



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° 82/2022.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 806

SANTIAGO 21 DE SEPTIEMBRE 2022

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; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 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 2 de febrero del año 2022, 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.

4°. Que, con fecha 2 de marzo del 2022, 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° 465, del 23 de mayo de 2022, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes".

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, esto es, clientes y ex clientes de **BCI Seguros Generales S.A** (en adelante e indistintamente "**BCI Seguros**" o la "**Compañía**") que, habiendo contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170¹ (conocida también como "Ley Anti Portonazo") esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del presente Acuerdo, no hayan recibido un dispositivo GPS de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° de la normativa citada, y sin perjuicio de las demás normas aplicables en la especie, y de la Ley N° 19.496.

En ese orden de ideas y, tal como se desarrollará a continuación, el presente Acuerdo, por una parte, considera, respecto de la materia tratada en el Procedimiento Voluntario en referencia, determinadas medidas de cese de conducta y, por otra, aquellas compensaciones e indemnizaciones por el retardo en la entrega del dispositivo GPS a los consumidores beneficiados, además de 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.

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 dar

¹ Ley N° 21.170 que "Modifica el tratamiento de las penas de los delitos de robo y receptación de vehículos motorizados o de los bienes que se encuentran al Interior de éstos, y establece las medidas que indica".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cumplimiento a su obligación de entregar un dispositivo GPS, sin cobro adicional, en los términos señalados en el artículo 4° de la Ley N° 21.170, además de robustecer sus sistemas de información y establecer mecanismos transparentes para asegurar la recepción del dispositivo por parte de los consumidores. En concreto, **BCI Seguros** se compromete a implementar las siguientes acciones:

1. **Incorporará una glosa informativa** en la sección del condicionado particular de la póliza, la que será similar para todas las **pólizas de seguros automotrices de BCI Seguros**, del siguiente tenor:

"De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la ley 21.170, las compañías de seguros entregarán dispositivos GPS, sin cobro adicional, que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo. Para estos efectos, la compañía deberá disponer un formulario que se deberá completar para confirmar la forma de materialización de la entrega del dispositivo. En caso de que no se acuerde un lugar para la entrega, el dispositivo GPS estará a disposición del cliente en la sucursal de la compañía más cercana al domicilio del asegurado. Junto al aparato deberá entregarse la información e instrucciones que deben seguirse para la instalación y puesta en funcionamiento del GPS".

2. **Implementará en su página web un formulario referido al derecho del asegurado de recibir un dispositivo GPS en la contratación del seguro automotriz:** El formulario web se presentará como parte del flujo de contratación de pólizas de seguro, de manera que el consumidor ejerza su derecho en relación a la entrega del dispositivo GPS, siendo una condición previa para continuar el proceso de contratación de la póliza².

3. **Incorporará dicho formulario web en las demás plataformas de BCI Seguros:** El formulario web referido en el numeral anterior, estará siempre disponible en la página web y, también, en las demás plataformas de **BCI Seguros** (Facebook, Instagram, etc.). Ello, con la finalidad que el cliente pueda ejercer su derecho a la entrega del dispositivo GPS no sólo al momento de la contratación de la póliza, sino que, en cualquier tiempo durante su vigencia.

4. **Implementará una campaña informativa para comunicar la existencia del formulario web en la bienvenida a los nuevos asegurados y a quienes les corresponda la renovación de pólizas:**

En ese contexto, se le enviará al cliente, un link al formulario web en el correo de bienvenida luego de la contratación y, durante el proceso de renovación de la póliza para recordar su derecho al dispositivo GPS.

5. **Instalará herramientas "pop up" en el formulario web con el objeto de enfatizar los mecanismos de entrega sin costo para el asegurado, del dispositivo GPS:** En el formulario web y durante el proceso de contratación de pólizas se incorporarán iconos "pop up" en los cuales se destacará que el retiro del dispositivo GPS en sucursales de BCI Seguros y de proveedores en convenio son, sin costo. Además, se

² Lo dicho en este numeral es sin perjuicio del deber permanente del proveedor de informar adecuada y oportunamente a los consumidores respecto de la existencia de sus derechos en relación con la entrega de dispositivos GPS.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

indicarán puntos adicionales de retiro para mejorar la cobertura geográfica.

6. **Implementará un sistema de registro y almacenamiento de la voluntad expresada por los asegurados:** A efectos de garantizar la trazabilidad en relación al ejercicio por parte de los asegurados de su derecho al dispositivo GPS, en concordancia con lo señalado en los numerales anteriores, el proveedor implementará un sistema de registro y almacenamiento de cada formulario que haya sido completado por parte de los asegurados. De esta manera, habrá un registro en un soporte permanente y duradero respecto de cada asegurado en relación a la entrega del dispositivo GPS, fecha de recepción, entre otros. En este contexto y, adicionalmente, **BCI Seguros** implementará mecanismos de información y contactabilidad eficientes para motivar el ejercicio de este derecho por parte del asegurado

Modelo de formulario Web

Formulario Web

De acuerdo con el Artículo 4 de la ley 21.170, "en la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados, las aseguradoras incluirán, sin cobro adicional, la entrega de dispositivos GPS, los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo."
Por lo tanto, en la contratación y renovación de su póliza de seguros, la compañía le hará entrega de un equipo GPS. Para confirmar el método de retiro o envío del dispositivo GPS, seleccione una opción:

Retiro en proveedor en convenio (sin costo) (link redireccionado al sitio web del o los proveedores).

Retiro en sucursal de la compañía de seguros. (sin costo)

Envío a domicilio por correo o servicio de mensajería (el costo del despacho contra entrega será por cuenta del asegurado; ej. \$XX).

La compañía, en caso de que usted no retire en este acto su GPS tendrá siempre a su disposición, en las sucursales que así se dispongan, un aparato GPS para su retiro

A su vez, nos permitimos informarle lo siguiente:

1. La instalación del GPS no condiciona la cobertura de robo ante un siniestro.
2. Los costos de instalación y contratación del servicio de datos del dispositivo GPS son de responsabilidad del contratante de la póliza
3. La instalación del equipo GPS podría afectar la garantía del vehículo
4. La compañía aseguradora no es responsable en caso de producirse cualquier tipo de daño o defecto del vehículo, causado por la instalación u operación del equipo GPS, si no es instalado por los proveedores en convenio
5. La instalación del GPS no garantiza la recuperación del vehículo.
6. En ningún caso la compañía aseguradora tendrá acceso a la información generada por el dispositivo

Tomo conocimiento y me interesa el dispositivo GPS

Tomo conocimiento, pero no retiraré, por ahora, el dispositivo GPS

Iconos:
Se enfatiza el sistema de entrega sin costo
Detalle de sucursales BCI Seguros y/o locales de proveedores o entrega.

Se deja constancia que **BCI Seguros** implementará todas las medidas necesarias tendientes a informar oportuna y adecuadamente, y a través de los distintos canales de comunicación dispuestos por el proveedor, en relación a la o las sucursales de **BCI Seguros** y/o locales de entrega sin costo de dispositivos GPS más cercano al domicilio del consumidor.

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





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

III. Del cálculo 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:

A. De la campaña de contactabilidad para la entrega de dispositivos GPS y demás medidas aplicables.

El proceso compensatorio se iniciará con una "campaña de contactabilidad" denominada "*Entrega dispositivo GPS en proceso de PVC*", la que estará dirigida a todos y cada uno de los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo de conformidad a lo señalado en el **acápito I** precedente, con el objetivo de entregar el dispositivo GPS a que tiene derecho el consumidor, en los términos del artículo 4° de la Ley N° 21.170.

En el contexto de dicha campaña y para los efectos de materializar la entrega del dispositivo GPS a los consumidores, **BCI Seguros** informará y disponibilizará a cada consumidor, sin cobro adicional, 1 (un) dispositivo GPS por vehículo asegurado salvo, respecto de aquellos consumidores que deseen posponer su recepción, conservando siempre el proveedor su obligación de mantener disponible el dispositivo para el asegurado durante la vigencia de la póliza respectiva- tratándose de clientes vigentes- o, dentro del plazo establecido para la implementación integral del presente Acuerdo- tratándose de ex clientes- conforme a lo señalado en el **numeral 5 del acápito VII**.

En el marco de la campaña descrita anteriormente, el proveedor compromete las siguientes actividades:

1- En caso que **BCI Seguros** cuente con información de contacto del consumidor, procederá a remitir un correo electrónico, a lo menos en 3 oportunidades distintas, con el objeto de: (i) informar la solución alcanzada en el presente procedimiento, (ii) entregar el dispositivo GPS, especialmente, informar respecto de los términos de la entrega del dispositivo, (iii) incorporar y/o actualizar la información y/o datos necesarios para hacer efectiva las opciones de compensación a que se hace referencia en la letra B siguiente, e (iv) informar y coordinar sobre el proceso de pago de la opción compensatoria que elija el consumidor, de acuerdo a lo que se señala en la misma letra B siguiente. En caso de ser necesario para el incremento de la respuesta de los consumidores beneficiados, **BCI Seguros** aumentará la periodicidad y oportunidad de las comunicaciones.

2. Adicional a lo anterior, **BCI Seguros** implementará una aplicación computacional en su página web ("Portal web") que permita a los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, incorporar y/o actualizar la información y/o datos necesarios para hacer efectiva las opciones de compensación a que hace referencia la referida letra B siguiente.

3.- La campaña de contactabilidad tanto, vía correo electrónico como vía portal web, tendrá una duración de **12 (doce) meses**, contados desde que comience la etapa de implementación del presente Acuerdo de conformidad a lo señalado en el **N°2 del acápito VII**.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- **BCI Seguros** informará a todos sus clientes el hecho de haber celebrado el presente Acuerdo con el **SERNAC** y de sus términos, en la forma y plazo contenidos en los **Nº3 y 4 del acápite VII del presente Acuerdo**. La información estará disponible en la página web de la compañía www.bciseguros.cl por un periodo de **12 (doce) meses**, contados desde que comience la etapa de implementación del mismo.

Se hace presente que todas las comunicaciones relacionadas con la campaña de contactabilidad, sea vía correo electrónico o página web, serán validadas previamente por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional del **SERNAC**. Lo anterior es, sin perjuicio de lo establecido en el **acápito V** del presente documento.

B. Determinación de los Grupos y Subgrupos que forman parte del presente Acuerdo y de las compensaciones.

Grupo N°1: Comprende a aquellos clientes y ex clientes **BCI Seguros** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados después de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del presente Acuerdo que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período y que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en la letra A anterior, **opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS**, en los términos del artículo 4° de la Ley N° 21.170. Una vez que el dispositivo GPS se encuentre instalado y operativo (ambas actividades de cargo y costo del consumidor), el consumidor tendrá un plazo de 6 meses contados desde que haya manifestado su opción, para elegir 1 (una) de las siguientes 3 alternativas compensatorias:

1.- **Dos meses de servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado** (valorizado en costo mínimo promedio de \$3.500) que será proveído por las compañías de telecomunicaciones que oportunamente serán informadas por el proveedor. El consumidor beneficiado tendrá libertad para elegir entre las compañías informadas.

Esta opción se materializará automáticamente cuando el beneficiado contrate el sistema de monitoreo. Los consumidores que opten por esta alternativa de compensación, **podrán modificarla dentro de los siguientes 30 días y por una sola vez**, por alguna de las otras dos opciones compensatorias contempladas y que se señalan a continuación.

2.- **Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados en sitio web de **BCI Seguros**. El monto de bonificación, dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del presente Acuerdo. Contempla una base inicial de \$1.000 (vigencia de póliza de hasta 1 año) y aplicará un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope de \$3.500 de bonificación.

El consumidor podrá hacer uso de esta bonificación **dentro del año 2022 y hasta el 31 de marzo de 2025**, quedando registrada en **BCI Seguros** dicha bonificación inmediatamente al momento del ejercicio de la opción, con el objeto de **materializarse automáticamente** al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará un correo informativo al consumidor con un código QR.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.- La entrega de una suma de dinero, cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza de cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del presente Acuerdo. Contempla una base inicial de \$1.000 (vigencia de póliza hasta 1 año) aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope total en \$3.500 de bonificación.

Esta opción, se hará efectiva mediante transferencia bancaria por parte de **BCI Seguros** de acuerdo a la información que entregue el consumidor durante la campaña de contactabilidad de conformidad con lo señalado en el punto **iii) de la letra A del acápite III**. Se hace presente que el consumidor tendrá un plazo de **12 meses** para entregar sus datos bancarios, efectuándose la transferencia dentro de los **2 meses siguientes**.

Se deja constancia que la valorización económica de las compensaciones asociadas al **Grupo 1** es estimativa³, en tanto se calcula en base al supuesto que el 100% de los consumidores -600.000 consumidores aproximadamente- hayan optado por las alternativas compensatorias señaladas precedentemente. A saber:

a) **Tratándose de los dos meses de servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado**, el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al monto total de \$2.110.000.000 (Dos mil millones ciento diez mil pesos).

b) **Tratándose de la bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)**, el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al monto total de \$1.123.000.000 (Mil millones ciento veintitrés mil pesos).

c) **Tratándose de la entrega de una suma de dinero, la que dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado**, el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al monto total de \$1.123.000.000 (Mil millones ciento veintitrés mil pesos).⁴

Grupo N° 2: Comprende a aquellos clientes y ex clientes **BCI Seguros** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados después de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del presente Acuerdo que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período y que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en la letra A anterior, **opten por posponer la recepción del dispositivo GPS a que tiene derecho en los términos del artículo 4° de la Ley 21.170**⁵. Los consumidores de este grupo podrán elegir 1 de las siguientes 2 alternativas compensatorias:

1.- Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos motorizados en sitio web

³ Para su cálculo se ha considerado el valor informado que representa para el consumidor, y no están incluidos otros costos representativos para el proveedor, como el valor de los dispositivos GPS.

⁴ Con respecto a las alternativas b) y c), se hace presente que aquellas tienen la misma valorización estimativa atendiendo a que la forma de cálculo corresponde al modelo escalonado descrito anteriormente.

⁵ El consumidor podrá solicitar el dispositivo GPS, mientras se encuentre vigente la respectiva póliza- tratándose de clientes vigentes- o, dentro del plazo establecido para la implementación integral del presente acuerdo -tratándose de ex clientes-, conforme el numeral 5 del acápite VII.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de **BCI Seguros**. El monto de bonificación, dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del presente Acuerdo. Contempla una base inicial de \$1.000 (vigencia de póliza de hasta 1 año) y aplicará un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope de \$3.500 de bonificación.

El consumidor podrá hacer uso de esta bonificación **dentro del año 2022 y hasta el 31 de marzo de 2025**, quedando registrada en **BCI Seguros** dicha bonificación inmediatamente al momento del ejercicio de la opción, con el objeto de **materializarse automáticamente** al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará un correo informativo al consumidor con un código QR.

2.- La entrega de una suma de dinero, cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza de cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del presente Acuerdo. Contempla una base inicial de \$1.000 (vigencia de póliza hasta 1 año) aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope total en \$3.500 de bonificación.

Esta opción, se hará efectiva mediante transferencia bancaria por parte de BCI Seguros, de acuerdo a la información que entregue el consumidor durante la campaña de contactabilidad de conformidad con lo señalado en la **letra A del acápite III**. Se hace presente que el consumidor tendrá un plazo de **12 meses** para entregar sus datos bancarios, efectuándose la transferencia dentro de los 2 meses siguientes.

Se deja constancia que la valorización económica de las compensaciones asociadas al **Grupo 2** es estimativa⁶, en tanto se calcula en base al supuesto que el 100% de los consumidores -600.000 consumidores aproximadamente- hayan optado por las alternativas compensatorias señaladas precedentemente. A saber:

a) **Tratándose de la bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)**, el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al monto total de \$1.123.000.000 (Mil millones ciento veintitrés mil pesos).

b) **Tratándose de la entrega de una suma de dinero que dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado**, el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al monto total de \$1.123.000.000 (Mil millones ciento veintitrés mil pesos).⁷

Grupo N°3: Comprende a aquellos clientes y ex clientes BCI Seguros que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados después de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha de un eventual acuerdo y que, **no habiendo recibido dispositivo GPS, hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período**.

⁶ Para su cálculo se ha considerado el valor informado que representa para el consumidor, y no están incluidos otros costos representativos para el proveedor, como el valor de los dispositivos GPS.

⁷ Con respecto a las alternativas b) y c), se hace presente que aquellas tienen la misma valorización estimativa atendiendo a que la forma de cálculo corresponde al modelo escalonado descrito anteriormente.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

A este grupo de consumidores se les aplicará lo dicho para los grupos N° 1 y 2 salvo, en relación al incremento en el monto compensatorio de las alternativas que tendrán disponibles. Es decir, se distinguen los siguientes subgrupos:

Subgrupo 3.1: Constituido por aquellos consumidores del Grupo 3 que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en la **letra A del acápite III, opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS**, en los términos del artículo 4° de la Ley N° 21.170. Una vez que el dispositivo GPS se encuentre instalado y operativo (ambas actividades de cargo y costo del consumidor), el consumidor tendrá un plazo de 6 meses contados desde que haya manifestado su opción, para elegir entre las siguientes 3 alternativas compensatorias:

1.- **Cuatro meses de servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado**, el que será proveído por las compañías de telecomunicaciones que serán oportunamente informadas por el proveedor. El consumidor beneficiado tendrá libertad para elegir entre las compañías informadas.

Esta opción se materializará automáticamente cuando el beneficiado contrate el sistema de monitoreo. Los consumidores que opten por esta alternativa de compensación, **podrán modificarla dentro de los siguientes 30 días y por una sola vez**, por alguna de las otras dos opciones compensatorias contempladas y que se señalan a continuación.

2.- **Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados en sitio web de **BCI Seguros**. El monto de bonificación, dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del presente Acuerdo. Contempla una base inicial de \$2.000 (vigencia de póliza de hasta 1 año) y aplicará un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope de \$7.000 de bonificación.

El consumidor podrá hacer uso de esta bonificación **dentro del año 2022 y hasta el 31 de marzo de 2025**, quedando registrada en **BCI Seguros** dicha bonificación inmediatamente al momento de la opción con el objeto de **materializarse automáticamente** al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará al consumidor un correo informativo con un código QR.

3.- **La entrega de una suma de dinero, cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza de cada beneficiado**, la que se considerará hasta la fecha del presente Acuerdo. Contempla una base inicial de \$2.000 (vigencia de póliza hasta 1 año) aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope total en \$7.000 de bonificación.

Esta opción, se hará efectiva mediante transferencia bancaria por parte de **BCI Seguros** de acuerdo a la información que entregue el consumidor durante la campaña de contactabilidad de conformidad con lo señalado en la **letra A del acápite III**. Se hace presente que el consumidor tendrá un plazo de **12 meses** para entregar sus datos bancarios, efectuándose la transferencia dentro de los 2 meses siguientes.

Subgrupo 3.2: Constituidos por aquellos consumidores del Grupo 3 que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en la **letra A del acápite III, opten por posponer** la recepción de dispositivo GPS al que tienen derecho de conformidad al artículo 4° de la Ley 20.170 Los consumidores de este Subgrupo podrán elegir entre una de las siguientes alternativas compensatorias:





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.- **Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados en sitio web de **BCI Seguros**. El monto de bonificación, dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del presente Acuerdo. Contempla una base inicial de \$2.000 (vigencia de póliza de hasta 1 año) y aplicará un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope de \$7.000 de bonificación.

El consumidor podrá uso de esta bonificación **dentro del año 2022 y hasta el 31 de marzo de 2025**, quedando registrada en **BCI Seguros** dicha bonificación inmediatamente al momento del ejercicio de la opción, con el objeto de **materializarse automáticamente** al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará un correo informativo al consumidor con un código QR.

2.- **La entrega de una suma de dinero, cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza de cada beneficiado**, la que se considerará hasta la fecha del presente Acuerdo. Contempla una base inicial de \$2.000 (vigencia de póliza hasta 1 año) aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope total en \$7.000 de bonificación.

Esta opción, se hará efectiva mediante transferencia bancaria por parte de BCI Seguros de acuerdo a la información que entregue durante la campaña de contactabilidad de conformidad con lo señalado en la **letra A del acápite III**. Se hace presente que el consumidor tendrá un plazo de **12 meses** para entregar sus datos bancarios, efectuándose la transferencia dentro de los **2 meses siguientes**.

Se deja constancia que la valorización económica de las compensaciones asociadas a los Subgrupos 3.1 y Subgrupo 3.2 del Grupo 3 es estimativa⁸, considerando que se calcula en base al supuesto que el 100% de los consumidores decida la entrega del dispositivo GPS o posponer su recepción. Dicha valorización se encuentra en un rango de entre los \$13.000.000 (Trece millones de pesos) y los \$28.000.000 (Veintiocho millones de pesos).⁹

C.- Costo de reclamo

El proveedor compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el presente Acuerdo durante el periodo que va desde el 26 de julio de 2019¹⁰ hasta la fecha del presente Acuerdo.

Se deja constancia que las compensaciones descritas en la **letra B del Acápite III** para cada uno de los **Grupos 1, 2 y 3, y los Subgrupos 3.1 y 3.2** son alternativas y no, acumulativas, entre cada uno de aquellos y entre sí. Con todo, la compensación a que da lugar la **letra B del acápite III** es compatible con la compensación por costo del reclamo, si ésta procede.

⁸ Para su cálculo se ha considerado el valor informado que representa para el consumidor, y no están incluidos otros costos representativos para el proveedor, como el valor de los dispositivos GPS.

⁹ Con respecto a las alternativas 2 y 3 del Subgrupo 3.1, y las alternativas 1 y 2 del Subgrupo 3.2, se hace presente que aquellas tienen la misma valorización estimativa, atendido a que la forma de cálculo funciona de la misma manera, en base al tope según modelo escalonado y constituyen opciones alternativas de canje.

¹⁰ Fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170 que "Modifica el tratamiento de las penas de los delitos de robo y receptación de vehículos motorizados o de los bienes que se encuentran al Interior de éstos, y establece las medidas que indica".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El monto que corresponderá a los consumidores por costo del reclamo dependerá del canal a través del cual se realizó. 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 valor de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

El número de consumidores que integrarían este Grupo corresponde a **496**.

La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$714.961 (Setecientos catorce mil novecientos sesenta y un pesos)**.

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total referencial de **600.000** consumidores y considera un monto máximo referencial en pesos de **\$ 2.110.000.000 (Dos mil millones ciento diez mil pesos)**, que corresponde a un aproximado de **725.000** pólizas vigentes y no vigentes que comprende el presente Acuerdo. Adicionalmente, como ya se indicó, el acuerdo beneficiará, por concepto del costo de reclamo, a **496** consumidores por un monto de **\$714.961 (Setecientos catorce mil novecientos sesenta y un pesos)**

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 en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo. Las respectivas bases de cálculo, y antecedentes 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 **acápito VII** del presente documento.

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

Se deja constancia que, no se considera en la conformación del universo de consumidores beneficiados descritos en el **acápito I** del presente Acuerdo aquellos consumidores cuyas pólizas hayan tenido menos de 90 días de vigencia y hayan sido canceladas¹¹ por no pago de primas, según los procedimientos y términos establecidos por la normativa vigente aplicable.

¹¹ Entiéndase la resolución del contrato por no pago de primas.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se hace presente que, la verificación, procedencia y consumidores involucrados, en las causales antes descritas serán susceptibles de auditoría, conforme lo señala el **acápite VIII** de este instrumento.

D. Determinación del procedimiento para la implementación y pago de las opciones de compensación comprometida para los distintos Grupos definidos en el presente Acuerdo.

La implementación y pago de las alternativas de compensación comprometidas para los distintos grupos de consumidores definidos en el presente Acuerdo, se realizará de conformidad a lo que se indica a continuación:

1.- Tratándose de consumidores que elijan la alternativa de "**Servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado**"¹², la implementación y pago se materializará automáticamente cuando el beneficiado contrate el sistema de monitoreo, para lo cual el consumidor deberá comunicar de ello a **BCI Seguros**.

2.- Tratándose de consumidores que elijan la alternativa "*Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)*"¹³, la implementación y pago se hará efectiva **dentro del presente año o hasta el 31 de marzo de 2025**, quedando registrada en **BCI Seguros** dicha bonificación, con el objeto de materializarse automáticamente al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará un correo informativo al consumidor con un código QR.

3.- Tratándose de consumidores que elijan como alternativa "*La entrega de una suma de dinero cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado*"¹⁴, el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria. El consumidor tendrá un plazo de **12 meses** para entregar sus datos, contados desde que seleccione esta alternativa, efectuándose la transferencia bancaria dentro de los **2 meses siguientes** de la fecha en que entregue estos datos bancarios.

4.- Tratándose de la compensación por costo del reclamo, ésta se pagará mediante transferencia bancaria dentro del plazo de **45 días**, contados desde la fecha en que el consumidor entregue los datos bancarios para realizarla.

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, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario en referencia, tanto las medidas de cese de conducta comprometidas, las compensaciones que en esta sede administrativa han resultado ser procedentes en favor de los consumidores, como la solución y los

¹² Esta alternativa está disponible para los Grupo 1, y Grupo 3 N° 3.1. del acápite III del presente Acuerdo.

¹³ Esta alternativa está disponible para los Grupos 1, 2 y 3 del acápite III del presente Acuerdo.

¹⁴ Esta alternativa está disponible para los Grupos 1, 2 y 3 del acápite III del presente Acuerdo.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación de su cumplimiento, resultan ser proporcionales y adecuados para el logro de los objetivos propuestos en consideración a los hechos y materia de que tratan el presente Procedimiento.

Lo anterior, toda vez que en la solución arribada, en particular, en aquello que dice relación con la obligación del proveedor de entregar el dispositivo GPS, sin cobro adicional, en los términos señalados en el artículo 4° de la Ley N° 21.170, se logra el objetivo de cumplimiento por parte de **BCI Seguros** a través de las medidas de cese de conducta descritas en el **acápito II** las que establecen y refuerzan los mecanismos para la entrega de dicho dispositivo, además, de los mecanismos de información para los consumidores, los que resultan ser transparentes y adecuados para el ejercicio de sus derechos. Por otra parte, la solución compensatoria descrita en el **acápito III** de este instrumento, alcanza al universo de consumidores afectados por los hechos materia del procedimiento, cumpliendo en este aspecto, criterios de universalidad e indemnidad. Adicionalmente, el modelo compensatorio dispuesto en el presente instrumento comprende una "*campaña de contactabilidad*" y un procedimiento que tiene por propósito recoger la decisión del consumidor en lo que respecta a la entrega y recepción de dispositivos GPS y, a la elección de las alternativas compensatorias, en cuya determinación y cálculos se consideró el tiempo de retardo en la entrega de los dispositivos GPS y un incremento en la compensaciones e indemnizaciones para aquellos consumidores que sufrieron, además, el robo de su vehículo. Todo lo cual, refuerza una solución que resulta ser proporcional al daño.

En consecuencia, la solución y compensación acordadas, están basadas en elementos objetivos, en tanto, respecto de su determinación, se cumplen con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos en lo que dice relación con 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 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional 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** enviará, por correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en sus bases de datos, información relativa a la solución alcanzada en el presente Acuerdo, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. El texto de dicha carta, previo al despacho, será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.
- 3. Campaña de contactabilidad y portal web.** Las comunicaciones por correo electrónico y, las que se comprometen a través de publicaciones en el portal web de **BCI Seguros**, conforme a los **N° 3 y 4, letra A del acápite III** del presente Acuerdo, deberán ser validadas previamente, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional 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, desde 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, que se realice en el Diario Oficial, o en el medio de circulación nacional.

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

La etapa de implementación del Acuerdo **comenzará transcurridos 30 días corridos**, 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, ya sea 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:





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.- Las medidas de cese de conductas referidas a:

- a) Respecto de las medidas establecidas en el numeral **1 del acápite II** del presente Acuerdo, se implementarán dentro del plazo de **30 días**, contados desde que comienza la etapa de implementación.
- b) Respecto de las medidas establecidas en los **numerales 2 al 5 del acápite II** del presente Acuerdo, se implementarán dentro del plazo de **60 días**, contados desde que comienza la etapa de implementación.
- c) Respecto de la medida establecida en el **numeral 6 del acápite II** del presente Acuerdo, se implementará dentro del plazo de **30 días**, contados del vencimiento del plazo señalado en la letra b) anterior.

2.- La campaña de contactabilidad vía correo electrónico y portal web tendrá una duración de **12 (doce) meses**, contados desde que comienza la etapa de implementación.

3.- El proceso de compensación y pago del costo del reclamo de los Grupos y Subgrupo singularizados en las **letras B y C del acápite III**, se realizará dentro de los siguientes plazos, conforme a las alternativas compensatorias que elija cada consumidor:

a) Tratándose de la alternativa "*servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado*", **la opción se materializará automáticamente** cuando el beneficiado contrate el sistema de monitoreo, mediante la entrega de un voucher, para lo cual deberá comunicar de ello a **BCI Seguros**.

b) Tratándose de la alternativa "*Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)*" se hará efectiva esta opción **dentro del presente año o hasta el 31 de marzo de 2025**, quedando registrada en **BCI Seguros** dicha bonificación con el objeto de materializarse automáticamente al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará un correo informativo al consumidor con un código QR.

c) Tratándose de la alternativa consistente en "*La entrega de una suma de dinero que dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado*", se hará efectivo el pago mediante transferencia bancaria. El consumidor tendrá un plazo de **12 meses** para entregar sus datos bancarios contados desde que seleccione esta opción, efectuándose la transferencia bancaria dentro de los **2 meses siguientes** de la fecha en que el consumidor entregue estos datos.

d) Tratándose del pago por concepto de costo de reclamo, el plazo para su pago será de **45 días**, contados desde la fecha en que el consumidor entregue los datos para que **BCI Seguros** realice la transferencia bancaria.

4.- El proceso de despacho de correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor, comprometidos en el siguiente acuerdo, se iniciará dentro del plazo de **30 días** contados desde que comienza la etapa de implementación y tendrá una duración de **12 meses**.

5.- El plazo de implementación integral de los numerales N°1 al N°4, antes descritos, no podrá exceder de **2 años**, contados desde que comienza la etapa de implementación del Acuerdo, sin perjuicio de lo establecido en el numeral siguiente.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6.- **BCI Seguros** deberá entregar también un **Informe complementario de carácter final**, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente dentro del plazo de **120 días** contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el **acápito XIII** que trata sobre el "Remanente".

7.- **BCI Seguros** deberá entregar en dos etapas un **Informe de Auditoría externa** que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidos en el presente Acuerdo. El informe de auditoría deberá ser entregado al SERNAC en los plazos que se indican a continuación:

(i) **Primera etapa:** que acredite el cumplimiento de los compromisos adoptados en el **Nº 1 de este acápito VII**, dentro del plazo de **90 días** contados desde que finalice el último plazo para las actividades allí comprometidas.

(ii) **Segunda etapa:** que acredite el cumplimiento de los compromisos adoptados en los **números 2, 3 y 4 del acápito VII**, dentro del plazo de **120 días** contados desde que finalice el último plazo para dar cumplimiento a las actividades allí comprometidas.

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Medidas de cese de conductas	Nº 1 del acápito II: 30 días	Contados desde que comienza la etapa de implementación
	Nº 2 al 5 del acápito II: 60 días	Contados desde que comienza la etapa de implementación
	Nº 6 del acápito II: 30 días	Contados del vencimiento del plazo señalado en la letra b)
La campaña de contactabilidad	12 meses	Contados desde que comienza la etapa de implementación
Proceso de compensación y pago del costo del reclamo de los Grupos y Subgrupo	Servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado, opción que se materializará automáticamente	Desde que el consumidor beneficiado contrata el sistema de monitoreo
	Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)	Registro inmediatamente al momento en que el beneficiario ejerza la opción.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	<p>La entrega de una suma de dinero que dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plazo de 12 meses para entregar sus datos bancarios contados desde que seleccione esta opción. • Plazo 2 meses siguientes de la fecha en que el consumidor entregue estos datos. 	<p>Contados desde que seleccione la opción, y luego, entregue los datos bancarios</p>
	<p>Pago por concepto de costo de reclamo: 45 días</p>	<p>Contados desde que entregue los datos bancarios</p>
<p>Proceso de despacho de correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor</p>	<p>Se iniciará en el plazo de 30 días y con una duración de 12 meses</p>	<p>Contados desde que comienza la etapa de implementación</p>
<p>Plazo de implementación integral de las actividades N° 2 al N°4 anteriores</p>	<p>2 años</p>	<p>Contados desde que comienza la etapa de implementación</p>
<p>Primera etapa del Informe de Auditoría externa</p>	<p>90 días</p>	<p>Contados desde que finalice el último plazo para la última de las actividades del N° 1 del acápite VII.</p>
<p>Segunda etapa del Informe de Auditoría externa</p>	<p>120 días</p>	<p>Contados desde que finalice el último plazo para dar cumplimiento a las actividades 2, 3 y 4 del acápite VII.</p>

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.*"

Al 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 a las actividades comprometidas en lo relativo





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

al cese de conducta, conforme a lo establecido en el **acápito II**, así como también haber dado cumplimiento a las actividades asociadas a la "*campaña de contactabilidad*", conforme a lo señalado en la **letra A del acápito III**, y del pago de las compensaciones a los Grupos y Subgrupos singularizados en la **letra B y C del acápito III**, todos 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 y de cada uno de los Grupos y Subgrupos descritos en las **letras B y C del acápito III** del presente Acuerdo.
 - b) Acreditar mediante los verificadores que correspondan el valor final del ítem denominado "Costo empresa" relacionado con el servicio de monitoreo y SOAP en el marco de las alternativas compensatorias reguladas en los **acápites III** y lo señalado en el **acápito XIII** referido al remanente.
 - c) Verificación que lo señalado en el presente Acuerdo a propósito de los casos excluidos que no forman parte del universo de beneficiados, efectivamente correspondan a pólizas con vigencia menor a **90 días** que hayan sido canceladas¹⁵ por no pago de primas. Para ello se podrán aplicar procedimientos de muestreo estadístico que permitan realizar una revisión de la información de respaldo que verifique la exclusión por las causales señaladas.
 - d) Verificación de los montos de las compensaciones según los términos definidos en las **letras B y C del acápito III** del presente acuerdo. Se considerarán en la revisión los grupos de consumidores definidos en el presente instrumento, las bases de cálculos respectivas, las fórmulas que determinan los montos a ser compensados, los plazos o fechas relevantes involucrados, los medios de pago, o cualquier otro factor relevante. Además, se deberá dar cuenta de verificadores respecto a la entrega de dispositivos GPS.
 - e) Verificación del pago y/o implementación de cada una de las alternativas compensatorias definidas para cada uno de los grupos y subgrupos definidos de acuerdo al **acápito III** del presente instrumento.
 - f) 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.
 - g) 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. Además, se debe acreditar la incorporación por parte de los consumidores de la

¹⁵ Entiéndase la resolución del contrato por no pago de primas.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

información y/o datos necesarios para hacer efectiva las opciones de compensación.

h) Acreditar el cumplimiento de todas y cada una de las actividades asociadas al Cese de Conducta descritas en el **acápito II** del presente acuerdo y los medios de verificación.

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 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 **Nº7 del acápito 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 **acápito XV** 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".

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 Nº 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 rechaza 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 Nº 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*





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

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. Del remanente y de los fondos no distribuidos.

Conforme a lo establecido en el presente Acuerdo:

uno) El proveedor deberá ejecutar las acciones de contactabilidad y pago individual, descrito en el presente documento.

dos) Durante el período de los **2 años** previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las actividades de distribución individual de las compensaciones a cada uno de los consumidores beneficiados, el proveedor deberá mantener 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.

tres) Con posterioridad al plazo señalado, en consideración a las características de la solución alcanzada en el presente acuerdo, las sumas de dinero susceptibles de configurar remanente serán las siguientes:

(i) aquellas que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados con el ítem "*costo de reclamo*", descrito en la **letra C del acápite III** del presente Acuerdo;

(ii) la suma representativa de dinero equivalente a las alternativas compensatorias elegidas por los consumidores de los siguientes Grupos: **Grupo 1 (alternativas 2 y 3); Grupo 2 (alternativas 1 y 2), Subgrupo 3.1 (alternativas 2 y 3) y, Subgrupo 3.2 (alternativas 1 y 2)** que, luego de haber sido seleccionadas por el consumidor beneficiado, no hayan podido ser, en definitiva, transferidas a dicho beneficiario por causas inimputables al proveedor.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

(iii) la suma representativa de dinero equivalente al "promedio costo empresa"¹⁶ de las alternativas compensatorias ofrecidas a cada grupo y subgrupo¹⁷ que no pudo, en definitiva, ser transferida por falta de elección por parte del consumidor beneficiado, en los plazos establecidos en el presente acápite.¹⁸

cuatro) Los fondos no distribuidos que resulten después de transcurridos los plazos y agotadas las actividades establecidas en este instrumento para el pago de las compensaciones y costo del reclamo serán transferidos íntegramente a una institución de beneficencia u otra afín, para los fines propios de sus actividades, conforme a los criterios establecidos en la Circular Interpretativa sobre "*Mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones, compensaciones por afectaciones a los intereses colectivos o difusos*", contenida en la Res. Exenta N° 759 de fecha 6 de noviembre de 2020 del SERNAC.

cinco) La selección de dicha entidad, el plazo y procedimiento en virtud del cual se hará dicha transferencia, sus formas o modalidades de verificación de la transferencia, documentos y/o instrumentos que hayan de ser elaborados para tales efectos (como, por ejemplo, la posibilidad de suscripción de un convenio con la entidad seleccionada), así como todos los aspectos operativos que sean necesarios, serán acordados oportunamente entre el SERNAC y BCI Seguros.

Con todo, se aplicará la regulación legal del remanente conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 en el improbable evento que:

- a) existan impedimentos materiales o jurídicos debidamente calificados para realizar la transferencia en la forma señalada en los numerales cuatro) y cinco) precedentes (cuestión que deberá ser certificada por SERNAC de oficio o a petición del proveedor) o,
- b) una vez efectuada la transferencia conforme a los numerales cuatro) y cinco) precedentes, aun queden saldos sin distribuir.

En cualquiera de los dos casos, se procederá conforme a la norma contenida en el artículo 53 B antes citado, en los siguientes plazos:

- i) en el caso de la letra a) precedente, transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que se ejecuten, de cargo del proveedor, las acciones descritas **para el pago de las compensaciones y costo del reclamo** y, se haya certificado la imposibilidad de la aplicabilidad para la respectiva institución beneficiaria.

¹⁶El costo empresa representa el valor efectivo que desembolsa BCI Seguros por cada una de las alternativas ofrecidas, que puede ser mayor o menor al valor comercial, dependiendo del volumen y condiciones de competencia del mercado. Se aplicará siguiente fórmula, donde:

$$\text{Remanente} = \sum_{i=1}^n \frac{(\text{Costo monitoreo} + \text{compensación monetaria} + \text{compensación SOAP})}{3}$$

Número de consumidores: Es el número de consumidores que no reclaman la compensación ofrecida en cualquiera de sus modalidades o alternativas.

"Costo de Monitoreo": Para los efectos del presente Acuerdo corresponde al valor promedio unitario mensual de servicio de monitoreo multiplicado por 2 meses.

"Costo Compensación por Retardo": Para los efectos del presente Acuerdo, corresponde al valor monetario individual de la compensación por retardo calculada según metodología escalonada descrita en el Acuerdo.

"Costo Compensación por SOAP": Corresponde al valor monetario individual de la compensación SOAP calculada según metodología escalonada descrita en el acuerdo.

¹⁷ Conforme al acápite I y la letra B del acápite III del presente Acuerdo.

¹⁸ BCI Seguros mantendrá disponible un dispositivo GPS para que el asegurado, durante la vigencia de la póliza respectiva- tratándose de contratos vigentes- o, dentro del plazo establecido para la implementación integral del presente Acuerdo - tratándose de ex clientes- retire o recepcione un dispositivo GPS.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ii) en el caso de la letra b) precedente, transcurridos 2 años desde la última actividad de distribución de fondos a la respectiva institución.

Finalizado el plazo legal de dos años, la empresa deberá remitir un **informe complementario de carácter final**, determinando la formación del remanente y, el monto y destino de dineros, todo lo cual será remitido dentro del plazo de **120 días** al **SERNAC**.

XIV. 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 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.

XV. 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.

XVI. De la publicidad.

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 y Relacionamiento Institucional 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.

XVII. 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





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

XVIII. De la 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.

RESUELVO:

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° 82 de fecha 2 de febrero de 2022.

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





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

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, Y ARCHÍVESE

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

DAG/FSA/ivt

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Gabinete; Subdirección de Estudios Económicos y Educación; SD de PVC; Oficina de Partes

