



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 895

SANTIAGO, 14 DE OCTUBRE 2022

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 901/2021.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Para La Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; 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 (en adelante, "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.

2°- Que, con fecha **25 de noviembre del 2021**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la **Resolución Exenta N° 901** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, en adelante e indistintamente "BCI" o "el proveedor", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían 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, el proveedor antes individualizado, con **fecha 10 de diciembre de 2021** manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°- Que, con fecha **16 de diciembre de 2021**, el **SERNAC** y **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, 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 del proveedor, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5°- Que, mediante **Resolución Exenta N° 185 del 1 de marzo de 2022** de este origen, se prorrogó a solicitud del proveedor 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. Asimismo, se dictaron por parte del SERNAC las **Resoluciones Exentas N° 505 del 1 de junio de 2022 y N° 852 del 3 de octubre de 2022**, conforme a los fundamentos de hecho y derecho que en dichos actos se expresan.

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 el **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.

El presente Acuerdo beneficiará a los consumidores del **Banco de Créditos e Inversiones**, en adelante también, "**Banco BCI**", "**BCI**" o "**el proveedor**" que, en el periodo que se define en el presente instrumento, asumieron, con ocasión de la suscripción de avenimientos, transacciones o acuerdos extrajudiciales, el cobro de los gastos asociados a la gestión judicial conforme a los términos que se encontraban incorporados en determinadas cláusulas de los contratos de adhesión del **Banco BCI**, anexos y/o documentos relacionados del mismo.

En ese orden de ideas y, tal como se desarrollará a continuación, el presente Acuerdo, por una parte, considera, en la materia tratada en el Procedimiento Voluntario en referencia, medidas de cese de conducta y, por otra, la restitución de lo cobrado en exceso a los consumidores y otras compensaciones que han resultado ser procedentes, todo ello, en conformidad a los términos de la Resolución Exenta N° 901/2021 que dispuso el inicio del PVC.

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 son los que a continuación se expresan:

II. Del Cese de la Conducta.

Con el propósito de dar cumplimiento con lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*", **Banco BCI** se compromete a:





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Ajustar los contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumentos en los cuales se encuentra inserta y regulada su política de cobranza judicial y extrajudicial, especialmente en el documento "Anexo de Condiciones y Gastos de Cobranza Extrajudicial y Judicial por Empresa Externa", sobre la base de los principios/parámetros/criterios/directrices que a continuación se indican:

a. Los gastos que se imputen al consumidor, asociados a la gestión de cobranza extrajudicial y judicial, deberán corresponder a gestiones efectivamente realizadas.

b. Los gastos asociados a la cobranza judicial en que incurra el Banco y que podrá cobrar a los consumidores:

(i) Serán aquellos determinados por el tribunal competente, conforme al artículo 138 y siguientes del Código de Procedimiento Civil. Es decir, la tasación de las costas procesales y la regulación de las costas personales será determinada por el tribunal conforme a las reglas del Código de Procedimiento Civil;

(ii) No podrán ser determinados ex- ante por el Banco;

(iii) Tampoco se podrá requerir una aceptación anticipada respecto de estos gastos, por parte de los consumidores; y

(iv) En razón de aquello, ante un avenimiento o acuerdo extrajudicial, dado que el asunto se extraerá de la competencia judicial y volverá nuevamente a sede extrajudicial, cada una de las partes deberá soportar los gastos en que hayan incurrido durante la tramitación del procedimiento judicial, y no podrán traspasarse al consumidor las costas del juicio que se hubiere iniciado, con la finalidad de perseguir el cobro de la (s) deuda (s) impaga (s).

c. Los gastos de cobranza extrajudicial en que incurra el Banco, incluyendo los gastos y honorarios profesionales en que incurra en el marco de la negociación y cierre de un avenimiento o acuerdo extrajudicial, deben corresponder a la suma de dinero representativa del costo que irroguen las gestiones efectivamente realizadas, el que, en ningún caso, podrán exceder la escala progresiva de los porcentajes que establece el artículo 37 inc. 3 de la Ley N° 19.496 ni podrán contemplar o incluir gastos asociados a la cobranza judicial.

En consecuencia, una vez alcanzado un avenimiento o acuerdo extrajudicial, y como consecuencia de que con ello se extraerá el asunto desde la sede judicial para volver al escenario extrajudicial, el Banco podrá cobrar a los consumidores:

(i) Los gastos de cobranza extrajudicial incurridos en la fase prejudicial (previo a la notificación válida de la demanda en juicio de cobro o al inicio de un procedimiento concursal); y/o

(ii) Los demás gastos y honorarios profesionales incurridos en el marco de la negociación y cierre del respectivo avenimiento o acuerdo extrajudicial. La suma de ambos conceptos que se cobren a los consumidores no podrá exceder, en ningún caso, la escala progresiva de porcentajes que establece el artículo 37 inc. 3 de la Ley N° 19.496 y no podrán contemplar o incluir gastos asociados a la cobranza judicial.

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

2. Compromisos de Banco BCI respecto del deber de informar el ajuste de los contratos de adhesión, anexo y otros, a los consumidores con contratos celebrados con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo, de conformidad a lo señalado en el numeral 1 anterior, y del deber de implementar la política de cobranza judicial y extrajudicial señalada.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

A este respecto el proveedor se compromete a:

- a) **Informar** adecuadamente, mediante correo electrónico, carta física, aviso en sitio privado de página web y/o la aplicación móvil (BCI App) o mensaje de texto SMS u otro sistema de mensajería instantánea a todos los consumidores con contratos celebrados con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo, sobre la adopción de los criterios descritos en el **Acápito II N°1 precedente**. Esto comprenderá el envío adjunto en el mismo correo o en la carta física, o mensaje de texto SMS u otro sistema de mensajería instantánea, según corresponda, del nuevo "Anexo de Condiciones y Gastos de Cobranza Extrajudicial y Judicial por Empresa Externa", ajustados de acuerdo a los criterios referidos en el **Acápito II N° 1**.

El proceso para lograr el ajuste señalado respetará los derechos de los consumidores, especialmente en relación con lo establecido en el artículo 3° letra a) de la Ley 19.496.

- b) **Implementar** la política de cobranza judicial y extrajudicial, en esto último, en el contexto de avenimientos o acuerdos extrajudiciales en causas judiciales, sobre la base de los principios/parámetros/criterios/directrices señalados en el **Acápito II N° 1 precedente**, ejecutando las acciones que fueren pertinentes para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el presente instrumento.

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

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

El artículo 54 P N° 2 de la Ley N° 19.496, establece que los términos del Acuerdo deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*", respecto de lo cual se establece lo siguiente:

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

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

- **Grupo 1.** Este Grupo estará integrado por aquellos consumidores a los que se les hubiere cobrado honorarios judiciales en exceso en el marco de la suscripción avenimientos o acuerdos extrajudiciales en el periodo que va **desde el 1 de julio del año 2020 hasta la fecha de inicio de la etapa de implementación del presente acuerdo**¹.

¹Los consumidores pertenecientes a este grupo son aquellos que suscribieron acuerdos con el Banco mientras se encontraba vigente una demanda judicial, haya sido ésta notificada o no.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se deja constancia que de conformidad con los términos de la propuesta del proveedor, la suma total de restituciones a pagar al **Grupo 1** asciende a **\$ 7.286.763.838 pesos (siete mil doscientos ochenta y seis millones setecientos sesenta y tres mil ochocientos treinta y ocho pesos)** y el número estimado de consumidores que lo integraría corresponde a **10.332 (diez mil trescientos treinta y dos)** representativo de **12.247 (doce mil doscientos cuarenta y siete)** registros de créditos para el referido periodo.

El monto de la restitución que le corresponda a cada consumidor del **Grupo N° 1** mencionado precedentemente **comprende reajustes e intereses.**

En dicho contexto, el **monto promedio a restituir por consumidor** en virtud del presente instrumento sería de **\$620.131 pesos (seiscientos veinte mil ciento treinta y un pesos).**

- **Grupo 2. Costo del reclamo.** Este Grupo estará integrado por todos aquellos consumidores que ingresaron reclamos al SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la ley 19.496².

Por lo anterior, el **Banco BCI** se obliga por medio del presente Acuerdo a compensar a los consumidores pertenecientes a este grupo considerando los reclamos ingresados desde el **1° de julio de 2020 y hasta el 28 de septiembre del año 2022**, ambas fechas inclusive.

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

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

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

Se deja constancia que las compensaciones que corresponden al **Grupo 1** son compatibles con las del **Grupo 2.**

Se hace presente que la compensación por este concepto alcanzará al menos a 18 consumidores por un monto total referencial de \$24.968 pesos, considerando el valor de la UTM del mes octubre de 2022 (\$60.310 pesos). Se ha considerado para este cálculo referencial la base de reclamos ingresados al SERNAC desde el **1° de julio de 2020** hasta el **5 de julio de 2022.**

En consecuencia, de conformidad con la propuesta del proveedor, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total estimado de **10.350 (diez mil trescientos cincuenta) consumidores** y considera un

²En caso que un consumidor hubiere realizado, en el marco de la misma problemática o situación, más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

monto total referencial en pesos de **\$7.286.788.806 (siete mil doscientos ochenta y seis millones setecientos ochenta y ocho mil ochocientos seis pesos)**.

Se hace presente que todos los montos relativos a restituciones y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el presente instrumento, son referenciales según lo informado por el **Banco BCI** a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. A mayor abundamiento, las cifras referidas corresponden a lo informado por el proveedor en el presente procedimiento al mes de **agosto de 2022**, inclusive. En todo caso, el proveedor declara que el cálculo referencial en la etapa de implementación, no podrá sufrir ajustes a la baja.

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

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

Conforme con lo dispuesto en el artículo 54 P N° 3 de la Ley N° 19.496: "*En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos*", se hace presente lo siguiente:

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

A mayor abundamiento, el cumplimiento de los objetivos del presente Procedimiento irá en beneficio y protección de todos los consumidores que actualmente, o en el futuro, estén vinculados a contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumento (s) en los cuales se encuentre inserta y regulada la política de cobranza judicial y extrajudicial del **Banco BCI**, lo cual, deja en evidencia que se cumple con los estándares de **universalidad** dispuestos en la norma transcrita al comienzo del presente **Acápito**, además, la solución alcanzada integra elementos objetivos e imparciales, todo lo cual, se informará debidamente a los consumidores según se detalla en el **Acápito II N° 2** del presente instrumento. Por otra parte, se entienden cumplidos los estándares de universalidad toda vez que la solución que se contempla en el Acuerdo en





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cuestión alcanza a todos los consumidores afectados que han sido definidos en el presente Acuerdo conforme a criterios objetivamente descritos para su determinación.

En consecuencia, la solución y compensación acordada, está basada en elementos objetivos por cuanto en su determinación se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos, tanto para el ajuste de los contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumentos en los cuales se encuentra inserta y regulada su política de cobranza judicial y extrajudicial, especialmente en el documento " Anexo de Condiciones y Gastos de Cobranza Extrajudicial y Judicial por Empresa Externa", como en la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo en sede administrativa.

Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N°19.496 que establece: "*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L*".

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

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

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

El artículo 54 P N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que: "*En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*"

Al respecto:

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

1. Comunicación a consumidores beneficiados. Para efectos que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo, especialmente respecto del pago de compensaciones y/o restituciones, se realizará una comunicación por correo electrónico, mensaje de texto o carta a la dirección postal (esto último, en caso de no contar con el correo electrónico ni número de teléfono del consumidor).

En ella, se informará sobre los términos del Acuerdo alcanzado en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, el monto y la forma a través de la cual se





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

materializará el pago de la compensación y/o restitución a cada consumidor beneficiado.

El plazo para enviar las comunicaciones a los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo será de **30 días corridos**, contados desde el inicio de la implementación del Acuerdo.

En el caso que corresponda, conforme a lo señalado en la letra a) del número 2 siguiente, el aviso indicará también la suma de las obligaciones vencidas o castigadas que el consumidor beneficiado mantenga a esa época con el Banco, el monto compensado y el saldo a favor que será restituido en caso de existir.

2. Forma de pago de las restituciones y compensaciones. El pago de las restituciones y compensaciones tratadas en el **Acápito III** del presente instrumento se efectuará a los consumidores en el siguiente orden:

a) En caso que el consumidor sea cliente beneficiado y mantenga una deuda morosa, sea vencida o castigada³, se imputará el monto de la restitución y/o compensación a la deuda referida hasta la concurrencia del monto de la restitución y/o compensación y, el exceso, se pagará de acuerdo a lo establecido sucesivamente⁴.

b) En ausencia de deuda morosa, sea vencida o castigada, BCI depositará o transferirá el monto de la restitución y/o compensación en alguna de las cuentas que el cliente mantenga con el Banco, pudiendo corresponder a cuentas corrientes, vista y cuentas de tarjetas de provisión de fondos (MACH) asociada al Banco.

c) A falta de alguna de las cuentas referidas precedentemente, el Banco se comunicará directamente con el consumidor por los medios de contacto que tiene registrado, para los efectos de que cada consumidor pueda confirmar una cuenta bancaria en otra entidad, registrada a su nombre y cédula nacional de identidad, para generar una transferencia electrónica. Para estos efectos, el consumidor deberá otorgar los datos para transferencia dentro del plazo de **10 días corridos**, según se señalará en **Nº 2 del Acápito VI**.

d) Para los casos en que no sea posible realizar el pago a través de alguna de las opciones detalladas precedentemente y en el orden descrito, se procederá por parte de Banco BCI a emitir un **Vale Vista** electrónico para ser retirado por el consumidor beneficiado en cualquiera de las sucursales del Banco, lo que deberá ser informado a los consumidores por el Banco BCI por medio de correo electrónico, mensaje de texto SMS u otro sistema de mensajería instantánea, o carta a la dirección postal.

Para estos efectos se estará a las Normas contenidas en la Circular de Bancos 2494, Circular Financiera 865, que contiene la "Recopilación actualizada de normas", Capítulos: 2-6 "Vales a la vista", 2-14 "certificados sobre intereses de depósitos y captaciones" y 13-31 "Liquidación de las cuentas de resultado en monedas extranjeras al cierre del ejercicio", y demás aplicables en la especie. Dicha Recopilación Actualizada de Normas de Bancos, junto con sus capítulos, se encuentran disponibles en la Comisión para el Mercado Financiero, aplicando para este caso, expresamente el Capítulo 2-6 denominado depósitos a la vista,

³Se entenderá por **deuda morosa** a partir del día 1 al 90 de mora, por **deuda vencida** a partir del día 90 hasta el cumplimiento del plazo establecido para el castigo y, **por deuda castigada**, según el producto financiero de que se trate: consumo 6 meses; Fines Generales o comercial 36 meses; Hipotecario o vivienda 48 meses.

⁴No aplicará esta forma de pago respecto de deudas declaradas prescritas por sentencia judicial firme ejecutoriada.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

y el Capítulo 2-13 denominado caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros. Consecuencialmente, aplicará lo dispuesto en la ley relativo a las acreencias bancarias, estableciéndose, así, el destino final de esos fondos.

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

El contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad establecidas en el presente Acuerdo serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC y, no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento y, con lo que se ha definido en el mismo.

4. Plazos. La implementación de las actividades dispuestas en este Acápito, se efectuarán por el **Banco BCI** en los plazos indicados en el **Acápito VI** siguiente.

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

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

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

- 1.** El proceso de despacho de las comunicaciones dispuestas en el **Acápito V N° 1** comenzará a realizarse dentro de los primeros **30 días corridos** contados desde que comience la etapa de implementación del Acuerdo.
- 2.** El plazo de **10 días corridos** establecido en el **Acápito V N° 2 letra C)** que se otorga al consumidor para remitir los datos de individualización de una cuenta bancaria .se contabilizará en el caso del correo electrónico, desde el día hábil siguiente del despacho del mismo y, en el caso de correo físico, desde el tercer día hábil siguiente del ingreso ante la empresa a cargo del despacho del mismo.
- 3.** El proceso asociado a la implementación del pago de las compensaciones y restituciones descritas en el presente Acuerdo comenzará a los **90 días corridos** contados desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
- 4.** El plazo para la emisión de vales vista electrónicos será de **30 días corridos** que se contabilizarán desde el vencimiento del plazo del pago de las compensaciones y restituciones que les corresponda a los consumidores beneficiados con el Acuerdo.
- 5.** La publicación de la información dispuesta en el **Acápito V N° 3** se realizará desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo y estará vigente por los siguientes **6 meses**.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6. El proceso de implementación de las **medidas de cese de conducta** descritas en el **Acápito II N° 1** del presente instrumento, se ejecutarán desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo, en los siguientes plazos:
- a) **Tratándose de los contratos de adhesión, Anexos y otros instrumentos correspondientes a Banco BCI: 3 meses** contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo, prorrogables por una sola vez, por **3 meses** adicionales, en base a circunstancias concretas fundadas, las que serán analizadas en su mérito por el SERNAC.
 - b) **Tratándose de los contratos de adhesión, Anexos y otros instrumentos, correspondiente a la cartera de clientes pertenecientes a ex Banco Nova⁵: 2 meses** contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo.
7. El proceso de implementación de las medidas de cese de conducta dispuestas en el **Acápito II N° 2 letras a) y b)** del presente instrumento se ejecutarán en el plazo de **25 días corridos** contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo.
8. Banco BCI deberá entregar al Sernac un **Reporte de Estado de Avance interno** de las medidas relativas al cese de conducta. El mencionado reporte será **mensual** a partir del comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo.
9. El plazo máximo de implementación integral⁶ de las actividades del Acuerdo no podrá exceder de **7 meses**, contados desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
10. Banco BCI entregará al Sernac un Informe Final elaborado por una empresa de Auditoría Externa de conformidad a lo señalado en el Acápito VII siguiente, en el plazo de 3 meses contados desde el vencimiento del plazo de "implementación integral de las actividades del Acuerdo" señalado en el numeral anterior de este Acápito.
11. Banco BCI entregará al SERNAC un informe de auditoría complementario de carácter final en los términos que se señalan en el **Acápito XI** sobre Remanente.

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

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de Implementación del Acuerdo	30 días hábiles administrativos	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico).

⁵El proveedor ha declarado durante la tramitación del presente procedimiento que esta cartera tiene la naturaleza de monoservicio que utiliza un sistema de cobranza propio.

⁶ El plazo de **7 meses** señalado no considera el plazo que se ha dispuesto para la entrega del Informe Final de Auditoría Externa indicado en el N° 10.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Despacho de correos electrónicos o cartas a los consumidores beneficiados	30 días corridos	Desde la fecha de inicio de la implementación del Acuerdo.
Plazo que tienen los consumidores no clientes BCI para otorgar datos bancarios	10 días corridos	Desde el día hábil siguiente del despacho del correo electrónico o SMS, y, en el caso de correo físico, desde el tercer día hábil siguiente del ingreso ante la empresa a cargo del despacho del mismo.
Pago de compensaciones y restituciones a los consumidores beneficiados en el Acuerdo.	90 días corridos	Desde la fecha de inicio de la implementación del Acuerdo.
Emisión de vales vista electrónicos para consumidores beneficiados.	30 días corridos	Desde el vencimiento del plazo de pago de las compensaciones y restituciones.
Medidas del cese de conducta vinculadas al ajuste de contratos de adhesión, Anexos y otros instrumentos, correspondiente Banco Nova	3 meses, prorrogables por una sola vez por 3 meses adicionales, en base a circunstancias concretas fundadas (las que serán analizadas en su mérito por el Servicio)	Desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo.
Medidas del cese de conducta vinculadas al ajuste de contratos de adhesión, Anexos y otros instrumentos, correspondiente a Banco BCI.	2 meses	Desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo.
Medidas de cese de conducta dispuestas en el Acápite II N° 2 letras a) y b) el presente instrumento	25 días corridos	Desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo.
Reporte de Estado de Avance de las medidas relativas al cese de conducta.	Mensual	Desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo.
Plazo de implementación	Máximo 7 meses	Desde la fecha de inicio de implementación del Acuerdo.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

integral⁷ de las actividades del Acuerdo.		
Entrega Informe de Auditoría Externa.	3 meses	Desde el vencimiento del plazo de "implementación integral de las actividades precedentes del Acuerdo".
Entrega Informe Complementario Remanente (Acápites XI).	3 meses	Desde que se verifique el supuesto establecido en el Acápites XI sobre el Remanente.

VII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor."*

Al respecto:

Auditoría externa.

1. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo se realizará a través un **Informe Final de auditoría externa** que será presentado por el **Banco BCI** al SERNAC de conformidad a lo señalado en el presente Acápites y, en el plazo señalado en el **Acápites VI**. La empresa auditora será seleccionada por el **Banco BCI** de entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero y, a su costo.

2. El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo.

3. La estructura del Informe será la siguiente:

- 1) Introducción y/o antecedentes
- 2) Objetivos
- 3) Alcances
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoría
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo
- 7) Ejecución de los procedimientos
- 8) Conclusiones y/o hallazgos
- 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo.

4. Respecto de las **Compensaciones y Restituciones**, el informe deberá acreditar el pago de todos y cada uno de estos conceptos definidos para los Grupos de consumidores beneficiados por el presente Acuerdo.

⁷ El plazo de **7 meses** señalado no considera el plazo que se ha dispuesto para la entrega del Informe Final de Auditoría Externa indicado en el N° 10.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.
- c) Monto total de las compensaciones y restituciones.
- d) Monto de la compensación y restitución desagregada según las categorías que el mismo Acuerdo contempla.
- e) Montos efectivamente pagados por concepto de compensación y restitución respectivamente.
- f) El monto en dinero no distribuido después de la aplicación de las actividades de implementación previo al inicio del periodo de dos años del artículo 53 B para la formación del remanente. Se debe indicar la fecha de la determinación de este monto.
- g) Certificación del cumplimiento de los plazos previstos para cada una de las actividades comprometidas en el presente instrumento.

5. Respecto de la acreditación de las medidas de **Cese de la Conducta**, el Informe deberá dar cuenta de los siguientes verificadores:

5.1. Respecto de lo establecido en el **Acápito II N° 1**:

- **Copia certificada notarial de la versión ajustada del "Contrato(s) Tipo(s)" (u otra nomenclatura afín), correspondiente a los de adhesión, anexos y otro(s) instrumento(s)** en los cuales se encuentre inserta y regulada su política de cobranza judicial y extrajudicial, que de cuenta de la efectividad de haberse ajustado aquellos conforme a lo establecido en el presente instrumento, y

5.2. Respecto de lo establecido en el **Acápito II, N° 2 letra a)**:

- **Documentos, instrumentos, soportes o afines**, que den cuenta del tenor y forma en que se ha puesto en conocimiento de los consumidores la información relativa al cambio de políticas sobre los criterios establecidos en el presente instrumento.

5.3. Respecto de lo establecido en el **Acápito II, N° 2 letra b)**:

- **Copia de los avenimientos o acuerdos extrajudiciales que haya celebrado el banco con los consumidores** con posterioridad a la fecha de inicio de implementación del presente Acuerdo. Se considerarán los documentos suscritos hasta **3 días previos** a la entrega del Informe Final de Auditoría Externa.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se aplicará una revisión muestral de los avenimientos o acuerdos extrajudiciales la que deberá seleccionarse a partir de un muestreo probabilístico. Los parámetros con los cuales deberá ser calculado el número de la muestra corresponderá a un nivel de confianza del 95%, un error máximo del 5% (es decir que $Z=1.96$), Bajo el supuesto conservador de $p=q=50\%$.

6. El Informe de auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento en tiempo y forma de lo previsto en el **Acápito VI N° 9** del presente Acuerdo en aquello relativo a los **Reportes de Avance internos**.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos precedentes, el proveedor deberá coordinar **previamente** con el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos específicos del referido **Informe Final de Auditoría Externa** y,





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

adicionalmente, de ocurrir lo que trata el **Acápite XI** del presente instrumento, los términos específicos del **Informe complementario** comprometido a su respecto. Lo anterior, sin perjuicio de coordinar de igual manera los términos del **"Reporte Interno del Estado de Avance de las medidas relativas al cese de conducta"** comprometido por el Banco BCI.

Para la elaboración del Informe de Auditoría, **ésta deberá considerar los registros documentales fidedignos y completos de la información y/o sistemas del proveedor.**

VIII. Alcance legal de la responsabilidad.

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

IX. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.

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

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

X. De las Publicaciones.

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

En consecuencia, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa del **Banco BCI**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XI. 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 de las compensaciones a cada consumidor, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que les 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 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*".

Finalizado el plazo legal de los dos años, la empresa deberá remitir un informe de auditoría complementario determinando la formación del remanente, la fecha de su formación y, el monto de estos dineros, todo lo cual será remitido al SERNAC en el plazo dispuesto en el Acápite VI precedente.

XII. De la Reserva de Acciones.

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

XIII. Del Incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial 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.

XIV. Publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, 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 al mismo. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del Servicio Nacional del Consumidor.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir en el texto de 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.

XV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, remitirá la base de reclamos SERNAC al **Banco BCI**, la que contiene datos personales, y sólo podrán ser utilizados, únicamente, para la **implementación y certificación** del cumplimiento del Acuerdo, por lo que no se podrá divulgar y/o entregar a terceros. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **Banco BCI** 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 instrumento. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

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

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

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

XVII. Orientación para los Consumidores

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

podieran 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 el proveedor.

9°- En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

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

2. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N°901 de fecha 25 de noviembre de 2021**.

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

4. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el Tribunal correspondiente que, se encuentra 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 se certifique por el Tribunal correspondiente que, se encuentra ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa, un extracto, **en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor**, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

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

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

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

9. TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

11. NOTIFÍQUESE, la presente resolución al proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, mediante correo electrónico, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

DAG/FSA/cna/cca

Distribución:

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

