



# **Regulamentação do Pedido de Cancelamento ou Exclusão pelo Beneficiário de Plano de Saúde**

**Oficina Regional da Gerência-Geral Regulatória da Estrutura dos Produtos – GGREP**

# RECOMENDAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

**FORMAS DE PEDIDO DE CANCELAMENTO:** presencial, por meio de **Serviço de Atendimento Telefônico ao Consumidor (SAC)**; por carta; por **correio eletrônico (e-mail)** e por atendimento **via Internet, através do site da Operadora.**

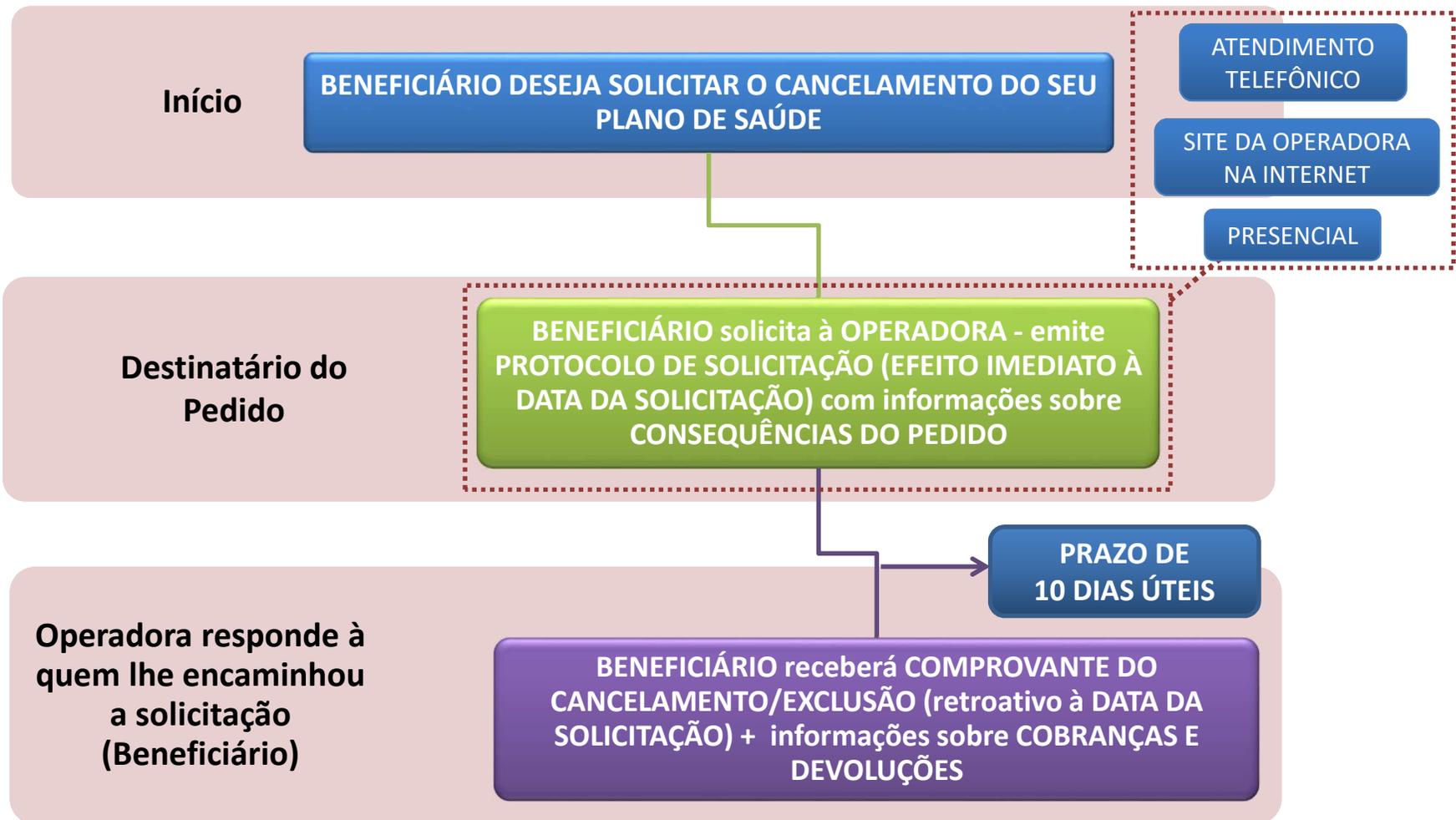
**EFEITO IMEDIATO PARA PEDIDO DE CANCELAMENTO PRESENCIAL**, não podendo a Operadora efetuar qualquer cobrança após a apresentação do pedido

Disponibilização pela operadora ao beneficiário de **INFORMAÇÃO CLARA, ADEQUADA E PRECISA ACERCA DAS CONSEQUÊNCIAS DO CANCELAMENTO**, especialmente no tocante à perda (perda de carência, perda do exercício da portabilidade, etc).

Disponibilização pela Operadora de **COMPROVANTE DO PEDIDO DE CANCELAMENTO** por correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio, **a critério do consumidor**

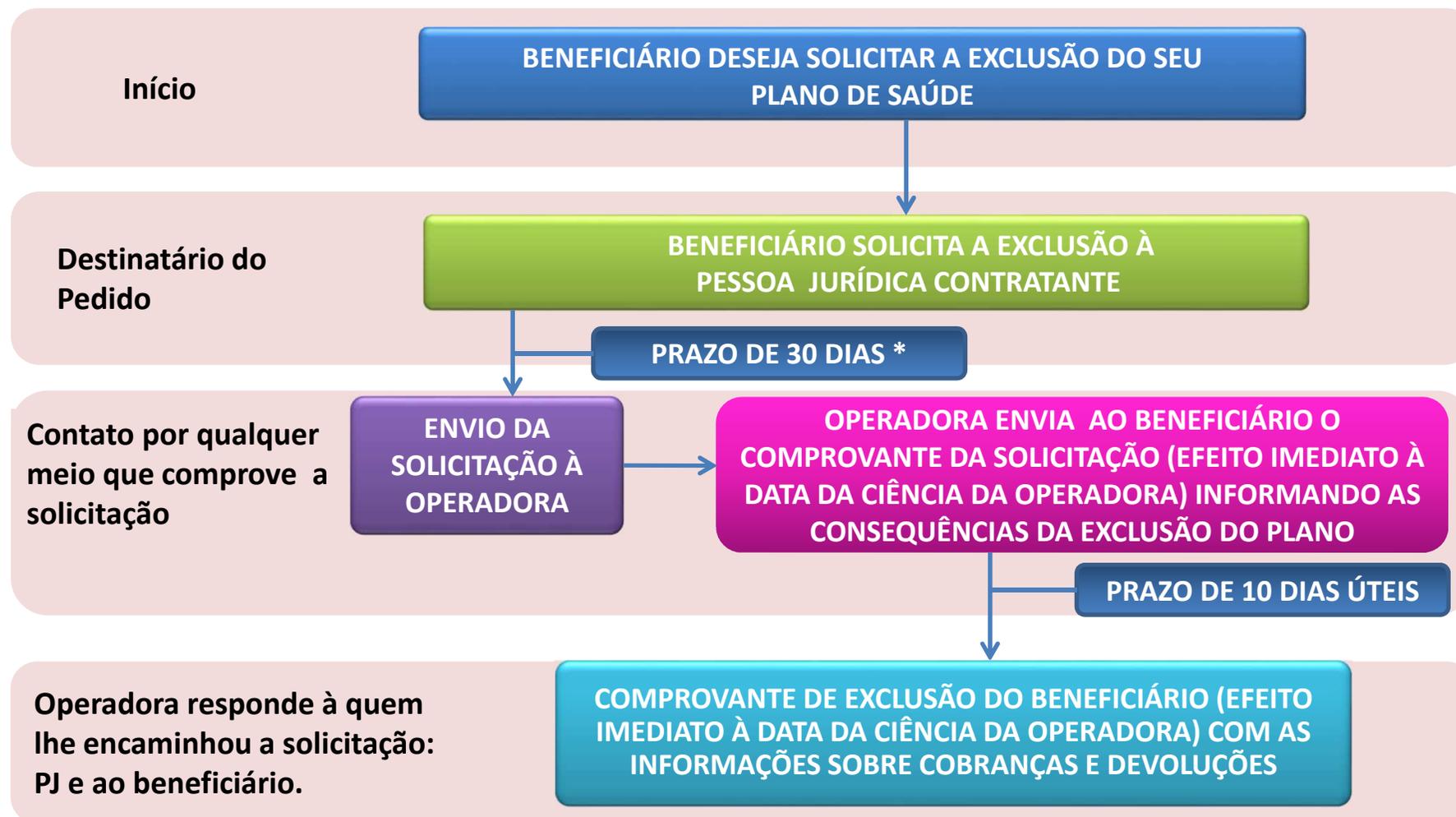
**DIREITO DE ARREPENDIMENTO** até determinado prazo, se foi feito por meio remoto (SAC, correio eletrônico ou internet)

# PLANO INDIVIDUAL OU FAMILIAR\*



\* A ser seguido também nos planos de autogestões por RH (art. 2º, I, da RN 137/06)

# PLANO COLETIVO EMPRESARIAL



\* Expirado o prazo de 30 dias, o beneficiário pode procurar diretamente a Operadora para solicitar a sua exclusão do plano de saúde.

# PLANO COLETIVO POR ADESÃO

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO

SITE DA OPERADORA  
NA INTERNET

PRESENCIAL

Início

BENEFICIÁRIO DESEJA SOLICITAR A SUA EXCLUSÃO DO PLANO DE SAÚDE

Destinatário do Pedido

SOLICITA À PESSOA  
JURÍDICA  
CONTRATANTE

SOLICITA À ADMINISTRADORA  
E RECEBE PROTOCOLO DE  
SOLICITAÇÃO COM  
INFORMAÇÕES SOBRE AS  
CONSEQUÊNCIAS DO PEDIDO

SOLICITA À OPERADORA E RECEBE  
PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO COM  
INFORMAÇÕES SOBRE AS  
CONSEQUÊNCIAS DO PEDIDO

Contato por  
qualquer meio  
que comprove  
a solicitação.

Envio da solicitação à  
operadora

Operadora/Administradora envia ao beneficiário o  
comprovante da solicitação (efeito imediato à data  
da ciência da operadora/adm.) com as informações  
sobre as consequências da exclusão do plano

PRAZO DE  
10 DIAS ÚTEIS

Operadora responde à quem lhe  
encaminhou a solicitação:  
Administradora ou PJ  
+ Beneficiário

BENEFICIÁRIO RECEBERÁ COMPROVANTE DE EXCLUSÃO (EFEITO IMEDIATO À DATA DA CIÊNCIA DA OPERADORA/ADM. OU À DATA DA SOLICITAÇÃO QUANDO FEITA À OPERADORA) COM AS INFORMAÇÕES SOBRE COBRANÇAS E DEVOLUÇÕES

# CONSEQUÊNCIAS DA SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DO CONTRATO OU DE EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO

## ARTIGO 15, DA RN 412, DE 2016

- Efeito Imediato e Caráter Irrevogável a partir da ciência da Operadora ou Administradora;
- Não isenção de Contraprestações ou Coparticipações já devidas;
- Eventuais utilizações posteriores a solicitação de cancelamento correm as expensas do beneficiário;
- O ingresso em novo plano poderá eventualmente sujeitar o beneficiário à:
  - ✓ Imposição de novos prazos de carência (quando aplicáveis)
  - ✓ Perda imediata do direito de remissão (quando houver)
  - ✓ Perda do direito ao Exercício da Portabilidade de Carências (quando aplicável)
  - ✓ Necessidade de Preenchimento de nova Declaração de Saúde e eventual consequente imposição de Cobertura Parcial Temporária (CPT)

**A Solicitação de Cancelamento ou Exclusão independe do adimplemento contratual**

**O Cancelamento de Contrato Individual ou Familiar não exime o beneficiário do pagamento de multa rescisória**

## QUADRO COMPARATIVO

	<b>INDIVIDUAL OU FAMILIAR</b>	<b>COLETIVO POR ADESÃO</b>	<b>COLETIVO EMPRESARIAL</b>
<b>EFEITO IMEDIATO</b>	SIM, a partir da solicitação	SIM, a partir da ciência da OPS ou ADM	SIM, na ciência da OPS
<b>DESTINATÁRIO DA SOLICITAÇÃO</b>	OPS	OPS, ADM ou PJ	PJ contratante, expirado 30 dias operadora
<b>PRAZO PARA ENTREGA DO COMPROVANTE DE CANCELAMENTO</b>	10 dias úteis	10 dias úteis	10 dias úteis
<b>DIREITO DE ARREPENDIMENTO</b>	NÃO	NÃO	NÃO
<b>CANAIS DE SOLICITAÇÃO</b>	PRESENCIAL, SITE DA OPS NA INTERNET E ATENDIMENTO TELEFÔNICO	PJ CONTRATANTE, PRESENCIAL, SITE DA OPS NA INTERNET E ATENDIMENTO TELEFÔNICO	PJ CONTRATANTE, PRESENCIAL, SITE DA OPS NA INTERNET E ATENDIMENTO TELEFÔNICO

# Próximos Passos

- Oficinas com as Operadoras:
  - 09/02/2017 – Fortaleza;
  - 15/02/2017 – São Paulo;
  - 17/02/2017 – Curitiba;
  - 21/02/2017 – Rio de Janeiro.
  
- Divulgação de Cartilha com orientações para os consumidores;
- Publicação do FAQ para as Operadoras.
- Entrada em vigor da norma em 10 de maio de 2017.



# Resolução Normativa nº 412/2016

**FAQ**

Oficina Regional da Gerência-Geral Regulatória da  
Estrutura dos Produtos – GGREP

# Perguntas para o FAQ - FORMA DE SOLICITAÇÃO

1 – A operadora é obrigada a processar as solicitações de cancelamento ou exclusão que chegam por outros meios não previstos no art. 4º da norma, tais como por carta ou protocolo em unidades que não aquelas previstas na RN 395?

R: Não. As operadoras, independentemente do tipo de contratação do plano, deverão processar apenas as solicitações encaminhadas pelos canais previstos no art. 4º da norma e conforme indicações feitas com base na RN nº 395, de 2016 (presencialmente, na sede da operadora, em seus escritórios regionais ou nos locais por ela indicados; atendimento telefônico disponibilizado pela operadora ou por meio da página da operadora na internet) de modo a cumprirem o normativo especialmente quanto às informações obrigatórias e quanto às consequências do cancelamento e seu efeito imediato.

## Perguntas para o FAQ - EFEITO IMEDIATO DA SOLICITAÇÃO

2 - Nos termos da RN nº 412/2016, a solicitação de cancelamento/exclusão do beneficiário, terá efeito imediato a partir da ciência da Operadora. Qual o entendimento quanto ao conceito de imediato previsto nessa norma, quanto a encaminhamentos feitos em horário não comercial, dia não útil, etc?

R: As formas de solicitação previstas no artigo 4º da RN nº 412, de 2016 devem observar o disposto nos artigos 6º e 7º da RN nº 395, de 2016, que estabelecem, respectivamente, regras a serem observadas pelas operadoras para o estabelecimento das unidades presenciais e do atendimento telefônico.

<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL (exceto para as operadoras exclusivamente odontológicas, as filantrópicas e as autogestões) (artigo 16, da RN nº 395, de 2016)</b>	<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO operadoras de grande porte</b>	<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO operadoras de pequeno e médio porte, nas exclusivamente odontológicas e nas filantrópicas</b>
ao menos no horário comercial dos dias úteis	24 horas, 7 dias da semana	Ao menos nos dias úteis e em horário comercial
<b>A solicitação poderá ser feita no horário de funcionamento das unidades presenciais.</b>	<b>o efeito imediato deverá considerar a data e horário da solicitação</b>	<b>A solicitação poderá ser feita nos dias úteis em horário comercial</b>
<b>O horário comercial respeitará as peculiaridades de cada região, aplicando-se, para tanto, as regras do local onde funcionar o atendimento.</b>		

## Perguntas para o FAQ - EFEITO IMEDIATO DA SOLICITAÇÃO

3 - A data de cancelamento ou exclusão, deve ser de forma imediata, observando data e hora da solicitação realizada pelo beneficiário?

Ex: beneficiário solicita o seu cancelamento às 10hs da manhã, a operadora processa a exclusão no seu sistema de gestão às 15h do mesmo dia da solicitação, ainda em posse da carteirinha do plano, este beneficiário sofre um acidente no mesmo dia às 12hs e utiliza o plano (situação de U/E).

R: A RN nº 412, de 2016 prevê que a solicitação de cancelamento/exclusão tem efeito IMEDIATO a partir da data da ciência da Operadora/Administradora (comprovante entregue presencialmente; fornecimento de protocolo nas solicitações por telefone e a emissão de resposta automática ou protocolo nos casos de recebimento pela internet).

Em qualquer caso, para dirimir dúvidas de cobertura em relação à eventual utilização de serviços pelo beneficiário na data da solicitação, recomenda-se que, **além da data, o horário da solicitação de cancelamento também conste expressamente do comprovante a ser entregue ou disponibilizado ao beneficiário.**

**Desta forma, eventos ocorridos após o horário constante do comprovante não terão cobertura pelo plano já cancelado. Neste caso, eventuais despesas de utilização ocorrerão às expensas do beneficiário.**

## Perguntas para o FAQ - EFEITO IMEDIATO DA SOLICITAÇÃO

**4 - Como se dará o efeito imediato do pedido realizado no portal das Administradoras de Benefícios, nos termos do § 4º do artigo 11 da RN nº 412/2016?**

R: Os pedidos encaminhados à Administradora por qualquer dos meios previstos no artigo 4º da RN 412, de 2016 terão **efeito imediato a partir da sua ciência.**

**5 - O beneficiário pode solicitar o cancelamento e exclusão em uma data para processamento em data posterior?**

R: Não. A solicitação de cancelamento ou exclusão de beneficiário de contrato de plano de saúde deverá seguir as disposições previstas na RN nº 412, de 2016, dentre elas, que **a solicitação tem efeito imediato a partir da ciência da operadora.**

## Perguntas para o FAQ - INFORMAÇÕES AO BENEFICIÁRIO SOBRE AS CONSEQUÊNCIAS DO CANCELAMENTO/EXCLUSÃO

### 6 - A quem compete a obrigatoriedade de prestar aos beneficiários as informações sobre as consequências do cancelamento ou exclusão de plano?

R: Quando o pedido for dirigido à pessoa jurídica contratante - Cabe à operadora, tão logo recepcione da pessoa jurídica contratante o pedido de exclusão feito pelo beneficiário a esta: Após verificar com a pessoa jurídica contratante os dados de contato do beneficiário, encaminhar ao mesmo as informações dispostas no artigo 15;

Quando o pedido for direcionado à Administradora de Benefícios – caberá à Administradora prestar as informações previstas no artigo 15.

Quando o pedido for direcionado diretamente à operadora – Caberá à operadora prestar as informações do artigo 15 a partir do recebimento do pedido de exclusão do beneficiário titular. **Nos contratos coletivos por adesão com a participação da Administradora de Benefícios na condição de co-estipulante do contrato (art. 23, III, da RN nº 195, de 2009), esta e a Operadora poderão acordar quem prestará as informações ao beneficiário.**

## Perguntas para o FAQ - INFORMAÇÕES AO BENEFICIÁRIO SOBRE AS CONSEQUÊNCIAS DO CANCELAMENTO/EXCLUSÃO

7 - Ao rol de informações indicadas no artigo 15, a Operadora pode acrescentar a informação de que o beneficiário não fará jus à devolução, ainda que parcial, de qualquer valor já pago ao plano a título de contraprestação pecuniária?

R: Não. Uma vez que o cancelamento/exclusão a pedido tem efeito imediato, nos planos em pré-pagamento, **as operadoras deverão devolver o valor pro rata, correspondente ao número de dias de cobertura assistencial já quitados pelo beneficiário, por se tratar de período posterior à data de solicitação de cancelamento ou exclusão.** Exemplo: Se o beneficiário pagou a mensalidade para ter cobertura por 30 dias e solicitou o cancelamento do plano após 10 dias, ele terá direito a receber de volta o valor equivalente aos 20 dias restantes.

8 - As informações do artigo 15 da RN 412, de 2016, quando a solicitação for feita pelo telefone, podem ser fornecidas ao beneficiário de forma sintetizada?

R: Sim. Para que não haja implicação nas regras de tempo médio de atendimento pelo canal de atendimento telefônico, **as informações do artigo 15 da RN 412, de 2016 podem ser fornecidas ao beneficiário de forma sintetizada desde que englobe o disposto nos incisos e alíneas do dispositivo.** Ressalta-se que cabe à Operadora comprovar que o beneficiário tinha total conhecimento das consequências de sua decisão.

## Perguntas para o FAQ - INFORMAÇÕES AO BENEFICIÁRIO SOBRE AS CONSEQUÊNCIAS DO CANCELAMENTO/EXCLUSÃO

9 - No caso de atendimento telefônico, as informações dispostas no artigo 15 poderão ser enviadas ao beneficiário por e-mail?

R: No ato da solicitação de cancelamento/exclusão do contrato, as informações do artigo 15 devem ser prestadas ao beneficiário de acordo com a forma de solicitação realizada pelo beneficiário (presencial, por contato telefônico, ou pela internet).

Por solicitação do beneficiário, e após a solicitação, estas informações também podem ser enviadas **por e-mail**. O e-mail deverá ser solicitado pela operadora ao beneficiário no contato telefônico. Ressalta-se que cabe à Operadora comprovar que o beneficiário tinha total conhecimento das consequências de sua decisão.

## Perguntas para o FAQ - COMUNICAÇÃO DO PEDIDO PELA ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS À OPERADORA

**10 - Se a Administradora de Benefícios deixar de comunicar o pedido no mesmo dia à operadora, a aplicação de qualquer penalidade pela falta de comunicação deverá ser exclusivamente da administradora?**

R: É importante que o consumidor tenha a sua solicitação atendida de acordo com as regras estabelecidas na RN nº 412, de 2016.

A responsabilidade sempre recairá sobre o ente regulado que recebeu a solicitação. Eventuais disposições contratuais entre a Pessoa Jurídica contratante e a Operadora não tem o condão de alterar o normativo em questão.

## Perguntas para o FAQ - COMPROVANTE DO EFETIVO CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DO CONTRATO

**11 - Quando a Pessoa Jurídica envia a solicitação de exclusão de algum beneficiário à Operadora, o comprovante da efetiva exclusão do contrato poderá ser enviado à Pessoa Jurídica, a qual é responsável pelo contrato, ou deverá ser enviado diretamente ao beneficiário titular do plano?**

R: O artigo 18 da RN nº 412 prescreve que a Operadora ou a Administradora de Benefício deverá encaminhar, no prazo de 10 dias úteis, o comprovante do efetivo cancelamento do contrato ou desligamento do beneficiário, **POR QUALQUER MEIO QUE ASSEGURE SUA CIÊNCIA, logo é responsabilidade da Operadora cientificar adequadamente o beneficiário solicitante.**

**12 - Para o envio do comprovante do efetivo cancelamento do contrato ou exclusão do beneficiário, a Operadora/Administradora pode eleger somente o Portal (área logada) e/ ou o e-mail cadastrado para envio do comprovante?**

R: **Não, a Operadora deverá disponibilizar outros meios para o encaminhamento do comprovante do efetivo cancelamento, tais como e-mail, Portal, Correspondência.**

## Perguntas para o FAQ - COMPROVANTE DO EFETIVO CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DO CONTRATO

**13 - No envio do comprovante do efetivo cancelamento do contrato ou exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial, a Operadora também está obrigada a disponibilizar os valores de eventuais cobranças de serviços realizados pelo beneficiário, considerando que podem ser cobrados da pessoa jurídica contratante?**

**R: O comprovante de exclusão a ser enviado ao beneficiário deverá informar sobre a possibilidade de eventuais cobranças de serviços pela operadora. Quando o beneficiário solicitar diretamente à operadora a exclusão de contrato coletivo empresarial, a Operadora deverá informar à pessoa jurídica contratante que o beneficiário solicitou diretamente a exclusão, indicando as cobranças a serem adimplidas. Ressalta-se que a Operadora poderá cobrar os serviços realizados pelo beneficiário à Pessoa Jurídica contratante, salvo nos casos dos artigos 30 e 31, quando a Operadora poderá efetuar a cobrança ao beneficiário.**

**14 - A Operadora poderá informar por qualquer meio que poderão ocorrer cobranças futuras a título de coparticipação da qual a Operadora não tinha ciência no ato do efetivo cancelamento/exclusão?**

**R: Não. Nas solicitações de cancelamento/exclusão de beneficiários de todos os tipos de contratação deverá ser comunicado no próprio comprovante do efetivo cancelamento a possibilidade de promover cobranças futuras referentes à coparticipação.**

## Perguntas para o FAQ - COMPROVANTE DO EFETIVO CANCELAMENTO OU EXCLUSÃO DO CONTRATO

15 - Considerando que podem haver eventos ocorridos durante a vigência contratual e avisados dias após o cancelamento, a Operadora pode detalhar essa informação indicando que podem ser realizadas cobranças posteriores relativas às coparticipações devidas incidentes sobre eventos ocorridos durante a vigência do beneficiário no plano, mas ainda não avisados pelos prestadores no momento da solicitação de cancelamento/exclusão?

R: Sim. As coparticipações devidas pela utilização de serviços no período anterior à data de solicitação **poderão ser cobradas pela Operadora, Administradora de Benefícios ou pessoa jurídica contratante após o efetivo cancelamento do contrato ou exclusão de beneficiário do contrato de plano de saúde nos prazos de cobrança fixados pelo Código Civil.**

É importante que, tão logo a operadora saiba da utilização dos serviços, informe ao consumidor sobre os valores e negocie a sua forma de pagamento.

As coparticipações que já estiverem, no momento da solicitação, sendo cobradas em determinado número de parcelas mensais, continuarão sendo encaminhadas pela Operadora, Administradora de Benefícios ou pessoa jurídica contratante ao beneficiário na forma estabelecida entre as partes.

## Perguntas para o FAQ - SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO DE CONTRATO COLETIVO EMPRESARIAL

16 - A Operadora deverá acatar à escolha do beneficiário todas as formas de solicitação de exclusão de contrato coletivo empresarial?

R: Não. A solicitação de exclusão de beneficiário de planos coletivos empresariais direcionada à operadora deverá ser feita pelos meios previstos no artigo 4º da RN nº 412, de 2016.

17 – Nos planos coletivos empresariais, a data do efetivo cancelamento será contada a partir da data da solicitação pelo beneficiário ou da data da ciência do pedido pela operadora?

R: De acordo com o disposto no § 3º do artigo 7º da RN nº 412/2016, o cancelamento terá efeito imediato a partir da data da ciência do pedido pela operadora.

18 - O beneficiário de plano empresarial poderá pedir que seu cancelamento ocorra a contar da data de sua solicitação à pessoa jurídica contratante?

R: Não. A exclusão somente terá efeito imediato a partir da data de ciência pela operadora, não podendo eventual NIP sobre este ponto ser considerada procedente ou computada para efeitos de monitoramento.

## Perguntas para o FAQ - SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO DE CONTRATO COLETIVO EMPRESARIAL

19 - A pessoa jurídica contratante poderá recusar o pedido de exclusão de beneficiário de planos empresariais quando existir acordos coletivos/sindicais de trabalho que obriguem à pessoa jurídica contratante a fornecer o plano de saúde para todos os seus beneficiários?

R: Caso haja qualquer contribuição para o pagamento do plano de saúde por parte do beneficiário, este não poderá ser obrigado a se manter vinculado ao contrato.

20 - Que tratamento deve ser dado nos contratos coletivos empresariais em que a Operadora não possui acesso direto ao beneficiário ou nem mesmo possui seu endereço de correspondência? A disponibilidade da informação no PIN-SS é suficiente?

R: A operadora deve ter as informações de todos os seus beneficiários. Caso as informações cadastrais de algum beneficiário estejam desatualizadas ou incorretas, a operadora poderá recorrer à empresa empregadora do beneficiário para obter uma forma de contato com o empregado, tais como e-mail, telefone comercial etc.

## Perguntas para o FAQ - SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO DE CONTRATO COLETIVO EMPRESARIAL

21 - Nos planos coletivos empresariais em que a pessoa jurídica contratante deixar expirar o prazo de 30 dias para cientificar à operadora para proceder com a exclusão do beneficiário, qual o procedimento a ser adotado pelo beneficiário titular para solicitar a exclusão diretamente à operadora?

R: Expirado o prazo de 30 dias estipulado à pessoa jurídica contratante para cientificar à operadora para proceder com a exclusão, **poderá o beneficiário titular solicitar a exclusão diretamente à operadora, desde que comprove documentalmente que encaminhou o pedido à pessoa jurídica contratante há mais de 30 dias, contendo o teor da solicitação e a data de entrega ao contratante.**

22 - Quais os documentos poderão ser exigidos pela Operadora ao beneficiário de contratos coletivos empresariais para a comprovação de que o beneficiário direcionou o pedido de exclusão à pessoa jurídica contratante há mais de 30 dias?

R: **O documento que seja suficiente para comprovação, de forma inequívoca, de que a pessoa jurídica contratante foi notificada formalmente pelo beneficiário como, por exemplo um e-mail, uma carta protocolada etc.**

## Perguntas para o FAQ - SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO DE CONTRATO COLETIVO EMPRESARIAL

23 - A operadora poderá excluir beneficiário que não comprovou a sua solicitação de exclusão do plano coletivo empresarial à pessoa jurídica?

R: As operadoras não estão obrigadas a aceitar os pedidos de exclusão de beneficiários de planos empresariais, caso não seja enviado o comprovante de solicitação de exclusão à pessoa jurídica contratante em prazo superior a 30 dias.

24 - Nos casos dos planos empresariais, poderão os demitidos e aposentados solicitarem suas exclusões diretamente à operadora?

R: Sim. Em que pese a permanência de vínculo dos demitidos e aposentados com a pessoa jurídica contratante, **em tais casos, excepcionalmente, poderá o beneficiário, demitido ou aposentado, solicitar sua exclusão diretamente à operadora.**

## Perguntas para o FAQ - SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO DE CONTRATO COLETIVO EMPRESARIAL COM A PARTICIPAÇÃO DA ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS

25 - Qual o tratamento deve ser dado às hipóteses em que a Administradora de Benefícios estiver envolvida na contratação de um plano coletivo empresarial?

**R: As regras para a exclusão a pedido do beneficiário nos planos coletivos empresariais estão previstas no artigo 7º da RN nº 412/2016, o qual prevê a possibilidade do beneficiário solicitar a sua exclusão apenas à pessoa jurídica contratante. Expirado o prazo sem que a pessoa jurídica tenha providenciado a comunicação de exclusão do beneficiário à operadora, o beneficiário titular poderá solicitar a exclusão diretamente à operadora.**

**Assim, a norma não fez previsão para que o beneficiário de plano coletivo empresarial solicitasse a sua exclusão à Administradora de Benefícios, haja vista o benefício de caráter trabalhista do qual se reveste o plano de saúde nesta situação.**

## Perguntas para o FAQ – OUTRAS QUESTÕES

**26 - Deve-se considerar a aplicabilidade da RN nº 412, de 2016 para o pedido de exclusão de beneficiários de forma individualizada (somente titular ou somente dependente) no contrato individual/familiar?**

**R: A exclusão do beneficiário titular ou dependente de contrato individual ou familiar é abarcada pelo inciso II, do artigo 2º da RN nº 412, de 2016, uma vez que o vínculo não só do titular como também do dependente é individualizado no contrato.** Desta forma, a exclusão do beneficiário titular ou dependente de contrato individual ou familiar pode ser realizada, desde que observados as regras previstas na RN nº 412, de 2016.

**27 - O pedido de exclusão de beneficiário de plano coletivo empresarial ou por adesão que permaneceu por prazo inferior ao da vigência mínima prevista em contrato permite que a operadora cobre multa?**

**R: Não. A operadora não poderá cobrar multa do beneficiário de plano coletivo que solicitou sua exclusão antes do prazo de vigência mínima do contrato,** considerando que os normativos vigentes permitem apenas a cobrança de multa rescisória nos contratos individuais ou familiares e na rescisão de contratos coletivos com a pessoa jurídica contratante, com cobrança da multa exclusivamente à pessoa jurídica contratante, se prevista em contrato conforme prevê o artigo 17 da RN nº195/09.

## Perguntas para o FAQ – OUTRAS OPÇÕES

28 - O pedido de exclusão de beneficiário de plano coletivo empresarial ou por adesão que venha a baixar o total de vidas para número inferior a 30, ou a reduzir o número de vidas de modo a comprometer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e sua viabilidade permitirá que as operadoras rescindam o contrato com aplicação de multa rescisória ou negociem novas regras de preço, vigência e manutenção do plano?

R: A operadora deverá observar as disposições contratuais estabelecidas para rescisão do contrato pelas partes contratantes, bem como as condições que autorizam a aplicação de multa rescisória, se houver. Não há previsão na RN nº 412, de 2016 de renegociação de novas regras de preço e vigência do contrato após a exclusão de beneficiários de contrato coletivo empresarial ou por adesão.

29 - Considerando o caráter irrevogável do pedido de cancelamento, não permitindo a possibilidade de reconsideração pelo beneficiário, será possível à Operadora, após atender ao pedido de cancelamento/exclusão, promover sua reativação, caso seja interesse das partes?

R: Sim. Uma vez efetuado o cancelamento/exclusão do beneficiário, a Operadora poderá, por liberalidade, reativar o contrato do beneficiário, sendo vedada a criação de óbices para efetivar o cancelamento ou exclusão do contrato, nos termos da RN nº 412, de 2016.

## Perguntas para o FAQ

- **Prazo para envio de sugestões de perguntas para o FAQ:  
20 de março de 2017**
- Publicação do FAQ para as Operadoras.
- Entrada em vigor da norma em 10 de maio de 2017.

# Obrigada!

[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) | Disque ANS: 0800 701 9656



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/@ANS_reguladora)



[ansreguladora  
oficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)



[ans\\_reguladora](https://www.ans.gov.br)



Ministério da  
**Saúde**

