

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 593, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2023

(Esta norma entrará em vigor em 01/04/2024)

Dispõe sobre 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, e cancela a Súmula Normativa nº 28, de 30 de novembro de 2015.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem os arts. 1º e 3º, os incisos II, XXIV, XXIX, XXX, XXXVI e do art. 4º e o inciso II do art. 10, todos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; os incisos III e XVI do art. 24, o inciso II do art. 41 e o inciso IV do art. 42, todos da Resolução Regimental - RR nº 21, de 26 de janeiro de 2022, em reunião realizada no dia 18 de Dezembro de 2023, adotou a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução 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.

Art. 2º Esta Resolução se aplica apenas aos contratos que foram celebrados após 1º de janeiro de 1999 ou que foram adaptados à Lei nº 9.656, de 1998.

Art. 3º Para efeito desta Resolução, considera-se:

I - Pessoa natural contratante: pessoa natural que celebra o contrato diretamente com a operadora de planos privados de assistência à saúde, independentemente do tipo de contratação do plano, e é responsável pelo pagamento da mensalidade do plano de saúde, podendo ou não estar vinculada ao contrato como beneficiária, como, por exemplo, nos casos de planos individuais ou familiares e planos coletivos empresariais contratados por empresário individual;

II - Beneficiário que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora: pessoa natural vinculada ao plano de saúde como beneficiária, titular ou dependente, que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora, mesmo que haja uma pessoa jurídica contratante, como, por exemplo, nos casos de autogestões, administradoras de benefícios e ex empregados em exercício do direito previsto nos arts. 30 e 31 da Lei nº 9.656, de 1998;

III - Pessoa natural a ser notificada: pessoa natural que deverá receber a notificação por inadimplência, podendo ser a pessoa natural contratante ou o beneficiário que paga a mensalidade do plano diretamente à operadora;

IV - Inadimplência: não cumprimento da obrigação de pagamento da mensalidade referente ao plano

privado de assistência à saúde;

V - Notificação: ocorre quando a pessoa natural a ser notificada toma ciência da comunicação feita pela operadora para informar sobre inadimplência ou algum outro fato relevante.

CAPÍTULO II

DAS REGRAS SOBRE A NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA

Seção I

Da Obrigatoriedade da Notificação por Inadimplência

Art. 4º A operadora deverá realizar a notificação por inadimplência até o quinquagésimo 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.

§ 1º Será considerada válida a notificação recebida após o quinquagésimo dia de inadimplência se for garantido, pela operadora, o prazo de 10 (dez) dias, contados da notificação, para que seja efetuado o pagamento do débito.

§ 2º 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.

§ 3º 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 (doze) meses.

Art. 5º Cabe à operadora a comprovação inequívoca da notificação sobre a situação de inadimplência, demonstrando a data da notificação pela pessoa natural a ser notificada.

§ 1º 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.

§ 2º Na notificação por inadimplência feita por carta, a operadora deverá guardar o aviso de recebimento (AR) dos correios.

Art. 6º 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 (dez) dias ininterruptos a partir da data da notificação e se o débito não tiver sido pago nesse prazo.

§ 1º Caso a inadimplência ou o valor do débito seja questionado à operadora pela pessoa natural a ser notificada dentro do prazo disposto no caput deste artigo, a operadora deverá responder o questionamento concedendo novo prazo de 10 (dez) dias para o pagamento do débito em aberto, se houver.

§ 2º 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.

Art. 7º 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.

Seção II

Dos Meios de Notificação por Inadimplência

Art. 8º A notificação por inadimplência poderá ser realizada pelos seguintes meios:

I - correio eletrônico (e-mail) com certificado digital e com confirmação de leitura;

II - mensagem de texto para telefones celulares (SMS);

III - mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas;

IV - ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor;

V - carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios, não sendo necessária a assinatura da pessoa natural a ser notificada; ou

VI - preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural a ser notificada.

§ 1º Para a notificação por inadimplência, devem ser usadas as informações fornecidas pela pessoa natural a ser notificada e cadastradas no banco de dados da operadora.

§ 2º A notificação realizada por SMS ou aplicativo de dispositivos móveis prevista, respectivamente, nos incisos II e III do caput deste artigo, somente será válida se o destinatário responder a notificação confirmando a sua ciência.

§ 3º Após esgotadas as tentativas de notificação por todos os meios previstos neste artigo, a operadora poderá suspender ou rescindir unilateralmente o contrato por inadimplência, decorridos 10 (dez) dias da última tentativa, desde que comprove que tentou notificar por todos esses meios.

§ 4º De forma complementar aos meios dispostos neste artigo, a notificação por inadimplência poderá ser feita em área restrita da página institucional da operadora na Internet 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.

§ 5º A operadora deverá observar, no tratamento de dados de contato da pessoa natural, as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em vigor.

§ 6º Diante de qualquer indício de violação com os ditames da LGPD o caso deverá ser remetido diretamente à autoridade competente para a devida apuração.

Art. 9º Os contratos celebrados a partir da vigência desta Resolução Normativa deverão prever todos os meios de notificação por inadimplência previstos na regulamentação em vigor e outros que vierem a ser a ela incorporados.

§ 1º Além da obrigação prevista no caput deste artigo, a operadora deverá informar à pessoa natural a ser notificada sobre a necessidade de manter as suas informações cadastrais atualizadas.

§ 2º 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.

§ 3º Nos contratos celebrados antes da vigência desta Resolução Normativa, 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.

§ 4º Na hipótese prevista no §3º deste artigo, se o contrato não for aditado e a operadora utilizar os meios de notificação previstos nesta Resolução Normativa, 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.

Seção III

Do Conteúdo da Notificação por Inadimplência

Art. 10. A notificação por inadimplência deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

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

II - a identificação do contratante e dos beneficiários vinculados ao contrato, com nome e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

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

IV - o valor exato e atualizado do débito;

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 do débito e a regularização da situação do contrato; e

VII - os meios de contato disponibilizados pela operadora para o esclarecimento de dúvidas pela pessoa natural a ser notificada.

§ 1º 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.

§ 2º Em qualquer meio de notificação utilizado pela operadora, a notificação por inadimplência deve seguir fielmente todo o conteúdo disposto neste artigo.

§ 3º Nas informações exigidas no inciso VI deste artigo, a forma de pagamento oferecida deve ser, ao menos, a usualmente utilizada para o pagamento das mensalidades, e o prazo deve ser de no mínimo 10 (dez) dias a partir da notificação.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. A observância do disposto nesta Resolução atende para todos os fins a exigência de notificação disposta no parágrafo único, II, do art. 13 da Lei nº 9.656, de 1998.

Art. 12. Na cobrança de mensalidade em atraso, poderá ser imputada multa de, no máximo, 2% (dois por cento) 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.

Art. 13 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, observando-se os meios de notificação admitidos nesta Resolução.

Art. 14. 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.

Art. 15 Durante a internação de qualquer beneficiário, titular ou dependente, de plano privado de assistência à 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.

Parágrafo único. 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, garantido o prazo de 10 (dez) dias para que seja efetuado o pagamento do débito.

Art. 16. Esta Resolução se aplica a todas as formas de notificação e/ou comunicação para outros fins ao beneficiário ou ao contratante somente no que não for incompatível com regulamentações específicas em vigor.

Art. 17. O art. 106 da Resolução Normativa nº 489, de 29 de março de 2022, que dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Individual ou Exclusão de Beneficiário de Plano

Coletivo

Art. 106 Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato individual ou familiar ou excluir beneficiário de plano coletivo empresarial ou coletivo por adesão em desacordo com a lei e sua regulamentação:

Sanção - multa de R\$ 80.000,00" (NR)

Art. 18. Fica cancelada a Súmula Normativa nº 28, de 30 de novembro de 2015.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor no dia 1º de abril de 2024.

PAULO ROBERTO REBELLO FILHO
DIRETOR-PRESIDENTE

Este texto não substitui o texto normativo original e nem o de suas alterações, caso haja, publicados no Diário Oficial.

CORRELAÇÕES:

[Lei nº 9.656, de 1998](#)

[Lei nº 9.661, de 2000](#)

[RR nº 21, de 2022](#)

A RN nº 593 revogou:

[Súmula Normativa nº 28, de 2015](#)