



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y BCI SEGUROS GENERALES S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 469/2021.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 907

SANTIAGO, 26 DE NOVIEMBRE DE 2021

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 y RA N° 405/389/2021 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha 26 de noviembre del año 2021, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, en adelante "**BCI Seguros**" o la "**Compañía**", por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **BCI Seguros** oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha 30 de junio del 2021, el **SERNAC** con **BCI Seguros** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de ambos proveedores, quienes acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.

5°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° 743, del 23 de septiembre de 2021, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "*análisis de las propuestas formuladas*".

6°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 8° a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones entre el SERNAC y el proveedor, efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **BCI Seguros**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a los consumidores que, habiendo contado con la cobertura de su respectiva póliza de seguro ante un siniestro parcial, hayan enfrentado una demora en la reparación de su vehículo respecto del plazo referencial informado por el proveedor y el plazo de tolerancia¹ definido en el presente Acuerdo², debiendo cumplir además con las siguientes condiciones:

1.- Grupo 1- Siniestros 2019 con vehículo disponible para retiro hasta 18 de octubre de 2019³: corresponde a siniestros denunciados durante el año 2019

¹ Para efectos del Acuerdo, los "plazos de tolerancia" serán los días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo referencial y estimativo (contabilizado en días corridos) informado al cliente en la plataforma del proveedor "En Qué Está Mi Vehículo" (EQEMV).

² La fórmula para determinar la existencia de una demora en la reparación respecto del plazo referencial informado por la compañía y el plazo de tolerancia será descrita en el numeral III del presente Acuerdo.

³ Esta fecha se establece en base a la circunstancia consistente en el hecho notorio y público ocurrido en Chile el pasado 18 de octubre de 2019 que motivó la dictación del Decreto N° 472 del Ministerio de Interior y Seguridad Pública, publicado en el Diario Oficial el 19 de octubre de 2019, que declara Estado de Excepción Constitucional de Emergencia en la Provincia de Santiago y Chacabuco, y las Comunas de Puente Alto y San Bernardo de la Región Metropolitana.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

en los que el vehículo reparado estuvo disponible para su retiro hasta el día 18 de octubre del año 2019.

Para este grupo, los plazos de tolerancia considerados según el tipo de daño son los siguientes:

- Daño leve: Plazo de tolerancia de 5 días hábiles.
- Daño medio: Plazo de tolerancia de 15 días hábiles.
- Daño grave: Plazo de tolerancia de 30 días hábiles.

Quedan comprendidos en este grupo un total de 2705 siniestros reparados, equivalente a 2547 consumidores.

2.- Grupo 2- Siniestros 2019 con vehículo disponible para retiro con posterioridad al día 18 de octubre de 2019: corresponde a siniestros denunciados durante el año 2019, en los que el vehículo reparado estuvo disponible para su retiro con posterioridad al día 18 de octubre del año 2019⁴. Para este grupo, los plazos de tolerancia considerados según el tipo de daño, son los siguientes:

- Daño leve: Plazo de tolerancia de 45 días hábiles.
- Daño medio: Plazo de tolerancia de 55 días hábiles.
- Daño grave: Plazo de tolerancia de 70 días hábiles.

Quedan comprendidos en este grupo un total de 556 siniestros reparados, equivalentes a 542 consumidores.

3.- Grupo 3- Siniestros 2020 Pre-Pandemia: corresponde a siniestros denunciados durante el año 2020 y cuya entrega referencial⁵ estuvo proyectada con anterioridad al 18 de marzo de 2020.

Para este grupo, los plazos de tolerancia considerados según el tipo de daño, son los siguientes:

- Daño leve: Plazo de tolerancia de 45 días hábiles.
- Daño medio: Plazo de tolerancia de 55 días hábiles.
- Daño grave: Plazo de tolerancia de 70 días hábiles.

Quedan comprendidos en este grupo un total de 162 siniestros reparados correspondientes a 159 consumidores.

En total quedan comprendidos 3.231 consumidores beneficiados vinculados a 3.423 siniestros.

⁴ Léase la referencia anterior.

⁵ La entrega referencial proyectada se refiere a la fecha referencial de entrega del vehículo, que es igual a la fecha que resulta de la adición del plazo referencial de reparación informado al consumidor por la Compañía a la fecha de ingreso del vehículo al taller.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- Grupo 4:⁶ 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 **0,021 Unidad tributarias Mensual o UTM** por los reclamos recibidos por el Call Center, **0,023 UTM** por los reclamos recibidos por el canal Web del **SERNAC** y, **0,15 UTM** por los reclamos recibidos por el canal presencial del **SERNAC**, 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. El número de consumidores asciende a **125** en total.

II. Del cese de la conducta.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*"

Al respecto:

Con la finalidad de cesar la conducta que ha motivado la apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, BCI Seguros se compromete a implementar las siguientes acciones efectivas de corto y mediano plazo:

1.- Se implementará por BCI Seguros, la entrega de información adicional a la que actualmente se entrega al cliente respecto del plazo estimativo de reparación, cuestión que se hará por la vía de su aplicación "En Qué Está Mi Vehículo" ("EQEMV")⁷ y otra que se indique, como el portal web que se enuncia en este instrumento.

2.- Para efectos de lo anterior, BCI Seguros **se compromete a:**

- a. Informar conjuntamente o, a lo menos, de manera coetánea con la emisión del Informe de liquidación, o en su caso, con la decisión final sobre el siniestro, la estimación del plazo de reparación.
- b. La actividad de informar descrita anteriormente, implicará el despliegue de una conducta activa emanada del proveedor que cumpla con "poner en conocimiento" del asegurado el plazo estimado de reparación.
- c. La obligación del proveedor de informar el plazo estimado de reparación mediante un medio idóneo que permita al consumidor conservar registro de la información puesta en su conocimiento, de

⁶ Se deja constancia que la compensación por costo del reclamo opera de manera paralela e indistintamente respecto de las compensaciones referidas para los grupos 1, 2 y 3. De esta manera, por vía ejemplar, un consumidor puede recibir compensación por ser parte del grupo 1, 2, y/o 3 y/o recibir compensación por costo del reclamo, si procede en su caso.

⁷ De conformidad a lo declarado por BCI Seguros, la plataforma EQEMV es un servicio que permite al cliente tener un seguimiento del proceso de reparación de su vehículo, entrega una estimación de los tiempos referenciales y da seguimiento de cada uno de los pasos involucrados en el proceso de siniestro, desde el denuncia hasta la disponibilidad del vehículo para retiro. Se puede acceder a la información digitalmente tanto en la página web como en la app de Bci Seguros o llamando al contact center donde un teleoperador con acceso al sistema puede entregar la información requerida.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

manera de asegurar que éste último, tenga la posibilidad de imprimir o almacenar el documento y/o registro en que conste la información del plazo que se hace mención en la letra a.- anterior.

3.- Asimismo, BCI Seguros presentará un Plan de Cumplimiento en materia de protección al consumidor que aumente el grado de información y asistencia del asegurado en el marco del proceso de indemnización de su siniestro, con las menciones indicadas en el artículo 54 P de la Ley 19.496, todo de conformidad con lo establecido en el **numeral XIII** del presente Acuerdo.

Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de auditoría según lo previsto en el **numeral VIII** del presente instrumento, sin perjuicio de otros aspectos susceptibles de auditoría que se establezcan en el presente Acuerdo.

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

El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

1.- Grupo 1- Siniestros 2019 con vehículo disponible para retiro hasta 18 de octubre de 2019: **A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto de \$4.000** (cuatro mil pesos) **por cada día hábil adicional al plazo de tolerancia definido para este grupo**, el que se contabiliza desde el vencimiento del plazo referencial informado por la compañía. El monto máximo de compensación individual por siniestro es de \$360.000-.

La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$222.686.114.- (Doscientos veintidós millones, seiscientos ochenta y seis mil, ciento catorce pesos)**.

2.- Grupo 2- Siniestros 2019 con vehículo disponible para retiro con posterioridad al día 18 de octubre de 2019: **A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto de \$4.000** (cuatro mil pesos) **por cada día hábil adicional al plazo de tolerancia definido para este grupo**, el que se contabiliza desde el vencimiento del plazo referencial informado por la compañía. El monto máximo de compensación individual por siniestro es de \$360.000-.

La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$103.881.195.- (Ciento tres millones, ochocientos ochenta y un mil, ciento noventa y cinco pesos)**.

3.- Grupo 3-Siniestros 2020 Pre-Pandemia: **A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto de \$4.000** (cuatro mil pesos) **por cada día hábil adicional al plazo de tolerancia definido para este grupo**, el que se contabiliza desde el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

vencimiento del plazo referencial informado por la compañía. El monto máximo de compensación individual por siniestro es de \$360.000-.

La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$32.110.795 (Treinta y dos millones, ciento diez mil, setecientos noventa y cinco pesos)**.

4.- Grupo 4: A los 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 **0,021 Unidad tributarias Mensual o UTM** por los reclamos recibidos por el Call Center, **0,023 UTM** por los reclamos recibidos por el canal Web del SERNAC y, **0,15 UTM** por los reclamos recibidos por el canal presencial del SERNAC, 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 **UTM 3,44 (tres coma cuarenta y cuatro UTM), UTM que se calculará a la fecha de pago.**

En aquellas situaciones en que un vehículo ingresó al taller en una fecha determinada para la reparación de varios siniestros ocurridos como consecuencia de diferentes eventos, y la empresa aplicó la indemnización para el siniestro de mayor monto y beneficia al cliente, no se consideran en el presente Acuerdo para la formación de los grupos 1, 2 y 3, los siniestros que dieron lugar a una indemnización menos favorable. Asimismo, no se consideraron en la formación de grupos, los casos en que el retardo en la reparación se debió a la tramitación de procesos de impugnación sobre coberturas. Los documentos justificativos de la procedencia de las situaciones descritas serán objeto de auditoría.

Se deja constancia que los antecedentes tenidos en consideración para calcular las compensaciones y universos de consumidores beneficiados fueron los aportados por el proveedor conforme a respuestas a requerimientos de información efectuados en aplicación del artículo 54 M de la Ley N° 19.496 y serán susceptibles de auditoría, según lo indicado en el **numeral VIII** del presente documento.

Los montos definitivos serán informados al SERNAC durante el período de implementación de este acuerdo y, en las oportunidades definidas en el acápite **VII** del presente documento.

Asimismo, las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos de cada uno de los Grupos que comprende el presente acuerdo serán certificadas por los informes de auditoría descritos en el **acápite VIII** de este instrumento.

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de **3.231** consumidores y considera un monto total en pesos de **\$ 358.678.104.- (Trescientos cincuenta y ocho millones, seiscientos setenta y ocho mil, ciento cuatro pesos)**, que corresponde a **3423** siniestros reparados. Adicionalmente el acuerdo beneficiará, por concepto del costo de reclamo, a **125** consumidores por un monto de **3,44 UTM**.

A continuación, un cuadro resumen sobre el universo de beneficiarios y montos del Acuerdo:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

GRUPO	UNIVERSO DE BENEFICIADOS Y CASOS	MONTO A INDEMNIZAR
Grupo 1	Comprende 2705 siniestros equivalente a 2547 consumidores	\$ 222.686.114
Grupo 2	Comprende 556 siniestros equivalentes a 542 consumidores	\$ 103.881.195
Grupo 3	Comprende 162 siniestros correspondientes a 159 consumidores	\$ 32.110.795
Grupo 4	Comprende a 125 consumidores	UTM 3,44

A. Determinación del procedimiento de pago de las compensaciones y restituciones a los Grupos del Acuerdo.

El pago de las compensaciones y restituciones que comprometen en el presente acuerdo se realizará de la siguiente forma:

1. Para los asegurados cuya información relativa a datos bancarios (cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro) se encuentre en conocimiento de BCI Seguros, el pago, **a elección del consumidor**, se materializará a través de transferencia bancaria a la cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro, asociada a dicha modalidad de pago.

2. Para los asegurados cuyos datos bancarios no estén inicialmente a disposición de BCI Seguros, la empresa contactará a los consumidores beneficiados, por medio de la información que esté en las bases de datos del proveedor y que los consumidores le hayan proporcionado previamente (correo electrónico, teléfono de contacto u otros), señalándoles que son beneficiarios de las respectivas compensaciones con el objeto de solicitar los datos necesarios para realizar la transferencia electrónica, en cuyo caso, el pago de las compensaciones se materializará, **a elección del consumidor**, a través de transferencia bancaria a la cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro. Se hace presente que BCI Seguros dispondrá de los canales de comunicación establecidos en el **numeral V** del presente instrumento para estos efectos.

3. En el evento de que la Compañía no logre la obtención de la información bancaria del consumidor, a costa de BCI Seguros, se procederá a pagar el monto a través de **vale vista nominativo emitido en favor del consumidor beneficiado por la compensación**⁸.

Para estos efectos se estará a las Normas contenidas en la Circular de Bancos 2494, Circular Financiera 865, que contiene la "Recopilación

⁸ Se deja constancia que la empresa ha señalado durante la tramitación de este PVC contar con la información suficiente de los consumidores beneficiados con el presente acuerdo para los efectos de la emisión de los respectivos vale vista, en caso de proceder.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

actualizada de normas", Capítulos: 2-6 "Vales a la vista", 2-14 "certificados sobre intereses de depósitos y captaciones" y 13-31 "Liquidación de las cuentas de resultado en monedas extranjeras al cierre del ejercicio", y demás aplicables en la especie. Dicha Recopilación Actualizada de Normas de Bancos, junto con sus capítulos, se encuentran disponibles en la Comisión para el Mercado Financiero, aplicando para este caso, expresamente el Capítulo 2-6 denominado depósitos a la vista, y el Capítulo 2-13 denominado caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros.

A mayor abundamiento, los vales vistas deberán estar disponibles para el retiro o cobro de los consumidores en un banco de la plaza por el plazo legal establecido al efecto. Consecuentemente, aplicará lo dispuesto en la ley relativa a las acreencias bancarias, estableciéndose así, el destino final de esos fondos.

Hito	Medio de pago	Duración de la campaña	Pago
Hito 1 BCI Seguros cuenta con información de consumidores para transferencia electrónica.	Pago a cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro.	N/A	30 días contados desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo.
Hito 2 BCI Seguros obtiene información de consumidores para transferencia electrónica.	Pago a cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro.	60 días, prorrogables por una sola vez, contados desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo.	El pago se realizará dentro de los 30 días siguientes al momento en que la compañía reciba los datos necesarios para la transferencia electrónica a los consumidores. Este plazo se considera individualmente para cada caso.
Hito 3 BCI Seguros no cuenta con información de consumidores para	Vale Vista	N/A	Dentro de los 30 días, contados al término de la campaña del Hito 2.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

transferencia electrónica.			
-------------------------------	--	--	--

B.- Plan comunicacional respecto a los consumidores:

BCI informará a todos sus clientes el hecho de haber celebrado el presente acuerdo con el SERNAC, junto a sus condiciones, en la forma y plazo acordado con el Servicio. La información estará disponible en la página web de la compañía por un periodo de **6 meses** calendario a contar de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

La Compañía hará una campaña de contactabilidad a los consumidores beneficiados con el presente acuerdo⁹, con el propósito de obtener o verificar la información y/o datos necesarios de éstos para efectos del pago de la(s) compensaciones que tenga(n) lugar. BCI Seguros implementará una aplicación computacional en su página web que permita a los consumidores beneficiados incorporar y/o actualizar la información bancaria esencial para efectuar la transferencia. Asimismo, en caso de que cuente con información de contacto del consumidor, la Compañía procederá a remitir un correo electrónico, a lo menos en 3 oportunidades distintas, según sea el caso, con el objeto de: (i) obtener o confirmar la información necesaria para poder llevar a cabo y hacer efectivo cada uno de los pagos (ii) informar la solución alcanzada en el presente procedimiento y, (iii) informarle sobre el proceso de pagos e implementación del Acuerdo.

Todas las comunicaciones relacionadas con la campaña de contactabilidad, serán validadas previamente por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC. Lo anterior es, sin perjuicio de lo establecido en el **numeral V** del presente documento.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*"

Al respecto:

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 es posible afirmar que la metodología de compensación establecida en el presente Acuerdo en beneficio de los consumidores, cumple con los estándares de

⁹ Para los efectos de este párrafo, BCI Seguros dará cumplimiento a las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la vida privada, y todas las que apliquen al efecto.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

proporcionalidad, por cuanto considera, entre otros, el factor tiempo empleado en la reparación de los vehículos como una variable relevante objetiva y proporcional. Asimismo, cumple con la universalidad, esto es, alcanza a todos los consumidores que se comprenden en los períodos definidos en el presente instrumento y está basada en elementos objetivos incorporados en una metodología económica compensatoria para la evaluación de perjuicios de carácter colectivo en sede administrativa.

A mayor abundamiento, el presente Acuerdo cumple 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 I precedente.**

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 que establece: "*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.*"

En efecto, la propuesta de **BCI Seguros** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este acuerdo, responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*"

Al respecto:

- 1. De los correos electrónicos.** El texto de los correos electrónicos que **BCI Seguros** despache a los consumidores para informar sobre los términos del acuerdo, deberá ser validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC y no podrá 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, **BCI Seguros**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

enviará 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 validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

- 3. Portal web.** BCI Seguros implementará una aplicación computacional en su página web que permita a los consumidores beneficiados incorporar y/o actualizar la información bancaria esencial para efectuar la transferencia. El diseño del portal, previa implementación en la web, será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.
- 4.** BCI informará a todos sus clientes el hecho de haber celebrado el presente acuerdo con el SERNAC, junto a sus condiciones, en la forma y plazo acordado con el Servicio. La información estará disponible en la página web de la compañía por un periodo de **6 meses** calendario a contar de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496. Todos los textos relativos a información a los consumidores de dicha información, serán validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

VI. Cómputo de los plazos del acuerdo.

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del acuerdo serán de días corridos o de meses, en su caso, y comenzarán a computarse, contados de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

1. El proceso de compensación y pago del costo del reclamo de los Grupos singularizados en el **numeral I, N° 1, 2, 3 y 4**, comenzará a realizarse en los plazos que se señalan en las **letras A y B del numeral III**, del presente acuerdo.
2. Las medidas de cese de conductas referidas a:
 - 2.1 Respecto del **N° 1 y 2 del numeral II** se implementarán en el plazo de 90 días prorrogables por una sola vez a solicitud de la empresa y previo pronunciamiento del Sernac, por 30 días más, contados desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

2.2 Respecto del **Nº3 del numeral II** se implementarán conforme a lo dispuesto en el **acápite XIII** del presente Acuerdo.

3.- El proceso de despacho de correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor comenzará a ejecutarse en los plazos señalados en las **letras A y B del numeral III**, conforme, además, a lo dispuesto en el **numeral V** del presente acuerdo.

4.- De corresponder, **BCI Seguros** deberá entregar también un Informe Interno complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente dentro del plazo de 60 días contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el **numeral XIV** que trata sobre el "Remanente".

5.- El proveedor deberá entregar un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidos en el presente acuerdo. El informe final de auditoría deberá ser entregado al SERNAC dentro del plazo de **12 meses**, contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, dando cuenta del cumplimiento de los compromisos establecidos en los **Nº 1 y 2.1 del numeral VII**.

Para efectos de dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el **Nº 2.2 del numeral VII** relativos a la presentación del Plan de Cumplimiento en los términos señalados en el **numeral XIII** del presente Acuerdo, el proveedor deberá dar cuenta a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, respecto de la presentación oportuna conforme lo dispone la Circular Interpretativa contenida en Resolución Exenta N° 689 de fecha 10 de septiembre de 2021.

6.- El plazo de implementación integral de los términos del acuerdo no podrá exceder del plazo de **24 meses** contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1º de la Ley N° 19.496.

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Medidas de Cese de Conductas	Nº 1 y 2 del numeral II se implementarán en el plazo de 90 días prorrogables por una sola vez a solicitud de la empresa y previo pronunciamiento del Sernac, por 30 días más.	Desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo, conforme el

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
	N°3 del numeral II se implementarán conforme a lo dispuesto en el acápite XIII.	Desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo, conforme el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Presentación del Plan de cumplimiento en materia de protección al consumidor	Acápite XIII	Desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo, conforme el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Comunicación a clientes sobre existencia y alcance del Acuerdo.	Según los plazos señalados en las letras A y B del numeral III.	
Pago Grupo 1, 2, 3 y 4 (costo del reclamo).	Según lo señalado en las letras A y B del numeral III del presente Acuerdo.	
Informe Interno complementario de carácter final.	60 días	Contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral XIV que trata sobre el "Remanente".
Informe de Auditoría Externa	12 meses	Desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre la solicitud de Acuerdo, conforme el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Implementación integral de los términos del acuerdo	24 meses	Desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre la solicitud de Acuerdo, conforme el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
---	----------	--

VIII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

A respecto:

Auditoría externa. 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 la Compañía.

Deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejen que **BCI Seguros** ha dado cumplimiento de las actividades comprometidas en el **numeral II** relativo al cese de conducta, así como también que se ha dado cumplimiento al pago de las compensaciones y restituciones a los Grupos singularizados en el **numeral III** del presente Acuerdo.

La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:

- 1) Introducción y/o antecedentes.
- 2) Objetivos.
- 3) Alcances.
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoría.
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo.
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados, acreditando los siguientes hechos:
 - a) Descripción del universo de consumidores beneficiados.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

b) Verificación de los casos que dan lugar a las situaciones previstas en el párrafo 3° sobre casos que no se consideran en los grupos 1, 2 y 3 del **numeral III** del presente acuerdo. Para tales efectos, la auditoría deberá revisar en su totalidad la información de respaldo que acredite las situaciones señaladas precedentemente.

c) Verificación de los montos de las compensaciones según los términos definidos en el **numeral III** del presente acuerdo. Se considerarán en la revisión los grupos de consumidores definidos en el presente acuerdo, las fórmulas que determinan los montos a ser compensados, los plazos o fechas relevantes involucrados, los medios de pago, o cualquier otro factor relevante.

d) Respecto de los mecanismos de pagos comprometidos en el acuerdo, cuando éste se realice a través de la emisión de vales vista u otro(s) medio(s) de pago en beneficio de los consumidores, se deberá verificar su disponibilización, las fechas y montos involucrados.

e) Determinación de los montos de dinero objeto de compensación, que no se hayan distribuido individualmente, y que sean susceptibles de formación de remanente, conforme al procedimiento.

f) 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, por el periodo de **6 meses**, según lo previsto en el **N° 4 del acápite V** del presente documento.

g) Acreditar el cumplimiento de las actividades asociadas al Cese de Conducta que se señala en el **numeral II** del presente acuerdo, y que dicen relación con el compromiso de informar la estimación del plazo de reparación y los medios de verificación.

h) El Informe de auditoría deberá acreditar la presentación del Plan de Cumplimiento en los términos señalados en el **numeral XIII** del presente Acuerdo, en el plazo comprometido en el presente Acuerdo, acreditando además que dicha presentación haya sido acompañada por la copia autorizada del certificado emitida por una Entidad Certificadora idónea.

8) Conclusiones.

9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acrediten la implementación del Acuerdo.

Se deberá coordinar previa y oportunamente, con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos de los referidos informes de auditoría.

El informe de auditoría externa deberá ser puesto a disposición del SERNAC en los plazos indicados en el **N°5 del numeral VII** de este acuerdo.

A su turno, la auditoría deberá además dar cuenta de la destrucción de la base de datos, en los términos definidos en el **numeral XVI** de este Acuerdo.

Al respecto, el SERNAC podrá requerir complementaciones y/o aclaraciones, si fuese el caso.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley 19.496, la solución propuesta por BCI Seguros *“no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción”*.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

X. Del efecto erga omnes del acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo."*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

XI. De las publicaciones del acuerdo.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496, esto es, *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo, se deberá publicar, a costa de **BCI Seguros**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo.

XII. De la reserva de acciones individuales.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIII. Plan de Cumplimiento

BCI Seguros realizará la presentación del Plan de Cumplimiento junto con la copia autorizada del certificado emitido por una Entidad Certificadora idónea, que acredite que el Plan de Cumplimiento está diseñado conforme a la Ley N° 19.496 y demás normativa vigente - reglamentaria y/o administrativa - que le sea aplicable según su alcance, que su contenido considere las materias reguladas en el presente acuerdo, de conformidad con los numerales I. y II. precedentes y que cumpla con la Especificación Técnica INN/ET1 Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso, o la norma que la reemplace, y de acuerdo con el procedimiento de presentación vigente a la fecha de la misma, a más tardar en el plazo de 12 meses, contado desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Dicho plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, hasta por 12 meses, mediante resolución fundada del SERNAC, dictada ya sea por solicitud de la empresa o de oficio por el Servicio, conforme lo previene la Resolución Exenta N°689 del 10 de septiembre de 2021 del Servicio Nacional del Consumidor, que aprueba la Circular Interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento en Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y para estos efectos, forma parte integrante del presente Acuerdo.

XIV. Del remanente.

En lo referente al remanente, aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 por lo que, transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que se ejecuten, de cargo del proveedor, las acciones destinadas a la entrega efectiva de los montos en dinero que, en favor de los consumidores este instrumento ha establecido podrá, eventualmente, formarse un remanente con las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores.

En consecuencia, en tal caso, el remanente se formará luego de transcurrido 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que el proveedor realice las acciones que permitan la entrega efectiva de todas las cantidades en dinero establecidas en favor de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se hace presente que durante el periodo de los 2 años previos a la formación del remanente, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores para los casos donde no haya sido posible la emisión de vales vista por cualquier causa, en los términos del presente documento, y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo. Posteriormente, si correspondiere, el proveedor deberá enterar las cantidades precedentemente identificadas, al fondo concursable del artículo 11 bis todo, en estricta armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 que dispone: "*Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis*".

XV. Del incumplimiento del acuerdo.

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de este. Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **BCI Seguros** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por el proveedor, y únicamente, para la implementación del acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **BCI Seguros**, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, **BCI Seguros** deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente acuerdo.

XVII. De la publicidad.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del respectivo acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas, el proveedor consiente expresamente incluir los datos e información que este acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

XVIII. Las Leyes Complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

El Servicio Nacional del Consumidor 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 relativos al acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.

XIX. De la orientación para los Consumidores.

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, 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.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor se compromete a quedar disponible para atender aquellas consultas que pudieran presentarse por parte de los consumidores con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. Lo precedente, es sin perjuicio de aquellas coordinaciones pertinentes para estos efectos, entre el SERNAC y el proveedor.

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.

RESUELVO:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 469 de fecha 18 de junio de 2021.

3°. TÉNGASE PRESENTE que, el acuerdo contenido en esta resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

4°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el **SERNAC** hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

10°. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

11°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico al proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

**FABIOLA SCHENCKE AEDO
SUBDIRECTORA(S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSA/IVT

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.