentos pretendidos", podendo comprometer a sustentabilidade da OPS. A renovação automática deve ficar clara e explícita, podendo ter janela de "li e concordo" específica.
- QUE PROTOCOLO O CLIENTE RECEBE DA VERACIDADE DE SUAS RESPOSTAS ? QUEM GARANTE QUE O QUE ESTÁ EM SISTEMA, SERÁ O QUE FOI ASSINALADO PELO CLIENTE ? DEVERIA HAVER DUPLO OPTIN...COMO UM EMAIL DE CONFIRMAÇÃO DE ASSINATURA DE NEWSLETTER OU COISA ASSIM.
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas
- Acredito que deve manter a regra atual renovação automática
- A renovação é automática por força de lei. Não cabe perguntar ao consumidor e supor, no seu silêncio ou manifestação contrária, que a lei está sendo afastada.
- DESDE QUE A OPERADORA ENVIE OBRIGATORIAMENTE POR CORREIOS AO CLIENTE A VIA IMPRESSA, EM LETRAS GRANDES (CAIXA 14) PARA O CLIENTE.
- Pode ser exigido que as operadoras adotem prática feita em outros setores em que há renovação automática de contratos adquiridos via internet, no qual, em data próxima ao fim do contrato, é encaminhado e-mail para o contratante no qual se informa que o fim do contrato está próximo, que haverá renovação automática e quais os procedimentos o consumidor deve tomar se não quiser renová-lo.
- Pergunta nada a ver com a resposta. Da mesma forma que qualquer contratação on line, a pessoa recebe um e-mail, comunicado informando que a vigência do plano está para terminar e se deseja continuar ou fazer portabilidade para outro, caso continuar, clicar em concordo e assinar com token. Caso deseje cancelar o plano deve ter uma possibilidade para isto neste momento. Caso deseje fazer portabilidade o site da operadora deverá permitir a emissão dos documentos necessários para a portabilidade. Em caso do beneficiário não responder considera-se que deseja continuar com o plano. A operadora não poderá cancelar. Até porque estamos falando de "renovação automática", não é isso?
- A lei exige que os planos sejam por prazo indeterminado, razão pela qual, ainda que se admita uma vigência mínima, a renovação deve se dar obrigatoriamente de forma automática.
- Sugiro que as regras da venda online sejam as mesmas da venda presencial onde a renovação é automática, de acordo com a Lei 9.656/98
- A legislação estabelece renovação automática. Em regra, ninguém contrata um plano de saúde por tempo determinado. Assim, havendo o interesse de cancelar o contrato, o consumidor deverá comunicar a operadora.
- A renovação automática está prevista em Lei, não cabe o beneficiário aceitar ou não. Exigir do beneficiário essa opção não solucionará o problema decorrente de impossibilidades de cobrança de algumas formas de pagamento que podem ser escolhidos pelos beneficiários (como o cartão de crédito). O Guia deveria deixar claro que se o beneficiário não atualizar as

informações para viabilizar o pagamento, importará em reconhecimento de imediata rescisão tácita do contrato.

- Acredito que somente um li e concordo seja suficiente.
- Deve ser como a venda pessoal. Aderiu, pagou a primeira, está valendo a data da compra.
- Entendo que a renovação automática deve ser para todos os casos, ficando com o beneficiário a responsabilidade de cancelar o contrato quando este não for mais de seu interesse.
- A renovação deve ser necessariamente automática.
- Para melhor operacionalização os contratos devem ser com renovação automática, devendo o consumidor se manifestar a opção de cancelamento.
- O mecanismo de "li e concordei" não é útil na prática para ressaltar a importância de algumas cláusulas do contrato, seria interessante apresentar as duas opções para o consumidor, tanto o contrato inteiro quanto algum tipo de quadro resumido com os aspectos essenciais.
- Entendo que como trata-se de plano individual a renovação deverá ser automática, devendo apenas ter a informação no documento de adesão.
  
- Só haverá renovação com o efetivo recebimento da primeira parcela do ano seguinte, após os 12 primeiros meses de vigência.
- O consumidor deverá no ato da contratação manifestar sua ciência quanto a renovação automática, e caso ele não queira permanecer com o plano ao final de 12 meses, ele deverá solicitar o cancelamento do plano ou a portabilidade do mesmo. A mesma prática também deverá manifestar sua ciência e concordância sobre os itens previstos no GLC.
- Este já é um modelo utilizado para renovação automática de seguros e outros serviços. Mas, temos sempre que lembrar que se trata de um plano privado de assistência à saúde e não pode haver lacunas que prejudiquem o acesso do consumidor ao serviço contratado. Normalmente, ele recebe um lembrete impresso ou virtual antes, que pode ser em um período de 60 (sessenta dias) antes do vencimento, contendo orientações gerais e o informe de que sua concordância será expressa pelo pagamento do valor devido referente ao primeiro mês do início do próximo período de vigência. Num exemplo extremo, um consumidor que esteja em uso de atendimento de forma emergencial (uma internação, por exemplo) tem que ser protegido e ter seu direito garantido neste momento da renovação, considerando os mecanismos online. Ou seja, questões que já estejam registradas como possíveis problemas na relação presencial devem ser evitadas e não transportadas para um relação virtual. E, de preferência, que haja a discussão de soluções para as mesmas, independente de qual forma se dá a relação entre a operadora e o consumidor.
- Entendemos o mesmo destaque deverá ser dado as cláusulas de vigência e de rescisão antecipada com a imposição de multa, pois são cláusulas muito judicializadas.
- Segundo o Art. 13 da Lei 9656/98, os contratos de planos de saúde têm renovação automática a partir do vencimento do prazo inicial de vigência, não cabendo a cobrança de

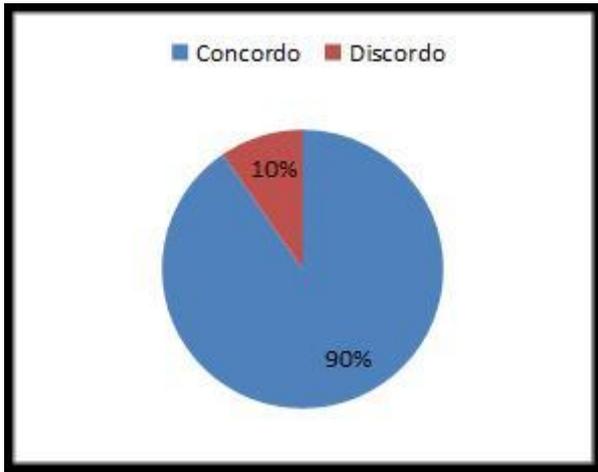
taxas ou qualquer outro valor no ato da renovação. Tal previsão, além de afrontar a lei, pode gerar confusão para o beneficiário.

- Deverão ser seguidas as mesmas regras do contrato presencial.
- Esta disposição apenas poderá se dar para plano individual. Os planos coletivos, há apenas a adesão a disposições já contratadas pelo pessoa jurídica, cabendo apenas a ciência do beneficiário quanto aos termos do contrato.
- Todas as cláusulas, inclusive relação da rede credenciada, carência e CPT devem, necessariamente, fazer parte do contrato de adesão. A renovação automática é confirmada através do pagamento referente ao primeiro mês do ano seguinte.
- Não cabe ao beneficiário aceitar ou não, a renovação automática está prevista em Lei. Exigir do beneficiário essa opção não solucionará o problema decorrente de impossibilidades de cobrança de algumas formas de pagamento que podem ser escolhidos pelos beneficiários (como o cartão de crédito). O Guia deveria deixar claro que se o beneficiário não atualizar as informações para viabilizar o pagamento, importará em reconhecimento de imediata rescisão tácita do contrato.
  
- Entende-se que imputar ao contratante a obrigação de selecionar a renovação automática pode acarretar mais problemas que benefícios. Dessa forma, entende-se que em atendimento à lei, ao fim da vigência inicial do contrato, se não houver manifestação do contratante no sentido de cancelamento, o contrato terá renovação automática, mantendo-se a prestação de serviços nas mesmas condições.
- EU tenho milhes de duvidas ainda,sobre carência,exame,e não seria pelo computador que eu iria ler tudo isso , a nossa vida é corrida fui orientada a dar aqui minha opiniao e com 17 telas já estou quase desistindo imagina ler tuuudo isso , mais as clausulas, se desejo continuar, renovação automática , isso vai dar muito mais processo com certeza.
- A lei 9656/98 não está sendo alterada. Os plano de saúde possuem renovação automática e isso não é item para confirmar ou não. Porém é importante destacar quais as formas de extinção do contrato de plano de saúde (inadimplência - fraude). Porém a ANS, até agora não deu a devida importância a área de abrangência do plano vendido, pois será o maior problema, já que um consumidor de Recife pode comprar um plano que só tem cobertura no Rio de Janeiro.

**QUESTÃO 7.B- 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 do Grupo Técnico**

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



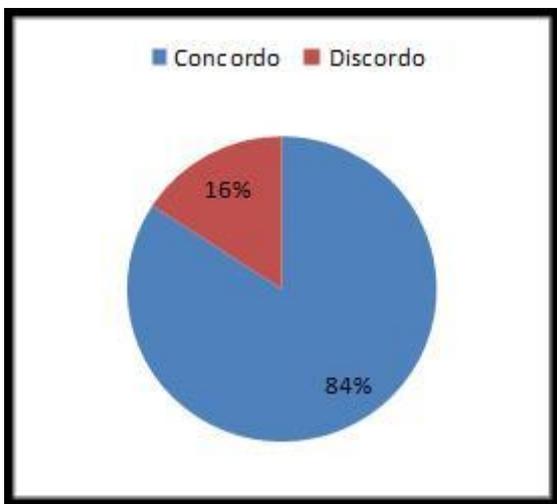
#### Respostas/Observações:

- Não ficou clara a redação deste tópico.
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- As formas de cobrança deve ser oferecidas conforme a possibilidade de cada OPS e não impostas pelo normativo. Concordo que o contrato Online deve apresentar de forma clara qual a opção de cobrança e possivelmente uma hierarquia de possibilidades, caso o beneficiário aceite diferentes formas de cobrança, caso a primeira escolha venha a falhar. Por exemplo: cartão falha, tenta-se boleto.
- E O BENEFÍCIO DA DÚVIDA ? E O DIREITO DE ARREPENDIMENTO OU DE ALTERAR VENCIMENTO, POR EXEMPLO ?
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas
- Resposta não tem nada a ver. boleto, debito bancário, cartão de crédito
- Direito do consumidor optar pela melhor forma de pagamento que lhe convir.
- Quais empresas em questão? As plataformas online poderão receber o pagamento por meio de seus sistemas e meios de pagamento e repassar a operadora ou somente a operadora poderá receber e repassar ao comércio eletrônico em questão
- O pagamento deve ser unicamente por boleto bancário, visto que, se for débito automático, o cliente terá problema para cancelar o contrato.
- Entendo que para a opção online, as empresas podem oferecer as formas de pagamentos.
- Desde que fique claro ao beneficiário a modalidade que escolheu. Além disso, a OPS fica obrigada a comunicá-lo sobre eventuais atrasos e as consequências.
- Esta disposição apenas poderá se dar para plano individual. Os planos coletivos, há apenas a adesão a disposições já contratadas pelo pessoa jurídica, cabendo apenas a ciência do beneficiário quanto aos termos do contrato.

**Questão 8 - 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?**

#### **Sugestão do Grupo Técnico**

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.



#### **Respostas/Observações:**

- Discordo apenas do termo "certificação digital", pois é bastante abrangente e pode ter uma série de interpretações no que tange à "certificação". Acredito que Assinatura eletrônica seja mais viável, e para esta seja determinado que a operadora ofereça o registro dos dados digitados pelo cliente, atrelados à data, hora e IP da máquina.
- Uma norma infralegal ou orientação expressa são suficientes, até porque a tecnologia evolui mais rapidamente que as discussões regulatórias.
- Mas acho que a senha deva ser complementada com documento digitalizado

- Não burocratizar para os planos odontológicos
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- O que mais incomoda nos corretores são as devoluções por divergência de assinatura, documentos ilegíveis. Como será, terá Pendencia, contrato declinado, repique.
- Desde que com a premissa de zero papel
- Entendo que a certificação digital é o único meio legal para dar eficácia ao negócio jurídico feito de forma on line, o que se afasta da realidade da população por ser oneroso. Sem a certificação digital certamente causará fragilidade na relação jurídica com digitalização de assinaturas somente ou senhas que poderão ser clonadas. Os consumidores mal têm o Cartão Nacional de Saúde impresso para atendimento no SUS em seus bolsos. Imaginar a certificação digital para todos os potenciais contratantes por meio de token é uma utopia sem tamanho, em especial para os contratantes individuais e familiares que são a parte mais vulnerável dessa relação jurídica.
- A venda on line deve ser aberta a todos, assim como de costume, sem burocracias e senhas. Após a venda, o cliente passa a ter um espaço com campos de login e senha.
- A regulamentação da ANS não deve impedir que outras formas de identificação seguras possam ser aplicadas, como biometria e fotografia do titular com um protocolo gerado no ato da interação.
- QUEM GARANTE QUE É O CLIENTE QUE ESTÁ FAZENDO O PROCESSO ? E SE FOR UM VENDEDOR PILANTRA SONEGANDO INFORMAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE SAÚDE ? DE QUEM SERÁ A RESPONSABILIDADE ? DO CLIENTE ?
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas
- SOMENTE O CERTIFICADO DIGITAL TEM VALIDADE LEGAL. CORRE-SE O RISCO DE UMA CONTRATAÇÃO SEM O CONHECIMENTO DO TITULAR, O QUE ACARRETARÁ INFORMAÇÕES ERRADAS NA DECLARAÇÃO DE SAÚDE E GERARÁ OBRIGAÇÃO DE PAGAMENTOS POR QUEM NÃO ESTÁ CIENTE. EXEMPLO: UMA EX-ESPOSA PODERÁ FAZER UM PLANO COLOCANDO O MARIDO COMO TITULAR, ELA E OS FILHOS COMO DEPENDENTES, SEM O CONHECIMENTO E CONSENTIMENTO DO MESMO.
- Muitas perguntas para uma resposta única concordo e discordo que não tem nada a ver com a pergunta. Desculpe mas muito mal construído o questionário. Assinatura com token (melhor opção) ou com login e senha no site do plano. Poderia ter opção de imprimir assinar, digitalizar e inserir arquivo no próprio site da operadora como última instância ou entregar impresso e assinado na operadora ou enviar por correio com AR. Mas de qq forma o plano está contratado online quando a pessoa ao se cadastrar colocar todos os dados e informar que concordo e assinar com token.
- Concordo com duas opções: a certificação digital para quem possui; e a criação de login e senha para quem não possui certificado digital. Digitalização de assinatura não tem segurança jurídica.

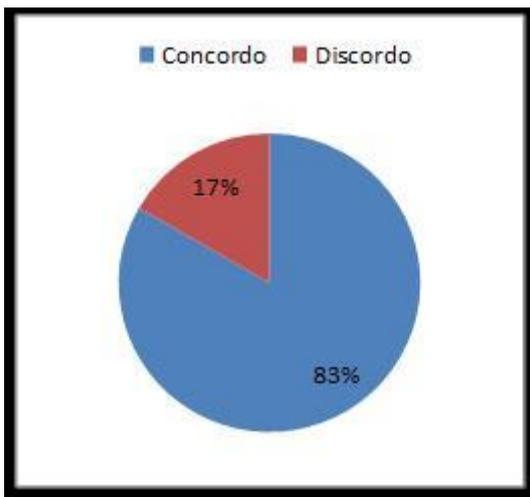
- É de total responsabilidade da empresa que está realizando a venda online a segurança das informações ali presentes, incluindo os dados pessoais dos consumidores.
  - Apenas não concordamos com a certificação digital
  - A mera digitalização do documento com a assinatura à mão do beneficiário é suficiente. Seguros de carros já são vendidos/renovados assim.
  - É necessário que a ANS tenha um parecer prévio do STJ para validade do mesmo, pois caso contrário a Operadora em uma possível ação judicial irá perder a ação, pois sabemos que o Judiciário é assistencialista.
- 
- Concordamos com a opção de se gerar a proposta de adesão após preenchimento eletrônico, devolvendo este mesmo documento de forma digitalizada contendo assinatura em todas as páginas da proposta.
  - Poderia, opcionalmente, à critério do comprador, se o mesmo tiver certificação digital, utilizá-la, porém bastaria login e senha como ocorre nas vendas por internet nos demais setores da economia.
  - Impressão e digitalização? Não são considerados meios vulneráveis perante o Judiciário?
  - Concordamos parcialmente, acreditamos ser necessário estabelecer exatamente os critérios que a ANS entende como válido para assinaturas através de senha, uma vez que será utilizado em defesas NIP, ressarcimentos, processos, etc.
  - importante definir como será a assinatura através de senha e como isso será comprovado para a ans
  - Atualmente na certificação digital não é viável em especial ao público PF.
  - Reporto as observações anteriores.
  - Qualquer pessoa de posse de documentos de outro podera então acessar e adquirir em nome deste, se não houver assinatura pessoal!
  - Além dessas poderia fazer contato telefônico e gravar a ligação para fins probatórios.
  - No caso das perícias médicas deverá especificar a necessidade para menores de 01 ano e maiores de 59
  - Mais adequado que seja uma lista indicativa e não taxativa, como aparenta ser. Por exemplo, a biometria, igual à senha, hoje é utilizada em diversas instituições financeiras na mesma proporção de segurança buscada. Ademais, há outras técnicas que estão sendo utilizadas e que asseguram máxima segurança, tais como a geolocalização. Enfim, não se pode pretender listar taxativamente modelos de reconhecimento/identificação do pretendente a beneficiário de plano de saúde, sob pena de engessar técnicas inovadoras que trazem cada vez mais segurança para o ambiente virtual.
  - As carências já são mecanismos de proteção ao contrato. A utilização da senha no sistema deve ocorrer ao final do preenchimento da proposta e ser exigida para a concretização da adesão.

- Entende-se que dentre as assinaturas virtuais válidas deve ser incluída a possibilidade de “assinatura eletrônica” ou “assinatura digital” vinculados à data, hora e IP da máquina. Sugere-se alterar a redação do art. 7º da proposta de norma para: a) Certificação Digital; b) Senha após cadastro Protocolo de aceitação/concordância gerado após a confirmação do pagamento”; c) Assinatura enviada pelo consumidor em documentos digitalizados e d) assinatura eletrônica ou assinatura digital. A sugestão da alteração da alínea “b” é para permitir que a senha mencionada não seja confundida com a utilizada pelo beneficiário para acessar a área logada (área do beneficiário) no portal da operadora.
- É fundamental. O consumidor deve ter e-mail válido, que será indicado na proposta de adesão e o qual será o endereço online do consumidor. Toda e qualquer comunicação da operadora e da ANS serão validadas nesse e-mail indicado.

**Questão 8.B - 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?**

#### Sugestão do Grupo Técnico

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.



#### Respostas/Observações:

- Podendo, no entanto, ele desistir de finalizar a compra ao final da leitura completa.

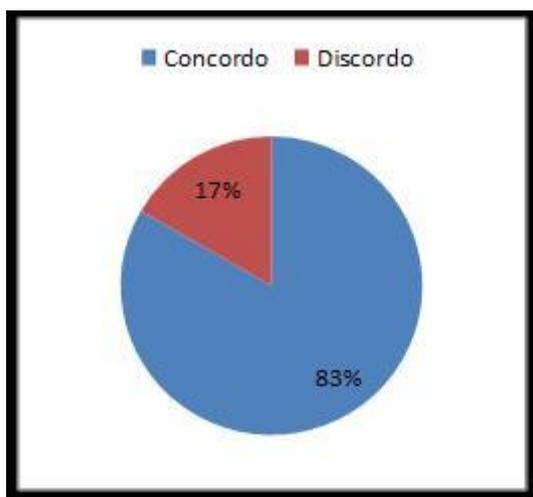
- A operadora precisa definir regras operacionais para a venda online e se a forma de envio da assinatura ficar à critério do cliente, a operação deverá se adaptar às 3 formas. Entendo que caiba à operadora escolher o melhor formato.
- A não ser que seja através de certificação digital
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Quem vai ficar com a comissão.
- Não concordo que a senha seja um substituto da certificação digital que firme um contrato de plano de saúde por não estabelecer segurança jurídica entre as partes, considerando o risco de aumento da judicialização nesse sentido.
- o aceite eletrônico e o pagamento já bastam
- Concordo em parte. Algumas cláusulas específicas podem ter uma nova inserção de senha como "li e concordo".
- MAIS UMA VEZ, NÃO HÁ COMO PROVAR QUEM PREENCHEU E FEZ A OPÇÃO..MESMO SE UM BOM CORRETOR O FIZER, O CLIENTE PODE ALEGAR FALSAMENTE QUE O CORRETOR OMITIU INFORMAÇÃO...
- não concordo com venda on line, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas
- PELO EXPOSTO NA QUESTAO ANTERIOR.
- Não dá para responder concordo ou discordo. Qualquer configuração de que apessoa estará concordando com a compra deverá estar o tempo todo sendo alertado por frases e pop ups a cada nova fase de preenchimento.
- Mas não para digitalização de assinatura.
- A concordância é no início do contrato, posteriormente alterações contratuais serão de comum acordo.
- Somente com o envio da digitalização do documento com a assinatura do beneficiário é que o documento será considerado assinado.
- Deve haver algum mecanismo de verificação da autenticidade de que de fato é o consumidor em questão que está efetuando a compra, como envio de mensagem para a caixa de e-mail do potencial beneficiário para que ele a partir dali dê continuidade à adesão.
- Conforme citado anteriormente, poderia, opcionalmente, à critério do comprador, se o mesmo tiver certificação digital, utilizá-la, porém bastaria login e senha como ocorre nas vendas por internet nos demais setores da economia.
- Deve ser prevista uma confirmação prévia da assinatura, como uma caixa de diálogo que apresente a pergunta de que o consumidor tem certeza de que quer assinar o documento e que após esta assinatura ele será válido e poderá (ou não) ser/haver discordância ou alterações.
- Para um produto material válido mas em questões de saúde não deve-se haver brechas para mal entendidos ou duvidas que deixem o cliente desamparado e a mercê das operadoras.

- A OPS deverá escolher para cada produto ofertado uma forma de transação ou numa tela inicial solicitar que o beneficiário escolha a forma, entre as que a OPS disponibilize, para contratar o produto. Após a contratação, a OPS poderá adotar um padrão de transação com o beneficiário, como as senhas para assinatura.
- Deve ser ressaltado apenas que, em coerência com o que foi colocado acima, os modos de reconhecer a "assinatura" do pretendente estão apenas indicados como exemplos.
- Como em qualquer venda on line, o consumidor escolhe o produto, mas só consegue efetivar a compra após estar cadastrado no sistema. Após o preenchimento da proposta, o consumidor deve se logar no sistema para, então, fazer sua adesão ao contrato.
- Sugiro que somente após preenchidos todos os campos da proposta de adesão, lido e aceito o contrato e explicadas todas as particularidades (preço, percentual de coparticipação, escolha da data de vencimento etc) é que seja apresentado um "campo específico" para a "assinatura final" e finalização da compra online
- Entende-se que dentre as assinaturas virtuais válidas deve ser incluída a possibilidade de "assinatura eletrônica" ou "assinatura digital" vinculados à data, hora e IP da máquina. Sugere-se alterar a redação do art. 7º da proposta de norma para: a) Certificação Digital; b) Senha após cadastro Protocolo de aceitação/concordância gerado após a confirmação do pagamento"; c) Assinatura enviada pelo consumidor em documentos digitalizados e d) assinatura eletrônica ou assinatura digital. Entende-se que cabe à operadora - e não ao cliente - definir o melhor formato de assinatura que disponibilizará na contratação online.
- o que não vai fazer que a operadora tenha processos caso o cliente não concorde com o que aceitou
- Porém, o endereço eletrônico do consumidor é o elo da operação, inclusive para receber os boletos de pagamento.

**Questão 8.C - 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?**

#### **Sugestão do Grupo Técnico**

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 devesse necessariamente escolher entre imprimir ou realizar o download dos documentos.



#### Respostas/Observações:

- o link deve estar disponível mas a não impressão ou download fica a cargo do beneficiário.
- Penso que imprimir ou realizar o download não garante a leitura do material, que é de responsabilidade do beneficiário. A simples disponibilização para leitura, impressão e download não obrigatória basta.
- O download ou baixa dos documentos, devem ser compulsório, evitando assim um esquecimento do contratante e depois não conseguir baixar os documentos.
- Recomenda-se inclusive o destacamento da data em que o beneficiário recebeu o material, para facilitar prova futura.
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Se logar com senha não traz a confirmação e garantia que todas as cláusulas contratuais foram lidas.
- Pode-se criar uma obrigação de abrir o arquivo, sem a abertura o site não avança. Opções de download também, mas a senha não. Ele deve ter o direito de fazer download e impressão dos documentos e ler antecipadamente, sem ter que ficar se cadastrando e criando senhas.
- Esta deve ser uma opção do beneficiário. Este deverá ser avisado que ao optar por não imprimir, não poderá ser alegado desconhecimento do contudo em razão da forma de venda.
- TRANSFERÊNCIA DO ÔNUS DA OPERAÇÃO PARA O CLIENTE...E SE O CLIENTE PERDER O ARQUIVO DIGITAL ? A OPERADORA FICA OBRIGADA A TER BACKUP ETERNAMENTE ?
- não concordo com venda on line, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas
- Os documentos devem ser assinados digitalmente pela operadora/seguradora, para que o consumidor disponha da possibilidade de eventualmente fazer prova em PROCON, junto a Fiscalização da ANS, Ministério Público, ou mesmo em juízo.

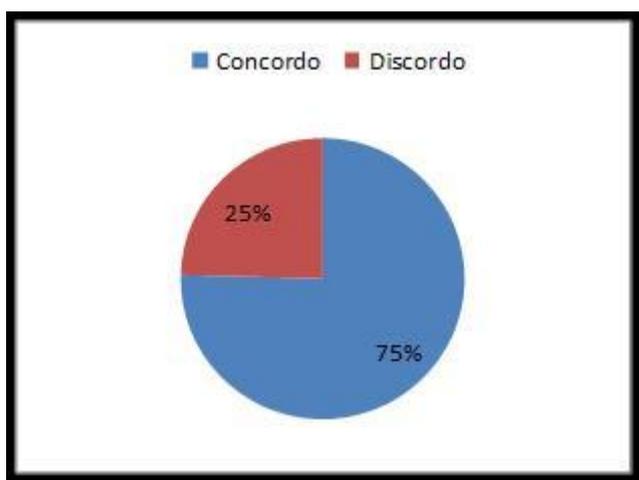
- AS INFORMACOES DEVERAO SER ENVIADAS IMPRESSAS E COM OBRIGACAO DE COMPROVAR O ENVIO DAS MESMAS.
- Ele tem que também receber email de notificação automática com a documentação base, pois pode estar acessando a contratação por uma lan house sem serviço de impressão ou pelo próprio celular, que nem sempre tem a opção de imprimir ou salvar, por não suportar a tecnologia utilizada.
- Não dá para responder concordo ou discordo. Esta opção tem que estar sempre disponível. E o site da operadora deverá gerar o contrato/proposta com todos os dados do beneficiário e dados do plano e com a assinatura dele eletrônica para ter validade. Assegurar que tenha rastreabilidade para verificar se a pessoa leu o documento, baixou, imprimiu, etc. Ter log do sistema visível par ao usuário e para o fiscal da ANS
- Burocracia. Não resolve nada.
- Ou recebimento por e-mail.
- Ou pode imprimir a qualquer momento.
- Conforme praticado nos demais setores da economia, o "li e concordo" deveria ser suficiente.
- Acho que nesse momento tem que haver uma presença de um consultor de vendas para tirar minhas duvidas
- Deve haver ainda a opção para o consumidor solicitar vias impressas do Guia de Leitura Contratual, Manual de Orientação para Contratação de Planos de Saúde e Guia de Rede Credenciada.
- Atualmente, nas transações virtuais, o consumidor pode imprimir, salvar ou compartilhar os documentos gerados. Acredito que se deva seguir essa linha naquilo que for possível.
- Em relação aos campos em que se faz necessária a assinatura, além do “li e concordo e do login e senha”, está se propondo que o consumidor necessariamente escolha entre imprimir ou realizar o download dos documentos para ver válida a sua opção de contratar. No entanto, caso o consumidor não queira imprimir ou fazer o download, não se pode obrigá-lo a adotar tais ações. Assim, alternativamente se propõe que exista a obrigação de disponibilizar esses recursos ao consumidor, podendo condicionar a opção de anuência do consumidor - “li e concordo e do login e senha” – à leitura integral do documento, exigindo que seja travada essa opção ao final da barra de rolagem do contrato, onde se concluiria que foi realizada a leitura do documento na íntegra. A Operadora também deverá disponibilizar ao cliente, de forma virtual, sempre que solicitada, a íntegra do documento.
- A não impressão ou download fica a cargo do beneficiário, mas o link deve estar disponível.
- Na contratação online já há login e senha. Logo, entende-se que a impressão ou download dos documentos deve ser uma opção do consumidor.
- fiz tudo presencial e minha carteirinha e boletos demoraram quase 30 dias p chegar. E quem não tem impressora ? tem que ir a uma loja p imprimir ?
- Tem existir sim. É a prova documental. Deve existir um número de protocolo da operação também.

- É importante uma situação ao final da proposta onde o cliente tenha uma forma de através de alguma forma de certificação ou senha ele inicie um processo final de validação e aceite de tudo o que leu e resolveu contratar. Desta forma, entende-se que não poderá alegar desinformação do produto oferecido.

**Questão 8.D - 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?**

#### **Sugestão do Grupo Técnico**

Na carta de orientação ao beneficiário, que acompanha a declaração de saúde, além da "assinatura" do beneficiário deve constar a do corretor (se houver), que deverá ocorrer da mesma forma.



#### **Respostas/Observações:**

- Guia deve deixar claro que não é obrigatório, em operadoras, a figura do corretor.
- Exigir a assinatura do corretor vai travar o processo...
- Entendo que as vendas online devem ser realizadas diretamente pela operadora, sem intermediários.
- Se a proposta está sendo celebrada Online, não precisa da assinatura do corretor, basta o contratante preencher a declaração Online, caso ele omita ou falte com a verdade no preenchimento, a norma irá punir quem utilizar deste meio para tirar vantagem.
- poderia haver um "li e concordo"
- Esse deverá figurar como intermediário conforme padrão de Carta de Orientação já estabelecido em norma.

- Não há necessidade pois já haverá o aceite do beneficiário
- A figura do corretor é apenas apoiar o processo e a responsabilidade sobre os dados deve sempre do cliente.
- Creio que isto deva ser melhor discutido, pois é uma terceira parte interessada.
- Discordo, o corretor não deveria fazer parte da venda online , a troca de infos passa a ser entre empresa e beneficiário sem intermediários ( Ex: compra de passagens e reserva de hotéis, a agência de turismo não existe no processo)
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Quem será o corretor.
- penso que na venda online, dispensa os serviços do vendedor, nesse caso deverá ser assinada pelo assistente administrativo da operadora.
- Zerar necessidade de assinatura física
- Se houver a assinatura do corretor não deverá ser uma faculdade. O preposto da operadora de planos de saúde tem que se identificar com nome e CPF para permitir seu reconhecimento na vinculação com a pessoa jurídica contratada, bem como o controle judicial e administrativo em caso de prejuízos aos consumidores.
- Se for venda online, não é possível. Talvez seja necessário para medicina pois este campo é mais complexo que o odontológico.
- Entendemos que a relação é direta entre Beneficiário e Operadora.
- Somente se houver mediação de corretor.
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas. Sempre tem que haver um corretor. Vocês estarão prejudicando mais e mais pessoas, tirando o ganho de muitas pessoas e concentrando a renda para poucos.
- A assinatura do "corretor" é inútil. A responsabilidade pelo preenchimento da declaração de saúde é do consumidor.
- Do corretor ou, em não o havendo, do representante da seguradora/operadora, com a devida certificação digital.
- A PARTICIPACAO DO CORRETOR DEVERIA SER OBRIGATORIA.
- Se é online como terá corretor? se tiver corretor o ideal é fazer a contratação pessoal, posto que a documentação física lhe será entregue no ato, além da análise da condição de ingresso também ser feita no ato.
- Não dá para responder concordo ou discordo. Na venda online não tem corretor, a não ser que a operadora crie este tipo de atendimento online 7 x24 com corretor respondendo respostas ao consumidor em chat online. Além disso, deve assegurar também um médico 7 x 24 para responder dúvidas sobre o questionário de saúde em chat online.

- Mas somente se houver corretor, não deve ser uma informação obrigatória em qualquer caso.
- Com a venda online, não deve haver mais a necessidade do corretor presencialmente. O site fará o papel de corretor, e o atendimento ao cliente poderá ser via CHAT ou telefone.
- Entendo que na venda online não deveria figurar o corretor, o consumidor deve adquirir o plano diretamente da operadora
- O Guia deve deixar claro que não é obrigatório, em operadoras, a figura do corretor.
- Não acho que a assinatura do corretor seja necessária, pois inviabiliza o processo de compra online, visto que o corretor não estará ao lado do beneficiário no ato da compra.
- Não vejo necessidade da presença do corretor de venda na modalidade "online". Entendo que essa nova forma de venda exige a participação de corretores; se já existe a forma de venda presencial e essa, é sempre com a presença do corretor de venda, e quando se cria uma nova proposta de venda via "online", não vejo mais a necessidade da pessoa "corretor de venda" nessa modalidade.
- A assinatura do corretor é desnecessária e pode implicar atraso na implantação do plano na operadora.
- Novamente atentamos para o aval do STJ.
- Posso fazer venda direta, sem presença de corretor. Além disto a exigência da assinatura do corretor deve ser suprimida inclusive na venda física, não somente para desburocratizar o processo.
- Reporto as observações anteriores, no que couber, incluindo parte em que o consumidor confirme o recebimento das devidas orientações por parte do corretor.
- Quem vai me orientar o que estou preenchendo ? Nessa situação fico inseguro se não houver o corretor .
- Concordamos com a afirmativa, entretanto, deve restar claro que a figura do corretor não é obrigatória nesse canal de venda.
- No caso de haver um corretor ou adm de benefício intermediando a transação, a suporte da declaração de saúde e da carta de orientação ao beneficiário deverá constar o timbre e os dados de identificação destas empresas. Na medida que esses documentos tem sus fonte de origem identificada, esses agentes passam a ser responsáveis pelo conteúdo e operacionalização.
- A guia deverá deixar claro que a figura do corretor não é obrigatório em operadoras.
- Sugiro a assinatura do corretor quando houver contato pelo "chat online" para esclarecimento de dúvidas antes da "assinatura final" da proposta/contrato pelo consumidor
- Discordamos pelo sigilo das informações constantes da Declaração Pessoal de Saúde.
- A figura do corretor é apenas apoiar o processo. A responsabilidade dos dados deve ser sempre do cliente. Sugere-se, ainda, que a documentação para aceite deva ser disponibilizada ao cliente apenas ao final de todas as conferências necessárias por parte da operadora, inclusive, após a realização de perícia, se for o caso. Ao acessar a área logada do

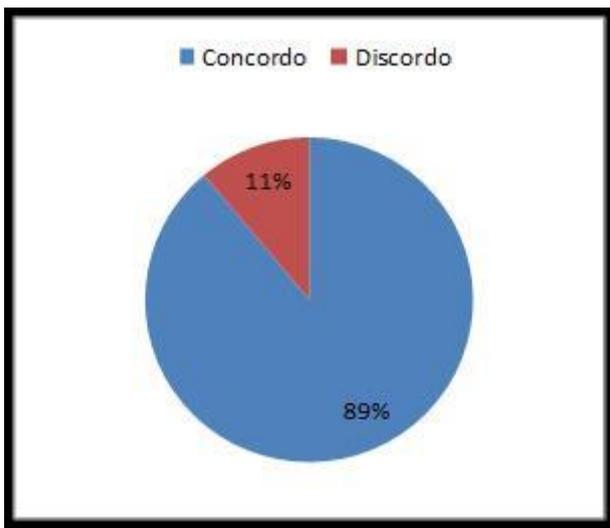
site, o cliente terá acesso à proposta liberada para pagamento, bem como a todos os documentos necessários para conhecimento integral do plano contratado. Ao clicar em “ Li e concordo” , o documento de confirmação deverá ser disponibilizado, contendo: • Cópia da proposta contratual, com todos os dados cadastrais dos beneficiários do contrato, bem como, dados do corretor, caso tenha. • Declaração de ciência, contendo informações relevantes sobre a contratação online • Declaração de saúde, com informações sobre a DS e relatório com as respostas de cada beneficiário. • Proposta de Redução de Carência, evidenciando carências aplicadas aos beneficiários. • Boleto para pagamento.

- Não concordo com a venda on-line sem corretor
- Como o corretor vai assinar online comigo?
- É necessário a presença do intermediário.
- Essa operação não deve ter corretor. Deve ser diretamente com a operadora, sem intermediários. Havendo corretor a operação deve ser presencial.

**Questão 8.E - 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?**

#### **Sugestão do Grupo Técnico**

É de total responsabilidade da empresa que está realizando a venda online a segurança das informações ali presentes, incluindo os dados pessoais dos consumidores.



#### **Respostas/Observações:**

- Poderá o consumidor dispor de falha na segurança de seu aparelho, concedendo acesso a terceiros para obtenção de seus dados.
- OS dados são enviados pelo cliente, a operadora ou empresa tem o dever de conferir, mas pode haver erros como por exemplo endereço que pode estar errado.

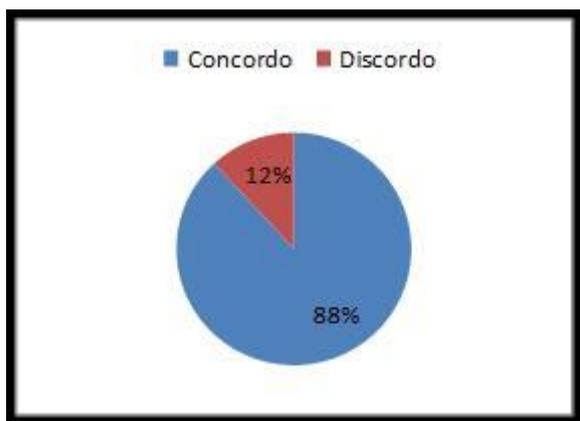
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Quem insere os dados deve ser responsável pela veracidade das informações. A empresa que vende deve ser responsabilizada pela guarda, confirmação de dados e envio à ANS.
- VOLTO A PESSOALIDADE ... COMO PROVAR QUE FOI O CLIENTE QUE FEZ O PROCESSO ? E A CULPA SERÁ DA OPERADORA ?
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas. Sempre tem que haver um corretor. Vocês estarão prejudicando mais e mais pessoas, tirando o ganho de muitas pessoas e concentrando a renda para poucos.
- NAO SOMENTE DA EMPRESA, MAS DO CORRETOR QUE TEVE ACESSO AS INFORMACOES.
- Mesmo que a venda não seja realizada diretamente pela operadora, esta também deve ser responsabilizada, subsidiariamente, por qualquer falha de segurança das informações providas pelos consumidores. Cabe a ela escolher quem realiza a venda de seus produtos.
- é risco inerente ao processo de vendas online.
- Sim, deve garantir o sigilo destas informações. A venda on line só poderá ser feita pela operadora, corretoras de planos e administradoras não poderão vender on line. Logo, estes dados são da operadora e ela é responsável pelo sigilo.
- Absolutamente.
- Nesta maneira estão querendo tirar a responsabilidade da Operadora. O vendedor é representante da Operadora seja no sistema CLT ou autonomo.
- A venda deve ser realizada em ambiente seguro
- A responsabilidade das informações fornecidas serão do consumidor, ou seja, a operadora não poderá ser responsabilizada por erros, dolo, má-fé ou fraude das informações. Em relação ao sigilo das informações, a responsabilidade será da operadora.
- A empresa deve preservar a fidedignidade e sigilo das informações, de acordo com as regras existentes ou outras que vierem a ser criadas.
- acrescentaria "que as empresas poderão responder nas esferas administrativa, penal e civil pelo uso indevido dos dados pessoais dos consumidores.
- Preciso tirar minhas dúvidas
- O preenchimento correto deve ser de responsabilidade do beneficiário que está preenchendo, visto que ele é responsável pela veracidade das informações que presta, na forma do Código Penal.
- A empresa que está realizando a venda online deve ser, necessariamente, o Plano de Saúde, que disponibilizará a interface para seus representantes.
- Concordamos inicialmente, mas é preciso especificar melhor o que vem a ser "segurança das informações ali presentes", pois o processo de segurança tecnológica (site seguro, processo de cruzamento de dados, etc...) não está sob total controle da Corretora.

- O endereço eletrônico (site) oficial é deve ser feito com toda a segurança possível. Entretanto, sabemos que nem os sites das instituições financeiras escapam dos fraudadores. Por isso a ANS deve exigir das operadoras que os seus site possuem protocolos de segurança previamente aprovados para se ter um site de venda de planos de saúde.
- Desde que sejam fornecidas todas as documentações solicitadas.

**Questão 8.F - 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?**

#### **Sugestão do Grupo Técnico**

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.



#### **Respostas/Observações:**

- Penso que esta entrevista poderá ser realizada via chat online.
- Neste caso, considero que a venda on line não deve ser realizada e o processo de venda encerrada para que seja realizada presencialmente.
- poderá haver notas explicativas on line para cada itens
- Deve ser um mecanismo apenas da venda presencial.
- A dúvida é se a entrevista também poderá ocorrer remotamente. O que o GT pensou sobre isso?
- O objetivo das vendas online é agilizar e simplificar o processo de contratação do plano. Se colocarmos empecilhos desnecessários à contratação online, estaremos descaracterizando esse objetivo. Acredito que o suporte ao preenchimento da declaração de saúde pode ser realizado através de mecanismos online, tal como tutoriais que supram todas as dúvidas.
- Discordo isto poderia ser feito por meio de chat, caso contrário ele deveria comprar através do método tradicional

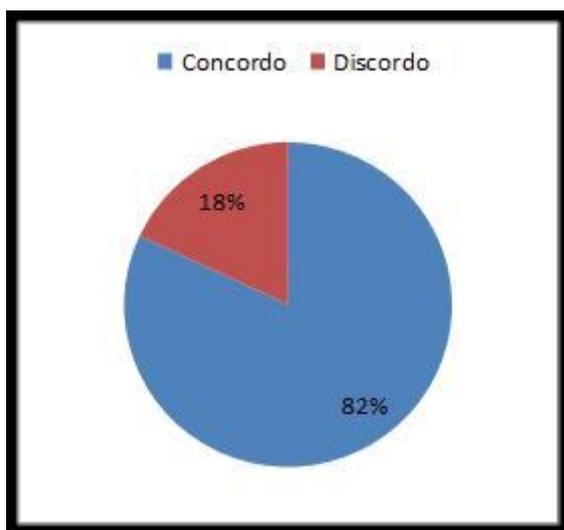
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Essa não deve ser um "possibilidade", deve ser uma REGRA. Até mesmo para que futuramente o dono dos documentos não alegue perante juiz ou quaisquer autoridades governamentais que seu nome e documentos foram usados de modo ilícito e evitar fraudes.
- Deve se observar que uma entrevista qualificada feita por médico da operadora é similar a uma anamnese que levanta a história pregressa em relação à cronicidade de certas patologias, portanto, da mesma forma que a perícia médica deve ser escrito um dispositivo elucidativo que se guie pelo enunciado da súmula do STJ que em se tratando de uma avaliação médica feita antes da contratação do plano de saúde não se poderá alegar doença ou lesão preexistente posteriormente por parte da operadora de planos privados de saúde.
- no caso de medicina
- QUEM SEMPRE EXIGE ISSO É A OPERADORA PARA DECLINAR , MESMO QUE ILEGAMENTE, CERTOS CLIENTES. PRATICAMENTE NENHUMA OPERADORA DISPÕE DE REDE MÉDICA PARA SERVIR AO CLIENTE NESSA TAREFA .
- Nesse caso o cliente poderia realizar a compra presencial.
- Dentre as caixas de diálogo existentes, deverá haver uma específica sobre tal ponto, para que o consumidor faça a opção, responsabilizando-se pela escolha.
- Essa opção pode ser feita por meio de chat ou outros recursos eletrônicos que permitam a comunicação em tempo real entre o consumidor e representante da empresa que realiza a venda.
- Sim, deve assegurar também um médico 7 x 24 para responder dúvidas sobre o questionário de saúde em chat online.
- A forma de vender não deve prejudicar direitos já garantidos ao consumidor.
- a operadora deve receber o cliente em endereço próximo a sua residência para fazer tal entrevista.
- Não se aplica a Operadora Odontológica
- Somente presencial
- Que tem que optar pela entrevista qualificada é a operadora, após analisar a declaração de saúde do beneficiário.
- Gostaríamos de ressaltar a necessidade do beneficiário retificar sua declaração de saúde inicial evitando, assim, início do processo de fraude, quando couber.
- Essa possibilidade deverá ser prevista somente na venda presencial.
- Reporto as observações anteriores, que destacam não haver alterações nas regras em vigor. Ainda, que esta opção seja devidamente destacada para o consumidor, estando presente de forma clara e objetiva.
- Que não seja prejudicada a data de vigência de contrato .

- Inclusive deve haver a possibilidade também da operadora eleger o beneficiário para declaração orientada por profissional escolhido pela operadora.
- Caso o beneficiário necessite poderá solicitar ajuda. Acredito que a OPS possa inclusive oferecer via Chat, desde que, ao final, encaminhe para o email do beneficiário o diálogo na íntegra salvo em pdf.
- Direto com o médico
- Sugerimos que a entrevista qualificada seja realizada de forma remota.
- A entrevista qualificada poderá ser realizada por telefone em horário comercial, no prazo definido entre as partes.
- a declaração de saúde será respondida pelo contratante caso tenha doença pre existente cabe a operadora chamar ou não o contratante a entrevista com médico
- SE ELE QUISE FAZER A ENTREVISTA QUALIFICADA, PASSA PARA O PROCESSO TRADICIONAL DE VENDA PRESENCIAL CONCORDO COM AS QUESTÕES DE SEGURANÇA DE DADOS E UM AVISO BEM CLARO SOBRE O COMPROMISSO AO PREENCHER OS DOCUMENTOS. NO ENTANTO, CREIO QUE O PAGAMENTO ONLINE JÁ MANIFESTA SUA VONTADE CLARAMENTE. NÃO CONSIGO VIZUALIZAR UM SISTEMA DE VENDA ONLINE EM QUE TEREMOS QUE GERAR UMA SENHA OU CRIAR UMA ASSINATURA DIGITAL... SE ESSES PROCESSOS SIGNIFICAM QUE O CLIENTE TENHA DE VIR DE ALGUMA FORMA DA OPERADORA PARA COMPROVAR SUA IDENTIDADE, FAZ A COMPRA PRESENCIAL. NO MEU MODO DE VER, SE TIVER UM AVISO SOBRE AS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES QUE ESTÁ ASSUMINDO, EM QUE O BENEFICIÁRIO CLICA EM “LI E CONCORDO”, E FAZ O PAGAMENTO, COMO DISSE, SUA VONTADE ESTÁ MANIFESTA.
- O processo todo deve ser self-service. Não deve existir obrigatoriamente de atendimento online ou entrevista qualificada. Vai ser disponível quais dias e horários? Isso deixa a operação muito mais burocratizada.
- Com definição de prazo e agenda para a operadora disponibilizar este profissional

**QUESTÃO 9 - 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?**

**Sugestão do Grupo Técnico**

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.



#### Respostas/Observações:

- Penso que nesse caso a Operadora deveria também entrar em contato com o beneficiário para garantir que ele entendeu que foi incluído no caso de CPT ou agravo e que ela aguarda a manifestação dele para a retirada de qualquer dúvida a respeito ao atendimento dos procedimentos solicitados e que estão em trâmites na Operadora. Caso ele não entre em contato dentro de um prazo definido pela Operadora, o procedimento não deverá ser liberado e a presença do beneficiário ser solicitada formalmente na Operadora para esclarecimentos e regularizações, se for o caso.
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Quero ver vocês controlarem altura e peso sem visita presencial
- Mas deve ser informado com urgência, via e-mail.
- Cada caso deve ser tratado de forma isolada. Caso a operadora ache necessário a contratação deve ser pessoal.
- A senha vulnerabiliza a segurança jurídica e em se tratando de CPT há que se ter um momento presencial, pois não é razoável admitir uma CPT virtual sem um contato físico presencial que garanta a viabilidade de realização de exames, perícia médica, etc.
- Muitos beneficiários omitem e não preenchem na DS. Mesmo pedindo retratação, acabamos liberando muitos procedimentos ao qual eles não teriam direito imediato pois deveriam cumprir carência...isso é complicado...
- QUEM GARANTE A HONESTIDADE DAS RESPOSTAS E A PESSOALIDADE DO PREENCHIMENTO ?
- não concordo com venda on line, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas. Sempre tem que haver um corretor. Vocês estarão prejudicando mais e mais pessoas, tirando o ganho de muitas pessoas e concentrando a renda para poucos. Vocês causarão uma diminuição da renda de muitos que prejudicará a economia do Brasil. Muita responsabilidade será dada e cobrada daqueles que liberarem a venda on line de planos de saúde.

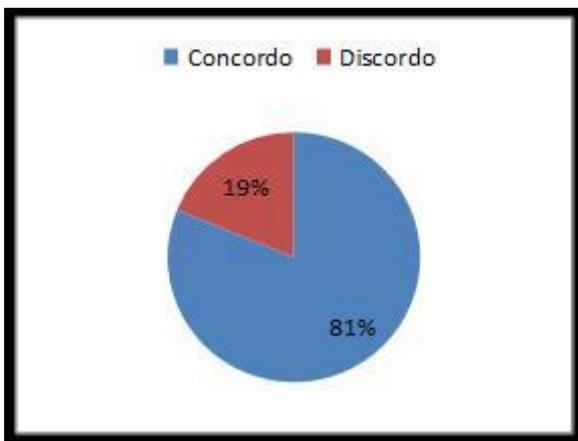
- Nos casos de CPT e agravo essas cláusulas necessitam do li e concordo.
- Casos de CPT Agravo devem ser realizados presencialmente. O cliente preenche a proposta online e a operadora finaliza presencialmente. Um corretor poderia ir ate a residência do cliente por exemplo.
- O consumidor deverá concordar com a imputação de Doença ou Lesão Preexistente (DLP), ou mesmo desistir da contratação, se assim entender melhor.
- DESDE QUE AS INFORMACOES TAMBEM SEJAM ENVIADAS IMPRESSAS.
- Tudo tem que ser acessado online. Toda a CPT imputada ao beneficiário deverá estar clara no site da operadora onde comprou o plano. relação de códigos de doenças e inclusive a relação dos procedimentos com a CPT e o tempo em que a CPT de cada procedimento expira. Online ficará muito mais fácil a operadora apresentar isso tanto para o beneficiário quanto para o fiscal verificar o que foi efetivamente feito. Assim acabam as CPTs genéricas que são imputadas aos beneficiários hoje. deve existir a relação de procedimentos com CPT e a justificativa médica assinada por pessoa com CRM em cada CPT imputada para o beneficiário no site.
- Se a venda é on-line o processo deve ser totalmente on-line
- A CPT deverá ser informada na hora, pois, terão as respostas do cliente
- Exclusivamente odontológica.
- Não se aplica a operadoras Odontológicas
- Novamente atentamos para o aval do STJ.
- Levando-se em consideração que a operadora poderá solicitar a entrevista qualificada ao beneficiário, inclusive com perícia.
- A responsabilidade das informações fornecidas será do consumidor.
- Não há uma discordância da proposta, mas entendo ser necessária maior clareza sobre como será feito este processo de forma virtual. Explicitar melhor como se daria este processo nas discussões do GT.
- Tenho preocupação de fazer isso remotamente e sozinha
- Entretanto, sabemos que esta suposta ciência do consumidor não supre suas dúvidas no momento do preenchimento da declaração de saúde. Reiteramos que a Agência não pode permitir que as Operadoras imputem a responsabilidade exclusivamente ao consumidor do preenchimento de um formulário que muitas vezes utiliza de termos técnicos ou confusos. Este é um problema que, inclusive, não foi solucionado em Câmara Técnica instituída pela ANS e que nos preocupa desde que o tema "vendas online" foi colocado em discussão.
- No caso de CPT e agravo, o beneficiário deve ter atendimento presencial para esclarecimentos e confirmação da aquisição do plano nessa nova realidade.
- Porque vou ter dúvidas no preencher
- Em alguns casos a operadora poderá solicitar perícia médica para o preenchimento da declaração de saúde

- Importante ressaltar a possibilidade de o proponente submeter-se a uma entrevista qualificada (presencial).
- Sugiro que a operadora faça contato com o consumidor, para esclarecimento presencial quando ocorrer aplicação de CPT ou agravo
- Se necessário, a operadora poderá realizar perícia presencialmente. A retificação da Declaração de Saúde também poderá ser feita online ou por telefone.
- NOVAMENTE, COMO ESSA SENHA SERÁ GERADA? PENSO QUE O PROCESSO ONLINE PARTE DE QUE AS INFORMAÇÕES ALI PREENCHIDAS SÃO VERDADEIRAS, A PARTIR DAÍ O CONSUMIDOR ASSUME AS CONSEQUÊNCIAS DAS DECLARAÇÕES FALSAS.
- É necessário impreterivelmente a presença do intermediário/ corretor
- ressaltando mais uma vez o endereço eletrônico do usuário como elo da operação.

**QUESTÃO 9.B - 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?**

#### Sugestão do Grupo Técnico

A decisão de se solicitar ou não entrevista qualificada ou perícia, seguirá as mesmas normas já existentes. Caso haja perícia ou entrevista, estas serão preenchidas digitalmente ou digitalizadas e então farão parte do contrato.



#### Respostas/Observações:

- Há casos em que a perícia precisa ser presencial, com agendamento.
- Nesta opção a operadora deverá apresentar um canal presencial com marcação da entrevista qualificada ou perícia. Trata-se como analogia a um seguro de automóvel novo que não saiu da concessionária, podendo ele estar submetido já a alguma avaria torna-se necessário a vistoria.
- Não entendi.
- Nesse caso a venda online perde a função, pois haverá um encontro físico ocorrendo e a venda pode ser feita ou não no mesmo.

- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Como irá saber de entrevista com omissão, só terá entrevista por idade.
- A digitalização de laudo médico pericial também é temerário, considerando que a identificação digital do perito médico ou dentista da operadora deve ser colocada, e os Conselhos Federais de Medicina e de Odontologia devem se manifestar nesse sentido, pois não se admite consulta médica ou odontológica para emissão de laudo pericial sem ser presencial, incluindo há vedação expressa nos respectivos conselhos.
- não concordo com venda on line, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas. Sempre tem que haver um corretor. Vocês estarão prejudicando mais e mais pessoas, tirando o ganho de muitas pessoas e concentrando a renda para poucos.
- Todas com assinatura certificada digitalmente, para eventual posterior discussão.
- DESDE QUE NAO SEJAM IMPEDIMENTOS PARA A CONTRATAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE. AS EMPRESAS DEVERÃO PROPORCIONAR OPCOES ACESSIVEIS PARA QUE ESTAS PERICIAS OU ENTREVISTAS OCORRAM. PARA OS CLIENTES QUE ESTIVEREM IMPEDIDOS DE SAIR DE CASA POR PROBLEMAS DE SAÚDE, A OPERADORA DEVERA ENVIAR O MEDICO AO DOMICILIO DO CLIENTE.
- E cuja cópia também deverá seguir automaticamente ao usuário, em seu email cadastrado.
- Se na hora da entrevista pelo chat online o medico achar que necessita perícia, deverá agendar a perícia e o resultado desta perícia será digitada e incluída no site com relatório assinado com token constando sempre CRM do médico que o fez, sua especialidade e link para o CRM para verificar se está ativo.
- E deverão dar acesso ao beneficiário.
- neste caso, não necessariamente no site de venda, mas no site de suporte, da operadora contratada pelo cliente.
- entendo que os casos mais sensíveis ou que necessitem de perícia devam ser realizados na forma tradicional. Sequer sabe-se se a pessoa está viva por procedimento online.
- Não se aplica a operadoras Odontológicas
- Porém a definição do como o processo correrá deverá ser da operadora.
- A entrevista qualificada / perícia só deverá ocorrer pessoalmente.
- Até podem ser preenchidas digitalmente mas deverão ser assinadas pelo médico da operadora que realizou a mesma. Elas não poderão ser realizadas em ambiente virtual, e sim presencial com o médico da operadora.
- Acreditamos que poderá prever a retificação de forma presencial.
- Acredito ser importante a previsão de ser presencial, uma vez que, associado já preencheu inicialmente de forma digital e não informou todas as patologias.
- Reporto a mesma observação acima. Explicitar melhor como se daria este processo nas discussões do GT.

- Concordamos com o item, entretanto, deverá restar claro que a perícia é um direito da operadora e que o beneficiário deverá comparecer presencialmente para a sua realização, sob pena de não concluir a contratação. Neste caso, ao exigir a digitalização ou o preenchimento digital do relatório da perícia realizada, deve ser considerado pelo órgão regulador, o sigilo das informações médicas.
- A ANS deveria normatizar que, se não solicitada perícia, as Operadoras não podem, posteriormente, alegar a negativa de cobertura por tratar-se de doença preexistente.
- Os menores de 01 ano e maiores de 59 passarão por perícia e não preencherão on line
- Em certos casos, a perícia deve ser presencial, com agendamento.
- Sempre que houver necessidade de entrevista ou perícia, fica a critério da Operadora, podendo serem realizadas pessoalmente. O agendamento poderá ser feito via web.
- Se necessário, a operadora poderá realizar perícia presencialmente.
- olha que confusão: entro na internet, sigo tudo isso p fazer o plano, tenho que fazer perícia e saber exatamente a cid que tenho e ainda corro o risco de preencher errado e entrar com carência p procedimento errado ?

**QUESTÃO 10 - Como fica o direito de arrependimento, previsto no Código de Defesa do Consumidor? Como será exercido?**

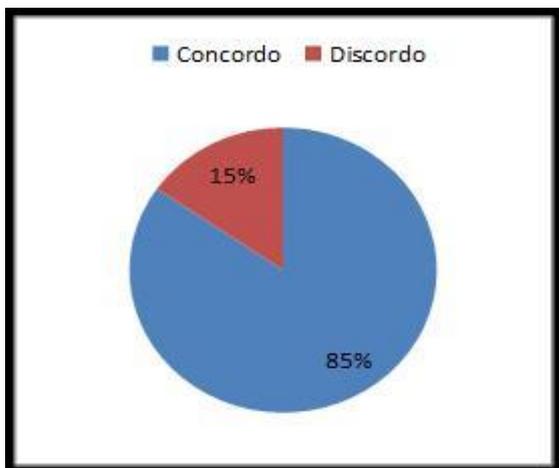
**Sugestão do Grupo Técnico**

O consumidor terá 7 dias, a contar do início da vigência, para exercer seu direito. Cumpre 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.



## Respostas/Observações:

- Aplique-se, sem ressalvas, o CDC
- O contrato de plano de saúde é um contrato aleatório, que independe da efetiva utilização para gerar efeitos. A simples disponibilização do atendimento já caracteriza o início da utilização do plano. Deve-se adotar o mesmo entendimento da SUSEP, qual seja, que o direito de arrependimento é garantido ao beneficiário do momento em que ele manifesta a intenção de contratar o plano até o momento em que se inicia a vigência do plano, de forma que, a partir do início da vigência do plano (momento em que o risco já é garantido pela operadora, independente da utilização) não será mais oportunizado o arrependimento.
- Aplique-se, sem ressalvas, o CDC.
- Qual será data início de vigência, da assinatura, do pagamento ou do retorno da Operadora que terá 25 dias? tem que ressaltar neste parágrafo qual foi a data de vigência, por isso entendo que só deva existir uma. Assinatura ou pagamento.
- O serviço adquirido (Garantia & proteção) começa efetivamente a ser "prestado" imediatamente após o pagamento do boleto (conforme questões já abordadas anteriormente). Sendo assim, mesmo que prevaleça a regra do direito de arrependimento dentro de 7 dias (desde que não tenha havido utilização), acho que deveria haver algum tipo de punição pecuniária, para fazer frente não só à "proteção" proporcionada, como também aos custos administrativos referentes ao processo de cancelamento (pelo arrependimento). Em outras palavras, no caso de arrependimento dentro de 7 dias (desde que não tenha havido utilização), uma parte do valor pago seria retido pela operadora (50%, por exemplo)
- Como penso que a vigência/carência começa a partir do 1º pagamento do boleto não identifique a questão de arrependimento como colocado nesse item. Entendo ser suficiente o período entre a manifestação da compra online, a análise da empresa das informações do futuro beneficiário e o prazo para pagamento do 1º boleto para haver o arrependimento.
- A Operadora é exposta ao risco no momento de assinatura do contrato Não deve haver direito de arrependimento, uma vez que a Operadora já possui obrigações nesse momento.
- Porque pode haver arrependimento após a utilização. Acredito que deveria haver cláusulas específicas caso aconteça esta situação.
- Esta exceção deva estar clara no normativo para evitar futuras reclamações dos beneficiários
- A utilização poderá ocorrer e a operadora pode não saber no tempo adequado, devido a falta de tecnologia de muitos prestadores e operadoras ou entrada na urgência dentro dos 7 dias, neste momento os custos já terão ocorrido e será uma discussão jurídica, que se arrastará como tantas, porque não permitir o acesso após decorrido o prazo de 7 dias ? Pois o serviço aqui prestado pode ser por diversos credenciados com níveis de serviços diferentes, não trata-se de serviço regulado única e exclusivamente pela operadora..em que a insatisfação do beneficiário caia direto sobre ela

- Concordo em parte. Acho que a vigência então deveria começar após o prazo de 7 dias, assim evita-se a judicialização. E durante estes 7 dias não poderia usar o plano.
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- O direito de arrependimento pode ser feito na utilização de bens ou serviços e a não utilização não implica na única viabilidade voltada à rescisão contratual. Pode ter cláusula de "time finishing" em que se discuta reembolso de valores etc., mas não obstar o direito de arrependimento a não utilização.
- 07 dias uteis ou corridos?
- é direito desde que não tenha tido utilização. porém a devolutiva deve ser apenas da mensalidade e não da taxa de adesão, pois já gerou custo administrativo.
- Perfeito! Desde que não haja utilização
- não concordo com venda on line, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas. Sempre tem que haver um corretor. Vocês estarão prejudicando mais e mais pessoas, tirando o ganho de muitas pessoas e concentrando a renda para poucos.
- DURANTE OS 7 DIAS INICIAIS OCORRERAO SITUACOES GERADORAS DE ALTAS DESPESAS, QUE SOMENTE PODEM SER PAGAS COM A DISTRIBUICAO DO RISCO ASSUMIDO POR QUEM NAO PRECISOU USAR. SE FOR PERMITIR A DESISTENCIA DE QUEM TEVE A COBERTURA DO RISCO E NAO UTILIZOU, A OPERADORA TERA QUE UTILIZAR O PROVISIONAMENTO FEITO PELOS CLIENTES ATIVOS PARA PAGAR A COBERTURA DE QUEM PRECISAR.
- Aplicar sem ressalvas o CDC
- Como a pessoa pode se arrepender sem experimentar se o serviço é o que ele esperava? Logo, segue o que o código de defesa do consumidor dita para compra on line. O beneficiário poderá se arrepender da compra, mesmo tendo utilizado, pagando pelo que foi gasto, caso queira sair do plano. Mas se o mesmo não obtiver o tratamento esperado deverá ser ressarcido em dobro.
- É justo.
- O contrato de plano de saúde é um contrato aleatório, que independe da efetiva utilização para gerar efeitos. A simples disponibilização do atendimento já caracteriza o início da utilização do plano. Deve-se adotar o mesmo entendimento da SUSEP, qual seja, que o direito de arrependimento é garantido ao beneficiário do momento em que ele manifesta a intenção de contratar o plano até o momento em que se inicia a vigência do plano, de forma que, a partir do início da vigência do plano (momento em que o risco já é garantido pela operadora, independente da utilização) não será mais oportunizado o arrependimento.
- Com certeza o beneficiário tem direito ao arrependimento, só que temos que assegurar as operadoras que no mínimo as despesas administrativas geradas por estes beneficiários, serão ressarcidas. Se o "beneficiário" realizou o pagamento da primeira mensalidade, a operadora já enviou ou gerou o cartão de identificação do beneficiário e estes custos deveriam no mínimos ser pagos pelo beneficiário desistente.

- Sugiro que o contratante possa cancelar e caso tenha utilizado o plano sejam pagos apenas os serviços prestados.
- Aplique-se, sem ressalvas, o CDC
- Obrigatoria essa clausula
- Havendo a utilização no decorrer desses 07 dias e o beneficiário venha a desistir da contratação, assume plena e integral responsabilidade pelo pagamento das despesas apuras pela operadora neste intervalo.
- Se eu me utilizei dos serviços não há como ter o arrependimento.
- O direito de arrependimento é devido desde que não tenha havido utilização do beneficiário.
- TEVE TEMPO PARA ANALISAR E SE ARREPENDER ANTES DE EFETUAR O O PAGAMENTO DO BOLETO.
- Reporto as observações da questão anterior. De fato, é aplicável uma similaridade à Resolução da SUSEP, mas se se for uma questão de urgência ou emergência ocorrida dentro do período, como seria tratada? Entendo ser necessário explicitar melhor esta proposta no âmbito do GT.
- Mantemos a sugestão apresentada pela ABRAMGE na contribuição anterior ENCAMINHADA EM 09/08/201.
- Considerando a resposta da questão 6, dentro do prazo máximo de 25 dias que a operadora deverá concluir o processo de inclusão do beneficiário, este poderá exercer o direito de arrependimento nos primeiros 7 dias.
- Porém, nos casos em que a OPS não tenha confirmado de alguma maneira o ingresso do beneficiário ou não tenha enviado a documentação necessária para o usufruto do produto contratado, o usuário poderá cancelar a qualquer tempo fazendo valer seu direito de arrependimento.
- Salvo para as hipóteses de urgência/emergência.
- Pelo que se percebe, a regra trata de maneira genérica um direito que, para poder ser preservado sem que isso acarrete maiores impactos, não pode haver o início da prestação de serviço. O que é preciso deixar claro é que: a) em primeiro lugar, como indicado acima (Questão 6), a assinatura da proposta e o início da vigência não podem ser confundidos. Assim, não entendo ser adequado dar o direito de arrependimento a partir do início da vigência, que poderá ser diverso da data de assinatura. Melhor assegurar o direito de arrependimento baseado na atitude tomada em contratar – assinar a proposta. A partir daí o consumidor está tomando consciência de sua decisão e, por isso poderá, até o limite de tempo assegurado pela Lei, desistir da contratação. b) em segundo lugar, pretender vincular a ter ou não ter tido utilização do plano, data vênica, é simplificar a lógica de um serviço de plano de saúde. Por exemplo, não se pode descartar a hipótese de que, após o início da vigência, havendo a presença da Administradora de Benefícios como estipulante (asseguradora da inadimplência), ela tenha que arcar com o pagamento da mensalidade à Operadora. Diga-se, independente de utilização! Assim, compondo esse tema com a necessidade de se compreender melhor a questão do início da vigência, aponta-se para que o direito de desistir seja vinculado à data de assinatura da Proposta.

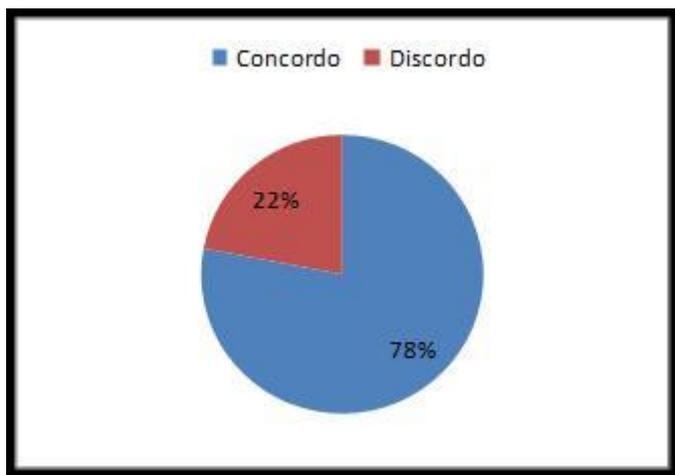
- O direito ao arrependimento apenas pode ocorrer caso não tenha ocorrido atendimento
- O contrato de plano de saúde é um contrato aleatório, que independe da efetiva utilização para gerar efeitos. A simples disponibilização do atendimento já caracteriza o início da utilização do plano. Deve-se adotar o mesmo entendimento da SUSEP, em que pese, o direito de arrependimento é garantido ao beneficiário do momento em que ele manifesta a intenção de contratar o plano até o momento em que se inicia a vigência do plano, de forma que, a partir do início da vigência do plano (momento em que o risco já é garantido pela operadora, independente da utilização) não será mais oportunizado o arrependimento.
- Não confio em vendas de saúde totalmente online.
- A operadora poderá cobrar do desistente eventual procedimento que tenha sido realizado no prazo de 7 dias ou que tenha sido notificada após esse prazo, inclusive nas hipóteses de cobranças decorrentes de utilização no SUS.
- Concordamos, porém, com a ressalva de que o texto "o direito de arrependimento existe desde que não haja utilização", poderá ser entendido como "o plano só poderá ser utilizado após 7 dias de sua contratação", o que poderá conflitar com a vigência do plano.
- Nas vendas virtuais deve ser garantido ao usuário o direito de arrependimento, na forma do Código de Defesa do Consumidor. E considera-se esse prazo da validação do contrato, ou seja, com o pagamento do boleto. Assim, caso o consumidor pague, não use o plano e se arrependa, deve ser garantido esse direito e o de devolução do valor em até 7 dias em crédito em conta corrente ou poupança do usuário.

**QUESTÃO 11 - A venda online obriga a operadora a realização de outras formas de transação online como portabilidade (operadora cedente ou operadora receptora), vender todos os produtos online, etc?**

#### **Sugestão do Grupo Técnico**

A venda online 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.



#### Respostas/Observações:

- Desde que seja possível ceder toda a documentação legal para a portabilidade.
- As operadoras querem dificultar a portabilidade, assim como o plano referencia deve ser oferecido a portabilidade também deve estar disponível. Caso contrário está restringindo o acesso do consumidor.
- A venda pode não ser obrigatória, mas se a operadora assim o fizer, todos os seus produtos devem estar disponíveis para os consumidores.
- Tudo que envolve planos e operadora deverá está disponível online também.
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Nem deveria existir venda online sem corretor.
- Todas as opções de planos como de operadora online devem ser obrigatórios ou o cliente será lesado pela falta de opção. Sendo assim não facilitaria tanto assim para o usuário. Quanto a realização de transações online. As portadoras podem se associar a bancos ou operadoras e cartão e facilitar para quem os usa. E oferecer é claro a opção de boleto bancário para quem não tem as outras opções.
- Não é porque a venda online não seja obrigatória que deva ser acompanhada de outros procedimentos não especificados que remetam à insegurança jurídica do contratante. O IDEC DEVE SE MANIFESTAR!
- Sendo facultado o processo presencial além do remoto.
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas. Sempre tem que haver um corretor. Vocês estarão prejudicando mais e mais pessoas, tirando o ganho de muitas pessoas e concentrando a renda para poucos.
- ISTO SERIA DISCRIMINACAO. A OPERADORA DEVE DAR A MESMA TRATATIVA A CONTRATACAO DE SEUS PRODUTOS, SEJAM ON LINE OU PRESENCIALMENTE, INDEPENDENTEMENTE DE SER CLIENTE NOVO OU PORTABILIDADE.
- No setor de saúde suplementar, raramente uma operadora receptora tem interesse em realizar a portabilidade. Se ficar a seu critério, ela dificilmente facilitará o uso desse recurso.

A comercialização de planos on-line é um indicativo de que a operadora também tem condições de receber beneficiários que exercem a portabilidade virtualmente. Assim, se uma operadora comercializa planos on-line, deveria, ao menos, ser estimulada a também realizar receber beneficiários que realizam a portabilidade por meio virtual.

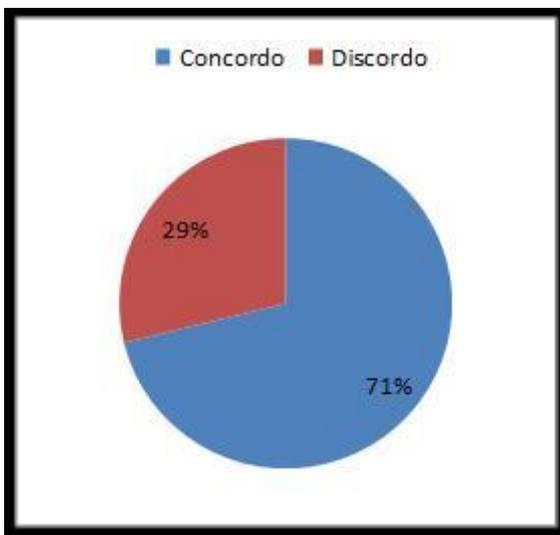
- Para qualquer venda que haja redução de carência, exceto empresa acima 30 vidas, recém nato e casamento, somente venda presencial
- Se a empresa optar por venda online, entendo que todos os produtos ativos devam estar sendo ofertados ao usuário, contendo tabela que indique a diferença entre os planos, de forma clara e objetiva, facilitando a decisão do usuário na hora da contratação.
- O comentário confunde a resposta da pergunta. Todos os procedimentos deverão estar online, ou a operadora deverá assegurar em todo país local para a pessoa comparecer e ir tratar pessoalmente destes assunto.
- Se a venda não puder ser completa, perde-se o objetivo da venda on-line.
- A venda online não é obrigatória, mas uma vez que a operadora decida pela comercialização virtual não poderá fazer seleção dos planos que irá ofertar. Todos os planos que constam no Guia de Planos da ANS, com a situação de comercialização "ativo" deverão ser disponibilizados para venda. A venda online não se confunde com os outros procedimentos previstos na legislação, como: portabilidade; migração, plano sucessor. O fato de realizar vendas online não obriga que todos os procedimentos de mudança de planos previstos na legislação estejam disponíveis de forma online, uma vez que eles envolvem muitas vezes documentações probatórias que não possuem uma padronização para análise virtual.
- Não deve ser opcional
- A venda online não deve ser obrigatória, mas a venda de todos os produtos quando a operadora optar por vender online sim, inclusive outros procedimentos, como portabilidade (sendo esta autorizada a ser efetuada pelo corretor).
- A portabilidade deve ser realizada presencialmente, pois não trata - se de uma venda propriamente dita.
- Caso haja a venda online, o consumidor deveria ter acesso a todas opções possíveis, ou correria o risco de adquirir determinado contrato sem saber da existência de outras possibilidades mais indicadas para seu perfil
- A portabilidade deve ocorrer de forma presencial.
- Observar que demais operadoras deve estar também preparadas visando cruzamento de informações.
- É opção da operadora disponibilizar ou não seu portfolio, ou parte do mesmo para venda on-line. Da mesma forma, não significa que um produto uma vez disponibilizado on-line, terá que sempre ser vendido on-line, podendo a operadora retirá-lo ou não de venda.
- Os procedimentos acessórios como é o caso da portabilidade deverão ser opcional, ou seja, a operadora ao optar por realizar a venda online não necessariamente deverá oferecer outros procedimentos online.

- Se uma operadora não quiser ofertar um produto, ela deve ter a possibilidade de suspender sua comercialização. Se o produto estiver ativo, ele deve estar sempre disponível para comercialização em qualquer plataforma.
- No entanto, deve haver maior discussão para garantir que não haja qualquer restrição de acesso do consumidor em outros procedimentos por ter feito uma opção inicial de uso de mecanismo virtual de compra do produto, como no caso de portabilidade. Ou seja, se um produto foi adquirido mediante acesso virtual, e haverá portabilidade, que não haja restrição no sentido de colocar que só poderá haver este procedimento para outro produto virtual, em detrimento de considerar as regras vigentes ou outras que vierem a ser criadas para este e outros processos regulados pela ANS.
- Todavia não concordamos com o posicionamento apresentado pela ANS nesse item para a Portabilidade, tendo em vista que, nos termos da regulamentação em vigor, o procedimento de análise da portabilidade ocorre junto à Operadora de destino e não à Operadora de origem. Considerando que a venda on-line é uma faculdade, conforme já estabelecido, não se figura razoável que a Operadora de destino seja compelida a acatar uma portabilidade on-line em razão da Operadora de origem comercializar planos on-line, a Operadora de destino não possui ingerência na comercialização da Operadora de origem. Nesse sentido, sugere-se que a aceitação da portabilidade online seja igualmente uma faculdade da Operadora de destino.
- Portabilidade somente presencial, devida a documentação que deve ser analisada.
- Se a Operadora optar por vender seus produtos virtualmente, deverá disponibilizar todo o seu portfólio para venda online, como já sugerido nas questões anteriores. Deve ainda disponibilizar link específico pelo mesmo canal para que o consumidor possa solicitar portabilidade ou rescisão. 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 portabilidade ou cancelamento por este mesmo canal.
- A venda online deve ser obrigatória, assim como a disponibilização de todo o portfólio do Plano de Saúde.
- Entendo que a oferta deve contemplar o acesso à todos os produtos ativos da operadora. Coberturas adicionais e extra Rol são opcionais, desde que não façam parte do registro do produto ofertado. Dúvida: outros processos, existentes em normativas da ANS, como portabilidade, adaptação e migração, deverão ser disponibilizados na venda online?
- Ainda que a operadora opte pela venda online, deve ser opcional a realização de outras formas de transação online. Considera-se, ainda, que os casos de arrependimento não devem ser computados para fins do IDSS (“proporção de beneficiários com desistência no primeiro ano”) e nem considerado para fins de Sistema de Informações de Beneficiários – SIB.
- A venda online exige conceito, processos, plataforma tecnológica e regras específicas, independentemente de ser optativa ou não. Veja o exemplo de E-Commerce de outros ramos de negócio.
- Ressalto apenas que venda casada de quaisquer produtos ou serviços é ilegal.

**QUESTÃO 12 - E os pedidos de portabilidade dos produtos que foram comprados online? E os pedidos de cancelamento?**

**Sugestão do Grupo Técnico**

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



**Respostas/Observações:**

- O procedimento de análise da portabilidade ocorre junto à Operadora de destino e não à Operadora de origem. Considerando que a venda on-line é uma faculdade, conforme já estabelecido, não se figura razoável que a Operadora de destino seja compelida a acatar uma portabilidade on-line em razão da Operadora de origem comercializar planos on-line, a Operadora de destino não possui ingerência na comercialização da Operadora de origem.
- Como a venda online não é obrigatória, a operadora destino pode não possuir canal de venda online o que inviabilizaria o exercício da portabilidade desta forma. Acredito que a portabilidade deva ser realizada exclusivamente presencial.
- desde que respeitadas as determinadas vigências contratuais.
- Portabilidade online apenas para produtos disponíveis online. Caso o produto não esteja disponível online, o beneficiário deve fazer a portabilidade presencialmente.
- Creio que deva ser recomendada esta opção, uma vez que o nível de aprimoramento digital das Operadoras é bem diferente, e nem todas terão interesse ou estrutura para realizar estes procedimentos.

- mas podemos, em um dado momento, atendê-lo presencialmente?
- O cancelamento deve ser feito diretamente com a operadora, pois poderá haver pendências financeiras ou outras questões.
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Tem que ter corretor.
- Portabilidade online disponível se o produto novo estiver online.
- Uma vez que a operadora já tramita todos os produtos online, mesmo quem não comprou online pode também fazer cancelamento e portabilidade online, uma vez que já tenha sido feito todo seu cadastro online, aceito os termos da operadora e digitalizado e anexado ao site seu contrato e tudo o mais ao que se refere a sua aderência ao plano.
- Enquanto o mercado não voltar a oferecer regularmente planos individuais/familiares, o instituto da portabilidade é comprometido pela frustração da expectativa do consumidor que não percebe suas escolhas serem consideradas já que todas as operadoras podem suspender a comercialização de planos individuais/familiares ativos por mera liberalidade da vontade, restando alguns poucos contratos de adesão para portabilidade.
- Desde que seja facultado o cancelamento e portabilidade de forma presencial.
- Desde que sejam seguidos padrões de controle e políticas que garantam a eficiência
- O cancelamento deveria ser presencial. Online fica muito subjetivo, nos tempos de hoje existem muitas tecnologias, eu reconheço entretanto, pode existir uma falha de internet ou equipamento físico.
- A Portabilidade exige interações que não são atendidas de forma online.
- E SE O CONSUMIDOR NÃO TIVER O RECURSO NO PRAZO ? ENERGIA ELÉTRICA, INTERNET, ESTIVER INTERNADO ??????
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas. Sempre tem que haver um corretor. Vocês estarão prejudicando mais e mais pessoas, tirando o ganho de muitas pessoas e concentrando a renda para poucos.
- estes itens somente presencial
- A empresa que recebe o usuário pode não ter venda online, e o sistema de portabilidade atualmente não é amigável e de fácil utilização pelo consumidor. Dessa feita, a portabilidade, atualmente, só deveria ser feita presencialmente. O que se poderia ter online, e mediante geração de protocolo, é a comunicação do usuário que ingressou com pedido de portabilidade em outra operadora.
- Duas perguntas e apenas uma resposta que não tem a ver com a pergunta. Repetindo respostas anteriores, se comprou online poderá fazer todos os procedimentos online: portabilidade, cancelamento, reembolso, reclamação, etc.
- Reciprocidade.

- Entendo que o consumidor que comprou online pode solicitar a documentação para exercício da portabilidade de forma online, no entanto não há obrigação da operadora destino ter portabilidade online. Quanto ao cancelamento online, se o consumidor pode contrata-lo de forma online, espera-se que também possa cancelar o produtos de forma remota.
- O procedimento de análise da portabilidade ocorre junto à Operadora de destino e não à Operadora de origem. Considerando que a venda on-line é uma faculdade, conforme já estabelecido, não se figura razoável que a Operadora de destino seja compelida a acatar uma portabilidade on-line em razão da Operadora de origem comercializar planos on-line, a Operadora de destino não possui ingerência na comercialização da Operadora de origem.
- Cancelamento deveria ser feito de forma escrita ou via call center, com ligação gravada.
- Desde que respeitadas as clausulas contratuais correspondentes a multas e prazos de vigência e arrependimento.
- Para maior segurança em razão da gravação do cancelamento não concordamos com o cancelamento online
- Somente no caso de cancelamento, acho que nesse caso de venda on-line não deva ter portabilidade.
- Para cancelamento online é obrigatório a existência de login e senha do cliente para se evitar fraudes.
- Concordo com o cancelamento, mas não com a portabilidade por tratar-se de instituto que necessita de análise minuciosa.
- Importante constar na normativa que, no momento da solicitação, prevalecerá o prazo de retorno já previsto em normativa para portabilidade.
- Importante destacar que os prazos para posicionamento e retorno seguirão os da normativa hoje vigente.
- Reporto minhas observações feitas na questão anterior e reforço que todas as regras vigentes para a relação presencial permanecem no caso de adoção da modalidade de venda virtual, no sentido de que esta "nova modalidade" não seja utilizada como mecanismo indevido de restrição de acesso por parte das operadoras, principalmente considerando grupos mais vulneráveis. E, ainda, que no caso de cancelamento online, haja a garantia de mecanismos que evitem a repetição de problemas já relatados em outros setores onde este tipo de possibilidade já é utilizada, como telefonia, por exemplo. É comum o relato de solicitações que nunca chegam ao final com o cancelamento do produto, ou cobranças após este pedido, levando o consumidor a recorrer aos órgãos de defesa ou regulação para ter atendida sua solicitação de cancelamento, o que seria um procedimento simples. Ainda, o consumidor tem que ter a garantia de receber a comprovação de seu pedido e o cancelamento definitivo de forma ágil e correta, para não ser prejudicado. E, ser garantida a não existência de mecanismos de rescisão unilateral sem sua ciência ou anuência.
- Com relação ao cancelamento nada a opor. Todavia não concordamos com o posicionamento apresentado pela ANS nesse item, tendo em vista que, nos termos da regulamentação em vigor, o procedimento de análise da portabilidade ocorre junto à Operadora de destino e não

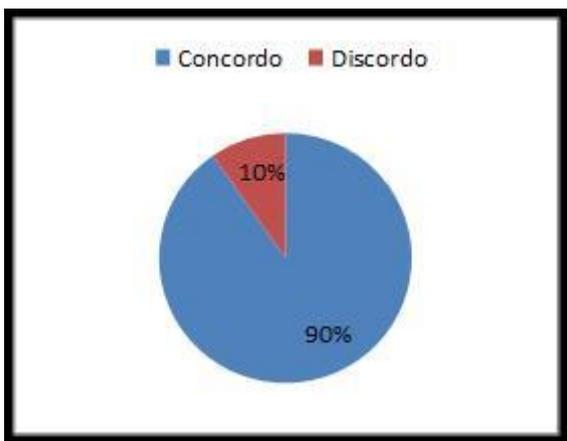
à Operadora de origem. Considerando que a venda on-line é uma faculdade, conforme já estabelecido, não se figura razoável que a Operadora de destino seja compelida a acatar uma portabilidade on-line em razão da Operadora de origem comercializar planos on-line, a Operadora de destino não possui ingerência na comercialização da Operadora de origem. Nesse sentido, sugere-se que a aceitação da portabilidade online seja igualmente uma faculdade da Operadora de destino.

- Conforme observações feitas na questão anterior.
- Poderá fazer portabilidade virtual ou presencial nos termos da RN 186
- Mais é que vem as dúvidas devido os contratos
- Discordo quanto à questão da portabilidade, tendo em vista a complexidade das análises de compatibilidade de plano. Concordo em relação ao cancelamento. De acordo com o Código Civil, Art. 472, o distrato faz-se pela mesma forma exigida para o contrato, ou seja, deverá ser "on-line".
- A operadora poderá ter a faculdade de oferecer a portabilidade e cancelamento online independentemente do plano ter sido vendido de forma presencial ou online
- O procedimento de análise da portabilidade ocorre diante a Operadora de destino e não à Operadora de origem. Considerando que a venda on-line é uma faculdade, conforme já estabelecido, não se figura razoável que a Operadora de destino seja compelida a acatar uma portabilidade on-line em razão da Operadora de origem comercializar planos on-line, a Operadora de destino não possui ingerência na comercialização da Operadora de origem.
- Devem estar claros locais e formas de se solicitar outros serviços, que não necessariamente devem estar disponibilizados online com exceção do cancelamento, que deverá ser online em caso de compras pelo mesmo canal.
- CONCORDO QUE ELE DEVE TER OPÇÃO DE CANCELAMENTO ONLINE, SE ELE COMPROU ONLINE, MAS A PORTABILIDADE DEPENDE DE OUTRAS OPERADORAS, ENTÃO ESSE PROCESSO ENTENDO QUE A PRINCÍPIO NÃO DEVA IR PARA O AMBIENTE DIGITAL, PELO MENOS NÃO DE INÍCIO.
- Na teoria é ótimo ... na pratica fiquei 12 dias tentando cancelar online meu plano da qualicorp
- Os termos passam a ser online. Não deve haver a imposição ao consumidor de se mudar a forma mais a frente, como a questão de portabilidade.
- Desde que sejam produtos da operadora para outra e não no recebimento de portabilidades e a operadora não possua o produto online.
- A senha do consumidor é a assinatura digital.

**QUESTÃO 13- Disponibilização de contatos para saneamento de dúvidas de preenchimento e dúvidas com relação ao produto que está sendo comprado.**

## Sugestão do Grupo Técnico

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



### Respostas/Observações:

- Deve haver a disponibilização de algum meio, a critério da Operadora, para o saneamento das dúvidas. Porém, a redação deve ser aprimorada para não parecer que deve obrigatoriamente ter mais de um meio.
- Todo tipo de contato para esclarecimentos, deveria se dar obrigatoriamente no ambiente virtual, via chat, fale conosco etc.
- Concordo, desde que não estejamos criando um SAC adicional na operadora, mas o já existente e que preferencialmente as dúvidas sejam tiradas online.
- Mas isto deverá ser de acordo com a realidade de cada operadora para a escolha do melhor canal
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Sac não tem habilidades de corretor.
- Deve ter um telefone de atendimento, bem claro.
- Também bate-papo online e e-mail com resposta de até 24 horas. Todos os meios possíveis são bem vindos para quem precisa sanar dúvidas.
- Já que a ANS está criando a proposta normativa de venda online, uma OUVIDORIA 24h na ANS poderia substituir o SAC a fim de aperfeiçoar sua própria norma a ser criada e implementar boas práticas regulatórias para que a globalização não seja excludente. Isso permitiria a realização de concurso público para essa finalidade tão importante na defesa do interesse público de toda a sociedade civil, diminuindo a judicialização na saúde suplementar.
- Deve ter departamento qualificado para resposta, como "fale conosco"

- já temos um central 24 horas por telefone, com ligação gratuita. Se existir chat, teríamos um alto custo pois priorizamos o atendimento exclusivo e com excelente. O atendente não teria condições de manter um chat e atender uma ligação ao mesmo tempo. Seria muito oneroso para OPS
- É NECESSÁRIA A MEDIAÇÃO DE CORRETOR HABILITADO. CORRETOR NÃO TEM LOGOTIPO.
- Concordo, mas acho que houve erro na pergunta. Onde se lê consumidor, LEIA-SE operadora.
- O diálogo online deverá ser transcrito em arquivo de texto e fornecido ao consumidor, devidamente assinado (com certificação digital), para que este possa comprovar o que lhe fora informado, semelhante ao que se faz com as ligações telefônicas.
- Como falei antes, atendimento 7 x 24 horas por telefone, chat, e-mail etc tudo disponível para o consumidor tirar dúvidas e resolver seus problemas seja em que canal for que se comunique. E não ficar sendo jogado de um lado para o outro, liga diz que é para falar no chat, aí fala no chat, diz que é para mandar e-mail, aí manda e-mail manda ir pessoalmente, vai pessoalmente solicita carta etc. Que seja uma ferramenta para facilitar e não para prejudicar mais ainda o consumidor.
- Garantir contratação adequada. Direito a informação de qualidade.
- No momento da venda em tempo real deverá achar um chat para tirar dúvidas e esclarecimentos - apoio no momento da venda. O que o vendedor faria presencialmente ele fará remotamente.
- responsabilidade de disponibilizar meios como SAC e acessos online é do fornecedor, para esclarecer o consumidor, portanto deve corrigir a sugestão acima que repetiu equivocadamente a palavra consumidor
- Essas informações devem ser apresentadas no ato da compra.
- Sim, inclusive quando o consumidor for atendido por corretor, deve constar os contatos deste.
- Temas muito complexo, isso iria demandar muito tempo da atendente.
- Há um erro na redação da afirmativa: "...para que a operadora possa atender e tirar dúvidas dos consumidores..."
- Mas que não seja 24 horas por 7 dias. Estamos tratando de vendas e com isto deveríamos ter horário comercial.
- Inclusive a garantia do atendimento presencial, que não será suprimido pela simples venda do produto de forma virtual, dentro das normas vigentes.
- Entendemos que cabe à operadora escolher o melhor canal de contato para disponibilizar aos seus usuários o saneamento das dúvidas, não sendo obrigatório disponibilizar SAC 24 horas/7 dias por semana.
- O envolvimento pessoal com um atendimento por um corretor físico é indispensável para que o cliente sinta-se seguro caso venha a se encontrar numa situação difícil.
- 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. Na normativa deve ser especificado quais os canais de contato deverão ser disponibilizados, obrigatoriamente, pelas Operadoras para sanar eventuais dúvidas do consumidor sobre a venda online e sobre os contratos.

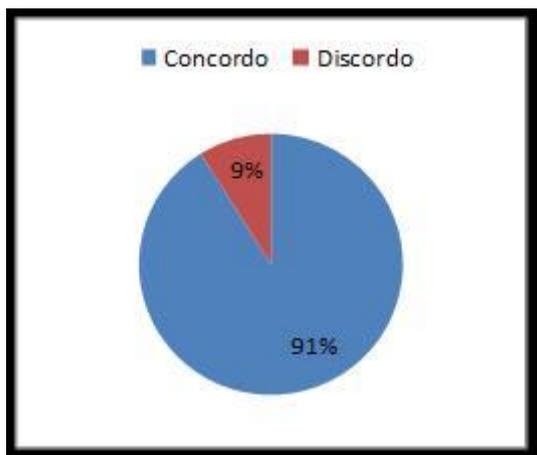
- O SAC online deve funcionar 24 horas, ininterruptamente, para esclarecimento de dúvidas.
- A critério da Operadora, para o saneamento das dúvidas deve haver a disponibilização de algum meio. Entretanto, deve ser aprimorada a redação para não parecer que é obrigatório ter mais de um meio.
- Sugerido disponibilizar um "chat online", com o envio do histórico da conversa para um endereço eletrônico indicado pelo consumidor e acompanhado do protocolo de atendimento.
- Esse canal deve ser para orientar e esclarecer dúvidas dos consumidores, não devendo ser confundido com demais canais que já possuem regulamentação específica.
- Deve ter sempre o acompanhamento de um corretor no preenchimento da proposta online
- Este item deve ter ESPECIAL ATENÇÃO quanto à sua operacionalização e QUALIDADE DE SERVIÇO. Novamente, remetemos aos exemplos (de sucesso e de insucesso) nessa área, vividos pelo E-Commerce como um todo.
- O profissional capacitado para tal procedimento é o corretor/ intermediário.
- É fundamental
- Se respeitar o porte das operadoras e horários comerciais.

**QUESTÃO 14- Será necessário algum tipo de arquivo físico? Ou apenas o armazenamento digital pode ser suficiente?**

**Sugestão do Grupo Técnico**

Os documentos produzidos de forma eletrônica são válidos, quando observados os normativos vigentes (ex. uso de chaves públicas IPC).

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.



#### Respostas/Observações:

- Deve ser fornecida documentação física ao menos para o beneficiário.
- Discordo de venda de planos de saúde virtual ou presencialmente com a intermediação da Agência reguladora.
- Devem armazenar todos os dados da compra, como: Horário, IP, tempo etc.
- Insisto que deve haver uma empresa só para segurar a idoneidade dessas informações. Senão cada operadora terá um nível de confiabilidade.
- NÃO IMPORTA O QUE A ANS DIZ OU A OPERADORA DIZ. O QUE IMPORTA É O QUE É "LEGAL" ENTÃO A ANS DEVERIA CONSULTAR O JUDICIÁRIO.
- não concordo com venda online, tudo deve ser físico, em papel, pela segurança do consumidor e das empresas. Sempre tem que haver um corretor. Vocês estarão prejudicando mais e mais pessoas, tirando o ganho de muitas pessoas e concentrando a renda para poucos.
- Todos os documentos produzidos que guardam relação com a contratação, devem ser encaminhados ao consumidor, por meio eletrônico, bem como deixados à disposição para download. Todos sempre com certificação digital.
- Pergunta nada a ver com a resposta e comentários. Sim é obrigatório uso de token, que a operadora armazene o back up dos documentos, histórico médico, o contrato assinado, comprovações, etc. Deve prever comunicação online com o SIB para a inclusão do beneficiário na ANS.
- Segurança jurídica.
- Caberá a operadora produzi-los e armazená-los, em forma eletrônica segura e válida, bem como utilizar meios seguros para a produção destes documentos, possíveis de serem comprovados.
- Não deveria haver necessidade de arquivamento físico.
- A certificação digital não pode ser exigida como única forma de realizar a venda on-line, frente a realidade que hoje existe no cenário nacional, onde é pouco utilizado pelos consumidores (além do alto custo de manutenção). As vendas realizadas por login e senha

também deverão ter validade da mesma forma dos demais canais de venda (presencial ou remoto).

- SOMENTE ARQUIVO DIGITAL.
- As regras existentes ou outras que venham a ser criadas para a guarda das informações devem ser respeitadas quanto à forma, prazos de guarda, classificação, segurança e disponibilização das mesmas.
- Prezados, Para além do que dispõe o Decreto que regulamenta o comércio eletrônico e o CDC (dever de informação, transparência...), enumero as seguintes sugestões: 1. Seria interessante que nas páginas de contratação fossem disponibilizadas ao consumidor chats com operadores online, para esclarecimentos de dúvidas referentes a contratação; 2. Dentro do direito de informação, deveria ser disponibilizado de forma clara e didática: a) quadro comparativo dos planos ofertados, incluindo serviços e rede credenciada abrangidos por cada plano, especificando a segmentação do plano (ambulatorial, hospitalar, obstétrica, odontológica); b) tabela de preços, com os reajustes de faixa etária previstos para cada contrato; c) forma e data de pagamento, se haverá ou não coparticipação e, em caso positivo, em qual percentual; d) informações sobre juros de mora para eventuais atrasos em pagamento, e quanto a possibilidade de cancelamento do plano após 60 dias em atraso; e) início da vigência do contrato com os respectivos prazos de carência (informação esta a ser disponibilizada ainda na simulação contratual); f) indicação dos endereços e telefones dos postos de atendimento, para esclarecimento de dúvidas que não tenham sido esclarecidas pelo site/chat disponibilizado; g) íntegra do contrato, com destaque para as cláusulas limitativas, com a possibilidade de impressão; 3. Direito de arrependimento nos moldes previstos no artigo 49 do CDC (7 dias), com indicação expressa no ato da contratação das formas como poderá ser efetuado. É o que, por ora, considero mais relevante.
- O armazenamento digital já é suficiente.
- Os documentos eletrônicos deverão ser válidos independentemente de certificados digitais, visto que o beneficiário não possuirá certificado digital para a assinatura. O uso de senha deverá ser suficiente para validar a contratação. Além disso, a informação de sistema também deverá ser considerada como suficiente para a comprovação, sem a emissão de documento formal.
- Caberá ao Plano de Saúde, administrador do sistema, a produção e armazenagem segura de qualquer dado inserido no sistema, referente ao consumidor, ou referente ao contrato.
- Não deverá haver necessidade de armazenar os documentos em arquivo físico.
- E os documentos enviados pelo consumidor. A responsabilidade é deste. Qual formato ele enviará?
- Sim arquivo físico e digital

**Número de respostas diárias:**

## Número de respostas

