

Notificação por Inadimplência do Beneficiário

A ANS instituiu novas regras para notificação por inadimplência, com o objetivo de garantir que o beneficiário seja devidamente notificado pela operadora, em caso de não pagamento da mensalidade, a fim de realizar o pagamento do débito, evitando o cancelamento do contrato ou a sua exclusão do plano de saúde.

Essas regras estão regulamentadas na Resolução Normativa nº 593/2023 e valem a partir de 1º de dezembro de 2024.

Quais meios poderão ser usados para a notificação por inadimplência?

E-mail, com certificado digital ou confirmação de leitura;

Mensagem de texto para telefones celulares, que poderá ser feita via SMS ou via aplicativo de mensagens (ex: *WhatsApp*);

Ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com a confirmação de dados pelo beneficiário;

Carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, ou preposto da operadora, com comprovante de recebimento.

Para a notificação por inadimplência, a operadora deverá usar um dos meios de contato informados pelo beneficiário, como endereço, e-mail, número de telefone. Por isso, é importante **manter as informações cadastrais atualizadas junto à operadora de plano de saúde!**

Mais informações:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor/notificacao-por-inadimplencia-do-beneficiario>