

≡ BICEVIDA

Abril 2026

Manual para Reembolsos desde la **Sucursal Virtual** de BICE VIDA

Canales Digitales



Agenda

01 **Objetivo**

02 **Solicitud de reembolso**

03 **Historial de reembolso**

04 **Estados de un reembolso**

05 **Documentación pendiente**

06 **Detalle de solicitud**

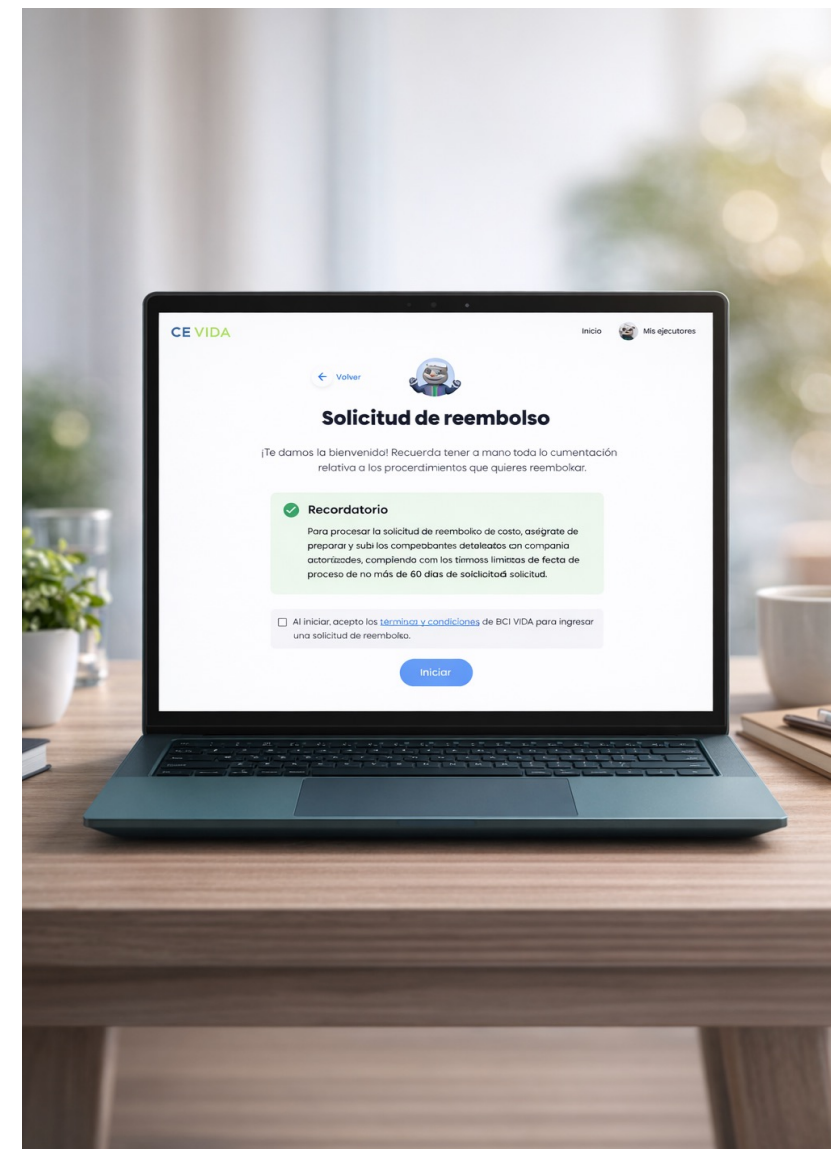
Manual Reembolsos Sucursal Virtual

Este manual aborda el flujo de reembolso disponible en la Sucursal Virtual de BICE VIDA, describiendo sus principales funcionalidades:

- 1. Solicitud de reembolso**
- 2. Historial de reembolsos**
- 3. Estados de un reembolso**
- 4. Documentación pendiente**
- 5. Detalle de solicitud**

A continuación, se detallan diferentes procesos que realizan las personas usuarias, incluyendo la selección de beneficiarios y carga de documentos.

El objetivo es entregar una visión clara de cómo hacer un reembolso, desde la creación de una solicitud hasta la revisión de su estado y detalle en el historial de reembolsos.



Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

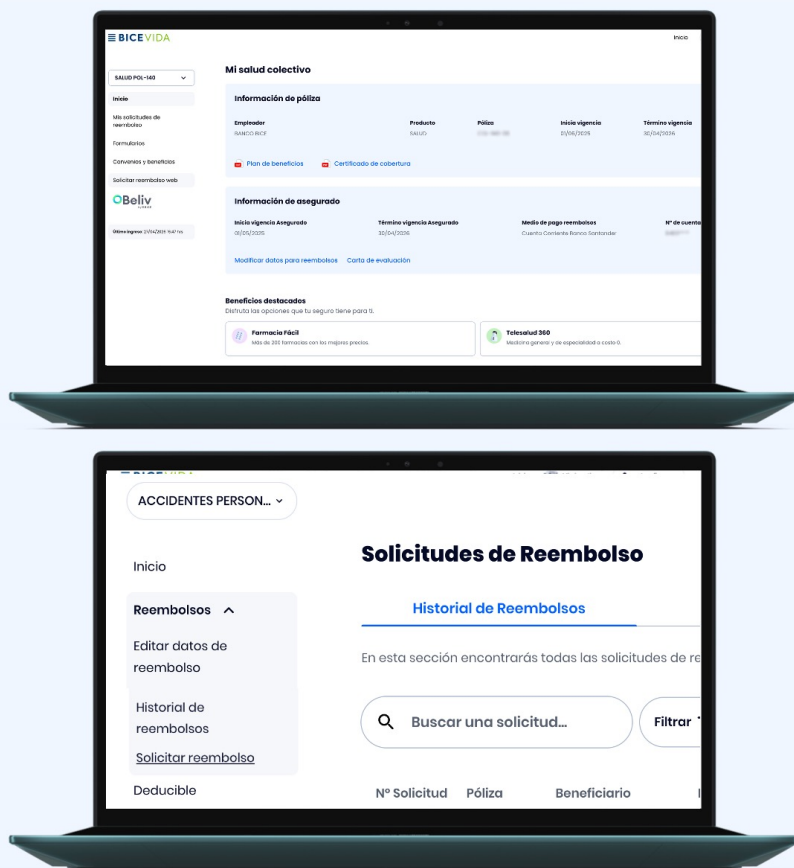
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

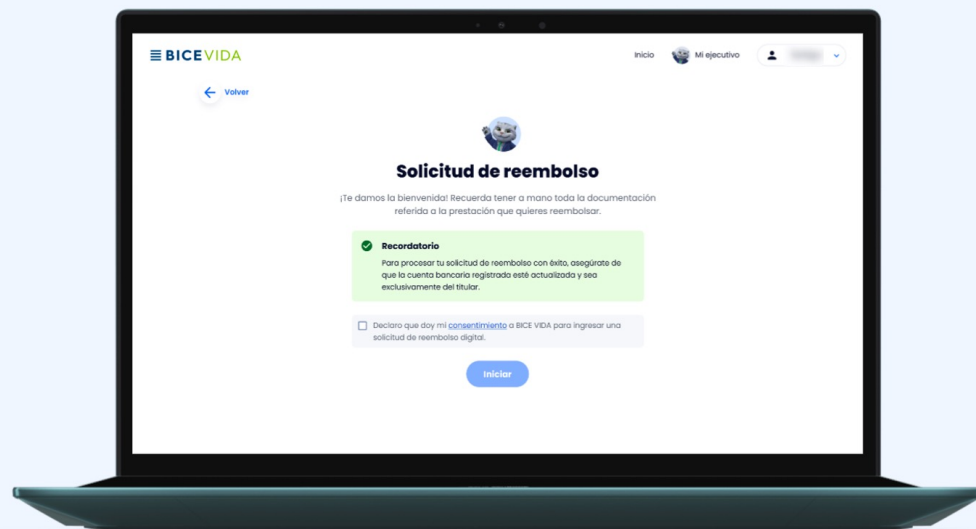
Solicitud de reembolso | Cómo acceder

Acceso en la Sucursal Virtual



- Los usuarios que quieran **solicitar un reembolso** podrán hacerlo desde la Sucursal Virtual de BICEVIDA.
- Para ello, deben iniciar sesión, ir a la sección **“Mis productos”** disponible en el home y hacer clic en el botón **“Ver detalle del seguro”**.
- Una vez en la página del seguro, desde el menú lateral tiene que seleccionar la opción **“Mis solicitudes de reembolso”** y luego **“Reembolsos”**.
- Desde la opción "Reembolsos", se desplegará una lista donde tendrá que elegir **“Solicitar reembolso”**.

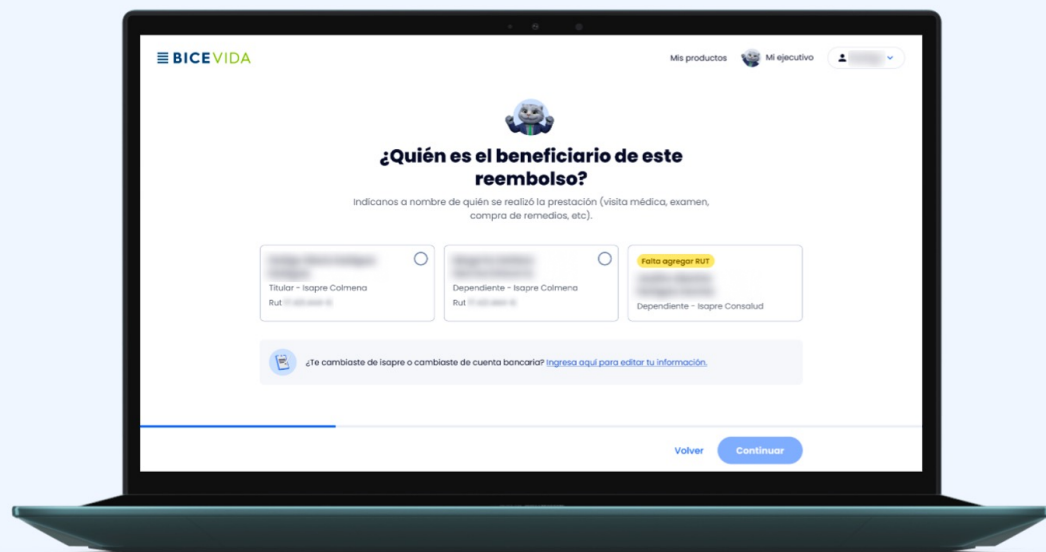
Paso 0



- La solicitud de reembolso inicia con un **mensaje de bienvenida**, donde se recuerda al usuario contar con todos los documentos necesarios para el reembolso.
- Para seguir con el flujo, el usuario deberá aceptar los **términos y condiciones de BICE VIDA** y presionar el botón "Iniciar".

Solicitud de reembolso | Selección de beneficiario

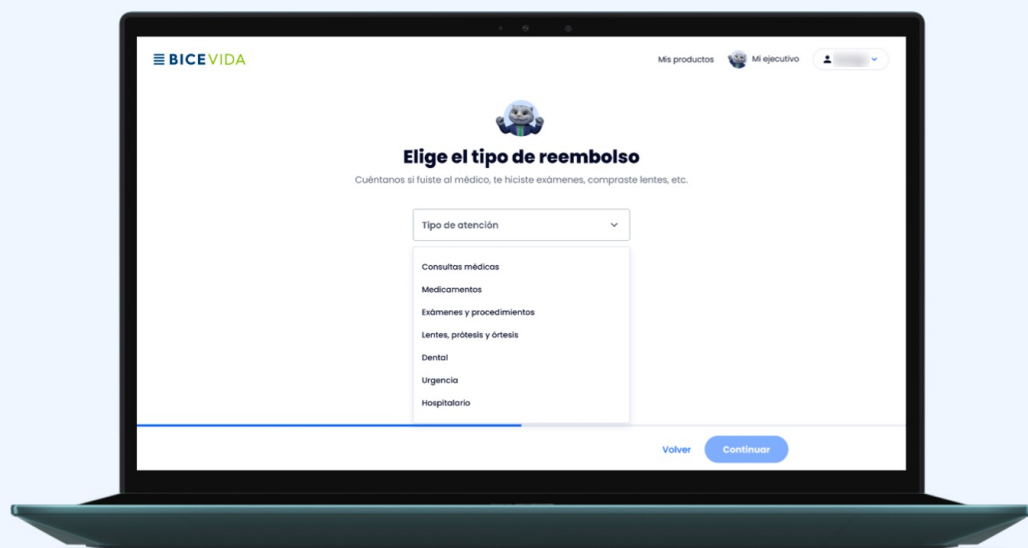
Paso 1



- Una vez que el asegurado acepta los términos y condiciones, deberá **indicar el beneficiario**.
- En el caso de que el asegurado no tenga beneficiarios, deberá seleccionar su nombre para continuar con el flujo.

Solicitud de reembolso | Tipo de reembolso y fecha de prestación

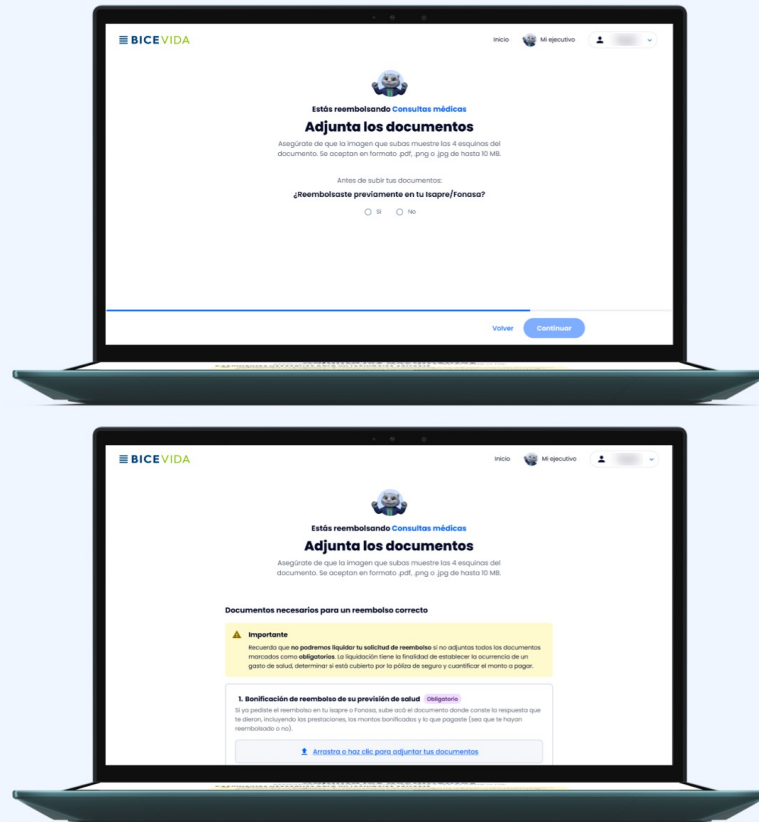
Paso 2



- Luego de seleccionar el beneficiario, el usuario deberá indicar el **tipo de reembolso** (consultas médicas, medicamentos, exámenes y procedimientos, entre otros), **especialidad y fecha de atención** (día, mes y año en que se realizó la prestación).
- En el caso de que la fecha esté **fuera de la cobertura de la póliza**, el usuario verá un mensaje indicando que no podrá subir el gasto.

Solicitud de reembolso | Adjuntar documentos

Paso 3



- Una vez ingresada la fecha de atención, el asegurado deberá adjuntar la **documentación requerida** para el reembolso.
- **La documentación dependerá del tipo de atención y especialidad.**
- Para subir un archivo, el usuario tendrá 2 opciones: subir una imagen y/o adjuntar un documento (PDF).

Solicitud de reembolso | Confirmar información

Paso 4

The image shows two laptop screens displaying the BICEVIDA web interface for confirming reimbursement information. The top screen shows the 'Detalle de la solicitud' (Request Detail) page, which includes a summary of the request and beneficiary information. The bottom screen shows the 'Información del titular' (Policyholder Information) page, which includes fields for name, RUT, email, and destination account, along with a confirmation checkbox and an 'Enviar' (Send) button.

Detalle de la solicitud
Antes de enviar tu solicitud, revisa que todo esté correcto.

Resumen de la solicitud
Si por favor tienes varias sesiones de un tratamiento, puedes agregarlos todos a una misma solicitud para revisar tu reembolso de manera más rápida y eficiente.

Tipo de atención	Especialidad	Fecha de atención
Consulta médica	Otra especialidad	10/10/2023

Información del beneficiario
Confirma o actualiza la información del beneficiario antes de que revisemos tu reembolso.

Información del titular
Confirma o actualiza la información del titular del seguro antes de que revisemos tu reembolso.

Nombre: [Nombre del titular]
RUT: [RUT del titular]
Correo: [Correo del titular]
Cuenta de destino: Banco Santander, Cuenta corriente [Cuenta de destino]
☐ Confirma que la cuenta de destino está correcta.

Enviar

- Antes de enviar la solicitud, el asegurado deberá **confirmar la información del reembolso** (beneficiario, tipo de reembolso, especialidad, fecha de atención), **incluyendo el sistema de salud y cuenta de destino.**

Solicitud de reembolso | Editar cuenta de destino

Paso 5

The top laptop screen shows the BICEVIDA website with the title "Detalle de la solicitud". Below the title, there is a section "Resumen de la solicitud" and a table with the following data:

Tipo de atención	Especialidad	Fecha de atención
Consulta médica	Otra especialidad	12/12/2023

Below the table, there is a section "Información del beneficiario".

The bottom laptop screen shows the same website with a modal form titled "Cuenta de destino" open. The form contains the following fields:

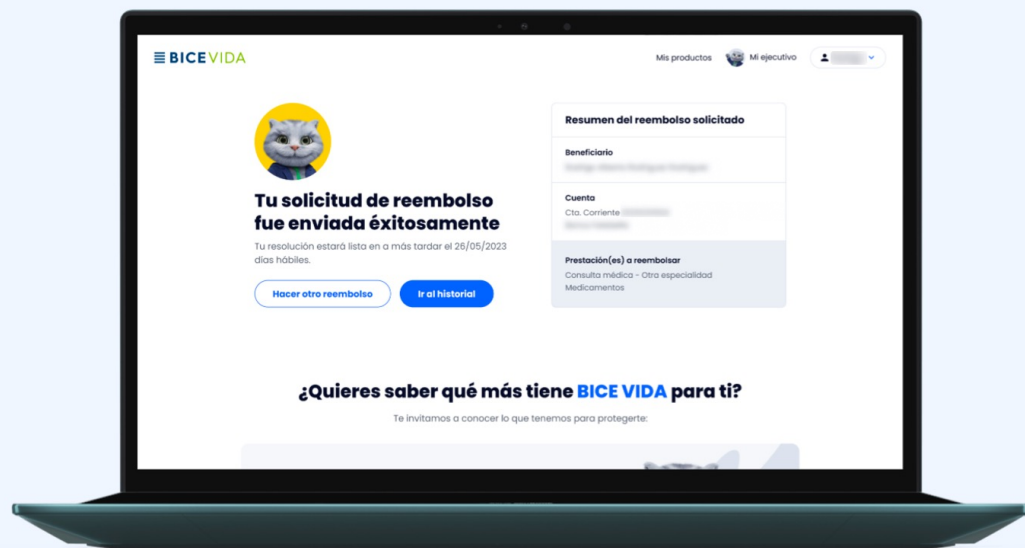
- RUT
- Nombre
- Banco (dropdown menu showing "Banco Santander")
- Tipo de cuenta (dropdown menu showing "Cuenta corriente")
- Ingreso para cuenta asociada al RUT del titular
- Saldo de cuenta

At the bottom of the modal, there is a blue button labeled "Guardar datos".

- En el caso de que el sistema de salud y/o cuenta deban ser modificados, el usuario podrá hacerlo.
- Para ello, deberá presionar **"Editar"** en la sección que corresponda y hacer clic en **"Guardar cambios"**

Solicitud de reembolso | Envío de solicitud

Paso 6



- Una vez que el usuario valide los datos y envíe la solicitud, le aparecerá un **mensaje de confirmación**.
- En esta misma vista, el asegurado tendrá la opción de **“Hacer otro reembolso”** o **“Ir al historial”**.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

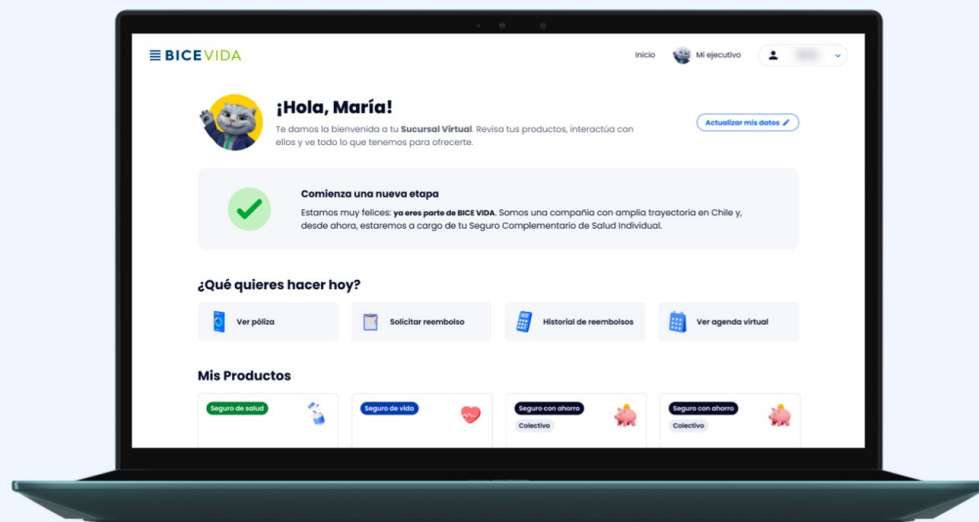
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Historial de reembolso | Accesos directos

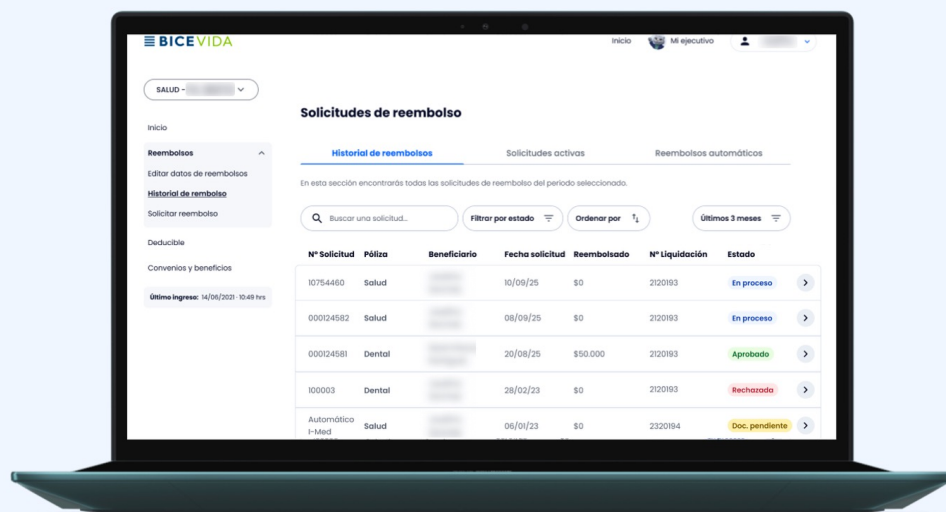
Accesos directos



- Para ver el historial de reembolsos, los usuarios deberán ir a la opción **“Ver historial”** disponible en el home de la Sucursal Virtual.
- En el caso de que la persona esté en la vista del producto, también podrá acceder al historial de reembolsos desde la barra de navegación lateral, en la opción **“Mis solicitudes de reembolso”**.

Historial de reembolso | Todas las solicitudes

Historial de reembolso



- El historial de reembolsos es un único historial que concentra todas las pólizas del usuario. Acá podrá visualizar todas sus solicitudes de reembolso tanto de **salud como dentales**.
- Una vez que el usuario accede al historial de reembolsos, podrá ver **todas las solicitudes** ingresadas en los últimos 3 meses (fecha por defecto).
- Sin embargo, el **asegurado tendrá la opción de filtrar por el estado del reembolso, seleccionar un rango de fecha e incluso ordenar** desde las más recientes, más antiguas, de mayor o menor monto.
- En el caso de buscar una solicitud en particular, el usuario podrá utilizar el **buscador de solicitudes**, donde podrá filtrar por n° solicitud, n° liquidación y beneficiario.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

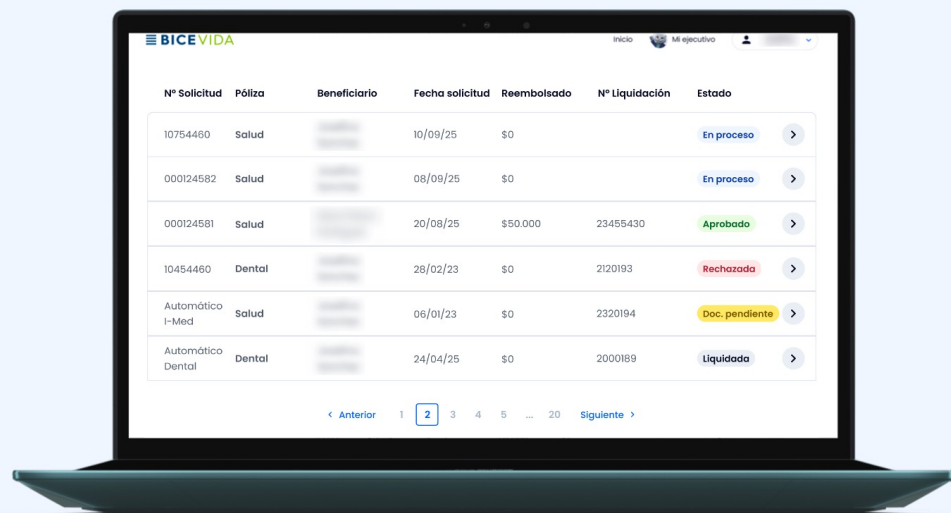
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Estados de un reembolso | Conceptos importantes

¿Qué significa cada estado?



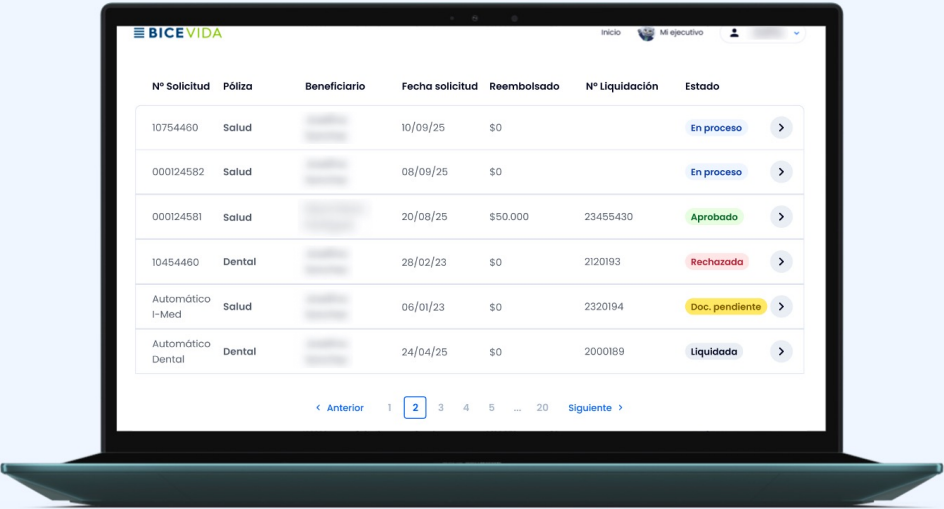
The image shows a laptop screen displaying the BICEVIDA website. The website has a header with the BICEVIDA logo and a user profile. Below the header is a table with the following columns: N° Solicitud, Póliza, Beneficiario, Fecha solicitud, Reembolsado, N° Liquidación, and Estado. The table contains six rows of data. The first two rows are in 'En proceso' (In process) status, the third is 'Aprobado' (Approved), the fourth is 'Rechazada' (Rejected), the fifth is 'Doc. pendiente' (Documents pending), and the sixth is 'Liquidada' (Liquidated). The table also has a pagination bar at the bottom with links for 'Anterior', '1', '2', '3', '4', '5', '...', '20', and 'Siguiete'.

N° Solicitud	Póliza	Beneficiario	Fecha solicitud	Reembolsado	N° Liquidación	Estado
10754460	Salud		10/09/25	\$0		En proceso
000124582	Salud		08/09/25	\$0		En proceso
000124581	Salud		20/08/25	\$50.000	23455430	Aprobado
10454460	Dental		28/02/23	\$0	2120193	Rechazada
Automático I-Med	Salud		06/01/23	\$0	2320194	Doc. pendiente
Automático Dental	Dental		24/04/25	\$0	2000189	Liquidada

- Cuando el usuario llega al historial de reembolsos, puede **ver el estado** en que se encuentra cada una de las solicitudes que ha hecho.
 - Estos son los estados que puede tener una solicitud de reembolso ingresada:
1. **En proceso:** solicitud que ha ingresado correctamente al sistema y se encuentra en etapa de análisis por el equipo liquidador. El plazo de revisión es de 5 días hábiles para ambulatorio y 7 días hábiles si es hospitalario
 2. **Aprobado:** solicitud donde la totalidad de las prestaciones declaradas han sido aceptadas para el pago del beneficio.
 3. **Aprobado parcial:** solicitud donde solo una parte de las prestaciones declaradas fue aceptada, mientras que otras fueron rechazadas según las condiciones de la póliza.
 4. **Aprobado con deducible:** solicitud cuyas prestaciones son procedentes para reembolso pero se han destinado íntegramente a cubrir el deducible pactado (monto de pago \$0).

Estados de un reembolso | Conceptos importantes

¿Qué significa cada estado?



The image shows a laptop screen displaying the BICEVIDA website. The website has a header with the BICEVIDA logo and a navigation bar. Below the header is a table with the following columns: N° Solicitud, Póliza, Beneficiario, Fecha solicitud, Reembolsado, N° Liquidación, and Estado. The table contains six rows of data. The first two rows are in the 'En proceso' state, the third is 'Aprobado', the fourth is 'Rechazada', the fifth is 'Doc. pendiente', and the sixth is 'Liquidada'. At the bottom of the table, there is a pagination bar with links for 'Anterior', '1', '2' (highlighted), '3', '4', '5', '...', '20', and 'Siguiete'.

N° Solicitud	Póliza	Beneficiario	Fecha solicitud	Reembolsado	N° Liquidación	Estado
10754460	Salud	[Redacted]	10/09/25	\$0		En proceso
000124582	Salud	[Redacted]	08/09/25	\$0		En proceso
000124581	Salud	[Redacted]	20/09/25	\$50.000	23455430	Aprobado
10454460	Dental	[Redacted]	28/02/23	\$0	2120193	Rechazada
Automático I-Med	Salud	[Redacted]	06/01/23	\$0	2320194	Doc. pendiente
Automático Dental	Dental	[Redacted]	24/04/25	\$0	2000189	Liquidada

5. Doc. pendiente: solicitud cuyo flujo de liquidación queda en pausa debido a la falta de antecedentes obligatorios o documentos necesarios para la evaluación. Cuando el usuario carga la información pendiente, se genera una nueva solicitud mientras que la solicitud original queda "liquidada".

6. Rechazado: solicitud que no cumple con las condiciones de cobertura o que presenta motivos de exclusión detallados en la liquidación.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolsos

04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

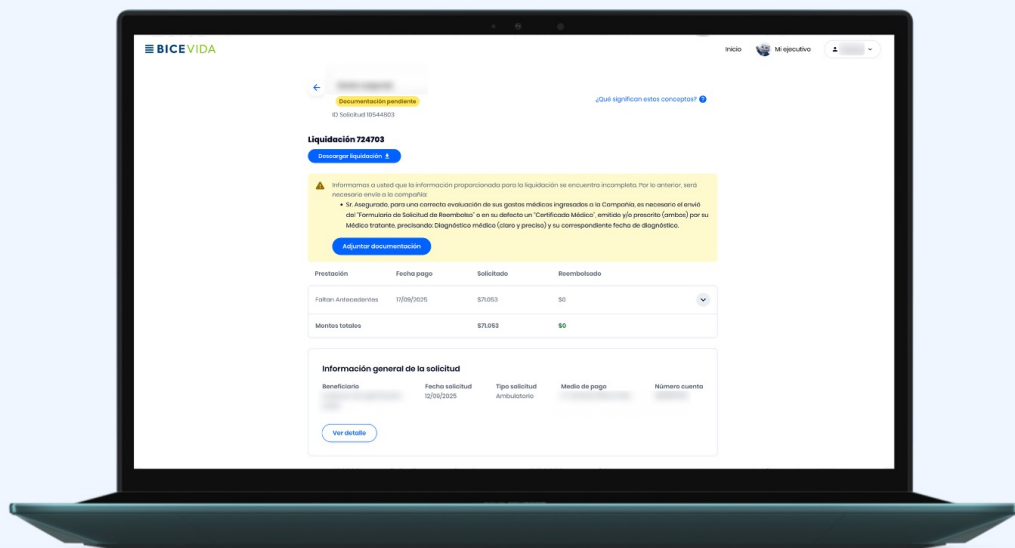
Documentación pendiente | Proceso de regularización

¿Cómo completar una solicitud con falta de antecedentes?

- Cuando el estado de un reembolso tiene la etiqueta **Doc. Pendiente**, quiere decir que la solicitud fue revisada por la compañía y se determinó que falta algún tipo de documento para aprobarla o rechazarla.
- Se envía un correo al asegurado, informando que faltan documentos para solicitar su reembolso.

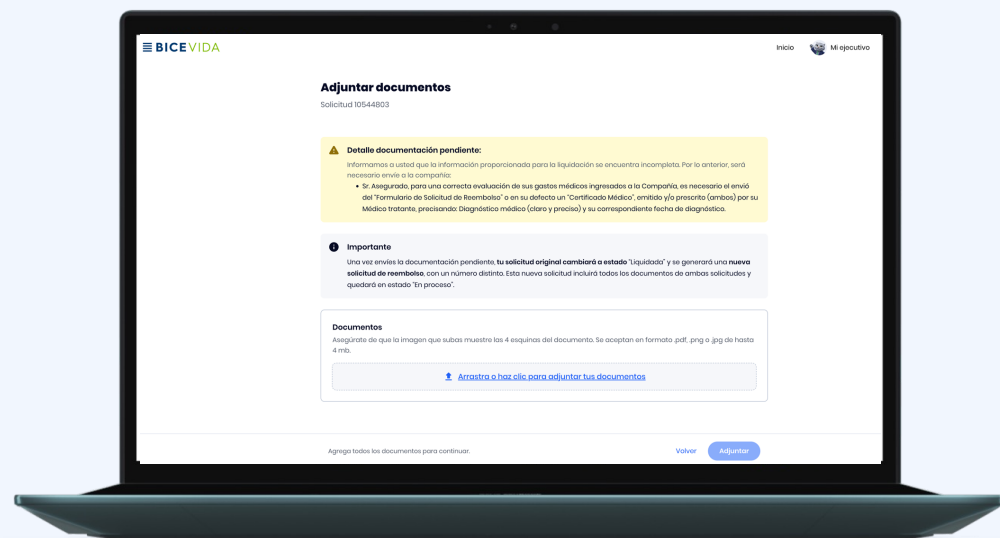
Paso a paso para completar la información pendiente

1. **Ingresar al Historial de Reembolsos:** Entrar a la Sucursal Virtual, seleccionar "Historial de reembolsos" e ir a la solicitud que tiene la etiqueta "Doc. Pendiente".
2. **Revisar el detalle de la solicitud:** Al hacer clic en la solicitud, se desplegará una nueva página con la alerta que especifica los documentos que faltan.
3. **Adjuntar documentos requeridos:** Usar el botón "Adjuntar documentación" para ir a la página donde se cargan los archivos solicitados.



Documentación pendiente | Proceso de regularización

¿Cómo completar una solicitud con falta de antecedentes?



4. Finalizar la carga de archivos: Cuando la documentación pendiente esté adjunta y bien cargada, aparecerá un mensaje de éxito.

Importante

El sistema cerrará la solicitud original, quedando en estado "Liquidada", y generará automáticamente una nueva solicitud, con un número distinto y en estado "En proceso". Esta nueva solicitud deberá estar resuelta en un plazo de 5 días hábiles para prestaciones ambulatorias y 7 días hábiles para prestaciones hospitalarias.

Agenda

01 **Objetivo**

02 **Solicitud de reembolso**

03 **Historial de reembolsos**

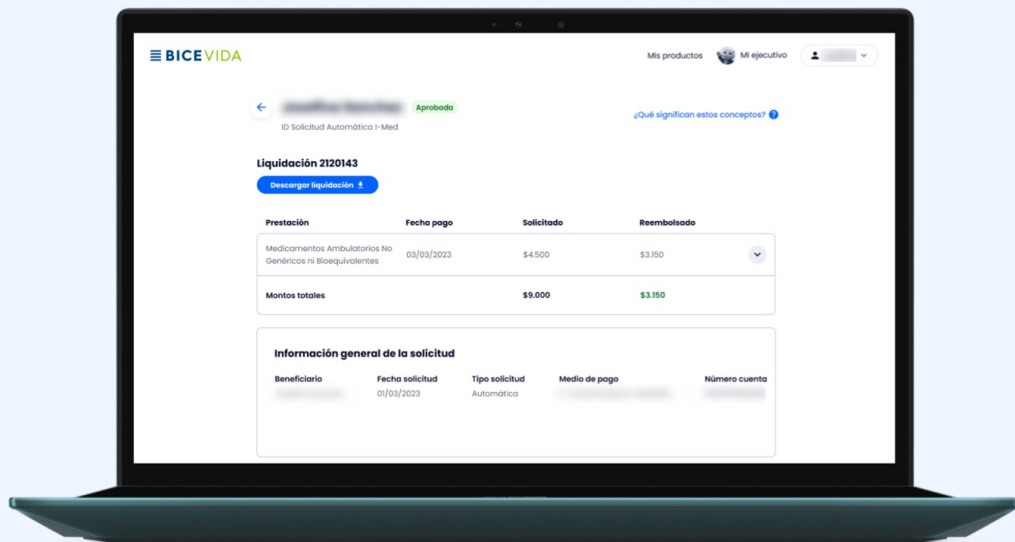
04 **Estados de un reembolso**

05 **Documentación pendiente**

06 **Detalle de solicitud**

Detalle de solicitud | Información general

Detalle de solicitud



Para ver más información de un reembolso, se debe acceder al detalle de solicitud.

Paso a paso para ver el detalle de una solicitud

1. **Ir al Historial de Reembolsos** y presionar sobre la solicitud que se quiera revisar.
2. **En la página de la solicitud**, se podrá ver el estado del reembolso, nombre y RUT del beneficiario, información de la póliza (como el número y tipo), la cuenta de destino para el pago del reembolso y los documentos cargados.
3. También se podrá **descargar el PDF de liquidación**.
4. **Usar el botón "Ver detalle"** para desplegar una vista con información específica del beneficiario y del seguro.