

EXTRACTO

APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y BCI SEGUROS GENERALES S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N°19.496. En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N° V-351-2021 del 30° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de 18 de abril de 2022, se dictó resolución que aprueba el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y BCI Seguros Generales S.A. (“BCI Seguros”), contenido en la Resolución Exenta N° 907, de fecha 26 de noviembre de 2021, en el marco de un procedimiento voluntario colectivo. El mencionado acuerdo, se ajusta a derecho, produciendo efecto erga omnes, ya que contiene todos y cada uno de los requisitos mínimos previstos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496: **I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo.** El Acuerdo beneficiará a los consumidores que, habiendo contado con la cobertura de su respectiva póliza de seguro ante un siniestro parcial, hayan enfrentado una demora en la reparación de su vehículo respecto del plazo referencial informado por el proveedor y el plazo de tolerancia definido en el Acuerdo, debiendo cumplir además con las siguientes condiciones: (1) **Grupo 1.** Corresponde a siniestros denunciados durante el año 2019 en los que el vehículo reparado estuvo disponible para su retiro hasta el día 18 de octubre del año 2019. Para este grupo, los plazos de tolerancia considerados según el tipo de daño son los siguientes: (i) Daño leve: Plazo de tolerancia de 5 días hábiles; (ii) Daño medio: Plazo de tolerancia de 15 días hábiles; (iii) Daño grave: Plazo de tolerancia de 30 días hábiles. (2) **Grupo 2.** Corresponde a siniestros denunciados durante el año 2019, en los que el vehículo reparado estuvo disponible para su retiro con posterioridad al día 18 de octubre del año 2019. Para este grupo, los plazos de tolerancia considerados según el tipo de daño, son los siguientes: (i) Daño leve: Plazo de tolerancia de 45 días hábiles; (ii) Daño medio: Plazo de tolerancia de 55 días hábiles; (iii) Daño grave: Plazo de tolerancia de 70 días hábiles. (3) **Grupo 3.** Corresponde a siniestros denunciados durante el año 2020 y cuya entrega referencial estuvo proyectada con anterioridad al 18 de marzo de 2020. Para este grupo, los plazos de tolerancia considerados según el tipo de daño, son los siguientes: (i) Daño leve: Plazo de tolerancia de 45 días hábiles; (ii) Daño medio: Plazo de tolerancia de 55 días hábiles; (iii) Daño grave: Plazo de tolerancia de 70 días hábiles. (4) **Grupo 4.** Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado costo de reclamo, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el SERNAC, asignado a cada consumidor que presentó reclamo hasta antes de la publicación de la propuesta de solución del artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N°19.496. **II. Del cese de la conducta.** BCI Seguros se compromete a implementar las siguientes acciones efectivas de corto y mediano plazo: Se implementará la entrega de información adicional a la que actualmente se entrega al cliente respecto del plazo estimativo de reparación, cuestión que se hará por la vía de su aplicación “En Qué Está Mi Vehículo” (“EQEMV”) y otra que se indique, como el portal web que se indica en el Acuerdo. Lo anterior, se realizará de acuerdo a la modalidad descrita en la resolución. BCI Seguros presentará un Plan de Cumplimiento que aumente el grado de información y asistencia del asegurado en el marco del proceso de indemnización de su siniestro. **III. De las devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.** 1. **Grupos 1, 2, y 3:** recibirán un monto de \$4.000 por cada día hábil adicional al



plazo de tolerancia definido para cada grupo, el que se contará desde el vencimiento del plazo referencial informado por la compañía. El monto máximo de compensación individual por siniestro es de \$360.000. 2. **Grupo 4:** recibirán un monto equivalente a 0,021 Unidades Tributarias Mensuales por los reclamos recibidos por el Call Center; 0,023 UTM por los reclamos recibidos por el Canal Web del SERNAC y; 0,15 UTM por los reclamos recibidos por el canal presencial del SERNAC. Determinación del procedimiento de pago de las compensaciones y restituciones a los grupos del Acuerdo. El acuerdo contempla pagos diferenciados dependiendo del conocimiento de los datos bancarios de los consumidores de los respectivos grupos. Para aquellos asegurados cuyas cuentas bancarias son conocidas por BCI Seguros, se realizará una transferencia bancaria. Para el resto de los asegurados, la empresa contactará a los consumidores beneficiados solicitando los datos para realizar la transferencia electrónica. Respecto de los asegurados cuyos datos bancarios no se verifiquen, se emitirá un vale vista nominativo en su favor. Plan comunicacional respecto a los consumidores. BCI informará a todos sus clientes la celebración del Acuerdo, junto con sus condiciones, en la forma y plazo acordado con el Servicio. La compañía hará una campaña de contactabilidad a los consumidores beneficiados con el propósito de obtener sus datos bancarios. Todas las comunicaciones de esta campaña serán validadas previamente por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC. **IV. De la proporcionalidad de la solución ofrecida.** La metodología de compensación establecida en el acuerdo cumple con los estándares de proporcionalidad, por cuanto considera el factor tiempo empleado en la reparación de los vehículos como una variable relevante, objetiva, y proporcional. Asimismo, cumple con la universalidad (alcanza a todos los consumidores comprendidos en los periodos definidos), y se basa en elementos objetivos incorporados en una metodología económica compensatoria para la evaluación de perjuicios de carácter colectivo en sede administrativa. **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.** 1. Los correos que se envíen a los consumidores para informar los términos del acuerdo serán validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC. 2. Previo a realizar el pago, BCI Seguros enviará un correo explicando la solución, el procedimiento, y el plazo para su implementación, texto que también será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC. 3. BCI implementará una aplicación en su página web que permita a los consumidores incorporar y/o actualizar la información bancaria esencial para efectuar las transferencias. 4. BCI Seguros informará en su página web el hecho de la celebración del acuerdo, junto a sus condiciones, en la forma y plazo acordados. **VI. Cómputo de los plazos del acuerdo.** Plazos de días corridos o de meses, y comenzarán a computarse desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme que lo apruebe. **VII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.** La acreditación se realizará por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por BCI Seguros. Este informe deberá ser puesto a disposición del SERNAC en los plazos indicados en el propio Acuerdo. Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N°907 acompañada en estos autos y disponible en www.sernac.cl. El Secretario.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 03 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>