

## EXTRACTO

### RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y BCI SEGURO GENERALES S.A

En procedimiento voluntario caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol N° V- 296-2022**, tramitado ante el **3° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 22 de diciembre de 2022, notificada al solicitante el 26 de diciembre de 2022, rectificadora mediante resolución de fecha 03 de enero de 2023, 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 BCI SEGUROS GENERALES S.A., el que se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 806 de fecha 21 de septiembre de 2022, con la finalidad que el mencionado acuerdo produzca efecto erga omnes. Los términos del acuerdo contenidos en la mencionada Resolución Exenta N°806, que contiene todos los requisitos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, son los siguientes: **I.** El acuerdo beneficiará a los consumidores -clientes y ex clientes de BCI- que, habiendo contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del Acuerdo, no hayan recibido un dispositivo GPS de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4 de la normativa citada, y sin perjuicio de las demás normas aplicables en la especie, y de la Ley N° 19.496. **II. En cuanto al cese de la conducta:** Con el objetivo de dar cumplimiento y acreditar el cese de la conducta por los hechos que son materia del Procedimiento Voluntario Colectivo, BCI SEGUROS GENERALES S.A. ha implementado y/o actualmente se encuentra implementando una serie de acciones, detalladas en Resolución Exenta N° 806. **III. De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.** Al respecto: a) **Grupo N° 1:** Comprende a aquellos consumidores (clientes y ex clientes) que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados después de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del acuerdo que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período y que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en la letra A del acuerdo, opten por recibir –sin cobro adicional- el dispositivo GPS, en los términos del artículo 4 de la Ley N° 21.170. Una vez que el dispositivo GPS se encuentre instalado y operativo (ambas actividades de cargo y costo del consumidor), el consumidor tendrá un plazo de 6 meses contados desde que haya manifestado su opción, para elegir una de las siguientes alternativas: 1.- Dos meses de servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado (valorizado en costo mínimo promedio de \$3.500) que será proveído por las compañías de telecomunicaciones que oportunamente serán informadas por el proveedor. El consumidor beneficiado tendrá libertad para elegir entre las compañías informadas. Esta opción se materializará automáticamente cuando el beneficiado contrate el sistema de monitoreo. Los consumidores que opten por esta alternativa de compensación, podrán modificarla dentro de los siguientes 30 días y por una sola vez, por alguna de las otras dos opciones compensatorias contempladas y que se señalan a continuación. 2.- Bonificación asociada al rut del beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos motorizados en sitio web de BCI Seguros. El monto de bonificación dependerá de la vigencia de la



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

Código: SENXXDYTMCC

póliza por cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del acuerdo. Contempla una base inicial de \$1.000 (vigencia de póliza de hasta 1 año) y aplicará un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope de \$3.500 de bonificación. El consumidor podrá hacer uso de esta bonificación dentro del año 2022 y hasta el 31 de marzo de 2025, quedando registrada en BCI Seguros dicha bonificación inmediatamente al momento del ejercicio de la opción, con el objeto de materializarse automáticamente al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará un correo informativo al consumidor con un código QR. 3.- La entrega de una suma de dinero, cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza de cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del acuerdo. Contempla una base inicial de \$1.000 (vigencia de póliza hasta 1 año) aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope total en \$3.500 de bonificación. Esta opción se hará efectiva mediante transferencia bancaria por parte de BCI Seguros de acuerdo a la información que entregue el consumidor durante la campaña de contactabilidad, de conformidad con lo señalado en el punto iii) de la letra A del acápite III del Acuerdo. Se hace presente que el consumidor tendrá un plazo de 12 meses para entregar sus datos bancarios, efectuándose la transferencia dentro de los 2 meses siguientes. Se deja constancia que la valorización económica de las compensaciones asociadas al Grupo 1 es estimativa, en tanto se calcula en base al supuesto que el 100% de los consumidores -600.000 consumidores aproximadamente hayan optado por las alternativas compensatorias señaladas precedentemente. A saber: a) Tratándose de los dos meses de servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado, el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al monto total de \$2.110.000.000 (dos mil ciento diez millones de pesos). b) Tratándose de la bonificación asociada al rut del beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al total de \$1.123.000.000 (mil ciento veintitrés millones de pesos). c) Tratándose de la entrega de una suma de dinero, la que dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al monto total de \$1.123.000.000 (mil ciento veintitrés millones de pesos). **Grupo N° 2:** Comprende a aquellos consumidores (clientes y ex clientes) que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados después de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del acuerdo que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período y que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en la letra A del acuerdo, opten por posponer la recepción del dispositivo GPS a que tiene derecho en los términos del artículo 4 de la Ley 21.170. Los consumidores de este grupo podrán elegir 1 de las siguientes 2 alternativas compensatorias: 1.- Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos motorizados en sitio web de BCI Seguros. El monto de bonificación dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del Acuerdo. Contempla una base inicial de \$1.000 (vigencia de póliza de hasta 1 año) y aplicará un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope de \$3.500 de bonificación. El consumidor podrá hacer uso de esta bonificación dentro del año 2022 y hasta el 31 de marzo de 2025, quedando registrada en BCI Seguros dicha bonificación inmediatamente al momento del ejercicio de la opción, con el objeto de materializarse automáticamente al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará un



correo informativo al consumidor con un código QR. 2.- La entrega de una suma de dinero, cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza de cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del acuerdo. Contempla una base inicial de \$1.000 (vigencia de póliza hasta 1 año) aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope total en \$3.500 de bonificación. Esta opción se hará efectiva mediante transferencia bancaria por parte de BCI Seguros, de acuerdo a la información que entregue el consumidor durante la campaña de contactabilidad, de conformidad con lo señalado en la letra A del acápite III del acuerdo. Se hace presente que el consumidor tendrá un plazo de 12 meses para entregar sus datos bancarios, efectuándose la transferencia dentro de los 2 meses siguientes. Se deja constancia que la valorización económica de las compensaciones asociadas al Grupo 2 es estimativa, en tanto se calcula en base al supuesto que el 100% de los consumidores -600.000 consumidores aproximadamente hayan optado por las alternativas compensatorias señaladas precedentemente. A saber: a) Tratándose de la bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al total de \$1.123.000.000 (mil ciento veintitrés millones de pesos). b) Tratándose de la entrega de una suma de dinero que dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, el monto estimado, considerando el supuesto antes descrito, asciende al total de \$1.123.000.000 (mil ciento veintitrés millones de pesos).

**Grupo N° 3:** Comprende a aquellos clientes y ex clientes BCI Seguros que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados después de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha de un eventual acuerdo y que, no habiendo recibido dispositivo GPS, hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período. A este grupo de consumidores se les aplicará lo dicho para los grupos N° 1 y 2, salvo en relación al incremento en el monto compensatorio de las alternativas que tendrán disponibles. Es decir, se distinguen los siguientes subgrupos: - **Subgrupo N° 3.1:** Constituido por aquellos consumidores del Grupo 3 que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en la letra A del acápite III, opten por recibir -sin cobro adicional- el dispositivo GPS, en los términos del artículo 4 de la Ley N° 21.170. Una vez que el dispositivo GPS se encuentre instalado y operativo (ambas actividades de cargo y costo del consumidor), el consumidor tendrá un plazo de 6 meses contados desde que haya manifestado su opción, para elegir entre las siguientes 3 alternativas compensatorias: 1.- Cuatro meses de servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado, el que será proveído por las compañías de telecomunicaciones que serán oportunamente informadas por el proveedor. El consumidor beneficiado tendrá libertad para elegir entre las compañías informadas. Esta opción se materializará automáticamente cuando el beneficiado contrate el sistema de monitoreo. Los consumidores que opten por esta alternativa de compensación, podrán modificarla dentro de los siguientes 30 días y por una sola vez, por alguna de las otras dos opciones compensatorias contempladas y que se señalan a continuación. 2.- Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos motorizados en sitio web de BCI Seguros. El monto de bonificación, dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del acuerdo. Contempla una base inicial de \$2.000 (vigencia de póliza de hasta 1 año) y aplicará un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope de \$7.000 de bonificación. El consumidor podrá hacer uso de esta bonificación dentro del año 2022 y hasta el 31 de marzo de 2025, quedando registrada en BCI



Seguros dicha bonificación inmediatamente al momento de la opción con el objeto de materializarse automáticamente al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará al consumidor un correo informativo con un código QR. 3.- La entrega de una suma de dinero, cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza de cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del acuerdo. Contempla una base inicial de \$2.000 (vigencia de póliza hasta 1 año) aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope total en \$7.000 de bonificación. Esta opción se hará efectiva mediante transferencia bancaria por parte de BCI Seguros de acuerdo a la información que entregue el consumidor durante la campaña de contactabilidad de conformidad con lo señalado en la letra A del acápite III del acuerdo. Se hace presente que el consumidor tendrá un plazo de 12 meses para entregar sus datos bancarios, efectuándose la transferencia dentro de los 2 meses siguientes. - **Subgrupo N° 3.2:** Constituidos por aquellos consumidores del Grupo que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en la letra A del acápite III del acuerdo, opten por posponer la recepción de dispositivo GPS al que tienen derecho de conformidad al artículo 4° de la Ley 20.170. Los consumidores de este Subgrupo podrán elegir entre una de las siguientes alternativas compensatorias: 1.- Bonificación asociada al rut del beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos motorizados en sitio web de BCI Seguros. El monto de bonificación, dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del acuerdo. Contempla una base inicial de \$2.000 (vigencia de póliza de hasta 1 año) y aplicará un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope de \$7.000 de bonificación. El consumidor podrá uso de esta bonificación dentro del año 2022 y hasta el 31 de marzo de 2025, quedando registrada en BCI Seguros dicha bonificación inmediatamente al momento del ejercicio de la opción, con el objeto de materializarse automáticamente al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará un correo informativo al consumidor con un código QR. 2.- La entrega de una suma de dinero, cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza de cada beneficiado, la que se considerará hasta la fecha del acuerdo. Contempla una base inicial de \$2.000 (vigencia de póliza hasta 1 año) aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de año, con tope total en \$7.000 de bonificación. Esta opción, se hará efectiva mediante transferencia bancaria por parte de BCI Seguros de acuerdo a la información que entregue durante la campaña de contactabilidad de conformidad con lo señalado en la letra A del acápite III del acuerdo. Se hace presente que el consumidor tendrá un plazo de 12 meses para entregar sus datos bancarios, efectuándose la transferencia dentro de los 2 meses siguientes. Se deja constancia que la valorización económica de las compensaciones asociadas a los Subgrupos 3.1 y Subgrupo 3.2 del Grupo 3 es estimativa, considerando que se calcula en base al supuesto que el 100% de los consumidores decida la entrega del dispositivo GPS o posponer su recepción. Dicha valorización se encuentra en un rango de entre los \$13.000.000 (trece millones de pesos) y los \$28.000.000 (veintiocho millones de pesos). **Costo de reclamo:** Este subgrupo se encuentra integrado por todos aquellos consumidores que ingresaron reclamos al SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el acuerdo durante el periodo que va desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha de este último. Las compensaciones descritas en la letra B del Acápite III del acuerdo para cada uno de los Grupos 1, 2 y 3, y los Subgrupos 3.1 y 3.2 son alternativas y no acumulativas entre cada uno de aquellos y entre sí. Con todo, la compensación a que da lugar la letra B del acápite



III es compatible con la compensación por costo del reclamo, si ésta procede. El monto que corresponderá a los consumidores por costo del reclamo dependerá del canal a través del cual se realizó, lo cual solo se aplica en materia de PVC. A saber: ● 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica; ● 0,023 UTM: para reclamos realizados por canal Web. ● 0,15 UTM: para reclamos realizados por canal presencial. Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. El número de consumidores que integrarían este Grupo corresponde a 496 personas. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$714.961 (setecientos catorce mil novecientos sesenta y un pesos). Para determinar el universo de consumidores, no se considerarán aquellos consumidores cuyas pólizas hayan tenido menos de 90 días de vigencia y hayan sido canceladas por no pago de primas, según los procedimientos y términos establecidos por la normativa vigente aplicable.

**IV. Procedimiento de pago de las compensaciones a los consumidores afectados:** La implementación y pago de las alternativas de compensación comprometidas para los distintos grupos de consumidores definidos en el presente Acuerdo, se realizará de conformidad a lo que se indica a continuación: 1.- Tratándose de consumidores que elijan la alternativa de “Servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado”, la implementación y pago se materializará automáticamente cuando el beneficiado contrate el sistema de monitoreo, para lo cual el consumidor deberá comunicar de ello a BCI Seguros. 2.- Tratándose de consumidores que elijan la alternativa “Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)”, la implementación y pago se hará efectiva dentro del presente año o hasta el 31 de marzo de 2025, quedando registrada en BCI Seguros dicha bonificación, con el objeto de materializarse automáticamente al momento en que el beneficiario contrate un SOAP asociado a su rut. Para tales efectos, el proveedor enviará un correo informativo al consumidor con un código QR. 3.- Tratándose de consumidores que elijan como alternativa “La entrega de una suma de dinero cuyo monto dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado”, el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria. El consumidor tendrá un plazo de 12 meses para entregar sus datos, contados desde que seleccione esta alternativa, efectuándose la transferencia bancaria dentro de los 2 meses siguientes de la fecha en que entregue estos datos bancarios. 4.- Tratándose de la compensación por costo del reclamo, ésta se pagará mediante transferencia bancaria dentro del plazo de 45 días, contados desde la fecha en que el consumidor entregue los datos bancarios para realizarla.

**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.** Previo a materializar el pago de las compensaciones BCI SEGUROS GENERALES, enviará, por correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en sus bases de datos, información relativa a la solución alcanzada en el presente Acuerdo, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. El texto de dicha carta, previo al despacho, será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC. Mayores antecedentes sobre el contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 806 acompañada en estos autos y disponibles en <https://www.sernac.cl/>. La Secretaria.



