

Orientações sobre as regras para comunicação de inadimplência

A ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, publicou a Resolução Normativa nº 593/2023, que trata sobre as novas regras para comunicação 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 da possibilidade de rescisão do contrato ou de exclusão do beneficiário de plano de saúde por falta de pagamento. As novas regras se aplicam aos contratos celebrados após 1º/01/1999 e àqueles que foram adaptados à Lei nº 9.656/1998.

Assim, nos termos da Resolução Normativa nº 593, a comunicação poderá ser realizada pela SulAmérica pelos seguintes meios:

- ✓ correio eletrônico (e-mail); com certificado digital ou com confirmação de leitura;
- ✓ mensagem de texto para telefones celulares (SMS);
- ✓ 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 a assinatura da pessoa natural (segurado que permaneceu no Contrato ou Empresário Individual) a ser notificada; ou
- ✓ preposto da Operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural a ser notificada.
- ✓ na área logada do segurado ou do Empresário Individual ou por meio do aplicativo SulAmérica Saúde.

A notificação será considerada válida quando enviada com base nos dados disponíveis em seu cadastro na operadora.

ATENÇÃO: MANTENHA SEMPRE OS DADOS CADASTRAIS ATUALIZADOS PARA QUE A SULAMÉRICA POSSA COMUNICAR COM VOCÊ!