

## EXTRACTO

### RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES

En procedimiento voluntario caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N°V-359-2022, tramitado ante el 9° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 25 de noviembre de 2022, notificada por el estado diario en esa misma fecha, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 y, luego de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos, se aprobó judicialmente el acuerdo celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Banco de Crédito e Inversiones, el que se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 895 de fecha 14 de octubre de 2022 con la finalidad que el mencionado acuerdo produzca efecto *erga omnes*. Los términos del acuerdo contenidos en la Resolución Exenta N° 895, que contiene todos los requisitos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, son los siguientes: **II. En cuanto al cese de la conducta:** Banco BCI se compromete a: **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. 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 Acápite 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 Acápite 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 Acápite 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 Acápites VI y VII del presente instrumento. **III. De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** 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. 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 y el número estimado de consumidores que lo integraría corresponde a 10.332 representativo de 12.247 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 19.496. 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. Las compensaciones que corresponden al **Grupo 1** son compatibles con las del **Grupo 2.** 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. El Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total estimado de 10.350 (diez mil trescientos cincuenta) consumidores y considera un monto total referencial en pesos de \$7.286.788.806.- **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos:** Considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario en referencia y, las compensaciones que en 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. 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. 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 la 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. 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. Se entienden cumplidos los estándares de universalidad toda vez que la solución que se contempla en el Acuerdo en cuestión alcanza a todos los consumidores afectados que han sido definidos en el presente Acuerdo conforme a criterios objetivamente descritos para su determinación **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados:** 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 Procedimiento Voluntario Colectivo, el monto y la forma a través de la cual se 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 castigada, 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 sucesivamente: 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. 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.

**3.Publicidad.** Adicionalmente a las comunicaciones individuales por correo electrónico u otros medios, el Banco publicará en su página web la Resolución que contiene el texto del Acuerdo arribado. **VII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.** La acreditación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizará a través un Informe Final de auditoría externa que será presentado por el Banco BCI al SERNAC La empresa auditora será seleccionada por **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. Mayores antecedentes sobre el contenido del acuerdo en Resolución Exenta Nº 895 acompañada en estos autos y disponibles en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).



032397128779