

OFICIO CIRCULAR IF/N° 61

ANT: 1. Circular IF/N°344, de fecha 27 de diciembre de 2019.
2. Oficios Circular IF/N°44 de fecha 17 de junio de 2020 e IF/N°57 de fecha 13 de julio de 2020.

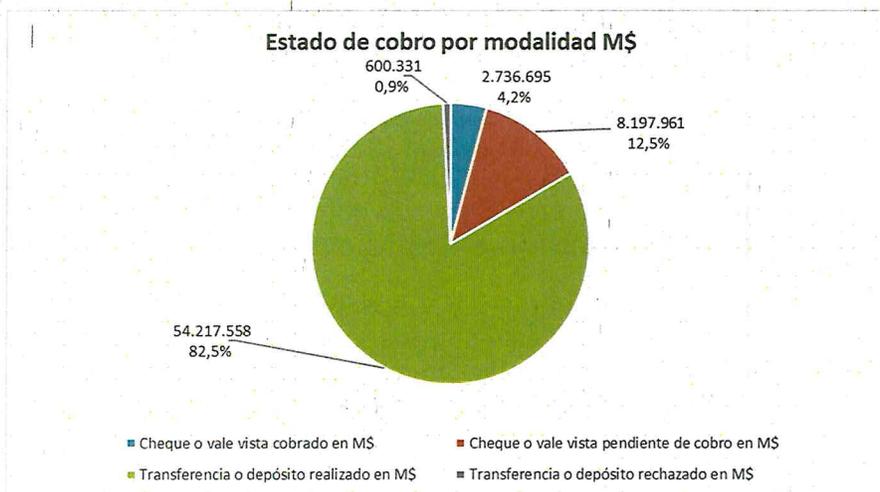
MAT: Complementa el Oficio Circular IF/N°44, de 17 de junio de 2020, instruyéndose medios especiales de información, mecanismos de actualización de datos bancarios y formas de pago

SANTIAGO, 05 AGO. 2020

DE: INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

A: GERENTES GENERALES DE ISAPRES

Como es de su conocimiento, mediante la normativa señalada en el antecedente N°1 se impartieron instrucciones sobre la devolución masiva de excedentes que comenzó a regir el presente año. En este sentido y producto del primer proceso de devolución se verificó que al finalizar quedaron operaciones pendientes de cobro y otras en que si bien se materializó el cobro fue a través de operaciones que requerían la asistencia a una entidad bancaria para su cobro según el siguiente detalle:



Por otra parte, atendida la realidad nacional y la emergencia sanitaria que ha generado la propagación del Covid-19 y la cuarentena decretada en algunas comunas del país, así como los cordones sanitarios que ha establecido la autoridad, es imperativo que las instituciones de salud previsual faciliten el acceso a través de canales remotos, de manera expedita, debiendo relevar para ello, el concepto de usabilidad de la web y, ejecutando medidas concretas que otorguen la debida facilidad y rapidez para que los usuarios puedan tomar conocimiento y hacer efectivo el derecho a devolución de los montos a su favor por conceptos de excedentes, promoviendo su realización a través de transferencias electrónicas de fondos cuando corresponda.

En consecuencia, luego de examinar los distintos sitios WEB de las isapres y para facilitar la actualización de información aumentando la efectividad del proceso de devolución de excedentes semestral excepcional, armonizándolo con las medidas sanitarias recomendadas durante la alerta sanitaria, este Organismo de control ha determinado impartir las siguientes instrucciones complementarias para que las isapres refuercen el proceso de manera preventiva:

1. La isapre deberá disponer en su página web un banner destacado y de fácil acceso con la información sobre la campaña de devolución masiva de excedentes, así como los enlaces para que los beneficiarios puedan acceder y tomar conocimiento del procedimiento de pago correspondiente y tramitación de documentos pendientes de cobro cuando corresponda. En este sentido, se deben considerar los siguientes aspectos:
 - a) Incorporar de manera destacada las formas de pago empleadas, en el cuerpo de la página web como parte del home inicial de forma visible o bien vía una ventana emergente ("pop-up"), para acceder expeditamente a la sucursal virtual o mini sitio web utilizado para tal efecto.
 - b) Implementar el uso de alguna ventana emergente dentro de las sucursales virtuales que dé cuenta en forma detallada de cómo acceder a la sección que permite tomar conocimiento de la información del proceso. Esta ventana deberá dar el suficiente espacio de tiempo y selección para que no se confunda con otras informaciones relevantes que despliega la isapre.
 - c) El banner o ventana emergente ("por-up") en particular para informar los excedentes objeto del proceso de devolución deberá permitir directamente o en un link posterior, su consulta previa autenticación, direccionándolo posteriormente al sitio donde pueda confirmar y actualizar sus datos bancarios, previa verificación de identidad del beneficiario. Las isapres cuyos saldos estén sujetos a cambios deberán advertir tal situación de acuerdo a las fechas con que se despliegue la información y ejecute su devolución según corresponda.
 - d) El banner o ventana emergente ("pop-up") debe estar visible en la primera interacción con el usuario, el cual llevará al canal habilitado para su fidelización (sucursal virtual). Dentro de la sucursal virtual, pública o privada; el beneficiario debe tener la posibilidad de actualizar sus datos bancarios, para así hacer más expedito el proceso de devolución de excedentes.
 - e) Se deberán implementar tutoriales y mecanismos de orientación en línea que permitan entrenar y auxiliar al afiliado para aspectos como actualizar información de cuentas bancarias, como resolver la situación de documentos pendientes de cobro, saber el estado de sus pagos o entidades donde puede tener acceso al cobro, la interpretación de los saldos afectos a devolución etc.

- f) La información general a desplegar deberá contemplar a lo menos lo siguiente:
- Información sobre que son los excedentes sujetos a devolución y del proceso actual.
 - Detallar el proceso para actualizar información de cuentas bancarias, como resolver la situación de excedentes pendiente de cobro (en el caso que los documentos hayan caducado y se reintegraron a la cuenta de excedentes), saber el estado de sus pagos o entidades donde puede tener acceso al cobro, etc.
 - Incorporar de manera destacada las formas de pago empleadas para acceder expeditamente a la sucursal virtual o su enrolamiento para tal efecto.
 - Procedimiento de consulta del saldo de excedentes.
 - Procedimiento en línea para reemplazar la modalidad de pago a transferencia electrónica si se encuentra la operación en tránsito.
2. La isapre deberá utilizar cualquier otro mecanismo que tenga a su disposición para dar cumplimiento estricto al otorgamiento de una solución rápida y efectiva para personas que tengan montos sujetos a cobro, garantizando la usabilidad de su sitio web, o la utilización de cualquier otro canal remoto, que permita ejercer el derecho de cobro efectivo, tales como aplicaciones en teléfonos móviles u otros.
3. Para efectos de poblar los datos y -en definitiva- pagar los excedentes a los destinatarios respecto de los cuales no se tiene información sobre sus cuentas bancarias, la isapre deberá recurrir a su base de datos e identificar cualquier otra cuenta que tengan disponible sus destinatarios y que fue autorizada para el pago de otro tipo de obligaciones (subsidios, reembolsos, excesos, etc.). En estos casos deberá pagarse los excedentes a alguna de estas cuentas.

En complemento de lo anterior, se deberá implementar una campaña informativa vía correo electrónico a sus beneficiarios para que éstos tomen conocimiento de las formas para actualizar sus datos bancarios a los cuales deberá realizarse el pago, con el objetivo de agilizar su cobro.

Por otra parte, cuando para estos casos utilice una institución bancaria que pone a disposición los montos sujetos a cobro y de la cual el destinatario es cliente, se deberá incluir la instrucción que se le deposite automáticamente los fondos en la cuenta registrada por el mismo banco en la medida que el cliente lo haya autorizado. Las instituciones bancarias que cuenten con otras modalidades para hacer efectivo el cobro deberán ser publicitadas por la isapre a fin de facilitar la operación por el medio más idóneo de acuerdo a las condiciones y restricciones que implica la cuarentena en las distintas regiones del país.

Para estos efectos, las isapres deberán promover y contemplar otros medios de pago que puedan traducirse en una transferencia efectiva de fondos cuando sean solicitados por el afiliado como pagos en Cuenta Rut y los que ofrezcan mayor seguridad para reducir los montos pendientes de cobro como la aglomeración en instituciones bancarias o de pago que permitan diversificar los puntos de pago maximizando la extinción de las obligaciones por excedentes sujetos a devolución

Por último, tratándose valores puestos a disposición del afiliado y que no hayan sido cobrados, cuando el afiliado lo solicite podrá modificar el medio de pago por una transferencia electrónica a una cuenta bancaria personal que designe, debiendo la isapre adoptar las medidas para su reemplazo a fin de agilizar la opción del afiliado.

4. A más tardar el quinto día hábil del mes siguiente a aquél en que se efectúe la devolución semestral de excedentes, las isapres deberán comunicar a los beneficiarios(as) acerca del pago efectuado y su monto, al correo electrónico que les hayan informado y fijado como medio de notificación.
5. Las isapres deberán comunicar a sus afiliados, a las direcciones de correos electrónicos que tengan registradas, cómo actualizar sus datos de contacto y bancarios, orientar sobre información relevante del proceso, promover el cobro a través de medios y transferencia electrónica y todo lo que permita disminuir los riesgos asociados a al cobro presencial privilegiando la promoción de operaciones remotas.

Las instrucciones contenidas en el presente Oficio Circular, deberán implementarse con a lo menos una semana de anticipación a la fecha de devolución informada por cada isapre y mantenerse hasta que se cumplan los plazos de caducidad de las operaciones, remitiendo a este Organismo de Control una demostración e ilustración de las medidas implementadas y que se desarrollarán de acuerdo a los instruido en el presente oficio circular, disponiendo para tal efecto hasta el 14 de agosto de 2020, incluyendo los link de su sitio web que sirvan para orientar a los afiliados.

En el mismo plazo, la isapre deberá remitir a este Organismo de Control, un detalle referencial previo al proceso, con la siguiente información:

| Información referencial al inicio del proceso de devolución | | | | | |
|--|------------------------------|---|------------------------------|---|--|
| Cantidad de Afiliados con datos bancarios para depósito | Monto afecto a devolución \$ | Cantidad de Afiliados sin datos bancarios para depósito | Monto afecto a devolución \$ | Cantidad de afiliados en sucursal Virtual de Isapre | |
| | | | | | |

Finalmente, las modificaciones de diseño que se encuentran en desarrollo deberán estar implementadas a más tardar cuando se dé inicio el proceso de devolución según lo informado por cada isapre remitiendo su detalle en la misma fecha a este Organismo de Control. Lo anterior es sin perjuicio de las actividades permanentes que ya se encuentran en ejecución para difundir correctamente el proceso de devolución extraordinario y que deben estar implementadas a todo evento de acuerdo a los plazos señalados precedentemente y la normativa vigente.

Saluda atentamente a usted,

MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD



1000 // MRS/AMAW/SAQ/DEL
DISTRIBUCIÓN

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres A.G.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Regulación
- Subdepartamento de Fiscalización Financiera
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Unidad Tecnologías de Información
- Oficina de Partes