

EXTRACTO RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL Y BANCO
DEL ESTADO DE CHILE

En procedimiento no contencioso, caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-300-2020 del 20° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de 07 de abril de 2021, notificada por el estado diario en esa misma fecha, se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702-000-0,- en adelante también Sernac- y el Banco del Estado de Chile, RUT N° 97.030.000-7 -en adelante también "el proveedor"-, contenido en la Resolución Exenta N° 726, de 21 de octubre de 2020, el que se alcanzó en el marco de un procedimiento voluntario colectivo abierto por la Resolución Exenta N°344 del 13 de abril de 2020 . El mencionado acuerdo, se ajusta a derecho, produciendo efecto *erga omnes*, ya que contiene todos y cada uno de los requisitos mínimos previstos en el artículo 54 P de la ley N° 19.496, a saber: **I. En cuanto al cese de la conducta:** El proveedor compromete la entrega de un Certificado emitido por la Gerencia de Ciberseguridad, relacionada con la seguridad de las transacciones, que dé cuenta de las medidas adoptadas por el banco y la oportunidad de las mismas, como reacción y prevención de los fraudes objeto del presente procedimiento. Asimismo, el cese de la conducta deberá acreditarse en armonía con lo prevenido respecto de la adecuada acreditación de la devolución de los dineros defraudados, conforme se establece en el numeral **IX** del acuerdo. Se deja constancia que el proveedor ejecuta una actividad regulada por la Comisión para el Mercado Financiero o también "CMF", con lo cual, en la materia objeto del presente procedimiento, permanecerá sujeta a dicha fiscalización, dejando a salvo las atribuciones del SERNAC y sin perjuicio de lo previsto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, debiendo el proveedor dar cumplimiento a la normativa legal, reglamentaria y de cualquier naturaleza que rija en la materia. **II. En cuanto a las compensaciones y devoluciones:** *Al respecto:* 1.- Grupo de Consumidores que fueron restituidos voluntariamente con anterioridad a la apertura del procedimiento, según ha informado el proveedor, con ocasión de los hechos que motivan el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, cuya suma asciende al monto total y único de \$1.355.836.464.- (mil trescientos cincuenta y cinco millones ochocientos treinta y seis mil cuatrocientos sesenta y cuatro). 2.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se denomina indisponibilidad financiera y que se identifica con incidencias en el uso del cupo de los productos de cada consumidor, cuya suma asciende al monto total y único de \$9.524.655.- (nueve millones quinientos veinticuatro mil seiscientos cincuenta y cinco). 3.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se identifica con la valorización del costo del tiempo, y que corresponde a las incidencias relativas al tiempo empleado en la obtención de una nueva tarjeta, debido al bloqueo aplicado, cuya suma asciende al monto total y único de \$5.375.312.- (cinco millones trescientos setenta y cinco mil trescientos doce). 4.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado costo de reclamo, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el SERNAC, equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales¹, asignado a cada consumidor que presentó reclamo hasta antes de la publicación de la propuesta de solución del artículo 54 L para los efectos del

¹ Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del "costo del reclamo".

artículo 54 N de la Ley N° 19.496, cuya suma asciende al monto total y único de \$2.508.592.- (dos millones quinientos sesenta y un mil cuatrocientos ochenta y cuatro). Se deja expresa constancia que, respecto de esta compensación, no procederá imputación alguna a deudas morosas, vencidas o castigadas que el consumidor tenga o haya tenido con BANCO ESTADO. Los números y cifras mencionadas, son referenciales según lo informado por BANCO ESTADO, durante la tramitación del presente procedimiento. Los montos definitivos serán informados al SERNAC durante el período de implementación de este acuerdo y, en las oportunidades definidas en conjunto entre el proveedor y el SERNAC. Cabe señalar que, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de 2433 consumidores y considera un monto total en pesos de \$1.373.245.023.- (Mil trescientos setenta y tres millones doscientos cuarenta y cinco mil veintitrés). **III. De la proporcionalidad de la solución ofrecida:**

Es posible sostener, fundadamente, que el monto restituido y a compensar al universo de consumidores afectados, definidos en el presente acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que se ha reparado íntegramente a los consumidores afectados conforme a parámetros objetivos. Adicionalmente, se cumplen con los estándares de universalidad por cuanto alcanza a todos los consumidores afectados de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los Grupos establecidos en el numeral II precedente. En consecuencia, las restituciones y compensaciones acordadas están basadas en elementos objetivos para 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. **IV De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo.**

Al respecto: 1. De los correos electrónicos o cartas. El texto de los correos electrónicos que BANCO DEL ESTADO DE CHILE despache a los consumidores para informar sobre las compensaciones, deberán ser validados por el por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC y no podrán contener información distinta a aquella, que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación. 2. Comunicación y Forma de Pago. Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, el proveedor informará a los consumidores mediante correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en sus bases de datos y/u otro medio tecnológico, explicando, la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. El texto de dicha comunicación, previo al despacho, será validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC. **V. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento 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, seleccionada por el proveedor. Deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejan que, el proveedor ha dado cumplimiento a las compensaciones y restituciones a los Grupos definido en el numeral II del acuerdo. La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el acuerdo.

Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 726 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.

El Secretario.



03372964013