



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

DEVOLUCIÓN EXCESOS DE COTIZACIÓN EN ISAPRES



SEBASTIAN PAVLOVIC JELDRES
Superintendente de Salud
29 de mayo de 2017



Conceptos Preliminares



Cotizaciones percibidas en Exceso

Un concepto complejo...

Los Excesos son montos recibidos por la Isapre o FONASA que superan el valor de la cotización que le corresponde pagar al afiliado y le deben ser devueltos, de acuerdo a las instrucciones vigentes.



Cotizaciones percibidas en Exceso Sistema Isapre

Instrucciones emitidas por la Superintendencia desde el 2014

Debieron **reversar excesos reconocidos como ingresos en los últimos 5 años** y pasarlos a obligaciones con los cotizantes (devolución masiva de abril de 2015).

Deben **informar a los afiliados si tienen excesos y excedentes al término del contrato**, en la Carta de Desafiliación.

La **devolución de excesos a solicitudes directas** debe hacerse en 15 días hábiles y 20 días hábiles para el último período recaudación.

Deben realizar **2 devoluciones masivas** en marzo y septiembre de cada año, mediante cheque, transferencia electrónica o vale vista, remitiendo un correo electrónico o una carta certificada a la última dirección registrada por el afiliado.

Deben realizar **una devolución automática mensual**, mediante transferencia electrónica a los cotizantes que hayan registrado su cuenta corriente en la Institución.

Las personas pueden consultar en la página web de la Isapre el **"Registro Individual de Excesos"** y solicitar en esa oportunidad la devolución que corresponda.

Igualmente, deben **informar pagos pendientes a favor de los afiliados** (excesos, reembolsos, SIL), al hacer algún trámite en la institución, a través del portal web y sistemas de autoservicio en sucursales (optativo).



Paralelamente, se hace la publicación mensual de los excesos de cada cotizante, en el sitio www.supersalud.gob.cl.

Devoluciones Automáticas Mensuales de Excesos



Con el saldo contable de excesos acumulado al mes anterior

Deben hacer **devolución automática mensual**

A través **de transferencia electrónica** a los afiliados o ex cotizantes que hayan registrado una **cuenta bancaria**



Devolución Masiva de Excesos



**Montos pendientes de devolución y
Documentos de pago que permanecen pendientes de cobro**

**Proceso masivo de devolución
(como mínimo dos veces al año)**

En Septiembre de cada año
(con saldo contable al 30 de junio)

En Marzo de cada año
(con el saldo contable acumulado al 31 de diciembre)



Devolución Masiva Semestral A Marzo 2017



Distribución Devolución Masiva Semestral Marzo 2017

Isapres Abiertas

Nombre Isapre	Afiliados Vigentes				Afiliados No Vigentes			
	Corresponde Devolución		No Corresponde Devolución		Corresponde Devolución		No Corresponde Devolución	
	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados
Colmena	2.610.525.659	24.520	7.296.671	13.551	294.847.465	13.038	2.352.192	4.807
Cruz Blanca	789.206.289	30.144	30.750.300	130.128	283.443.747	16.586	16.738.286	52.010
Vida Tres	608.792.771	7.539	5.547.046	32.503	224.438.070	5.323	1.503.657	6.887
Optima	44.024.454	1.776	781.946	1.291	51.868.588	3.803	1.400.852	2.651
Masvida	1.717.688.720	29.421	10.625.636	15.480	272.227.966	10.275	27.977.796	10.818
Banmedica	2.538.775.225	51.004	28.663.241	155.845	858.400.139	32.823	10.095.495	46.808
Consalud	720.392.515	22.083	8.032.296	14.441	305.963.768	12.549	7.274.352	12.939
Totales	9.029.405.633	166.487	91.697.136	363.239	2.291.189.743	94.397	67.342.630	136.920

Isapres Cerradas

Nombre Isapre	Afiliados Vigentes				Afiliados No Vigentes			
	Corresponde Devolución		No Corresponde Devolución		Corresponde Devolución		No Corresponde Devolución	
	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados
San Lorenzo	20.997.490	159	12.486	37	5.476.969	57	11.464	19
Fusat	156.256.563	1.836	2.596.978	6.333	26.120.811	549	2.307.833	7.110
Chuquicamata	55.876.922	767	228.308	1.209	33.181.458	514	84.328	1.223
Rio Blanco	18.538.870	291	39.715	180	4.891.490	131	22.291	48
Fundación	67.550.417	10.545	2.577.073	8.513	14.053.540	1.626	429.634	1.596
Cruz del Norte	1.088.382	13	50.165	67	512.407	38	28.845	41
Totales	320.308.644	13.611	5.504.725	16.339	84.236.675	2.915	2.884.395	10.037

Total	9.349.714.277	180.098	97.201.861	379.578	2.375.426.418	97.312	70.227.025	146.957
-------	---------------	---------	------------	---------	---------------	--------	------------	---------

Distribución Devolución Masiva Semestral Marzo 2017

NONTOS COBRADOS al 30 de abril de 2017

Isapres Abiertas

Nombre Isapre	Afiliados Vigentes		Afiliados No Vigentes		MONTOS COBRADO TOTAL \$	
	Monto Cobrado		Monto Cobrado			
	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados
Colmena	1.084.273.785	7.912	10.626.795	231	1.094.900.580	8.143
Cruz Blanca	203.027.078	4.360	44.505.366	1.049	247.532.444	5.409
Vida Tres	181.557.998	1.658	17.198.143	362	198.756.141	2.020
Optima	16.151.852	395	8.330.007	357	24.481.859	752
Masvida	748.214.576	9.446	24.793.096	800	773.007.672	10.246
Banmedica	678.050.311	10.201	86.396.132	2.412	764.446.443	12.613
Consalud	172.177.637	4.226	20.380.817	700	192.558.454	4.926
Totales	3.083.453.237	38.198	212.230.356	5.911	3.295.683.593	44.109

NONTOS COBRADOS al 30 de abril de 2017

Isapres Cerradas

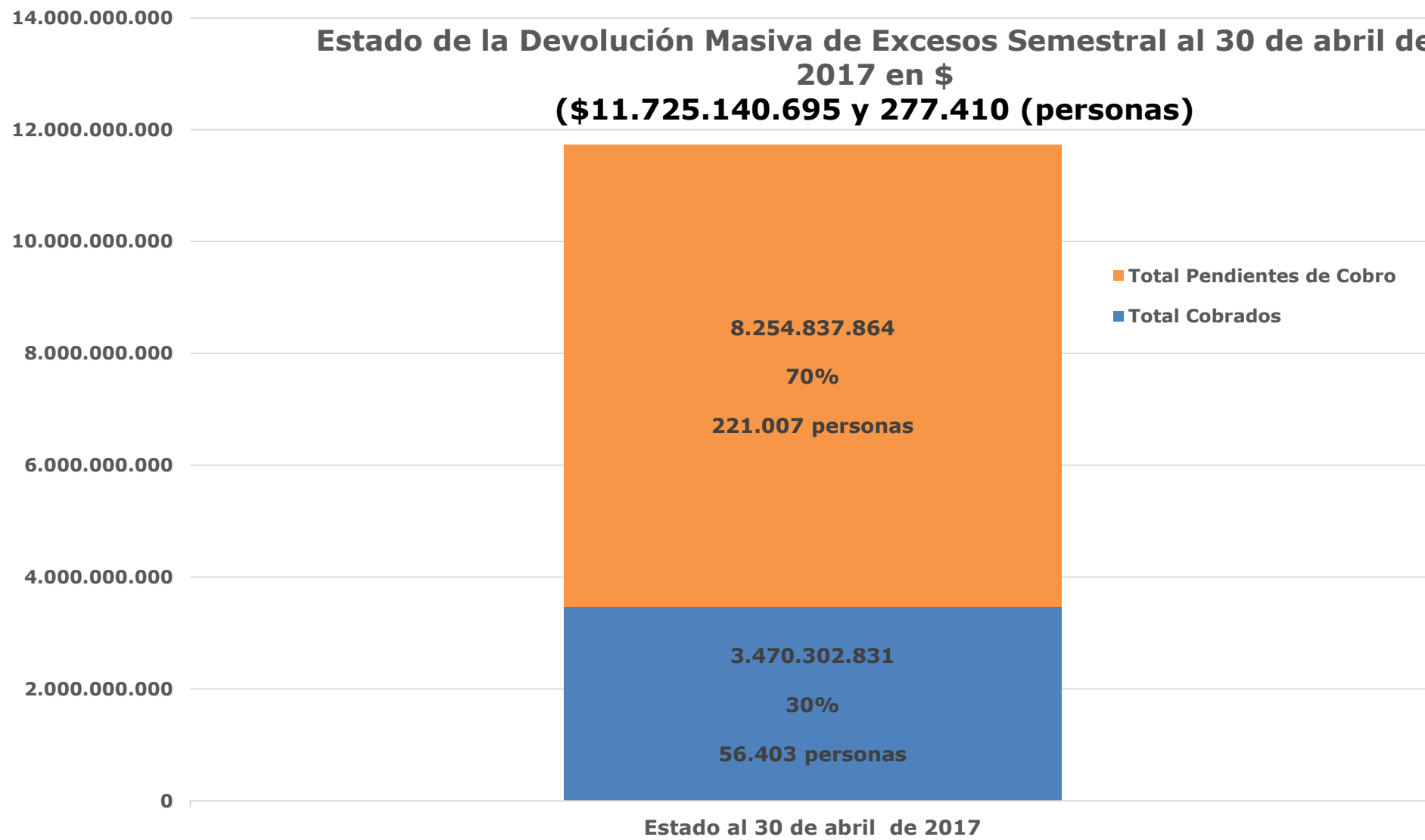
Nombre Isapre	Afiliados Vigentes		Afiliados No Vigentes		MONTOS COBRADO TOTAL	
	Monto Cobrado		Monto Cobrado			
	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados	Monto \$	N° Afiliados
San Lorenzo	5.328.601	73	83.330	5	5.411.931	78
Fusat	76.518.992	624	951.276	31	77.470.268	655
Chuquicamata	22.203.159	265	3.418.768	51	25.621.927	316
Rio Blanco	7.209.686	60	228.923	5	7.438.609	65
Fundación	55.896.250	9.959	2.228.760	1.214	58.125.010	11.173
Cruz del Norte	551.493	7	0	0	551.493	7
Totales	167.708.181	10.988	6.911.057	1.306	174.619.238	12.294

Distribución Devolución Masiva Semestral Marzo 2017

Estado Devolución Masiva Semestral al 30 de abril de 2017

	Montos \$	Personas	Montos en %	Destinatarios en %
Total Cobrados	3.470.302.831	56.403	30%	20%
Total Pendientes de Cobro	8.254.837.864	221.007	70%	80%
Total Devolución Masiva	11.725.140.695	277.410	100%	100%

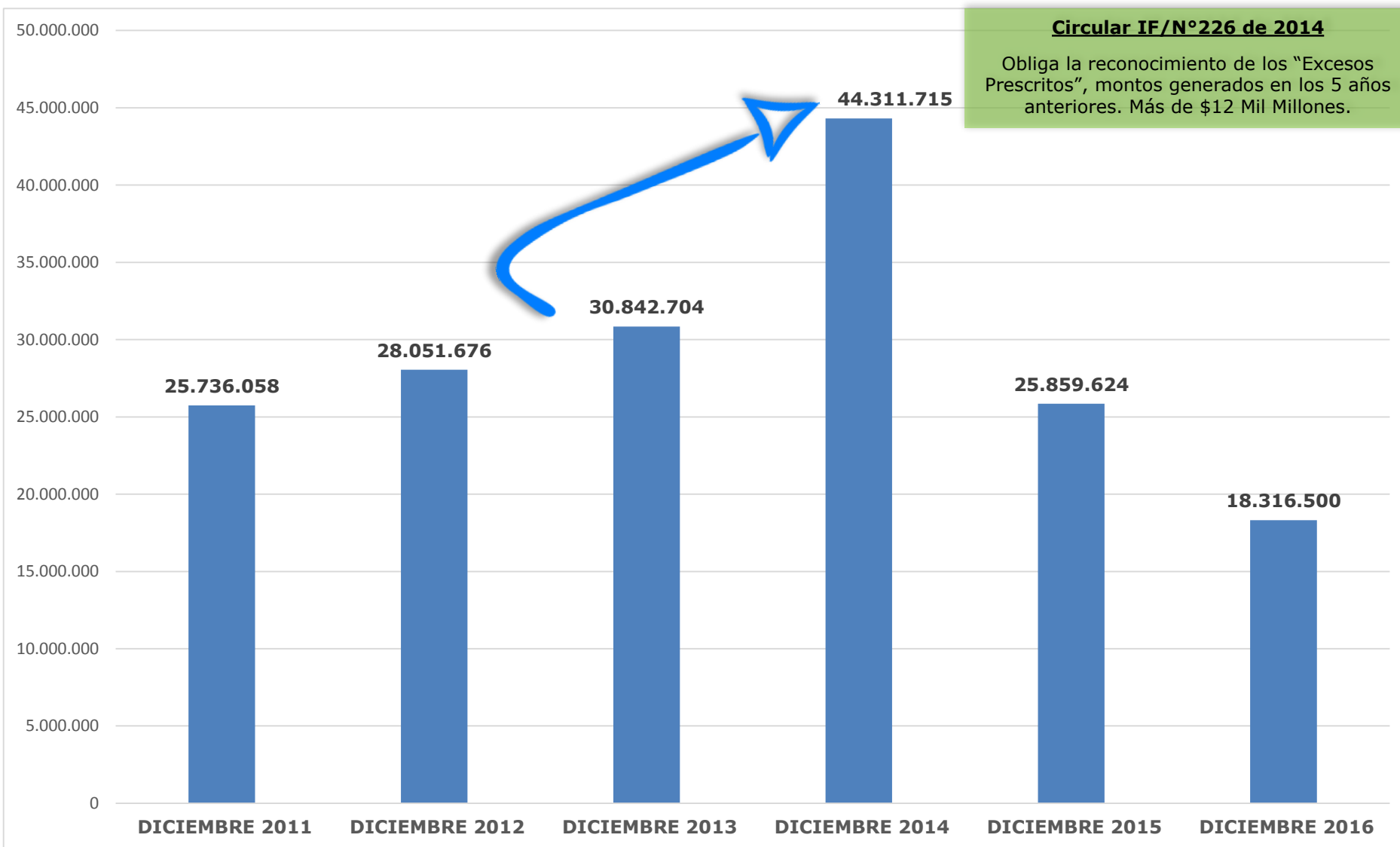
Estado Devolución Masiva Semestral ejecutada en Marzo 2017



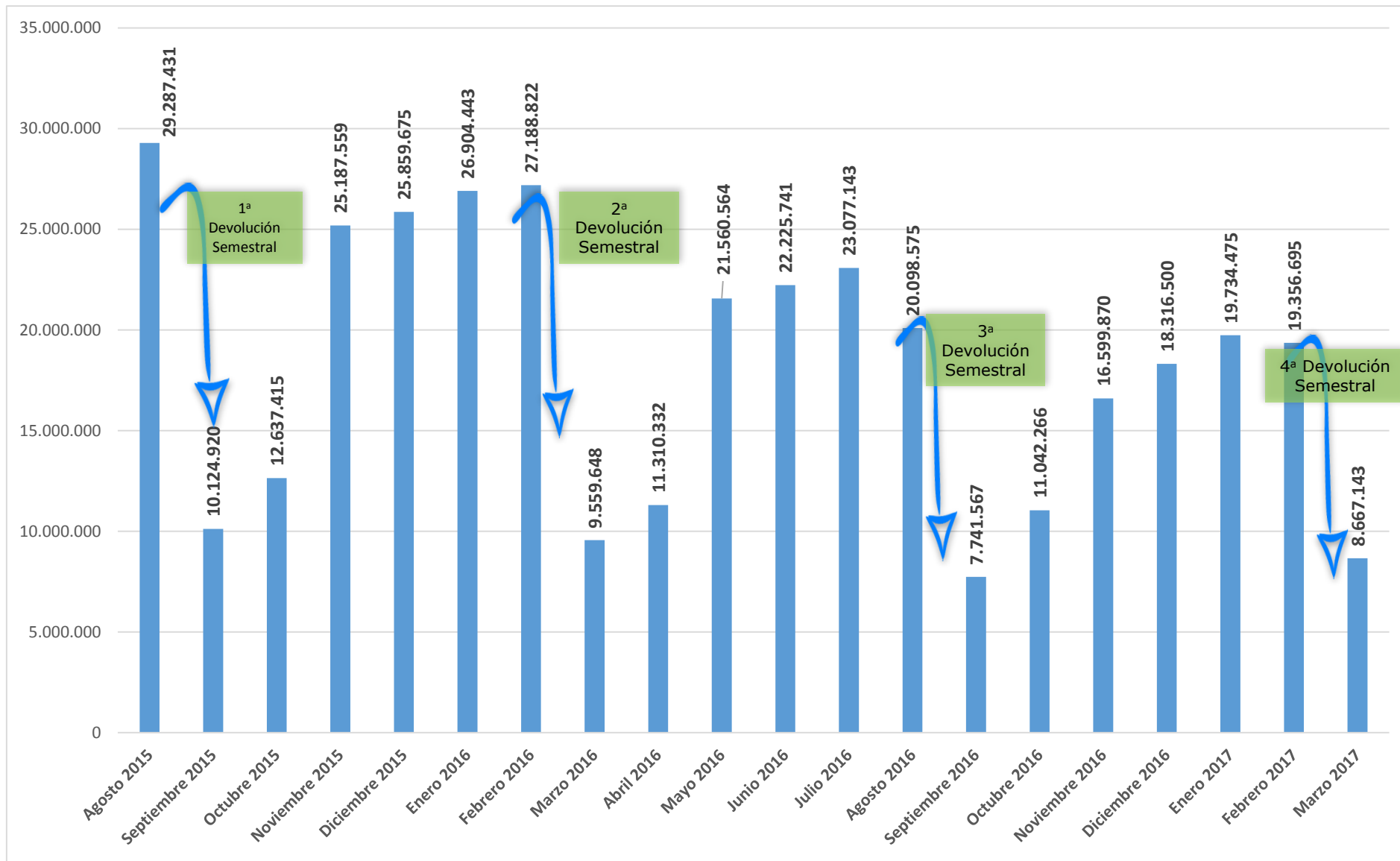
Saldos de Excesos de Cotización A Diciembre de 2016



Montos de Excesos Acumulados (M\$ de cada mes/año)



Evolución Montos Acumulados de Excesos (M\$)



Saldo Contable Excesos Acumulados a Diciembre de 2016

Distribución Isapres Abiertas

Aseguradora	12/2016 (\$)	Número de Destinatarios	Promedio por persona (\$)
Banmédica	4.518.249.419	296.000	15.264
Vida Tres	1.217.216.991	57.572	21.143
Colmena	4.810.467.199	91.972	52.304
Consalud	1.775.505.062	97.414	18.226
Masvida	3.009.887.026	81.289	37.027
Óptima	105.335.324	9.716	10.841
Cruz Blanca	2.357.907.363	219.902	10.723
Total	17.794.568.384	853.865	20.840

Saldo Contable Excesos Acumulados a Diciembre de 2016

Distribución Isapres Cerradas

Aseguradora	12/2016 (\$)	Número de Destinatarios	Promedio por persona (\$)
Chuquicamata	145.304.493	5.305	27.390
Cruz del Norte	2.133.585	182	11.723
Fundación	84.610.627	12.152	6.963
Fusat	234.229.048	17.120	13.682
Río Blanco	27.454.974	740	37.101
San Lorenzo	28.198.667	418	67.461
Total	521.931.394	35.917	14.532

Saldo Contable Excesos Acumulados a Diciembre de 2016

Distribución por Tramos



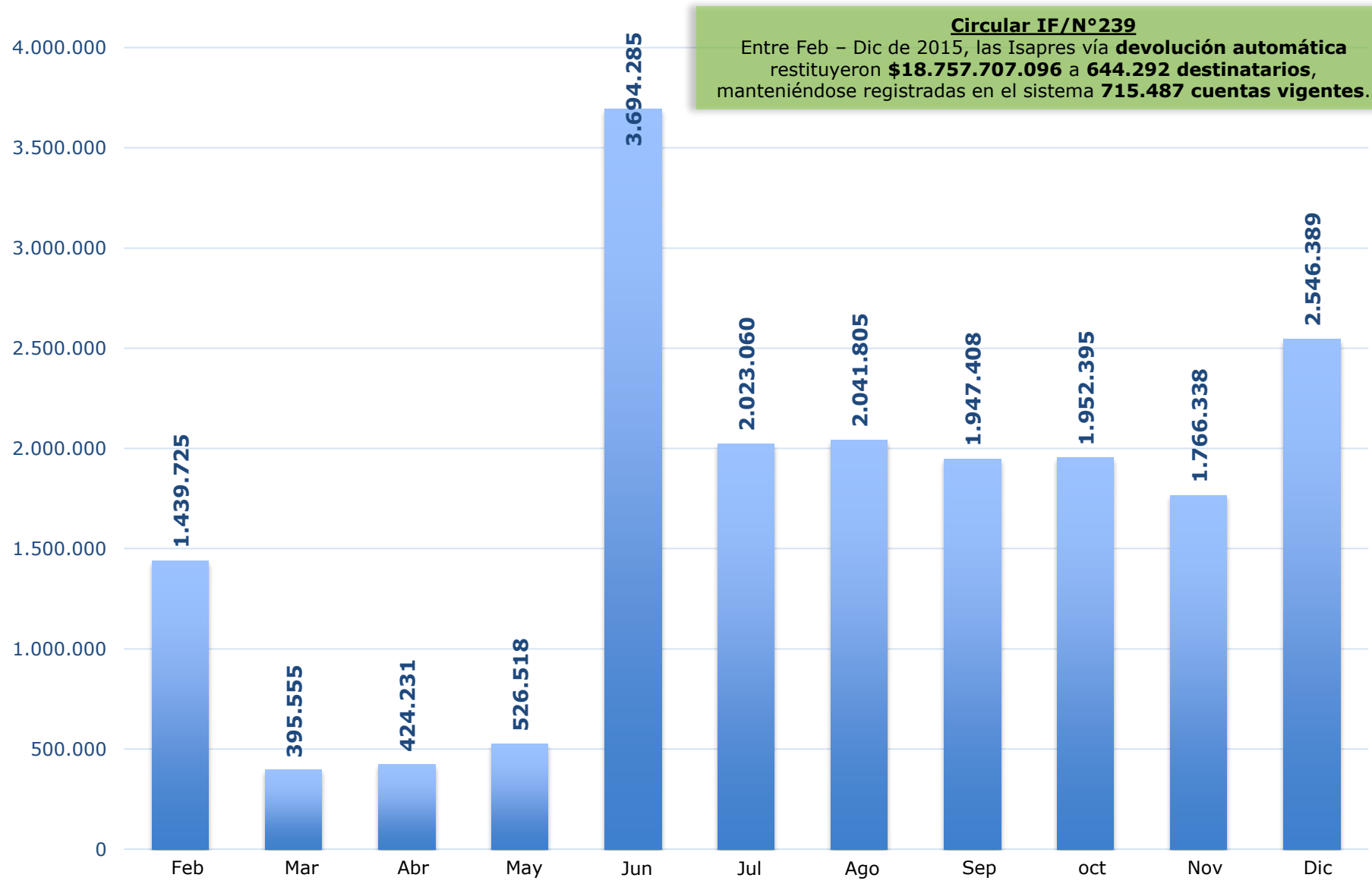
Tramo	Monto (\$)	Destinatarios (N°)
Hasta \$5.000	439.240.500	589.076
\$5.001 a \$20.000	1.525.269.563	142.459
\$20.001 a \$40.000	1.743.673.070	60.922
\$40.001 a \$80.000	2.705.110.025	47.828
Superior a \$80.000	11.903.206.620	49.497
Total	18.316.499.778	889.782

Devolución de Excesos Bajo Nueva Normativa



Cotizaciones percibidas en Exceso Sistema Isapre

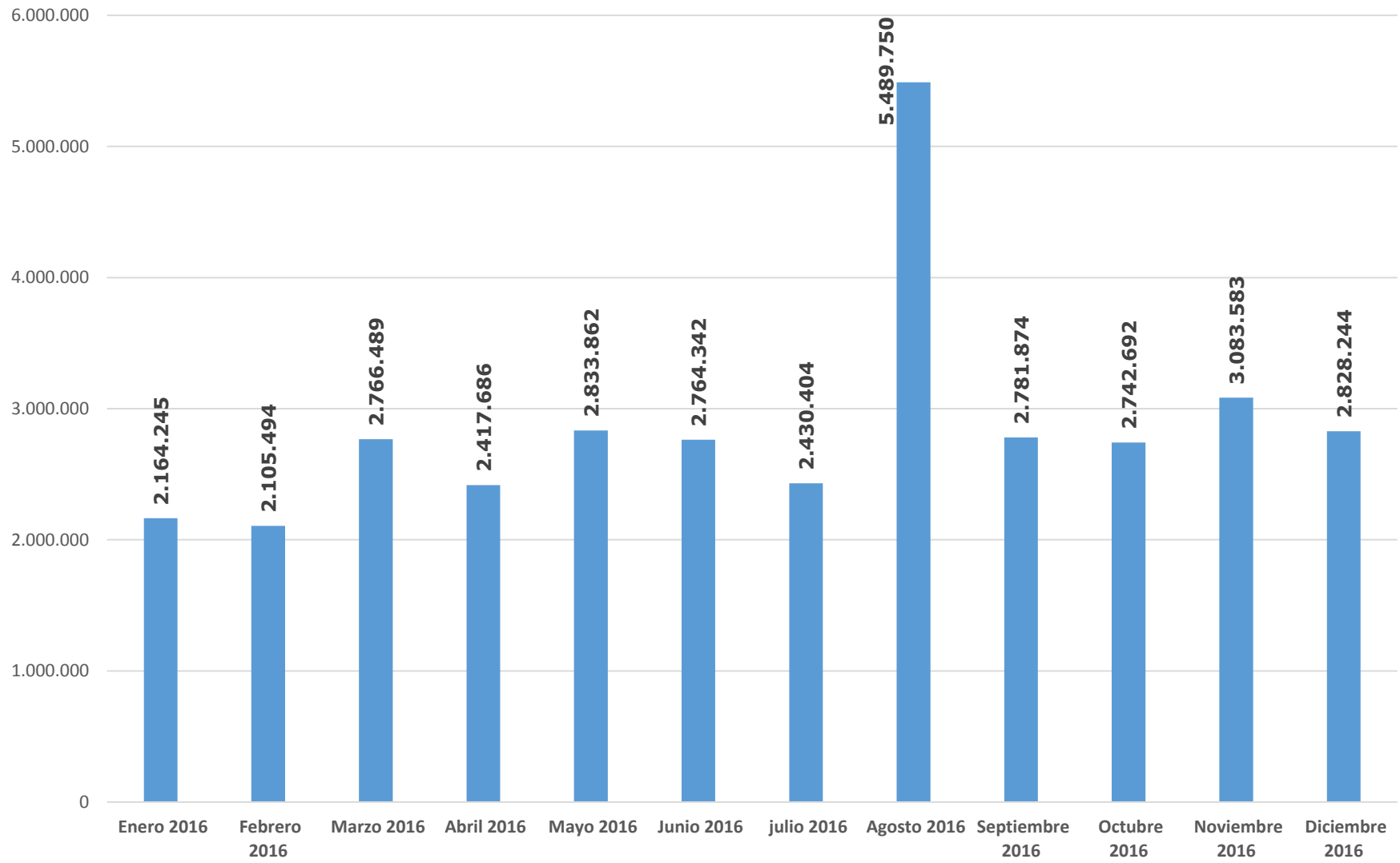
Devoluciones Automáticas 2015 (M\$)



Cotizaciones percibidas en Exceso Sistema Isapre

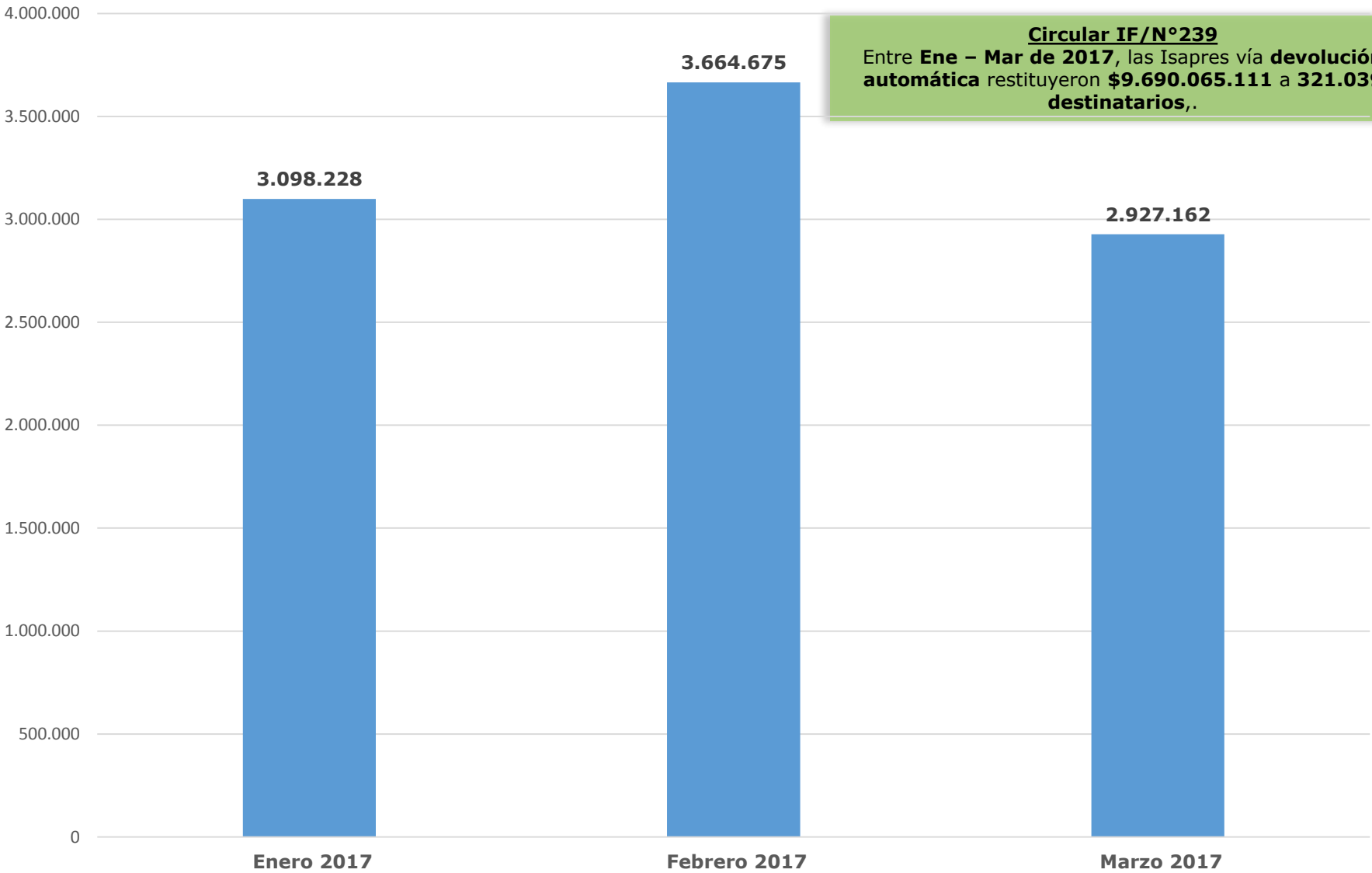
Devoluciones Automáticas 2016 (M\$)

Circular IF/N°239
Entre Ene – Dic de 2016, las Isapres vía devolución automática
restituyeron \$34.408.664.372 a 1.169.755 destinatarios,.



Cotizaciones percibidas en Exceso Sistema Isapre

Devoluciones Automáticas 2017 (M\$)



Circular IF/N°239
Entre **Ene – Mar de 2017**, las Isapres vía **devolución automática** restituyeron **\$9.690.065.111** a **321.039** destinatarios,.



Impacto de Nueva Normativa

Devolución de Excesos de Cotización Isapres

- En el Sistema Isapre, durante el periodo febrero de 2015 y Marzo de 2016, al menos, **\$154.318 millones** se devolvieron, por concepto de excesos de cotización, favoreciendo a **más de 4 millones de personas**.

Origen de la Devolución	Excesos Devueltos	N° de Destinatarios
Devoluciones Automáticas (Febrero 2015 a Diciembre 2016)	\$ 53.166.371.468	1.814.047
Devoluciones Automáticas (Enero a Marzo 2017)	\$ 9.690.065.111	321.039
Devoluciones Masivas: Abr / Sep 2015 Mar/ Sep 2016	\$ 79.737.073.822	1.699.598
Devolución Masiva Marzo 2017 (calculo al mes siguiente de recaudación)	\$ 11.725.140.695	277.410
Total	\$ 154.318.651.096	4.112.094

Diseño de un Modelo

Devolución de Excesos de Cotización Isapres





REITERAR LLAMADO A LOS COTIZANTES



La recuperación de las cotizaciones percibidas en exceso es trámite que está disponible, para lo cual se debe **registrar en la Isapre o FONASA una cuenta corriente, cuenta RUT, cuenta vista u otra** y aportar los antecedentes necesarios para recibir las devoluciones de excesos vía transferencia electrónica.

Adicionalmente, para los cotizantes de Isapres:

- Mantener actualizado su domicilio.
- Siempre solicitar información.
- Aunque los documentos de pago hayan caducado, los afiliados pueden cobrar sus excesos en cualquier momento posterior en la Isapre, solicitando la respectiva revalidación.



Consulta en tu Isapre: Es Tu Derecho



**Implementación de consulta web con
documentos pendientes de cobro**
(Aplicación Circular IF/N°215 de 2014)

**Disponibilidad de medios para
registrar cuentas bancarias**
(Aplicación Circular IF/N°236 de 2014)



Chuquicamata • fusat
Sanlorenzo • rioblanco



Devolución Cotizaciones en Exceso FONASA

Proceso Masivo

Fonasa, realiza Procesos Masivos de Devolución de Cotizaciones pagadas en Exceso, en este contexto, se busca facilitar las devoluciones de recursos, a través de la presentación de propuestas por DPE, las que se publican en el sitio web de Fonasa, los meses de Marzo y Septiembre de cada año, las que están disponibles por un periodo de 90 días.

<https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/beneficiarios/servicios/interior#cont-devolucion>

Devolución Cotizaciones en Exceso FONASA

Pago Proceso Masivo

Una vez que el cotizante o empleador, acepta la propuesta de devolución, éste debe ingresar sus antecedentes personales y bancarios para hacer efectiva la devolución, indicando la modalidad de pago seleccionada, que puede ser:

- **Depósito en Cuenta RUT de Banco Estado** (Personas Naturales)
- **En caja Banco Estado** (Personas Naturales) / **Vale Vista Banco Estado** (Persona Jurídica)
- **Depósito en Cuenta Corriente, Vista o Ahorro de cualquier banco** (Personas Naturales y Jurídicas)

Por otra parte, a diferencia de los procesos anteriores, la fecha de pago de este proceso masivo, dependerá de la fecha de aceptación de las propuestas, estableciéndose un calendario de acuerdo al mes de aceptación. Este calendario detalla las fechas de pago de las devoluciones, y las fechas de pago de las transferencias electrónicas que pudieran ser rechazadas por el banco, por errores en número de cuenta proporcionada por el cotizante o empleador, o en su defecto, que la cuenta proporcionada no es del titular de la devolución, según el siguiente detalle.

Devolución Cotizaciones en Exceso FONASA

Pago Proceso Masivo

Una vez que el cotizante o empleador, acepta la propuesta de devolución, éste debe ingresar sus antecedentes personales y bancarios para hacer efectiva la devolución, indicando la modalidad de pago seleccionada, que puede ser:

- **Depósito en Cuenta RUT de Banco Estado** (Personas Naturales)
- **En caja Banco Estado** (Personas Naturales) / **Vale Vista Banco Estado** (Persona Jurídica)
- **Depósito en Cuenta Corriente, Vista o Ahorro de cualquier banco** (Personas Naturales y Jurídicas)

Por otra parte, a diferencia de los procesos anteriores, la fecha de pago de este proceso masivo, dependerá de la fecha de aceptación de las propuestas, estableciéndose un calendario de acuerdo al mes de aceptación. Este calendario detalla las fechas de pago de las devoluciones, y las fechas de pago de las transferencias electrónicas que pudieran ser rechazadas por el banco, por errores en número de cuenta proporcionada por el cotizante o empleador, o en su defecto, que la cuenta proporcionada no es del titular de la devolución, según el siguiente detalle.

Devolución Cotizaciones en Exceso FONASA

Período de Aceptación Propuesta	Fecha de Pago de Devoluciones	Fecha de Pago Transferencias Electrónicas Rechazadas
Entre el 29-03-2017 y el 02-04-2017	10-04-2017	21-04-2017
Entre el 03-04-2017 y el 16-04-2017	28-04-2017	05-05-2017
Entre el 17-04-2017 y el 30-04-2017	12-05-2017	19-05-2017
Entre el 01-05-2017 y el 14-05-2017	26-05-2017	02-06-2017
Entre el 15-05-2017 y el 28-05-2017	09-06-2017	16-06-2017
Entre el 29-05-2017 y el 11-06-2017	23-06-2017	03-07-2017
Entre el 12-06-2017 y el 25-06-2017	07-07-2017	14-07-2017
Entre el 26-06-2017 y el 30-06-2017	17-07-2017	21-07-2017



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

TODOS
XCHILE!