CARTILHA DE PREVENÇÃO E COMBATE ÀS FRAUDES

SAÚDE #sem fraude!

Sua reação faz a diferença

VOLUME 3:

GOLPES VIRTUAIS

FenaSaúde

ÍNDICE

FenaSaúde

INTRODUÇÃO

A cada ano, o número de **golpes virtuais** só aumenta. Conforme dados do último Anuário Brasileiro de Segurança Pública, mais de 200 mil registros de golpes por meios eletrônicos foram noticiados no Brasil, em 2022, um salto de 65,2% na comparação com o ano anterior.

E na **Saúde** não é diferente. Algumas abordagens tentam roubar dados pessoais, outras visam obter vantagens financeiras, mas seja qual for o golpe, o consumidor é sempre o elo mais fraco. Com o objetivo de evitar que mais pessoas sejam vítimas, reunimos nesta cartilha **os principais golpes virtuais que envolvem o uso do plano de saúde, indicando as melhores formas de se proteger.**

Este material integra a campanha **"Saúde Sem Fraude"**, promovida pela Federação Nacional de Saúde Suplementar **(FenaSaúde)**, para informar e orientar a sociedade sobre o bom uso dos planos médico-hospitalares e odontológicos e sobre a importância do engajamento na prevenção e no combate às fraudes.

PRINCIPAIS GOLPES VIRTUAIS

FALSO BOLETO

Como acontece?

Receber boletos do plano de saúde por e-mail é conveniente, mas é importante ficar atento! O golpe do falso boleto acontece quando golpistas criam sites falsos ou enviam boletos alterados por e-mail, SMS ou outros canais, **se passando pela sua operadora**. No entanto, o código de barras conta com dígitos fraudulentos, que desviam os valores pagos para a conta do golpista.

Desconfie!

- **Código de barras falhado**
  Muitas vezes o código falhado é uma estratégia para fazer o consumidor ligar para uma falsa central de atendimento, que informa os dados bancários do fraudador para pagamento.

- **Erros de português**
  Em boletos fraudados é comum aparecerem pequenos erros de português.

- Confira se os últimos dígitos do código de barras correspondem ao valor a ser pago. É comum que fraudadores não alterem este campo.
- Verifique se os primeiros dígitos do boleto coincidem com o código do banco emissor. A lista dos códigos bancários pode ser checada no site do Banco Central ou Febraban.
- Verifique se o CNPJ do emissor corresponde ao da sua operadora. Em caso de dúvidas, consulte os canais da Receita Federal.
- No campo "nome do pagador" devem constar seus dados, como nome completo e CPF.

Como se prevenir?

- Antes de finalizar o pagamento do boleto, **certifique-se de que o favorecido/beneficiário** é de fato a sua operadora de plano de saúde;
- Se precisar pedir **2ª via**, solicite apenas nos canais oficiais, como aplicativo ou site da operadora;
- Não aceite contatos de pessoas oferecendo **descontos no pagamento** de 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 veracidade do boleto, entre em **contato com a sua operadora**.

FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Como acontece?

Nesse golpe, os criminosos entram em contato por **telefone, WhatsApp ou SMS** se passando por funcionários do plano de saúde, com o objetivo de subtrair dados ou dinheiro. Algumas ligações são gravações direcionando para outros canais falsos.

Durante o contato, pode ser **solicitada transferência bancária** com o argumento de que se o valor não for pago, o plano de saúde será cancelado. Outro golpe informa que o cliente tem um **reembolso grande a receber**, mas que só será liberado mediante pagamento de uma pequena quantia. Há ainda casos em que é solicitado **dinheiro para liberar a cirurgia** de algum familiar que está internado.

Como se prevenir?

- **Nunca forneça informações** sem verificar a legitimidade da solicitação;
- Confira na sua carteirinha, no aplicativo ou no site da sua operadora os **canais oficiais de atendimento**;

- Não realize **transferências bancárias** para liberar cirurgias de familiares internados. As operadoras de planos de saúde não entram em contato solicitando valores para esse tipo de procedimento. Se receber qualquer ligação, desligue e informe imediatamente à sua operadora;

- Nunca efetue **depósitos adicionais** para a liberação de reembolso de procedimentos que você já pagou pelo atendimento. Caso ocorra contato nesse sentido, denuncie;

- **Não clique** em links recebidos por SMS, **nem ligue** para telefones informados por mensagens de celular.

PROPAGANDA ENGANOSA

Como acontece?

Algumas páginas de clínicas nas redes sociais anunciam **procedimentos estéticos** como se fossem cobertos pelo plano de saúde, inclusive oferecendo "vantagens" como cashback ou descontos. Mas **isso é fraude!** Os planos de saúde não cobrem serviços como botox para rejuvenescimento, massagem modeladora, personal trainer, harmonização facial ou qualquer outro para finalidades estéticas.

Há também perfis que fazem propaganda como se fossem da rede referenciada das operadoras de planos de saúde, inclusive usando suas logomarcas indevidamente, quando, na realidade, os locais não são credenciados.

Como se prevenir?

- Em caso de **dúvidas sobre o que o seu plano de saúde dá direito** ou sobre prestadores de serviços credenciados, informe-se junto à sua operadora;

- Não aceite receber recibo ou nota fiscal de **procedimentos não realizados** para justificar o recebimento de reembolso pelo plano de saúde;

- Jamais compartilhe seu **login e senha do aplicativo** do plano de saúde com terceiros, principalmente com prestadores de serviços;

- Antes de assinar a **guia de atendimento**, confira se os procedimentos realizados são os mesmos descritos na guia;

- Quando receber um reembolso, **verifique no extrato de utilização** se os procedimentos reembolsados são os de fato realizados;

- Caso se depare com alguma publicação nas redes sociais oferecendo tratamentos de beleza pelo plano, denuncie à sua operadora ou na página www.saudesemfraude.com.br.

SITE FALSO

Como acontece?

Criminosos podem criar páginas de **sites falsos ou perfis nas redes sociais**, utilizando-se indevidamente da marca das operadoras de planos de saúde. Através de ofertas enganosas, realizam vendas e negócios falsos, ou produzem boletos com dados bancários adulterados, levando o usuário ao prejuízo.

Também pode haver **falsas corretoras**, que simulam a venda de planos de saúde na internet, mas, na verdade, **tudo não passa de um golpe**. Ou seja, a pessoa nunca terá acesso ao serviço, porque a corretora não existe e o plano não foi contratado.

Como se prevenir?

- Cheque o **site oficial** da sua operadora, através dos canais de atendimento ou aplicativo;
- Não troque mensagens com perfis não confirmados. Os perfis das operadoras nas redes sociais e WhatsApp contam com **selos verificados**;
- Confirme com a operadora se o **corretor é credenciado para comercialização** antes de fechar a contratação de um plano de saúde;
- Evite compartilhar **informações pessoais** na internet, como nome, endereço, número de documentos ou estado de saúde;
- Desconfie de ofertas que oferecem **vantagens tentadoras**;
- Não realize **transações financeiras** sem ter certeza da veracidade do emissor da cobrança.

A FenaSaúde também lista todos os sites oficiais de suas associadas em seu site (www.fenasaude.org.br).

FIQUE LIGADO!

- Evite senhas fáceis;
- Nunca informe seu login e senha para terceiros. Esses dados são pessoais e intransferíveis;
- Use duplo fator de autenticação no WhatsApp;
- Não encaminhe para terceiros um código fornecido por SMS ou imagem de QR code de autenticação;
- Não confie em páginas on-line só porque estão nos primeiros resultados de buscas na internet;
- Instale e mantenha um antivírus atualizado em seus aparelhos.

Acesse o site da campanha Saúde Sem Fraude e leia outras dicas e orientações de prevenção às fraudes:

www.saudesemfraude.com.br

DENUNCIE!

As fraudes têm consequências cíveis e criminais.

A FenaSaúde dispõe de um canal exclusivo de combate às fraudes, em que direciona as denúncias às operadoras associadas. Caso se depare com alguma suspeita de fraude, seja um aliado e denuncie!

https://fenasaude.org.br/servicos/servicos-gerais/denunciar-fraude

FenaSaúde

saudesemfraude.com.br

fenasaude.org.br

/fenasaude

fenasaude