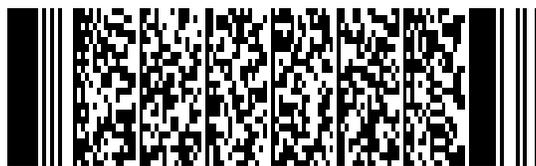


EXTRACTO RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL Y BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES

En procedimiento no contencioso caratulado "Del Villar", Rol V-310-2020 del 9° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de 19 de enero de 2021, notificada por el estado diario en esa misma fecha, se dictó resolución que aprueba el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702-000-0,- en adelante también Sernac- y el Banco de Crédito e Inversiones, RUT N° 97.006.000-6 -en adelante también "el proveedor"-, contenido en la Resolución Exenta N° 728, de 21 de octubre de 2020, el que se alcanzó en el marco de un procedimiento voluntario colectivo abierto por la Resolución Exenta N° 345 de 13 de abril de 2020. El mencionado acuerdo, se ajusta a derecho, produciendo efectos 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: **I. En cuanto al cese de la conducta:** El proveedor se compromete, considerando la época de ocurrencia de los hechos que han motivado la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de un certificado emitido por su Gerencia de Riesgo Operacional, 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 relación con lo prevenido respecto de la adecuada acreditación de la devolución de los dineros defraudados, conforme se establece en el numeral IX del acuerdo. El proveedor ejecuta una actividad regulada por la Comisión para el Mercado Financiero o también "CMF", con lo cual, 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, los consumidores se dividirán en los siguientes grupos: 1.- Grupo de consumidores que fueron restituidos voluntariamente y con anterioridad a la apertura del procedimiento, según ha informado el proveedor, y que se refiere a la totalidad de los montos defraudados, incluyendo la comisión por compra internacional e intereses, en los casos que correspondía con ocasión de los hechos que motivan el Procedimiento Voluntario Colectivo, y que asciende al monto total y único de \$767.444.173 (setecientos sesenta y siete millones cuatrocientos cuarenta y cuatro mil ciento setenta y tres pesos). 2.- Grupo de consumidores que deberán ser reparados y/o compensados y 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 \$1.217.293.- (un millón doscientos diecisiete mil doscientos noventa y tres pesos). 3.- Grupo de consumidores que deberán ser reparados y/o compensados y para este caso se identifica con la valorización del costo del tiempo, y que corresponde a las incidencias relativas al tiempo y costo del traslado empleado en la obtención de una nueva tarjeta, debido al bloqueo aplicado, cuya suma asciende al monto total y único de \$10.340.760.- (diez millones trescientos cuarenta mil setecientos sesenta pesos). 4.- Grupo de consumidores que deberán ser reparados 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 Mensuales (a su valor al mes del pago del costo reclamo), 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 artículo 54 N de la Ley N° 19.496, cuya suma asciende al monto total y único de \$188.900.- (ciento ochenta y ocho mil novecientos pesos). Respecto de estas compensaciones no procederá imputación alguna a deudas morosas, vencidas o castigadas que el consumidor tenga o haya tenido con Banco de Crédito e Inversiones. Cabe señalar que el acuerdo objeto del procedimiento voluntario colectivo, beneficia a un total de 1370 consumidores y considera un monto total de \$779.191.126.- (setecientos setenta y nueve millones ciento noventa y un mil ciento veintiséis pesos) **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 acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que tuvo lugar con ocasión de la contingencia sufrida por ciberdelincuencia que causó fraude en los consumidores. 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 del acuerdo. 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. La propuesta del Banco de Crédito e Inversiones fue objeto de consulta, en el marco del artículo 54 N de la Ley N° 19.496, cuyas observaciones fueron recepcionadas y procesadas por SERNAC. Las observaciones recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento voluntario colectivo. **IV De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo.** Respecto de la forma en que el proveedor hará efectivo los términos del Acuerdo, se decidió lo siguiente: a) De los correos electrónicos o cartas. El texto de los correos electrónicos que el proveedor despache a los consumidores para informar sobre las compensaciones deberá ser validados por el por 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. b) Comunicación y Forma de Pago. Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, el proveedor enviará una carta informativa vía correo privado con seguimiento, a los domicilios de los consumidores y/o, por correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en sus bases de datos, 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. **V. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo.** Deberá realizarse una auditoría externa 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, Banco de Crédito e Inversiones 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. La auditoría deberá certificar la implementación del despacho de las comunicaciones comprometidas en el acuerdo para los consumidores, su recepción en los casos que proceda, las medidas adicionales que hubiesen sido implementadas con ocasión de la no recepción de las mismas y, los plazos asociados.

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° 728 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.



0375735533