



## Solicitações de informações

O **Funbep**, em linha com a sua missão, preparou neste manual as orientações sobre os procedimentos necessários para o acesso e solicitações de informações por parte dos participantes e assistidos.

Procedimentos necessários para **solicitação e acesso de informações**:

Índice:

1. **Introdução;**
2. **Público;**
3. **Solicitações de Informações;**
4. **Reconsideração de Informações;**
5. **Solicitação ao Órgão Fiscalizador;**

## 1 - Introdução

Este manual tem como objetivo orientar e facilitar o entendimento sobre os procedimentos necessários para a solicitação e o acesso a informações do plano de benefícios por parte dos participantes e assistidos do **FUNBEP**.

## 2 - Público

Participantes e assistidos do **FUNBEP**.

## 3 – Solicitações de Informações

Para o encaminhamento de solicitações de informações, a Funbep disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

1. Pessoalmente:
  - 1.1 – O participante ou assistido poderá se dirigir à Unidade do Funbep e protocolizar a solicitação.
2. E-mail do Funbep para envio de dúvidas e documentação: [funbepp@itau-unibanco.com.br](mailto:funbepp@itau-unibanco.com.br)
3. Site do Funbep\*:  
[www.funbep.com.br](http://www.funbep.com.br) – “Fale Conosco”
  - 3.1 – O participante ou assistido poderá encaminhar a solicitação por meio do “Fale Conosco” seguindo as instruções abaixo:

1 [www.funbep.com.br](http://www.funbep.com.br)\*



3 \*Obs.: dê preferência para acesso via Google Chrome, para uma melhor experiência

4 Preencha os campos obrigatórios e escolha o assunto sobre o qual deseja encaminhar a dúvida ou solicitação.

5 Descreva a mensagem contendo as informações necessárias para que o Funbep possa realizar o atendimento.

6 Digite os caracteres de acordo com os exibidos na imagem e envie a solicitação.

O prazo para atendimento da solicitação de até 30 dias corridos contados a partir da data da formalização da solicitação.

O FUNBEP consta ainda com uma equipe especializada para atendimento telefônico para esclarecer e auxiliar nos procedimentos:

### ❖ Atendimento telefônico

Capitais e Regiões metropolitanas: 4090 1640 ou 0800 722 8040 (Demais localidades); (De 2ª a 6ª feira, das 09h as 18h)

## 4 – Reconsideração de Informações

Recebendo a negativa do Funbep, o participante ou assistido poderá solicitar a reconsideração da resposta.

O Funbep terá novo prazo de atendimento ao pedido de reconsideração, sendo este de até 30 dias corridos contados a partir da data da formalização da solicitação.

A reconsideração de resposta poderá ser solicitada ao Funbep por meio dos canais indicados no item 3 – Solicitações de Informações.

No canal “Fale Conosco” há o assunto específico para o envio da reconsideração:

\*Assunto:

Reconsideração de Resposta

### Orientações sobre solicitações de informações

- O art. 12 da Resolução CNPC 32, de 4 de dezembro de 2019, descreve o rol de informações que **não poderão ser disponibilizadas** aos participantes, sendo elas:
  - relacionada à intimidade e privacidade de terceiro;
  - que possa prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações, procedimento de arbitragem ou ações judiciais em que a EFPC seja parte;
  - relacionada ao acesso a documento preparatório, ou à informação nele contida, que tenha sido utilizado como fundamento para tomada de decisão, sem a respectiva decisão;
  - genérica, que não especifique um documento, um dado ou uma informação, produzidos pela EFPC;
  - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da entidade; ou
  - desproporcional ou desarrazoada.

## 5 – Solicitações ao Órgão Fiscalizador

Os participantes e assistidos poderão ainda encaminhar a solicitação de informações ao órgão fiscalizador por meio do link disponível na página inicial do site do FUNBEP, caso entendam necessário.



## Prazos - Atenção

- Pedidos realizados após as **18horas**:

Devido ao horário de funcionamento da Entidade, os pedidos realizados **entre 18h e 23h59** serão considerados como se tivessem sido recebidos no dia útil seguinte e a contagem só terá início a partir do primeiro dia útil posterior.

*Exemplo: uma solicitação recebida às 20h de 01/12 será registrada no FUNBEP em 02/12. Portanto, a contagem do prazo para resposta começará em 03/12, caso este seja um dia útil.*

- Prazo final coincidindo com final de semana ou feriado

Quando o **prazo final** para responder a solicitação coincidir com o **final de semana ou feriado**, ele será postergado para o **próximo dia útil**.

Nos canais digitais os participantes e assistidos possuem acesso às informações do plano ao qual são vinculados no Funbep.

## Canais Digitais

- ❖ **Acesso a Área Restrita dos Participantes:** tem as funcionalidades disponíveis como consultar seus dados cadastrais, saldos de contribuições, boletos de autopatrocinados, contracheques de assistidos, informe de rendimentos, informativo de contribuições entre outras informações do seu plano;

- ❖ [www.funbep.com.br](http://www.funbep.com.br)\*



\*Obs: dê preferência para o acesso via Google Chrome, para uma melhor experiência.

- ❖ **APP:** pode ser obtido gratuitamente na App Store (para o sistema IOS) ou no Google Play (para o sistema Android). Com o aplicativo instalado em seu celular, basta usar a mesma senha de acesso a área restrita do participante.

App no celular:

