



SUA SAÚDE SEM FRAUDES
DESVENDANDO
AS FRAUDES EM
PLANOS DE
SAÚDE.

Atualizado em julho/2025



Introdução

Nos últimos anos, o aumento de fraudes tem sido uma preocupação crescente para operadoras de saúde e seus beneficiários.

Esses golpes ocorrem quando criminosos interceptam ou manipulam boletos para desviar pagamentos, gerando prejuízos financeiros e comprometendo a segurança dos dados dos usuários. Diante desse cenário, é fundamental que você esteja atento e bem informado para evitar cair em armadilhas.

Este material traz orientações práticas e dicas valiosas para ajudar você a identificar possíveis sinais de fraude e proteger seus pagamentos.

Fique atento e fortaleça sua segurança.



Fraude é um crime que busca obter vantagem sobre a vítima.

Na maioria das abordagens, os fraudadores agem com táticas de persuasão para convencer a vítima a fornecer o que eles precisam, como dados pessoais, senhas, entre outros.

Nas fraudes digitais, os golpes bem-sucedidos contam com a participação direta ou indireta da vítima para facilitar a ação do criminoso. Os casos mais frequentes consistem no pagamento de boletos que imitam faturas originais.

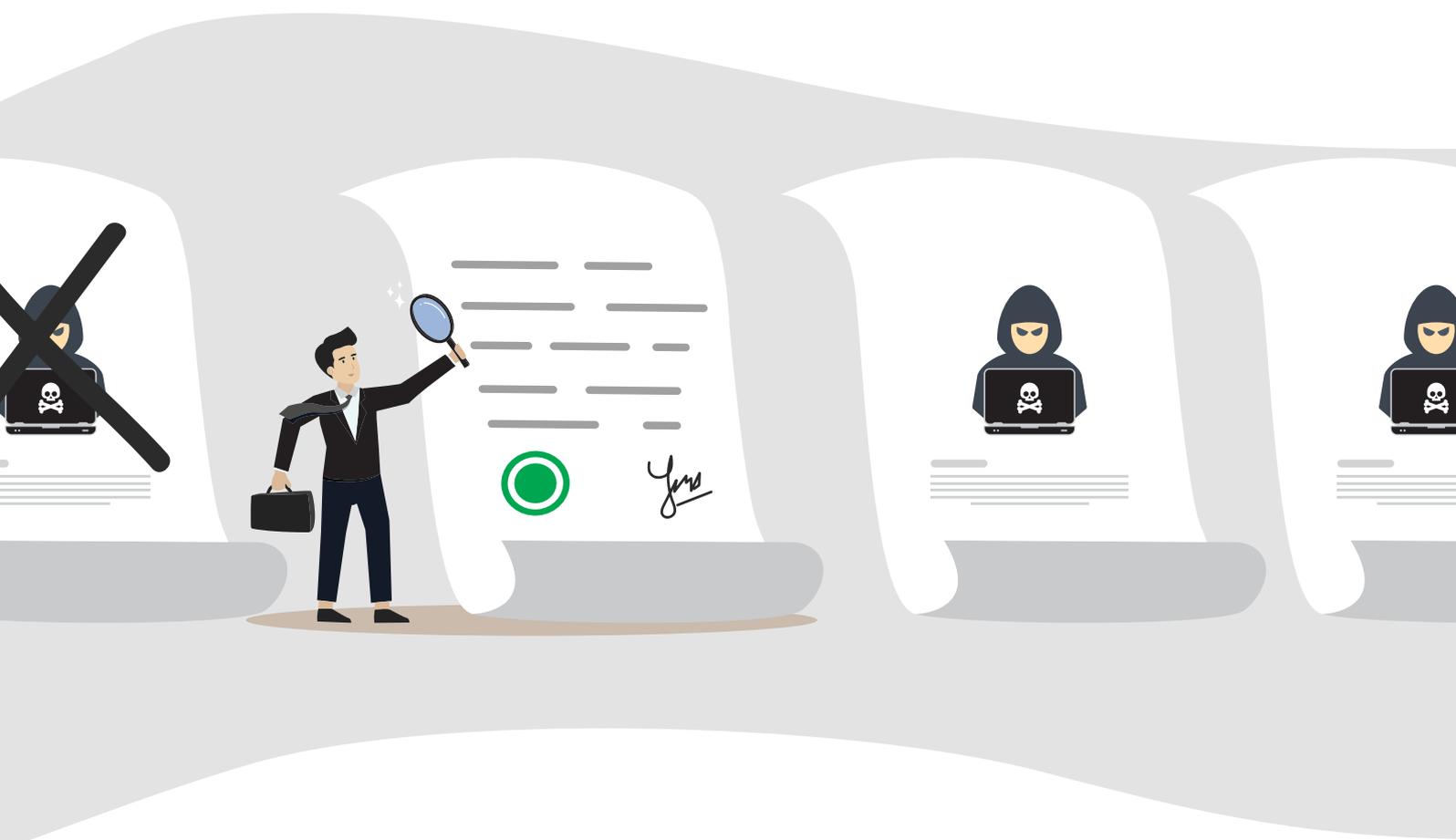




Fracionamento de boletos.

A prática irregular ocorre quando são emitidos múltiplos recibos ou notas fiscais para obter um reembolso total mais alto, mesmo que tenha sido realizado apenas um procedimento ou consulta. Tanto aqueles que recebem os recibos fracionados quanto os que emitem, podem ser considerados parte da fraude.

É importante que o pedido de reembolso inclua informações precisas sobre o procedimento ou consulta realizada, assim como o valor efetivamente pago, conforme as cláusulas contratuais.





Reembolso sem pagamento prévio.

De acordo com uma decisão recente do Superior Tribunal de Justiça (STJ), para que você tenha direito ao reembolso, é necessário ter feito o pagamento antecipado pelos serviços de saúde.

E para ter sucesso no seu processo de solicitação de reembolso, caso se enquadre em seu contrato, certifique-se sempre de estar seguindo as boas práticas de pagamento:

1

Realize o pagamento no momento do seu atendimento.

2

Tenha a certeza de que o profissional escolhido fornece a documentação necessária para o processo de reembolso.
Em caso de dúvida, ligue para:
0800 942 0011 | 0800 940 0343 (deficiência auditiva).

3

Efetive o pedido de reembolso junto à sua operadora.



Reembolso assistido.

Cuidado com ofertas de facilitação em troca de dados pessoais, como login e senha. Isso pode levar à divulgação indevida de informações e transações fraudulentas de reembolso.





Falsos procedimentos.

A fraude ocorre quando um prestador emite um recibo ou nota fiscal que não condiz com o procedimento realizado para garantir cobertura do plano de saúde.

Essa emissão pode acontecer de duas maneiras: Alterando o tipo de procedimento realizado ou, até mesmo, adicionando procedimentos não realizados para obtenção de reembolso maior. Além disso, é importante que não somente o procedimento, mas também o valor cobrado pelo serviço seja informado corretamente. Nesses casos, tanto beneficiário quanto prestador são considerados parte da fraude.

**PROCEDIMENTOS
ESTÉTICOS NÃO
SÃO COBERTOS**



Atenção: Essas práticas irregulares podem gerar acionamento judicial.





Compartilhamento de dados pessoais.

Login e senha

A divulgação de seus dados pessoais, como login e senha para acessar o portal do cliente da operadora de plano de saúde, é **terminantemente proibida**. Esta é uma ação fraudulenta contra o plano de saúde, que pode gerar consequências no ambiente de trabalho.

Empréstimo de carteirinha

É ilegal emprestar sua carteirinha para outra pessoa usar o plano de saúde. Ela é um objeto pessoal e intransferível. Isso pode resultar em implicações legais tanto para você quanto para o terceiro. Além disso, essa atitude também pode desencadear consequências no ambiente de trabalho.



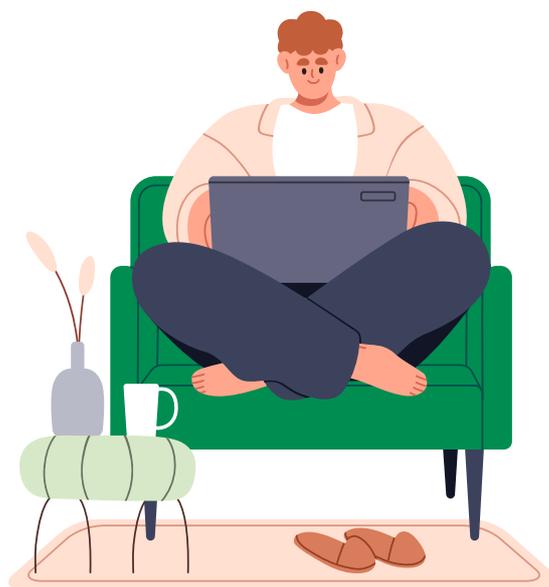


Cuidados com a solicitação de 2ª via.

É bem comum que fraudadores enviem boletos falsos informando que ocorreu um erro no pagamento do plano de saúde e que se trata de uma guia corrigida referente ao ocorrido.

Nesses casos, a fatura enviada costuma ser bem parecida com a original, apenas com um diferencial: a conta do beneficiário é a conta do fraudador e não a conta correspondente do prestador do serviço/produto.

Portanto, é crucial efetuar o pagamento exclusivamente através de boletos emitidos pelas plataformas oficiais da Unimed, como o site ou o WhatsApp. Além disso, ao solicitar a segunda via, o pagamento deve ser realizado somente se a fatura original já estiver vencida ou se uma nova guia tiver sido requisitada.





E-mails alarmistas: “Urgente, boleto em aberto!”.

Uma estratégia clássica de golpe por e-mail envolve o envio de supostas cobranças com títulos alarmantes. O processo, geralmente, ocorre da seguinte maneira:

1

No e-mail, há um link ou um anexo que redireciona o usuário para uma página falsa, onde ele é induzido a fornecer alguns dados, tais como, data de vencimento do boleto, valor da mensalidade e outros dados pessoais que irão compor o boleto falsificado.

2

Ao pagar o boleto com o código alterado, você estará transferindo seu dinheiro para a conta bancária do criminoso.



A solução para esses casos é estar atento a e-mails alarmantes e utilizar um sistema confiável de antivírus/antimalware. Isso garantirá a proteção do seu computador contra todos os tipos de softwares maliciosos, incluindo vírus.

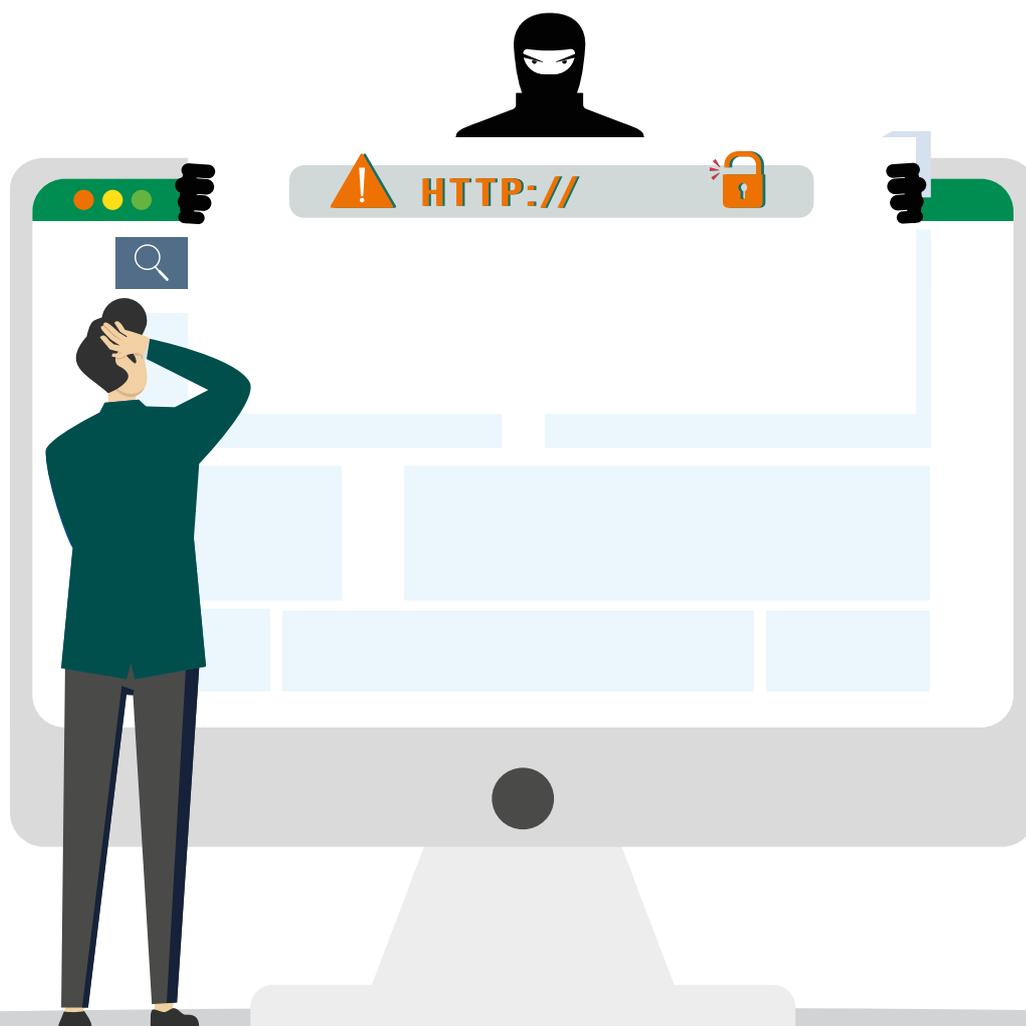


Site fantasma.

Nessa modalidade, os golpistas criam ambientes online que são quase idênticos à rede de saúde legítima e oferecem planos com “superpromoções” para atrair a atenção dos consumidores.

Consequentemente, as pessoas acabam realizando a assinatura e efetuando o pagamento por meio de um boleto. No entanto, uma vez que se trata de um site falso, a assinatura não é de fato concluída e o dinheiro investido é perdido.

Portanto, é crucial verificar se a URL é oficial e se o site é seguro antes de prosseguir. Para determinar se um site é seguro, basta verificar se ele possui certificação de segurança, que é indicada pelo cadeado ao lado da URL.





Dicas úteis.

A forma mais prática e rápida de identificar um boleto falso é examinar o campo referente ao beneficiário. Na hora de efetuar o pagamento, seja pela internet ou presencialmente, verifique o nome de quem receberá o pagamento.

Em boletos legítimos, o beneficiário será sempre:

Central Nacional Unimed Coop Central CNPJ 02.812.468/0001-06

Além disso, não se esqueça de verificar o banco emissor. Os parceiros oficiais da Unimed CNU são:

BANCO	Itaú	Sicoob	Industrial	BMP	Safra	Sicredi
CÓDIGO	341	756	604	274	422	748

Verifique o número de registro do banco.

Os três primeiros números do código digitável devem ser iguais ao número do registro do banco.

Os últimos números do código digitável devem corresponder ao valor do documento.

Verifique nossa Razão Social e CNPJ.

ANS - nº 33967-9		UNIMED NACIONAL - CNPJ. 02.812.468/0001-06 Rua Frei Caneca, 1355 CEP: 00000-000 Bela Vista São Paulo SP Tel: 00000000 www.unimednacional.coop.br			
748-0	74891123210000800726238467821005193460000	150000			
Local de pagamento	PAGAVEL EM QUALQUER INSTITUICAO FINANCEIRA		Data do vencimento	17/05/2023	
Cedente	CENTRAL NACIONAL UNIMED COOP CENTRAL		Agência/ Código Beneficiário	000000000-0	
Data do Documento	Nº do Documento	Especie doc.	Aceite	Data de processamento	Nosso número
12/04/2023	00000000	DM	N	17/04/2023	1/000000000
Uso do Banco	Carteira	Especie Moeda	Quantidade	Valor Moeda	Valor do documento
	RG	RS			RS1500,00
Instruções: Texto de responsabilidade do credente					(-) Desconto/Abatimentos
Após vencimento juros de 0,00% ao dia e multa de R\$0,00					RS0,00
Não receber após 60 dias vencido					(-) Outras Deduções
O pagamento desta, não quita dívidas anteriores.					RS0,00
					(+) Mora/Multa
					RS0,00
					(+/-) Outros Acréscimos
					RS0,00
					(=) Valor Cobrado
					RS1500,00
Sacador/ Avaliador					
CENTRAL NACIONAL UNIMED COOP CENTRAL - 02.812.468/0001-06					
Rua Frei Caneca, 1355 - CEP: 00000-000 - Bela Vista - São Paulo - SP					
Sacado					

Para acessar o seu boleto, insira os quatro primeiros números do CPF cadastrado em nosso sistema.

EXEMPLO:

CPF: 302.544.010-60

Senha: 3025

Você também pode acessar o seu boleto e atualizar os seus dados cadastrais pelo Portal do Beneficiário.

[Clique aqui para acessar o portal](#)

Atenção: Antes de confirmar o pagamento, é importante que você se certifique se o beneficiário realmente é a Unimed CNU. Também verifique se, no campo "Pagador", está o nome do titular do plano.

Conferindo essas informações, você garante a sua segurança.



Como identificar se estou num site seguro da Unimed?

Confira se você está no site oficial da Unimed CNU indo até a seção correspondente ao portal do beneficiário.

Nosso site oficial é: unimednacional.coop.br.*

Além disso, verifique se a URL é oficial e se o site é seguro antes de prosseguir. É possível que seu próprio navegador indique que o site é ou não confiável através de um pop-up ou notificação.



unimednacional.coop.br

🔒 A conexão é segura.

Suas informações (por exemplo, senhas ou números de cartão de crédito) permanecem privadas quando são enviadas para esse site.

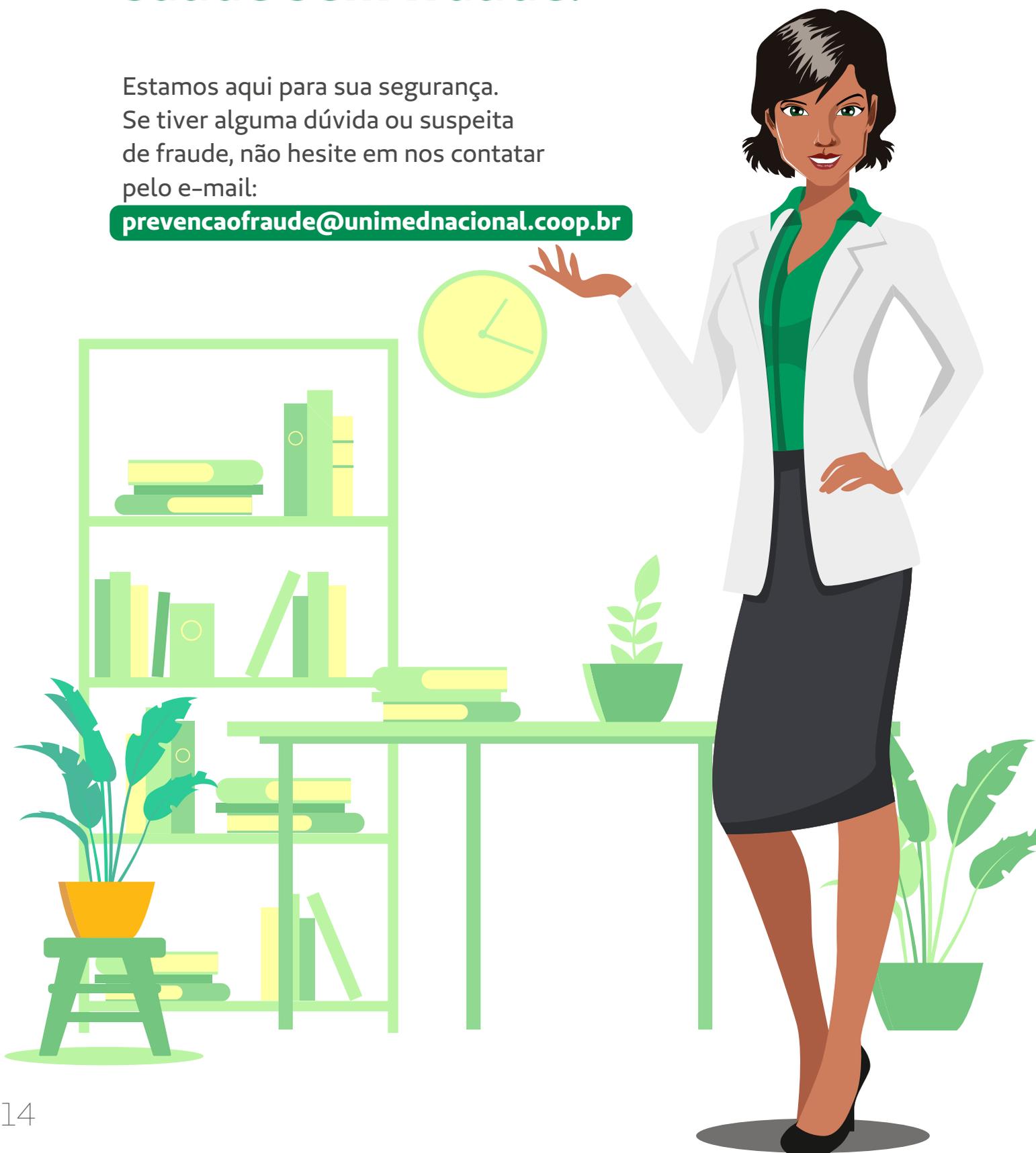
**Em breve, a URL passará por ajustes e mudará para unimedcnu.coop.br.*



Juntos, construímos uma saúde sem fraude.

Estamos aqui para sua segurança.
Se tiver alguma dúvida ou suspeita
de fraude, não hesite em nos contatar
pelo e-mail:

prevencaofraude@unimednacional.coop.br



Atendimento para beneficiários

Central de atendimento 24h

0800 942 0011

Deficiente auditivo (atendimento 24h)

0800 940 0343

Baixe nosso aplicativo pelas plataformas digitais.



ANS - nº 33967-9