PLANO DE SAÚDE

EXCLUSÃO DO BENEFICIÁRIO POR FALTA DE PAGAMENTO

Janeiro de 2025

Informações importantes sobre as regras que se aplicam à notificação pela operadora nos casos em que o beneficiário se encontra inadimplente no plano de saúde

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Quem está protegido pelas regras?

- Beneficiários de **plano individual ou familiar**;
- Beneficiários de planos coletivos que pagam a mensalidade à administradora de benefícios;
- **Empresários individuais** que contrataram um plano coletivo empresarial;
- Empregados ou **ex-empregados**, servidores públicos, beneficiários vinculados a associações, sindicatos, conselhos profissionais que pagam a mensalidade diretamente à operadora; e
- Beneficiários de operadoras de **autogestão**.

! Autogestões são entidades que administram planos de saúde para um grupo específico, como funcionários ou associados, sem fins lucrativos.

Quais meios poderão ser usados para a notificação por inadimplência?

- **E-mail**, desde que ele possua certificado digital ou haja a confirmação de leitura;
- **Mensagem de texto para telefones celulares**, que poderá ser feita via SMS ou via aplicativo de mensagens (ex: WhatsApp), **desde que o beneficiário responda a mensagem**;
- **Ligação telefônica gravada**, **desde que haja a confirmação de dados pelo beneficiário**;
- **Carta,** com aviso de recebimento (AR) dos correios, ou **entrega por um representante da operadora**, com comprovante de recebimento.

Por tudo isso, é importante **manter as informações cadastrais sempre atualizadas na operadora de plano de saúde!**

Essas regras existem para garantir que você seja avisado caso esqueça de pagar a mensalidade. Assim, você tem a chance de quitar a dívida e evitar o cancelamento do contrato ou a exclusão do plano de saúde.

FIQUE ATENTO!

As regras valem para todos os contratos de planos de saúde firmados após 1º de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei 9656 que são pagos pelos beneficiários às operadoras.

Quando o contrato poderá ser cancelado?

Você só pode ter o seu plano cancelado por inadimplência se deixar de pagar, no mínimo, duas mensalidades, consecutivas ou não.

O contrato só pode ser cancelado por falta de pagamento **se você tiver sido avisado sobre a inadimplência** e apenas **após 10 dias dessa notificação**.

Se você quitar sua dívida nesse período de 10 dias, o contrato não poderá ser cancelado.

- **Notificação comprovada**
- **10 dias**

REGRAS IMPORTANTES!

Os dias de **atraso** em mensalidades que já foram pagas **não contam como período de inadimplência**.

Se você não concordar com o valor ou a cobrança das mensalidades não pagas, pode questionar a notificação por inadimplência feita pela operadora sem perder o prazo para o pagamento.

Se a mensalidade do plano de saúde não for paga por algum erro da operadora, como não disponibilizar o boleto ou não descontar o valor da folha de pagamento ou conta bancária, esse **período de inadimplência não será considerado válido** para cancelar o contrato.

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

Disque ANS
0800 701 9656

Central de Atendimento
www.gov.br/ans

Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e confira os endereços e a forma de agendamento.

Atendimento exclusivo para deficientes auditivos
0800 021 2105

Use a opção do código para ir ao portal da ANS

ans.reguladora | @ANS_reguladora | company/ans_reguladora | @ans.reguladora | ansreguladoraoficial

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Conteúdo técnico: Gerência de Manutenção e Operação dos Produtos (GEMOP/GGREP/DIPRO)
Projeto gráfico, diagramação, edição e revisão: Gerência de Comunicação Social (GCOMS/SECEX/PRESI)
Janeiro/2025