



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 532

SANTIAGO, 14 DE AGOSTO 2023

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A. (CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES) APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 71/2023.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de 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 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC", 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 **27 de enero de 2023**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

como "SERNAC", dictó la **Resolución Exenta N° 71** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A. (CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES)**, en adelante e indistintamente como "ZURICH" o "el proveedor", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y, que en todo caso, dieron cuenta de la evaluación de los antecedentes efectuados por el SERNAC, respecto de la existencia de indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

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

4°. Que, con fecha **07 de marzo de 2023**, el **SERNAC** y **ZURICH** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

5°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 333 del 12 de mayo de 2023** de este origen, se prorrogó de oficio y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

6°. Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** 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.

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

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 **ZURICH**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a los consumidores, esto es, clientes y exclientes de **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A. (CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES)**, en adelante e indistintamente "**ZURICH**" o "**Compañía**" que, habiendo contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados,



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

no hayan recibido un dispositivo GPS o lo hayan recibido con retardo¹ en el periodo que va entre la 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" (conocida también como "Ley Anti Portonazo", en adelante Ley N°21.170) esto es, desde el **26 de julio de 2019 hasta el 1° de diciembre de 2022**².

Lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° de la normativa citada, y sin perjuicio de las demás normas de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, aplicables en la especie.

Tal como se desarrollará a continuación, respecto de la materia tratada en el Procedimiento Voluntario para la protección del Interés colectivo o difuso de los consumidores en referencia, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo", el presente Acuerdo considera, por una parte, medidas de cese de conducta y, por la otra, compensaciones e indemnizaciones para aquellos consumidores que no recibieron el dispositivo GPS o lo recibieron con retardo, 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, 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, entre otros aspectos, al menos: "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, **ZURICH** se compromete a: **(i)** dar 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; **(ii)** robustecer la información sobre esta Ley; y, **(iii)** mejorar los mecanismos para el seguimiento de la entrega y la recepción del dispositivo GPS por parte de los consumidores.

En concreto, **ZURICH** se compromete a implementar las siguientes acciones:

1. Reemplazará los textos o glosa informativa contenidos en la propuesta del seguro y en el condicionado particular de la póliza, por el siguiente:

"De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N°21.170, las compañías de seguros entregarán dispositivos GPS, sin cobro adicional, que serán instalados y activados exclusivamente por el

¹ Se deja constancia que, la conformación del universo de consumidores beneficiados no considera a aquellos consumidores cuyas pólizas fueron canceladas por no pago de ninguna prima. Para estos efectos, entiéndase or "canceladas" la resolución del contrato.

² Plazo sujeto a auditoría, conforme al acápite VIII del presente Acuerdo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

propietario del vehículo. Para estos efectos, la compañía deberá disponer un formulario que el cliente deberá completar para confirmar su aceptación a recibirlo y la forma en que se materializará dicha entrega. 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 con el dispositivo GPS deberá entregarse la información e instrucciones que deben seguirse para su instalación y puesta en funcionamiento”.

2. Mejorará el sistema de registro y almacenamiento de la voluntad expresada por los asegurados

Para garantizar la trazabilidad del ejercicio del derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley N°21.170, **ZURICH** mejorará su sistema de registro y almacenamiento de cada formulario que haya sido completado por parte de los asegurados.

El formulario deberá contener, a lo menos, la siguiente información: **(i)** decisión del consumidor de recibir o de posponer la entrega del dispositivo GPS, **(ii)** fecha de la respuesta, **(iii)** fecha de entrega del dispositivo GPS y **(iv)** forma de entrega, entre otros aspectos.

De esta manera, habrá un registro en un soporte permanente y duradero en el tiempo respecto de cada asegurado en relación con la entrega del dispositivo GPS.

3. Modificará el *script* de atención de llamadas del *call center* de la Compañía

Lo anterior, con el objeto de reforzar la información sobre la entrega de los dispositivos GPS al momento de la contratación de las nuevas pólizas y/o de las renovaciones, todo ello conforme al artículo 4° de la Ley N°21.170.

4. Modificará la página web de ZURICH, para que la información sobre la Ley N°21.170 se incluya de manera destacada

ZURICH desarrollará un *landing page* o “*minisitio*”, con información sobre la referida ley. En este último se incluirá la siguiente información:

- a) Un enlace para que los consumidores de la Compañía puedan actualizar sus datos en la página web de **ZURICH**, ingresando con su clave;
- b) Un enlace al Formulario web³;
- c) La información sobre la celebración del Acuerdo con el SERNAC; y,
- d) Un módulo de solicitud de la compensación en los términos del presente Acuerdo.

³ Formulario web contenido en el apartado 2.2. de la “Directiva N°3 de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado. Procedimiento de entrega GPS 21.170” de fecha 15 de junio de 2022, disponible en: <https://portal.aach.cl/ArchivosPrivados.aspx?A=2157>.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Modificará el flujo de contratación del seguro en el sitio web de ZURICH

ZURICH incluirá información sobre la Ley N°21.170 en un *pop up*, e incorporará el Formulario web en el proceso (antes de que termine el proceso de contratación).

6. Incorporará información sobre la Ley N°21.170 en el proceso de contratación mediante el canal de corredores que utilizan la plataforma de ZURICH

7. Ajustará, para las nuevas contrataciones, la cláusula contenida en las pólizas de seguros para vehículos motorizados que suscriben los consumidores y ZURICH

La cláusula actual es la que a continuación se transcribe:

"El GPS que entrega la aseguradora conforme lo dispuesto en el art. 4 de la ley 21.170 (Ley Antiportonazo), se entrega sin costo para el asegurado. La instalación, activación y mantención del dispositivo, son de cargo del contratante o asegurado de la póliza, sin responsabilidad alguna para la aseguradora. La aseguradora no se hace responsable por daños que pudieran producirse en el vehículo durante o con ocasión de la instalación, funcionamiento o retiro del dispositivo, ni por pérdidas de garantías por parte del fabricante del auto".

Dicha cláusula será reemplazada por la siguiente:

"De acuerdo con lo dispuesto en el art. 4 de la Ley N°21.170 (Ley Antiportonazo), el contratante del seguro tiene derecho a que la aseguradora le entregue un GPS, junto con la contratación de la póliza. La instalación, activación y mantención del dispositivo, son de cargo del contratante o asegurado de la póliza. Zurich no realiza la instalación, activación o mantención del dispositivo. Zurich recomienda a los contratantes o asegurados revisar previa y debidamente las condiciones de la garantía del vehículo en el que se instalará el dispositivo y, en particular, si esta instalación puede afectar esta garantía u ocasionar su pérdida. Zurich también recomienda informarse sobre los eventuales daños que pudieran producirse en el vehículo durante o con ocasión de la instalación, funcionamiento o retiro del dispositivo".

Para estos efectos, **ZURICH** se compromete, además a:

7.1. Aplicar la nueva cláusula a las futuras pólizas de seguros para vehículos motorizados.

7.2. Informar la nueva cláusula y su aplicación a los consumidores que hayan contratado o renovado pólizas de seguro para vehículo motorizados, con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo, y que se encuentren vigentes. Para estos efectos, se enviará una comunicación al email de los asegurados con pólizas vigentes cuyas



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

casillas de correo se encuentren registradas en las bases de datos de **ZURICH**.

8. Renunciará al derecho a reclamar la restitución de los dispositivos GPS entregados a los clientes en comodato

ZURICH declara, mediante el presente instrumento, que se radica en aquellos clientes, el derecho de propiedad de los dispositivos.

Para estos efectos, **ZURICH** enviará una comunicación por correo electrónico a los clientes -con email registrado- que recibieron el dispositivo GPS a título de comodato, informándoles de la renuncia y declaración señalada en el párrafo precedente de este numeral.

9. Informará oportuna y adecuadamente, a través de los distintos canales de comunicación de que dispone, en qué sucursales y/o locales entregará el dispositivo GPS

Además, en caso de que el consumidor opte por el "*retiro del dispositivo GPS*" en estas sucursales y/o locales, **ZURICH** le informará cuál es la sucursal y/o local más cercano a su domicilio.

Asimismo, en caso de que el consumidor opte por el "*despacho a domicilio*" del dispositivo GPS, **ZURICH** comprometerá los siguientes plazos de entrega:

- a) Región Metropolitana: 3 a 5 días hábiles.
- b) Regiones Centrales (III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y XIV) (Continente): 8 a 10 días hábiles.
- c) Regiones Extremas (I, II, XI, XII, XV y CHILOÉ): 10 a 15 días hábiles.

Estos plazos se computarán desde que el consumidor realice el pago del costo del despacho.

El plazo y el valor del costo del despacho del dispositivo GPS, se incluirá en el proceso de contratación del seguro, después de que el cliente haya seleccionado la opción "*despacho a domicilio*"; y antes de que finalice el proceso de contratación.

Estos plazos también se informarán en la página web de **ZURICH**.

Se deja constancia de que, al 01 de diciembre de 2022, **ZURICH** implementó las medidas contempladas en la "Directiva N° 3 de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado. Procedimiento de entrega de GPS Ley 21.170",⁴ dictada el 15 de junio de 2002, por el Consejo de Autorregulación Seguros - Chile.

Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de auditoría externa según lo previsto en el **acápito VII** y en el **acápito VIII** del presente instrumento.



<https://portal.aach.cl/ArchivosPrivados.aspx?A=2157>

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





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. Determinación de los Grupos y Subgrupos del presente Acuerdo y compensaciones

- **Grupo N°1:** Comprende a aquellos clientes y exclientes de **ZURICH** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados **desde el 26 de julio de 2019** (fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170) **hasta el 1° de diciembre de 2022**⁵ 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 el **acápite V, opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS**, en los términos del artículo 4° de la Ley N°21.170.

Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las siguientes dos alternativas compensatorias:

- 1. Entrega de una suma de dinero** que contempla una base inicial de \$1.000, aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación⁶ de la póliza y hasta el 1° de diciembre de 2022, con tope total en \$3.500-.
 - 2. Bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de **ZURICH**. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral 1.- anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento).
- **Grupo N° 2:** Comprende a aquellos clientes y exclientes de **ZURICH** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados **desde el 26 de julio de 2019** (fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170) **hasta el 1° de diciembre de 2022**⁷ 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 el **acápite V, opten por posponer la recepción del dispositivo GPS a que tiene derecho en los términos del artículo 4° de la Ley 21.170**⁸.

⁵ Plazo sujeto a auditoría, conforme al acápite VIII del presente Acuerdo.

⁶ Entiéndase desde la primera contratación o renovación desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.170.

⁷ Plazo sujeto a auditoría, conforme al acápite VIII del presente Acuerdo.

⁸ Los clientes con pólizas vigentes, podrán solicitar el dispositivo GPS, mientras se encuentre vigente la respectiva póliza. Los exclientes comprendidos en el presente Acuerdo, podrán solicitar el dispositivo GPS entro del plazo establecido para la implementación integral del presente Acuerdo, conforme al acápite VII.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las siguientes 2 alternativas compensatorias:

- 1. Entrega de una suma de dinero** que contempla una base inicial de \$1.000, aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación⁹ de la póliza y hasta el 1° de diciembre de 2022, con tope total en \$3.500-.
 - 2. Bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de **ZURICH**. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral 1.- anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento).
- **Grupo N°3:** Comprende a aquellos clientes y exclientes de **ZURICH** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados **desde el 26 de julio de 2019** (fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170) **hasta el 1° de diciembre de 2022**¹⁰ que, **no habiendo recibido dispositivo GPS, hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período.**

En el **Grupo N°3** 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 el **acápite V, opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS**, en los términos del artículo 4° de la Ley N°21.170.

Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las siguientes dos alternativas compensatorias:

- 1. Entrega de una suma de dinero** que contempla una base inicial de \$2.000 aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación¹¹ de la póliza y hasta el 1° de diciembre de 2022, con tope total en \$7.000-.
 - 2. Bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de **ZURICH**. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral 1.- anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento).
- **Subgrupo 3.2:** Constituidos por aquellos consumidores del **Grupo 3** que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en el **acápite V, opten por posponer** la recepción de dispositivo GPS al que tienen derecho de conformidad al artículo 4° de la Ley N°21.170.

⁹ Entiéndase desde la primera contratación o renovación desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.170. Plazo sujeto a auditoría, conforme al acápite VIII del presente Acuerdo.
¹⁰ Entiéndase desde la primera contratación o renovación desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.170.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las siguientes dos alternativas compensatorias:

- 1. Entrega de una suma de dinero** que contempla una base inicial de \$2.000 aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación¹² de la póliza y hasta el 1° de diciembre de 2022, con tope total en \$7.000-.
 - 2. Bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de **ZURICH**. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral 1.- anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento).
- **Grupo N°4:** Comprende a aquellos clientes y exclientes de **ZURICH** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados **desde el 26 de julio de 2019** (fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170), **hasta el 1° de diciembre de 2022**¹³ que, recibieron el dispositivo GPS con "retardo"¹⁴, hayan o no sufrido el robo de su vehículo durante dicho período. La compensación económica consiste en la entrega de \$1.000.

Se deja constancia que las compensaciones descritas en este **acápito III-A** para cada uno de los **Grupos 1, 2 y 3, los Subgrupos 3.1 y 3.2 y el Grupo 4**, no son acumulativas.

B.- Costo de reclamo

ZURICH compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el presente Acuerdo, entre **el 26 de julio de 2019¹⁵ y el día previo¹⁶ a la publicación de la propuesta de solución del proveedor**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496¹⁷.

Se deja constancia que las compensaciones descritas en el **acápito III-A** del presente Acuerdo son compatibles con la compensación por costo del reclamo, si ésta procede.

El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber:

- a) 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal *call center*.
- b) 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal web.

¹² Entiéndase desde la primera contratación o renovación desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.170.

¹³ Plazo sujeto a auditoría, conforme al acápito VIII del presente Acuerdo.

¹⁴ Para estos efectos, se entiende que recibieron el dispositivo GPS con "retardo" aquellos consumidores que, habiendo solicitado el despacho a domicilio del dispositivo, lo recibieron con posterioridad a los plazos indicados en el acápito II.9. del presente Acuerdo.

¹⁵ Fecha de entrada en vigor de la Ley N°21.170.

¹⁶ El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 26 de julio de 2023.

¹⁷ En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, por los mismos hechos que motivaron la apertura de este Procedimiento Voluntario Colectivo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

c) 0,15 UTM: para reclamos realizados por canal presencial.

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

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total referencial de **226.387** consumidores, que corresponde a un aproximado de **248.697** pólizas vigentes y no vigentes, y considera un monto referencial en pesos de:

1. En el supuesto que todos los consumidores de los **Grupos 1, 2 y 3, Subgrupo 3.1. y 3.2.**, optaran por la "**Entrega de una suma de dinero**", la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$ 631.792.500 (seiscientos treinta y uno millones setecientos noventa y dos mil quinientos pesos)** que corresponde a un aproximado de **226.387** consumidores y **248.697** pólizas vigentes y no vigentes que comprende el presente Acuerdo.
2. En el supuesto que todos los consumidores de los **Grupos 1, 2 y 3, Subgrupo 3.1. y 3.2.** optaran por la "**Bonificación asociada al RUT de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)**", que considera el incremento en un 20% (veinte por ciento) sobre el monto aplicando el modelo escalonado, la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$758.151.000 (setecientos cincuenta y ocho millones ciento cincuenta y un mil pesos)** que corresponde a un aproximado de **226.387** consumidores y **248.697** pólizas vigentes y no vigentes que comprende el presente Acuerdo.
3. Respecto al **Grupo 4**, la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$27.000 (veintisiete mil pesos)** que corresponde a un aproximado de **27** consumidores y **27** pólizas vigentes y no vigentes que comprende el presente Acuerdo.
4. Respecto del concepto del **costo de reclamo**, el número de consumidores que lo integran es de **77**, y la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$107.059 (ciento siete mil cincuenta y nueve pesos)**.

Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de consumidores mencionados en el presente instrumento para cada Grupo y Subgrupo mencionado, son referenciales según lo informado por **ZURICH** a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. En todo caso, el proveedor declara que el cálculo referencial, en la etapa de implementación del Acuerdo, no podrá sufrir ajustes a la baja¹⁸.

¹⁸ Para la determinación y cálculo de las cantidades de dinero susceptibles de constituir el remanente final de este Acuerdo, se considerarán los siguientes montos: (i) la suma para la alternativa compensatoria denominada "**Entrega de una suma de dinero**" la que corresponde a **\$631.792.500 (seiscientos treinta y uno millones setecientos noventa y dos mil quinientos pesos)**, y asimismo (ii) la suma que corresponda, con ocasión de la implementación de las compensaciones referentes al **Grupo 4** y por concepto de "**Costo de Reclamo**".



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales por cada Grupo y Subgrupo de beneficiados en virtud del presente Acuerdo, serán determinados y verificados por los Informes de auditoría descritos en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

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 Colectivo, referida en el presente instrumento, las medidas de cese de conducta, las compensaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores y, finalmente, los mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades comprometidas por el proveedor, en el marco de este Acuerdo, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos para aquel.

A mayor abundamiento, se cumple en la especie con los estándares de universalidad e indemnidad por cuanto, de acuerdo con los criterios definidos objetivamente, alcanza a los consumidores afectados, según lo establecido en el acápite III precedente.

Así, 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.

1. La solución integrada en el presente Acuerdo y, en particular, 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 **ZURICH**.
2. Las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II**, establecen y refuerzan los mecanismos para la entrega de dicho dispositivo, y los mecanismos de información para los consumidores, resultan ser transparentes y adecuados para el ejercicio de sus derechos.
3. 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: **(i)** la entrega y recepción de dispositivos GPS; y **(ii)** la elección de alternativas compensatorias - en cuya determinación y cálculo se consideró el tiempo en que no se entregó el dispositivo GPS- y un incremento en la compensación e indemnización para aquellos consumidores que sufrieron, además, el robo de su vehículo.
4. Por otra parte, también considera compensaciones por el retardo en la entrega de los dispositivos GPS. Todo lo cual, refuerza y/o robustece una solución que resulta ser proporcional al daño.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, la solución y compensación que constan en el presente instrumento se encuentran basadas en elementos objetivos, por cuanto en su determinación se cumplen con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo en sede administrativa.

Se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, 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 **ZURICH** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

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

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

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

Al respecto:

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"** para la entrega de dispositivos GPS, la que estará dirigida a los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo -con email registrado- de conformidad a lo señalado en el **acápito I** precedente.

Adicionalmente, **ZURICH** enviará una comunicación a los terceros que comercializan sus seguros, para que estos, a su vez, envíen a los emails que tengan registrados, esta misma comunicación, en las mismas oportunidades y términos aquí señalados.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El objetivo de la "**campaña de contactabilidad**" es informar a los consumidores comprendidos en el presente Acuerdo acerca del derecho a solicitar el dispositivo GPS 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, **ZURICH** - y/o el tercero que comercialice sus seguros - informará a cada consumidor -con email registrado-, acerca de su derecho a solicitar, sin cobro adicional, un dispositivo GPS.

Aquellos consumidores que deseen posponer su recepción conservarán siempre su derecho a solicitar el dispositivo GPS, y **ZURICH** mantendrá su obligación de entregarlo 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 exclientes- conforme a lo señalado en el **acápito VII**.

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

1. El **envío de correos electrónicos** con el objeto de informar: **(i)** la solución alcanzada en el presente procedimiento; **(ii)** el derecho de recibir el dispositivo GPS y, especialmente, informar respecto de los términos de la entrega del mismo; **(iii)** cómo incorporar y/o actualizar en la página web de **ZURICH** los datos necesarios para hacer efectiva las opciones de compensación a que se hace referencia **el acápito III** precedente, y **(iv)** el proceso de pago de la opción compensatoria que elija el consumidor, de acuerdo a lo que se señala en el presente **acápito**.

Estos correos electrónicos serán enviados en tres oportunidades distintas: **(i)** dentro del plazo de **un mes** contado desde que se implemente el minisitio referido en el acápito II.4.d) ("**Email 1**"); **(ii)** dentro del plazo de **dos meses** contados desde que se implemente el minisitio referido en el acápito II.4.d) ("**Email 2**"); y **(iii)** dentro del plazo de **tres meses** contado desde que se implemente el minisitio referido en el acápito II.4.d) ("**Email 3**").

2. Adicionalmente, continuará proporcionando información sobre la Ley N°21.170 incluyendo un enlace al Formulario web, a través de: **(i)** el correo electrónico de bienvenida; y **(ii)** el correo electrónico que se envía al consumidor al momento de la renovación de la póliza.

B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo

Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en este instrumento serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

Las comunicaciones no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento y, con lo que se ha efinado en el mismo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

C.- Determinación del procedimiento para la implementación y pago de las compensaciones comprometidas para los distintos Grupos y Subgrupos definidos en el presente Acuerdo

La implementación y pago de las compensaciones comprometidas para los distintos Grupos y Subgrupos de consumidores comprendidos en el presente Acuerdo se realizará de conformidad a lo que se indica a continuación:

1. Los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo podrán ingresar al minisitio referido en el **acápite II.4.d)**, y elegir alguna de las alternativas referidas en el acápite III. El plazo para elegir será de **seis meses** contados desde la recepción del **"Email 1"**.
2. Tratándose de consumidores que elijan la alternativa compensatoria **"Entrega de una suma de dinero"**¹⁹, el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria.

Para estos efectos, los consumidores beneficiados que elijan esta alternativa compensatoria deberán ingresar, en el formulario dispuesto en el minisitio referido en el **acápite II.4.d)**, los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.

El pago se realizará dentro del plazo de **dos meses** contados desde que el consumidor haya elegido esta opción, e ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.

3. Tratándose de consumidores que elijan la alternativa compensatoria **"Bonificación asociada al RUT de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)"**²⁰ para vehículos motorizados ofrecido en sitio web de **ZURICH**, el pago se hará efectivo a través de la entrega al consumidor beneficiado de un cupón de descuento.

Para estos efectos, **ZURICH** habilitará un sistema de entrega de cupones de descuento en el minisitio referido en el **acápite II.4.d)**.

El pago se hará efectivo entonces a través de la entrega al consumidor beneficiado de un cupón de descuento, el que se podrá utilizar en la contratación del SOAP correspondiente al **año 2024 o el año 2025**.

4. Tratándose de la compensación por **"Retardo en la entrega del dispositivo GPS"** (correspondiente al Grupo 4), el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria.

Para estos efectos, **ZURICH** incluirá en los Emails²¹ a los consumidores de este Grupo un apartado informándoles que pueden solicitar esta compensación ingresando al minisitio referido en el **acápite II.4.d)** y completando el formulario dispuesto al efecto con los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.

¹⁹ Esta alternativa está disponible para los Grupos 1, 2 y 3 y Subgrupo 3.1. y 3.2. del acápite III del presente Acuerdo.

²⁰ Esta alternativa está disponible para los Grupos 1, 2 y 3 y Subgrupo 3.1. y 3.2. del acápite III del presente acuerdo.

Entiéndase por tales aquellos referidos en el acápite V.A.1 del presente Acuerdo.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El pago se realizará dentro del plazo de **dos meses**, contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.

5. Tratándose de la compensación por "**Costo del reclamo**", el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria.

Para estos efectos, **ZURICH** enviará a los consumidores beneficiados un email informándoles que pueden solicitar esta compensación ingresando al minisitio referido en el **acápito II.4.d)** y completando el formulario dispuesto al efecto con los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.

El pago se realizará dentro del plazo de **dos meses**, contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.

La implementación de las actividades dispuestas en este acápito se efectuará por **ZURICH** en los plazos indicados en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

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 a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En todo caso, si el día en que ha de principiarse y/o terminarse la implementación y cada una de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo²², el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

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 35 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 N°19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

A.1. Actividades y plazos relacionadas con la Implementación del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
--	--------------	--------------------------------

²² Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Medidas de cese de conductas	Nº 1 del acápite II: 4 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
	Nº 2 del acápite II: 4 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
	Nº 3 del acápite II: 2 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
	Nº 4 del acápite II: 3 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
	Nº 5 del acápite II: 4 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
	Nº 6 del acápite II: 6 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
	Nº 7.1. del acápite II: 4 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
	Nº 7.2. del acápite II: 7 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
	Nº 8 del acápite II: 3 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
	Nº 9 del acápite II: 6 meses.	Contados desde la fecha de inicio de la etapa de implementación.
La campaña de contactabilidad	Nº 1 del acápite V: 3 meses (un "Email" por cada mes, respectivamente)	Contados desde que se implemente el minisitio referido en el acápite II.4.d).
Proceso de compensación a los	Elección de la alternativa de compensación: 6	Contados desde el "Email 1" contemplado en el acápite V.A.1.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Grupo 1, 2 y 3 y Subgrupo 3.1. y 3.2.	meses.	
	Entrega de una suma de dinero por transferencia bancarias: 2 meses.	Contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.
	Utilización de la Bonificación asociada al RUT del beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP): Durante el año 2024 y hasta el 31 de marzo de 2025.	Para SOAP 2024 , contados desde el " Email 1 "; y para SOAP 2025 , contados desde que se inicie su campaña de venta (siempre que a tal fecha se haya enviado el " Email 1 ").
Proceso de compensación Grupo 4.	Entrega de una suma de dinero por transferencia bancarias: 2 meses.	Contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.
Proceso de compensación por concepto de costo del reclamo.	Entrega de una suma de dinero por transferencia bancarias: 2 meses	Contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.
Plazo de implementación integral de las actividades del Acuerdo.	Hasta el 31 de marzo de 2025	Contados desde que comienza la etapa de implementación.

A.2. Base de reclamos

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **ZURICH** la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados por aquélla, **dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes** a la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

B. Actividades y plazos relacionadas con la Verificación y Acreditación del cumplimiento del Acuerdo:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Actividad de Verificación y Acreditación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de dos Informes parciales de cumplimiento del Acuerdo, elaborados por la Compañía.	A los 6 meses , un primer informe, y a los 12 meses un segundo informe	Contados desde que comienza la etapa de implementación.
Entrega Informe auditoría externa.	3 meses	Contados desde el vencimiento del plazo de la "implementación integral de las actividades del Acuerdo", salvo lo relativo al remanente.
Entrega del Informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente.	1 mes	Contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el acápite XII que trata sobre el "Remanente".
Pago de remanente.	1 mes	Contado desde la fecha de entrega del informe complementario, señalado en el punto anterior.

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

1. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo se realizará a través de **Informe de auditoría externa** que será presentado por **ZURICH** al SERNAC de conformidad a lo señalado en el presente acápite y, en el plazo señalado en el **acápite VII**.

La empresa auditora será seleccionada por el proveedor, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero y, a su costa.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. El informe de auditoría externa deberá acreditar el cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, a saber, todas las actividades comprometidas en lo relativo 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 **acápito V**, y del pago de las compensaciones a los Grupos y Subgrupos singularizados en el **acápito III**, todo del presente Acuerdo.
3. La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:
 - 3.1. Introducción y/o antecedentes.
 - 3.2. Objetivos.
 - 3.3. Alcances.
 - 3.4. Equipo de trabajo empresa auditoría.
 - 3.5. Plazos (Carta Gantt).
 - 3.6. Resumen ejecutivo.
 - 3.7. Ejecución de los procedimientos acordados.
 - 3.8. Conclusiones y/o hallazgos.
 - 3.9. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.
4. 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.
 - 4.1. Verificar el reemplazo de los textos o glosa informativa contenidos en la propuesta del seguro y en el condicionado particular de la póliza, conforme al **Nº1 del acápito II** del Acuerdo.
 - 4.2. Acreditar las mejoras al sistema de registro y almacenamiento de la voluntad expresada por los asegurados, conforme al **Nº2 del acápito II** del Acuerdo.
 - 4.3. Acreditar la modificación del script de atención de llamadas del *call center* de la Compañía, en los términos dispuesto en el **Nº3 del acápito II** del Acuerdo.
 - 4.4. Verificar la modificación de la página web de **ZURICH**, en los términos dispuesto en el **Nº4 del acápito II** del Acuerdo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.5. Verificar la modificación sobre el flujo de contratación del seguro en el sitio web de **ZURICH**, en los términos dispuesto en el **Nº5 del acápite II** del Acuerdo.

4.6. Verificar la incorporación de información sobre la Ley en el proceso de contratación, en los términos dispuesto en el **Nº6 del acápite II** del Acuerdo.

4.7. Acreditar haber incorporado la nueva cláusula en las futuras pólizas de seguros para vehículos motorizados, y el envío de las comunicaciones a los consumidores, en los términos señalados en los **Nº 7, 7.1. y 7.2. del acápite II** del presente instrumento.

4.8. Acreditar haber dado cumplimiento a lo dispuesto y el envío de las comunicaciones comprometidas en el **Nº8 del acápite II** del presente Acuerdo.

4.9. Acreditar que el proveedor disponibiliza a través de los distintos canales de comunicación, información sobre las sucursales y/o locales de entrega del dispositivo GPS, más cercano al domicilio del consumidor, conforme lo expuesto en el **Nº9 del acápite II** del presente Acuerdo.

4.10. Acreditar que el proveedor disponibiliza a través de los distintos canales de comunicación, información sobre los plazos comprometidos para la entrega de dispositivos GPS, conforme lo expuesto en el **Nº 9 del acápite II** del presente Acuerdo.

5. Respecto de las **compensaciones referidas en el acápite III** del presente Acuerdo, el informe deberá acreditar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos y subgrupo de consumidores beneficiados por el Acuerdo²³ en referencia.

En este punto, el Informe deberá incorporar, adicionalmente, un cuadro resumen con, a lo menos, la siguiente información específica:

- a) Número total de consumidores beneficiados por el Acuerdo;
- b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos y subgrupos;
- c) Número total de consumidores que recibieron dispositivos GPS y aquellos que pospusieron su entrega;
- d) Monto total de las compensaciones;
- e) Monto de la compensación y universos, desagregados por grupo y subgrupo;
- f) Montos efectivamente pagados por concepto de compensación y universo de consumidores que representa. Adicionalmente, misma información en términos desagregados según las distintas alternativas compensatorias seleccionadas por los consumidores;
- g) Verificar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados, de acuerdo con canal de ingreso del reclamo.

²³ Para efectos de este Acuerdo, considerar un desglose según las opciones elegidas por los consumidores, y mecanismo de pago utilizado, para informar el universo de beneficiados y el monto total pagado.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- h) El monto en dinero no distribuido después de la aplicación de las actividades de implementación descritas en el **acápito V** en relación con el **acápito III** del presente instrumento y, conforme a los plazos señalados en el **acápito VII** del mismo. Asimismo, el universo que representa, desagregado este último, según los grupos y/o subgrupos establecidos en el presente Acuerdo.
- i) Para efectos de la identificación de la fecha y del monto del remanente final no transferidos ni reclamados que, por su parte, trata el **acápito XII** siguiente, se deberá indicar:
- La fecha a partir de la cual y hasta la cual se ha computado el plazo de los dos años que trata el **acápito XII** siguiente.
 - El monto de la compensación y universo, desagregado este último según grupo y/o subgrupo, al inicio del plazo de los dos años que trata el **acápito XII** siguiente.
 - El monto de la compensación y universo, desagregado este último según grupo y/o subgrupo, al que pertenezcan los consumidores que hubieren formulado reserva expresa de acciones individuales, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 5° de la ley N° 19.496, en caso de haberse ejercido aquella.
 - El monto total y/o definitivo del remanente y la fecha de su determinación para los efectos de lo regulado en el artículo 53 B y 11 bis de la Ley N° 19.496 y, en el **acápito XII** siguiente.

Lo anterior, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que la empresa auditora externa realizará, a fin de informar monto, fecha y destino del remanente.

Adicionalmente, se deberá acreditar lo siguiente:

5.1. Certificación del cumplimiento de los plazos previstos para cada una de las actividades comprometidas en el presente instrumento.

5.2. Verificar que lo señalado en el presente Acuerdo a propósito de los casos que no forman parte del universo de beneficiados conforme al **acápito I**, efectivamente correspondan a aquellos consumidores cuyas pólizas fueron canceladas²⁴, por no pago de ninguna prima. Para ello, se podrán aplicar procedimientos de muestreo estadístico que permitan realizar una revisión de la información de respaldo que verifique la exclusión por la causal señalada.

5.3. Verificar que, del universo de consumidores que recibieron los dispositivos GPS en el periodo comprendido en el Acuerdo, sólo aquellos comprendidos e identificados dentro del denominado **Grupo 4**, corresponden a quienes que efectivamente recibieron los dispositivos GPS fuera de los plazos dispuesto en el **acápito II** del presente Acuerdo.

5.4. Verificación del cumplimiento de la "campaña de contactabilidad", los plazos y comunicaciones comprometidas para el ejercicio del derecho a recibir la entrega del dispositivo GPS, el pago y/o implementación de cada una de las alternativas compensatorias definidas para cada uno de



Entiéndase por "cancelada", la resolución del contrato.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

los grupos y subgrupos definidos en el **acápito V** del presente instrumento.

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

5.6. Acreditar que, al **01 de diciembre de 2022**, **ZURICH** implementó todos y cada uno de los procedimientos y medidas dispuestas en la "Directiva N° 3 de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado. Procedimiento de entrega de GPS Ley 21.170"²⁵, dictada el 15 de junio de 2022, por el Consejo de Autorregulación Seguros - Chile.

6. En relación con el muestreo, éste debe ser de carácter probabilístico, considerando a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde los parámetros correspondientes serán:

n = Tamaño de muestra buscado.

N = Tamaño de la población.

Z_{α} = Estadístico dependiente del intervalo de confianza.

e = Corresponde al error máximo aceptado.

p = Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).

$q = (1 - p) =$ Probabilidad de no - ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en $Z_{\alpha}=1,96$ y un error máximo aceptado $e = 5\%$. Como supuesto conservador, $p = q = 50\%$

Se deberá coordinar, previa y oportunamente, con el **Departamento de Investigación Económica de SERNAC**, los términos de los referidos informes de auditoría y del informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente.

El informe de auditoría externa deberá ser puesto a disposición del **SERNAC** en los plazos indicados en el **acápito VII** de este Acuerdo.

IX. Alcance legal de la responsabilidad

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley N°19.496, la solución propuesta por **ZURICH** "no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la



<https://portal.aach.cl/ArchivosPrivados.aspx?A=2157>

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo
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 N° 19.496:

"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

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

XI. De las publicaciones del Acuerdo

El artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N°19.496 señala:

"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso".

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el Acuerdo, se deberá publicar, a costa de **ZURICH**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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. Del remanente

En lo referente al remanente 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 y pago de las compensaciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, 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 el 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, ambos 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".

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, la Compañía tendrá un plazo adicional para remitir un informe de auditoría complementario determinando la formación del remanente, la fecha de su determinación y, el monto de estos dineros.

Por su parte, la Compañía tendrá un plazo para enterar el pago del saldo, en la cuenta que SERNAC le informe. Para los presentes efectos, ambas gestiones serán remitidas y realizadas, según corresponda, conforme los plazos dispuestos en los **acápites VII y VIII** del presente Acuerdo.

En consideración a las características de la solución alcanzada en el presente Acuerdo, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán aquellas descritas precedentemente, y para efectos aclaratorios, se comprenden en ellas, la siguientes:

1. Las sumas representativas de dinero correspondientes a aquellos consumidores que, sin perjuicio de haber elegido cualquiera de las alternativas compensatorias establecidas en el acápite **III** del presente



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acuerdo, no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados con el Acuerdo;

2. Las sumas representativas de dinero correspondientes a aquellos consumidores que no eligieron alguna de las alternativas compensatorias establecidas en el **acápite III** del presente Acuerdo, y que, por ende, no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados con el Acuerdo;
3. Las sumas representativas de dinero correspondiente al "costo de reclamo", descrito en el **acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados;

Para la determinación y cálculo de las cantidades de dinero susceptibles de constituir el remanente final de este Acuerdo, en cuanto a los montos de dinero a considerar, y que se han establecido en el mismo, deberá estarse a la suma escrita para la alternativa compensatoria denominada "**Entrega de una suma de dinero**" la que corresponde a la suma de **\$631.792.500 (seiscientos treinta y uno millones setecientos noventa y dos mil quinientos pesos)**, como asimismo, la que en su momento corresponda con ocasión de la implementación de las compensaciones referentes al **Grupo 4** y por concepto de "**Costo de Reclamo**".

XIII. 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.

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 del Acuerdo 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.

XV. De la publicidad

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga 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 con el mismo. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad.

En este orden de ideas, el proveedor consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir en el texto de éste, 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.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, remitirá a **ZURICH** una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los consumidores beneficiados todos los montos que incluye este Acuerdo.

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.

Esta restricción, debe entenderse, sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que este Servicio, ha proporcionado previamente, a la Compañía Portal del proveedor, a su base de reclamos para la gestión del respectivo reclamo individual formulado por los consumidores.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de la Compañía adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Asimismo, una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **ZURICH** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **ZURICH** a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ZURICH o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.

2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

XVII. Las Leyes Complementarias. Ley N°19.496, 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 anterior, las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes 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.

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 **ZURICH**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

CHILE SEGUROS GENERALES S.A. (CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES), en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2° DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N°71 de fecha 27 de enero de 2023**.

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 inciso 1° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

4° PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, 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 se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

11° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA(S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS

CNA/ctu/ivt

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Departamento de Investigación Económica - Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/NLLOKP-843>

