



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 497

SANTIAGO, 31 DE MAYO 2022

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL BANCO BICE CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 900/2021.

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; el 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; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 del 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, mediante presentación de fecha **17 de noviembre de 2021**, remitida a través de correo electrónico el proveedor, **BANCO BICE**, solicitó la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo, formulando conjuntamente, una "propuesta de plan de restitución a los consumidores" en relación con ciertos aspectos de los Acuerdos Extrajudiciales, celebrados con consumidores relativos a cobranzas de honorarios.

3°. Que, con fecha **25 de noviembre de 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 **BANCO BICE**, en adelante también, "**el BANCO**", "**BICE**" o "**el Proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el **BANCO BICE**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente, al tenor de la resolución de la inicio.

5°. Que, con fecha **15 de diciembre del 2021**, el SERNAC y el **BANCO BICE** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, asistiendo apoderados con facultades para transigir.

6°. Que, el SERNAC, mediante **Resolución Exenta N° 184 del 01 de marzo del 2022**, prorrogó la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496.

7°. Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 9°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

8°. 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. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

9°. 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 el **BANCO BICE**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.

El presente Acuerdo beneficiará a los consumidores del **Banco BICE**, en adelante también, "**el Banco**" o "**el proveedor**" que, en el periodo que se define en el presente instrumento, debieron soportar, con ocasión de la suscripción de avenimientos - transacciones o acuerdos extrajudiciales, el cobro de los gastos asociados a la gestión judicial, en virtud de los términos que a este respecto se encontraban incorporados en determinadas cláusulas de los contratos de adhesión del banco BICE y/o documentos relacionados del mismo.

En ese orden de ideas y, tal como se desarrollará a continuación, el presente Acuerdo, por una parte, considera, en la materia tratada en el Procedimiento Voluntario en referencia, entre otras, medidas de cese de conducta y, por



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

otra, la restitución de lo cobrado en exceso a los consumidores y otras compensaciones que han resultado ser procedentes.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del Cese de la Conducta.

Con el propósito de dar cumplimiento con lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que 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*", **Banco BICE** se compromete a:

1. Ajustar los contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumento (s) en los cuales se encuentre inserta y regulada su política de cobranza judicial y extrajudicial, sobre la base de los principios/parámetros/criterios/directrices que a continuación se indican:
 - a. Los gastos que se imputen al consumidor, asociados a la gestión de cobranza extrajudicial y judicial, deberán corresponder a gestiones efectivamente realizadas.
 - b. Los gastos asociados a la cobranza judicial en que incurra el Banco y que podrá cobrar a los consumidores: **(i)** Serán aquellos determinados por el tribunal competente, conforme al artículo 138 y siguientes del Código de Procedimiento Civil. Es decir, la tasación de las costas procesales y la regulación de las costas personales será determinada por el tribunal conforme a las reglas del Código de Procedimiento Civil; **(ii)** Por ende, no podrán ser determinados ex- ante por el Banco; **(iii)** En ese sentido, no se podrá requerir una aceptación anticipada respecto de aquellos, por parte de los consumidores; y **(iv)** En razón de aquello, ante un avenimiento o acuerdo extrajudicial, dado que el asunto se extraerá de la competencia judicial y volverá nuevamente a sede extrajudicial, cada una de ellas deberá soportar los gastos en los que han incurrido durante la tramitación del procedimiento, y no podrán traspasarse al consumidor las costas del juicio que se hubiere iniciado, con la finalidad de perseguir el cobro de la (s) deuda (s) impaga (s).
 - c. Los gastos de cobranza extrajudicial en que incurra el proveedor, incluyendo los gastos y honorarios profesionales en que incurra en el marco de la negociación y cierre de un avenimiento o acuerdo extrajudicial, deben corresponder a la suma de dinero representativa del costo que irroguen las gestiones efectivamente realizadas, el que, en ningún caso, podrán exceder la escala progresiva de los porcentajes que establece el artículo 37 inc. 3 de la Ley N° 19.496 y no podrán contemplar o incluir gastos asociados a la cobranza judicial.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, una vez alcanzado un avenimiento o acuerdo extrajudicial, y como consecuencia de que con ello se extraerá el asunto desde la sede judicial para volver al escenario extrajudicial, el Banco podrá cobrar a los consumidores: (i) Los gastos de cobranza extrajudicial incurridos en la fase prejudicial (previo a la notificación válida de la demanda en juicio de cobro o al inicio de un procedimiento concursal); y/o (ii) Los demás gastos y honorarios profesionales incurridos en el marco de la negociación y cierre del respectivo avenimiento o acuerdo extrajudicial. La suma de ambos conceptos que se cobren a los consumidores no podrá exceder, en ningún caso, la escala progresiva de porcentajes que establece el artículo 37 inc. 3 de la Ley N° 19.496 y no podrán contemplar o incluir gastos asociados a la cobranza judicial.

d. La política de determinación de los gastos asociados a la cobranza judicial de deudas impagas se ajustará plenamente a los deberes de información contenidos en el artículo 17 B inciso 1° letra a) y 37 inciso primero y séptimo de la Ley N° 19.496.

2. Compromisos del proveedor respecto del deber de informar y ajustar los contratos a consumidores con contratos celebrados con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo.

A fin de dar cumplimiento a la aplicación de lo dispuesto en el numeral anterior, el proveedor se compromete a:

- a) **Informar** adecuadamente, mediante correo electrónico y/o carta física a todos los consumidores con contratos celebrados con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo, sobre la adopción de los criterios descritos en el **Acápito II N°1**, y,
- b) **Implementar** la política de cobranza judicial y extrajudicial, sobre la base de los principios/parámetros/criterios/directrices señalados en el Acápito II número 1 anterior, ajustando los contratos y ejecutando las acciones que fueren pertinentes para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el presente instrumento.
Se deja constancia que el proceso para lograr el ajuste señalado debe respetar los derechos de los consumidores, especialmente en relación con lo establecido en el artículo 3° letra a) de la Ley 19.496.

El cumplimiento de este compromiso será acreditado conforme se establece en los **Acápitos VI y VII** del presente instrumento.

III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

El artículo 54 P N° 2 de la Ley N° 19.496, establece que los términos del Acuerdo deberán 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*", respecto de lo cual se establece lo siguiente:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los Subgrupos para este Procedimiento Voluntario Colectivo se configuran considerando a los consumidores que, por una parte, hubieren pagado honorarios judiciales en Acuerdos Extrajudiciales en el período que a continuación se define y, por otra parte, aquellos que hayan presentado un reclamo ante el SERNAC por los hechos materia objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

Determinación de los subgrupos que forman parte del presente Acuerdo y montos de compensaciones.

- **Subgrupo A.** Este subgrupo estará integrado por aquellos consumidores a los que se les hubiere cobrado honorarios judiciales improcedentes en el marco de Acuerdos Extrajudiciales en el periodo de 5 años previo a la fecha de la Resolución que contiene el presente Acuerdo. Se comprenderán, además, aquellos consumidores que se encuentren en la situación descrita, durante el período intermedio existente entre la fecha de la presente Resolución y el comienzo de la implementación del Acuerdo según se lo definido en el **Acápito VI** a su respecto.

El monto de la compensación que le corresponda a cada consumidor del Subgrupo A anterior **comprenderá reajuste e intereses.**

Se deja constancia que la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$12.893.028 (doce millones ochocientos noventa y tres mil veinte y ocho pesos)** y el número de consumidores que integrarían el **Subgrupo A** corresponde a **28 (veinte y ocho)**¹.

Para los efectos de los párrafos anteriores se ha estado y se estará a los términos de la última propuesta de solución entregada por el **Banco BICE**, la que fue objeto de la consulta pública en cumplimiento de los artículos 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496. En dicho contexto, los montos promedio a restituir en virtud del presente instrumento serían los siguientes:

Compensaciones	Monto en pesos (CLP)
Máxima	\$3.033.259
Promedio	\$460.465
Mínima	\$2.812

¹ La cifra y número indicado en el párrafo en comento considera el período de 5 años contados hacia atrás desde el 31 de diciembre de 2021.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **Subgrupo B. Costo del reclamo.** Corresponde a los consumidores que deberán ser compensados por el concepto denominado "**costo del reclamo**".

Dicha compensación le corresponderá a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de cobros por concepto de honorarios judiciales en el marco de Acuerdos Extrajudiciales celebrados con el **Banco BICE** hasta antes de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496.

El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto depende del canal a través del cual se realizó el reclamo. A saber:

- **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,023 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.
- **0,15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

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.

Se deja constancia que las compensaciones que corresponden al Subgrupo A son compatibles con las del Subgrupo B, y, asimismo, proceden indistintamente. Así, por ejemplo, un consumidor puede formar parte del Subgrupo A o Subgrupo B, o bien, al Subgrupo A y al Subgrupo B.

Los números totales y definitivos serán objeto del informe de auditoría descrito en este instrumento.

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de **28 consumidores del subgrupo A** y no constan consumidores integrantes en el **subgrupo B**. Por lo tanto, el Acuerdo comprende un monto total en pesos de **\$12.893.028**. Para este **cálculo referencial** se han considerado las cifras informadas por el **Banco BICE**. El **Banco BICE** declara que el cálculo referencial no podrá sufrir ajustes a la baja.

Se hace presente que todos los montos y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el presente instrumento, son meramente referenciales, según lo informado por el **Banco BICE**, a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. A mayor abundamiento, las cifras referidas, corresponden a lo informado por el proveedor en el presente procedimiento en **mayo de 2022**.

Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales por cada Subgrupo de beneficiados en virtud del presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el Informe Final de auditoría descrito en el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acápites pertinentes de este instrumento.

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

Conforme con lo dispuesto en el artículo 54 P N° 3 de la Ley N° 19.496: "*En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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*", se hace presente lo siguiente:

Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario en referencia y, las compensaciones que en esta sede administrativa han resultado ser procedentes en favor de los consumidores, la solución y los mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación de cumplimiento son proporcionales y adecuados para el logro de los objetivos tenidos en consideración en el Procedimiento citado. Ello, toda vez que, la solución arribada en cuanto a las medidas de cese de conducta, descritas en el **Acápites II**, dicen relación con que, sobre la base de principios/parámetros/criterios/directrices adecuados a la normativa dispuesta en la Ley N°19.496 se ajustarán los contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumento (s) donde se encuentre inserta y/o regulada la política de cobranza judicial y extrajudicial del Banco. Adicionalmente, la solución compensatoria descrita en el **Acápites III** de este instrumento, alcanza al universo de consumidores afectados por los hechos materia del Procedimiento y, son proporcionales al daño causado. Es así entonces, que el modelo compensatorio dispuesto particularmente para esta sede administrativa y por tanto, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos tanto en lo relativo al cese de conducta como, en el cálculo y determinación de las compensaciones.

A mayor abundamiento, el cumplimiento de los objetivos del presente Procedimiento irá en beneficio y protección de todos los consumidores que actualmente, o en el futuro, estén vinculados a contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumento (s) en los cuales se encuentre inserta y regulada la política de cobranza judicial y extrajudicial del Banco BICE, lo cual, deja en evidencia que se cumple con los estándares de **universalidad** dispuestos en la norma transcrita al comienzo del presente Acápites, además, la solución alcanzada, integra elementos objetivos e imparciales. Todo lo cual, se informará debidamente a los consumidores según se detalló en el **Acápites II N° 2** del presente instrumento. Por otra parte, se entienden cumplidos los estándares de universalidad toda vez que la solución que se contempla en el Acuerdo en cuestión, alcanza a todos los consumidores afectados que han sido definidos en el presente Acuerdo conforme a criterios objetivamente descritos para su determinación.

En consecuencia, la solución y compensación acordada, está basada en elementos objetivos por cuanto en su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos, tanto para el ajuste de los contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumento (s) en los cuales se



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

encuentre inserta y regulada su política de cobranza judicial y extrajudicial, como en la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo, en sede administrativa.

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 del **Banco BICE** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el SERNAC. En tal sentido, las observaciones al procedimiento y las sugerencias de ajuste recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, 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, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados.

El artículo 54 P N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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:

Mecanismo y actividades de implementación para pago de las compensaciones del Acápite III.

1. Forma de la restitución. El pago de las compensaciones tratadas en el **Acápite III** del presente instrumento se efectuará a los consumidores beneficiados mediante:

a. Abono en la cuenta corriente o cuenta vista que mantengan en el Banco BICE.

b. En caso de que el consumidor beneficiado **(i)** no mantuviere la calidad de cliente del Banco BICE o; **(ii)** no mantuviere cuenta corriente ni cuenta vista en el Banco BICE, el pago se realizará a la cuenta corriente o vista que el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consumidor indique por escrito al Banco para lo cual, serán contactados al correo electrónico que registren en el Banco, de conformidad con lo que se indica en el numeral 3 siguiente, o en su defecto, el pago de la compensación se hará mediante un vale vista emitido en forma electrónica por este Banco y que podrá ser retirado por el beneficiario en cualquier sucursal.

c. En el caso de consumidores que, al tiempo de la restitución, mantengan obligaciones vencidas² y/o castigadas³ (impagas), el Banco BICE aplicará la suma que corresponda restituir, al pago por compensación de los saldos adeudados. En caso de existir un saldo a favor del cliente, éste será restituido conforme a lo indicado en las letras a) y b) precedentes, según corresponda.

2. Plazo. El plazo para efectuar las restituciones será de **25 días corridos**, contados desde el inicio de la implementación en los términos que se menciona en el **Acápito VI** siguiente.

3. Comunicación a clientes beneficiados. En el mismo plazo contemplado para efectuar las restituciones, se informará a cada uno de los consumidores beneficiados, mediante el envío de un correo electrónico a la última casilla registrada en el Banco o bien, mediante correo físico despachado al último domicilio registrado, en caso de que no exista un correo electrónico de contacto.

La comunicación referida en el párrafo anterior, cuyo texto será previamente validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional del Sernac, contendrá, además de los términos del Acuerdo arribado en el marco del PVC, su procedimiento y plazos de implementación, la indicación precisa de la cantidad a restituir (incluido el eventual *Costo de Reclamo*). Dicha comunicación, no podrá contener información distinta a aquella que diga relación con lo anteriormente expuesto.

Para aquellos consumidores beneficiados que no sean clientes del **Banco BICE** o no posean cuentas en el Banco, se les solicitará señalar, dentro del plazo de **10 días corridos**, los datos de una cuenta que puedan poseer en otro banco para efectos de abonar la restitución en la cuenta indicada. En su caso, el aviso indicará también la suma de las obligaciones vencidas que el consumidor beneficiado mantenga a esa época con el mismo Banco, el monto compensado y el saldo a favor que será restituido en caso de existir.

4. Publicidad. Adicionalmente a las comunicaciones individuales por correo electrónico o correo físico, el Banco publicará en su página web la Resolución que contiene el texto del Acuerdo arribado en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo. Esta publicidad estará habilitada en la web del proveedor en el plazo dispuesto en el **Acápito VI** siguiente.

² Se entenderá deuda vencida transcurridos 60 días desde su fecha de vencimiento.

³ Se entenderá deuda castigada transcurridos más de 180 días desde su fecha de vencimiento.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El contenido del texto de las referidas comunicaciones y publicidad serán enviados al SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional del SERNAC.

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

La etapa de implementación del Acuerdo **comenzará transcurridos 30 días hábiles administrativos**, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En ese sentido y, en particular, respecto de cada una de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, se establece lo siguiente:

1. El proceso de despacho de las comunicaciones dispuestas en el **Acápito V N° 3** comenzará a realizarse dentro de los primeros **10 días corridos** contados desde que comience la etapa de implementación del Acuerdo.
2. El plazo de **10 días corridos** que se otorga al consumidor para que éste remita los datos de una cuenta que puedan poseer en otro banco para efectos de abonar la compensación en la cuenta indicada, se contabilizará en el caso del correo electrónico, desde el día hábil siguiente del despacho del mismo y, en el caso de correo físico, desde el tercer día hábil siguiente del ingreso ante la empresa a cargo del despacho del mismo.
3. El proceso asociado a la implementación del pago de las compensaciones descritas en el **Acápito III** y **Acápito V N° 1** comenzarán a los **25 días corridos** contados desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
4. La publicación de la información dispuesta en el **Acápito V N° 4** se realizará desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo y estará vigente por los siguientes **2 meses**.
5. El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta dispuestas en el **Acápito II N° 1**, se ejecutará en el plazo de **3 meses** contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo.
6. El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta dispuestas en:
 - a) el **Acápito II N° 2 letra a)**, se ejecutarán en el plazo de **25 días corridos** contado desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- b) el **Acápito II N° 2 letra b)**, se ejecutarán en el plazo de **25 días corridos** contado desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo.
7. El Banco BICE deberá entregar al Sernac un Reporte de Estado de Avance interno a los **3 meses** contados desde que comience la etapa de implementación del Acuerdo.
 8. El Banco BICE entregará al Sernac un **Informe Final** elaborado por una empresa de auditoría externa, de conformidad a lo señalado en el **Acápito VII** siguiente, en el plazo de **5 meses** contados desde que comience la etapa de implementación del Acuerdo.
 9. El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de **5 meses**, contado desde el inicio de la implementación del Acuerdo, sin perjuicio de lo establecido en el numeral siguiente.
 10. El Banco BICE, entregará al SERNAC un informe de auditoría complementario de carácter final determinando la formación del remanente y, el monto de estos dineros, dentro del plazo de **90 días**, de acuerdo con lo descrito en el **Acápito XI** del presente instrumento.

A continuación, un cuadro resumen sobre actividades y plazos del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de Implementación del Acuerdo	30 días hábiles administrativos	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico), lo que ocurra después.
Despacho de correos electrónicos o cartas a los consumidores beneficiados	10 días corridos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Plazo que tienen los consumidores para otorgar datos bancarios	10 días corridos	Desde el día hábil siguiente del despacho del correo electrónico, y, en el caso de correo físico, desde el tercer día hábil siguiente del ingreso ante la empresa a cargo del despacho del mismo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Restitución a los consumidores beneficiados	25 días corridos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Emisión de vales vista electrónicos para no clientes	2 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Medidas del cese establecidas en el II.1	3 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Medidas del cese establecidas en el II.2.a	25 días corridos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Medidas del cese establecidas en el II.2.b	25 días corridos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Reporte interno del estado de avance	3 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Entrega Informe Final de auditoría externa	5 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Entrega Informe Complementario Remanente	3 meses	Desde que se verifique el supuesto establecido en el numeral Acápite XI, sobre el "Remanente".
Plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo	5 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.

VII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que: "*En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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.*"

Al respecto:

Auditoría externa.

- La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, se realizará a través de reportes periódicos presentados por el Banco BICE al Sernac y, por un informe final emitido por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el mismo Banco y a su costo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del 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
 - 8) Conclusiones
 - 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acrediten la implementación del Acuerdo.
- La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse a través de un **Informe Final de auditoría externa** presentado por el proveedor al SERNAC de conformidad a lo señalado en el **número 8 del Acápite VI**.
- El **Informe Final de auditoría externa** deberá dar cuenta del pago efectivo de las compensaciones definidas para el universo de consumidores afectados en los plazos definidos en este acuerdo.
- Asimismo, el **Informe Final de auditoría externa** deberá certificar la implementación efectiva de las medidas de "cese de la conducta" que según se ha establecido en el presente Acuerdo deberán ser susceptibles de auditoría.

A ese respecto, el banco BICE se compromete a que la Auditoría Externa comprenda los siguientes verificadores para efectos de su acreditación, a lo menos, copulativamente, los siguientes:

- i) **Copia certificada notarial de contratos de adhesión, anexos y otro** (s) instrumento (s) en los cuales se encuentre inserta y regulada su política de cobranza judicial y extrajudicial, que de cuenta de la efectividad de haberse ajustado aquellos conforme a lo establecido en el presente instrumento, y
- ii) **Copia de los avenimientos o acuerdos extrajudiciales celebrados por el banco con los consumidores**, con posterioridad a la fecha de inicio de implementación del presente Acuerdo, en que conste la adopción de los compromisos asumidos por el banco en el presente Acuerdo. Se considerarán para este compromiso, los documentos suscritos hasta 3 días previos a la entrega del Informe Final de Auditoría Externa y,
- iii) **Documentos, instrumentos, soportes o afines**, que den cuenta del tenor y forma en que ha puesto en conocimiento de los consumidores la información relativa al cambio de políticas sobre los criterios establecidos en el presente instrumento.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Adicionalmente, el **Informe Final de auditoría externa** deberá dar cuenta de la eventual indisponibilidad de datos por parte del **Banco BICE**, como resultado de la implementación del "*Procedimiento de contactabilidad para proceder al pago de las compensaciones por concepto de restitución, reajustes e intereses y costo del reclamo*", establecido en el **Número 3 del Acápito V**, de manera tal, de encontrarse imposibilitada de cumplir con restituir nominativamente a los consumidores las respectivas compensaciones que contempla el presente Acuerdo.
- De verificarse lo señalado en el párrafo anterior, se formará **un fondo a distribuir** en los términos del **Acápito XI** que supone, en última instancia, la formación de un **eventual remanente**, cuyos montos y destinos (tanto del fondo como del remanente) serán acreditados a través de un único informe complementario emitido por la empresa auditora respectiva, conforme a lo dispuesto en el **Acápito VI y XI** del presente instrumento.
- Finalmente, deberán establecerse en el **Informe Final de auditoría externa**, los hitos principales que reflejen que el proveedor ha dado cumplimiento a las distintas actividades que contemplan los términos establecidos en este Acuerdo.

En todo caso, se deberá coordinar previamente con el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos del referido **Informe Final de auditoría externa**.

VIII. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor "*no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*".

IX. 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 que dispone lo siguiente: "*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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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."

X. De las Publicaciones.

El artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496 dispone que: *"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 la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa del **Banco BICE**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico).

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 la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XI. Del Remanente.

En lo referente al remanente, que eventualmente pueda formarse, aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496. Se hace presente que durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución de las compensaciones a cada consumidor, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores 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, el proveedor si fuere del caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores, al fondo concursable del artículo 11 bis, en 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"*.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Finalizado el plazo legal de los dos años, la empresa deberá remitir un informe de auditoría complementario determinando la formación del remanente y, el monto de estos dineros, todo lo cual será remitido dentro del plazo de **3 meses** al SERNAC.

XII. De la Reserva de Acciones.

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. 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 éste y/ o de su falta de aprobación.

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.

XIV. Publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que los proveedores se dispongan a realizar respecto del presente 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 sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del Servicio Nacional del Consumidor.

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 en el presente Acuerdo en incluir en el texto de este los datos e información que este Acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia. Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 en este procedimiento, las que quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, en lo que no diga relación con la información contenida en el presente texto y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N° 20.285, N° 19.628 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie.

XV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, remitirá los reclamos al **Banco BICE** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluye este Acuerdo. La información que se les proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por el **Banco BICE** 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 del **Banco BICE**, 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, el **Banco BICE** deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

XVI. Leyes Complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

Se deja constancia que el SERNAC 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 formulen sobre antecedentes de relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

XVII. Orientación para los Consumidores.

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *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 quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y los proveedores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el **BANCO BICE** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N°900 de fecha 25 de noviembre de 2021**.

3°. TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente 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 contenida en el Acuerdo, 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 de éste y/o su falta de aprobación.



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 **BANCO BICE**, en conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándole copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/FSA/CNA/CCA

Distribución:

Destinatario (por correo electrónico).

Gabinete

SDPVC

Oficina de Partes