

CIRCULAR IF/Nº 502

SANTIAGO, 02 JUL 2025

IMPORTE INSTRUCCIONES SOBRE EL PAGO ANTICIPADO, LA COMPENSACIÓN DE DEUDAS Y OTRAS MATERIAS VINCULADAS A LOS PLANES DE PAGO Y AJUSTES (PPA).

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial, lo dispuesto en los artículos 110 N°2, N°4 y 114 del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, en atención a la Ley N° 21.674 y demás normas pertinentes, ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones.

I. OBJETIVO.

Establecer los procedimientos que deberán seguir las Isapres para aplicar los mecanismos de pago anticipado, prepago y compensación de las deudas que mantengan por concepto de restituciones de las cantidades percibidas en exceso, producto de la adecuación a la Tabla de Factores Única (TFU), conforme a lo establecido en la Ley N° 21.674.

Asimismo, establecer criterios para resguardar la correcta ejecución de las devoluciones y propender a la mejora continua de los planes hasta su pago íntegro.

II. REGLAS PARA EL PREPAGO Y EL PAGO ANTICIPADO DE LA DEUDA.

1. Reglas Generales

En razón de lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 21.674, las Isapres podrán adelantar el pago de las deudas ya informadas en sus Planes de Pago y Ajustes (PPA), a través de las modalidades de prepago y de pago anticipado con tasa de descuento, también denominado "pronto pago".

El ejercicio de las modalidades de pago reguladas en este acto deberá regirse por criterios objetivos, sin dar lugar a diferencias arbitrarias que impliquen discriminación entre las personas acreedoras; sin perjuicio de la posibilidad de conformar grupos objetivos basados en criterios financieros o de otra naturaleza, que permitan justificar razonablemente dicha conformación.

El pago que se realice de manera anticipada, independientemente de la modalidad que se emplee, deberá efectuarse a la persona titular del contrato, se encuentre vigente o no, y a sus herederos, en caso de proceder, aun cuando las cotizaciones o una parte de ellas hayan sido pagadas por un tercero, tal como un beneficiario cotizante u otro contratante a través de una compensación.

Cuando se efectúe un pago anticipado de carácter parcial, ya sea a través de la modalidad de prepago o de pago anticipado con tasa de descuento, deberán quedar debidamente individualizadas las cuotas solucionadas por dicho pago y, salvo acuerdo en contrario, no alterará el devengamiento de las cuotas pendientes.

La imputación de pago, se efectuará a las primeras o últimas cuotas del plan informado por la isapre, a elección de esta última, pero deberán seguir un orden consecutivo para facilitar su fiscalización.

La Isapre deberá estar siempre en condiciones de acreditar que los fondos pagados de forma anticipada, independiente de la modalidad que se haya empleado, fueron efectivamente puestos a disposición de las personas acreedoras, esto sin perjuicio de la obligación de cumplir con las instrucciones generales dictadas por esta Superintendencia para el reconocimiento y control de la deuda.

2. El pago anticipado o "Pronto Pago"

Las Isapres podrán acordar con las personas acreedoras el pago anticipado del saldo insoluto de la deuda, ya sea de manera total o parcial, aplicando una tasa de descuento en razón de la preferencia temporal de pago.

Dicha tasa no podrá superar el interés máximo convencional publicado al momento de realizarse la oferta de pronto pago.

Atendido el carácter reajutable que el inciso 4º del artículo 5 de la Ley N°21.674 otorga a estos fondos y la remisión expresa que la aludida ley efectúa a la tasa de interés máxima convencional, la tasa de descuento no podrá superar aquella fijada por la Comisión para el Mercado Financiero, o la institución que la reemplace, para las "*operaciones reajustables en moneda nacional de menos de 1 año*", atendido que es la tasa que rige por defecto, cada vez que las leyes se remiten a la tasa de interés máxima convencional para operaciones reajustables, como ocurre en el presente caso. No obstante, la isapre siempre podrá emplear una tasa de descuento inferior a la indicada o renunciar a su aplicación.

La tasa a aplicar en cada caso será la última informada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) al día de inicio de la oferta de pronto pago, la que deberá mantenerse durante toda la vigencia de dicha oferta.

El pago que se realice a través de esta modalidad, sólo podrá efectuarse en efectivo o mediante transferencia electrónica.

Para poder emplear esta modalidad especial de pago, las Isapres deberán haber informado previamente su intención de utilizarla en sus Planes de Pago y Ajustes (PPA) aprobados por esta Superintendencia, o bien comunicarla con ocasión de las eventuales mejoras que propongan a dichos planes.

En los casos en que se emplee esta modalidad de pago en conjunto con la compensación de deudas, deberá ejecutarse la compensación de manera previa al mecanismo de pago anticipado, por lo que aquella no podrá considerar la aplicación de la tasa de descuento.

Para la determinación del monto a pagar mediante esta modalidad, se considerará el valor de la Unidad de Fomento (UF) correspondiente al último día del mes anterior al pago.

2.1.- Condiciones generales de acceso:

Las Isapres que opten por emplear la modalidad "pronto pago" deberán definir las condiciones generales y objetivas que permitirán a las personas acreedoras acceder al pago anticipado de la deuda. Estas, a su vez, podrán adherir voluntariamente a esta forma de pago y a dichas condiciones mediante la suscripción de un acuerdo.

Las condiciones generales de acceso que las isapres ofrezcan deberán incluir el siguiente contenido mínimo:

a) Requisitos de carácter objetivo que permitan definir a las personas que podrán acogerse al pago anticipado ofrecido.

Los requisitos que se fijen deberán estar acotados a aspectos de la propia deuda y no podrán basarse en diferencias personales que puedan implicar una discriminación arbitraria entre las personas acreedoras.

Sin perjuicio de lo anterior, la Isapre podrá determinar ofrecer esta modalidad de pago en atención a condiciones personales de los y las acreedoras, como la edad o el estado de salud, siempre y cuando se utilicen dichos criterios para beneficiar a un grupo objetivo previamente definido y no impliquen un trato discriminatorio.

b) Tasa de descuento que se aplicará.

Asimismo, deberá comunicarse en forma general, en un lenguaje claro y accesible, en qué consiste una tasa de descuento, junto a la tasa vigente para el mes en que se propone el acuerdo y que, como se indicó, no podrá superar a la tasa de interés máxima convencional fijada por la Comisión para el Mercado Financiero para las *"operaciones reajustables en moneda nacional de menos de 1 año"*.

c) En caso que la isapre definiera un plazo durante el cual la oferta de "pronto pago" se mantendrá vigente, deberá indicar expresamente la fecha límite para suscribir el acuerdo.

d) Información general respecto de que, en caso de proceder también la compensación de deudas, la devolución por pronto pago corresponderá al monto resultante luego de realizada dicha compensación.

Dichas condiciones generales deberán ser comunicadas a las personas que reúnan los requisitos fijados por la Isapre.

2.2.- Condiciones particulares:

Junto con la información general antes mencionada, si se aplicare una tasa de descuento, las Isapres deberán comunicar a cada persona acreedora el monto que recibirá en el caso de optar por esta modalidad de pago, detallando, en pesos, a cuánto ascenderá el respectivo descuento. Asimismo, deberá especificar las cuotas que se entenderán solucionadas, de aquellas que fueran comunicadas en el plan de pagos individual, o si corresponden al finiquito total del crédito.

Dichas condiciones particulares deberán informarse con anterioridad a la suscripción del acuerdo.

2.3.- Suscripción del acuerdo:

El acuerdo que se suscriba entre las partes deberá respetar las condiciones generales y particulares previamente informadas a las personas acreedoras, las que deberán constar expresamente, junto a la declaración de cancelación y/o finiquito de las cuotas pagadas anticipadamente.

La suscripción del acuerdo será requisito para el pago y el documento deberá indicar, expresamente, la fecha en que se materializará aquél, en caso de no efectuarse al instante. No obstante, dicha oportunidad no podrá sobrepasar el primer día hábil del mes siguiente al de suscripción.

Asimismo, deberá indicar de manera expresa que, en caso de no suscribirse el acuerdo, se mantendrá indemne el derecho de la persona a percibir íntegramente las sumas adeudadas, conforme a los plazos definidos en el Plan de Pago y Ajustes de la Isapre.

En caso de habilitarse la suscripción del acuerdo por medios digitales, será responsabilidad de la Isapre adoptar las medidas necesarias que permitan la adecuada autenticación de la identidad de la contraparte.

Una vez suscrito el acuerdo, la Isapre deberá entregar una copia a la persona cotizante, ya sea de manera física o electrónica según la forma de suscripción del mismo.

2.4.- Solicitud por la persona acreedora:

La persona acreedora podrá solicitar el pago anticipado de la deuda o parte de ella, a través de la modalidad de "pronto pago", para lo cual podrá acordar con la Isapre dicho pago anticipado, menos una tasa de descuento, en los términos previamente regulados.

Las isapres deberán tener habilitados los canales necesarios (presenciales, correo electrónico sitio web o similares), para recibir y gestionar este tipo de requerimientos, los que deberán ser respondidos dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud.

La respuesta que rechace el requerimiento de la persona acreedora, deberá estar debidamente fundada.

3. El Prepago

Las Isapres podrán, en todo momento, acelerar el pago de la deuda y pagar a las personas acreedoras, de manera total o parcial, antes del plazo definido en su Plan de Pago y Ajustes (PPA), ya sea en efectivo, transferencia o mediante el devengamiento anticipado de las cuotas en la respectiva cuenta de excedentes.

Esta modalidad no podrá contemplar ningún tipo de tasa de descuento, ni alterará el devengamiento de las cuotas pendientes.

En este caso, las isapres no requerirán contar con el consentimiento de la persona acreedora para proceder al prepago, sin embargo, deberán informarle sobre su efectiva materialización, monto, fecha y medio de pago.

Asimismo, al comunicar dicho pago, deberá especificarse qué cuotas -de aquéllas que fueron informadas al titular de la deuda- se entienden solucionadas mediante dicho prepago, individualizando el mes que se había asignado a cada una de ellas. Si el prepago fuere total, deberá indicarse dicha circunstancia, sin perjuicio del desglose de cuotas aludido.

III. REGLAS PARA LA COMPENSACIÓN DE DEUDAS.

1. Reglas generales

La isapre podrá ofrecer, por escrito y sin discriminación, que todo o parte del crédito reconocido a un titular en los planes de pago y ajustes a que refiere la Ley N°21.674 sea destinado al pago de otras obligaciones en que éste sea deudor recíproco.

En dicho ofrecimiento la isapre deberá informar el origen de la deuda, a saber, cotizaciones, prestaciones afectas a la Ley de Urgencia impagas, etcétera, junto con indicar los periodos en que esta se produjo.

Esta modalidad no podrá contemplar ningún tipo de tasa de descuento.

En la comunicación de la isapre, no bastará con informar el total adeudado, sino que deberá especificarse la suma que corresponde a capital, reajustes, intereses, recargos, gastos de cobranza y/o cualquier otro ítem considerado para calcular la deuda del titular, a fin que el obligado pueda consentir o negociar los términos de la transacción.

Tratándose de personas acreedoras fallecidas, el ofrecimiento deberá dirigirse a la comunidad hereditaria o aquel o aquellos herederos a quienes corresponda o se le hayan asignado las cuotas del crédito a devengar conforme al plan de pagos y que se encuentren incluidas en los inventarios de la respectiva posesión efectiva.

Asimismo, para incentivar el mecanismo de la compensación, la isapre se encuentra expresamente facultada para renunciar al cobro de los intereses, reajustes, parte del capital o a cualquier ítem que componga la deuda total, debiendo hacer constar este hecho en el respectivo acuerdo.

Este mecanismo no resulta aplicable para deudas por cotizaciones de salud que, habiendo sido debidamente descontadas al cotizante, no hubieren sido enteradas por el empleador o ente encargado de la pensión, ya que existe una regulación específica para su cobro y reclamo.

Finalmente, la isapre siempre deberá aclarar que la compensación corresponde a un medio de pago facultativo para el deudor.

2. Suscripción del acuerdo

El acuerdo que se suscriba entre las partes deberá respetar las reglas generales reguladas en el numeral anterior, las que deberán constar expresamente en su texto, junto a la declaración de cancelación y/o finiquito de las cuotas compensadas.

Se deberá especificar si la compensación es sobre la totalidad del plan de pago informado o una parte del mismo, individualizando las cuotas que se entenderán solucionadas con su suscripción y, salvo acuerdo en contrario, no alterarán el devengamiento de las cuotas pendientes.

La imputación de pago, se efectuará a las primeras o últimas cuotas del plan informado por la isapre, a elección de esta última, pero deberán seguir un orden consecutivo para facilitar su fiscalización.

El documento deberá especificar el origen de la deuda del cotizante, los periodos en que se generó y todos los ítems que la componen, sin que resulte suficiente la sola mención de una suma global.

Asimismo, se deberá indicar de manera expresa que, mediante la suscripción del acuerdo, se otorga pleno finiquito respecto de las obligaciones individualizadas en aquél.

El acuerdo deberá encontrarse debidamente firmado por la persona contratante. Será responsabilidad de la Isapre adoptar las medidas que permitan la adecuada autenticación de la identidad de la contraparte, ya sea que se trate de una suscripción manual o por medios digitales.

Luego de la firma del acuerdo deberá remitirse una copia a la persona, sin perjuicio de su entrega física si se tratare de una suscripción manual.

3. Solicitud del cotizante deudor

La persona cotizante podrá solicitar que la isapre le informe por escrito sobre el origen de la deuda que se le atribuye, monto e ítems que la componen, en los términos previamente regulados.

Asimismo, podrá manifestar su intención de destinar todo o parte del crédito reconocido en su favor en el respectivo plan de pagos, para compensar las antedichas deudas.

Las isapres deberán tener habilitados los canales necesarios (presenciales, correo electrónico sitio web o similares), para recibir y gestionar este tipo de requerimientos, los que deberán ser respondidos dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud.

IV. NORMAS COMUNES SOBRE LA FORMA DE LAS COMUNICACIONES

Toda información que las isapres se encuentren obligadas a poner a disposición de las personas acreedoras en virtud de las instrucciones previstas en la presente circular deberán ser remitidas a través de correo electrónico y, en caso de no contar con ese medio, por carta certificada enviada al último domicilio registrado o informado.

Adicionalmente, como medida complementaria, las instituciones podrán poner dicha información a disposición de las personas acreedoras a través de la sucursal virtual o de la plataforma habilitada para dichos efectos, en el caso de las personas ex afiliadas.

V. INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Para efectos de fiscalización, los mecanismos de pago anticipado, prepago y compensación de deudas, se entenderán efectuados el último día del mes de celebración del acuerdo o del hecho del prepago.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes, las isapres deberán adjuntar al repositorio habilitado para dar cumplimiento a la Ley N°21.674 y circulares relacionadas, un archivo en formato Excel que contenga, a lo menos, los siguientes antecedentes:

Indicar si se trata de una compensación, prepago o pago anticipado;

Individualizar a la persona acreedora empleando el RUN de la titular originaria de las acreencias, sin perjuicio de tratarse de una sucesión o un representante;

Indicar la fecha de celebración de la convención (sólo en el caso de la compensación y el pago anticipado).

Tratándose de la modalidad de prepago, deberá indicarse la fecha en que se pusieron a disposición de la persona acreedora las sumas adeudadas, ya sea en efectivo o como excedentes.

Tratándose de pago anticipado, informar la tasa de descuento empleada, de proceder.

Individualizar las cuotas solucionadas con relación al plan de pagos informado; especificando si persiste un saldo pendiente o se trata de un finiquito total.

Hasta el pago total de sus deudas, cada isapre deberá guardar copia de los acuerdos regulados en la presente normativa, para efectos de fiscalización.

VI. REVISIÓN Y MEJORA A LOS PLANES DE PAGO Y AJUSTES DE LAS ISAPRES.

1.- Las isapres deberán informar, antes del 15 de agosto de 2025 y en el mes de noviembre del año 2025, si realizarán propuestas de mejoras a sus Planes de Pago y Ajustes, debiendo pronunciarse, asimismo, sobre las observaciones que esta Superintendencia les pudiera hacer llegar.

Para los años posteriores, la antedicha información deberá ser remitida durante el mes de noviembre de cada año, y hasta el pago íntegro de la deuda.

2.- Con todo, las isapres siempre se encontrarán habilitadas para informar a esta Entidad sobre propuestas de mejora a sus planes de pago.

VII. VIGENCIA DE LA CIRCULAR.

Las isapres deberán dar cumplimiento a las disposiciones de la presente Circular en el plazo de 30 días corridos, contados desde la fecha de su notificación.


OSVALDO VARAS SCHUDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD




KBM/NHO/MPA/PAS/CHU
Distribución

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Depto. Estudios y Desarrollo
- Subdepto. Fiscalización Financiera
- Subdepto. Fiscalización de Beneficios
- Unidad de Datos y Estadística
- Subdepto. de Regulación
- Oficina de Partes

Correlativo 9315- 2025