

Dúvida no **AR?**

Melhor checar.



Prevenção e Combate a Golpes e Fraudes

MS.157 VERSÃO 01

Unimed 



SUMÁRIO

Introdução	3
1. Golpes	4
Principais golpes virtuais	5
Boleto falso	5
PIX	7
Vaga falsa	8
Falsa Central de Atendimento	9
Site falso	10
2. Fraudes	11
Sobre reembolso	12
Situações que configuram tentativas de fraudes	13
Reembolso sem desembolso	13
Reembolso assistido	13
Fracionamento de recibo	14
Falsos procedimentos	14
Fique atento!	15
3. Proteção de Dados	16
Boas práticas de uso e proteção de dados	17
Proposta de contratação	17
Declaração de saúde	17
Carta de permanência	18
Carteirinha	18
Guia de atendimento	18
Login e senha	19
Oferecimento de crédito	19
Fique atento!	20
LGPD	21
Fale com a sua Unimed	22
Informe-se	23



➤ INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o número de golpes virtuais tem crescido de forma alarmante no Brasil. No setor da saúde, essa realidade não é diferente. Golpes que visam roubar dados pessoais ou obter vantagens financeiras colocam os consumidores em uma posição de vulnerabilidade.

As fraudes contra os planos de saúde também são variadas e frequentemente disfarçadas de práticas comuns, enganando os beneficiários e impactando suas vidas de forma significativa. Esses crimes não só elevam as mensalidades, como também colocam em risco a saúde e o bem-estar dos usuários. É crucial que todos compreendam a gravidade destas ações e o quanto elas afetam diretamente o sistema de saúde.

Para que muitas dessas fraudes aconteçam, é necessário o fornecimento de dados pessoais por parte dos beneficiários, como nome, CPF, e-mail e contato telefônico. Esta cartilha tem o objetivo de alertar sobre os cuidados que devem ser tomados para proteger essas informações e evitar cair em golpes. Além disso, busca informar, orientar e incentivar o engajamento dos beneficiários na prevenção e combate às fraudes no sistema de saúde suplementar.

Esta cartilha visa informar e orientar a sociedade sobre o bom uso dos planos médicos e odontológicos e sobre a importância do engajamento na prevenção e combate a golpes e fraudes.



1. *Golpes*

PRINCIPAIS GOLPES VIRTUAIS

Boleto falso

Como acontece

Receber boletos do plano de saúde por e-mail é prático, mas é essencial estar atento! O golpe do boleto falso ocorre quando, ao buscar por “segunda via de boleto Unimed” na internet, você se depara com um link falso. Ao clicar, é direcionado para uma conversa no WhatsApp onde fornece seus dados e recebe uma fatura que parece ser verdadeira, mas não é.

Fique atento

2ª via de boleto

Caso seja necessário solicitar uma 2ª via do seu boleto, fique atento! Faça isso somente pelos canais oficiais da Unimed. [Clique aqui](#), siga o passo a passo e seja direcionado ao site oficial da sua Unimed.

Código de barras

Em uma fatura autêntica os números do código de barras são exatamente iguais, tanto na parte superior quanto inferior. Os três primeiros números da sequência representam o código do banco emissor do boleto. Se os números forem diferentes, pode ser um golpe.

Dados do boleto

Observe se o documento possui erros de português. Isso é bem comum em boletos falsos. Sempre verifique informações como data de vencimento, CNPJ e nome do beneficiário. Havendo alguma dúvida, confira se o CNPJ informado é o mesmo da Unimed que você tem contrato.

Valor

O valor do boleto aparece em dois lugares, no final do código de barras e no espaço “valor do documento”. Caso o valor não seja igual, desconfie. Outro sinal de alerta, é conter um valor diferente do que normalmente é pago.

Algumas dicas

- Confira se os últimos dígitos do código de barras correspondem ao valor a ser pago. É comum que os fraudadores não modifiquem esse campo.
- Verifique se os primeiros dígitos do boleto coincidem com o código do banco emissor. A tabela dos códigos bancários pode ser conferida no site do Banco Central [clcando aqui](#).
- Verifique se o CNPJ do emissor é o mesmo da sua Unimed. Em caso de dúvidas, consulte o site oficial da sua Unimed.
- No campo “nome do pagador”, seus dados pessoais, como nome completo e CPF, devem estar corretos.

Como se prevenir

- Antes de concluir o pagamento do boleto, certifique-se de que o favorecido/beneficiário é realmente a sua Unimed;
- Se precisar solicitar a 2ª via, faça isso somente pelos canais oficiais. [Clique aqui](#) para saber mais.
- Não aceite contato de pessoas oferecendo descontos no pagamento da sua mensalidade;
- Nunca clique em links suspeitos ou faça download de anexos não solicitados;
- Se possível, cadastre a opção de DDA (Débito Direto Autorizado) junto ao seu banco. Dessa forma, todas as cobranças regularizadas registradas em seu CPF serão automaticamente enviadas para sua conta bancária;
- Sempre que tiver dúvidas sobre a autenticidade do boleto, entre em contato diretamente com a sua Unimed pelos canais oficiais de atendimento na sua carteirinha, aplicativo ou site.

PIX

Como acontece

O golpe do PIX explora a agilidade do sistema de pagamentos instantâneos. Criminosos criam situações falsas, como pagamento via transferência para um CNPJ com um nome fantasia de Unimed em uma empresa de fachada. Uma vez que a transferência é feita, os golpistas desaparecem, deixando a vítima sem o pagamento do plano de saúde comprovado e sem a opção de reverter a transação. Com o crescimento do uso do PIX, é essencial estar atento e tomar precauções para proteger suas finanças.

Como se prevenir

- **Verifique a legitimidade:** Sempre confirme a identidade de quem está solicitando o pagamento. Verifique se o contato é realmente a Unimed de onde você contratou o plano de saúde. Antes de finalizar o pagamento, sempre confira se o CNPJ e nome que aparece como beneficiário são os seus e da sua Unimed.
- **Não compartilhe informações sensíveis:** Nunca compartilhe informações pessoais, bancárias ou códigos de segurança com desconhecidos. Fique atento a solicitações de dados bancários que parecem suspeitas.
- **Confirme a transação:** Antes de realizar qualquer transferência via PIX, verifique os detalhes da transação e confirme a necessidade do pagamento. Se a proposta parecer boa demais para ser verdade, entre em contato com a Unimed pelos canais oficiais e verifique a autenticidade da oferta.
- **Use canais oficiais:** Realize transações financeiras somente através dos canais oficiais da Unimed. E lembre-se: evite clicar em links ou fornecer informações em plataformas desconhecidas.

Vaga falsa

Como acontece

O golpe das vagas de trabalho falsas ocorre quando criminosos criam anúncios de empregos atrativos em sites, redes sociais ou até mesmo via e-mail, se passando por empresas legítimas. Os golpistas atraem os candidatos com promessas de altos salários e boas condições de trabalho.

Durante o processo, podem solicitar dados pessoais e financeiros dos interessados ou até mesmo o pagamento de taxas para participação em cursos, processos seletivos, ou aquisição de materiais de trabalho, que jamais existem. Ao fornecer essas informações ou realizar os pagamentos, o candidato não apenas perde dinheiro, como também coloca em risco seus dados pessoais.

Como se prevenir

- Verifique a autenticidade da vaga, entrando em contato diretamente com a Unimed através dos canais oficiais;
- Desconfie de vagas que pedem pagamento antecipado para qualquer fim;
- Se receber uma ligação logo após se candidatar à vaga, desconfie. Caso atenda, não compartilhe informações pessoais ou compre produtos.
- Nunca forneça dados pessoais, como CPF ou número de documentos, antes de confirmar a legitimidade da vaga.
- Não clique em links suspeitos ou forneça informações pessoais em páginas que não possuam certificado de segurança (<https://>).
- Sempre desconfie de ofertas de trabalho que pareçam boas demais para ser verdade ou que sejam muito genéricas.
- As vagas de trabalho da Unimed são divulgadas apenas pelos canais oficiais.

Falsa Central de Atendimento

Como acontece

Neste golpe, os criminosos entram em contato por telefone, WhatsApp ou SMS, fingindo ser funcionários da Unimed, com a intenção de roubar dados ou dinheiro. Algumas ligações utilizam gravações que direcionam para outros canais falsos.

Durante o contato, pode ser solicitada uma transferência bancária sob a ameaça de cancelamento do plano de saúde caso o valor não seja pago. Outro golpe envolve a promessa de um grande reembolso, que só será liberado mediante o pagamento de uma pequena quantia. Também há casos em que pedem dinheiro para liberar a cirurgia de um familiar que estaria internado.

Como se prevenir

- Nunca forneça informações sem antes confirmar a legitimidade da solicitação;
- Verifique os canais oficiais de atendimento no seu cartão, aplicativo ou site da sua Unimed;
- Não faça transferências bancárias para liberar cirurgias de familiares internados. As operadoras de planos de saúde não solicitam valores para esse tipo de procedimento. Se receber tal ligação, desligue imediatamente e avise sua Unimed;
- Nunca realize depósitos adicionais para liberar reembolsos de procedimentos já pagos. Caso receba uma solicitação desse tipo, denuncie;
- Evite clicar em links recebidos por SMS ou ligar para números fornecidos por mensagens de celular.

Site falso

Como acontece

Criminosos podem criar sites falsos ou perfis nas redes sociais, utilizando indevidamente a marca da Unimed. Por meio de ofertas enganosas, realizam vendas fraudulentas, geram boletos com dados bancários adulterados e causam prejuízos financeiros aos usuários. Além disso, há falsas corretoras que simulam a venda de planos de saúde on-line, mas, na realidade, tudo não passa de um golpe, e a pessoa jamais terá acesso ao serviço, pois a corretora não existe e o plano não foi contratado.

Como se prevenir

- Verifique o site oficial da sua Unimed por meio dos canais de atendimento ou do aplicativo;
- Antes de contratar um plano de saúde, confirme com a Unimed se o corretor é credenciado;
- Não compartilhe informações pessoais na internet, como nome, endereço, número de documentos ou estado de saúde;
- Desconfie de ofertas que prometem vantagens excessivas;
- Só realize transações financeiras após certificar-se da autenticidade do emissor da cobrança.

Fique atento!

- Evite usar senhas fáceis;
- Nunca compartilhe seu login e senha com terceiros. Essas informações são pessoais e intransferíveis;
- Ative o duplo fator de autenticação no WhatsApp;
- Nunca envie a terceiros códigos recebidos por SMS ou imagens de QR Code de autenticação;
- Não confie em páginas on-line apenas porque aparecem nos primeiros resultados de buscas na internet;
- Instale e mantenha um antivírus atualizado em seus dispositivos.



2. *Fraudes*

SOBRE REEMBOLSO

O reembolso é o ressarcimento das despesas assistenciais, como consultas, exames e outros procedimentos, pagos pelo beneficiário diretamente ao prestador de serviço, conforme as condições estabelecidas no contrato do plano de saúde. O reembolso só pode ser solicitado mediante comprovação de que o serviço foi efetivamente realizado e pago.

A Unimed oferece uma extensa rede credenciada de prestadores de serviço, com profissionais renomados, clínicas e hospitais de alta qualidade. Nos atendimentos realizados por essa rede credenciada, não é necessário realizar pagamentos pelos serviços, basta apresentar a carteira de identidade e a carteirinha do plano contratado.

Quando há necessidade de passar por um profissional que não faz parte dessa rede credenciada, cada Unimed disponibiliza em seus canais oficiais, a forma como deverá ser feita a solicitação do reembolso e os critérios para a autorização.

SITUAÇÕES QUE CONFIGURAM TENTATIVAS DE FRAUDES

Reembolso sem desembolso

Em alguns casos, o beneficiário é incentivado a buscar atendimento fora da rede credenciada com a promessa de que não precisará pagar pela consulta ou procedimento. No entanto, para ter direito ao reembolso, o beneficiário deve ter efetuado o pagamento prévio dos serviços de saúde, conforme decisão recente do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

A Unimed não é obrigada a reembolsar atendimentos onde não houve desembolso prévio por parte do beneficiário. Por isso, é essencial ficar atento! Oferecer ajuda para a solicitação de reembolso pode ser uma forma ilegal de atrair clientes, com consequências prejudiciais para todos.

Reembolso assistido

O reembolso assistido é diferente do auxílio oferecido por um familiar, onde não há intenção de obtenção de vantagem financeira. O chamado “reembolso assistido” é frequentemente oferecido em troca de dados pessoais dos beneficiários, como login e senha de acesso ao portal do cliente da Unimed. Promete-se uma ‘facilitação’ no processo de pedido de reembolso, mas, com posse desses dados, terceiros podem acessar informações pessoais e usá-las indevidamente, além de manipular os valores dos pedidos de reembolso e até solicitar reembolsos por exames e procedimentos não realizados. Muitas vezes, os beneficiários assinam contratos particulares com prestadores de serviços para repassar o valor recebido do plano de saúde, sem que tenha havido qualquer desembolso prévio. Essas práticas podem ser consideradas ilegais e acarretar consequências jurídicas nas esferas cível e criminal.

Fracionamento de recibo

Quando uma única consulta ou procedimento é realizado, mas são emitidos vários recibos ou notas fiscais, com o intuito de aumentar o valor total do reembolso, caracteriza-se uma prática irregular e fraudulenta. Tanto os que emitem quanto os que recebem esses recibos fracionados podem ser considerados fraudadores. O pedido de reembolso deve refletir corretamente o procedimento ou consulta realizada, bem como o valor efetivamente pago, conforme estabelecido no contrato.

Falsos procedimentos

Quando um procedimento não coberto pelo plano de saúde é realizado e o recibo ou nota fiscal apresenta uma descrição diferente, ocorre fraude. Isso também se aplica quando o pedido de reembolso é deliberadamente inflacionado, adicionando procedimentos não realizados para aumentar o valor do reembolso. É essencial que tanto o procedimento quanto o valor cobrado sejam informados corretamente. Nesses casos, tanto o beneficiário que solicita o reembolso quanto o prestador que altera o procedimento realizado estão cometendo fraude com o objetivo de obter vantagem financeira.



ATENÇÃO!

Essas práticas irregulares podem resultar em sanções criminais.

FIQUE ATENTO!

- **Nunca aceite propostas de fracionamento de recibos.**
Os recibos apresentados ao solicitar reembolso devem refletir com precisão as consultas e procedimentos médicos realmente realizados. Fracionar recibos ou pedir reembolso por serviços não prestados é uma prática ilegal.
- **Faça o pedido de reembolso diretamente com a sua operadora.**
Se um prestador de serviço se passar por referenciado e solicitar que você assine documentos para obter o reembolso junto à Unimed, recuse.
- **Se tiver dúvidas sobre o valor reembolsado pela operadora,** entre em contato diretamente com ela. Muitas operadoras oferecem serviços que simulam o cálculo de reembolso com base nas condições contratuais do seu plano.
- **Quando realizar consultas, exames ou outros procedimentos passíveis de reembolso, efetue o pagamento antes de solicitar o reembolso à Unimed** e envie todos os documentos que comprovem a realização e o pagamento do procedimento.
- **Procedimentos estéticos não estão cobertos pelos planos de saúde.**
Recuse qualquer oferta nesse sentido.
- **Em nenhuma circunstância compartilhe seu login e senha** do aplicativo do plano de saúde.
- Opte por prestadores de confiança ou que façam parte da rede credenciada da sua Unimed.



3.

Proteção de Dados

BOAS PRÁTICAS DE USO E PROTEÇÃO DE DADOS

Proposta de contratação

O preenchimento da proposta de contratação do seu plano de saúde, normalmente, envolve a participação de um corretor de vendas e requer a coleta de dados pessoais, como nome, idade, endereço e profissão. Essas informações são cruciais para definir as condições contratuais.

Antes de assinar o contrato, verifique com o corretor se todos os dados foram corretamente reportados. Informações falsas configuram fraude e podem resultar no cancelamento do plano ou na exclusão do beneficiário. Em caso de irregularidades comprovadas, tanto o beneficiário quanto o corretor podem enfrentar sanções cíveis e criminais.

Declaração de saúde

Durante a contratação do plano de saúde, destaca-se a importância da “Declaração de Saúde”, que registra informações sobre doenças ou lesões preexistentes conhecidas pelo contratante. O beneficiário tem o direito de preencher esse documento em uma entrevista qualificada com um médico credenciado pela operadora, sem custos adicionais. A entrevista pode esclarecer dúvidas sobre direitos de cobertura e as consequências da omissão de informações.

Com base na análise das informações fornecidas, a Cobertura Parcial Temporária (CPT) pode ser aplicada, restringindo algumas coberturas relacionadas à condição informada por até 24 meses. Omitir doenças ou lesões preexistentes pode ser caracterizado como fraude, sujeitando o contrato a suspensão ou cancelamento, conforme regulamentação do setor. A Unimed pode ainda solicitar judicialmente o ressarcimento dos valores pagos indevidamente, mediante a comprovação da omissão ou declaração falsa. Outras sanções cíveis e criminais também podem ser aplicadas.

Carta de permanência

A carta de permanência é um documento fornecido pela Unimed, a pedido do beneficiário, e necessário para migração entre operadoras do plano de saúde, garantindo o aproveitamento das carências já cumpridas. Esse documento contém dados pessoais, como nome do beneficiário e dependentes, além de informações sobre a operadora de origem, tipo de acomodação, abrangência, segmentação assistencial, e se há CPT aplicada.

Qualquer adulteração nos dados da carta de permanência configura fraude e pode ser classificada como estelionato. Nesses casos, a Unimed pode cancelar o contrato e solicitar judicialmente a reparação de danos, além de outras sanções cíveis e criminais.

Carteirinha

Para acesso a médicos, clínicas, laboratórios e dentistas via plano de saúde, a Unimed pode exigir a validação da identidade do usuário por meio de biometria digital, facial ou token, como medidas de segurança.

A carteirinha do plano, seja física ou digital, é um documento pessoal e intransferível, assim como a identidade ou CPF do beneficiário. O empréstimo da carteirinha a terceiros é considerado fraude e pode acarretar sanções cíveis e criminais. No caso de planos coletivos empresariais, o beneficiário pode estar sujeito à demissão. Use seu benefício de forma consciente e segura.

Guia de atendimento

Após ser atendido por um prestador de serviços de saúde, é importante verificar se todos os procedimentos realizados estão devidamente registrados na guia de atendimento. O documento não pode estar em branco e deve ser assinado após a consulta ou procedimento.

O prestador que lança atendimentos não realizados para aumentar o faturamento está cometendo fraude e pode ser descredenciado, além

de estar sujeito a sanções cíveis e criminais. Caso observe essa prática, comunique sua Unimed.

Login e senha

Nunca compartilhe seu login e senha de acesso ao portal ou aplicativo da sua Unimed. Com esses dados, terceiros podem acessar informações pessoais e utilizá-las de forma inadequada, como:

- Alterar seus dados bancários;
- Abrir contas digitais em seu nome;
- Modificar valores de reembolsos;
- Solicitar cobertura ou reembolso de procedimentos não realizados.

Mantenha também em sigilo os dados de acesso à plataforma gov.br, usada para abrir reclamações na ANS. Terceiros podem acessar informações sensíveis, como dados da previdência social, declaração de imposto de renda, comprovante de vacinação e pendências fiscais. O uso indevido de dados alheios configura crime como estelionato, sujeito à multa e prisão.

Oferecimento de crédito

Alguns prestadores podem usar dados pessoais sem consentimento para abrir linhas de crédito em bancos digitais, oferecendo tratamentos sem cobrança imediata e solicitando reembolso à Unimed. Outros podem instruir clientes a fazer declarações falsas de pagamento, simulando desembolso para obter reembolso.

Para solicitar o reembolso, é necessário apresentar comprovação de que o serviço foi realmente realizado e pago. Transações financeiras fraudulentas podem ser denunciadas ao COAF. Além disso, o uso indevido de dados de terceiros configura crime de estelionato, com penas de multa e prisão.

FIQUE ATENTO!

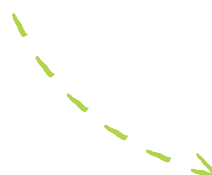
- Preencha corretamente a proposta e a declaração de saúde ao contratar o plano;
- Não compartilhe o login e a senha de acesso ao site ou aplicativo da sua Unimed;
- Verifique os procedimentos listados na guia de atendimento antes de assinar;
- Não permita o uso de sua carteirinha por terceiros;
- Em caso de suspeita de uso indevido de seus dados, comunique sua Unimed;
- Acione as autoridades policiais se suspeitar de crimes.

LGPD

Desde 2018, com a vigência da LGPD, o Brasil estabeleceu um marco legal para a proteção de dados pessoais, obrigando os agentes de tratamento de dados a adequarem suas práticas às novas diretrizes.

Em 2022, a proteção de dados pessoais foi incluída entre os direitos e garantias fundamentais, destacando a importância do cuidado com essas informações. A LGPD assegura o direito de correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, contribuindo para a redução e prevenção de fraudes.

[Clique aqui e conheça nossa Política de Privacidade.](#)



➤ **FALE COM A SUA UNIMED**

Embora a maioria dos prestadores de serviços atue de forma séria e ética, é importante ficar atento. Se alguma clínica, laboratório ou profissional de saúde solicitar seu login e senha, isso pode ser um sinal de alerta! Da mesma forma, se alguém oferecer ajuda para realizar um pedido de reembolso ou facilitar procedimentos não cobertos ou de alto custo, entre em contato imediatamente com a sua Unimed!

Práticas ilegais podem resultar no cancelamento do seu plano de saúde e causar prejuízos. Se você tiver dúvidas sobre o processo de reembolso, deve sempre buscar esclarecimentos diretamente nos canais oficiais. Todas as Unimeds oferecem atendimento gratuito ao cliente e possuem uma Ouvidoria disponível. Esse é o meio mais seguro para garantir que todas as relações sejam realizadas de forma segura e eficiente.

Em caso de suspeita de práticas irregulares, denuncie!

➤ INFORME-SE

A informação é fundamental para combater golpes e fraudes na área da saúde.

Ficou com alguma dúvida? Fale com a sua Unimed ou [clique aqui](#) e encontre a mais próxima de você.

Nossos canais institucionais oficiais:



www.unimed.coop.br



@unimedbr



@unimedbr



Unimed

Em caso de suspeitas de más práticas, DENUNCIE!

[Clique aqui](#) e fale conosco.

Escaneie o QR
Code e saiba mais



Unimed 

www.unimed.coop.br