
Referente: Resolução Normativa nº 593/23 - notificação de inadimplência.

Informamos que foi publicada no diário oficial da união (DOU) de hoje a Resolução Normativa nº 593, de 19 de dezembro de 2023, que dispõe sobre a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano de saúde do tipo individual/familiar e ao beneficiário que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora.

De acordo com a Resolução Normativa nº 593/23, que revoga a Súmula Normativa nº 28, de 30 de novembro de 2015 e que entrará em vigor no dia 1º de abril de 2024:

- 1 - A norma se aplica apenas aos contratos regulamentados ou adaptados.
- 2 - A operadora deverá realizar a notificação por inadimplência até o 50º dia do não pagamento como pré-requisito para a exclusão do beneficiário ou a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, motivada por inadimplência.
- 3 - Será considerada válida a notificação recebida após o 50º dia de inadimplência se for garantido, pela operadora, o prazo de 10 dias, contados da notificação, para que seja efetuado o pagamento do débito.
- 4 - Os dias de pagamento em atraso de mensalidades já quitadas não serão contados como período de inadimplência para fins de suspensão ou rescisão do contrato.
- 5 - Para que haja a exclusão do beneficiário ou a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato por inadimplência, deve haver, no mínimo, duas mensalidades não pagas, consecutivas ou não, no período de 12 meses.

- 6** - Cabe à operadora a comprovação inequívoca da notificação sobre a situação de inadimplência, demonstrando a data da notificação pela pessoa natural a ser notificada.
- 7** - A exclusão do beneficiário ou a suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora por motivo de inadimplência somente poderá ocorrer após decorrido o prazo de 10 dias ininterruptos a partir da data da notificação e se o débito não tiver sido pago nesse prazo.
- 8** - Caso a inadimplência ou o valor do débito seja questionado à operadora dentro do prazo de 10 dias, a operadora deverá responder o questionamento concedendo novo prazo de 10 dias para o pagamento do débito em aberto, se houver.
- 9** - É permitida à operadora a negociação e o parcelamento do débito em aberto, não sendo mais possível a exclusão do beneficiário ou suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora por motivo de inadimplência para esse débito negociado.
- 10** - A operadora deverá realizar a notificação por inadimplência toda vez que houver a possibilidade de exclusão do beneficiário ou suspensão ou rescisão unilateral do contrato por motivo de inadimplência, ainda que já tenham sido promovidas notificações em situações semelhantes envolvendo a mesma pessoa natural e o mesmo contrato.
- 11** - A notificação por inadimplência poderá ser realizada pelos seguintes meios:
- correio eletrônico (e-mail) com certificado digital e com confirmação de leitura;
 - mensagem de texto para telefones celulares (SMS);
 - mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas;
 - ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor;
 - carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária assinatura da pessoa natural a ser notificada; ou
 - preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural a ser notificada.
- 12** - A notificação realizada por SMS ou aplicativo de dispositivos móveis, somente será válida se o destinatário responder a notificação confirmando a sua ciência.
- 13** - Após esgotadas as tentativas de notificação por todos os meios previstos, a operadora poderá suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por

inadimplência, decorridos 10 dias da última tentativa, desde que comprove que tentou notificar por todos esses meios.

14 - De forma complementar, a notificação por inadimplência poderá ser feita em área restrita do site da operadora e/ou por meio de aplicativo da operadora para dispositivos móveis, desde que a notificação somente seja acessível por meio de login e senha pessoais.

15 - Os contratos celebrados a partir da vigência da norma deverão prever todos os meios de notificação por inadimplência previstos na regulamentação em vigor e outros que vierem a ser a ela incorporados.

16 - A operadora deverá promover a ampla divulgação de todos os meios de notificação por inadimplência, cabendo a ela informá-los, no mínimo, em sua página na internet.

17 - Nos contratos celebrados antes da vigência da norma, a notificação por inadimplência deve ser realizada conforme disposto contratualmente, podendo a operadora aditar o contrato para prever todos os meios de notificação previstos na regulamentação em vigor, entretanto, se o contrato não for aditado e a operadora utilizar os meios de notificação previstos, mas não dispostos no contrato, será considerada suprida a notificação para fins de suspensão ou rescisão do contrato, desde que a pessoa natural a ser notificada responda à notificação confirmando a sua ciência.

18 - A notificação por inadimplência deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a identificação da operadora, com nome, endereço e número de registro da operadora na ANS;
- a identificação do contratante e dos beneficiários vinculados ao contrato, com nome e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
- a identificação do plano de saúde, com nome e número de registro do plano na ANS;
- o valor exato e atualizado do débito;
- o período de atraso com indicação das competências em aberto e do número de dias de inadimplemento constatados na data de emissão da notificação;
- a forma e o prazo para o pagamento do débito e a regularização da situação do contrato; e
- os meios de contato disponibilizados pela operadora para o esclarecimento de dúvidas pela pessoa natural a ser notificada.

19 - Serão admissíveis na notificação outras informações, tais como as possibilidades de inscrição do devedor em cadastros restritivos de crédito e de cobrança da dívida e da possibilidade de imputação de novas contagens de

carência e de cobertura parcial temporária, desde que sejam factíveis, não se apresentem em número excessivo ou em linguagem técnica e complexa que possa confundir ou desvirtuar o escopo da notificação, e não denotem um tom de constrangimento ou ameaçador.

20 - Na cobrança de mensalidade em atraso, poderá ser imputada multa de, no máximo, 2% sobre o valor do débito em atraso e/ou juros de mora de, no máximo, 1% (um por cento) ao mês (0,033 ao dia) pelos dias em atraso, sem prejuízo da correção monetária, desde que previstos em contrato.

21 - Para excluir o beneficiário ou suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por motivo de fraude, a operadora deverá notificar a pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde ou ao beneficiário que paga a mensalidade do plano de saúde diretamente à operadora.

22 - A exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão pelo motivo de inadimplência somente poderá ocorrer se houver previsão contratual e anuência da pessoa jurídica contratante.

23 - Durante a internação de qualquer beneficiário, titular ou dependente, de plano de saúde que possua cobertura assistencial hospitalar, é vedada, por qualquer motivo, a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato da pessoa natural contratante por iniciativa da operadora ou a exclusão do beneficiário que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora.

Dr. Walfrido Oberg
Diretor Financeiro

Dr. Nilton Busch
Assessoria Saúde Suplementar

Expediente: Unimed Centro-Oeste Paulista - Federação Intrafederativa das Cooperativas Médicas
Este informativo foi elaborado pelo GETANS - Grupo de Estudos Técnicos ANS - e produzido pelo Departamento de Marketing da Unimed Centro-Oeste Paulista (14) 2106-1407 - marketing@unimedcop.coop.br

[Clique aqui e leia as edições anteriores do Boletim Destaques ANS!](#)

