

FAQ – RN 593

Perguntas frequentes sobre a Resolução Normativa nº 593, de 2023, que regulamenta a notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde e ao beneficiário que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora.

1 – O que é inadimplência? Qual é a diferença entre inadimplência e atraso?

Inadimplência é o não cumprimento da obrigação de pagamento da mensalidade referente ao plano de saúde pelo consumidor (RN 593, art.3º, IV).

Atraso ocorre quando o pagamento não é feito na data de vencimento da mensalidade.

Quando o atraso ultrapassa o vencimento da próxima mensalidade sem que tenha havido o pagamento, considera-se que não se trata apenas de um atraso, mas do não pagamento da mensalidade anterior, configurando assim a inadimplência.

Por exemplo, considerando que o vencimento da mensalidade é o dia 10 de cada mês, se no dia 10 de abril a mensalidade que venceu no dia 10 de março não tiver sido paga, configura-se a inadimplência de uma mensalidade, contabilizando 30 dias de não pagamento.

Vale lembrar que os dias de pagamento em atraso de mensalidades já quitadas não são contados como período de inadimplência (RN 593, art.4º, §2º). A mensalidade paga em atraso pode ser acrescida de multa, juros e correção monetária.

2 – O que é notificação?

A notificação ocorre quando o beneficiário toma conhecimento da comunicação feita pela operadora para informar sobre inadimplência ou algum outro fato relevante (RN 593, art.3º, V).

3 – Qual é a diferença entre suspensão, rescisão do contrato e exclusão do beneficiário?

A suspensão do contrato significa que haverá a suspensão da cobertura assistencial pela operadora, ao longo do período de inadimplência, de todos os beneficiários vinculados ao contrato ou somente do beneficiário que está inadimplente, caso haja pagamento individualizado (RN 593, art.3º, IX).

A rescisão do contrato significa a exclusão de todos os beneficiários vinculados ao contrato do plano de saúde como consequência do cancelamento do ato jurídico firmado entre as partes contratantes do plano (RN 593, art.3º, VIII).

A exclusão do beneficiário é o cancelamento pontual do vínculo ao plano do beneficiário que está inadimplente quando há pagamento individualizado, seja ele titular ou dependente, mantendo-se os demais beneficiários ativos no contrato do plano (RN 593, art.3º, VII).

Importante: a operadora deverá realizar a notificação por inadimplência toda vez que houver a possibilidade de suspensão ou rescisão do contrato ou exclusão do beneficiário por motivo de inadimplência. A ausência de comprovação inequívoca da notificação por inadimplência invalida o ato de exclusão do beneficiário ou suspensão ou de rescisão do contrato pela operadora (RN 593, art.5º, §1º; e art.7º).

4 – Quais contratos de planos de saúde devem observar as regras sobre notificação por inadimplência como pré-requisito para a rescisão/exclusão do plano?

Todos os contratos de planos de saúde firmados a partir de 1º de janeiro de 1.999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98 em que há o pagamento direto da mensalidade pelo beneficiário à operadora do plano (RN 593, art.2º).

A obrigatoriedade da notificação por inadimplência como pré-requisito para a rescisão, exclusão e suspensão abrange os seguintes casos:

- Plano individual ou familiar;
- Plano coletivo empresarial contratado por empresário individual;

- Plano coletivo em que o beneficiário paga diretamente à operadora ou à Administradora de Benefícios.
- Plano de operadora de Autogestão;
- Ex-empregado aposentado ou demitido que se mantiver no plano coletivo contratado pelo ex-empregador;
- Plano coletivo empresarial contratado por ente da administração pública direta ou indireta; e

Importante: As regras de notificação por inadimplência dispostas na RN nº 593/2023 **não** se aplicam aos contratos coletivos empresariais ou coletivos por adesão em que a pessoa jurídica contratante (empresas, associações etc) é a responsável pelo pagamento do plano à operadora. Nesses casos, as condições para a rescisão por inadimplência devem estar previstas no contrato e são válidas para o contrato como um todo e não para os beneficiários a ela individualmente vinculados.

5 – Nos contratos firmado antes da entrada em vigor da RN nº 593/2023, a rescisão/exclusão do beneficiário pode ser realizada no prazo de 30 dias de inadimplência, se previsto no contrato, desde que o beneficiário tenha sido notificado?

Não. Independentemente de aditamento contratual, a rescisão ou a exclusão de beneficiário que paga a mensalidade diretamente à operadora deverá observar as regras e prazos previstos na RN nº 593/2023, no entanto a operadora poderá realizar a notificação pelos meios previstos no contrato, observadas as normas vigentes à época.

A suspensão ou a rescisão de contrato individual ou familiar somente poderá ocorrer se houver o não pagamento de duas mensalidades, consecutivas ou não, nos últimos 12 meses de vigência do contrato, desde que seja comprovadamente notificado até o 50º dia de inadimplência e a dívida não tenha sido pago no prazo de 10 dias informado na notificação (Lei 9.656, art. 13, parágrafo único, II).

Para que a notificação seja realizada pelos meios estabelecidos na RN nº 593/2023, é necessário que a operadora faça o aditamento do contrato, mas, se o beneficiário responder à notificação confirmando a sua ciência, esta será considerada válida mesmo se o meio utilizado não estiver previsto no contrato.

6 – Em que hipóteses os beneficiários de planos coletivos pagam a mensalidade diretamente à operadora?

Os beneficiários de planos coletivos pagam a mensalidade diretamente à operadora quando:

- São empresários individuais que contrataram plano coletivo empresarial (RN 557, art. 9º);
- A cobrança da mensalidade é feita por uma administradora de benefícios (RN 515, art. 2º, parágrafo único, V);
- Estão em operadoras na modalidade de autogestão (RN 557, art. 8º, parágrafo único);
- São ex-empregados que se mantêm no plano de saúde do ex-empregador (RN 557, art. 8º, parágrafo único; Lei 9.656, arts. 30 e 31); ou
- Estão em contratos coletivos empresariais firmados por entes da administração pública direta ou indireta (RN 557, art. 8º, parágrafo único).

7 – A quem deve ser enviada a notificação por inadimplência?

Verificada a situação de inadimplência, a notificação por inadimplência deverá ser enviada à pessoa natural (pessoa física) contratante de plano individual ou familiar ou plano coletivo empresarial (empresário individual) para a quitação da dívida a fim de evitar a suspensão ou rescisão do contrato.

Nos contratos coletivos firmados por pessoas jurídicas, o beneficiário que paga a mensalidade diretamente à operadora deverá ser notificado para a quitação da dívida a fim de evitar a sua exclusão do plano (RN 593, art.3º, III).

8 – Quem é responsável pela notificação por inadimplência ao beneficiário, a operadora ou a administradora de benefícios?

Tanto a operadora do plano quanto a Administradora de Benefícios são responsáveis pela notificação por inadimplência, dependendo de quem estiver fazendo a cobrança da mensalidade.

A operadora é responsável pela notificação por inadimplência ao beneficiário que paga a mensalidade diretamente a ela. Mas se houver uma administradora de benefícios atuando na cobrança do pagamento da mensalidade do plano, a responsabilidade pela notificação ao beneficiário sobre inadimplência ou algum outro fato relevante fica com a administradora (RN 593, art.3º, VI).

Portanto, a responsável pela cobrança da mensalidade, seja a operadora ou a administradora de benefícios, também será a responsável pela notificação ao beneficiário em caso de inadimplência.

9 – Qual é o prazo para o envio da notificação por inadimplência ao beneficiário?

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 rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora, motivada por inadimplência.

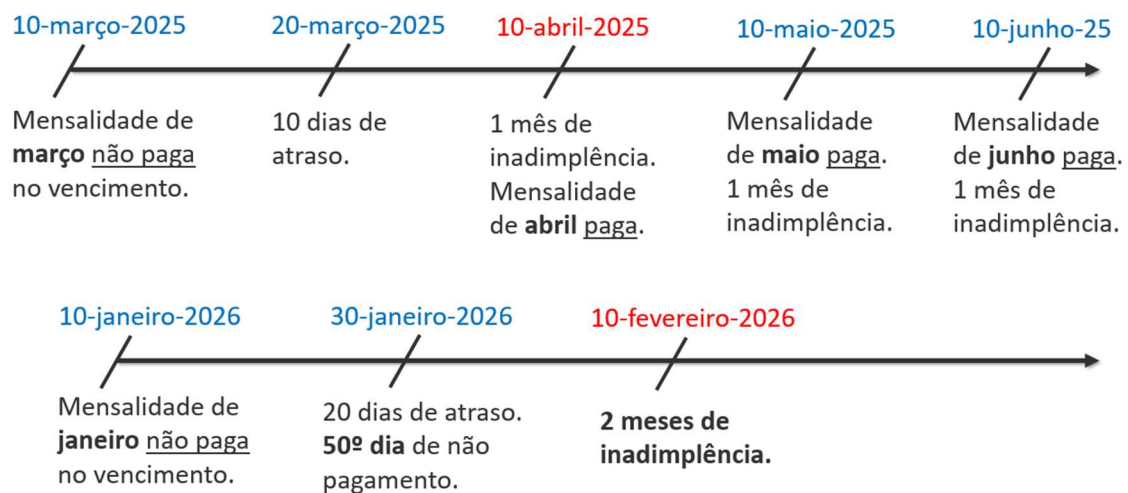
Se a operadora enviar a notificação ao beneficiário após o 50º dia de inadimplência, ela será considerada válida desde que seja garantido ao beneficiário o prazo de 10 (dez) dias a partir da notificação para a quitação da dívida de forma a se evitar a rescisão/exclusão do beneficiário (RN 593, art.4º, caput e §1º).

Exemplo:

Considerando que o vencimento da mensalidade é o dia 10 de cada mês, se no dia 10 de abril de 2025 a mensalidade que venceu no dia 10 de março de 2025 não tiver sido paga, configura-se a inadimplência de uma mensalidade, contabilizando 30 dias de não pagamento.

Se a mensalidade de março de 2025 permanece em aberto e as mensalidades subsequentes são pagas, mas a de janeiro de 2026 não é paga no seu vencimento, o 50º dia do não pagamento se completará no dia 30 de janeiro. Se o beneficiário não quitou a mensalidade de março de 2025 e de janeiro de 2026, a partir do dia 10 de fevereiro de 2026 haverá duas mensalidades não pagas e ele poderá ser excluído por inadimplência, desde que previamente notificado.

A linha do tempo a seguir mostra o exemplo dado:



10 – A operadora poderá rescindir/excluir um beneficiário por inadimplência se uma mensalidade somar 60 dias consecutivos de atraso?

Não. Para que a operadora possa rescindir/excluir o beneficiário por inadimplência, é necessário que existam duas mensalidades não pagas. Se uma mensalidade somar 60 dias consecutivos de atraso, há a inadimplência de apenas uma mensalidade e o atraso de 60 dias, que poderá gerar encargos como multa, juros e correção monetária, mas não poderá ensejar a exclusão do beneficiário por inadimplência (RN 593, art.4º, §3º).

Com a entrada em vigor da RN nº 593/2023, a contagem dos 60 dias de inadimplência foi regulamentada como o não pagamento de 2 mensalidades, consecutivas ou não. Desta forma, se houve apenas o não pagamento de 1 mensalidade, a operadora não pode realizar a rescisão/exclusão do beneficiário.

A operadora poderá cobrar a dívida do beneficiário pelos meios previstos na legislação civil em vigor, mas, caso venha a notificá-lo pelo não pagamento de uma mensalidade, não poderá realizar a rescisão contratual nem excluir o beneficiário do contrato por esse motivo.

11 – A operadora poderá rescindir/excluir um beneficiário por inadimplência se uma mensalidade somar 60 dias de atraso e uma outra mensalidade estiver com 1 dia de atraso?

Não. Para que a operadora possa rescindir/excluir o beneficiário por inadimplência, é necessário que haja uma mensalidade não paga e que o atraso da segunda mensalidade ultrapasse o vencimento da próxima mensalidade sem que tenha havido o pagamento, configurando assim a inadimplência de duas mensalidades.

No entanto, a operadora poderá notificar o beneficiário a qualquer momento se houver o atraso no pagamento da mensalidade. A notificação por inadimplência não se confunde com a rescisão/exclusão do beneficiário. A operadora poderá notificar o beneficiário a qualquer momento, mas só poderá rescindir/excluir se houver duas mensalidades não pagas.

Se uma mensalidade somar 60 dias de atraso e uma outra mensalidade estiver com 1 dia de atraso, a operadora poderá notificar o beneficiário, mas o prazo de 10 dias dado pela operadora para que seja efetuado o pagamento da dívida deve ser contado após o 50º dia de inadimplência, ou seja, após o 20º dia de atraso da segunda mensalidade em aberto (RN 593, art.4º, §1º).

Assim sendo, se a segunda mensalidade em aberto estiver atrasada em 20 dias, a operadora poderá realizar a notificação por inadimplência dando o prazo de 10 dias para o pagamento das duas mensalidades não pagas sob a pena de rescisão/exclusão do beneficiário.

12 – A operadora poderá suspender ou rescindir por inadimplência um contrato de plano individual ou familiar se houver duas mensalidades não pagas, mas a diferença de tempo entre as duas mensalidades é superior a 12 meses?

Não. A Lei nº 9.656/98 estabelece que para a suspensão ou a rescisão de contrato individual/familiar deve haver o não pagamento de duas mensalidades, consecutivas ou não, nos últimos 12 meses de vigência do contrato.

Se a diferença de tempo entre as duas mensalidades em aberto for superior a 12 meses, a operadora poderá cobrar a dívida pelos meios previstos na legislação civil em vigor, mas, caso venha a notificar o beneficiário, não poderá realizar a suspensão ou a rescisão contratual do plano individual/familiar pelo motivo de inadimplência.

Portanto, para suspender ou rescindir um contrato individual/familiar, é necessário que o beneficiário deixe de pagar duas mensalidades, consecutivas ou não, dentro do período de 12 meses (Lei 9.656, art. 13, parágrafo único, II).

13 – Os dias em atraso no pagamento das mensalidades já quitadas pelo beneficiário poderão ser considerados como período de inadimplência?

Não. Os dias de pagamento em atraso de mensalidades já quitadas não serão contados como período de inadimplência para fins de rescisão contratual ou exclusão do beneficiário do contrato, visto que o beneficiário poderá ser penalizado com o pagamento de multa, juros de mora e correção monetária sobre o valor da dívida, conforme o disposto no contrato ou regulamento (RN 593, art.4º, §2º; e art.12).

Desta forma, como exemplo, se um beneficiário paga a mensalidade com dez dias de atraso reiteradamente, estes dias não poderão ser somados para ser considerados como período de inadimplência, tendo em vista que a mensalidade foi paga e sujeita a encargos.

14 – Se, após receber a notificação por inadimplência pelo não pagamento de duas mensalidades, o beneficiário pagar apenas uma das mensalidades em aberto, ele poderá ser excluído do plano pela operadora?

Sim. Se o beneficiário deixar de pagar duas mensalidades do plano, em meses consecutivos ou não, ao receber a notificação por inadimplência ele deverá quitar toda a dívida em aberto para que não seja excluído do plano.

Entretanto, por liberalidade da operadora, a dívida poderá ser negociada, reduzido e/ou parcelado.

15 – Poderá ocorrer a rescisão ou exclusão por inadimplência do beneficiário que deixa de pagar o valor referente à coparticipação/franquia, mas mantém o pagamento regular da mensalidade?

Não. A operadora somente poderá realizar a rescisão contratual ou a exclusão de beneficiário se houver o não pagamento das mensalidades.

Desta forma, as operadoras não poderão realizar a rescisão contratual ou a exclusão de beneficiários pelo não pagamento de coparticipação/franquia cobrada à parte, ou seja, em boleto separado da mensalidade, visto que tal hipótese não configura inadimplência (RN 593, art.3º, IV).

16 - Quando os valores de coparticipação integram a mensalidade (são cobrados em conjunto), se o beneficiário quitar parcialmente o valor indicado na notificação, deixando de pagar a parte equivalente às coparticipações, a operadora pode prosseguir com a exclusão/rescisão?

Sim. Caso o beneficiário não pague o valor total indicado na notificação, a operadora poderá realizar a rescisão contratual ou a exclusão do beneficiário.

Na hipótese de os valores de coparticipação serem cobrados em conjunto com a mensalidade, a operadora deverá informar o valor total da dívida na notificação por inadimplência, incluindo os valores de coparticipação. Havendo atraso no pagamento, a operadora pode considerar o valor total da dívida atualizada na notificação inclusive a coparticipação.

Cabe à operadora definir como será o pagamento dos valores de coparticipação, se em conjunto com as mensalidades ou em cobrança apartada, não cabendo esta decisão ao beneficiário.

17 – Quais são as regras para a suspensão da cobertura assistencial do beneficiário pela operadora?

A suspensão deverá observar a regra pactuada no contrato do plano de saúde. Independente do previsto em contrato, a operadora deverá realizar a notificação prévia para suspender a cobertura assistencial.

Nos planos individuais/familiares, como pré-requisito para a suspensão do contrato, deve haver duas mensalidades em aberto no período de 12 meses e a operadora deverá realizar a notificação por inadimplência até o 50º dia

do não pagamento, conforme determina a Lei nº 9.656/98 (Art. 13, parágrafo único, II).

18 - Nos casos de suspensão total de cobertura a um beneficiário por inadimplência, a operadora pode continuar cobrando a mensalidade durante o período de suspensão? E nos casos em que é aplicada apenas uma suspensão parcial de atendimento, por exemplo, suspensão dos atendimentos eletivos, mantendo-se as demais coberturas assistenciais?

A suspensão de contratos de planos de saúde não possui uma regulamentação específica editada pela ANS, havendo somente a obrigação de previsão expressa em contrato das condições em que poderá ocorrer, conforme o Manual de Elaboração dos Contratos de Planos de Saúde (IN 28, Anexo I, Tema XVII).

A RN 593/2023 (art. 3º, IX) trouxe a definição de suspensão do contrato: suspensão da cobertura assistencial pela operadora, ao longo do período de inadimplência, de todos os beneficiários vinculados ao contrato ou somente do beneficiário, titular ou dependente, que está inadimplente, caso haja pagamento individualizado, **na forma pactuada no contrato** do plano de saúde.

Embora tal hipótese não tenha sido regulamentada, eventual cobrança do beneficiário sem a contrapartida da operadora na prestação da assistência à saúde contratada, ensejaria enriquecimento ilícito por parte da operadora, o que é vedado pela legislação civil em vigor (art. 884 do Código Civil Brasileiro).

Caso a operadora esteja disponibilizando algum tipo de assistência à saúde no período de suspensão, pode ser cobrada parte do valor da mensalidade, conforme o disposto no contrato.

19 - Em contratos de planos coletivos, há um tempo mínimo que deve ser observado entre a data de recebimento da notificação e a efetivação da suspensão das coberturas assistenciais em decorrência de atraso no pagamento da mensalidade?

Não. Entretanto, a ANS recomenda que seja dado o prazo de 10 dias a partir da notificação para que a operadora realize a suspensão da cobertura assistencial do beneficiário de plano coletivo. Entretanto, a suspensão pode ser realizada na forma pactuada no contrato coletivo firmado entre a pessoa jurídica contratante e a operadora, ao longo do período de inadimplência, de todos os beneficiários vinculados ao contrato ou somente do beneficiário, titular ou dependente, que está inadimplente, caso haja pagamento individualizado (RN 593/2023, art. 3º, IX).

Se a operadora não conseguir notificar pelos meios disponíveis no cadastro de cada beneficiário, após esgotadas as tentativas de notificação, a operadora poderá suspender o contrato por inadimplência, decorridos 10 dias da última tentativa, desde que comprove que tentou notificar por todos esses meios.

20 - Há limite de tempo para a suspensão da cobertura assistencial para um beneficiário inadimplente, que, caso ultrapassado, obrigue a operadora a proceder com a rescisão/exclusão do beneficiário?

A suspensão da cobertura assistencial por inadimplência pode ser aplicada ao longo do período de inadimplência, observadas as regras definidas no contrato do plano de saúde (RN 593/2023, art. 3º, IX).

Independentemente da suspensão, como pré-requisito para a rescisão/exclusão do beneficiário pela operadora, deve haver duas mensalidades não pagas e a operadora deverá realizar a notificação por inadimplência concedendo o prazo de 10 dias para a quitação da dívida.

21 - Nos casos de suspensão de cobertura de um beneficiário por inadimplência, sem a sua exclusão do contrato, como a operadora deve proceder em relação ao Sistema de Informação de Beneficiários - SIB?

Nos casos de suspensão de cobertura de um beneficiário por inadimplência, a operadora não deve realizar nenhuma atualização no cadastro do beneficiário no SIB.

Atualmente, a regulamentação do Sistema de Informação de Beneficiários da ANS estabelece apenas o procedimento para cancelamento do

beneficiário, aplicado quando a relação contratual entre o beneficiário e a operadora não estiver mais em vigor (RN 500/2022, art.2º, III, “d”).

Alertamos que a operadora não deve informar no SIB o cancelamento e posteriormente a reativação do beneficiário em caso de suspensão, uma vez que haverá contaminação das informações prestadas sobre rescisão e um impacto direto no direito de Portabilidade de Carências por conta da utilização dos dados fornecidos no SIB pelo sistema do Guia ANS de Planos de Saúde.

22 - A operadora é obrigada a negociar a dívida se solicitado pelo beneficiário?

Não. A negociação de uma dívida fica a critério do credor, logo, é uma liberalidade da operadora. Não havendo negociação, deve ser observado o disposto na notificação enviada ao beneficiário.

Se a operadora quiser negociar e/ou parcelar a dívida em aberto, deverá definir as consequências de eventual inadimplemento da negociação com cláusulas claras e de fácil compreensão, inclusive prevendo a possibilidade de exclusão do beneficiário ou rescisão do contrato, desde que o beneficiário seja previamente notificado (RN 593, art.6º, §2º).

23 – Se o beneficiário discordar do valor ou da cobrança referente às mensalidades não pagas, ele poderá fazer um questionamento sobre a notificação por inadimplência realizada pela operadora sem perder o prazo para o pagamento da dívida, se houver?

Sim. Caso a inadimplência ou o valor da dívida seja questionado à operadora pelo consumidor dentro do prazo de 10 dias a partir do recebimento da notificação, a operadora deverá responder o questionamento concedendo novo prazo de 10 dias para o pagamento da dívida em aberto, se houver (RN 593, art.6º, §1º).

O questionamento do beneficiário deve estar relacionado ao pagamento da dívida citada na notificação. O beneficiário pode, por exemplo, questionar a notificação recebida, informando que se trata de uma cobrança indevida por parte da operadora, pois a mensalidade já havia sido paga.

Se o beneficiário tiver feito um questionamento sobre a inadimplência e a operadora tiver respondido, confirmando que há uma dívida em aberto, o beneficiário somente poderá fazer um novo questionamento se houver uma dúvida fundamentada e diferente da primeira.

Cabe salientar que a possibilidade do envio de questionamento pelo beneficiário sobre a dívida informada na notificação protege a relação existente entre a operadora e o beneficiário e busca evitar, inclusive, a ocorrência de fraudes que podem ocorrer no envio de boletos aos beneficiários.

24 – Se a mensalidade do plano de saúde deixar de ser cobrada por algum erro da operadora, o beneficiário poderá ser considerado inadimplente?

Não. Se a operadora for culpada do atraso na cobrança da mensalidade, seja pela não disponibilização do boleto de pagamento válido, seja deixando de proceder o desconto em folha ou em dívida em conta corrente, em desacordo com o contrato, o período de inadimplência não será considerado válido para fins de exclusão do beneficiário ou suspensão ou rescisão do contrato.

A operadora deve sempre comprovar que tomou todas as medidas necessárias para possibilitar o pagamento da mensalidade pelo beneficiário.

25 – Quais são os meios que poderão ser usados para notificar o beneficiário sobre a inadimplência?

A operadora poderá notificar o beneficiário sobre a inadimplência por:

- E-mail, desde que o e-mail possua certificado digital ou haja a confirmação de leitura do correio eletrônico;

- Mensagem de texto para telefones celulares, que poderá ser feita via SMS ou via aplicativo de mensagens com criptografia de ponta a ponta, desde que o beneficiário responda à mensagem;

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

- Carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária a assinatura do beneficiário; ou preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pelo beneficiário.

Para a notificação por inadimplência, devem ser usadas as informações cadastradas no banco de dados da operadora, fornecidas pelo contratante ou pelo beneficiário (RN 593, art.8º).

De forma complementar aos meios acima expostos, a notificação poderá ser feita em área restrita da página institucional da operadora na Internet e/ou por meio de aplicativo da operadora para telefone celular, desde que a notificação somente seja acessível por meio de *login* e senha pessoais.

26 – Qual a finalidade do uso do certificado digital do e-mail enviado pela operadora para notificação do beneficiário? Como funciona a confirmação de leitura do e-mail?

O certificado digital é um documento eletrônico que contém dados sobre a pessoa física ou jurídica que o utiliza, servindo como uma identidade virtual que confere validade jurídica e aspectos de segurança digital em transações digitais.

Portanto, o certificado digital será utilizado para autenticar o e-mail que será enviado ao beneficiário, ou seja, para comprovar que ele foi de fato encaminhado pela operadora do plano de saúde.

A confirmação de leitura do e-mail é um recurso que mostra quando o beneficiário abriu a notificação enviada pela operadora via correio eletrônico. Dependendo da plataforma do e-mail, a confirmação de leitura pode ser enviada à operadora automaticamente após a abertura da mensagem ou quando o beneficiário responder que leu a mensagem.

27 – Na notificação por carta, qual deve ser o procedimento da operadora na hipótese de recusa de recebimento por parte do beneficiário?

Se a operadora enviou a notificação por carta e esta foi recusada pelo beneficiário, a notificação será considerada realizada, desde que haja o aviso de recebimento (AR) dos correios.

28 – Na notificação por mensagem de texto para telefones celulares (ex: *WhatsApp*), a operadora pode considerar a ferramenta disponibilizada pelo aplicativo para atestar a entrega e leitura da mensagem (riscos azuis com data e hora de visualização)?

Não. A notificação realizada por SMS ou por aplicativos de mensagens com criptografia de ponta a ponta somente será válida se o destinatário responder a notificação confirmando a sua ciência (RN 593, art.8º, §2º).

A ferramenta disponibilizada pelo aplicativo para atestar a entrega e leitura da mensagem, como por exemplo os dois riscos azuis com data e hora de visualização no *WhatsApp*, não é considerada válida para comprovar que houve a notificação por inadimplência. No entanto, qualquer resposta ou reação à mensagem será válida para comprovar a notificação.

29 – É possível a utilização de *WhatsApp* com certificado digital sem a necessidade de resposta do beneficiário confirmando o recebimento da notificação por inadimplência?

Não. A norma é explícita sobre essa questão e, de fato, permite que a notificação possa ser feita por e-mail com certificado digital sem a necessidade de confirmação de leitura, mas por outro lado condiciona a notificação por mensagem de texto para telefones celulares à confirmação da notificação pelo beneficiário, mesmo que seja utilizado *WhatsApp* com certificado digital.

O e-mail é o meio eletrônico de comunicação mais consolidado que existe na atualidade, tendo o seu primeiro serviço gratuito lançado em 1996, e por este motivo pode ser usado para notificar o beneficiário sem a obrigatoriedade da confirmação de leitura, desde que possua certificado digital.

Em contrapartida, a mensagem de texto para telefones celulares é uma comunicação mais informal e exige atenção imediata, e como consequência seus destinatários podem ignorá-la ou até abri-la sem realmente se dar conta do conteúdo, por isso é imprescindível que o beneficiário responda a notificação confirmando a sua ciência.

30 – Se a operadora esgotou as tentativas de notificação por todos os meios e não conseguiu notificar o beneficiário, poderá suspender, rescindir ou excluir do plano?

Sim. Após esgotadas as tentativas de notificação por todos os meios disponíveis no cadastro de cada beneficiário, a operadora poderá excluir o beneficiário ou suspender ou rescindir o contrato por inadimplência, decorridos 10 (dez) dias da última tentativa, desde que comprove que tentou notificar por todos esses meios (RN 593, art.8º, §3º).

A notificação por inadimplência deverá observar as informações presentes no cadastro de cada beneficiário, sendo obrigatório somente os meios que estejam disponíveis nesse cadastro.

Como exemplo, se o beneficiário não tem e-mail ou telefone celular (para que a operadora possa notificá-lo por mensagem de texto), a operadora fica eximida de notificá-lo por estes meios.

Noutra hipótese, se na notificação por carta, o Aviso de Recebimento dos Correios voltou com a informação “Mudou-se”, a operadora não precisará enviar um preposto para notificá-lo neste mesmo endereço.

Portanto, se a operadora não tem o endereço atualizado do beneficiário, ou não possui no cadastro o e-mail ou número de telefone celular do beneficiário, estes meios de notificação deixam de ser obrigatórios para este beneficiário.

31 – A operadora deverá sempre notificar o beneficiário por todos os meios previstos no normativo para fins de suspensão/rescisão ou exclusão por inadimplência?

Não. Uma única notificação bem sucedida ao beneficiário por qualquer um dos meios previstos é suficiente para a operadora cumprir com a obrigação, desde que a notificação tenha sido comprovadamente realizada.

Caso a operadora não consiga notificar por um determinado meio inicialmente escolhido, deverá proceder à tentativa por outros meios disponíveis até que seja possível realizar a notificação.

A finalidade da regra prevista no §3º do art. 8º da RN nº 593/2023 foi a de assegurar que, na hipótese de não conseguir notificar o beneficiário por nenhum dos meios previstos na norma, a operadora pudesse realizar a suspensão, rescisão ou exclusão do beneficiário desde que comprove que tentou notifiá-lo por todos os meios disponíveis.

Desta forma, a operadora que não teve sucesso em realizar a notificação, deve comprovar as tentativas de notificação pelos meios previstos no normativo, observadas as informações cadastrais disponíveis de cada beneficiário, para realizar a suspensão ou rescisão contratual ou a exclusão do beneficiário do contrato após 10 (dez) dias da última tentativa de notificação.

32 – Como deve ser realizada a notificação por inadimplência dos contratos firmados antes da vigência da RN nº 593/2023?

Para os contratos ou regulamentos firmados antes de 1º de dezembro de 2024, a operadora deve realizar a notificação por inadimplência de acordo com as regras estabelecidas na RN nº 593/2023, utilizando os meios de notificação dispostos nos instrumentos jurídicos dos planos.

Caso queira realizar a notificação por inadimplência pelos meios previstos na RN nº 593/2023, a operadora deverá aditar o contrato ou regulamento para prever esses meios de notificação (RN 593, art.9º, §3º).

Eventual notificação realizada pelos meios previstos na RN nº 593/2023, mas não dispostos no contrato ou no regulamento do plano, valerá apenas para os beneficiários que confirmarem o recebimento da notificação (RN 593, art.9º, §4º).

33 – Para os planos exclusivamente odontológicos, existe alguma exceção em relação à notificação por inadimplência?

Sim. Os planos exclusivamente odontológicos não são obrigados a notificar o beneficiário por meio de carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, ou por meio de preposto da operadora, para fins de exclusão do beneficiário ou de suspensão ou rescisão do contrato por inadimplência (RN 593, art.8º, §7º).

Serão considerados os planos exclusivamente odontológicos de todas as modalidades de operadora de planos de saúde, inclusive operadoras médico-hospitalares. Não são considerados os planos de cobertura ambulatorial e/ou hospitalar que inclua a cobertura odontológica.

34 – Quais são as informações mínimas obrigatórias que a notificação por inadimplência deve conter?

A notificação por inadimplência deve conter, no mínimo, as seguintes informações (RN 593, art.10):

I - a identificação da operadora do plano de saúde, com nome, endereço e número de registro da operadora na ANS;

II - a identificação dos beneficiários que poderão perder o plano de saúde por inadimplência, com nome e número de CPF;

III - a identificação do plano de saúde contratado, com nome e número de registro do plano na ANS;

IV - o valor exato e atualizado da dívida na data de emissão da notificação;

V - o período de atraso com indicação das competências em aberto e do número de dias de inadimplemento constatados na data de emissão da notificação;

VI - a forma e o prazo para o pagamento da dívida para a reversão da inadimplência; e

VII - os meios de contato disponibilizados pela operadora para o esclarecimento de dúvidas pelo beneficiário.

35 – Havendo limitações para a notificação por inadimplência, a operadora poderá resumir as informações mínimas obrigatórias?

Sim. Em qualquer meio de notificação utilizado pela operadora, a notificação por inadimplência deve seguir todo o conteúdo disposto no normativo, **com exceção** da notificação por mensagem de texto para telefones celulares via SMS ou via aplicativo de mensagens e da notificação por ligação telefônica gravada, nos quais o conteúdo poderá estar resumido.

Quando o conteúdo estiver resumido, é indispensável informar o nome da operadora, as competências das mensalidades não pagas, e um canal de atendimento da operadora para esclarecimento de dúvidas e reversão da inadimplência (RN 593, art. 10, § 2º).

36 – Diante da limitação imposta pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, é possível que a operadora oculte informações dos beneficiários na notificação por inadimplência, oferecendo detalhes apenas em área logada do site da operadora?

Não. Tendo em vista que a notificação tem caráter pessoal, sendo dirigida apenas ao destinatário nela indicado por um dos meios descritos no normativo, não há como ser visualizada por outras pessoas, o que afasta a possibilidade de violação aos critérios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Os dados pessoais dos beneficiários devem constar da notificação para identificar a quem ela se refere, de modo a deixar claro quais são os beneficiários que poderão perder o plano de saúde em caso de não quitação da dívida informada pela operadora na notificação.

Uma vez que a notificação pela área restrita da página institucional da operadora na internet somente pode ser utilizada de forma complementar aos meios de notificação previstos no normativo, as informações sobre a

notificação podem constar da área logada desde que o beneficiário tenha sido notificado por outro meio previsto no normativo (RN 593, art. 8º, §4º).

37 – Qual é o prazo para a operadora de planos de saúde armazenar os documentos referentes às notificações por inadimplência?

A guarda dos comprovantes de notificação deve observar os prazos de prescrição previstos no Código Civil.

38 – Tendo em vista que a operadora não tem conhecimento da data exata em que o beneficiário receberá a notificação por inadimplência, como a operadora deverá proceder para informar o valor atualizado da dívida?

A operadora deverá informar o valor exato e atualizado da dívida até a data da emissão da notificação (RN 593, art. 10, IV).

Assim sendo, os encargos diários (juros e correção monetária) eventualmente cobrados sobre as mensalidades não pagas relacionados aos dias excedentes transcorridos desde a data informada na notificação até a data do pagamento pelo beneficiário poderão ser cobrados na próxima fatura.

Se preferir, a operadora poderá indicar na notificação o valor da dívida original sem encargos, desde que informe os percentuais de multa, juros e correção monetária que serão aplicados pelo não pagamento da fatura até a data do vencimento, que serão cobrados na fatura do mês seguinte.

Ressalta-se que na fatura do mês seguinte deverão estar discriminados o valor da mensalidade a que ela se refere e os encargos pelo não pagamento da fatura do mês anterior até a data de vencimento.

39 – A notificação por inadimplência deve conter os dados da administradora de benefícios que participa do contrato firmado entre o contratante e a operadora?

Sim. A notificação por inadimplência deve conter os dados da operadora de plano de assistência à saúde, inclusive a administradora de benefícios, com nome, endereço e número de registro da operadora na ANS (RN 593, art.10, I).

Essa regra alcança as administradoras de benefícios (RN 593, art.3º, VI), pois enquanto operadoras que participam do contrato firmado entre o contratante (pessoa jurídica ou empresário individual) e a operadora, são responsáveis pela cobrança direta ao beneficiário, e por sua exclusão do plano de saúde motivada por inadimplência, se prevista no contrato.

Desta forma, uma vez que as administradoras emitem a cobrança direta da mensalidade ao beneficiário e podem realizar a sua exclusão do plano de saúde, se prevista no contrato, é delas o dever de notificá-lo para a devida quitação da dívida a fim de evitar a sua exclusão do contrato de plano de saúde.

40 – A operadora deverá exigir a anuência da pessoa jurídica contratante para a exclusão de beneficiários que pagam diretamente à operadora?

Não. Tendo em vista que alguns beneficiários, como por exemplo os ex-empregados em exercício dos direitos previstos nos arts. 30 e 31 da Lei nº 9.656/98, não possuem mais vínculo com o contratante do plano de saúde (antigo empregador), não será exigida a anuência do contratante para fins de exclusão do beneficiário do plano de saúde por inadimplência, mas apenas que seja dada a ciência ao contratante da exclusão do beneficiário do plano de saúde (RN 593, art.14).

Assim, não quitado a dívida pelo beneficiário no prazo de 10 (dez) dias da notificação, a exclusão por inadimplência do beneficiário poderá ocorrer, desde que tal hipótese esteja prevista no contrato ou no regulamento do plano de saúde e que a operadora tenha dado ciência da exclusão do beneficiário à pessoa jurídica contratante.

41 - Para cientificar a pessoa jurídica contratante da exclusão do beneficiário de contrato de plano coletivo em decorrência da inadimplência, essa ciência deve ocorrer antes da exclusão ou pode ocorrer nos períodos contratuais definidos para movimentação cadastral?

Uma vez que a exclusão do beneficiário por inadimplência, quando prevista em contrato, não depende da concordância da pessoa jurídica contratante, e que a RN nº 593/2023 exige apenas que a operadora lhe dê ciência deste fato (art. 14), a comunicação à contratante da exclusão do beneficiário pode ocorrer nos períodos contratuais definidos para movimentação cadastral ou em outro período acordado entre as partes, desde que previsto no contrato.

42 – Na suspensão, rescisão ou exclusão motivada por fraude praticada pelo beneficiário deve ser realizada a notificação?

Sim. Para excluir o beneficiário ou suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por motivo de fraude, a operadora deverá notificar previamente o beneficiário (RN 593, art.13).

Desta forma, o beneficiário deve ser notificado do cancelamento do seu plano de saúde, seja pelo motivo de inadimplência seja pelo motivo de fraude.

43 – Diante da vedação de suspensão ou rescisão/exclusão do beneficiário durante a sua internação, a operadora pode excluir por inadimplência o grupo familiar do beneficiário internado?

Não. Uma vez que o beneficiário titular ou dependente está internado, a operadora não poderá realizar a suspensão ou rescisão contratual ou excluir o grupo familiar do beneficiário internado enquanto perdurar a internação (RN 593, art.15).

Ressalta-se que embora a intenção do legislador tenha sido salvaguardar o titular de eventual rescisão contratual durante a sua internação (Lei 9.656, art. 13, parágrafo único, III), tal direito já havia sido estendido pela ANS, por meio da Súmula nº 28/2015 (item 6) aos beneficiários dependentes. Portanto a suspensão ou rescisão de contrato individual ou familiar durante a internação de beneficiário dependente já estava vedada pela legislação setorial antes da edição da RN nº 593/2023.

No entanto, uma vez que a RN nº 593/2023 alcança não só os planos individuais ou familiares, mas também os planos coletivos em que o

beneficiário paga a mensalidade diretamente à operadora, a vedação de cancelamento durante a internação foi estendida a todo beneficiário que paga a mensalidade diretamente à operadora.

Após a alta da internação, a operadora poderá realizar a notificação por inadimplência para fins de suspensão ou rescisão unilateral do contrato ou exclusão do beneficiário (RN 593, art. 15, §§ 1º e 2º).

44 - A vedação de rescisão contratual durante a internação do beneficiário se aplica ao contrato coletivo celebrado com pessoa jurídica em que o beneficiário não paga a mensalidade diretamente à operadora?

Não. A vedação de rescisão contratual durante a internação do beneficiário (prevista no art. 15 da RN nº 593/2023) não alcança os contratos coletivos em que a pessoa jurídica contratante paga a contraprestação mensal do plano de saúde à operadora. Nesses casos, a rescisão do contrato é permitida, desde que observe as condições estabelecidas no contrato celebrado entre as partes.

Embora seja possível a rescisão do contrato coletivo nas hipóteses em que beneficiário não paga a mensalidade diretamente à operadora, impõe informar que **se houver rescisão do contrato de plano coletivo (por qualquer motivo) e existir algum beneficiário titular ou dependente em internação, a operadora do plano de saúde deverá arcar com todo o atendimento até a alta hospitalar.** Da mesma maneira, os procedimentos autorizados na vigência do contrato deverão ser cobertos pela operadora, uma vez que foram solicitadas quando o vínculo do beneficiário com o plano ainda estava ativo.

45 – As regras de notificação por inadimplência da RN 593 se aplicam a todos os contratos coletivos?

Não. As regras de notificação por inadimplência dispostas na RN nº 593/2023 se aplicam apenas aos contratos coletivos em que o beneficiário paga a mensalidade diretamente à operadora.

Nos planos coletivos empresariais e coletivos por adesão em que a pessoa jurídica contratante (empresas, associações etc) é a responsável pelo

pagamento do plano à operadora, as condições para a rescisão por inadimplência devem estar previstas no contrato e são válidas para o contrato como um todo e não para os beneficiários a ela individualmente vinculados.

Nesses casos, a rescisão contratual motivada por inadimplência deve ser precedida de notificação pela operadora para a pessoa jurídica contratante, sempre observando as disposições contratuais firmadas entre as partes.

46 – As regras de notificação podem ser utilizadas na comunicação ao beneficiário para outros fins?

Sim. Uma vez que a RN nº 593/2023 regulamentou a notificação por inadimplência, cuidou de estender a sua aplicação a todas as formas de notificação e/ou comunicação para outros fins ao beneficiário ou ao contratante pessoa física (RN 593, art.16).

Ressalta-se que algumas notificações ou comunicações ao beneficiário ou ao contratante podem estar regulamentadas por outros normativos da ANS, não se aplicando, nestes casos, as regras de notificação estabelecidas na RN nº 593/2023.

Embora cada normativo possua uma finalidade específica, pode ter previsto a necessidade de notificação ao beneficiário ou ao contratante na hipótese nele tratada sem especificar a forma em que se daria essa notificação. Nestes casos em que o normativo vigente não traz regra específica sobre a notificação ao beneficiário ou ao contratante, a operadora deverá observar o disposto na RN nº 593/2023.

47 – Tendo em vista a suspensão da eficácia da RN nº 593/2023 no período de 1º de dezembro de 2024 a 1º de fevereiro de 2025, as operadoras poderão ser penalizadas pelo descumprimento das regras previstas no normativo?

Não. As operadoras somente poderão ser penalizadas por eventual descumprimento das regras estabelecidas na RN nº 593/2023 para notificações por inadimplência realizadas a partir de 1º de fevereiro de 2025.

48 - Nos casos de oferta conjunta de planos, na forma autorizada pela regulamentação (RN 517/2022), qual operadora poderá suspender/excluir um beneficiário do plano por inadimplência?

A operadora que detém o vínculo com o beneficiário responderá exclusivamente perante a ANS por todas as demandas de reclamação, incluindo notificações de intermediação preliminar – NIP de qualquer natureza e autos de infração, referentes aos beneficiários abarcados pela oferta conjunta de planos privados de assistência à saúde.

Portanto, a operadora que detém o vínculo com o beneficiário é a responsável por suspender/excluir o beneficiário do plano por inadimplência.