

JUZGADO : 16° Juzgado Civil de Santiago.
ROL : C-1912-2023.
CUADERNO : Principal.
PROCEDIMIENTO : Especial para la Defensa del Interés Colectivo o Difuso de la Ley N° 19.496.
CARATULADO : Servicio Nacional del Consumidor con HDI Seguros S.A.

EN LO PRINCIPAL: SOLICITA APROBACIÓN DE ACUERDO CONCILIATORIO;
EN EL OTROSÍ: ACREDITA PERSONERÍA.

S. J. L. EN LO CIVIL DE SANTIAGO (16°)

ANDRÉS EUGENIO HERRERA TRONCOSO, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante el "SERNAC") y **RODRIGO DÍAZ DE VALDÉS BALBONTÍN**, abogado, en representación de HDI Seguros S.A. (en adelante "HDI"), en autos sobre procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, caratulados "Servicio Nacional Del Consumidor con HDI Seguros S.A.", Rol C-1912-2023, cuaderno principal, en procedimiento para la protección del Consumidores (en adelante, también LPDC o Ley N° 19.496), a SS. 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, 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 y, lo que las partes han expuesto en sus escritos de demanda y contestación, el SERNAC y HDI, alcanzaron el siguiente acuerdo conciliatorio y respecto del cual, solicitamos vuestra aprobación.

I. SOBRE EL ACUERDO CONCILIATORIO SOMETIDO A APROBACIÓN JUDICIAL.

Los hechos que motivan la discusión de autos y, en consecuencia, este Acuerdo, dicen relación con la entrada en vigencia de la Ley N°21.170, publicada en el Diario Oficial el 26 de julio de 2019 (en adelante también como "Ley Antiportonazo") y lo dispuesto en su artículo 4°, que establece que "*En la*



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/ONQUCV-415>

contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados, las aseguradoras incluirán, sin cobro adicional la entrega de dispositivos GPS, los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo". En particular, SERNAC alegó conductas que significaban una infracción a las normas de la LPDC, en relación con dicho artículo, respecto a la entrega de dispositivo GPS a consumidores que contrataron o renovaron pólizas de seguro para vehículos motorizados con HDI.

El Acuerdo que se somete a aprobación de S.S., cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 53 B de la LPDC, conforme al cual los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplan la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán cumplir con ciertos elementos mínimos, consistentes en:

- a) Establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo de las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente;
- b) Designar a un tercero independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde.
- c) Establecer un plazo durante el cual las diligencias referidas deberán ejecutarse.
- d) Un método para verificar el cabal cumplimiento del acuerdo que se somete a su conocimiento.

Los presupuestos básicos que establece la disposición citada se cumplen cabalmente, dado que:

- a) Acciones destinadas a informar a los consumidores:
 - i. Una "campaña de contactabilidad" para la entrega de los dispositivos GPS, la que estará dirigida a todos y a cada uno de los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, entendiéndose por tales a quienes figuran como asegurados en las pólizas, con el objetivo de entregar el dispositivo GPS a que tiene derecho el consumidor, en los términos del artículo 4 de la Ley N°21.170.

Dicha campaña de contactabilidad tendrá una duración de 12 meses, y contempla acciones tales como el envío de correos electrónicos a los consumidores e información en la página web del proveedor (Acápites 6 del Acuerdo).



- ii. La publicación de 2 avisos; uno en el Diario Oficial y otro en un diario electrónico nacional, en los términos indicados en el artículo 54 de la LPDC (Acápito 5 del acuerdo), en cumplimiento de la debida publicidad del acuerdo.
- b) Los montos compensatorios responden a los criterios de universalidad, proporcionalidad y no discriminación arbitraria, beneficiando a un universo total de 251.477 consumidores por un monto de 771.016.800 millones de pesos (Acápito 1 del acuerdo) más la suma correspondiente del “costo del reclamo” (Acápito 2 del acuerdo). Estos serán pagados directamente por HDI:
- i. Tratándose de consumidores que formen parte de los grupos N°1 (sub grupos 1-A, 1-B, 1-C y 1-D) y N°2, tienen asociados la entrega de sumas de dinero en efectivo a través de transferencia bancaria.
 - ii. Tratándose de la compensación por “Costo del reclamo”, el pago se hará del mismo modo, con la entrega de una suma de dinero en efectivo a través de una transferencia bancaria.
- c) La etapa de implementación del Acuerdo comenzará transcurridos **35 días corridos**, contados desde que quede firme y ejecutoriada la resolución de aprobación del presente acuerdo, y se contemplan plazos diferencias y claros respecto de las distintas etapas que contempla la implementación.
- d) El acuerdo contempla, asimismo, un proceso de auditoría externa para certificar el cabal cumplimiento del acuerdo que se somete a su conocimiento (Acápito 8 del acuerdo).

II. ACUERDO CONCILIATORIO.

1. Determinación de los Grupos y Subgrupos del presente Acuerdo y compensaciones.

Para efectos del presente acuerdo, se establecen los siguientes grupos de compensaciones.

Grupo 1: clientes y exclientes que, habiendo contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados en el periodo que va entre el 26 de julio de 2019 y el 1 de diciembre de 2022¹, no hayan recibido un dispositivo GPS.

¹ Fecha en la cual entró en vigencia las medidas contempladas en la “Directiva N° 3 de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado. Procedimiento de entrega de GPS Ley 21.170”, dictada el 15 de junio de 2022, por el Consejo de Autorregulación Seguros de Chile.



El acuerdo considera los siguientes subgrupos de consumidores afectados, y alternativas de compensación:

- **Grupo 1-A:** clientes y exclientes que no habiendo recibido dispositivo GPS ni sufrido el robo de su vehículo durante el período de tiempo opten por recibir el dispositivo GPS.
Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero (a través de transferencia bancaria, previa entrega de datos), que contempla una base inicial de \$2.200, aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación de la póliza hasta el 1 de diciembre de 2022, con tope total de \$4.800.
- **Grupo 1-B:** clientes y exclientes que no habiendo recibido dispositivo GPS ni sufrido el robo de su vehículo durante el período de tiempo opten por postergar la recepción el dispositivo GPS.
Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero (a través de transferencia bancaria, previa entrega de datos), que contempla una base inicial de \$2.200, aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación de la póliza hasta el 1 de diciembre de 2022, con tope total de \$4.800.
- **Grupo 1-C:** clientes y exclientes que no habiendo recibido dispositivo GPS hayan sufrido el robo de su vehículo durante el período de tiempo opten por recibir el dispositivo GPS.
Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero (a través de transferencia bancaria, previa entrega de datos), que contempla una base inicial de \$4.200, aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación de la póliza hasta el 1 de diciembre de 2022, con tope total de \$9.600.
- **Grupo 1-D:** clientes y exclientes que no habiendo recibido dispositivo GPS hayan sufrido el robo de su vehículo durante el período de tiempo opten por postergar la recepción el dispositivo GPS.
Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero (a través de transferencia bancaria, previa entrega de datos), que contempla una base inicial de \$4.200, aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación de la póliza hasta el 1 de diciembre de 2022, con tope total de \$9.600.

La propuesta sobre este punto abarca un número de 251.001 asegurados, y compensaciones por un monto en dinero equivalente a \$768.732.000 pesos (setecientos sesenta y ocho millones, setecientos treinta y dos mil pesos).



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/ONQUCV-415>

Exclusiones: se excluyen de los anteriores grupos a aquellos asegurados que fueron destinatarios de campañas y acciones directas de HDI a fin de informar activamente sobre la disponibilidad del dispositivo GPS² y los medios para recibirlos³.

También se excluyen de los anteriores grupos a las nuevas contrataciones de seguros realizadas a partir del 31 de agosto de 2021⁴.

² En octubre de 2021 se enviaron correos electrónicos a 1.945 corredores de seguros tradicionales, así como a corredores bancarios, del retail y automotrices que, en total abarcan alrededor del 65% de los asegurados, recordándoles sobre la disponibilidad del dispositivo GPS y las formas cómo los clientes podían recibirlos. Dichos corredores, conforme a las obligaciones establecidas en el artículo 10 del Reglamento sobre Auxiliares del Comercio de Seguro tienen la obligación de informar a sus clientes sobre las condiciones del contrato y sus modificaciones. Con todo, los asegurados que son objeto de la presente exclusión son 136.660 asegurados que, según la tabla anterior fueron directamente contactados por HDI vía correo electrónico.

³ Como parte de dicha campaña, HDI contactó directamente, en octubre de 2021, a un total de 136.518 asegurados, a través de correos electrónicos informándoles sobre la disponibilidad del dispositivo GPS y los medios para recibirlos. Detalles de los correos electrónicos enviados se observa a continuación:

Fecha	Marcas	Correos entregados
08-10-21	Nissan, Chevrolet, Hyundai, Kia	38.527
15-10-21	BMW, Mazda, MG, Mitsubishi, Peugeot, Suzuki	45.079
22-10-21	Changan, Chery, Citroën, Audi y otras 60 marcas	52.912

Además de los referidos correos electrónicos, como parte de la campaña comunicacional, HDI incorporó en sus sitios web diversos banners a fin de informar de manera permanente a todos sus asegurados sobre los medios para obtener la entrega gratuita del dispositivo GPS.

En particular, *se incluyeron banners en el sitio web público de www.hdi.cl (en marzo de 2021); en la Zona Clientes -sitio donde los asegurados visualizan toda la información de sus pólizas- (octubre de 2021); y en el Portal Corredores -sitio donde los corredores visualizan la información de su cartera (octubre de 2021). Estos banners incluían un link a través el cual los asegurados podían acceder directamente al formulario para coordinar la entrega del dispositivo GPS.*

La razón de esta exclusión se debe a que respecto de estos asegurados HDI realizó voluntaria y activamente diversas acciones para informarles sobre la entrega del dispositivo GPS, en términos similares lo dispuestos con posterioridad por el Consejo de Autorregulación, y que ha sido considerado por SERNAC como cambio de conducta en acuerdos alcanzados con otras compañías de seguro.

⁴ La razón de esta exclusión se debe a que a contar de dicha fecha HDI incorporó en las nuevas contrataciones y en renovaciones una cláusula denominada "Glosa GPS", relativa a los medios para coordinar la entrega del dispositivo, en términos similares a los posteriormente señalados por el Consejo de Autorregulación. Información sobre dicha glosa también fue incorporada en las propuestas enviadas a través de venta directa y corredores de seguros. Esta acción tuvo por finalidad mejorar la información a clientes nuevos respecto de la entrega de los dispositivos GPS. Lo anterior, sumado a las otras acciones asociadas al conocimiento del



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/ONQUCV-415>

La acreditación de la presente exclusión será objeto de la auditoría indicada en el Acápito 8 del presente acuerdo.

Grupo 2:

Esta propuesta busca beneficiar a los clientes y exclientes que, habiendo solicitado un dispositivo GPS entre el 26 de julio de 2019 y el 1 de diciembre de 2022, hayan efectuado reclamaciones a HDI y/o a SERNAC respecto de la demora en la entrega del dispositivo⁵.

Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero (a través de transferencia bancaria, previa entrega de datos), correspondiente a \$4.800 por asegurado.

La propuesta sobre este punto abarcaría un número de 476 asegurados, y compensaciones por un monto en dinero equivalente a \$2.284.800. (dos millones doscientos ochenta y cuatro mil, ochocientos pesos).

2. Costo del reclamo.

Se compensará a aquellos consumidores que hubiesen efectuado reclamos ante SERNAC entre 26 de julio de 2019 y la fecha de presentación de esta propuesta, por concepto de las gestiones y el tiempo que destinó a ello.

El monto de la indemnización corresponderá a 0,15 UTM por asegurado, independiente del número de reclamos que haya realizado. Para los efectos 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 HDI, la base de reclamos, dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a la última publicación del extracto de la resolución que apruebe el presente acuerdo que se realice, ya sea en el Diario Oficial y en los avisos legales del diario El Libero.

derecho de los clientes de recibir un dispositivo GPS efectuadas en los sitios web de HDI, y a través de corredores de seguros a que ya nos referimos. Con todo, como se indicó la exclusión abarca solo nuevas contrataciones de seguros, no incluyendo renovaciones de seguros contratados con anterioridad al 31 de agosto de 2021.

⁵ Se consideran los reclamos efectuados a SERNAC o a HDI al respecto, por cuanto no fue posible obtener información respecto de eventuales atrasos ocurridos con anterioridad al Dictamen del Consejo de Autorregulación, dado que la solicitud y entrega del dispositivo GPS era realizado por una empresa externa.



3. Respecto al cese de la conducta y medidas de mitigación.

Con la finalidad de cesar la conducta, HDI se compromete a seguir sus políticas, las cuales han considerado dar cumplimiento a su obligación de entregar un dispositivo GPS, sin cobro adicional, en los términos señalados en el artículo 4° de la Ley N° 21.170. Lo anterior, sin perjuicio de las políticas que se han implementado para robustecer sus sistemas de información y establecer mecanismos transparentes para asegurar la recepción del dispositivo por parte de los consumidores.

En particular, HDI indica que ha implementado y se compromete a seguir implementando las siguientes acciones:

- A. Incorporar una glosa a los Condicionados Particulares de las pólizas, tanto nuevas como de renovaciones, para informar la obligación de entregar los dispositivos GPS, según dispone el Artículo 4 de la Ley 21.170, en los siguientes términos: *"De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la ley 21.170, las compañías de seguros entregarán dispositivos GPS, sin cobro adicional, que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo. Para estos efectos, la compañía deberá disponer un formulario que se deberá completar para confirmar su aceptación a recibirlo y la forma de materialización de dicha entrega. En caso de que no se acuerde un lugar para la entrega, el dispositivo GPS estará a disposición del cliente en la sucursal de la compañía más cercana al domicilio del asegurado. Junto al aparato deberá entregarse la información e instrucciones que deben seguirse para la instalación y puesta en funcionamiento del GPS. Con el objeto de coordinar la entrega de estos dispositivos, se ha dispuesto de un formulario de requerimiento de dispositivo GPS, que debe ser completado por el asegurado en su sitio privado en <https://www.hdi.cl/ingresar/> en la sección "mis seguros". El dispositivo podrá solicitarse, al momento de suscribir la presente póliza o bien en cualquier momento durante la vigencia de esta, siempre y cuando no se hubiera requerido el dispositivo previamente".*
- B. Disponer dentro del sitio web público de HDI de una sección para que el asegurado pueda obtener información sobre cómo solicitar el dispositivo GPS.
- C. Disponer dentro del portal de clientes (sitio a través del cual los clientes pueden revisar sus seguros contratados, efectuar pagos y realizar denuncias), de un formulario web para que el asegurado pueda solicitar el dispositivo en cualquier momento durante la vigencia de la póliza, en caso de no haberlo retirado previamente.



- D. Enviar al asegurado, al momento de la venta o renovación del seguro, un correo electrónico con el formulario web para que pueda solicitar el dispositivo GPS.
- E. Implementar un sistema de registro de los asegurados que han solicitado el dispositivo GPS.

Las medidas serán implementadas en el plazo de 35 días corridos contados desde la última publicación del extracto de la resolución que apruebe el presente acuerdo, ya sea que se realice en el Diario Oficial y en los avisos legales del diario El Libero.

La implementación de las actividades dispuestas en éste acápite, serán objeto de la auditoría indicada en el acápite 8 del presente acuerdo.

4. Pago a beneficio fiscal.

Para poner términos al conflicto HDI pagará a beneficio fiscal la suma ascendiente a 200 UTM. Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

El pago se efectuará en la Tesorería General de la República dentro de los 30 días corridos contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el acuerdo conciliatorio, de lo cual se dará cuenta al tribunal dentro de los 10 días siguientes de que se haya realizado.

5. Publicaciones del acuerdo.

Dentro del plazo 10 días corridos contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el acuerdo conciliatorio, HDI hará una publicación en el Diario Oficial y en los avisos legales del diario El Libero de un extracto de la resolución que apruebe el presente acuerdo.

6. Comunicabilidad a los consumidores.

Dentro de los tres primeros meses siguientes contados desde la última publicación del extracto que apruebe el presente acuerdo, que se realice en el Diario Oficial y en los avisos legales del diario El Libero (prorrogable por una sola vez, por 1 mes adicional, en base a circunstancias concretas fundadas), HDI iniciará una campaña de contacto a sus clientes para la entrega de dispositivos GPS, al correo que estos tengan registrados en la póliza y/o en los sistemas de la compañía, la que estará dirigida a todos y cada uno de los asegurados



beneficiados por el acuerdo de conformidad a lo señalado en el acápite 1 y 2 precedente.

En el contexto de dicha campaña y para los efectos de materializar la entrega del dispositivo GPS a los consumidores, HDI informará y disponibilizará a cada consumidor, sin cobro adicional, un dispositivo GPS por vehículo asegurado salvo, respecto de aquellos consumidores que deseen posponer su recepción, conservando siempre el proveedor su obligación de mantener disponible el dispositivo para el asegurado durante la vigencia de la póliza respectiva tratándose de clientes vigentes o, dentro del plazo establecido para el cumplimiento de este acuerdo tratándose de ex clientes de la compañía.

El envío de correos electrónicos se efectuará en a lo menos 3 oportunidades distintas, con el objeto de:

- i. informar la solución alcanzada;
- ii. informar el derecho de recibir el dispositivo GPS, especialmente, informar respecto de los términos de la entrega del mismo;
- iii. informar a que tiene derecho a una compensación económica, y
- iv. Ingresar sus datos bancarios para efectos del pago.

Para tales efectos, los correos electrónicos contendrán un link para que los destinatarios puedan ingresar al sitio web de HDI. El enlace estará ubicado en un lugar visible y accesible para los consumidores donde podrán completar sus datos bancarios en el formulario web dispuesto al efecto.

La campaña de contactabilidad tendrá una duración de 12 meses, contados desde el vencimiento del plazo establecido en el primer párrafo de este acápite para el inicio de la implementación de la campaña de contactabilidad.

La implementación de las actividades dispuestas en éste acápite, serán objeto de la auditoría indicada en el Acápite 8 del presente acuerdo.

7. Procedimiento para el pago de las compensaciones.

El pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria. El plazo para gestionar dicho pago será de dos meses, contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia en el formulario web establecido por HDI para tales efectos. El enlace estará ubicado en un lugar visible y accesible para los consumidores. Los correos electrónicos enviados por HDI a sus clientes en el contexto de la campaña de contactabilidad referida en el acápite 6 del presente acuerdo contendrán un link para acceder a dicho formulario web.



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/ONQUCV-415>

La implementación de las actividades dispuestas en éste acápite, serán objeto de la auditoría indicada en el acápite 8 del presente acuerdo.

8. Auditoría externa.

La acreditación del cumplimiento integral de los términos del acuerdo conciliatorio se efectuará a través de una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por HDI.

La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en la conciliación, a saber, todas las actividades comprometidas en lo relativo al cese de conducta, conforme a lo establecido en el Acápite 3, así como también haber dado cumplimiento a las actividades asociadas a la campaña de contactabilidad, conforme a lo señalado en la acápite 6, del pago de las compensaciones a los grupos y subgrupos singularizados, en el acápite 1 y las exclusiones de asegurados establecidas en el referido acápite.

Particularmente, la auditoría acreditará el cumplimiento de las siguientes actividades comprometidas:

1. Acreditar el cumplimiento de todas y cada una de las actividades asociadas al cese de conducta descritas en el Acápite 3 del presente acuerdo y los medios de verificación.

- a) Verificar la incorporación de la glosa informativa en las pólizas nuevas como en las renovaciones, conforme al literal (A) del acápite 3 del presente acuerdo.
- b) Verificar la incorporación en la página web y sitio privado de HDI de la información descrita en los literales (B) y (C) del acápite 3 del acuerdo.
- c) Verificar el envío masivo de correos electrónicos al momento de la contratación y renovación de las pólizas, en los términos del literal (D) del acápite 3 del acuerdo

Acreditar la implementación del sistema o registro de seguimiento y trazabilidad en relación al ejercicio por parte de los asegurados de su derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley N°21.170, conforme al literal (E) del Acápite 3 del presente acuerdo.

2. Verificar que lo señalado en el presente acuerdo a propósito de aquellos consumidores que no forman parte del universo de beneficiados, de acuerdo al acápite 1, estos, aquellos que: (i) hayan sido objeto de la



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/ONQUCV-415>

campaña de contactabilidad en octubre de 2021, y (ii) que hayan contrato por primera vez un seguro con HDI a partir del 31 de agosto de 2021, y por tanto tengan incorporada en sus pólizas una glosa GPS. Para ello, se podrán aplicar procedimientos de muestreo estadístico que permitan realizar una revisión de la información de respaldo que verifique la exclusión por la causal señalada, los cuales serán previamente acordados con SERNAC.

3. Verificación de cumplimiento de la campaña de contactabilidad señalada en el acápite 6 de este acuerdo, los plazos y comunicaciones comprometidas, para el ejercicio del derecho a recibir la entrega del dispositivo GPS, y el pago de las compensaciones definidas para cada uno de los grupos y subgrupos definidos en el acápite 1 del presente instrumento.
4. Revisión del proceso de despacho de los correos electrónicos comprometidos en el acuerdo y la acreditación de haber informado en la web de la empresa. Además, se debe acreditar la incorporación por parte de los consumidores de la información y/o datos necesarios para hacer efectiva la compensación.
5. Acreditar que HDI implementó todos y cada uno de los procedimientos y medidas dispuestas en la "Directiva N° 3 de Buenas Prácticas Corporativa y de Mercado. Procedimiento de entrega de GPS Ley 21.170", dictada el 15 de junio de 2022, por el Consejo de Autorregulación Seguros - Chile.
6. Respecto de las compensaciones, el informe acreditará el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos y subgrupos de consumidores beneficiados por el acuerdo. En este punto, el informe deberá incorporar, adicionalmente, un cuadro resumen con, a lo menos, la siguiente información específica:
 - a) Número total de consumidores beneficiados por el acuerdo;
 - b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos y subgrupos;
 - c) Número total de consumidores que recibieron dispositivos GPS y aquellos que pospusieron su entrega;
 - d) Número total de consumidores excluidos del presente acuerdo por la campaña de contactabilidad y la inclusión de glosa GPS.
 - e) Número total de consumidores que, habiendo mantenido una deuda por concepto de primas adeudadas o deducibles no pagados con el proveedor, se les haya imputado el monto de la restitución y/o compensación a que tiene derecho el consumidor a la deuda referida;



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/ONQUCV-415>

- f) Monto total de las compensaciones;
 - g) Monto de la compensación y universos, desagregados por grupo y subgrupo;
 - h) Montos efectivamente pagados por concepto de compensación y universo de consumidores que representa. Adicionalmente, misma información en términos desagregados según las distintas alternativas compensatorias seleccionadas por los consumidores;
 - i) Montos efectivamente imputados a las deudas que hubieren mantenido los consumidores por concepto de primas adeudadas o deducibles no pagados con el proveedor.
 - j) Verificar el pago del costo del reclamo a los consumidores.
 - k) El monto en dinero no distribuido después de la aplicación de las actividades de implementación descritas en el Acápite 9. Asimismo, el universo que representa, desagregado este último, según los grupos y/o subgrupos establecidos en el presente acuerdo.
3. Para efectos de la identificación de la fecha y del monto del remanente final, no transferidos ni reclamados que, por su parte, trata el acápite 9 siguiente, se deberá indicar:
- a) La fecha a partir de la cual y hasta la cual se ha computado el plazo de los dos años que trata el acápite 9.
 - b) El monto de la compensación y universo, desagregado este último según grupo y/o subgrupo, al inicio del plazo de los dos años que trata el acápite 9 siguiente.
 - c) El monto total y/o definitivo del remanente y la fecha de su determinación para los efectos de lo regulado en el artículo 53 B y 11 bis de la Ley N° 19.496.
7. Confirmación de publicaciones en medios de comunicación comprobar si la publicación en el Diario Oficial y en los avisos legales del diario El Libero se realizó dentro de los plazos establecidos.
8. Cumplimiento del pago a beneficio fiscal: Verificar si HDI ha pagado las 200 UTM a la Tesorería General de la República dentro del plazo de 30 días.

La auditoría contendrá la siguiente estructura:

- 1. Introducción y/o antecedentes.
- 2. Objetivos.
- 3. Alcances.



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/ONQUCV-415>

4. Equipo de trabajo empresa auditoría.
5. Plazos (Carta Gantt).
6. Resumen ejecutivo.
7. Ejecución de los procedimientos acordados.
8. Conclusiones y/o hallazgos.
9. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este acuerdo.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, 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, teniendo como base, los puntos indicados en este acápite.

La auditoría se pondrá a disposición del SERNAC mediante cuatro informes parciales de cumplimiento, emitidos cada 5 meses desde el vencimiento del plazo establecido en el primer párrafo del acápite 6 de este acuerdo para el inicio de la implementación de la campaña de contactabilidad.

El informe final de auditoría se entregará a más tardar el 30 de junio de 2028, salvo en lo establecido respecto del remanente, en cuyo caso se estará a los plazos establecidos en el acápite 9 siguiente.

9. Destino del remanente.

Transcurrido 2 años desde el 31 de marzo de 2027, los montos que no hayan sido reclamados ni cobrados por los asegurados beneficiarios caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares.

En tal caso, HDI 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, HDI tendrá un plazo adicional de 2 meses 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, HDI tendrá un plazo de un mes para enterar el pago del saldo del mismo, en la cuenta que SERNAC le informe.



Las cantidades susceptibles de configurar remanente serán las sumas representativas de dinero que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados con el acuerdo;

10. Costas.

Se deja constancia que el SERNAC no ha percibido costas personales ni procesales con ocasión de la celebración del presente acuerdo conciliatorio.

11. 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, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

12. Orientación para los Consumidores.

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

III. Universo de consumidores compensados.

En consecuencia, el Acuerdo beneficia a un total referencial de 251.477 consumidores por un monto de aproximado de 771.016.800 millones de pesos (setecientos setenta y un millones, dieciséis mil ochocientos pesos), más la suma



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/ONQUCV-415>

correspondiente del "costo del reclamo"; conformados de acuerdo a los Acápites 1 y 2 del punto II precedente.

IV. Proporcionalidad, razonabilidad y carácter objetivo del Acuerdo.

S.S., es posible sostener que el presente Acuerdo, considerando la materia sobre la que versa el Juicio colectivo, las medidas de cese de conducta, las compensaciones establecidas en favor de los consumidores, y, finalmente, los mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades comprometidas por el Proveedor, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos para aquel.

A mayor abundamiento, se cumple en la especie con los estándares de universalidad e indemnidad, proporcionalidad y no discriminación arbitraria, por cuanto alcanza a los consumidores efectivamente afectados, de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en el Acápite II precedente. Es así entonces, que el modelo compensatorio dispuesto particularmente en este Acuerdo y por tanto, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos tanto en lo relativo al cese de conducta como, en el cálculo y determinación de las compensaciones.

Asimismo, en aquello que dice relación con la obligación del proveedor de entregar el dispositivo GPS, sin cobro adicional, en los términos señalados en el artículo 4º de la Ley Antiportonazos, se logra el objetivo de cumplimiento por parte de HDI a través de las medidas de cese de conducta descritas en el Acápite 3 del punto II precedente, las que establecen y refuerzan los mecanismos para la entrega de dicho dispositivo, además, de los mecanismos de información para los consumidores, los que resultan ser transparentes y adecuados para el ejercicio de sus derechos.

Finalmente, el modelo compensatorio dispuesto en el presente instrumento comprende una "campaña de contactabilidad" y un procedimiento que tiene como propósito, recoger la decisión del consumidor en lo que respecta a la entrega y recepción de dispositivos GPS y, a la elección de alternativas compensatorias, en cuya determinación y cálculo. Asimismo, para efectos de determinar el monto de las compensaciones, se consideró el tiempo durante el cual no se entregó el dispositivo GPS; un incremento en la compensación e indemnización para aquellos consumidores que sufrieron, además, el robo de su vehículo; y compensaciones por retardo en la entrega de los dispositivos GPS. Todo lo anterior refuerza y/o robustece una solución que resulta ser proporcional al daño.



En consecuencia, la solución y compensación que, entre otros, constan en el presente Acuerdo, se encuentran basadas en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo en sede judicial.

V. Cómputo de plazos y actividades asociados al acuerdo.

Los plazos establecidos en el presente instrumento serán computados en días corridos o meses, según corresponda, conforme a lo dispuesto en el cuerpo del acuerdo. Cuando se señale un plazo de carácter administrativo⁶, se indicará expresamente. Para mayor claridad, a continuación, se presenta un cuadro resumen con los hitos acordados por las partes en el presente acuerdo conciliatorio.

Asimismo, se entenderá que queda firme y 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.

1. Actividades y plazos asociados al juicio colectivo.

Actividad relacionada al Juicio Colectivo	Plazo	Desde cuándo se computa
Envío de base de reclamos por SERNAC a HDI	10 días hábiles administrativos	Contados desde la última publicación del extracto de la resolución que apruebe el presente acuerdo que se realice en el Diario Oficial y en los avisos legales del diario El Libero.

⁶ Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.



Publicaciones según los artículos 53 B, 54 y 54 A LPDC	10 días corridos	Contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el acuerdo conciliatorio.
Pago a beneficio fiscal	30 días corridos	Contados desde contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el acuerdo conciliatorio, de lo cual se dará cuenta al tribunal dentro de los 10 días siguientes de que se haya realizado.
Dar cuenta al Tribunal del pago a beneficio fiscal	10 días corridos	Contados desde que se haya realizado el pago.

2. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo.

La etapa de implementación del Acuerdo comenzará transcurridos **35 días corridos**, contados desde que quede firme y ejecutoriada la resolución de aprobación del presente acuerdo, y se contemplan plazos diferencias y claros respecto de las distintas etapas que contempla la implementación.

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Medidas de cese de conductas, literales A, B, C, D y, E. del acápite 3 del Título II del Acuerdo conciliatorio	35 días corridos	Contados desde la última publicación del extracto de la resolución que apruebe el presente acuerdo que se realice en el Diario Oficial y en los avisos legales del diario El Libero.
Campaña de contactabilidad	3 meses	Contados desde la última publicación del extracto que apruebe el presente acuerdo que se realice en el Diario Oficial y en los avisos legales del diario El Libero (prorrogable por una sola vez, por



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/ONQUCV-415>

		1 mes adicional, en base a circunstancias concretas fundadas)
Proceso de compensación a los Grupos 1, Subgrupos 1-A, 1-B, 1-C y 1-D, Grupo 2.	2 meses	Contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia en el formulario web establecido por HDI para tales efectos.
Proceso de compensación Costo del Reclamo	2 meses	Contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia en el formulario web establecido por HDI para tales efectos.
Plazo integral de las actividades del acuerdo	2 años	Contados desde el 31 de marzo de 2027, con un plazo adicional de 2 meses para remitir un informe de auditoría complementario determinando la formación del remanente

3. Actividades y plazos relacionados con la Verificación y Acreditación del cumplimiento del Acuerdo.

Actividad de Verificación y Acreditación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de cuatro Informes parciales de cumplimiento del Acuerdo, elaborados por la Compañía	cada 5 meses	Contados desde el vencimiento del plazo establecido en el primer párrafo del acápite 6 de este acuerdo para el inicio de la implementación de la campaña de contactabilidad.



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/ONQUCV-415>

Entrega Informe auditoría externa	30 de junio de 2027	El informe final de auditoría se entregará a más tardar el 30 de junio de 2027, salvo en lo establecido respecto del remanente, en cuyo caso se estará a los plazos establecidos en el acápite 9 siguiente.
Entrega del informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y el monto del remanente	2 meses	Contado una vez vencido el plazo de 2 años para la formación del remanente.
Pago del remanente	1 mes	Contado desde la entrega del informe complementario señalado en el punto anterior.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 52 inciso 8 y siguientes, 53 letra B, 54, 54 A, 54 C y 54 D de la Ley N°19.496, Ley N° 19.628 y demás disposiciones legales citadas y que resulten pertinentes,

A SS. ROGAMOS: Se sirva tener por presentado este acuerdo conciliatorio, aprobarlo dentro de sus facultades legales, por no ser contrario a derecho ni arbitrariamente discriminatorio, otorgarle el carácter de sentencia ejecutoriada, decretar la conformidad con lo expuesto precedentemente conforme a derecho y, en consecuencia, ordenar se efectúen las publicaciones, en la forma prevista en el inciso 3 del artículo 54 de la LPC, a fin de poner este acuerdo en conocimiento de los consumidores.

OTROSÍ: Hacemos presente a S.S., la facultad de don **ANDRÉS EUGENIO HERRERA TRONCOSO** para representar legalmente al Servicio Nacional del Consumidor en calidad de Director Nacional, consta en el decreto de nombramiento N° 91, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del 14 de octubre de 2022, cuya copia se acompaña, con citación.

Asimismo, la personería de don **RODRIGO DÍAZ DE VALDÉS BALBONTÍN** para representar a HDI Seguros S.A. consta en la escritura pública de fecha 30



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/ONQUCV-415>

de marzo de 2023, otorgada en la Notaría de María Pilar Gutiérrez Rivera, que consta acompañada a folio 14 de autos.

POR TANTO,

A S.S. ROGAMOS: Tener presente, para todos los efectos legales, las personerías señaladas y por acompañado el documento, con citación.



Firmado por:
Andrés Eugenio Herrera Troncoso
Director Nacional
Fecha: 27-03-2025 16:03 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

**RODRIGO
AUGUSTO DIAZ
DE VALDES
BALBONTIN**

Digitally signed by RODRIGO AUGUSTO
DÍAZ DE VALDES BALBONTIN
DN: C=CL, S=METROPOLITANA DE
SANTIAGO, L=SANTIAGO, O=SERVICIOS
LEGALES BAKER MCKENZIE LTDA, OU=,
CN=RODRIGO AUGUSTO DIAZ DE
VALDES BALBONTIN, E=JORGE.ASENCIO
@BAKERMCKENZIE.COM
Reason: I am the author of this document
Location:
Date: 2025.03.26 11:56:11-03'00'
Foxit PDF Editor Version: 12.1.9



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/ONQUCV-415>