

Juzgado : 8° Juzgado Civil de Santiago
Rol : C-2361-2022
Cuaderno : Principal
Procedimiento : Especial para la Defensa del Interés Colectivo o Difuso de la Ley N°19.496
Caratulado : Servicio Nacional del Consumidor con Scotiabank Chile

En lo Principal: Solicitan aprobación de avenimiento. **En el Otrosí:** acredita personería.

S. J. L. en lo Civil de Santiago (8°)

Carolina González Venegas, ingeniera, Directora Nacional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor (el "SERNAC") asistida por el abogado José Luis Pismante Araos; y **Pedro Rencoret Gutiérrez**, abogado, en representación de Scotiabank Chile ("Scotiabank" o el "Banco", y todos juntos las "Partes"), en autos sobre procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores caratulado "**Servicio Nacional del Consumidor con Scotiabank Chile**", **Rol N°2361-2022**, cuaderno principal, a S.S. respetuosamente decimos:

Que, en atención al estado procesal de la presente causa y, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 inciso 8° y siguientes, y 53 B de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC"), con el fin de poner término al presente litigio y de precaver un conflicto eventual por los mismos hechos que los que han dado lugar a este proceso, las Partes alcanzaron el siguiente avenimiento (el "Acuerdo"), respecto del cual solicitamos la aprobación de S.S.

I. ANTECEDENTES

Con fecha 28 de marzo de 2022, SERNAC dedujo una demanda para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, de conformidad al procedimiento establecido en el párrafo 3° del título IV de la LPDC en contra de Scotiabank. En esta, a modo general, imputó al Banco (i) cobro por gestiones realizadas dentro de los 20 días desde el vencimiento de la deuda, (ii) los gastos de cobranza extrajudicial cobrados al consumidor no son reflejo de las gestiones efectivamente realizadas, (iii) los gastos de cobranza extrajudicial no son calculados correctamente, (iv) hostigamiento al consumidor en razón de las gestiones de cobranza y realización de gestiones de cobranza prohibidas por la ley, (v) no realización de gestión útil y no aplicación del descuento respectivo, (vi) no entrega de información exigida por la ley al momento de la gestión útil o de cobranza, (viii) no entrega de la información debida a los terceros que se constituyen como garantes del deudor, e (ix) inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos de adhesión.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/3FJYQQ-818>

Contestando el libelo, Scotiabank de manera resumida, afirmó (i) la plena conformidad de su política de cobranza extrajudicial a los principios y límites establecidos por la Ley N°19.496, en particular respecto del cobro de los topes legales dispuestos por el artículo 37 inciso 2°, (ii) que siempre se entrega a los consumidores toda la información exigida por la LPDC, y (iii) que no se ha incluido ninguna cláusula abusiva en los contratos, sino que estas están plenamente conformes con lo establecido por la doctrina y jurisprudencia nacional. Así, sostuvo que no existiría infracción a la LPDC en su actuar.

Luego, en el procedimiento de autos se citó a conciliación conforme con lo establecido en el artículo 52 inciso 9° de la LPDC, la que se dio por frustrada con fecha 19 de enero de 2023 (folio 61). Desde ese momento las Partes han tenido conversaciones amistosas en que han acercado las posiciones expuestas a lo largo de este proceso, arribando al presente avenimiento que se somete a aprobación del tribunal.

II. CUESTIONES PREVIAS

1. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL ARTÍCULO 53 B DE LA LPDC

Como se verá a lo largo de esta presentación, este avenimiento cumple todos los requisitos establecidos por el artículo 53 B de la LPDC para que S.S. pueda aprobarlo íntegramente:

- a) Se establece un conjunto de acciones destinadas a informar a los consumidores de la existencia de este acuerdo y sus términos más relevantes. En particular, el Banco deberá publicar el Acuerdo en su página web y en un diario de difusión nacional, en concordancia con lo ordenado por el artículo 54 de la LPDC.
- b) Los montos compensatorios responden a los criterios de universalidad, proporcionalidad y no discriminación arbitraria, beneficiando a un total de 61.546 consumidores por un monto de \$1.006.963.688 de pesos chilenos por concepto de restituciones, más 695,14 Unidades de Fomento por el grupo de hostigados y 0,15 UTM correspondiente al valor unitario del "costo del reclamo" cuyo número total se determinará según se detalla más adelante en este instrumento. El número definitivo de beneficiarios y los montos totales a pagar serán confirmados a través de un informe de auditoría externa, conforme a lo detallado en el presente documento.

Todas estas sumas serán pagadas directamente por Scotiabank, en la forma que se explicará en la Sección III.4.

- c) La etapa de implementación del avenimiento comenzará desde que quede firme o ejecutoriada la resolución de S.S. que apruebe este Acuerdo, contemplándose además plazos diferenciados y claros respecto de las distintas etapas que conforman este avenimiento.
- d) Se establece, además, una auditoría realizada por una empresa externa certificada por la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF") que valide el cumplimiento íntegro de este avenimiento.



2. NATURALEZA JURÍDICA DEL ACUERDO

El presente Avenimiento, alcanzado de conformidad con el artículo 53 B de la LPDC, en concordancia con el artículo 52 inciso 11° de la LPDC tiene el carácter de equivalente jurisdiccional, esto es, de sentencia definitiva, especialmente para efectos del artículo 54 de la LPDC.

Una vez ejecutoriado, producirá efectos *erga omnes* respecto de los consumidores a que se refiere.

En mérito de lo expuesto, resultan aplicables, también, el artículo 54 A sobre el contenido de los avisos, en aquella parte que sea pertinente, y los artículos 54 B, 54 C y 54 D en lo que refiere a la reserva de los derechos de los consumidores, todos de la LPDC.

III. TÉRMINOS DEL AVENIMIENTO

1. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL ACUERDO

Las Partes acuerdan que el presente avenimiento alcanza a la totalidad de los consumidores que se hayan visto afectados por alguna de las conductas imputadas por el SERNAC a Scotiabank en la demanda durante el periodo comprendido entre el 12 de mayo de 2020 y el 12 de mayo de 2022.

Según la información proporcionada por Scotiabank, el número total de consumidores afectados y, por ende, beneficiados por el presente acuerdo es de 61.546 (sesenta y un mil quinientos cuarenta y seis quinientos cuarenta y seis), respecto de los cuales procederán las restituciones e indemnizaciones conforme se expresa en lo sucesivo. El número definitivo de beneficiarios y los montos totales a pagar serán confirmados a través de un informe de auditoría externa, conforme a lo detallado en el presente documento.

2. DETERMINACIÓN DE LOS GRUPOS Y SUBGRUPOS DEL PRESENTE ACUERDO PARA COMPENSACIONES E INDEMNIZACIONES

Para efectos del presente Acuerdo, se establecen los siguientes grupos de compensaciones e indemnizaciones:

a. Grupo 1: Clientes y exclientes a quienes se les hayan realizado cobros por las gestiones de cobranza extrajudicial realizadas dentro de los primeros 20 días desde el vencimiento de la deuda, o clientes y exclientes sin gestión con cobros después de los 21 días de mora.

Este grupo comprende a 37.099 consumidores, a quienes se les restituirá el monto total concreto que se les haya cobrado indebidamente, por un total de \$837.150.965 pesos chilenos. Sin perjuicio de lo anterior, el monto concreto a pagar a este grupo quedará sujeto a lo que señale el informe de auditoría.

b. Grupo 2: Clientes y exclientes a quienes se les hayan cobrado montos por concepto de gastos de cobranza extrajudicial que impliquen superar el tope legal establecido por el artículo 37 inciso 2° de la LPDC.

Este grupo comprende a 3.883 consumidores, a quienes se les restituirá el monto total concreto que se les haya cobrado indebidamente, por un total de



\$15.034.383 de pesos chilenos. Sin perjuicio de lo anterior, el monto concreto a pagar a este grupo quedará sujeto a lo que señale el informe de auditoría.

c. Grupo 3: Clientes y exclientes a quienes no se les haya aplicado el descuento de 0,2 Unidades de Fomento ("UF") dispuesto por el artículo 37 inciso 2° de la LPDC por no haber realizado una gestión útil dentro de los primeros 15 días desde el vencimiento de la deuda.

Este grupo comprende a 25.654 consumidores, a quienes se les restituirá el monto total concreto que se les haya cobrado indebidamente, por un total de \$146.775.113 pesos chilenos. Sin perjuicio de lo anterior, el monto concreto a pagar a este grupo quedará sujeto a lo que señale el informe de auditoría

En particular, el monto que se restituirá dependerá del valor de cada cuota individualmente considerada respecto de la cual se haya debido realizar el descuento, por lo que, en caso de que el valor de la cuota sea menor a 0,2 UF, el monto de la restitución será equivalente al valor de la cuota.

d. Grupo 4: Clientes y exclientes a quienes involuntariamente se les hayan realizado gestiones de cobranza extrajudicial calificadas como de "hostigamiento" por el SERNAC.

Este grupo comprende a **6.831 consumidores¹**, a quienes se les compensará por las eventuales molestias que hayan podido sufrir como consecuencia de estas gestiones de cobranza extrajudicial, por un monto total de 695,14 Unidades de Fomento ("UF"). Sin perjuicio de lo anterior, el monto concreto a pagar a este grupo 4 quedará sujeto a lo que señale el informe de auditoría. Este monto se desglosa de la siguiente manera:

- a) Clientes y exclientes a quienes, con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.320, se le hubiera realizado 6 gestiones de cobranza extrajudicial en una semana: se identificaron 1.533 consumidores en esta categoría, a quienes se les indemnizará con 0,12 UF por cada uno, para un total de 183,96 UF.
- b) Clientes y exclientes a quienes, con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.320, se le hubiera realizado 7 o más gestiones de cobranza extrajudicial en una semana: se identificaron 739 consumidores en esta categoría, a quienes se les indemnizará con 0,15 UF por cada uno, para un total de 110,85 UF.
- c) Clientes y exclientes a quienes, con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.320, se le hubiera realizado uno o más contactos efectivos a la semana: se identificaron 4.123 consumidores en esta categoría, a quienes se les indemnizará con 0,09 UF por cada uno, para un total de 371,07 UF.
- d) Clientes y exclientes a quienes, con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.320, se le hubiera realizado más de dos gestiones virtuales a la semana: se identificaron 532 consumidores en esta categoría, a

¹ Pueden existir consumidores que estén en 2 grupos.



quienes se les indemnizará con 0,055 UF por cada uno, para un total de 29,26 UF.

Cabe precisar que existe un conjunto de consumidores que se encuentra comprendido en todos los grupos anteriores, conjunto que no se puede separar para efectos de los datos expuestos en esta cláusula del Acuerdo, pero que se encuentra singularizado con los datos de identificación de cada consumidor en particular, en la base de datos que envió el Banco al Sernac en carácter de reservado el 01 de agosto de 2025. Así las cosas, la suma de los montos a restituir para los consumidores del grupo 1, más los consumidores del grupo 2 y los del grupo 3 totaliza \$1.006.963.688 tomando en cuenta las consideraciones que a continuación serán explicadas. Sin perjuicio de lo anterior, es importante indicar que cada restitución hecha a cada uno de los consumidores beneficiados por este acuerdo corresponde a una sola transferencia de dinero y que este monto corresponde a la restitución correspondiente a lo descrito en el grupo 1, grupo 2 y/o grupo 3 y que la desagregación de cada uno de los montos carece de valor informativo ya que un consumidor podría haber experimentado las conductas descritas en un grupo, o dos conductas o incluso las tres; por lo anterior, los consumidores beneficiados por las restituciones corresponden a 56.170 a los que hay que sumar aquellos 6.831 consumidores hostigados que podrían, o no, estar recibiendo una restitución además de la compensación correspondiente por el hostigamiento descrito.

Junto con lo anterior, las Partes han acordado que todos los consumidores que formen parte de alguno de los grupos individualizados y les corresponda percibir una compensación, ésta nunca será inferior a \$1.000 pesos. Así, por ejemplo, si por aplicación de los criterios antes expuestos a un consumidor le corresponde recibir una compensación por un valor que esté entre \$1 y \$999, el monto que se le compensará será \$1.000. Se calcula que existe un universo aproximado de 13.069 consumidores que se encontraban en la situación de recibir menos de \$1000.- pesos. El número exacto de consumidores en esta situación se comprobará con una auditoría posterior, de acuerdo a lo señalado más adelante.

A su turno, si el monto correspondiente fuese igual o superior a \$1.000, recibirá el valor que corresponda conforme al acuerdo.

Con todo, el universo total de consumidores afectados a lo indicado en el presente instrumento, con sus respectivos montos ascienden a:

Tipo	Número de clientes	Monto total	Monto compensación (UF)
Restituciones superiores a \$1.000	48.477	\$993.894.688	669,38
Restituciones inferiores a \$1.000	13.069	\$13.069.000	25,76
Total general	61.546	\$1.006.963.688	695,14 ²

² El valor de la UF indicado en la tabla es de \$39.485,65 correspondiente al 1ro de octubre del 2025



Sin perjuicio de lo indicado en esta Sección, las Partes dejan expresa constancia que, atendido que las restituciones varían caso a caso respecto de los consumidores que forman parte de cada grupo o subgrupo, los montos indicados podrían sufrir leves variaciones, las que, en cualquier caso, tendrán que ser justificadas y sometidas a la auditoría que se señala en la Sección III.7 de esta presentación

d. Grupo 5: Consumidores, clientes y exclientes que hubieran resultado afectados por la supuesta infracción relativa a la falta de definición de los conceptos de (i) avalista, (ii) fiador, y (iii) codeudor solidario en la ficha de Tercero Garante, en virtud de lo dispuesto por el artículo 17 J de la LPDC.

Las condiciones para acceder a esta compensación son las siguientes: (i) el universo potencial se determinará en base a los reclamos indemnizables existentes en la base Sernac y/o del Banco realizados dentro del marco temporal del acuerdo; (ii) Scotiabank analizará el tenor del reclamo, el cual debe tener su causa inmediata y tratar en concreto acerca de un defecto o falla en la información entregada respecto de la ficha de aval y/o fiador y codeudor solidario; (iii) quien reclama debe ser el consumidor titular del crédito y no el tercero garante.

Este grupo busca beneficiar a (i) aquellos consumidores titulares del crédito, que (ii) hayan realizado un reclamo mediante el SERNAC, por (iii) haber resultado afectados de manera directa e inmediata por la falta de definición mencionada anteriormente.

La determinación del monto total a compensar y del universo de consumidores comprendidos dentro de este grupo se realizará bajo el mismo procedimiento establecido para el costo del reclamo, tratado en la Sección III.3 posterior.

e. Grupo 6: Consumidores, clientes y exclientes que hubieran resultado afectados por la supuesta infracción relativa a la no entrega de la información exigida por el artículo 37 inciso 6° de la LPDC al realizar la cobranza extrajudicial.

Este grupo busca beneficiar a (i) aquellos consumidores titulares del crédito, que (ii) hayan realizado un reclamo mediante el SERNAC o el Banco, por (iii) haber resultado afectados de manera directa e inmediata por la no entrega de la información exigida por el artículo 37 inciso 6° de la LPDC.

La determinación del monto total a compensar y del universo de consumidores comprendidos dentro de este grupo se realizará bajo el mismo procedimiento establecido para el costo del reclamo, tratado en la Sección III.3 posterior.

3. COSTO DEL RECLAMO

Se compensará a aquellos consumidores que hubiesen efectuado reclamos por alguna de las conductas imputadas por SERNAC entre el 12 de mayo de 2020 y el 12 de mayo de 2022, sin distinción del medio a través del cual se presentó, por concepto de las gestiones y el tiempo que destinó a ello.



El monto de la indemnización corresponderá a 0,15 UTM por reclamo. Para la determinación del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

Para efectos de determinar el universo de consumidores comprendidos, el Departamento de Juicios Colectivos del SERNAC remitirá a Scotiabank la base de reclamos para el periodo indicado previamente dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a que se certifique que la resolución de S.S. que apruebe este avenimiento quede firme o ejecutoriada.

Una vez que se verifique dicha remisión, el Banco tendrá un plazo de 20 días hábiles administrativos para validar la base de datos y realizar sus observaciones a SERNAC. Luego de esto, Scotiabank deberá realizar el pago de la compensación en un plazo de 90 días corridos, dependiendo la modalidad de esta de si el consumidor es cliente del Banco o no.

4. PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE LAS COMPENSACIONES

El pago de todas las indemnizaciones y restituciones en favor de los consumidores beneficiarios del presente Acuerdo se materializa en un plazo de 90 días corridos contados desde que se certifique que la resolución de S.S. que apruebe el avenimiento quedó firme o ejecutoriada. En concreto, el pago se realizará de la siguiente forma:

- a) Tratándose de clientes o exclientes que a la fecha del pago mantengan deudas vencidas impagas con Scotiabank, el monto al que tengan derecho en virtud de este avenimiento se compensará con el adeudado al Banco.
- b) En el caso de que, habiendo operado la compensación señalada en el punto anterior, el cliente vigente mantenga algún tipo de saldo a su favor, se le realizará una transferencia electrónica directa a la cuenta que tenga registrada en la base de datos de Scotiabank.
- c) En el caso de que, habiendo operado la compensación del punto a), el excliente del Banco mantenga algún tipo de saldo a su favor, recibirá el pago a través de un vale vista electrónico que puede ser retirado en cualquier sucursal de Scotiabank.
- d) Clientes del banco sin deuda vencida recibirán el pago mediante transferencia electrónica a la cuenta que el cliente tenga con Scotiabank; y
- e) Ex clientes del banco sin deuda vencida recibirán el pago a través de vales vistas electrónicos que podrán ser retirados en cualquier sucursal de Scotiabank.

5. PAGO A BENEFICIO FISCAL

Únicamente para poner término al conflicto, y sin que represente ningún tipo de admisión de responsabilidad, Scotiabank acuerda pagar la suma de 100 Unidades Tributarias Mensuales ("UTM") a beneficio fiscal. La determinación del valor de la UTM se realizará tomando en consideración el valor correspondiente al mes en que deba realizarse su pago.



El pago se efectuará en la Tesorería General de la República dentro de los 90 días corridos contados desde la fecha en que se certifique que la resolución que apruebe el avenimiento quede firme o ejecutoriada, de lo cual se dará cuenta al Tribunal dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes de que se haya realizado.

6. CESE DE LA CONDUCTA Y AJUSTE DE CLÁUSULAS IMPUGNADAS

En su libelo, el SERNAC imputó a Scotiabank (i) cobrar a sus clientes sumas no permitidas por el artículo 37 inciso 2° de la Ley N°19.496 por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, ya que cobra más que el costo efectivo de cada gestión realizada, (ii) incluir cláusulas abusivas, como lo es la aceleración de los créditos de manera extrajudicial, (iii) no definir adecuadamente la figura de avalista, fiador o codeudor solidario en la ficha de Tercero Garante, en infracción de lo dispuesto en el artículo 17 J de la LPDC; y (iv) no comunicar al cliente toda la información que ordenada por el artículo 37 inciso 6° de la LPDC al realizar las gestiones de cobranza extrajudicial .

Frente a esto, Scotiabank manifestó en su contestación que (i) el único límite que impone el artículo 37 inciso 2° de la LPDC al valor de los gastos de cobranza extrajudicial que se pueden cobrar es no superar los porcentajes que se definen en la misma norma, de tal manera que no existe incumplimiento alguno por cobrar los máximos legales; (ii) las cláusulas de exigibilidad anticipada o de aceleración no son ilegales sino que, al contrario, han sido aceptadas por la mayoría de la doctrina y jurisprudencia nacional; (iii) que la información que contiene la ficha de Tercero Garante recoge adecuadamente las distintas figuras de terceros que pueden intervenir en contratos con el Banco; y (iv) que no se ha dictado a la fecha el Reglamento de Cobranza Extrajudicial,

Para efectos de llegar a este Acuerdo, y con la finalidad de cesar en las conductas imputadas, Scotiabank se compromete a modificar sus políticas de cobranza extrajudicial y a adecuar las cláusulas de sus contratos de la manera que se describe a continuación:

a. Adecuación del sistema de cobranza extrajudicial.

Scotiabank acepta modificar tanto sus políticas internas de cobro de los gastos de cobranza extrajudicial como las cláusulas de los distintos productos financieros que se refieran a ello una vez entre en vigencia el Reglamento de Cobranza Extrajudicial que debe dictar el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, con estricta sujeción a las condiciones, términos y plazos que allí se establezcan.

b. Nueva redacción de cláusula de aceleración.

Scotiabank modificará la redacción de la cláusula denominada "*Interés penal y exigibilidad anticipada por retardo*", de manera de dar seguridad tanto al Banco como al cliente deudor de que el ejercicio de la aceleración o exigibilidad anticipada del crédito moroso sea judicial, garantizando así que el deudor cuente con las herramientas de defensa proporcionadas por el sistema procesal

El tenor actual de la cláusula es el siguiente:



"Interés penal y exigibilidad anticipada por retardo: En caso de mora o simple retardo en el pago de todo o parte de una cualquiera de las cuotas del crédito, el Banco cobrará la tasa de interés máxima convencional fijada por la autoridad a la fecha de otorgamiento del crédito y suscripción del pagaré, a menos que la que rija durante la mora o retardo sea superior, en cuyo caso se cobrará esta última.

Asimismo, en este evento, transcurridos 20 días desde la mora o simple retardo, el Banco quedará facultado para exigir anticipadamente el pago del total de lo adeudado, el que se considerará de plazo vencido para todos los efectos legales, capitalizándose los intereses devengados hasta la mora o simple retardo y, desde ese momento, el total de la obligación devengará el mismo interés penal señalado precedentemente.

Si la obligación de que da cuenta el presente pagaré es igual o inferior a UF 200 de capital, el Banco queda facultado para exigir anticipadamente el pago del total de lo adeudado, una vez transcurridos 60 días corridos contados desde la mora o simple retardo en el pago."

La cláusula modificada será del siguiente tenor (se resalta la parte modificada con subrayado):

"Interés penal y exigibilidad anticipada por retardo: En caso de mora o simple retardo en el pago de todo o parte de una cualquiera de las cuotas del crédito, el Banco cobrará la tasa de interés máxima convencional fijada por la autoridad a la fecha de otorgamiento del crédito y suscripción del pagaré, a menos que la que rija durante la mora o retardo sea superior, en cuyo caso se cobrará esta última.

Asimismo, en este evento, transcurridos 20 días desde la mora o simple retardo, el Banco quedará facultado para exigir anticipadamente y de manera judicial, el pago del total de lo adeudado, el que se considerará de plazo vencido para todos los efectos legales, capitalizándose los intereses devengados hasta la mora o simple retardo, y desde ese momento, el total de la obligación devengará el mismo interés penal señalado precedentemente.

Si la obligación de que da cuenta el presente pagaré es igual o inferior a UF200 de capital, el Banco quedará facultado para exigir anticipadamente y de manera judicial, el pago del total de lo adeudado, una vez transcurridos 60 días corridos contados desde la mora o simple retardo en el pago."

Esta cláusula será incorporada en los contratos que Scotiabank entrega a sus clientes para los diversos productos financieros en un plazo de 6 meses desde que se certifique que la resolución de S.S. que apruebe este Acuerdo quede firme o ejecutoriada.

c. Nueva ficha de Tercero Garante.

Scotiabank, a modo de cesación de la conducta imputada en el libelo, propondrá a SERNAC una nueva redacción de la ficha del Tercero Garante que recoja de manera más detallada las diferencias entre el (i) aval y (ii) el fiador y codeudor solidario en un plazo de 20 días hábiles administrativos desde que se certifique que la resolución de S.S. que apruebe este Acuerdo quede firme o ejecutoriada.



A su vez, el SERNAC tendrá un plazo de 40 días hábiles administrativos desde que se remita la propuesta para dar su aprobación o remitir las observaciones correspondientes, las que deberán ser integradas por el Banco.

Una vez recibida la retroalimentación señalada, Scotiabank dispondrá de 6 meses para modificar la ficha de Tercero Garante en todos los productos financieros que corresponda. En caso de que Scotiabank tenga reparos con las observaciones del Servicio, deberá proponer una redacción alternativa en un plazo de 20 días hábiles. Cualquier diferencia que exista entre las partes respecto de esta, deberá ser resuelta de mutuo acuerdo en un plazo no mayor a 60 días hábiles y, además, en la redacción de la ficha del tercero garante que en definitiva se adopte de consuno, se deberá tener en especial consideración que aquella deberá proporcionar información diferenciada para los terceros que se obligan a través de garantías personales, tales como avalistas, fiadores y codeudores solidarios, teniendo en cuenta que hay casos en que los clientes tienen más de una de las calidades. Teniendo presente que al tratarse de tres cauciones personales distintas—unas más inflexibles que otras para el tercero que entrega la garantía—, esa información debiera ser diferente para cada caso—para los deberes y responsabilidades del fiador, los del avalista y los del codeudor solidario—, dependiendo de la calidad en la que concurra el tercero.

En todo momento, las partes mantienen a salvo sus derechos y acciones legales, reservándose ambas partes el derecho de interponer las acciones legales o administrativas pertinentes en caso de no lograrse una solución consensuada, todo lo anterior según lo indicado en el Numeral 11. Finiquito y Reserva de acciones de este acuerdo.

d. Nuevo modelo de comunicación de información en correspondencia con el artículo 37 inciso 6° de LPDC.

Scotiabank, a modo de cesación de la conducta imputada en el libelo, propondrá a SERNAC (i) un nuevo modelo de comunicación para aquellos casos en que se envíen cartas físicas o correos electrónicos como parte de las gestiones de cobranza extrajudicial y (ii) la redacción de un nuevo *script* para llamadas telefónicas que incorpore las exigencias de entrega de información previstas en el artículo 37 inciso 6° de la LPDC. Todo lo anterior deberá ser realizado en un plazo de 20 días hábiles administrativos desde que se certifique que la resolución de S.S. que apruebe el avenimiento quede firme o ejecutoriada.

A su vez, el SERNAC tendrá un plazo de 40 días hábiles administrativos desde que se remita la propuesta para dar su aprobación o remitir las observaciones correspondientes, las que deberán ser integradas por el Banco.

Una vez recibida la retroalimentación señalada, Scotiabank dispondrá de 12 meses para poner en ejercicio este nuevo modelo de comunicación. En caso de que Scotiabank tenga reparos con las observaciones del Servicio, deberá proponer una redacción alternativa en un plazo de 20 días hábiles. Cualquier diferencia que exista entre las partes respecto de esta, deberá ser resuelta de mutuo acuerdo en un plazo no mayor a 60 días hábiles.

En todo momento, las partes mantienen a salvo sus derechos y acciones legales, reservándose ambas partes el derecho de interponer las acciones legales o



administrativas pertinentes en caso de no lograrse una solución consensuada, todo lo anterior según lo indicado en el Numeral 11. Finiquito y Reserva de acciones de este acuerdo.

e. Cláusula general de cese de la conducta

El proveedor se compromete a cesar en la comisión de las conductas denunciadas en la demanda con la salvedad de lo indicado respecto a la entrada en vigor del Reglamento sobre Cobranza Extrajudicial.

7. AUDITORÍA EXTERNA Y ACREDITACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

El cumplimiento del Acuerdo por parte de Scotiabank será certificado por una empresa de auditoría externa certificada, independiente, imparcial y de conocido prestigio, debiendo seleccionar el Banco de entre aquellas incluidas en el registro de auditores de la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF"). Dicha empresa no debe haber sido condenada, sancionada o estar siendo objeto de investigaciones por irregularidades en la revisión y estudio de estados financieros de sus clientes.

El informe de auditoría externa deberá acreditar el cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos y las actividades comprometidas en el presente Acuerdo. Se deberá coordinar previa y oportunamente, con el Departamento de Investigación Económica de SERNAC o el que lo sustituya en el futuro, los términos de los referidos informes de auditoría y del informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente. El informe de la auditoría se entregará a más tardar el 1 de marzo de 2027, salvo en lo establecido respecto del remanente, en cuyo caso se estará a los plazos establecidos en la Sección III.8 siguiente.

8. DESTINO DEL REMANENTE

Cumplida cada una de las etapas del Acuerdo y transcurridos dos años desde el cumplimiento del plazo del proceso íntegro de pago al que alude la sección III.4, los montos que no hayan sido reclamados ni cobrados por los consumidores beneficiarios caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares.

En tal caso, Scotiabank enterará las cantidades correspondientes al Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores, previsto en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, el Banco tendrá un plazo adicional de 60 días corridos para remitir un informe de auditoría complementario determinando la formación del remanente, la fecha de su determinación y, el monto de estos dineros. Por su parte, Scotiabank tendrá un plazo de 90 días corridos para enterar el pago del saldo en la cuenta que SERNAC le informe.



9. COMUNICACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL ACUERDO

El SERNAC informará a los consumidores del presente Acuerdo, a través de los medios que estimen más idóneos para tales efectos, a fin de que aquellos tomen conocimiento de sus términos y de sus derechos.

Por su parte, Scotiabank se compromete, a su costo, a:

- a) Efectuar dos publicaciones del extracto de este acuerdo en un diario de circulación nacional que tenga formato físico y electrónico, con un intervalo no inferior a tres días ni superior a cinco, dentro de los 10 días contados desde la fecha en que se certifique que la resolución que aprueba este Acuerdo quede firme o ejecutoriada, en cumplimiento de lo prescrito en los artículos 52 inciso 10°, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPDC. El texto del aviso será previamente validado por el SERNAC.
- b) Informar el contenido del acuerdo en la página web del Banco, incluyendo un banner o link donde los consumidores, con solo ingresar su RUT, puedan verificar si les corresponde o no algún monto por devolución o compensación y el procedimiento de pago.
- c) Enviar a los consumidores, sean o no clientes actuales, un correo electrónico dirigido a la dirección de correo que actualmente tenga registrada en su base de datos, informando a sus clientes de la existencia de este Acuerdo y su contenido esencial.

10. RESERVA DE DERECHOS

El presente Avenimiento beneficiará a todos los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda de autos, que forman parte de los grupos o subgrupos señalados precedentemente y del universo de consumidores descritos anteriormente en este Acuerdo, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPDC.

Para lo anterior, es necesario que S.S apruebe el presente Acuerdo, conforme lo dispone el artículo 52 inciso 10, 53 B y 54 de la LPDC y ordene las publicaciones de rigor.

11. FINIQUITO Y RESERVA DE ACCIONES

Por este acto, las Partes comparecientes vienen en otorgarse el más amplio, completo, mutuo y definitivo finiquito respecto de las acciones que pudiesen emanar de los hechos objeto de estos autos, salvo por los derechos o acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente acuerdo y/o respecto de cualquier derecho o acción que pudiese corresponder por hechos distintos que configuren eventuales infracciones o incumplimientos a la LPDC y/o cualquier otra norma de protección de los derechos de los consumidores en que pudiese incurrir el Banco en el futuro. El Sernac se reserva el derecho de ejercer las acciones que le franquea la ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPDC y de toda otra norma que diga relación con los derechos de los consumidores, según sea el caso.



12. DECLARACIÓN

Scotiabank declara que el presente Acuerdo no implica en caso alguno un reconocimiento de responsabilidad en los hechos que el SERNAC le atribuye. En este sentido, nada de lo expresado en él puede ser interpretado como una asunción de responsabilidad de su parte.

13. COSTAS

Se deja constancia que SERNAC no ha percibido costas personales ni procesales con ocasión de la celebración del presente avenimiento. Cada una de las partes asumirá sus propias costas.

14. LEYES COMPLEMENTARIAS: LEY N°20.285 Y LEY N°19.628

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como, asimismo, por las normas contenidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

15. DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con la única y exclusiva finalidad de proceder al pago del "costo del reclamo" y de las compensaciones estipuladas en el capítulo III número 2 literales f) y e) de este Acuerdo, el SERNAC remitirá a Scotiabank copia de los reclamos recibidos. A su vez, con la única y exclusiva finalidad de que se realice la auditoría acordada en el punto N°7 anterior, Scotiabank remitirá a la empresa auditora correspondiente la información que sea necesaria para poder acreditar el completo cumplimiento de este acuerdo.

La información que se le proporcionará a Scotiabank contiene datos personales de terceros, los que podrán ser utilizados por la empresa o por las empresas que sean designadas para las auditorías contempladas en este Avenimiento, con la exclusiva finalidad recién indicada.

En consecuencia, ni Scotiabank ni las empresas de auditoría podrán tratar los datos personales transmitidos por el SERNAC para fines distintos a la ejecución de este Acuerdo, ni divulgar la misma y/o entregarla a terceros, por cualquier causa, siendo de su absoluta responsabilidad disponer de todos los medios necesarios para este fin.

En particular, Scotiabank deberá impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto. Esta prohibición no cesa con el término de este juicio colectivo.

Transcurridos los plazos correspondientes, Scotiabank procederá a la eliminación de la información que le fue remitida por el SERNAC adoptando para ese efecto la debida diligencia que permita mantener la seguridad de esta y evitar brechas de seguridad, en los términos que establece la Ley N° 19.628 sobre Protección



de la vida privada, lo que deberá ser acreditado mediante la certificación correspondiente.

16. ORIENTACIÓN PARA CONSUMIDORES

El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el siguiente acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial como en su call center: 800700100, y en su página web www.sernac.cl.

17. CÓMPUTO DE LOS PLAZOS

Los plazos establecidos en el presente instrumento serán computados en días hábiles administrativos³, salvo cuando se manifieste expresamente lo contrario.

Asimismo, se entenderá que queda firme o ejecutoriada la resolución de aprobación del presente Acuerdo, desde que se emita el certificado de ejecutoriedad por parte del Sr. Secretario del Tribunal o de quién corresponda.

En todo caso, si el día en que ha de principiarse y/o terminarse la implementación y cada una de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 52 inciso 8º y siguientes, 53 letra B, 54, 54 A, 54 C y 54 D de la Ley Nº19.496, y demás disposiciones legales que resulten pertinentes,

A S.S. RESPETUOSAMENTE PEDIMOS: Tener por presentado este avenimiento, aprobarlo dentro de sus facultades legales por conformarse a las normas de protección de los derechos de los consumidores, no ser contrario a derecho ni arbitrariamente discriminatorio, otorgarle el carácter de sentencia ejecutoriada y, en consecuencia, ordenar que se efectúen las publicaciones en la forma dispuesta en el inciso 3º del artículo 54 de la LPDC, a fin de poner este acuerdo en conocimiento de los consumidores.

OTROSÍ: Hacemos presente a S.S. que la facultad de **Carolina González Venegas** para representar legalmente al Servicio Nacional del Consumidor en calidad de Director Nacional Subrogante, consta en el decreto de nombramiento NºDEXE202500189, de fecha 30 de septiembre de 2025, emitido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece nuevo orden de subrogación del cargo de Director/a Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y deja sin efecto Decreto Exento DEXE202500187, publicado en el Diario Oficial, con fecha martes 13 de octubre de 2025, cuya copia se acompaña, con citación. La personería de José Luis Pismante Araos consta en escritura pública de fecha 10 de octubre de 2025, otorgada en la Notaría de Santiago de don Juan Ignacio San Martín Schröder, documento que acompañamos con citación. Asimismo, la personería de don **Pedro Rencoret Gutiérrez** para representar a Scotiabank Chile consta en la escritura pública fecha 18 de mayo


³ Son días inhábiles los sábados, domingos y festivos.



de 2022, otorgada en la Trigésimo Cuarta Notaría de Santiago de don Eduardo Diez Morello bajo el repertorio N°7961/2022, acompañada a folio 12.

POR TANTO,

A S.S. RESPETUOSAMENTE PEDIMOS: Tener presente, para todos los efectos legales, las personerías señaladas y por acompañados los documentos, con citación.

Powered by  Firma electrónica avanzada
PEDRO IGNACIO RENCORET
GUTIERREZ
2026.01.29 09:28:12 -0300

