

Cartilha de prevenção

# FRAUDE em BOLETO planos de saúde





## Apresentação

O boleto bancário é o segundo meio de pagamento mais utilizado no Brasil, ficando atrás apenas dos cartões de crédito. Isso chama a atenção de fraudadores, pois **as mensalidades dos planos de saúde têm sido um dos principais alvos dos cibercriminosos.**

Além da adoção de ferramentas de segurança digital, é fundamental se informar quanto aos cuidados na hora de realizar qualquer tipo de pagamento.

Pensando nisso, a Abramge organizou algumas dicas que vão ajudar os consumidores a se prevenirem desses golpes, que são comuns também em outros setores como telecomunicação, saneamento, gás e financeiro.

Além do golpe do **boleto falso**, outro tipo comum é o da **instalação de vírus no aparelho digital** (computador, celular, tablet etc) com a capacidade de alterar boletos emitidos pela internet, destinando o dinheiro depositado para a conta dos fraudadores. Na maioria das vezes, o vírus chega por meio de **link malicioso** enviado por e-mail, SMS ou WhatsApp.

Outro golpe bastante aplicado é o de **páginas falsas na internet**. Como muitos usuários utilizam sites de buscas para entrar na página que precisam, o Google também pode indicar endereços de falsários – é preciso muita atenção.

Fique atento também ao golpe da **cobrança indevida**, que acontece quando os golpistas ligam para parentes de pessoas internadas, se identificando como funcionários de hospitais ou de planos de saúde. Durante a conversa, os supostos colaboradores pedem o pagamento extra de despesas como exames e medicamentos já cobertos pelas operadoras.

[Aproveite este conteúdo.](#)

**FRAUDE**  
**em** **BOLETO**  
**planos de saúde**



# Golpe do Boleto Falso

O mais comum dos golpes praticados é o do boleto falso. O boleto é um dos métodos de pagamentos mais utilizados da atualidade e, claro, um chamariz para os golpistas.

Nesta fraude, o criminoso envia um boleto com todas as características de um boleto verdadeiro do seu plano de saúde, mas quando se faz o pagamento, o valor não vai para o credor e sim para os fraudadores.



## Por isso, fique atento! Um boleto verdadeiro sempre terá:

Empresa que emitiu boleto	Banco emissor	Código do banco emissor	Número da conta do beneficiário	Valor do boleto
Nome da instituição de Pagamento	341-7	34191.09016 79783.648938 3	1339.210002 7 81140000	979805
Local de pagamento	Pagável em qualquer banco até o vencimento			Data de vencimento
Nome do Beneficiário	Nome da empresa			25/06/2022
Data do Documento	Nº do Documento	Espécie DOC	Aceite	Data Processamento
Uso do Banco	Carteira	Espécie	Quantidade	x Valor
Informação de responsabilidade do beneficiário				Agência/Código do Beneficiário
Nome do Pagador / CPF/CNPJ				9383 13392-1
Sacador / Avarista				Nosso Processo
				109/07797836-4
				(*) Valor do Documento
				9798,05
				(-) Desconto/Abatimento
				(*) Juros / Multa
				(*) Valor Cobrado

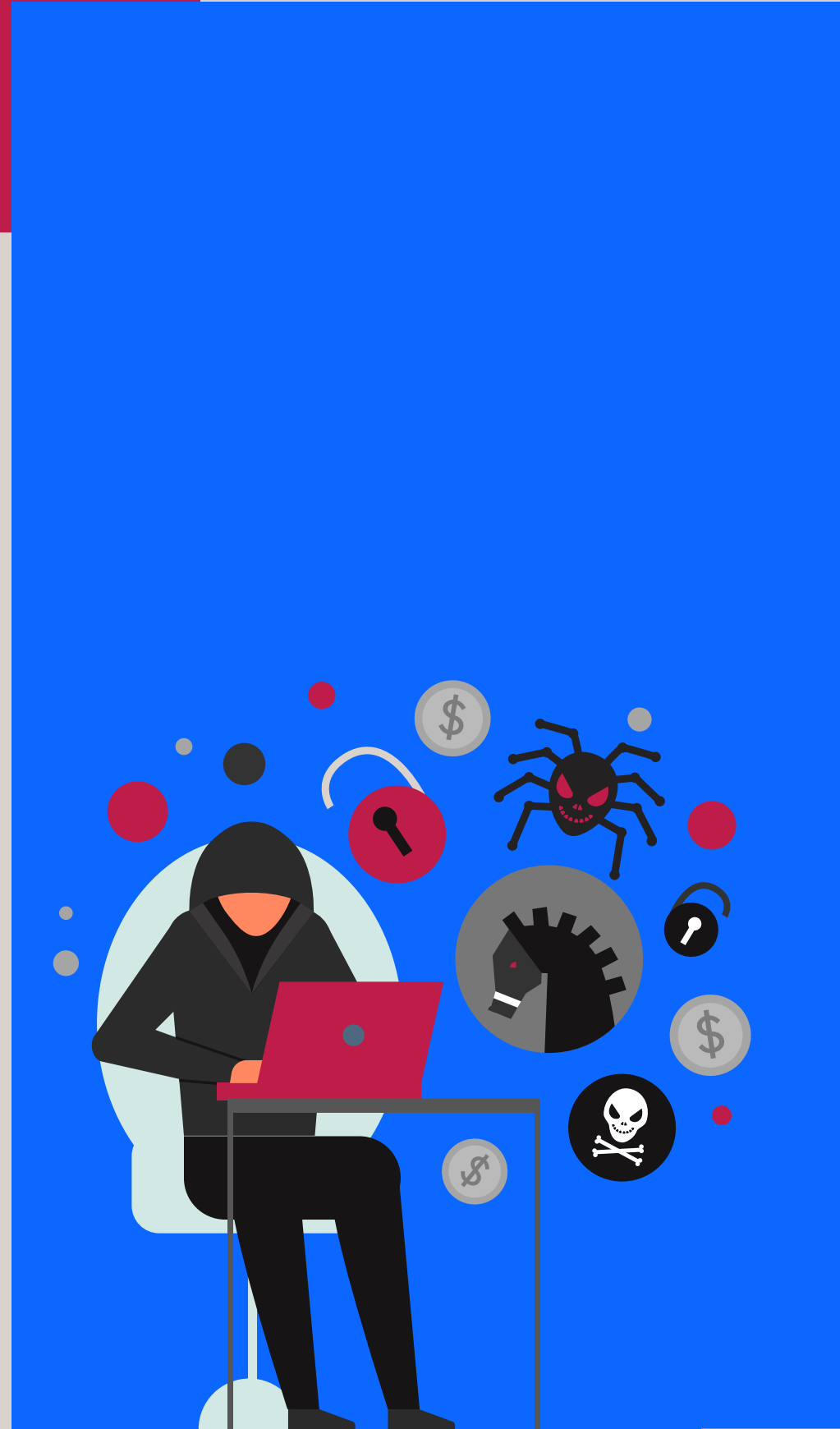
## Vírus do Boleto ou Bolware

Nem todas as fraudes podem ser identificadas, mas existem alguns padrões em golpes aplicados que servem de alerta para as pessoas. Uma outra forma de golpe é a **instalação de um vírus no computador**. Assim, o criminoso consegue alterar os dados digitáveis do boleto bancário e, quando pago, a quantia é transferida para outra conta.

Os beneficiários de planos de saúde precisam estar atentos aos links enviados por e-mail ou sites para não ser alvos de golpistas. Por isso, tenha um bom antivírus atualizado e confira os dados na hora de pagar.

**Para não ser vítima desse golpe, veja as nossas dicas:**

- Evite fazer compras, pagamentos ou gerar boletos em computadores desconhecidos.
- Use redes wi-fi protegidas e mude as senhas de acesso regularmente.
- Acesse os canais oficiais da sua operadora e mantenha informações como telefone, e-mail e endereço atualizadas.



## Página falsa:

Após certificar-se que está em um site oficial do seu plano, verifique se o mesmo contém o cadeado antes do endereço do site, isso indica que a página possui SSL e impede que os dados sejam visualizados por terceiros.

Ainda, veja se o endereço tem a letra "S" ao lado de "http". Esse termo indica que o endereço tem a tecnologia de comunicação criptografada entre serviço e usuário, ou seja, garante que é uma página confiável.





# Golpe da Cobrança Indevida

Esse golpe é aplicado em um **momento de fragilidade** do usuário e de seus parentes. **Os golpistas ligam para parentes de pessoas internadas**, se identificando como funcionários de hospitais ou de planos de saúde, informando a necessidade de um pagamento extra de despesas, como exames e medicamentos, já cobertos pelas operadoras.

Recebeu uma ligação suspeita? Siga as nossas orientações:

- Entre em contato com a sua operadora apenas pelos canais oficiais de atendimento para confirmar dados e tirar dúvidas.
- Nunca informe dados pessoais na chamada.  
**Lembre-se: não foi você que ligou para o plano de saúde!**
- Solicite e anote o nº do protocolo de atendimento, nome do atendente, horário em que a ligação ocorreu e o número do telefone. Em seguida, confirme com a operadora.
- Guarde o seu contrato para poder consultar quais cobranças são feitas pela operadora.
- **Cuidado com o Pix!** Apesar de prática, essa nova forma de pagamento responsabiliza o consumidor pelo ônus do golpe.



## Caí no Golpe, e Agora?

Todo mundo tem medo de cair em golpes. Se você foi vítima, saiba quais medidas tomar. Lembrando que, quanto mais informações você tiver, menor será o dano.



- Faça cópias do boleto e do comprovante de pagamento e registre a ocorrência em uma delegacia.
- Com o boletim de ocorrência em mãos, entre em contato com a operadora de saúde ou hospital.
- Informe sobre o golpe para que as providências sejam tomadas.

### Canais de denúncia

**Caso enfrente algum problema, faça uma denúncia através desses canais:**

Delegacia de Crimes Digitais  
SAC da sua Operadora de Plano de Saúde





## O Código de Defesa do Consumidor define:

**Art.14.** O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

**1. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:**

II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

**3. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:**

I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

## Responsabilidade

A responsabilidade em relação a fraudes é solidária entre o prestador do serviço/vendedor do produto e o banco que emite o boleto, porque são os detentores dos dados que permitem a confecção do boleto falso.

Nos casos em que um boleto online não é emitido pelo sistema do credor, seja instituição bancária ou site, eles não poderão ser responsabilizados pela fraude, por ter ocorrido fora do ambiente controlado. O mesmo ocorre no pagamento por PIX. O banco é um agente credenciado pelo vendedor para confeccionar os boletos, enviá-los aos clientes e receber o dinheiro. Ao pagar, o consumidor cumpriu com o seu dever.

O STF expediu a Súmula 297, afirmando que “O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR É APLICÁVEL ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS”. Portanto, o banco é responsável pela violação de seu sistema de segurança e assim deverá arcar com o ônus do reembolso ao cliente.



## Sobre a Abramge

A Abramge é uma entidade sem fins lucrativos que representa institucionalmente as empresas privadas de assistência à saúde do segmento de Medicina de Grupo, junto aos órgãos federais, estaduais e municipais, em atuação no território nacional.

Atualmente, a entidade possui 140 operadoras associadas, presentes em 20 unidades federativas do Brasil, e somadas cobrem 17,2 milhões de beneficiários, ou seja, 34,3% dos mais de 50,2 milhões de clientes da saúde suplementar brasileira, entre planos médico-hospitalares e odontológicos. O chamado Sistema Abramge engloba ainda o Sindicato das Empresas de Medicina de Grupo (Sinamge), a Associação Brasileira de Planos Odontológicos (Sinog) e a Universidade Corporativa Abramge (UCA).





# FRAUDE em BOLETO planos de saúde



ACOMPANHE MAIS RECOMENDAÇÕES  
NAS NOSSAS REDES SOCIAIS!



Clique para acessar as redes

Dezembro de 2022