Dando continuidade à série de comentários às novas Resoluções publicadas pelo Conselho Nacional de Previdência Complementar - CNPC, abordaremos a Resolução nº 26, que dispõe sobre a adoção de transações remotas realizadas entre participantes, assistidos ou proponentes a participantes e as entidades fechadas de previdência complementar.

Transação remota está definida na Resolução como sendo “qualquer operação à distância envolvendo o uso de plataforma digital que requeira manifestação expressa do público-alvo perante a EFPC”.

Embora regulamentada apenas agora, esse tipo de transação já existe em diversas entidades e são essas que devem ter maior atenção à norma, pois terão, de imediato, que verificar se os seus processos estão enquadrados e, se for o caso, realizar as adaptações necessárias.

Elencamos, a seguir, sete pontos aos quais as EFPC devem despender maior atenção e que contribuirão para a averiguação quanto ao atendimento da norma, que, vale dizer, entrou em vigor na data de sua publicação, sem que fosse conferido qualquer prazo de adaptação. Por isso, em tese, desde o dia 3 de abril as EFPC que não estiverem observando a Resolução CNPC nº 6 estão sujeitas a serem notificadas pela Previc.

1. Há verificação de autenticidade no acesso e utilização da plataforma digital?

O que se busca verificar neste primeiro ponto é se o acesso à plataforma digital é feito mediante senha ou outro meio que garanta a autenticidade no acesso. Porém, não basta ter acesso via senha para que esteja cumprido este requisito. É importante que o processo de obtenção da senha também seja íntegro e seguro, para que se mitigue o risco de uma pessoa acessar o sistema com a senha de outra.

Do texto normativo depreende-se que quando o acesso à plataforma é feito mediante senha, fica dispensada a assinatura de documentos, podendo a EFPC utilizar-se de formulários digitais. Para situações em que o usuário não possui senha - como é usual quando se trata de um proponente a participante - então a assinatura no formulário torna-se imprescindível.

2. Existe procedimento que garanta a confidencialidade e integridade na transmissão e guarda dos dados e documentos?

Tendo em vista que muitas informações relacionadas a um plano de benefícios são sensíveis, a EFPC deverá assegurar a confidencialidade dos dados recebidos por meio eletrônico, bem como garantir a integridade destes, inclusive no tocante à sua guarda, no que se dispensa a manutenção de documento físicos.

Existem padrões relacionados à tecnologia da informação que devem ser seguidos para conferir segurança a um site ou a um aplicativo. Assim, o atendimento dessa regra deve ser feito à luz desses padrões.

3. O participante tem acesso ao histórico de transações remotas requeridas e confirmadas, assim como aos documentos que remeteu por esse meio?

Trata-se de uma inovação da norma que, possivelmente, fará com que muitas entidades estejam, neste primeiro momento, desenquadradas.

Passa a ser necessária a disponibilização do histórico de requisições remotas feitas e do status de cada uma delas. Disciplina a Resolução que a EFPC deverá garantir “a disponibilidade de dados e documentos”, regra essa que nos parece genérica, pelo que se depreende que poderá ser cumprida a partir da disponibilização, para consulta na plataforma digital, dos documentos remetidos eletronicamente pelo usuário e da manutenção, pelo administrador do sistema, de logs de acesso

em sua base dados.

4. Um protocolo eletrônico é emitido quando da requisição da transação remota?

Os meios mais comuns de emissão de protocolo consistem no envio de e-mail de confirmação ou na informação de um número que poderá ser informado posteriormente para fins de acompanhamento da requisição.

A norma não estabelece os meios de protocolo que serão aceitos, devendo a forma escolhida ser capaz de assegurar ao usuário a comprovação de que aquela transação foi realizada, naquela data e horário.

5. Nos formulários eletrônicos ou em outros locais da plataforma digital, há informações suficientes para que os participantes saibam dos riscos e das consequências de cada requisição?

Tendo em vista que nas transações remotas é adotado um modelo de autoatendimento, deve-se garantir que os usuários terão todos os elementos de que necessitem para a tomada da decisão.

Isso é feito na maioria das operações realizadas por meio de sites ou aplicativos, em que só se permite ao usuário concluir aquela requisição se concordar com os termos e condições a ele apresentados, pelo que demonstra a plena ciência do que está se fazendo.

6. Após a requisição, é informado o início da vigência decorrente da transação desejada?

Este também é um aspecto ao qual dificilmente as EFPC estarão enquadradas e que se aplica em situações específicas, em que aquela requisição promoverá uma alteração na situação do participante/assistido junto ao plano a partir de um determinado momento.

Por exemplo, aplica-se quando da adesão ao plano, em que, ao receber a requisição, a EFPC deverá informar que a adesão vigerá a partir do dia “x”. Igualmente deve ocorrer em caso de alteração de percentual de contribuição, de requisição de benefício, de cancelamento de plano etc, hipóteses nas quais a data de vigência da alteração da situação requerida deverá ser informada. A Resolução dispõe que essa informação deve ser dada “por ocasião da requisição da transação”, ou seja, interpreta-se que a data de vigência deve ser apresentada ao usuário imediatamente após a requisição.

7. A EFPC mantém estrutura presencial de atendimento?

Ao estabelecer que se deve manter estrutura alternativa à remota, a Resolução utiliza o termo “não remota”, em vez de “presencial”. Não se vê, porém, melhor interpretação senão entender esses termos como sinônimos. Ou seja, deve-se assegurar a possibilidade de atendimento presencial aos interessados, sem qualquer tratamento discriminatório.

A Resolução não dá maiores detalhes acerca dessa ausência de discriminação, mas é razoável pensar que essa estrutura de atendimento presencial possa estar restrita à sede da entidade, ainda que haja participantes em outras localidades, uma vez que exigir que haja atendimento presencial em diversas localidades seria economicamente ineficiente e oneraria os próprios participantes e os patrocinadores, que são os mantenedores da entidade. Contudo, trata-se de critério subjetivo, que deve ser avaliado caso a caso.

(17.04.2018)