

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR E INVERSIONES LP S.A Y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA

En procedimiento voluntario caratulado “Del Villar”, Rol N°V-172-2020, tramitando ante el 25° Juzgado Civil de Santiago, por resolución del 24 de agosto de 2020, notificada y rectificada el 25 de agosto de 2020, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 y luego de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos, se aprobó judicialmente el acuerdo celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor, Inversiones LP S.A y La Polar Corredores de Seguros Ltda., el que se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 540 de fecha 31 de julio de 2020, con la finalidad que el mencionado acuerdo produzca efecto *erga omnes*. Los términos del acuerdo contenidos en la Resolución Exenta N° 540, que contiene todos los requisitos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, son los siguientes: En cuanto al cese de la conducta: Con el objetivo de acreditar el cese de la conducta que podría haber afectado a los consumidores, las empresas implementarán medidas y protocolos vinculados con la información en las etapas precontractuales, contractuales y de ejecución contractual de la comercialización de los seguros. Dichas actividades serán abordadas y se presentarán al SERNAC a través de un plan de cumplimiento. Las actividades comprometidas son las siguientes: A. Medidas de carácter Precontractual: Los proveedores deberán continuar capacitaciones que actualmente realizan a ejecutivos que comercialicen sus seguros de manera presencial en la Tienda y otros canales. Dichas capacitaciones tendrán por objeto socializar entre el cuerpo de ejecutivos de los proveedores, los protocolos de información que se le entrega al consumidor al momento de la venta del seguro; los proveedores deberán mantener su política actual de no entregar incentivos de remuneración variable para los ejecutivos por venta individual de productos relacionados con la venta de seguros. B. Medidas de carácter Contractual: Los proveedores se comprometen a realizar las siguientes acciones al momento de la contratación de seguros: Envío de *One time Password* (OTP) vía SMS al celular del cliente u otro método equivalente para ser ingresado como verificación de la venta en el momento de la contratación de seguros; digitalización de la póliza y envío de ésta al correo electrónico del cliente. Además, queda depositada en el sitio privado del cliente en la página web de TarjetaLaPolar.cl; notificación de contratación y desistimiento vía SMS del cliente, u otro medio equivalente; información de voluntariedad en la contratación de seguros en el punto de venta tanto a través del ejecutivo correspondiente, como por vía visual en los respectivos stands y puntos de contratación en las tiendas. C. *Medidas de carácter Postcontractual*: Los proveedores se comprometen a implementar un Plan de Cumplimiento conforme al artículo 54 Letra P de la Ley N° 19.496 con aquellas medidas correctivas o preventivas adoptadas por los Proveedores, plazos de implementación y un protocolo destinado a evitar riesgos de incumplimiento. De las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados: A) Determinación de los Grupos y Subgrupos

del Acuerdo. 1) Grupo de consumidores que pusieron término o renunciaron al (a los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación, y que ingresaron reclamo en el SERNAC y/o ante el proveedor, en un período de 3 años hacia atrás, contados desde la fecha de la resolución de inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo. Dicho grupo se determinará, en definitiva, por la configuración de los siguientes subgrupos: i) Subgrupo 1/ Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron a(los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación, y que no han percibido restitución alguna por concepto de primas de los respectivos seguros. Los proveedores deberán restituir el 100% de las primas pagadas por el consumidor, dejar sin efecto los cobros futuros y poner término al contrato de seguro, o acreditar haber restituido el 100% de las primas pagadas. ii) Subgrupo 2/ Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron a(los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación, y el monto restituido por los proveedores fue inferior al 100% de las primas pagadas por el consumidor. En este caso, los proveedores deberán restituir la diferencia del total de las primas pagadas y no restituidas por aquellos, dejar sin efecto los cobros futuros y poner término al contrato de seguro. iii) Subgrupo 3/ Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron a(los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación y que ya recibieron la restitución del 100% de las primas de los respectivos seguros. Para los tres subgrupos precedentes, además, se deberá compensar a cada uno de los consumidores el “costo del reclamo” efectuado al SERNAC (si hubiese) y “el costo de la gestión de renuncia”. En ningún caso se compensará por estos conceptos una suma mayor a 0,30 UTM por cada consumidor. iv) Para determinar el universo de consumidores señalados en la presente letra A), no se consideran para su determinación los siguientes conceptos: i) Consumidores a los cuales ya se realizó la devolución de las primas pagadas, sin perjuicio de aquellos consumidores comprendidos en el Subgrupo N°3, a quienes corresponderá el “costo de reclamo” y “costo de gestión de renuncia”, (ii) Casos que se encuentran duplicados, y (iii) Contratación que cuenta con respaldo digital y/o telefónico y en el caso de contratación digital, que cuenta con algún respaldo adicional vía One time Password (OTP) vía SMS al celular del cliente. El número total de consumidores que serán sujetos de las sumas contenidas en este instrumento ascienden a 14.197 consumidores. 2. Grupo de consumidores con contrato de seguros vigentes. 1) Este grupo de consumidores se determinará sobre la base de todas las pólizas vigentes y pagadas que hubieren sido comercializadas e intermediadas por los proveedores, durante el último año calendario contado hacia atrás, desde la fecha de la Resolución que estableció la prórroga del Procedimiento Voluntario Colectivo, Resolución Exenta N° 970, de 5 de diciembre de 2019. 2) La correspondencia de las devoluciones, compensaciones, pagos restitutorios y/o indemnizaciones respectivas, por cada uno de los consumidores afectados, estará determinada por la respuesta del consumidor, que se obtenga como resultado de la ejecución de una encuesta muestral telefónica a realizarse por una empresa externa e independiente, con experiencia en encuestas y de reconocida prestigio o reconocimiento nacional a costa de los proveedores. 3)

Los resultados de la encuesta producirán el efecto de determinar la procedencia o improcedencia de aplicar o no una segunda fase denominada “Fase 2: De la Comunicación Particular, del Consentimiento de los Consumidores y de sus Efectos en la Contratación de los Seguros”. 4) Para los efectos de calificar de “favorable” o “desfavorable” el resultado de la encuesta referida precedentemente y, por ende, determinar si se ejecutará o no la “Fase 2”, mas no para los efectos de proceder a la restitución de primas que pudieren corresponder, que se aplican individualmente a todo evento, en el caso que el consumidor desconozca la contratación de los seguros, los proveedores realizarán un cotejo documental de los siguientes antecedentes: a) Certificado de Cobertura, ya sea firmado electrónicamente o manualmente, documento que aplica para demostrar la contratación presencial y/o por vía telefónica. b) Grabación de aquellas contrataciones de seguro que se realicen de manera telefónica. c) Medios de verificación de suscripción por vía de OTP. Los documentos singularizados con anterioridad no son copulativos. La solución es proporcional al daño causado a los consumidores, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos: el monto que se restituirá, compensará, e indemnizará al universo de consumidores afectados, definidos en el presente acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que, contempla la restitución del 100% de las primas pagadas por aquellos consumidores que desconocen desde la contratación del(los) seguro(s) y que forman parte del universo de afectados de acuerdo al presente documento. Adicionalmente, se cumplen con los estándares de universalidad por cuanto alcanza a todos los consumidores afectados. La restitución acordada está basada en elementos objetivos por cuanto en su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo. Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones a los consumidores afectados: 1. De los Correos Electrónicos y Cartas. El texto de las comunicaciones que INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA deban despachar a los consumidores que detente una póliza vigente, como consecuencia de lo regulado en anexo contenido en el presente instrumento, deberá informar: 1) los seguros contratados, 2) la voluntariedad de la contratación de los seguros, 3) derecho a renunciar a los seguros, 4) la posibilidad de reclamar a través de los canales establecidos y 5) sobre el proceso de desconocimiento de contratación de seguros y restitución cuando corresponda. 2. Comunicación y Forma de Pago. Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, los proveedores enviarán al Grupo N° 1 una carta informativa vía correo electrónico o privado con seguimiento, a los domicilios de los consumidores y/o, por correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en la plataforma digital de Los Proveedores, o a los domicilios de los consumidores adjunta al estado de cuenta correspondiente por documento separado, explicando la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. Adicionalmente, los proveedores informarán a los consumidores afectados a

través de avisos publicados en: a) la página del sitio web de Tarjeta La Polar www.tarjetalapolar.cl, b) los módulos de información a clientes. De la acreditación de la implementación del acuerdo: La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero. Mayores antecedentes sobre el contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 540 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.



03571344085