

NOMENCLATURA : 1. [378]Actuación
JUZGADO : 15° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-187-2020
CARATULADO : DEL VILLAR/

Santiago, cuatro de Marzo de dos mil veintiuno

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, AGENCIAS BRINER
CORREDORES DE SEGUROS SpA E INVERSIONES Y
TARJETAS S.A.

En procedimiento voluntario caratulado “Del Villar”, Rol N°V-187-2020, tramitado ante el 15° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de fecha 22 de enero de 2021, notificada el 22 de febrero de 2021, 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, Agencias Briner Corredores de Seguros SpA e Inversiones y Tarjetas S.A., el que se encuentra contenida en la Resolución Exenta N° 539 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° 539, que contiene todos los requisitos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, son los siguientes: II. 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 las



siguientes 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 que dará cuenta de los mínimos establecidos en el inciso 3° del artículo 54 P de la Ley N°19.496 y, de los demás términos que, por su parte, serán definidos a través del área especializada del SERNAC a cargo de dicho instrumento. Entre los términos y contenidos del plan de cumplimiento se encuentran: (1) Programas de Capacitación; (2) Instructivos y protocolos internos de atención al cliente; (3) Material POP con mensajes alusivos a la voluntariedad de la contratación de los seguros; (4) Elaboración y entrega de Script para los procesos de preventa, venta y postventa relativos a la voluntariedad de los seguros; (5) Información visible sobre los seguros, su carácter de voluntarios y una sección informativa del Acuerdo de Autorregulación en la página web www.tarjetahites.com; (6) Información visible sobre los seguros su carácter de voluntarios y una sección informativa del Acuerdo de Autorregulación en la página web www.briner.cl; (7) Mención a la voluntariedad de los seguros en las Solicitudes de Incorporación y Certificados de Cobertura; (8) Timbre o leyenda que señala "SEGURO HITES VOLUNTARIO" en las Solicitudes de Incorporación y Certificados de Cobertura; (9) Envío de correos electrónicos a los clientes informando los detalles de la contratación del seguro; (10) Envío de mailing o e-mailing a los clientes incorporando contenidos de interés para los asegurados en materia de seguros; (11) Procesos internos de revisión periódica de reclamos para identificar problemas en los canales de comercialización; (12) Suscripción del Protocolo de Buenas Prácticas Venta Responsable de Seguros de la Asociación Gremial Retail Financiero; (13) Entrega del Protocolo de Buenas Prácticas Venta Responsable de Seguros de la Asociación Gremial Retail Financiero a los Supervisores y comunicación de sus



principales aspectos a la fuerza de venta; (14) Diferenciación entre la suscripción del Contrato de Tarjeta de Crédito y de la Solicitud de Incorporación y Certificado de Cobertura; (15) Política ante la renuncia a los seguros; y (16) Descripción y monto del cobro de los seguros en los estados de cuenta. Sin perjuicio de lo anterior, lo referente al plan de cumplimiento será tratado de manera particular en el numeral XIV del presente acuerdo.

1.2 Comunicación a todo consumidor que detente una póliza vigente. Los proveedores enviarán a cada consumidor que detente una póliza vigente, una comunicación a su correo electrónico registrado en las empresas o carta adjunta a su estado de cuenta. En tal comunicación se informará: 1) Los seguros contratados por el consumidor; 2) El costo mensual del seguro; 3) Canales de atención de los proveedores; 4) El carácter voluntario y renunciante de los seguros contratados.

III. De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.

A. Determinación de los Grupos y Subgrupos del Acuerdo.

A.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 4 años hacia atrás, contados desde la fecha de la resolución de inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo que trata la presente resolución. Dicho grupo se determinará, en definitiva, por la configuración de los siguientes subgrupos:

a) Subgrupo 1 / Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron al (a los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación y, no han percibido restitución alguna por concepto de primas de los respectivos seguros.

b) Subgrupo 2 / Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron al (a los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación y han percibido restitución por



concepto de primas de los respectivos seguros inferior al 100% de aquellas. c) Subgrupo 3/ Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron al (a los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación y han percibido restitución del 100% por concepto de primas de los respectivos seguros. Los proveedores declaran que en la determinación efectiva del universo de consumidores beneficiados del Grupo 1 (subgrupo 1 – 2 y 3) no existirá ninguna circunstancia de exclusión. En términos prácticos, aquellos consumidores que reclamaron por desconocimiento de contratación y corresponda restitución según lo definido precedentemente, aún en el evento que se disponga del cotejo documental y se encuentre disponible el documento que acreditaría eventualmente la contratación de la póliza de seguro, ello no se utilizará para efectos de excluir el mecanismo compensatorio de aquellos consumidores.A.2) Grupo de consumidores con contratos de seguro 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 Agencias Briner Corredores de Seguros SpA durante el último año calendario contado hacia atrás, desde la fecha de la Resolución de inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo, Resolución Exenta N°565 de 12 de agosto 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, sin cotejo documental, 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 reconocido 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, será viable por parte de los proveedores, realizar una revisión documental de los siguientes antecedentes: 1. Propuesta y certificado de cobertura firmado por el cliente o 2. Solicitud o denuncia de siniestros presentada o notificada por el consumidor. Los documentos singularizados con anterioridad no son copulativos y serán utilizados para el cotejo referido en los párrafos anteriores IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y 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 la contratación del(los) seguro(s) y que forman parte del universo de afectados de acuerdo al presente documento. Adicionalmente, se cumple con los estándares de universalidad por cuanto alcanza a todos los consumidores afectados de acuerdo con los criterios definidos objetivamente en la determinación de los Grupos y Subgrupos establecidos en el numeral III precedente. En consecuencia, 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. 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. V. De la forma en



que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados 1. De los correos electrónicos o cartas: El texto de las comunicaciones que Tarjetas Hites y Briner deban despachar a los consumidores que detenten una póliza vigente, como consecuencia de lo regulado en el anexo contenido en el presente instrumento, deberá informar: 1) los seguros contratados, 2) la voluntariedad de la contratación de los seguros, 3) el 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. El texto de las comunicaciones, previo al despacho, deberá ser validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC. 2. Comunicación y Forma de Pago. Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, Tarjetas Hites y Briner enviarán al Grupo N°1 una carta informativa vía correo electrónico dirigido a la dirección email registrada por los proveedores, correo privado con seguimiento a los domicilios de los consumidores, 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. El texto de dicha carta, previo al despacho, será validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC. Adicionalmente Tarjetas Hites y Briner informarán a los consumidores afectados a través de avisos publicados en: a) los módulos de información a clientes y b) la página web de Tarjetas Hites y Briner (www.tarjetahites.cl y www.briner.cl) VIII. De la acreditación de la implementación del acuerdo. Deberá realizarse por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por los proveedores. Mayores antecedentes sobre el



contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 539 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl. La Secretaria.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>