

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ENTRE EL SERNAC Y WESTERN UNION CHILE SPA. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-160-2026 del 28° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia del 24 de abril de 2026, notificada con misma fecha, **se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y WESTERN UNION CHILE SPA**, contenido en la **Resolución Exenta N° 439 del 9 de junio de 2026** que dispuso el término favorable del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 778 del 30 de octubre de 2025, ambas del SERNAC, **declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos que establece el artículo 54 P de la Ley N° 19.496**, produciendo en consecuencia, **el efecto erga omnes**. A continuación, los términos extractados del Acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo**. El presente Acuerdo (en adelante también, “**Acuerdo**”), beneficiará a las personas consumidoras que, con ocasión de las operaciones de envío de remesas de dinero que resultaron fallidas (en adelante, “**remesas fallidas**”) (Para los efectos del presente acuerdo, se entiende por “remesa fallida” a aquella remesa de dinero que no se concretó por asuntos atribuibles o vinculados al proveedor del servicio. Se considerará igualmente dentro del concepto de remesa fallida aquellas operaciones en las cuales por diversas circunstancias no se siguió el flujo regular para la ejecución de la transacción, tales como, transferencias realizadas fuera de los canales habilitados o a nombre de un remitente distinto, entre otros, y que causó una imposibilidad en el procesamiento y/o conciliación de la/s remesa/s atribuible a dichas circunstancias. No se consideran como “remesas fallidas” las siguientes hipótesis o circunstancias: (i) remesas respecto de las cuales el servicio fue correctamente prestado, pero el destinatario no efectuó el retiro; (ii) remesas en que el cliente, por decisión propia o por otras razones personales, optó por iniciar un proceso de reembolso, aun cuando la remesa se encontraba disponible para cobro; y (iii) reembolsos derivados de circunstancias externas no imputables a Western Union, tales como, eventos climáticos o indisponibilidades temporales, excepcionales y de carácter externo de la red pagadora, debidamente acreditada, que no impidieron la correcta prestación del servicio por parte de Western Union. Lo expuesto es, sin perjuicio de la obligación de Western Unión, de ser procedente, de reembolsar las remesas de dinero a los consumidores, en los términos descritos en el presente acápite), realizadas a través de **Western Union Chile SpA** (en adelante e indistintamente, “**Western Union**” o “**proveedor**”), eventualmente pudieron haber sido afectados por alguna de las siguientes circunstancias: **a)** no haberles reembolsado los fondos correspondientes a la remesa fallida y las comisiones del servicio; **b)** no haberles reembolsado las comisiones del servicio a pesar de reembolsarles el monto de la remesa fallida; y, **c)** a pesar de haberles reembolsado los montos correspondientes a la remesa fallida y las comisiones del servicio, experimentaron un retraso en dicho reembolso. Para estos efectos, se consideran todas las transacciones de los consumidores que fueron realizadas en el periodo comprendido entre el **9 de enero de 2021 y 5 de diciembre de 2025**, ambas fechas inclusive. Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos del proveedor, relacionados con las medidas de cese de conducta las que, se describen en el **acápite II** siguiente. En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P, ambos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente resolución, son los que a continuación se expresan: **II. Del cese de la conducta**. Para los efectos señalados en la citada disposición, **Western Union** declara que **actualmente se encuentra implementado** y se **compromete implementar**, respectivamente, las siguientes medidas: **1. Medidas que actualmente se encuentran en implementación: - Información y devolución proactiva de los fondos relacionados a operaciones de remesa fallidas:** Con el objeto de reforzar sus estándares de servicio, **Western Unión** se encuentra implementando mejoras en sus procesos de gestión y devolución de fondos asociados a operaciones de remesa que no hayan podido concretarse. En particular, **desde enero del 2026, Western Union** está adoptando medidas destinadas a asegurar una comunicación oportuna con los consumidores y la devolución proactiva de los fondos correspondientes, a través de procedimientos estandarizados que permiten gestionar de manera eficiente los reembolsos asociados a este tipo de situaciones. En este contexto, a la fecha, declara estar implementando los siguientes procesos de reembolso: **a) Para sus plataformas digitales: i) Proceso Automático Plataforma Digital** El proceso automático de reembolso procede en aquellas operaciones que generaron un código único de transferencia (en adelante, “**MTCN**”) válido, y, por tanto, se registraron correctamente los datos del cliente remitente en el sistema



operativo de **Western Union**, lo que, a su vez, permite la automatización del proceso de reembolso. En estos casos, si una remesa asociada a un MTCN válido se cancela por Western Union (se trate o no de una remesa fallida) y no logra concretarse, el cliente recibe una comunicación por correo electrónico de parte de Western Union dentro de las **48 horas siguientes** informando que la remesa no pudo ser procesada. En dicha comunicación se le notifica, además, que el reembolso correspondiente (El reembolso incluirá el valor total de la remesa de dinero, más la comisión asociada a la operación, según corresponda) será gestionado de manera automática, realizándose dentro de un plazo máximo de **10 días hábiles** desde que la remesa no pudo ser concretada, mediante abono a la cuenta bancaria o método de pago que haya sido registrada para la operación.

ii) Proceso Manual Plataforma Digital El proceso manual de reembolso, procede en los siguientes supuestos en los cuales no es posible gestionar el reembolso de manera automática de una remesa que se cancela por Western Union (se trate o no de una remesa fallida) y no logra concretarse: a) error de comunicación, falla o intermitencia entre el sistema bancario del remitente y la pasarela de pagos Khipu; o b) depósitos que no pueden ser identificados por la plataforma digital de **Western Union**, al no haberse seguido, el proceso regular de creación de una transacción conforme a las instrucciones contenidas en la plataforma digital. Como consecuencia de estos supuestos, los datos necesarios para efectuar el reembolso automático -en particular la información de identificación del remitente- no quedan registrados íntegramente en los sistemas de **Western Union**. En estos casos, y con el objeto de asegurar una gestión diligente y proactiva de la devolución de los fondos, interviene el equipo de Atención al Cliente de **Western Union** para validar la información bancaria del remitente y efectuar el seguimiento necesario para concretar el reembolso correspondiente (El reembolso incluirá el valor total de la remesa de dinero, más la comisión asociada a la operación, según corresponda). En caso de que una remesa no se haya podido concretar por estos motivos, el cliente recibe una comunicación por correo electrónico de parte de **Western Union** dentro de las **48 horas siguientes** desde que falló la operación, informando que su remesa no pudo ser concretada y que el equipo de Atención al cliente de **Western Union** tomará contacto para gestionar el reembolso de los fondos abonados. Así, dentro del plazo de **5 días hábiles** desde la falla en la remesa, el equipo de Atención al Cliente solicita al cliente, mediante correo electrónico, la información necesaria para gestionar el reembolso correspondiente. Este plazo considera el tiempo requerido para efectuar las conciliaciones bancarias necesarias que permitan confirmar la recepción de los fondos en la cuenta de **Western Union**. Una vez que el remitente entregue la información solicitada, **Western Union** procede a gestionar el reembolso correspondiente, el cual se hará efectivo dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la recepción de dicha información, siempre que ésta sea correcta y suficiente para procesar la devolución. Si el reembolso no puede ser concretado porque el remitente entregó información errónea o incompleta, el equipo de Atención al Cliente se pone en contacto con éste en un plazo de **24 horas** desde que no se pudo gestionar el reembolso, con miras a confirmar o solicitar nuevamente la información necesaria para realizar la devolución de los fondos. En caso de que el cliente remitente no entregue la información solicitada dentro de las **48 horas** siguientes desde su requerimiento, el equipo de Atención al Cliente de **Western Union** procede a enviar un nuevo correo electrónico recordando que el envío de la información necesaria para el reembolso se encuentra pendiente. Asimismo, en el caso de que el cliente remitente no responda a este segundo requerimiento, el equipo de Atención al Cliente de **Western Union** envía un tercer correo electrónico solicitando la información necesaria para el reembolso, una vez transcurridas **48 horas** desde el segundo intento de contacto.

b) Para sus plataformas presenciales (retail): Si una remesa de canal *retail* asociada a un MTCN válido no logra concretarse por una falla atribuible a **Western Union**, el cliente recibe una comunicación por correo electrónico de la empresa dentro de las **48 horas** siguientes informando que la remesa no pudo ser procesada y que el reembolso se encuentra disponible para ser retirado.

2. Medidas que se compromete a implementar: - **Incorporación de información sobre el proceso de reembolso de remesas en los Términos y Condiciones que publica en la página web del proveedor:** Como parte de las medidas destinadas a reforzar la transparencia en la información entregada a los consumidores y prevenir la reiteración de situaciones como las analizadas en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, **Western Union** se compromete a incorporar en los Términos y Condiciones que publica en su página web, aplicables a las operaciones realizadas en Chile, información clara y detallada respecto del proceso de reembolso de las remesas fallidas, y aquellas que son canceladas por Western Union. En particular, se compromete a incorporar dentro de ellos el procedimiento aplicable a los reembolsos de remesas fallidas y aquellas que son canceladas por **Western Union**, incluyendo, entre otros aspectos, las etapas del proceso, los plazos asociados, los mecanismos de comunicación con los consumidores y las condiciones bajo las cuales se gestionará la devolución de los fondos, en los términos que constan en la **letra a)** anterior. Las medidas y actividades descritas en el presente acápite serán implementadas dentro de los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente instrumento, y su verificación se efectuará en los términos dispuestos en el **acápite VIII**



del mismo. **III. De las restituciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales afectados.** **A. Determinación de los consumidores que forman parte del presente Acuerdo y sus grupos.** El Acuerdo beneficiará a las personas consumidoras que, con ocasión de las operaciones de envío de remesas fallidas realizadas a través de **Western Union**, entre el **09 de enero de 2021 y 05 de diciembre de 2025**, ambas fechas inclusive, se vieron afectados por las siguientes circunstancias (en adelante, “**consumidores beneficiarios**”): **a)** no haberles reembolsado los fondos correspondientes a la remesa enviada y las comisiones del servicio; **b)** no haberles reembolsado las comisiones del servicio a pesar de reembolsarles el monto de la remesa enviada; y, **c)** a pesar de haberles reembolsado los montos correspondientes a la remesa enviada y las comisiones del servicio, experimentaron un retraso en dicha restitución. En este orden de ideas, los **Grupos beneficiarios del Acuerdo**, son los siguientes: - **Grupo 1:** Consumidores que no se les reembolsaron los fondos correspondientes (remesa y comisiones de servicio), por lo que corresponde la restitución de ellos, más la compensación correspondiente a intereses y reajustes por el tiempo que los fondos no se han restituidos. - **Grupo 2:** Consumidores que recibieron la restitución de la remesa, pero no de las comisiones pagadas. Aquella parte no reembolsada oportunamente se tratará de igual forma que el Grupo 1 precedente. - **Grupo 3:** Consumidores que se les restituyó la totalidad de su dinero nominal (remesa y comisiones de servicio), pero con un retraso, lo que implica el pago de intereses y reajuste por el costo de oportunidad del tiempo en que estos fondos no fueron reembolsados dentro de un plazo razonable definido. Por lo que procede el pago de estos montos al consumidor reajustados según la inflación. **B. Montos de las restituciones y compensaciones a los consumidores beneficiarios del Acuerdo.** En orden con lo expuesto previamente, **Western Union** se compromete a reembolsar y compensar a los consumidores beneficiarios, por cada envío de remesa fallida, en conformidad a lo que a continuación se indica: - **Grupo 1:** El proveedor se obliga a **restituir** a cada consumidor perteneciente al presente Grupo, el monto que corresponda al **valor nominal de la/s remesa/s** y, cuando corresponda, de las **comisiones pagadas** por el servicio, junto con los **reajustes e intereses** que procedan conforme a la metodología de cálculo establecida en el presente Acuerdo, hasta el 28 de febrero de 2026. Pertenecen a este universo una cantidad estimada de, a lo menos **325 consumidores** pendientes de ser reembolsados por concepto de, a lo menos, el principal de la remesa, con **343 número de operaciones de remesas fallidas**; y **918 consumidores** pendientes de reembolsados por concepto de principal de la remesa y comisiones del servicio, con **972 número operaciones de remesas fallidas**, por el cual el monto a pagar por el presente grupo asciende, a lo menos a **\$874.302.104 (ochocientos setenta y cuatro millones trescientos dos mil ciento cuatro pesos)**. - **Grupo 2:** El proveedor se obliga a **restituir** a cada consumidor perteneciente al presente Grupo, el monto que corresponda a las **comisiones pagadas** por el/los servicio/s que no hubiesen sido previamente restituidas, junto con los **reajustes e intereses** que procedan conforme a la metodología de cálculo establecida en el presente Acuerdo, hasta el 28 de febrero de 2026. Pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos **5.038 consumidores**, con **5.568 número de operaciones de remesas fallidas**, por el cual el monto a pagar por el presente grupo asciende, a lo menos a **\$207.305.190 (doscientos siete millones trescientos cinco mil ciento noventa pesos)**. - **Grupo 3:** El proveedor se obliga a pagar a cada consumidor perteneciente al presente Grupo, los **intereses y reajuste** por el costo de oportunidad del tiempo en que la totalidad del dinero nominal de la/s remesa/s y comisiones de servicio no fueron reembolsados, dentro de un plazo razonable definido. Por lo que procede el pago de estos montos al consumidor reajustados según la inflación. Todo ello, conforme a la metodología de cálculo establecida en el presente Acuerdo, hasta el 28 de febrero de 2026. Pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos **1.523 consumidores**, con **1.656 número de operaciones de remesas fallidas**, por el cual el monto a pagar por el presente grupo asciende, a lo menos a **\$44.415.698 (cuarenta y cuatro millones cuatrocientos quince mil seiscientos noventa y ocho pesos)**. Así las cosas, por estos conceptos, el presente Acuerdo beneficia a un número total referencial de **7.804 consumidores**, con **8.539 número de operaciones de remesas fallidas**, con un monto total referencial de **\$1.126.022.992 (mil cientos veintiséis millones veintidós mil novecientos noventa y dos pesos)**. **C. Costo del reclamo** Adicionalmente, **Western Union** compensará, por concepto de costo de reclamo, a aquellos consumidores que son parte de universo de beneficiarios del Acuerdo (descritos en la **Letra A** del presente acápite) que hubieren reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **09 de enero de 2021** y el **día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor** (El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 28 de mayo de 2026). realizada conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496. En el evento que un consumidor hubiere interpuesto más de un reclamo, la compensación se aplicará por un único reclamo, considerando el canal asociado al monto de compensación de mayor cuantía. El monto por concepto de reclamo se calculará en Unidades Tributarias Mensuales (en adelante, “**UTM**”) y variará según el canal utilizado para presentarlo ante



el SERNAC, de la siguiente manera: - **Canal presencial:** 0,19 UTM. - **Canal telefónico o Call Center:** 0,02 UTM. - **Canal Web:** 0,019 UTM. Para los efectos del cálculo de la UTM se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. Se deja constancia que los montos descritos en la **letra B** del presente acápite son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo prevista en esta **letra C**, y serán pagados de forma conjunta, si fueren procedentes. De esta manera, por el presente concepto se beneficia a un número total de **1.537 consumidores** que **reclamaron** ante SERNAC, por hechos que motivaron el inicio del PVC, con un monto de compensación total de **\$3.106.007 (tres millones ciento seis mil siete pesos)** (El Monto considera el valor de la UTM del mes de abril de 2026). Los montos individuales correspondientes a cada consumidor beneficiario serán pagados o abonados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápites V letra B y VII**, respectivamente, ambos del presente instrumento. Se deja constancia que el universo y los montos indicados en este acápite, serán verificados a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VIII** del presente Acuerdo.* En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un **universo total referencial de 7.804 consumidores**, con un total de **8.539 operaciones de remesas fallidas**, y considera un **monto total referencial de \$1.126.022.992 (mil cientos veintiséis millones veintidós mil novecientos noventa y dos pesos)**. El siguiente cuadro resumen contiene el detalle de dichos universos y montos referenciales:

RESUMEN UNIVERSO Y MONTOS REFERENCIALES	
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 1.	1.243
Monto referencial con relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 1.	\$874.302.104
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 2.	5.038
Monto referencial con relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 2.	\$207.305.190
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 3.	1.523
Monto referencial con relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 3.	\$44.415.698
Nº de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto “costo del reclamo” por call center.	191
Nº de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto “costo del reclamo” por sitio web.	1258
Nº de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto “costo del reclamo” presencial.	88
Monto total por concepto de “costo del reclamo”.	\$3.106.007
Total en CLP de monto de compensación.	\$1.129.128.999

Se deja constancia que el número de consumidores beneficiarios y los montos totales de restituciones e indemnizaciones, son referenciales y han sido determinados conforme a la información suministrada por **Western Union** durante el desarrollo del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. Por tal razón, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales de las restituciones e indemnizaciones, por cada uno de los grupos de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el informe de auditoría externa descrito en el **acápite VIII** de este instrumento. **IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.** Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, el monto de las restituciones e indemnizaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, como así también, los mecanismos definidos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuados para el logro de los objetivos propuestos por aquel. (...) En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que, durante la tramitación de este PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley Nº 19.496 (...). En efecto, la propuesta de **26 de mayo de 2026** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente (La consulta pública fue realizada entre los días 29 de mayo y 04 de junio de 2026), cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. Igual tratamiento se realizó respecto de las observaciones que, durante la tramitación del PVC, formularon los consumidores potencialmente afectados. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas



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

Código: UMXCXJXTMG

de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo. Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual se efectuarán las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas a los consumidores beneficiarios del Acuerdo.** **A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo:** Al respecto, **Western Union** implementará un proceso de comunicación e información dirigido a los consumidores beneficiarios del Acuerdo, que comprenderá las siguientes actividades: **1. Comunicación general por medio de un aviso en la página y/o sitio web del proveedor.** El proveedor publicará un aviso en su página y/o sitio web (A la fecha del presente Acuerdo, este se comprende en el siguiente enlace: <https://www.westernunion.com/cl/es/home.html>), en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente documento, comunicando e informando el presente Acuerdo. Dicha comunicación estará disponible por un plazo no menor a 6 meses y deberá contener, al menos, información sobre el contenido y alcance de la solución, los procedimientos comprometidos y los plazos de implementación previstos para tales efectos, garantizando su clara y efectiva visibilidad. **2. Comunicación por correo electrónico.** El proveedor, en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente documento, enviará una comunicación a los correos electrónicos de los consumidores beneficiados, que este tenga registrados en sus bases de datos, con la finalidad de dar a conocer los términos del presente Acuerdo. Dicha comunicación deberá contener, al menos, información sobre el procedimiento y los plazos dispuestos para su implementación, así como el monto a compensar para cada uno de los consumidores afectos, costo del reclamo (si correspondiere) y sus mecanismos de pago. Dicho correo electrónico será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad. **3. Comunicación para solicitar datos bancarios del consumidor beneficiario.** Si las restituciones y compensaciones detalladas en el **acápito III** no se pueden efectuar a través de los mecanismos previstos en los **numerales 1. y 2. de la letra B** del presente acápito, el proveedor deberá enviar nuevo un correo electrónico a los consumidores beneficiarios, con el propósito de notificarles la imposibilidad del pago por esos medios y solicitarles los datos bancarios necesarios y suficientes para realizar una transferencia electrónica o depósito a su cuenta, según lo establecido en el **numeral 3. de la letra B** siguiente. Las comunicaciones y/o avisos dispuestos en este acápito, 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, quedando expresamente prohibido todo tipo de publicidad o mensajes de fidelización, en dichas comunicaciones. Asimismo, su texto y contenido deberán ser remitidos al **SERNAC** antes de su despacho, difusión y/o publicación, con el fin de ser validadas previamente por parte del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. **B. Mecanismos de pago.** La implementación y el pago de las restituciones e indemnizaciones comprometidas en el **acápito III** del presente instrumento, se efectuarán a través de los siguientes medios y de conformidad con el orden de prioridad que a continuación se indica: **1.** Transferencia electrónica bancaria o depósito en la cuenta del consumidor beneficiario, del cual éste sea titular y que **Western Union** tenga registrada. **2.** En caso de no contar con dicho registro, se utilizará la Cuenta RUT del Banco Estado del consumidor beneficiario, siempre y cuando esté activa. **3.** Si ninguna de las **opciones 1. y 2. anteriores** resulta viable, el pago se realizará a través de transferencia electrónica bancaria o depósito en la cuenta del consumidor beneficiario que este último le informe, en orden a la comunicación por correo electrónico prevista en el **numeral 3 de la letra A anterior** (Para los casos en que no haya sido posible materializar el pago a los respectivos beneficiarios, no obstante haber desarrollado los procesos de pago descritos en los numerales 1, 2 y 3 precedentes, en los plazos dispuestos en el acápito VII siguiente, durante el periodo de formación del remanente de 2 años que, por su parte, trata el acápito XII del presente Acuerdo, se podrán verificar los mecanismos de pago dispuesto en el numeral 3 precedente). Se deja constancia que, de corresponder, la compensación por “Costo del reclamo”, se pagará conjuntamente con las restituciones e indemnizaciones de las personas consumidoras beneficiadas que integren los Grupos descritos en el **acápito III del presente instrumento** y a través de los mismos mecanismos de pago, forma y plazo expuestos en este Acuerdo. Los plazos establecidos para la ejecución de las actividades contenidas en las **letras A y B** presente acápito, se encuentran previstos en el **acápito VII** del presente instrumento. Por su parte, se deja constancia que la verificación del cumplimiento de estas actividades y los plazos asociados a ellas, se realizará conforme a lo establecido en el **acápito VIII** de este instrumento. **VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal.** **1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo.**

Actividad de verificación de cumplimiento del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio etapa de Implementación del Acuerdo.	30 días	Transcurridos desde la fecha de la última



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

Código: UMXCXJXTMG

		publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Envío de la base de datos de todas las personas consumidoras que forman parte del universo beneficiado por el acuerdo (acápito XIX).	10 días	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
Actividades contenidas en el Acápito II del Acuerdo		
1.- Medidas implementadas referentes a la información y devolución proactiva de los fondos relacionados a operaciones de remesa fallidas (N° 1 del acápito II).	2 meses	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
2.- Incorporación de información sobre el proceso de reembolso de remesas fallidas en los Términos y Condiciones y su publicación en la página web del proveedor (N° 2 del acápito II).	1 mes	
Actividades contenidas en el acápito III del Acuerdo		
1.- Publicar el aviso con comunicación general, en el sitio web del proveedor (N° 1 de la letra A del acápito V). (Se hace presente que la publicación estará vigente durante 6 meses contados desde el vencimiento del plazo que dispone el proveedor para publicar el aviso, conforme a lo dispuesto en el N°1, letra A acápito V del presente documento.)	1 mes	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
2.- Comunicación por correo electrónico a los consumidores beneficiarios (N° 2 de la letra A del acápito V).	1 mes	
3.- Transferencia electrónica bancaria o depósito en la cuenta del consumidor beneficiario (N° 1 de la letra B del acápito V).	2 meses	Contados desde el vencimiento del plazo de la actividad N° 2.
4.- Depósito en la Cuenta RUT del Banco Estado del consumidor beneficiario (N° 2 de la letra B del acápito V).	1 mes	Contados desde el vencimiento del plazo de la actividad N° 3.
5.- Comunicación para solicitar datos bancarios del consumidor beneficiario (N° 3 de la letra A del acápito V).	1 mes	Contados desde el vencimiento del plazo de la actividad N° 4.
6.- Remisión por parte de los consumidores de los datos bancarios (N° 3 de la letra A del acápito V).	1 mes	Contados desde el vencimiento del plazo de la actividad N° 5.
7.- Transferencia electrónica bancaria o depósito en la cuenta del consumidor beneficiario, informada por aquel en respuesta a la comunicación de la actividad N° 5 anterior (N° 3 de la letra B del acápito V).	1 mes	Contados desde que se reciban los datos bancarios del consumidor beneficiario.
Plazo de implementación del Acuerdo.	8 meses	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.

2. Base de reclamos. Una vez iniciada la etapa de implementación del acuerdo (**acápito VI** precedente), la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**, remitirá a **Western Union**, de oficio o a petición de este último, una base con los consumidores beneficiarios que **reclamaron** ante **SERNAC**, por los hechos que motivaron el inicio del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el fin que se proceda a aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo. **3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo B** (véase tabla contenida en numeral 3° del acápito VII del Acuerdo). **4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:** (véase tabla contenida en numeral 3° del acápito VII del Acuerdo). **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo. A. Informes de auditoría externa de cumplimiento e informes parciales relacionados con el Acuerdo:** Con el propósito de resguardar y dar cuenta del cumplimiento de los compromisos previstos en el Acuerdo, **Western Union** hará entrega al **SERNAC** de los siguientes informes de auditoría: - Por una parte, un informe de verificación de cumplimiento de los términos del Acuerdo (**A.1.**) y un informe final sobre el remanente del mismo (**A.3.**), elaborados a su costa por medio de una **empresa auditora externa** seleccionada por aquel,



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

Código: UMZXCXJXTMG

entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. - Por otro lado, informes parciales sobre el remanente de la implementación del Acuerdo (**A.2.**) que se detallan seguidamente, elaborados **internamente** por aquel. En todos los casos, el proveedor seguirá las indicaciones previstas para cada uno de estos informes en los numerales siguientes, y coordinará **previa y oportunamente** los términos específicos que contemplarán con el **Departamento de Investigación Económica del SERNAC**. Se deja constancia que la entrega de estos informes se efectuará de acuerdo con los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente Acuerdo. **A.1. Informe de auditoría externa de cumplimiento del Acuerdo** (véase su contenido en el apartado A.1. del acápito VIII del Acuerdo). **A.2. Informes parciales del remanente del Acuerdo.** El proveedor hará entrega al **SERNAC** de informes de carácter **interno**, en donde conste el estado de los montos referidos en las **letras B y C del acápito III** que no hayan sido transferidos por el proveedor ni reclamados por los consumidores desde la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación con el acápito III** del presente Acuerdo. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496. **A.3. Informe final del remanente del Acuerdo** (véase su contenido en el apartado A.3. del acápito VIII del Acuerdo). **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:** En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al **SERNAC**, en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, según corresponda, conforme a lo previsto en el **acápito XII. IX. Alcance legal de la responsabilidad.** Conforme lo prevé el artículo 54 P de la Ley 19.496, la solución propuesta por **Western Union** “*no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*”. **XIII. De la reserva de acciones individuales.** Conforme establece el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, los consumidores beneficiados 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. **Téngase presente, para todos los efectos legales, las restantes disposiciones del Acuerdo.** Para acceder a la Resolución Exenta que contiene el Acuerdo, visite el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-87652_archivo_06.pdf. La presente publicación se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados. La Secretaria.



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

Código: UMXCXJXTMG