



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A DON
JULIAN MORENO DE PABLO**

SANTIAGO, 9 DE MARZO DE 2012

RES. EXENTA N° 084

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 4°, 27, 29 y 33 del D.L. N° 3.538, Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros; 59 letra a), 164, 165 y 166 de la Ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores.

CONSIDERANDO:

I.- CARGOS

1.- Que, esta Superintendencia, en uso de sus facultades de fiscalización y debido al hecho esencial de fecha 9 de junio de 2011 emitido por Empresas La Polar S.A. -en adelante la Sociedad, la Compañía o La Polar-, por el cual se pone en conocimiento de esta Superintendencia y del mercado en general la existencia de malas prácticas en relación al manejo y contabilización de su cartera de créditos, dio inicio a un procedimiento administrativo mediante Oficio Reservado N° 344 de fecha 13 de julio de 2011, destinado a determinar eventuales infracciones a la normativa aplicable a los emisores de valores.

2.- Que, mediante el Oficio Reservado señalado precedentemente se imputaron a don Julián Moreno de Pablo los siguientes cargos:

2.1.- Haber entregado maliciosamente información falsa al mercado, a esta Superintendencia y al público en general, vulnerando lo dispuesto en el artículo 59 letra a) de la Ley N° 18.045.

2.2.- Haber efectuado ventas de acciones de Empresas La Polar S.A. mediante la sociedad Inversiones Alpha S.A. -en adelante Alpha- y la sociedad Asesorías Río Najerillas Ltda. -en adelante Río Najerillas-, vulnerando lo dispuesto por el artículo 165 de la Ley N° 18.045.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

II.- DESCARGOS

3.- Que, con fecha 8 de agosto de 2011, don Julián Moreno de Pablo presenta sus descargos señalando que:

3.1.- Circunstancias que impedirían el conocimiento de los hechos por parte de esta Superintendencia:

3.1.1.- Señala que la formulación de cargos en su contra, en relación al artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores, por su indeterminación y vaguedad, vulneraría el derecho a defensa.

3.1.2.- Lo anterior, por cuanto la potestad sancionatoria de la administración debería cumplir con los estándares establecidos para el derecho penal, así como las garantías que le asisten al imputado en dicha sede.

3.1.3.- Señala que las aseveraciones fácticas realizadas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), que constituyen los cargos imputados, no configurarían conductas que pudieran ser calificadas en la norma infringida, por cuanto los cargos no darían cuenta de cómo Julián Moreno habría entregado información falsa a algunos de los destinatarios de la norma, toda vez que no tenía a su cargo la determinación de las provisiones y esa es la información que se proporciona a la SVS, las bolsas de valores y público en general.

3.1.4.- Expresa no comprender cómo el Superintendente subsume los hechos narrados en la formulación de cargos en una norma que no contempla tales supuestos de hechos sino que otros muy distintos. Así, sin la explicitación de cómo los hechos narrados configurarían la infracción imputada, se encontraría en una posición desmejorada para responder a dichos cargos.

3.1.5.- Respecto a la infracción del artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores, la imputación formulada no satisface los criterios para ser calificada como infracción del deber de abstenerse de realizar ventas en posesión de información privilegiada.

3.1.6.- La potestad sancionatoria de la SVS se encontraría prescrita respecto de la mayoría de los hechos imputados en la formulación de cargos.

3.1.7.- Lo anterior por cuanto el plazo de prescripción para comunicar cargos sería de 6 meses desde que se hubiera cometido el hecho investigado, ya que el artículo 33 de la Ley Orgánica de la SVS no constituiría una norma de prescripción que extinga la responsabilidad de las personas, sino que debe ser interpretada como una norma que limitaba la duración máxima del procedimiento de aplicación de una multa.

3.1.8.- Señala que ni el DL 3.538, ni la Ley 18.045 contemplan reglas de prescripción de la responsabilidad administrativa sancionatoria

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

que complemente y de sentido a la regla que limita el plazo de establecimiento de multas de la SVS prescrito en el artículo 33 del DL 3.538.

3.1.9.- Ante la inexistencia de una regla especial que regule la prescripción de las facultades sancionatorias de la SVS, debe acudir a las reglas supletorias.

3.1.10.- Conforme lo anterior, el artículo 33 del DL 3.538 se encontraría tácitamente derogado en virtud del artículo 27 de la Ley N° 19.880 que establece que *Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final*", lo cual constituye un derecho fundamental del imputado de ser juzgado en un plazo razonable.

3.1.11.- No existiendo una regla especial de prescripción, la regulación supletoria aplicable sería la de la prescripción penal de las faltas reguladas en el Código Penal, es decir 6 meses desde la comisión del hecho.

3.1.12.- Argumenta que tanto el Tribunal Constitucional como la Contraloría General de la República señalan en sus pronunciamientos que al derecho administrativo sancionador se le aplican los principios aplicables al derecho penal, por ser ambas manifestaciones del *ius puniendi* estatal.

3.2.- Consideraciones de fondo en relación a las infracciones imputadas:

3.2.1.- Señala la trayectoria del señor Moreno en La Polar, describiendo las funciones que desempeñaba en la compañía.

3.2.2.- Añade que la Gerencia de Productos financieros tenía a su cargo, las siguientes áreas: - Subgerencia de Seguros; - Gerencia de Créditos; - Subgerencia de cobranza; Subgerencia de Promociones y Servicio al Cliente; - Gerencia de Clientes y Datamining.

3.2.3.- Explica detalladamente la composición y funcionamiento de la Subgerencia de Cobranzas.

3.2.4.- Señala que las instrucciones respecto de las áreas a su cargo no solía darlas a personas distintas de los gerentes y subgerentes que dependían directamente de él. El trabajo de éstas en relación al señor Moreno, era caracterizado por su autonomía y delegación, con lo cual gerencias y subgerencias eran bastante independientes.

3.2.5.- Respecto de la Subgerencia de Cobranza, se relacionaba directamente con Rolando Harnisch. Dicha gerencia tenía metas de cobranza o recuperación por cumplir, las cuales estaban dispuestas en el plan anual aprobado por el directorio.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.2.6.- Expresa que el señor Moreno daba instrucciones para el cumplimiento de las metas anuales, controlando la gestión del área de cobranza a través de: a) la calidad del servicio prestado, mediante la lectura esporádica de la casilla "Contáctenos"; b) en cuanto al cumplimiento de metas de cobranza, mediante la recepción de los Informes de Gestión (IDG), confeccionados por la Gerencia de Control de Gestión y por la elaboración de los "Bases Mayo", informes que eran enviados a los gerentes y subgerentes de su área.

3.2.7.- Agrega que además de las instrucciones específicas que formulaba el señor Moreno en relación a requerimientos puntuales, existían políticas y manuales de procedimientos elaborados en el área, los cuales eran sancionados por la gerencia general.

3.2.8.- Sostiene que los gerentes corporativos se reunían diariamente a almorzar junto con el Gerente General, además se celebraban reuniones de avance todos los lunes en las cuales se trataban temas de carácter comercial, con la concurrencia de todos los gerentes corporativos a excepción del gerente de administración. Agrega que en el año 2008, el señor Alcalde le solicita no ventilar temas relativos al comportamiento de la cartera en dichas reuniones.

3.2.9.- Expresa que la gerencia de administración le imponía a la gerencia de productos financieros las metas que debía cumplir, las que incluían cobranzas, además de estar dicha gerencia a cargo de las unidades encargadas del control de la gerencia de productos financieros. Agrega que era Auditoría la que se encargaba de revisar que cobranzas cumpliera las políticas de la empresa.

3.2.10.- El área de control de gestión, a cargo de la Sra. Marta Bahamondes, elaboraba informes sobre evolución de riesgo y de ventas a crédito, que se vertían en los IDG y en los Informes de Recaudación (IDR).

3.2.11.- Por su parte, el área de control de caja debía hacer las cuadraturas de caja y controlar el cumplimiento de procesos, existiendo cajas contables de pagos efectivos y otras de contabilización de financiamientos y renegociaciones.

3.2.12.- La gerencia corporativa de informática y logística, a cargo del Sr. Pablo Fuenzalida, proveía a la gerencia de productos financieros el soporte para el desarrollo de los cambios de los procesos de crédito, cobranzas, captación y para el sistema de administración de los distintos tipos de seguros. Era esta gerencia la que manejaba toda la información de la compañía.

3.2.13.- Empresas La Polar se dirigía hacia el segmento socioeconómico C3 y D, grupos familiares con ingresos de entre \$200.000 y \$600.000, debiendo los cupos de créditos ser acordes con dichos ingresos.

3.2.14.- La tarjeta de crédito de La Polar era una tarjeta rígida que sólo otorgaba la posibilidad de que el cliente obtenga un crédito y lo

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

pague en cuotas fijas mensuales, a diferencia de lo que ocurre con las tarjetas bancarias que tienen mayor flexibilidad.

3.2.15.- Para solucionar dicha situación, se generaron productos tendientes a flexibilizar el pago del crédito a través de la modificación del flujo de pago vía el otorgamiento de un nuevo crédito (renegociación y refinanciamiento).

3.2.16.- Las renegociaciones no resultan anormales por cuanto el sistema de crédito de La Polar era un sistema de crédito en cuotas, lo que implica que si un cliente quería cambiar una condición de pago la única forma de hacerlo es por medio de un nuevo crédito. Las instrucciones a este respecto eran que un cliente para acceder a este tipo de beneficios, debía tener contacto con la compañía, ya fuera presencial o telefónico y pagar un pie equivalente al 7,5% de la deuda.

3.2.17.- Con la venida de la crisis del año 2008, La Polar se vio fuertemente afectada, para lo cual se tuvo que restringir el acceso al crédito, restringir los cupos adicionales, bajar la captación de clientes nuevos a una mínima expresión y reducir los plazos de los préstamos promedios que en esa época eran de 14 meses y “acompañar a los clientes” lo que se traducía en no ser tan drásticos en la política de cobranzas.

3.2.18.- Todo lo anterior repercutió en la tasa de pago, la cual pasó de un 7% a un 4% en pleno apogeo de la crisis subprime, disminuyendo progresivamente la recuperación de la cartera, lo que podía significar o que estaba aumentando la morosidad, o que aumentaba el volumen de renegociaciones.

3.2.19.- Para revertir dicha situación se crea un comité cuyo objeto era aumentar la tasa de pago.

3.2.20.- Señala que el señor Moreno se habría dado cuenta de la existencia de una serie de reclamos en torno a renegociaciones sin contacto mediante la revisión de la cuenta “Contáctenos”, la cual dependía de la gerencia de administración.

3.2.21.- El señor Moreno, al revisar el Mencons y el archivo maestro habría percibido que en más de alguna de las renegociaciones, no se habría podido trabar comunicación con el cliente o un tercero, a pesar que figuraba con renegociaciones al día, cuestión que pone en conocimiento de la gerencia de administración y gerencia general.

3.2.22.- Para lograr cuantificar a los clientes repactados sin contacto, el señor Moreno habría solicitado al área de informática una aplicación computacional que pudiera determinar: a) cantidad de clientes que no hubieran realizado pagos en los últimos 6 meses y hasta un año; b) cantidad de clientes que no habían tenido pagos reales entre los últimos 360 días y dos años; c) cantidad de clientes sin pagos reales desde hace más de dos años, cuestión que da origen a la cartera de colores.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.2.23.- Así, el señor Moreno toma la decisión de aislar dicha cartera, con miras a evitar que se siguiera expandiendo. Dado que su cobro era muy difícil, decide realizar renegociaciones automáticas vía sistema, en el entendido que los contratos lo permitían. Dicho procedimiento se aplicó únicamente a los clientes de dicha cartera que no se pudo contactar en una primera etapa. Señala que haber tratado a los clientes mediante el sistema normal de cobranza, hubiera sido peor para ellos por la aplicación de mayores intereses.

3.2.24.- Conjuntamente con lo anterior, también se realizaron otras iniciativas tendientes a recuperar la cartera tales como “Campaña Salvavidas”, “Campaña Uno más Uno”, “Los amigos cumplen”.

3.2.25.- Expresa que la forma en que dicha cartera debía reflejarse en los estados financieros, no era parte de su función, ya que de conformidad a lo dispuesto en la Circular 17 de la Sbf, no es posible que la misma área que maneja el otorgamiento de crédito, determine su provisión, función esta última que recaía en la gerencia de administración.

3.2.26.- A comienzos del año 2010, se forma un nuevo comité para abordar el problema de la cartera aislada integrado por el Sr. Nicolás Ramírez, la gerencia corporativa de informática, la gerencia de control de gestión, la gerencia de créditos, la subgerencia de cobranzas, la gerencia de promociones y servicio al cliente, un asesor externo y la gerencia comercial de tarjetas cuyo objetivo era el cobro de la cartera aislada.

3.2.27.- Los logros de dicho comité siempre fueron conocidos por la gerencia general y la gerencia de administración.

3.2.28.- Con fecha 29 de septiembre de 2010, don Julián Moreno realiza una exposición respecto la cartera “energizada” al Directorio de la compañía, señalándoles que dicha cartera estaba compuesta por 424.874 clientes por un monto ascendente a 540 mil millones.

3.2.29.- Señala que durante el mes de diciembre de 2010, Nicolás Ramírez le informa al señor Moreno que, previa conversación con Pablo Alcalde, habían decidido que el Sr. Pablo Fuenzalida se hiciera cargo del área de cobranza y del proceso de crédito, con miras a cogerenciar dicha cartera.

3.2.30.- Expresa que el tema Sernac estaba a cargo de la unidad de reclamos de clientes dependientes de la gerencia de administración. Sostiene que en noviembre del año 2009, el abogado de la compañía, don Claudio Ortiz, le informa a Julián Moreno y María Isabel Farah que el Sernac está solicitando copia de los contratos de adhesión celebrados por la compañía.

3.2.31.- En marzo de 2010, Claudio Ortiz le remite un reclamo del Sernac de Copiapó a doña María Isabel Farah, con copia a los abogados de Barros & Errázuriz, estudio jurídico que los asesoraba en dichas materias.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.2.32.- Dicho estudio redacta una respuesta que debía ser firmada por Nicolás Ramírez, quien no firma, haciéndolo el señor Moreno -en el entendido que se encontraba dentro de la legalidad vigente- para darle mayor celeridad al asunto.

3.2.33.- Señala que en noviembre de 2010 se llevaron a cabo reuniones con el Sernac de Santiago en las cuales participaron el área de servicio al cliente, el gerente legal de la compañía y don Luis Eduardo Toro. Afirma que el señor Moreno no participó de ninguna reunión con el Sernac por cuanto no formaba parte de sus funciones. De dichas conversaciones se llegó a un acuerdo de retrotraer los créditos hasta la fecha del último pago real aplicándoles una tasa de interés máxima convencional, para a ese monto descontarle un 50% de los intereses si el pago era efectivo y un 30% si era a plazo.

3.2.34.- Respecto a la subsunción del artículo 59 letra a) en relación al señor Moreno, señala que dicho precepto requiere: a) Que uno o más sujetos proporcionen o entreguen información; b) Que esa entrega se haga a cualquiera de tres destinatarios: i) SVS; ii) Una bolsa de valores; iii) al público en general; c) Que la información proporcionada sea falsa.

3.2.35.- Sostiene que la formulación de cargos omitiría referirse a cualquiera de esos tres requisitos.

3.2.36.- El razonamiento de la SVS sería el siguiente: Julián Moreno estuvo a cargo y en conocimiento de determinada situación comercial (las renegociaciones unilaterales); Tal situación debiendo influir en determinado cálculo (las provisiones) no lo hizo; Dicho cálculo, aunque indirectamente a través de la configuración de estados financieros fue comunicado por terceros (los directores y el gerente general) a ciertos entes (la SVS y el mercado); Las premisas anteriores justifican la afirmación de que Julián Moreno, *proporcionó antecedentes falsos a la SVS y al público en general.*

3.2.37.- Señala que dicha aseveración no sería posible a la luz de los principios de legalidad y de tipicidad, los cuales le serían aplicable al Derecho Administrativo Sancionador. Cita al respecto al profesor Sr. Bajo Fernández y la sentencia del Tribunal Constitucional N° 480 de 2006.

3.2.38.- Sostiene que es sobradamente sabido que son cuatro las subgarantías del principio de legalidad: *lex scripta, lex certa, lex praevia y lex stricta.* Que el principio de ley estricta debe entenderse como una prohibición absoluta para el intérprete de apartarse del tenor literal de tipo que se trate.

3.2.39.- Plantea que la generalización que hace la Superintendencia respecto del señor Moreno y su función en relación a la información por el proporcionada excede del tenor literal de la norma dispuesta en el artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores,

3.2.40.- Sostiene que la información falsa, dice relación con los estados financieros de la compañía, los cuales eran de responsabilidad de la Sra. Farah y no del Sr. Moreno.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.2.41.- Señala que el tipo dispuesto en el artículo 59 letra a) de la Ley N° 18.045 es un tipo doloso, que exige que se cometa “maliciosamente”, lo que ha sido entendido por la doctrina como dolo directo, cuestión que no se desprendería de la actuación de Julián Moreno.

3.2.42. Expone que aun cuando el artículo 27 del DL 3.538 en su inciso tercero permite la ampliación de la potestad sancionatoria hacia personas naturales que posean cargos en dichas personas jurídicas, no puede interpretarse dicha norma como una exención a la aplicación del principio de legalidad cuando se trate de sancionar a particulares.

3.2.43.- Respecto a la falsedad de la información, señala que en la formulación de cargos no se encontraría tematizada.

3.2.44.- La falsedad de la información está lejos de ser autoevidente, ya que es la propia compañía la que aseveró dicha calidad a la información enviada.

3.2.45.- Lo que a juicio del formulado de cargos parecería estar tachado de falsedad serían las provisiones de la empresa, cuya responsabilidad era de doña María Isabel Farah, quien debía proceder de acuerdo a lo dispuesto en la circular 17 de la Sbf. Dicha normativa no prohíbe las renegociaciones o repactaciones, sino que las somete a un tratamiento diferenciado. Por tanto, si las renegociaciones se hubieran provisionado de manera adecuada, la información respecto a la práctica de renegociaciones unilaterales no podría ser calificada de falsa.

3.2.46.- Sostiene que conforme el artículo 10 de la Ley N° 18.045, es el directorio el responsable de hacer fluir la información relevante al mercado. Por tanto, afirma que el señor Moreno no le habría proporcionado directamente información al mercado, a la SVS ni a ninguna bolsa de valores, lo anterior, por cuanto el señor Moreno no habría tenido obligación de proporcionar información alguna.

3.2.47.- Señala que no se le puede imputar responsabilidad al señor Moreno bajo ninguna de las hipótesis atributivas procedentes en materia penal.

3.2.48.- Sostiene que el estándar de convicción a alcanzarse en materia administrativa habría de ser el de más allá de una duda razonable. Lo anterior se sustentaría en que dado el plazo de 6 meses del procedimiento administrativo, éste impone restricciones al derecho a defensa.

3.2.49.- Sostiene que dado el principio de congruencia aplicable en materia penal, en el orden administrativo debe existir congruencia fáctica entre la formulación de cargos y la sentencia final, de tal modo que aun cuando se descubrieran hechos que ameritaran la sanción respecto del señor Moreno, que no se encontraran en el oficio de cargos, no podría imponérsele sanción alguna.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.2.50.- En relación a la imputación de infracción de lo dispuesto en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores, señala que es necesario precisar: i) como se adquirieron las acciones; ii) cual era el conocimiento del señor Moreno de la real situación financiera de la compañía y; iii) como se realizaron las ventas impugnadas y sus motivaciones y iv) si don Julián Moreno respetó los deberes de abstención o períodos de bloqueos que le fijó la ley o su empleador para enajenar las acciones de empresas La Polar.

3.2.51.- En 1999 Southern Cross vende a ejecutivos de la compañía un paquete de acciones de la sociedad Inversiones Siglo XXI Ltda. representativo del 2,2% del capital que dicho año aportó el fondo de inversión a Inversiones Siglo XXI S.A. (Empresas La Polar), pasando a tener el 0,2% de participación en dicha empresa a través de la sociedad Asesorías Rio Najerillas Ltda.

3.2.52.- Durante el año 2003, Comercial Siglo XXI S.A. se abre a la bolsa y pasa a denominarse Empresas La Polar S.A. Con posterioridad, el fondo de inversión realiza una serie de modificaciones a la sociedad en virtud de lo cual el señor Moreno sólo es informado, razón por la cual el año 2006 Asesorías Rio Najerillas Ltda. recibe 233.048 acciones de empresas La Polar.

3.2.53.- El año 2006, Southern Cross vende la totalidad de su participación en la bolsa, quedando sin controlador la compañía, ofreciéndosele un incentivo para comprar 798.000 acciones a cada uno de los gerentes corporativos bajo una serie de condiciones: i) las acciones eran entregadas a un precio preferente, con un crédito para adquirirlas; ii) el precio se pagaría con la ganancia de la venta o dación en pago de las acciones adquiridas en un plazo de tres años; iii) para acceder a este beneficio debían tener 1,4 acciones por cada acción preferente; iv) las 798.000 acciones no podían ser enajenadas sino dentro de los plazos establecidos en el documento denominado “Reconocimiento de Deuda, Prenda y Mandato Mercantil”; v) si las acciones caían más de \$1.300 estas debían ser enajenadas y el crédito se daba por pagado; vi) las acciones eran adquiridas a través de la sociedad Alpha cuya propiedad estaba repartida entre los gerentes corporativos y el gerente general, en proporción a su titularidad de acciones La Polar.

3.2.54.- En dicho contexto Asesorías Rio Najerillas adquiere dichas acciones a través de Alpha y en forma paralela adquiere a través de Inversiones Siglo XXI Dos S.A. otro paquete accionario para alcanzar la proporción exigida por el plan de incentivos para adquirir las acciones de Alpha a un precio preferente.

3.2.55.- La sociedad Alpha era administrada exclusivamente por la señora Farah.

3.2.56.- Señala que el señor Moreno no tenía conocimiento de la situación financiera de la compañía en términos globales ya que esa información era manejada por la gerente de administración y no conocía la falta de adecuación de las provisiones por parte de ésta.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.2.57.- Sólo a partir de la instrucción impartida en la sesión de directorio de 29 de septiembre de 2010, interactúan entre sí los modelos comerciales de categorización y los modelos de provisiones.

3.2.58.- Las ventas realizadas por Alpha habrían sido decididas por María Isabel Farah, quien únicamente informaba a los socios los resultados o repercusiones patrimoniales de las operaciones efectuadas por Alpha, sin perjuicio de que la venta realizada por Alpha se debe al cumplimiento e acuerdo de reconocimiento de deuda.

3.2.59.- Respecto del remanente de acciones, proveniente del ejercicio de opción preferente de compra realizado en los años 2007 y 2009, éste fue liquidado en el mes de Julio de 2010.

3.2.60.- Las acciones de propiedad de Asesorías Río Najerillas Ltda., vendidas el año 2009, responden a operaciones simultáneas para obtener financiamiento, por lo cual no tuvo voluntad de enajenarlas.

3.2.61.- En cuanto a las ventas de acciones realizadas por Asesorías Río Najerillas Ltda. durante el año 2010, ellas responderían en realidad a 3 decisiones de venta, cada una de ellas temporalmente diferenciables.

3.2.62.- En cuanto a las ventas realizadas los días 20 y 21 de abril de 2010, por un monto de \$1.101.068.339, fueron efectuadas para pagar el crédito con el Banco BCI.

3.2.63.- En cuanto a las ventas realizadas los días 8 y 9 de julio de 2010, por un monto de \$722.445.998, éstas se realizaron una vez que se alzó la prenda sobre dichas acciones que tenía el Banco BCI, en virtud de la recomendación de inversión que le realizara su ejecutiva.

3.2.64.- En cuanto a las ventas realizadas el día 30 de agosto de 2010, por un monto de \$433.393.196 se realizan en virtud del contrato de administración de cartera que tenía el señor Moreno con Larraín Vial Corredores de Bolsa.

3.2.65.- En resumen, las ventas de acciones realizadas durante el año 2010 responderían a dos motivaciones: i) pagar el crédito con el BCI; y ii) reinversiones en activos de acuerdo a instrucciones de asesores financieros.

3.2.66.- Señala que don Julián Moreno respetó los períodos de abstención a los que se encontraba obligado conforme a la normativa de la empresa derivada de las normas de carácter general 269 y 270 de 2009 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

3.2.67.- Señala que no puede imputarse infracción al deber de abstención por cuanto el señor Moreno no tenía acceso a información

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

privilegiada ya que tomó conocimiento de información privilegiada solo a partir del 29 de septiembre de 2010, siendo las ventas de acciones reprochadas anteriores a dicha fecha.

3.2.68.- Expresa que las ventas de acciones realizadas con anterioridad al 1° enero de 2010 no se encuentran cubiertas por el deber de abstención establecido en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores.

3.2.69.- Expone una serie de argumentos orientados a descartar la ilicitud de las ventas realizadas con posterioridad al 1° de enero de 2010: i) dada la existencia de un instructivo de abstención emanado de la propia empresa, éste prima por sobre el deber de carácter general establecido en la ley; ii) las ventas no se encuentran relacionadas al conocimiento de la real situación financiera de la empresa y no dependían de la libre voluntad del señor Moreno; iii) no puede establecerse un deber de abstención de 2 años, ya que no existe regla legal que lo exija; y iv) no puede sancionarse al señor Moreno por mantener su patrimonio asociado a la empresa de la que era empleado.

3.2.70.- Como síntesis, señala que el señor Moreno debe ser absuelto de todos los cargos formulados por la Superintendencia de Valores y Seguros.

4.- Que, en el mentado escrito de descargos se solicitó de apertura de un término probatorio, el cual fue concedido por un plazo de 45 días, en el que se produjeron las siguientes pruebas aportadas por el interesado:

Declaraciones de las siguientes personas:

Pablo Alcalde Saavedra; María Isabel Farah Silva; Nicolás Ramírez Cardoen; Martín González; Pablo Fuenzalida; Jorge Rojas; Manuel de la Prida; Rolando Harnisch; Simón Venegas; Juan Carlos Leiva; Javier Vega; Andrés Escabini; Claudio Ortiz; Jaime Ripoll; Marta Bahamondes; Heriberto Urzúa; Fernando Franke García; Mario Pérez; Manuel López Soto; Francisco Gana; Juan Enrique Allard; Baltazar Sánchez Guzmán; Guillermo Donoso; Ismael Tapia Vidal; Francisco Parra; Juan Carlos Ayala; Luis Eduardo Toro Bossay; Andrés Ibáñez; Fernando Tisné; Mario Oliva; José Sánchez Domínguez; Ingrid Vollbrecht; y Andrés Silva Tesmer.

Informe de Peritos de los señores:

Francisco Javier Del Valle Herrera, respecto de la *Políticas de crédito, cobranza, productos financieros y renegociaciones: el registro de estas últimas en la base de datos de La Polar y análisis de la información requerida para efectuar las provisiones de acuerdo a lo ordenado por la Circular 17 de la SBIF*

Juan Pablo Mñalich Raffo, respecto *La contravención del art. 59 a de la Ley de Valores: estructura típica y criterios de imputación.*

Documentos:

Copia de 255 correos electrónicos debidamente individualizados en su presentación de fecha 30 de agosto de 2011.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De igual manera, habida consideración que el expediente administrativo da cuenta de un proceso sancionador que involucra a otras personas formuladas de cargos, las cuales también han aportado pruebas que se han incorporado al mismo, atendida su pertinencia se recurrirá a dichos medios probatorios, señalándolos en su caso.

III.- HECHOS

5.- Que, de la investigación realizada por esta Superintendencia y de los antecedentes allegados al proceso por los interesados, se han establecido los siguientes hechos:

5.1 ESTRUCTURA INTERNA

a) Empresas La Polar contaba con una estructura organizacional interna que comprendía una gerencia general y seis gerencias corporativas. Desde su inscripción en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia hasta noviembre del año 2009, la gerencia general fue ocupada por Pablo Alcalde, el cual al asumir como presidente del directorio entrega su cargo a Nicolás Ramírez, que hasta esa fecha se había desempeñado como gerente corporativo comercial. Este último renuncia en enero del año 2011, asumiendo interinamente Martín González, que había ingresado a la compañía en junio del año 2010 ocupando el cargo de gerente corporativo comercial.

b) Hasta junio del año 2011 la gerencia corporativa de productos financieros estuvo a cargo de Julián Moreno. Esta gerencia concentraba tanto la generación de créditos como su cobranza, observándose la falta de un área destinada exclusivamente al análisis de riesgo de la cartera, que fuera independiente de la gerencia corporativa de productos financieros.

c) La gerencia corporativa de administración, liderada por María Isabel Farah, tenía a su cargo, entre otras, la gerencia de contraloría interna, la gerencia de contabilidad, la gerencia de control de gestión, y una subgerencia de gestión financiera. La gerencia corporativa de administración era la encargada además de efectuar el cálculo de las provisiones.

d) Las restantes gerencias corporativas correspondían a la gerencia corporativa de informática y logística, a cargo de Pablo Fuenzalida, la gerencia corporativa de finanzas, liderada por Santiago Grage, y la gerencia corporativa de negocios e internacional, cuya cabeza era Daniel Meszaros.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

5.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS RENEGOCIACIONES

a) En Empresas La Polar S.A. se desarrolló una práctica que tenía por objeto poner al día a clientes que se encontraban en mora, la cual se materializaba mediante la renegociación sin consentimiento o unilateral de los créditos otorgados a ellos. Los clientes que a la fecha de la renegociación se encontraban en mora, luego de ella, eran considerados como clientes al día para todos los efectos. En el caso que la renegociación fuera efectuada a un cliente moroso menor a 90 días, éste no era considerado como un cliente renegociado categorizándose como parte de la cartera de clientes normales. En declaración que rola a fojas N° 6198, en la cual el Sr. Julián Moreno señala *“Habían definiciones muy antiguas, un cliente era considerado como renegociado cuando modificaba su flujo de pago luego de 90 días de atraso, si esta misma modificación de las condiciones de pago se producía antes de los 90 días, era un refinanciamiento o repactación lo que significaba que pasaba a ser parte de la cartera normal. No se quién lo definió no yo, pero no refleja la situación de riesgo de los clientes.”*

b) De acuerdo al hecho esencial de fecha 27 de octubre de 2011, esta práctica de renegociaciones unilaterales se inició en el año 2001 de forma muy acotada, aumentando su utilización a contar del año 2002. Inicialmente, la práctica de repactaciones unilaterales -también denominada como “normalización”- era aplicada a clientes que, según clasificación de la Sociedad, se encontraban en los tramos de mora 7 y 8, que implicaban moras de más de 180 días. Posteriormente, lejos de cesar dicho procedimiento, éste se incrementa paulatinamente considerando a clientes que se encontraban en tramos de moras menores. Es así como esta práctica de “normalización” de clientes se convirtió en un procedimiento rutinario e institucionalizado en el área de cobranzas de la compañía, situación que es confirmada, entre otros, por el Sr. Simón Venegas, supervisor de la gerencia de cobranza, en declaraciones que rolan a fojas 5006 del expediente administrativo.

c) En un primer momento, la normalización era efectuada por un pequeño grupo de personas en el Call Center de la empresa; luego, y en vista de la necesidad de efectuar un mayor número de normalizaciones, se aumenta la utilización de operadores de dicha unidad. Es así como se entregaban listas de Rut de clientes a operadores del Call Center con la instrucción de “normalizar” sólo el saldo en mora o la totalidad del crédito. Todas estas renegociaciones se realizaban sin ningún pago y en total ausencia de contactos con los clientes, por tanto, sin contar con su consentimiento expreso. Jorge Rojas, dependiente de la gerencia de cobranza, en su declaración que rola a fojas N°5607 señala *“...Te puedo hablar desde que yo llegué a la compañía en el año 2009, previo a eso se entregaban listados de clientes morosos, menores a 180 días al personal de cobranza, a un personal de 150 personas del call center, para que ingresaran una renegociación por cliente y ellos ingresaban las renegociaciones, eso era manual, 2008 y 2009 se hacían manual, hasta que se hizo el programa automático...”*

d) La realización de las renegociaciones unilaterales a través de operarios del call center originó al interior del área de cobranza una serie de efectos colaterales no deseados. Entre éstos se cuentan: el aumento de gastos por comisiones dado que los operarios cumplían sistemáticamente las metas impuestas a razón de la realización

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



de las renegociaciones sin contacto, por lo cual fueron modificados sucesivamente los contratos de los operarios; un uso indiscriminado por parte de los operarios de dicha práctica; y distracción de los operarios de las labores de cobranza para dedicarse a efectuar las renegociaciones. Jorge Rojas en declaración que consta a fojas 5608 en relación a si los funcionarios del call center ganaban comisiones por las renegociaciones manuales señala: *“Sí, ganaban. Porque a los operadores y supervisores se les medía por el desempeño de la cartera y las repactaciones incidían en el resultado de ésta. Era más fácil ganar comisiones por esta vía que hacer cobranza efectiva.”*

e) De forma de eliminar los efectos no deseados de la utilización de los operarios del call center para la realización de las renegociaciones unilaterales, es que en el transcurso del mes de mayo del año 2009 la gerencia corporativa de productos financieros requiere a la gerencia de informática de la compañía el desarrollo de una herramienta computacional que tenga por objeto “normalizar” clientes mediante procesos batch, esto es, procesos por bloques de datos. Este desarrollo consta en un requerimiento formal presentado por la gerencia corporativa de productos financieros a la gerencia corporativa de informática y logística de fecha 29 de mayo de 2009, el que se encuentra incorporado al expediente administrativo a fojas 180. El Sr. Moreno señala en declaración que rola a fojas 6197 que *“El desarrollo computacional me fue sugerido por Iván Dinamarca y encontré una buena solución, fue conversado entre Iván Dinamarca y Mario Pérez, pero este tipo de procesos pasan por el gerente corporativo de informática, hay correos. El único comentario mío era que me parecía una buena idea, ya que la cartera roja y marcada procesarla independiente de la gente de cobranza.”*

f) Los procesos de renegociaciones unilaterales automáticos se instrumentalizaron mediante el envío de correos electrónicos al área de informática por parte de Ismael Tapia, adscrito a la gerencia corporativa de productos financieros. Estos correos eran remitidos regularmente a Marcelo Rivera, adscrito a la gerencia corporativa de informática y logística, en los cuales se informaba a este último los clientes que debían ser sujetos de renegociación unilateral automática, detallando además las condiciones de la renegociación que se debían aplicar a cada cliente, en cuanto a plazos, tasa de interés y la aplicación de algún tipo de desfase. Este procedimiento era conocido como “Proceso Especial”. Así en declaraciones que rolan a fojas 4438, a la pregunta *“Respecto de la frase que “se enviaban los rut a informática” para que diga si eso era una orden de renegociar”*, Ismael Tapia señala *“El paso a producción incluía las instrucciones para ejecutar un job en particular. Siempre nos referimos a ejecutar ese “job”. Nunca se mencionó que era ejecutar repactaciones automáticas, sino ejecutar el proceso especial que implementó informática, que en la práctica era un programa que repactaba automáticamente, pero que como lo ejecutaban los operadores, se conocía solamente el número del programa, no se les tiene que entregar más detalles a ellos, no necesitan saberlos”*

De: Ismael Tapia Vidal [<mailto:itapia@lapolar.cl>]

Enviado el: jueves 7 de enero de 2010 12:05

Para: 'Inf. Marcelo Rivera '

CC: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'; 'Inf. Miguel Ponce Loyola'; rharnish@lapolar.cl

Asunto: Proc. Especial

Importancia: Alta



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Estimado Marcelo, por favor ejecutar procesos especiales a la brevedad para archivos adjuntos, gracias.

Saludos cordiales,
Atte., Ismael Tapia Vidal
Área de Análisis y Desarrollo
SubGerencia de Cobranzas
Empresas La Polar S.A.
F#: 2-3833114 FAX: 2-3833365



a) g) Al interior de La Polar las renegociaciones automáticas realizadas por la herramienta computacional desarrollada por informática, también fueron conocidas indistintamente como renegociaciones por sistema. De ello dan cuenta, entre otros, los correos que se encuentran incorporados al expediente administrativo a fojas 8182, 8192, 8200 y 8568.

5.3 CARTERA DE COLORES

a) El impacto producido por la “normalización” de clientes en el rendimiento de la cartera de La Polar hizo necesario identificar el universo de clientes sujetos a esa práctica. En tal sentido, se identificó que el proceso de “normalización” de deudas a través de renegociaciones unilaterales había originado una cartera que llegó a alcanzar un número aproximado de 511.000 clientes, la mayoría de los cuales no presentaban pagos por períodos significativos de tiempo. Ismael Tapia en declaración que rola a fojas 4433 señala: *“Siempre manejé el stock sobre el cual Julián Moreno indicó hacerse responsable, es decir, los 511.000, del resto no tuve información y además, no eran ejecutadas por el proceso automático.”*

b) Para la identificación de las morosidades se efectuó en los años 2008 y 2009 una clasificación en base a colores para esta cartera, estableciéndose tres categorías; los clientes de color amarillo, que no habían efectuado pago en más de 6 meses y menos de 12 meses; los clientes color rojo, que eran aquellos que no habían efectuado pago en más de 1 año y menos de 2 años; y finalmente los clientes color morado, que no habían efectuado pago en más de 2 años. Rolando Harnisch en declaración que rola a fojas 4581 señala: *“Si, la cartera de colores correspondía a clientes que habían sido repactados sin contacto, clasificados según la fecha del último pago real, sin embargo se mantenían siempre al día sin mora por la práctica de las repactaciones sin contacto.”* Ismael Tapia en declaraciones que rolan a fojas 4428 y 4429 señala *“La cartera crítica, según las definiciones que Julián hizo a informática eran identificar a cuyos clientes no hubieran hecho un pago real, es decir, en efectivo, independiente del monto, en más de 180 días y que no estuvieran marcados como castigo. Se definieron 3 plaster, o 3 grandes agrupaciones, donde estaban los amarillos que eran los que no habían pagado entre 180 y 360 días; los rojos, entre 360 y 720 días y los morados, más de 720 días sin pago real. Independiente del tramo de mora.”*

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

c) Debido a la magnitud alcanzada por la cartera de clientes con renegociaciones unilaterales, ésta fue objeto de un tratamiento diferenciado de la cartera normal, esta última también identificada al interior de la compañía como cartera de color verde. Sin perjuicio de ello, se continuaron realizando renegociaciones unilaterales de manera sistemática a los clientes que formaban parte de la cartera de colores, de forma de mantener vigentes dichas acreencias. Rolando Harnisch en declaraciones que rolan a fojas 4583 señala *“Dentro de los sistemas estaba toda la cartera, la separación estaba dada por la marca que diferenciaba a la cartera de colores de la cartera normal, la marca eran los colores, amarillo, rojo o morado.”* Juan Ignacio Maturana en declaraciones que rolan a fojas 5911 señala *“Creo que verde bautizamos después a la cartera normal. Los colores eran amarillo, rojo y morado.”*

d) La cartera de colores fue objeto de un continuo seguimiento a lo largo del tiempo, asimismo se implementaron distintas campañas destinadas a cobrar la cartera de clientes de colores. Es así como en el año 2009, tanto el call center de cobranzas, bajo la dependencia de Rolando Harnisch, como el contact center de telemarketing, a cargo de Manuel de la Prida, fueron utilizados para labores de cobranza de la cartera de colores, desarrollándose para ello campañas especiales tales como las denominadas *“Salvavidas”* y *“Yo cobro yo gano”*. Los resultados de dichas campañas mostraban una exigua recaudación de la cartera y una baja contactabilidad de los clientes marcados con colores. De ello da cuenta el correo que se reproduce a continuación.

De: Gint. Ivan Dinamarca [mailto:ivandinamarca@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 01 de julio de 2009 12:40

Para: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'; rharnish@lapolar.cl; 'Jorge Rojas'; mrabanales@lapolar.cl; 'Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clie)'; pguzman@lapolar.cl; 'Cob. Ismael Tapia'; 'Ana Maria Nieto'
CC: 'Mario Perez L.'; 'Gclie. Lorena Concha (Gte. Gestion Cliente)'; 'Ccar. Jorge Uribe (Sub.Gte. Control Cartera)'; 'Leg. Claudio Ortiz '

Asunto: Recuperación Rojos

Señores,

En relación a la cartera de clientes ROJOS, hemos terminado el mes con un resultado parcial de 170 millones en pagos y un saldo normalizado de 340 millones (adjunto detalles).

Aunque el porcentaje no parezca muy relevante, en relación con el tamaño de la cartera, debemos sentir que estamos logrando una buena mejora en relación a mayo y por supuesto una muy buena en relación a los meses pasados en los cuales la recuperación de esta cartera tendía a cero. Esto es el resultado de las acciones de todos ustedes y de las personas que trabajan con ustedes. Muchas gracias por sus gestiones.

Sin embargo, como falta mucho por hacer, aprovecho de pedirles redoblar esfuerzos especialmente en este mes en el que terminará la campaña salvavidas y en el que agregaremos más cartera a las acciones de cobranza que hemos estado realizando.

Gracias de nuevo por la colaboración, especialmente por la que vendrá.

Atentamente,

Iván Dinamarca C.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

5.4 COMITÉ DE COBRANZA AÑO 2010

a) En el año 2010, poco después de asumir como gerente general y habiendo tomado conocimiento de la cartera de colores, el Sr. Ramírez forma un comité de cobranza, al cual se fueron integrando personal de distintas áreas de la compañía hasta formar un comité multidisciplinario conformado por personal tanto de la gerencia corporativa de productos financieros, la gerencia corporativa de administración y la gerencia de informática y logística, contando además con la asesoría externa de un sociólogo. En este comité, adicionalmente al gerente general participaban entre otros, Julián Moreno, Juan Carlos Leiva, Jorge Rojas, Ismael Tapia, Lorena Concha, Manuel de la Prida y Javier Vega, todos ellos de la gerencia corporativa de productos financieros, Marta Bahamondes, Juan Ignacio Maturana y Sebastián Mena, estos últimos dependientes de la gerencia corporativa de administración, Jaime Guíñez, asesor externo, y Pablo Fuenzalida May, el cual se integró en junio del año 2010.

b) El objetivo de este comité era identificar a los clientes de la cartera de colores con una mayor probabilidad de cobro, así como el desarrollo de mejores prácticas y estrategias de cobranza para estos clientes, que posteriormente eran implementadas en los llamados laboratorios de cobranza.

De: Jorge Rojas [mailto:jrojas@lapolar.cl]

Enviado el: lunes, 22 de marzo de 2010 15:31

Para: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'

CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'; 'Marta Bahamondes'; jmaturana@lapolar.cl; itapia@lapolar.cl

Asunto: Estrategia colores

Importancia: Alta

Don Julián, junto con saludar

Adjunto presentación final de la estrategia para la cartera de colores, esta mañana afinamos los últimos detalles junto a Juan Ignacio e Ismael.

Como verá las acciones ya se iniciaron, cobranza judicial y asignación de cartera de alto rendimiento (call promociones, cobranza y empresa externa).

Quedamos atentos a sus instrucciones y comentarios,

Jorge Rojas Brito

Área Judicial y Castigo

Subgerencia de Cobranza

T: (56+2) 383.30.43

Empresas La Polar S.A.

c) Los miembros de este comité estuvieron al tanto de la práctica de normalizar a los clientes, utilizándose el término “revolving” para identificar dicho proceso. En declaraciones que rolan a fojas 4431, a la pregunta “...para que diga si la existencia de repactaciones automáticas de estas originadas en el sistema informático, era un tema tratado dentro del Comité de cobranza del año 2010.” Ismael Tapia señala lo siguiente “Sí, era tratado, puesto que en los diseños de las estrategias vistos por el Comité incluía segmentar o disponer de cierta parte de la cartera deudores con menor probabilidad de recupero para cumplir metas de provisiones, las que eran conocidas por el

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Comité. Del 100% de la cartera crítica o de colores, los asistentes conocíamos de que cierta parte iba a ser empleada mes a mes para el proceso de revolving o repactaciones automáticas.” Simón Venegas en declaraciones que rolan a fojas 5007 señala en relación al término revolving lo siguiente: “Este término lo escuché un par de años atrás y lo usaba Julián Moreno, Pablo Fuenzalida, y era la palabra que se empezó a usar, y después todos la conocían y significaba dejar al día parte de la cartera por renegociar a los clientes en forma automática”

De: Lorena Concha (Gte. Estrategia) [mailto:lconcha@lapolar.cl]

Enviado el: jueves, 02 de diciembre de 2010 12:37

Para: Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); Cob. Jorge Rojas

CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)

Asunto: marcas de color a clientes

Juan Carlos, haciendo un levantamiento de a quiénes se les estaba enviando Estado de Cuentas (Energizados o normales), nos dimos cuenta que existen nuevos clientes de color, no marcados por Julian en su momento => 3.141 clientes para el vencimiento 15.

De acuerdo a lo conversado recién con Julian, estos clientes **no deben ser marcados de color** y se debe proceder con ellos con el **proceso de cobranza y provisiones respectivo y NO llevarlos a revolving**, y por lo **tanto eliminar la marca de color**.

No debe volver a marcarse ningún cliente de color que no sea los que fueron marcados por Julian, y los que estén marcados hay que desmarcarlos y llevarlos al proceso de cobranza y provisión que le corresponda.

La base que encontramos en este vencimiento te la haré llegar en correo aparte, y cuando tengamos del resto de los vencimientos también.

Suma de cltes	cat now				
cat original	A	R	M	S/C	Total general
A	3	894		639	1.536
M	5	118	12.171	314	12.608
R	5	816	14.188	744	15.753
S/C	1.686	1.164	291	89.990	93.131
Total general	1.699	2.992	26.650	91.687	123.028

Lorena Concha L.

Gerente de Estrategia

Teléfono: +56(2)3833478

email: lconcha@lapolar.cl

d) Asimismo, los miembros de este comité conocían con exactitud el tamaño de la cartera que se encontraban gestionando y la condición de morosidad que compartían los clientes de dicha cartera conforme da cuenta el correo electrónico que se reproduce a continuación.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: Mktg. Javier Vega (Gte. Marketing Financiero) [<mailto:jvega@lapolar.cl>]

Enviado el: Jueves 24 de Junio de 2010 23:40

Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'; 'Ger. Julian Moreno'; 'Ger. Pablo Fuenzalida (Gte. Inf. y Logística)'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; jrojas@lapolar.cl; 'Ismael Tapia Vidal'; 'Edson Araujo'; jvega@lapolar.cl

Asunto: Plan Estratégico de Cobranzas / Minuta 1

Estimado Equipo, adjunto presentación que revisamos para dar inicio a este proyecto y un listado de los temas tratados en nuestra reunión de ayer.

Participantes: Nicolás Ramírez (NR) / Julián Moreno (JM) / Pablo Fuenzalida (PF) / Juan Carlos Leiva (JCL) / Jorge Rojas (JR) / Ismael Tapia (IT) / Edson Araujo (EA) / Sebastián (S) / Javier Vega (JV).

AGENDA: El equipo se juntará todos los días miércoles de 9.00 hrs. a 11.00 hrs. en sala de reuniones de Gerencia General.

Tema Central.

- Se presentó el Proyecto de Plan Estratégico de Cobranzas en donde como objetivo central se propone pasar de una Cobranza Tradicional que tiene su foco en la recaudación a una Cobranza Comercial en donde su foco está en el Cliente para que de esa manera mejorar los índices de pago real de nuestros clientes.
- Cartera E: 424.874 clientes que no generan algún pago efectivo desde al menos 2 años.

Temas acordados:

- Se explorará la cartera E desde distintas miradas:
 - o Demográfico. (EA)
 - o Contactabilidad. (IT)
 - o Historia de pago / deuda. (JCL)
 - o Gestión. (S / IT)
- Se analizará el Bench de 150.000 clientes realizado por Cobranza, Promociones y Recsa bajo las mismas variables anteriores para ir buscando oportunidades. (JCL / IT / S)
- Se envía estudio cualitativo titulado: "Super Endeudados: Razones de Endeudamiento y No Pago" para ser analizado por cada uno de los integrantes del comité. (JV)

Temas pendientes:

- Definir nombre del grupo a trabajar ya que el E es una marca que tiene además otros atributos.
- Implementar un diccionario de términos financieros para que de esa manera todos entendamos lo mismo.
- Presentar resumen de estudio para compartir visiones y aunar conclusiones.
- Reunión PF con IT. Tema: Desarrollos para Cobranzas. Status: OK / Entrega respuesta a requerimientos: Martes 29.
- Reunión JV con JCL. Tema: Conceptos y datos. Status: OK
- Reunión IT con EA. Tema: Avances informe demográfico. Status: OK
- Reunión IT + JR + S + JV. Tema: Presentación Plan Cobranzas 2.0 y Estrategia Cobranza Crítica. Status: OK
- Escuchar a Teleoperadores Cobranza (S / JV): Status: OK
- Presentación procesos de Crédito. Status: Fecha por fijar.

Se cita a la próxima reunión el miércoles 30 de junio a las 9.00 hrs. en dónde cada responsable presentará su mirada de la cartera E y los principales hallazgos. Además se expondrán los temas tratados en las respectivas reuniones de trabajo.

Este es un resumen ejecutivo de los temas tratados en nuestra reunión de ayer. Cualquier comentario, observación o cambio favor realizarlo por esta vía para estar todos enterados.

Sin otro particular, se despide

Javier Vega Sepúlveda
Gerente de Marketing Financiero
Empresas La Polar S.A.
Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 520, Renca
Santiago - Chile
(56) 2 3833151
www.lapolar.cl

e) En este comité se otorga la denominación de "energizados" o clientes categoría E a los clientes incluidos en la cartera de colores, utilizándose indistintamente ambos calificativos para hacer referencia a los clientes sujetos a renegociaciones unilaterales.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



f) Los resultados de las campañas para los clientes energizados fueron comunicadas regularmente a la gerencia general, los Sres. Ramírez y González, al Sr. Alcalde y a los Sres. Moreno y Fuenzalida, entre otros. Asimismo, al menos de manera esporádica esta información le fue remitida a la Sra. Farah. Según declaraciones que rolan a fojas 4434, el Sr. Tapia señala: “Con la mala información que había en mencons y debido a la mala tabulación de la información le presenté al Comité de que un 60% de la cartera era inubicable. Hablando de cartera crítica stock.”

De: Gt. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: viernes, 07 de enero de 2011 12:39

Para: 'Manuel de la Prida'; jrojas@lapolar.cl

CC: Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)

Asunto: RV: Avances Energizados (Solo pie + pago total)

Manuel y Jorge la meta de clientes para este mes con primer pago en efectivo es de 4.570
Estamos en 353 y el mes pasado fueron 1859

Julian

Es imperioso cumplir

Gracias

julian

De: Ismael Tapia Vidal [mailto:itapia@lapolar.cl]

Enviado el: viernes 7 de enero de 2011 10:47

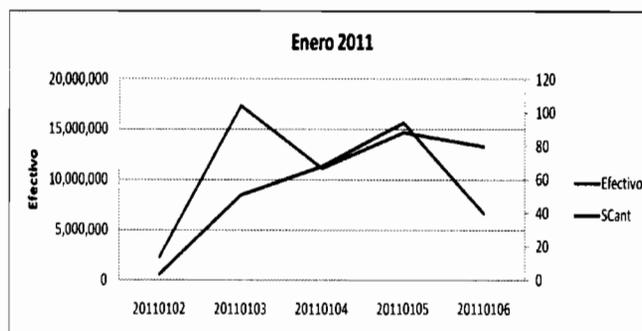
Para: 'Gt. Julian Moreno'

CC: 'Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)'

Asunto: Avances Energizados (Solo pie + pago total)

Fecha	Diciembre	
	Scant	Efectivo
20101201	96	10,223,739
20101202	55	9,895,644
20101203	91	15,532,078
20101204	57	5,129,223
20101205	10	1,346,553
20101206	89	11,338,615
20101207	71	14,130,763
20101208	15	1,288,507
20101209	50	10,162,472
20101210	76	10,006,170
20101211	34	25,975,156
20101212	12	1,127,970
20101213	59	8,346,137
20101214	63	9,139,881
20101215	75	13,356,276

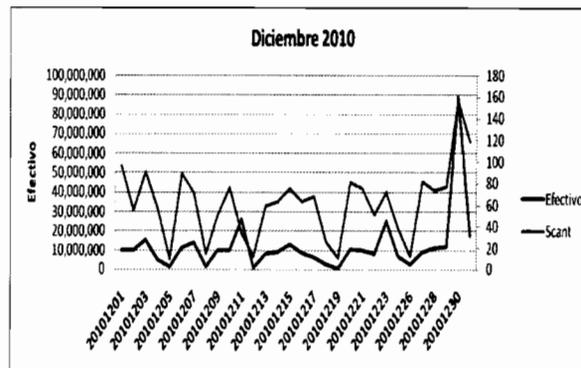
Fecha	Enero	
	SCant	Efectivo
20110102	14	632,330
20110103	104	8,455,257
20110104	67	11,329,528
20110105	88	15,665,727
20110106	80	6,627,892
Total general	353	42,710,734





SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

20101216	63	8,781,357
20101217	68	6,377,112
20101218	26	2,633,703
20101219	11	794,853
20101220	81	10,356,171
20101221	75	9,905,276
20101222	51	8,248,387
20101223	72	25,113,081
20101224	38	6,768,006
20101226	12	2,758,890
20101227	82	9,303,546
20101228	74	11,462,615
20101229	77	11,756,915
20101230	157	89,474,583
20101231	119	17,454,125
Total general	1,859	368,187,804



Atte., *Ismael Tapia Vidal*
Riesgo Crediticio
Empresas La Polar S.A.
F#: 2-3833144 FAX: 2-3833305



5.5 GERENCIA DE GESTIÓN -

INFORMES DE GESTIÓN

a) El efecto que produjo las renegociaciones unilaterales en el negocio crediticio de La Polar y en su situación financiera era evidenciado a partir del contenido de los informes preparados por la gerencia de gestión. Dicha gerencia, adscrita a la gerencia corporativa de administración, era liderada por Marta Bahamondes, habiendo participado en ella, entre otras, las siguientes personas: (i) Juan Ignacio Maturana, que se desempeñó como subgerente de sistemas de información desde enero de 2008 a marzo de 2010; (ii) Sebastián Mena Maturana, quien remplazó a Juan Ignacio Maturana a contar de mayo de 2010; y (iii) René Gajardo, que cumplió la labor de analista de la gerencia de gestión desde abril del año 2000.

b) Dentro de las funciones realizadas por la gerencia de gestión estaba la generación de reportes e informes, la mayoría de ellos conocidos al interior de La Polar como Informes de Gestión (IDG). Estos reportes incluían información relacionada con la marcha de los distintos negocios desarrollados por La Polar, contándose entre ellos diversos informes respecto al negocio financiero de La Polar y por ende a su cartera crediticia. Entre estos informes se encuentran el Informe de Gestión Financiero, el Informe de Gestión de Recaudación, el Informe de Gestión 2, el Informe de Gestión Clientes Retail y el reporte Sinóptico Reflujeados.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



c) El Informe de Gestión Financiero, IDG Financiero en adelante, era un reporte de frecuencia diaria en el que se informaba el monto de las colocaciones diarias de crédito para el mes en curso, el mes inmediatamente anterior y el mismo mes del año inmediatamente anterior, incluyendo en dicha información el número de clientes asociado a las colocaciones informadas. Las colocaciones reportadas en el IDG Financiero eran segmentadas según su origen, detallando así las colocaciones provenientes de retail, comercio asociado, avance de efectivo, refinanciamientos y renegociaciones. Asimismo, en este informe es posible encontrar información de (i) ingresos financieros; (ii) plazos de originación de las colocaciones, considerando la segmentación antes mencionada; y (iii) de forma esporádica se presentaba las metas de colocaciones por renegociaciones y las metas por colocaciones de créditos originadas en retail.

d) En cuanto al IDG Financiero, cabe señalar que a contar de finales del año 2009 a este reporte se le incluyó de manera aislada la información de colocaciones originadas por las renegociaciones unilaterales, las que eran identificadas como “renegociaciones por sistema”. En su declaración de fecha 23 de noviembre, rolante a fojas 5905 del expediente administrativo, a la pregunta “*Para que señale el testigo si recuerda que Marta Bahamondes en el año 2009 le pidió investigar el origen de la ocurrencia de un alto volumen de renegociaciones...*”, Juan Ignacio Maturana señala “*...No recuerdo la fecha exacta, como fines de 2009, un día el IDG supongo que era el financiero, traía un número muy alto de renegociaciones, muy fuera de lo normal. Lo que me levantó sospechas y fui al call center a contar a la gente, a los operadores, con eso saqué el cálculo de las renegociaciones por minuto que tenía que hacer cada operador y no recuerdo el número, pero era imposible. Lo expuse a Marta (Bahamondes) y desconozco si ella lo habrá informado hacia arriba y ahí se decidió ver lo que pasaba. Marta me instruyó a ver qué pasaba por qué estaba ese número tan raro (...) No recuerdo bien con quién hablé, informática o crédito. La conclusión era que estaban haciendo renegociaciones por sistema. Lo informé a Marta. Ella en su momento habrá informado a María Isabel y ella supongo habrá conversado con Julián porque nos llegó de vuelta que eso se podía hacer que era para regular la cartera. Después de eso no sé si Marta o María Isabel, encomendó especial cuidado con lo que hiciera Crédito. Todos sabíamos que eran renegociaciones por sistema, pero no sé si todos teníamos claro lo que era. Yo sabía que eran estas renegociaciones por procedimientos batch. No tengo certeza de haber usado la palabra unilateral, no sé si era relevante, sé que era por sistema batch y que se hacía de noche.” A la pregunta “*Para que diga el testigo desde cuándo se incluyó la información de las renegociaciones por sistema en el reporte IDG Financiero*”, Juan Ignacio Maturana señala “*Poco después de eso, finales 2009. No recuerdo quien me lo pidió si fue Marta o María Isabel a modo de separar las por sistema para vigilar lo que hacía crédito*”.*

De: jimpolar@gmail.com [mailto:jimpolar@gmail.com] **En nombre de** Cg. Juan Ignacio Maturana L. (Sub-Gte.Informacion)

Enviado el: lunes, 07 de septiembre de 2009 21:01

Para: rgajardo@lapolar.cl

CC: mbahamondes@lapolar.cl

Asunto: Fwd: Proceso especial

René,



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

*Favor hacer observación sobre este reproceso en IDG Financiero.
Llama a Ismael y que te entregue la base.
Con esto podemos hacer un IDG limpio y uno con todo (automáticas).*

Saludos
JIM

----- Forwarded message -----

From: **Cob. Ismael Tapia** <itapia@lapolar.cl>

Date: 07/09/2009 23:50

Subject: Proceso especial

To: **Marta Bahamondes** <mbahamondes@lapolar.cl>

Cc: "Cg. Juan Ignacio Maturana L. (Sub-Gte.Informacion)" <jmaturana@lapolar.cl>

Estimada Marta, según acuerdos le informo que se ha solicitado proceso especial para:

Amarillos

1.474 clientes.

Saludos,

Atte., Ismael Tapia Vidal

Área de Análisis y Desarrollo

SubGerencia de Cobranzas

Empresas La Polar S.A.

F#: 2-3833144 FAX: 2-3833305

<<http://www.lapolar.cl/>> logoLP

e) El IDG Financiero era elaborado al menos desde el año 2007 y era remitido a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah, al gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, y al gerente general, sucesivamente los Sres. Alcalde, Ramírez y González. Asimismo, el Sr. Alcalde siguió recibiendo esta información durante el período en que ejerció la labor de presidente del directorio de La Polar. En declaraciones que rolan a fojas 5808 y 5809 del expediente administrativo, la Sra Bahamondes señala: "Recuerdo que el IDG Financiero existía desde el 2007, pero desconozco si venían de más atrás. Desconozco quien requirió la elaboración", en cuanto a sus destinatarios señala "El IDG financiero se enviaba a Julián Moreno, María Isabel Farah y los gerentes generales que estuvieron en su época Nicolás Ramírez, Pablo Alcalde, Martín González y a Pablo Alcalde se le siguió enviando cuando fue presidente. En ocasiones se le copiaba a Mariela Diaz, analista de María Isabel Farah, quien consolidaba los informes" En declaraciones que rolan a fojas 5904, el

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Sr. Maturana señala en cuanto al IDG Financiero “Existía desde antes que yo y se siguió mandando siempre. Supongo, pero no tengo certeza que lo solicitó María Isabel Farah. La periodicidad era diaria.”, en cuanto a sus destinatarios el Sr Maturana señala “En algún minuto a Pablo Alcalde, Isabel Farah y Julián Moreno y después se reemplaza a Pablo Alcalde por Nicolás Ramírez.” A contar del primer trimestre del año 2011, el IDG Financiero siguió preparándose, pero debido a problemas menores de consistencia en la información incluida en el informe, según da cuenta en su declaración el Sr. Mena que rola a fojas 5597, sólo se siguió remitiendo al Sr. Moreno, es por esto además que el Sr. González, cuando asumió el cargo de gerente general interino, recibió dicho reporte en contadas oportunidades. Del envío del informe IDG Financiero, y su contenido, dan cuenta diversos correos electrónicos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

f) Otro reporte preparado por la gerencia de gestión corresponde al Informe de Gestión de Recaudación, en adelante IDG Recaudación, el cual fue elaborado a partir del segundo semestre del año 2009.

María Isabel Farah [mailto:mfarah@lapolar.cl]
Enviado el: Martes, 09 de Junio de 2009 14:12
Para: 'Ger. Pablo Alcalde (Gerente General)'
Asunto: Informe Diario Recaudación IDR

Pablo

*Adjunto informe que se emitirá diariamente con la recaudación efectiva y que proyecta el valor total del mes. Lo llamaremos **Informe Diario de Recaudación (IDR)**. Este informe considera no sólo la recaudación de SCG sino que se incluye la cartera de Corpolar en el análisis diario e histórico.*

Se trabajó con los reportes históricos de recaudación para efectos de construir la curva diaria bajo un modelo econométrico, considerando el efecto de los fines de semana. Hemos estado monitoreando la curva inicial de estos primeros 8 días de Junio y ha mostrado un nivel de error del %, lo cual nos permite anticipar con un % de certeza el nivel total de recaudación del mes de Junio.

Para efectos del presupuesto del mes, hemos considerado el monto nominal de lo recaudado en Junio 2008.

*En la hoja "**Recaudación Total**" está la curva diaria con la proyección y % cumplimiento del mes, así como la información histórica de la recaudación desde Ene.08 a May.09*

*En la hoja "**Pago Promedio**" se informa la cantidad de clientes (ID) que están pagando, lo que nos permite ver la evolución del pago promedio mensual por cliente y comparar este indicador con el mismo mes del año anterior. La información se entrega además, separada para la cartera Normal y la cartera Renegociada. Tener presente que las repactaciones están incluidas en la cartera Normal.*

Dado que un cliente puede tener créditos renegociados y créditos normales, la suma de la cantidad de clientes de ambas columnas será siempre mayor que los clientes totales pagando, indicados en la columna B.

*En la hoja "**Tasa de Pago**" se informa la tasa de pago efectiva desde Ene.08 a Jun.09, para la cartera total y separada por cartera Normal y Renegociada. Para efectos de medir la tasa de pago, se considera la cartera a valor facial (sumatoria de cuotas). Lo importante es ver la evolución del indicador.*

Este reporte considera en la recaudación del mes, los pagos de la cartera castigada, los que están sumados a los pagos de la cartera Normal. Estamos trabajando para separar estos pagos de los reportes históricos. La información corregida por este efecto (aprox. MM\$200 x mes) estará disponible a contar del lunes próximo.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Este es el primer reporte del grupo que estamos preparando para medir la gestión del área tarjetas.

Lo podemos revisar cuando quieras. Aún no le he copiado a Julián.

g) El IDG Recaudación era un reporte diario que contenía, entre otra, la siguiente información: (i) monto de dinero recaudado a la fecha del informe proveniente de la cartera de créditos de La Polar, comparado con igual mes del año pasado; (ii) meta de recaudación de la cartera para el mes correspondiente y para igual mes del año pasado; (iii) valor mensual de la cartera total, normal y renegociada de La Polar desde enero de 2006, a valor facial es decir suma de cuotas; (iv) tasa de pago mensual de la cartera total, normal y renegociada desde enero de 2006; (v) número de clientes que mensualmente efectuaban pagos a la cartera y; (vi) recaudación de la cartera segmentada entre normal y renegociada.

h) Durante gran parte del año 2010, aproximadamente desde abril hasta diciembre de ese año, en el IDG Recaudación se incorporó de manera aislada la información de la recaudación de la cartera de colores. Así, en dicho informe se detallaba el monto recaudado, y el número de clientes que efectuaban dichos pagos, para los clientes identificados como amarillo, rojo y morado. A la pregunta, *“Para que señale el testigo desde y hasta cuándo se incluyó de manera segmentada la información de recaudación de la cartera de colores en el IDG Recaudación...”*, Marta Bahamondes indica en su declaración, que rola a fojas 5813 del expediente, que *“Desde febrero hasta Octubre de 2010, de Octubre a Diciembre cambió a energizada y después pedí que me informaran como se iba a llamar la cartera a contar del 2010. Yo hice la modificación de la cartera de colores, después de ir a un Comité de Cobranza. Como se estaban haciendo campañas, lo considere relevante.”* A la misma pregunta, Juan Ignacio Maturana responde *“Poco después de fines de 2009 y marzo de 2010, eso no se sacó. Lo de la cartera de colores: no recuerdo, yo participé en las primeras reuniones con crédito o si me lo pidió Marta. De incluirlas: cuando bajamos con Nicolás a ver lo de crédito, a la semana siguiente crédito hizo una presentación donde nos mostraron a nosotros con Nicolás sus cartera colores y ahí fue donde empezamos a incluir los colores para saber cuánto pagaba, los colores eran cliente sin pago real en X meses dependiendo del color. Ahí descubrimos este mundo paralelo, porque si vas a las bases de gestión, el cliente estaba al día, en alusión a las distintas empresas.”*

i) El IDG Recaudación era remitido a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah, al gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, y al gerente general, sucesivamente los Sres. Alcalde, Ramírez y González. Habiendo asumido como presidente del directorio, el Sr. Alcalde recibió en algunas ocasiones el IDG Recaudación, mismo caso para los gerentes corporativos Sres. Meszaros, Grage y Fuenzalida, los cuales recibieron dicho reporte ocasionalmente. Del envío del IDG Recaudación, y su contenido, dan cuenta diversos correos electrónicos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

j) La gerencia de gestión también elaboraba el Informe de Gestión 2, en adelante IDG 2, éste era un reporte semanal en la cual se incluía, entre otra, la siguiente información: (i) colocaciones mensuales de créditos generadas desde el año 2006; (ii) nuevas colocaciones mensuales de créditos originadas por el negocio de

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

retail, avance de efectivo y comercios asociados, generadas desde el año 2006; y (iii) colocaciones mensuales originadas en renegociaciones y refinanciamientos desde el año 2006. Dentro de la información incluida en el IDG 2 se contaba asimismo los ingresos financieros asociados al total de colocaciones, nuevas colocaciones y colocaciones por renegociaciones.

k) El IDG 2 era elaborado al menos desde el año 2006 y era remitido a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah, y al gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, en tanto el Sr. Alcalde recibió este informe en ocasiones puntuales. En cuanto al IDG 2, en declaraciones que rolan a fojas 5810 la Sra. Bahamondes señala en cuanto a su elaboración: *“Desde el 2006 probablemente, desconozco quien lo requirió y su periodicidad era quincenal (...) Los IDG estaban estandarizados, era muy poco lo que se podía hacer, su usuario principal era María Isabel Farah, por lo que sus modificaciones debían venir de ella”* y en cuanto a sus destinatarios señala *“A María Isabel Farah, Julián Moreno y no estoy segura si al gerente general”*. En relación al IDG 2 el Sr. Maturana señala *“Existía cuando llegué en enero de 2008. Entiendo que era sólo para María Isabel Farah. Se mandaba todos los martes. Era muy parecido al IDG Financiero, ella tenía sus modelos para el análisis”*.

l) Para la preparación de los informes relacionados a la cartera de La Polar, específicamente a lo que tenía que ver con las renegociaciones por sistema incluidas en el IDG Financiero y la recaudación de la cartera de colores incluida en el IDG Recaudación, la gerencia de gestión mantenía permanente contacto con la gerencia corporativa de productos financieros, principalmente con el Sr. Ismael Tapia, quien era el encargado de comunicar los “Procesos Especiales” a informática. De ello da cuenta, entre otros, el correo electrónico que se encuentra incorporado al expediente a fojas 8200 del expediente.

m) En tal sentido el Sr. Ismael Tapia copiaba regularmente a la Sra. Bahamondes en los correos enviados a informática en los cuales el primero informaba los clientes que debían ser renegociados unilateralmente de forma automática. Con esto, la gerencia de gestión tenía conocimiento de la base de clientes sujetos a renegociación automática, los montos y el número de clientes renegociados automáticamente diariamente y la recaudación de dicha cartera. De estos dan cuenta diversos correos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

n) Adicionalmente a la información que le pudiera enviar personal de la gerencia corporativa de productos financieros, la gerencia de gestión recibía información de otras áreas de la compañía, tales como el área de contraloría interna de la compañía. De esto último da cuenta correo de fecha 13 de enero de 2010, el que rola a fojas 8136 del expediente, remitido por Mario Oliva, subgerente de contraloría, a la Sra. Bahamondes, a través del cual se adjunta informe preparado por el área de contraloría referido a las renegociaciones automáticas.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

5.6 PARTICIPACIÓN DEL SR. MORENO

a) En la operatoria de las renegociaciones unilaterales era el gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, quien determinaba el volumen de renegociaciones unilaterales que se efectuaban. Para lo anterior, desarrolló un archivo maestro denominado "BASESMAYO" el cual, entre otra información, incluía el valor de la cartera, propia y securitizada, segmentada por morosidad y condición de renegociación, replicando la información base utilizada para la determinación de provisiones. A partir de esta información, y dependiendo las necesidades para el cumplimiento de las metas de morosidades, establecía los montos que debían ser sujeto de renegociación. Jorge Rojas en declaraciones que rolan a fojas 5606 y 5607 a propósito del archivo BASESMAYO señala: *"Lo recibían distintas personas, en ocasiones Julián se lo enviaba solamente a gerente de áreas de él, Juan Carlos Leiva, Manuel de la Prida, Marta Bahamondes, que estaba adscrita a la gerencia de administración, Javier Vega y también se lo enviaba a los subalternos de la mismas gerencias, por ejemplo Hugo López, Simón Venegas, Patricio Guzmán, al destinatario principal que era Ismael Tapia y yo. El basemayo, todos nos reíamos del archivo porque nadie lo entendía mucho, porque era un archivo enorme, ilegible, lo que sí sabía que tenía los stocks de morosidad que estaban acumulados desde el año 99 por mes. Había además, Julián con Ismael tenían una hoja donde monitoreaban los montos de las repactaciones que Julián le instruía a Ismael. Julián dentro de los mensajes le decía Ismael liderar en los tramos 30, 60 días, era un código interno..."* En declaraciones que rolan a fojas 6195, Julián Moreno a propósito del archivo basemayo señala lo siguiente: *"El basemayo era un tablero de control que cada uno sabía la información que usaba de él fue elaborado a partir del año 2004 o 2005, de hecho al revisarlo tiene números del año 1999. Obviamente era para controlar la morosidad..."*

De: Gt. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 22 de diciembre de 2010 17:44

Para: 'Ismael Tapia Vidal'

Asunto: RE: esto es lo pendiente por tipo de carteras imael se te paso un poco la mano en tromo tres lo compense cin tramo1

Usted administra

Yo le cuento las necesidades

Gracias Don Ismael

*cuanto antes mejor
julian*

De: Ismael Tapia Vidal [mailto:itapia@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles 22 de diciembre de 2010 17:21

Para: 'Gt. Julian Moreno'

Asunto: RE: esto es lo pendiente por tipo de carteras imael se te paso un poco la mano en tromo tres lo compense cin tramo1

¿? Ayer mandé según clasificación de mora cartera 27 mil Tramo 1 y 4mil tramo 2 nada en tramo 3.

Trabajaremos Tramo1

Av. Libertador Bernardo
O Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Ismael

De: Gt. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: Miércoles, 22 de Diciembre de 2010 17:08

Para: Cr. Ismael Tapia

CC: jrojas@lapolar.cl; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)

Asunto: esto es lo pendiente por tipo de carteras imael se te paso un poco la mano en trozo tres lo compense cin tramo1

energ	92,200,000	0	0	0	1,500,000	1,500,000
	1-30 DIAS	31 A 60	61-90 DIAS	91-120 DIAS	121- 150 DIAS	151-180
normalae	132,656,412	0 22,747,685	2,689,550	10,048,625	3,787,557	3,726,829

b) De forma previa a la implementación de las renegociaciones automáticas por sistema, el Sr. Moreno instruíó al Sr. Harnisch o los supervisores del área de cobranza, a través de reuniones o correos, el monto de cartera que debía ser renegociada unilateralmente. En su declaración de fecha 26 de octubre de 2011, el Sr. Harnisch señala “Sí, don Julián Moreno quien las instruía, desde el inicio del año 2006. Esto comenzó con un tema acotado de volúmenes muy menores dirigidos a los tramos 7 y 8 con mora entre 180 y 240 días, son los tramos próximos al castigo en esa época (2006). El señalaba que tenía metas que cumplir respecto del castigo de la cartera”. Por otra parte, a la pregunta “Para que diga el testigo cómo recibía las instrucciones para realizar renegociaciones unilaterales”, Simón Venegas, supervisor de cobranza, en su declaración de fecha 7 de noviembre de 2011 señala: “Verbalmente y por teléfono. De Rolando era verbalmente pero en algunas oportunidades muy temprano en la mañana Julián Moreno, me daba las instrucciones en forma directa de cómo “atacar los tramos”, el usaba ese término. Nos decía primero cobrar y si no puede ir a la tienda, efectuar renegociaciones telefónica con consentimiento del cliente y en última instancia efectuar renegociaciones en forma manual con los equipos de personas. Allí venían las instrucciones de Julián de “ataquemos con todo” si no llegamos a los nro. que necesitamos en forma normal, entonces decía ataquemos la cartera faltante o viable para llegar a los resultados que se necesitaba.”

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: martes, 29 de julio de 2008 10:39

Para: 'Cob. Ismael Tapia'; 'Cob. Simon Venegas'; Cob. Ana Maria Nieto

CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'

Asunto:

Rolando

Por favor los tramos que mas apuran son el 1 3 4 y 5(concentrémonos en ellos.)

La cobranza mas 220 y castigos esta muy lenta

Controlar al MAXIMO LAS RENE SIN PAGO

JULIAN

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

c) Una vez implementada la aplicación computacional, el gerente corporativo de productos financieros, informaba regularmente a Ismael Tapia, o en algunas oportunidades al Sr. Manuel Rabanales, el monto de la cartera que debía ser renegociada, detallando además el tramo de mora y el color de los clientes que debían ser sujetos de renegociación. En base a lo anterior, el Sr. Tapia identificaba a los clientes y enviaba el listado de los mismos a la gerencia informática para la realización de los denominados “Procesos Especiales” conforme da cuenta correo electrónico que se adjunta.

De: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros) [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: lunes, 06 de julio de 2009 10:40

Para: Gint. Manuel Rabanales Z.; Cob. Ismael Tapia

CC: Gint. Ivan Dinamarca

Asunto:

Importancia: Alta

*Manuel te agradeceré proceder con los siguientes ajustes a la brevedad
Me cuentas*

*Rojos tramo mora 1 (1 a 30 días) 54.000. millones
Rojos tramo mora 2 (31 a 60 días) 14.000.-millones*

*Amarillos tramo mora 1 (1 a 30 días) 135.000.- millones
Amarillos tramo mora 2 (31 a 60 días) 36.000.- millones
Amarillos tramo mora 3 (61 a 90 días) 3.950.- millones
Amarillos tramo mora 4 (91 a 120 días) 5.500.- millones
Amarillos tramo mora 5 (212 a 150 días) 2.800.-millones*

*Por favor me cuentas el calendario de ajustes
Por mi que sea cuanto antes.*

*Para mora 1 y 2 por favor no aplicar gastos de cobranza
Y que sean solo las cuotas en esos dos tramos.*

Esto es con la mora proyectada al ultimo DIA del mes de julio

d) El creciente número de clientes renegociados unilateralmente terminó por impactar visible y ostensiblemente la situación financiera de la cartera de La Polar. Es así como en el año 2008, se forma un comité integrado exclusivamente por personal adscrito a la gerencia corporativa de productos financieros con el objetivo de afrontar la situación desmejorada de la cartera. En este comité participaron de una u otra manera los Sres. Julián Moreno, Iván Dinamarca, Rolando Harnisch, Juan Carlos Leiva, Lorena Concha, Manuel de la Prida, Ismael Tapia, Fernanda Jolo y María Fernanda Osorio. Dicho comité tuvo como objetivo: (i) implementar acciones destinadas a aumentar la tasa de pago de la cartera de créditos de La Polar, la que ascendía a 4,4% cuando en la práctica debía ser del orden del 7% al 7,5% considerando en este último valor el incremento de los plazos de originación experimentado en el segundo semestre del año 2007 y principios del 2008; y (ii) establecer un plan agresivo para la normalización de clientes que se encontraban en mora. Este

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

comité identificó un aumento significativo de los clientes con condición de renegociado y repactado, observando además que los clientes tendían a mantenerse en dicha condición.

-----Mensaje original-----

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 13 de agosto de 2008 9:52

Para: 'Cob. Ismael Tapia'; 'Cob. Simon Venegas'; Cob. Ana Maria Nieto

CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'

Asunto: BASE MAYOSCG1-2008.xls

Mora mas 240 muy lente

Meta sumatoria de rene cuota mas rene total les recuerdo que no puede superar los 28.000millones Privilegiemos el pago la tasa de pago esta muy baja julian

e) La formación de este comité y las conclusiones arribas fueron comunicadas por el Sr. Moreno tanto al gerente general, Sr. Alcalde, como a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah. En su declaración de fecha 1 de diciembre de 2011, el Sr. Moreno señala *“La primera comunicación que había problema de cartera fue el 2008 donde se veía una constante caída de la tasa de pago lo que sólo podía significar dos cosas que había mayor morosidad o renegociaciones(...)En agosto de 2008, comienza a subir la inflación que afecta al segmento de La Polar, y en algunos de los informes la tasa de pago caía y ahí formo un comité con mi gente para analizar lo que pasaba, se lo comunico a Pablo Alcalde y a María Isabel Farah a través de un correo de marzo de 2008, que está acompañado, mail que responde Pablo Alcalde diciendo que estén trabajando en esto y se adjuntan varias actas(...) Como no era tabulable la información, lo primero que digo Pablo tengo un problema se están haciendo cosas de cobranza que no han sido autorizadas por mi, esto se le comunicó en reuniones las que tenía cada 15 días, esto en el último trimestre del 2008. Tanto es así que en marzo de 2009, María Isabel Farah le envía un correo a Pablo diciendo que le habían aparecido renegociaciones que podían tener problema con el sernac y con la SVS, eso a raíz de un informe que le envía Jorge Uribe a María Isabel Farah.”* De acuerdo a documento N°109 incluido en la documentación presentada por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporado al expediente a fojas N° 5977, con fecha 9 de octubre de 2008, Julián Moreno envía correo electrónico a Pablo Alcalde en el que se adjunta minuta del comité que tenía por objeto mejorar el desempeño de la cartera, a lo cual el Sr. Alcalde responde *“Me parece muy bien. Julián no lo sueltes”*. Asimismo, el documento N°110 incluido también en la documentación presentada por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporado al expediente a fojas 5977, contiene el diagnóstico arribado por el comité del que da cuenta en su declaración el Sr. Moreno.

-----Mensaje original-----

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: viernes, 26 de septiembre de 2008 11:39

Para: 'Cob. Ismael Tapia'

CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'

Asunto: IDG-Financiero 200809 (7).xls

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Miren que pasa con las rene

Nos fuimos a la luna

Por favor si son con pagos lo puedo justificar; de lo contrario creame que son muchas las explicaciones que tengo que dar julian

f) A partir de información generada por el área de informática, el Sr. Moreno no solo monitoreaba el tamaño, tanto en volumen como en número, de la cartera de colores, sino que además autorizaba la actualización de las marcas de colores asignadas a los clientes que conformaban dicha cartera. Según declaraciones que rolan a fojas 4429, a la pregunta “¿De dónde se obtuvo la información para determinar cuál era la cartera crítica? ¿Quién preparaba los reportes sobre esta cartera?”, Ismael Tapia señala: “El proceso lo hizo informática, dado que la información estaba en mencos. Juan Carlos Ayala programó una rutina que permitía identificar mes a mes esa cartera crítica según las agrupaciones indicadas, Juan Carlos o informática generaba los primeros 10 días de cada mes una base de datos que me transfería al servidor de cobranzas y luego yo presentaba los resultados a Julián Moreno y al equipo que sabía de esta cartera.”

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 05 de mayo de 2010 11:40

Para: 'Ismael Tapia Vidal'

CC: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; jrojas@lapolar.cl; svenegas@lapolar.cl; 'Marta Bahamondes'

Asunto: RE: Análisis Stock Colores - Mayo 2010

Ok

Favor proceder

julian

De: Ismael Tapia Vidal [mailto:itapia@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 05 de mayo de 2010 10:58

Para: 'Ger. Julian Moreno'

CC: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; jrojas@lapolar.cl; svenegas@lapolar.cl; 'Marta Bahamondes'

Asunto: Análisis Stock Colores - Mayo 2010

Importancia: Alta

Don Julián, adjunto análisis cartera colores para mes de Mayo en archivo adjunto. Además de un breve resumen de la evolución:

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Stock Dic/2009		
Categoría	Clientes	Deuda
Amarillo	79,395	59,848,825,674
Rojo	198,715	176,524,105,666
Morado	233,332	191,352,725,791
TOTAL	511,442	427,725,657,131



Stock a May/2010		
Categoría	Clientes	Deuda
Amarillo	1,838	565,950,303
Rojo	203,515	196,993,210,310
Morado	289,965	296,483,869,428
TOTAL	494,518	494,843,830,041

Variación Clientes
Variación Deuda

-3.42% ↓
13.42% ↑

Solicito su validación para proceder a realizar marcas (sólo Stock diciembre)

Saludos Cordiales,
Atte., *Ismael Tapia Vidal*
Crédito y Riesgo
Empresas La Polar S.A.
F#: 2-3833144 FAX: 2-3833305



g) La información de la cartera de colores, en cuanto a número de clientes y tamaño, formaba parte además del archivo BASESMAYO, administrado por el Sr. Moreno. Rolando Harnisch señala al respecto en declaraciones que rolan a fojas 4582 y 4583 lo siguiente: *“Base mayo era una planilla creada y actualizada por Julián Moreno, la actualizaba diariamente, contenía toda la cartera de La Polar, completa, clientes sin mora y en mora, era la cartera histórica de La Polar porque si mal no recuerda venía del año 1999 y 2000, con toda la historia, De la cartera en mora incluía los distintos tramos de cobranza, la cartera normal, la cartera castigada y la cartera de colores.”*

h) A lo largo del tiempo, se nota una migración de los clientes desde amarillo a rojo y desde rojo a morado. Asimismo, producto de las múltiples renegociaciones unilaterales, el valor de la cartera de colores aumenta, aun cuando el número de clientes disminuyó. Esto hizo que ya a diciembre de 2009 la cartera de colores representara a lo menos el 60% de la cartera de La Polar. En declaraciones que rolan a fojas 6198 el Sr. Moreno indica *“Con Pablo Alcalde tuvimos fuertes discusiones por el aumento de la cartera, María Isabel Farah me decía que estaba haciendo pésimo el trabajo. Luego cuando salió Nicolás Ramírez tuve que explicarle a Pablo Alcalde el aumento de la cartera, teníamos menos clientes pero por el proceso batch de revolving sus deudas aumentaba, yo tenía fuertes discusiones con Pablo acerca de este tema.”*

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: martes, 15 de junio de 2010 20:04
Para: Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)
CC: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'
Asunto: gestion_carteras201005.ppt

Es una primera aproximación

Me falta entre otras cosas definir cartera al día en el ultimo cuatro de pagos

julian

laPolar

Análisis Cartera Cierre Mayo

Cartera/Tramo	Cierras	SumaDeuda	Deuda Prom.	SumaMora	Con Bienes	Con Demanda	Con Gestion	Con Gest. Relevante	Protestos
0	314,893	309,126,170,298	981,686	492,423,265	24,787 7.87%	2,130 0.68%	175,236 55.65%	58,914 18.71%	190,183 60.40%
1	77,420	85,113,046,341	1,099,368	7,540,755,687	6,894 8.90%	1,300 1.68%	41,759 53.94%	15,139 19.55%	77,328 99.88%
2	59,507	55,715,883,755	936,291	3,991,211,053	8,904 14.96%	1,788 3.00%	40,375 67.85%	13,084 21.99%	56,460 94.88%
3	1,895	1,610,076,569	849,645	219,216,086	605 31.93%	184 9.71%	1,464 77.26%	626 33.03%	1,879 99.16%
4	10,570	11,901,067,150	1,125,929	2,790,775,336	3,966 37.52%	1,186 11.22%	6,577 62.22%	3,042 28.78%	10,553 99.84%
5	2,017	3,378,575,484	1,675,050	1,009,243,779	389 19.29%	66 3.27%	930 46.11%	406 20.13%	1,998 99.06%
6	569	1,102,825,811	1,938,182	384,608,934	117 20.56%	30 5.27%	474 83.30%	258 45.34%	567 99.65%
Castigo	23,627	22,874,150,132	968,136	14,806,604,972	7,184 30.41%	3,664 15.51%	22,721 96.17%	13,465 56.99%	23,531 99.59%
Total CRITICA	490,498	490,821,795,540		31,234,839,112	52,846 10.77%	10,348 2.11%	289,536 59.03%	104,934 21.39%	362,499 73.90%
0	3,139	1,418,654,920	451,945	769,364	487 15.51%	129 4.11%	2,552 81.30%	1,847 58.84%	819 26.09%
1	184,959	74,396,055,916	402,230	8,979,210,890	33,834 18.29%	167 0.09%	172,191 93.10%	142,200 76.88%	20,949 11.33%
2	93,472	39,005,447,940	417,296	4,689,110,052	17,128 18.32%	118 0.13%	89,014 95.23%	78,846 84.35%	24,214 25.91%
3	31,064	16,003,735,781	515,186	2,789,308,190	5,066 16.31%	63 0.20%	30,717 98.88%	27,373 88.12%	19,695 63.40%
4	22,308	11,715,788,861	525,183	2,902,962,996	3,533 15.84%	62 0.28%	22,047 98.83%	19,383 86.89%	16,602 74.42%
5	20,723	12,419,614,732	599,315	3,552,137,380	3,101 14.96%	39 0.19%	20,492 98.89%	17,108 82.56%	16,962 81.85%
6	14,260	8,520,657,751	597,522	2,753,609,067	2,107 14.78%	26 0.18%	14,170 99.37%	11,529 80.85%	12,371 86.75%
Castigo	76,290	43,713,672,642	572,993	21,574,197,293	11,759 15.41%	480 0.63%	71,727 94.02%	46,794 60.03%	71,147 93.26%
Total NORMAL	446,215	287,193,628,543		47,241,305,232	77,015 17.26%	1,084 0.24%	422,910 94.78%	344,080 77.11%	182,759 40.96%
INDEM									
INDEM	715,628	269,555,964,241	376,671	216,080,682,890	74,667 10.43%	2,223 0.31%	425,232 59.42%	134,606 18.81%	335,499 46.88%
Total general	1,652,341	967,571,388,324		294,556,827,234	204,528 12.38%	13,655 0.83%	1,137,678 68.95%	583,620 35.32%	880,757 53.30%

Documento Confidencial



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

laPolar

Resumen Recuperos (ult. 3 Meses)

Cartera/Tramo	Mar			Abr			May		
	SPagos	SDeuda	Suma de %	SPagos	SDeuda	Suma de %	SPagos	SDeuda	Suma de %
CRITICA									
0	221.418.315	261.988.556,397	0.08%	212.511.092	303.003.782,023	0.07%	269.173.396	310.579.796,701	0.09%
1	88.720.436	118.476.661,278	0.07%	104.477.469	71.877.456,425	0.15%	121.883.075	86.201.654,066	0.14%
2	42.234.875	60.616.427,597	0.07%	53.428.146	87.734.181,845	0.06%	91.317.303	56.248.603,529	0.16%
3	5.464.682	431.587,200	1.27%	25.449.796	15.796.338,100	0.16%	15.397.926	1.877.742,305	0.82%
4	6.780.290	5.163.406,651	0.13%	10.418.852	3.632.983,307	0.29%	35.017.372	12.308.648,664	0.28%
5	5.665.926	4.231.770,499	0.13%	5.415.110	1.159.054,109	0.47%	6.047.352	3.559.925,296	0.17%
6	17.528.505	5.445.112,216	0.32%	9.797.666	1.327.591,394	0.74%	1.815.593	1.146.278,212	0.16%
Castigo	120.250.422	19.180.861,616	0.63%	119.997.907	19.190.627,304	0.63%	127.944.615	20.382.045,564	0.63%
Total CRITICA	508.063,451	475,534,383,454	0.11%	541,496,038	503,722,014,507	0.11%	668,596,632	492,304,694,337	0.14%
NORMAL									
1	4.773.720,429	8.281.717,639	57.64%	5.159.278,704	9.960.810,473	51.80%	5.608.540,314	10.575.735,477	53.03%
2	3.616.087,525	6.487.398,424	55.74%	3.464.672,155	5.195.213,184	66.69%	3.467.455,594	4.652.598,131	74.53%
3	993.400,159	4.184.174,391	23.74%	874.141,394	3.060.282,388	28.56%	768.981,284	2.754.568,246	27.92%
4	313.439,484	3.301.024,183	9.50%	380.370,222	3.692.879,048	10.30%	392.680,209	2.821.030,735	13.92%
5	143.572,632	3.835.133,436	3.74%	152.415,724	2.849.707,773	5.35%	209.747,989	3.501.930,274	5.99%
6	66.673,084	3.111.336,939	2.14%	82.842,487	3.609.879,007	2.29%	89.073,770	2.740.606,266	3.25%
Castigo	189.655,902	11.105.977,811	1.71%	229.418,139	14.288.336,133	1.61%	298.462,725	18.568.207,917	1.61%
Total NORMAL	10,096,549,215	40,306,762,823	25.05%	10,343,138,825	42,657,108,006	24.25%	10,834,941,885	45,614,677,046	23.75%
INDEM									
INDEM	366.950,719	219.715,101,268	0.17%	418.550,580	222.096,515,523	0.19%	445.883,106	224.352,119,213	0.20%
Total INDEM	366,950,719	219,715,101,268	0.17%	418,550,580	222,096,515,523	0.19%	445,883,106	224,352,119,213	0.20%

Documento Confidencial

i) Por otra parte, el Sr Moreno controlaba la recaudación de la cartera total, remitiendo a lo menos desde finales del año 2008 esta información, de manera diaria, a la gerente corporativa de administración, María Isabel Farah, al gerente corporativo de finanzas, Santiago Grage, al gerente corporativo de informática y logística, Pablo Fuenzalida, y al gerente general, sucesivamente Pablo Alcalde, Nicolás Ramírez y Martín González, no obstante, al asumir como presidente del directorio el Sr. Alcalde siguió recibiendo esta información. El reporte enviado por el Sr. Moreno incluía la información de recaudación de la cartea de La Polar, en base diaria y mensual, desde el año 1999. Asimismo, el Sr. Moreno contralaba la recaudación de la cartera de colores.

De: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros) [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: jueves, 03 de septiembre de 2009 16:11

Para: 'Cob. Ismael Tapia'

Asunto: RE: Recupero Cartera Colores mes Agosto

OK

Y

Arregla la calculadora

julian

De: Cob. Ismael Tapia [mailto:itapia@lapolar.cl]

Enviado el: jueves 3 de septiembre de 2009 13:56

Para: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'
Asunto: Recupero Cartera Colores mes Agosto

Jefe, según mis registros considerando sólo recupero en efectivo, este es el resultado.

Cartera	RecuperoCash	Clientes
AMARILLOS	260,682,176	1,954
ROJOS	211,270,799	1,123
ROJO > 720	15,911,426	168
TOTAL:	227,182,225	1,291

PD: Si gusta lo abro por tramo de mora.

Saludos cordiales,
Atte., Ismael Tapia Vidal
Área de Análisis y Desarrollo
SubGerencia de Cobranzas
Empresas La Polar S.A.
F#: FAX:



j)A lo menos a contar de julio de 2010, los Sres. Ramírez y Moreno y la Sra. Farah trabajaron en la elaboración de una presentación destinada a informar al directorio el plan de recuperación de la cartera de colores, la que fue denominada para estos fines como cartera E. En declaraciones que rolan a fojas 6428 el Sr. Ramírez señala "La presentación la tenía que hacer Julián Moreno. Colaboró Gustavo Camelio en darle un sentido lógico didáctico a la presentación. Colaboró haciendo las láminas de power point Javier Vega y yo la revisé para que tuviera la lógica de presentar en forma total el negocio financiero." De la elaboración de la presentación al directorio da cuenta el siguiente correo.

-----Mensaje original-----

De: Gustavo Camelio [mailto:gcamelio@bktrade.cl]
Enviado el: miércoles, 11 de agosto de 2010 13:47
Para: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)
Asunto: Re: Libro2.xlsx

Ojo si tienes 30 m antes de la reunion seria bueno hablar tengo varios temas en la presentacion que te pueden ayudar a contar la historia... Vale decir cambiando el orden de la hueva creo que podemos llevar la atencion a un campo mas fertil.... 30 minutos Voy saliendo a almorzar pero en la tarde voy a estar en la office

Enviado desde mi iPhone

El 11-08-2010, a las 13:43, "Ger. Nicolas Ramirez \ (Gte. General)" <nramirez@lapolar.cl> escribió:

> Trabajare en la tarde con el equipo, Maria Isabel Farah y Julian. Te
> llamo tipo 7 para darte un feedback
>
> -----Mensaje original-----

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

> De: Gustavo Camelio [<mailto:gcamelio@bktrade.cl>] Enviado el:
> miércoles, 11 de agosto de 2010 13:26
> Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'
> Asunto: RE: Libro2.xlsx
>
>
> Oye cuando hablamos por el tema de la presentacion -----Mensaje
> original-----
> De: Gustavo Camelio [<mailto:gcamelio@bktrade.cl>] Enviado el: martes,
> 10 de agosto de 2010 17:52
> Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'
> Asunto: Libro2.xlsx
>
> Va...hablemos si nec algo...

k) La presentación al directorio de la cartera de colores, cartera E o energizada se efectúa en la sesión de fecha 29 de septiembre de 2010. En dicha presentación se informa al directorio que los clientes de la cartera energizada o de colores corresponden a clientes en categoría E, según sistema de categorización de la gerencia de productos financieros, los que corresponden a los clientes con el más alto riesgo y que según la definición expuesta al directorio habían presentado morosidad mayor a 120 días en los últimos 5 meses. Cabe precisar que en la presentación aludida no se informó al directorio que la formación de esta cartera respondía a la práctica de repactaciones unilaterales, desconocida para sus integrantes, así como tampoco que se había implementado una categorización, también sobre base de colores, destinada a hacer un seguimiento de la verdadera situación de morosidad de los clientes por parte de los integrantes de las gerencias que si tenían conocimiento de dicha situación.

De: Sebastián Mena M. [<mailto:smena@lapolar.cl>]
Enviado el: jueves, 30 de septiembre de 2010 20:14
Para: jvega@lapolar.cl; 'Ger. Julian Moreno'; 'Ismael Tapia Vidal'; jrojas@lapolar.cl; 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'; 'Marta Bahamondes'; 'Manuel de la Prida'; 'Edson Araujo'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; jaime@guinez.cl; Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica)
Asunto: Comité Cobranzas
Importancia: Alta

Estimado Equipo,

El día miércoles 29 de septiembre se llevó a cabo una sesión de Directorio, en la que fue presentada la gestión y proyecciones de la Gerencia Corporativa de Productos Financieros. En uno de sus tópicos, se abordó el tema de los clientes Energizados, la experiencia del laboratorio y la estrategia con este segmento de clientes. Por encargo de nuestro Gerente General, Sr Nicolás Ramírez, invito a ustedes a una reunión de trabajo, el próximo martes 05 de Octubre de 09:00 a 10:00 hrs, donde se comentará este tema y los principales desafíos para el laboratorio y posterior implementación en fábrica.

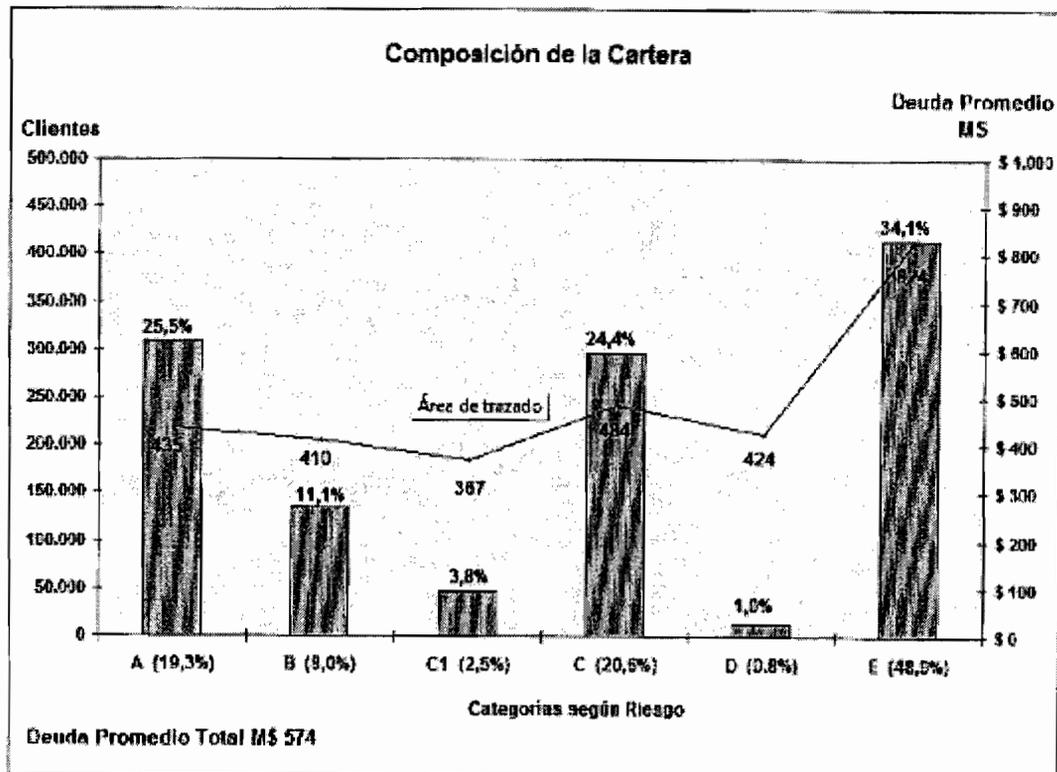
El Comité del día Miércoles sesionará en forma habitual .

Saludos cordiales,
Sebastián Mena

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS



1) En la misma sesión de directorio de fecha 29 de septiembre de 2010, se informa a este último el desarrollo de una estrategia integral para el cobro de esta cartera. De acuerdo a este plan de gestión, se desarrollarían diferentes acciones dependiendo de la segmentación de la cartera según la probabilidad de pago, lo que permitiría que tan solo después de 3 años el número de clientes en la categoría E disminuyera de 414.278 a 240.000, pasando de un valor de MMM\$341, que representaba el 49% de la cartera, a un valor de MMM\$209, representando el 30% de ésta. Dicha proyección implicaba, por una parte, que del saldo inicial informado correspondiente a la cartera E se estimaba lograr una recuperación por cobranza de MMM\$ 266 y efectuar castigos por MMM\$75, y por otra parte, que de las nuevas colocaciones que se generarían en dicho período MMM\$209 caerían en dicha cartera.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Meta: reducir la cartera Energizada a un 30%...



**Cartera Energizada
al 31 Agosto:**

N Clientes:	414.278	3 años	N Clientes:	240.000
Deuda Total:	MMM\$ 341 (49%)		Deuda Total:	MMM\$209 (30%)

Recuperaciones por Cobranza MMM \$ 266

Castigos MMM\$ 75 / Pérdida: 22%

m) El Sr. Moreno además participó directamente en la entrega de información de renegociaciones a los auditores externos en el año 2010. A propósito de ello, Alejandro Aedo, adscrito al área de auditoría interna en declaraciones que rolan a fojas 3974 señala *“Alrededor de junio de 2011, me hicieron una consulta, mi jefatura, sobre el universo de transacciones por renegociaciones cursadas el 2010 y fue el universo por el cual el área de crédito, entregó para la auditoría externa, Price seleccionara unas muestras de 60 casos para validar que se cumplieran las políticas de créditos, mi jefatura era Héctor Quezada y Mario Oliva. Entonces, este archivo me lo presentan en Excel que constaba de cuatro hojas aproximadamente, me consultan si bajo la experiencia que he tenido en La Polar puedo afirmar efectivamente, que ese era el universo de transacciones realizadas. Ellos tenían ese archivo en su correo, al visualizar el archivo que correspondía entre enero y octubre del 2010, a simple vista y al totalizar la cantidad de registros, en cuatro o cinco páginas, hice un cálculo aproximado que era setenta mil y ochenta mil transacciones de todo el período. De acuerdo a mi experiencia, de haber un informe similar el 2009, me pareció extraño porque muchas veces en tres o cuatro días se cursaban esa cantidad de transacciones. Al identificar cada celda de transacciones al ver el local 70, que era el de Panamericana visualice que no había ninguna transacción de dicho local. Solamente contaba con transacciones realizadas en sucursales. De lo anterior, se puede reflejar que cualquier muestra que se seleccionara de ese archivo iban a contar con pagaré, porque las transacciones en tienda siempre eran realizadas en forma presencial por el cliente. Por lo cual cualquier prueba de auditoría sobre ese universo de transacciones iba a resultar positiva.”* De la participación del Sr. Moreno en el proceso de auditoría externa da cuenta el siguiente correo.

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: Lunes 23 de Agosto de 2010 9:14

Para: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Marta Bahamondes'; 'CTRia. Hector Quezada M. (Jefe Auditor)'

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

CC: 'Maria Isabel Farah'; jrojas@lapolar.cl; 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'
Asunto: RE: Requerimiento

Juan Carlos y Jorge

No quiero más explicaciones lo que buscamos son soluciones

Las instrucciones y acuerdos son para cumplirlos.

Por favor supongo que serán capaces de trabajar en equipo ¿Qué está pasando????????????????????????????????

Espero un email conjunto con los acuerdos e instrucciones a todo vuestro personal involucrado en estos procesos.

De: Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte) [<mailto:jleiva@lapolar.cl>]
Enviado el: lunes, 23 de agosto de 2010 9:09
Para: 'Marta Bahamondes'; 'CTRia. Hector Quezada M. (Jefe Auditor)'
CC: 'Maria Isabel Farah'; jmoreno@lapolar.cl; jrojas@lapolar.cl
Asunto: RE: Requerimiento

Yo no veo las renegociaciones todas... estas recaen en Cobranza... esta Area dicta las normas de renegociaciones, y aprueba las compras que quieren realizar quienes YA han realizado una renegociación.....Por tanto no son hasta hoy, de mi control.
Independientemente de lo anterior, hay un Dpto de esta Area que otorga V.B. a tiendas que lo solicitan, pero COBRANZA otorga sus propias autorizaciones
Atte
Jcleiva

De: Marta Bahamondes [<mailto:mbahamondes@lapolar.cl>]
Enviado el: Viernes, 20 de Agosto de 2010 17:37
Para: 'CTRia. Hector Quezada M. (Jefe Auditor)'
CC: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Maria Isabel Farah'
Asunto: RV: Requerimiento

Hector:
No poseo información con el detalle solicitado.
Atte.
Marta Bahamondes

De: alejandra.olmos@cl.pwc.com [<mailto:alejandra.olmos@cl.pwc.com>]
Enviado el: miércoles, 18 de agosto de 2010 13:06
Para: jleiva@lapolar.cl
CC: hquezada@lapolar.cl; maria.hernandez.sepulveda@cl.pwc.com; mbahamondes@lapolar.cl
Asunto: RE: Requerimiento

Estimado Juan Carlos,

Agradecería enviar el proceso de aumento de cupo automático explicado en la reunión de ayer (parámetros utilizados, antigüedad del proceso y revisiones que se realizan si es que aplican).

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Por otro lado, según nos indica, Héctor Quezada, el departamento de Control de gestión nos está solicitando que tú nos ayudes a gestionar la entrega de las renegociaciones efectuadas durante el año 2010 hasta Junio, necesitando para ello, datos del cliente, los datos propios de la renegociación (monto, nro de cuotas, interes) y la categoría del cliente antes y después de la renegociación. Agradecería poder gestionar la entrega de tal información entre el día de hoy y mañana, si fuese posible.

Atenta a tus comentarios

Saludos

Alejandra Olmos | Assurance | PricewaterhouseCoopers Chile | www.pwc.cl
Av. Andrés Bello 2711 Piso 3, Las Condes | Santiago, Chile
☎ +56 2 9400465
✉ alejandra.olmos@cl.pwc.com

Antes de imprimir este documento piense bien si es necesario hacerlo 🖨

"CTRia. Hector Quezada M. (Jefe Auditor)"
<hquezada@lapolar.cl>
18-08-2010 12:33

To Alejandra Olmos/CL/ABAS/PwC@SOACAT
cc "Mario Oliva-SubGte Contraloria" <moliva@lapolar.cl>
Subject RE: Requerimiento

Alejandra,

Por favor derivar este requerimiento con el área de crédito (Juan Carlos Leiva), para que ellos coordinen la solicitud de información al Departamento de Gestión.

Ideal si pueden especificar los datos que requieren y los plazos en que necesitan esta información.

Saludos,

Héctor Quezada Monsalve
3216

n) Salvo excepciones, el Sr. Moreno, conjuntamente con la Sra. Farah, era el encargado de exponer ante el directorio y el comité de directores las principales variables de la cartera de créditos de La Polar. Asimismo, en ciertas oportunidades el Sr. Moreno intervino incluso en las discusiones que tenían que ver con el flujo de caja de la compañía.

o) En la sesión ordinaria de directorio de 4 de agosto de 2008, se indica "A continuación se incorporaron a la sesión la Gerente Corporativo de Administración señora María Isabel Farah y el Gerente Corporativo de Productos Financieros, don Julián Moreno, quienes expusieron en detalle al directorio acerca del manejo y los procedimientos que tiene la administración de la compañía respecto de la

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

cartera de créditos que se colocan a los clientes de La Polar, a través de la filial Inversiones SCG S.A.”

p) En la sesión ordinaria de directorio de 27 de octubre de 2008, se indica *“A continuación se incorporaron a la sesión la Gerenta Corporativo de Administración señora María Isabel Farah y el Gerente Corporativo de Productos Financieros, don Julián Moreno, quienes expusieron en detalle al directorio acerca de la evolución del riesgo de la cartera de créditos que se colocan a los clientes de La Polar, a través de la filial Inversiones SCG S.A.”*

q) En la sesión ordinaria de directorio de fecha 17 de diciembre de 2008, se indica *“ El Gerente General expuso junto con el resto de los gerentes, el presupuesto de la compañía para el año 2009(...) Se expuso también el estado de resultados de la sociedad estimado para el año 2008, en un cuadro comparativo con el año 2007 y el presupuesto 2009(...) El Gerente General informó que el presupuesto se había preparado en base a un escenario de stress, contemplándose un crecimiento racionalizado para el año 2009”*

r) En la sesión ordinaria de directorio de fecha 20 de enero de 2009, se señala *“Se incorporaron a la sesión los señores María Isabel Farah y Julián Moreno, quienes expusieron a continuación acerca de la evolución de la cartera de créditos que mantiene la compañía con sus clientes a través de la filial SCG S.A.”*

s) En la sesión ordinaria de directorio de fecha 11 de marzo de 2009 se indica *“Se incorporaron a la sesión los señores Julián Moreno y María Isabel Farah quienes junto con el Gerente General expusieron acerca de las proyecciones y flujo de caja de la compañía para el presente ejercicio 2009. Asimismo, el directorio analizó en conjunto con la administración diversas alternativas de financiamiento para la compañía, haciéndose presente que según se acordó en la sesión anterior se estaba trabajando activamente en una emisión de Efectos de Comercio...”*

t) En sesión de comité de directores de fecha 22 de noviembre de 2010 y en la sesión de directorio de fecha 24 de noviembre de 2010, se indica *“ A este respecto, el Sr. Franke hizo presente que siempre María Isabel Farah había informado que los créditos eran renegociados una sola vez, pero que de acuerdo a consultas hechas al Sr. Julián Moreno éste habría informado que muchos clientes son renegociados más de una vez, en la medida que haya disposición de pago, con lo cual se estaba ayudando al cliente a poder pagar y conjuntamente mejoraba la recuperación de los créditos.”*

u) En la sesión de comité de directores de fecha 26 de enero de 2011, se indica *“ Ante la consulta de Fernando Franke respecto de qué se requiere para renegociar, Julián Moreno señaló que al menos deben pagarse las dos primeras cuotas de la renegociación, que equivalen aproximadamente a un 7,5% de la deuda.”*

v) En la sesión extraordinaria de directorio de fecha 7 de marzo de 2011, se señala *“Se le entregó la palabra al Sr. Julián Moreno quien efectuó una breve presentación acerca del análisis de cartera, camadas y proyecciones de lo mismo(...) luego analizó el modelo de camadas, consistente en un análisis estático de cartera,*

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

que recoge en forma rezagada las pérdidas por tramos de mora. Éste es el sistema en virtud del cual hoy se calculan las provisiones y que, por lo demás, ha sido usado históricamente, es el ocupado por la industria y ha sido aprobado por los auditores. Este no es un modelo necesariamente predictor, pero sí muestra tendencias con algún desfase.”

w) En la misma sesión de fecha 7 de marzo de 2011 se indica *“Comentó (Sr. Julián Moreno) que el 49% de cartera con problemas se compone de un 20% de clientes renegociados, y el saldo corresponde a clientes refinanciados, que son aquellos clientes que han presentado problemas pero han mantenido un comportamiento de pago más correcto. Complementó Julián Moreno en el sentido que, en términos de riesgo, los renegociados son más riesgosos que los refinanciados, pero todos son de la misma categoría E, a la cual se le asigna el mismo riesgo.”*

x) En sesión de comité de directores de fecha 27 de abril de 2011, se indica *“Asimismo, y ante una consulta del Sr. Fernando Franke el Sr. Julián Moreno señaló que del total de la categoría E, el 45% se encuentra al día”*

5.7 SERNAC

a) En el año 2009, y a causa de las masivas y múltiples renegociaciones unilaterales, el número de clientes de dicha entidad que efectuaron reclamos al respecto creció significativamente, por lo que se tuvo que establecer al interior de la compañía un procedimiento formal destinado a tratar este tipo de problemas, el cual fue informado a todas las tiendas de La Polar mediante correo electrónico remitido por Guillermo Donoso, que a esa fecha se desempeñaba en el cargo de Jefe de Reclamos Clientes, que pertenecía a la gerencia corporativa de administración. De este incremento de reclamos producto de las renegociaciones unilaterales tuvieron conocimiento los Sres. Alcalde, Moreno y Farah, de esto da cuenta el documento N°96, incluido en los antecedentes presentados por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporado al expediente a fojas 5977.

b) Paralelamente, los clientes empezaron a canalizar sus reclamos a través del Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”). Con fecha 31 de diciembre de 2009, La Polar recibe comunicación por parte de dicho servicio en el que se adjunta un reclamo de un cliente que había sufrido numerosas repactaciones. De esta situación tuvieron conocimiento la Sra. Farah y los Sres. Moreno y Ramírez, según da cuenta correo electrónico que rola a fojas 6738 del expediente administrativo.

c) Empresas La Polar recibe una nueva comunicación por parte del Sernac, esta vez por el Director Regional Sernac Atacama, en la que informa que dicha institución ha recibido *“numerosos reclamos de consumidores, quienes señalan que en sus estados de cuenta figuran repactaciones y/o renegociaciones que aseguran no han autorizado”*. Este documento rola a fojas 4148 del expediente administrativo.

d) El documento antes individualizado es remitido a través de correo electrónico por el asesor legal de La Polar, Sr. Claudio Ortiz, a la

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Sra. Farah con copia al Sr. Moreno y al abogado asesor externo Sr. Luis Eduardo Toro. Este correo rola a fojas 4158 del expediente administrativo.

e) A través de correo electrónico de fecha 21 de abril de 2010, el Sr. Toro envía documento propuesta de respuesta al Sernac de Copiapó. En el cuerpo del correo electrónico el Sr. Toro señala lo siguiente: “Finalmente, les reiteramos que, en nuestra opinión, la práctica en comento tiene poca presentación y podría servir de base para suspicacias, especialmente respecto de aquellos clientes/consumidores que, no obstante no ser habidos, sus deudas han sido objeto de varias repactaciones en un mismo año calendario”. Este correo rola a fojas 4152 del expediente administrativo.

f) En la respuesta entregada al Sernac de Copiapó, suscrita por el Sr. Moreno, se señala, entre otras, que: (i) se niega la existencia de repactaciones y/o renegociaciones no autorizadas, “*Todas las operaciones que SCG realiza, lo hace con el consentimiento directo de sus clientes o a nombre y en representación de los mismos, en ejercicio de un mandato que cada cliente suscribe y conoce ciertamente, tanto en su existencia como en sus términos... Por lo mismo, no son efectivos los hechos denunciados a que se refiere su Oficio Ordinario, ya que los clientes de SCG han actuado personalmente o debidamente representados, de modo que, no tenemos conocimiento de repactaciones o renegociaciones sin autorización...*”; y además se señala que no se han recibido reclamos por la realización de repactaciones y/o renegociaciones sin consentimiento de los clientes. Esta respuesta rola a fojas 4166 del expediente administrativo.

g) Debido a que reclamos de clientes producto de las renegociaciones unilaterales continuaron presentándose en el Sernac, se gatilla finalmente un proceso de mediación colectiva ante dicho Servicio a contar de junio del año 2010. Del inicio de este proceso es informado el Sr. Alcalde, el cual renvia la comunicación a los Sres. Ramírez y Moreno.

*De: Pablo Alcalde [mailto:p.alcalde.s@gmail.com]
Enviado el: martes, 01 de junio de 2010 17:26
Para: Nicolas Ramirez; Julian Moreno
Asunto: RV: Informa e invita a reunión que indica*

Enviado desde mi dispositivo inalámbrico BlackBerry®

*From: MGallegos@sernac.cl
Date: Tue, 1 Jun 2010 15:28:25 -0400
To: <gdonoso@lapolar.cl>
Cc: <juribe@lapolar.cl>; <palcalde@lapolar.cl>; <NLafuente@sernac.cl>; <MJorquera@sernac.cl>; <CFlores@sernac.cl>; <krocher@sernac.cl>; <EVasquez@sernac.cl>
Subject: Informa e invita a reunión que indica*

Guillermo,
Junto con saludarle, y de acuerdo a lo convenido informo a usted que este Servicio Nacional del Consumidor, ha estimado necesario invitar a representantes máximos de empresas La Polar y Tarjeta La polar, a una reunión de trabajo para el día martes 8 de junio, a las 10:00 hrs., en nuestras oficinas de calle Teatinos 50, piso 4. Lo anterior, con la finalidad de dar a conocer a ustedes nuestra preocupación por los resultados altamente

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

negativos de la gestión de reclamos de ambas empresas, obtenidos durante el año 2009, al mismo tiempo comunicar acciones a seguir y en lo posible avanzar en la búsqueda de soluciones a las diversas problemáticas detectadas, de modo de revertir la situación que presentan estas empresas a nivel nacional y regional.

En espera de su confirmación y asistentes, le saluda atentamente,

Magaly Ivonne Gallegos Belmar
Coordinadora Interoperabilidad Empresas

Teatinos 50 piso 4 Santiago / Fono: 02 - 351 95 07
E-mail: mgallegos@sernac.cl / www.sernac.cl



h) El proceso de mediación con el SERNAC fue liderado por el Sr. Moreno, estando en conocimiento de él la gerencia general, la gerencia legal y la gerencia corporativa de administración, sin que ninguno de ellos haya informado al directorio de esta situación. En tal sentido el gerente de asuntos legales, Sr. Escabini, constantemente actualizaba de dicho proceso al Sr. Ramírez.

De: Leg. Andres Escabini (Gte. Asuntos Legales) [mailto:aescabini@lapolar.cl]
Enviado el: jueves, 11 de noviembre de 2010 11:15
Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'
CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fciers.)
Asunto: RV: Mediación Colectiva SERNAC
Importancia: Alta

Nicolás:

Te reenvío este email con los comentarios de Luis Eduardo Toro relativos a la medicación colectiva que nos convocó el SERNAC y que llevamos 3 meses negociando. Cuando tengas un minuto te lo explico con más detalles. Julián ha estado permanentemente informado.

Saludos,

Andrés Escabini S.

i) En noviembre de dicho año, y en el marco de esa mediación, La Polar compromete la adopción de medidas destinadas a resolver los problemas denunciados por clientes. Los detalles de este acuerdo fueron comunicados por el abogado externo de La Polar, Sr. Luis Eduardo Toro, a la Sra. Farah y a los Señores Ramírez y Moreno.

De: Luis Eduardo Toro [mailto:letoro@bye.cl]
Enviado el: jueves, 18 de noviembre de 2010 16:47
Para: Ger. Julian Moreno; Maria Isabel Farah; Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)
CC: aescabini@lapolar.cl
Asunto: Propuesta Sernac

Nicolas, Maria Isabel y Julian:

Estamos con Andres y hemos redactado la minuta que adjuntamos que estimamos refleja la proposicion que estamos en condiciones de presentar al Sernac el dia de mañana a las 9.00 horas .

Av. Libertador Bernardo
O Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Por favor les pedimos que, si tienen algún comentario, nos avisen a la brevedad.

Saludos.

Andrés y Luis Eduardo.

5.8 PROVISIONES

a) La gerencia corporativa de administración era el área a cargo de la determinación de las provisiones de la cartera de créditos, utilizando para ello un modelo de camadas, el cual a partir del análisis del comportamiento de pago de los clientes a través del tiempo, determinaba las tasas de provisión que debían aplicarse a la cartera de créditos, de acuerdo al tramo de morosidad y la condición de renegociado de la acreencia. En la práctica, el cálculo de las provisiones recaía de forma exclusiva en María Isabel Farah, no existiendo un manual de procedimiento interno que contuviera dicho modelo, ni una persona que pudiera reemplazar a la gerenta corporativa de administración en dicha labor.

b) Para el cálculo de las provisiones era necesario contar con la información de la cartera segmentada por tramo y por condición de renegociación. En tal sentido, la información de la morosidad se encontraba distorsionada por efectos de las múltiples renegociaciones unilaterales, considerando a los clientes de colores como vigentes e incluso al día, no obstante no habían presentado pagos reales en al menos 180 días. En el caso de la condición de renegociación, ésta también se encontraba distorsionada, puesto que cuando la renegociación era efectuada para clientes con mora menor a 90 días, el cliente no quedaba marcado como renegociado.

c) De tal forma, la práctica de “normalización” de créditos tuvo efecto directo en el cálculo de la provisión de la cartera de créditos por cobrar registrada en los estados financieros de La Polar. Así, toda vez que la normalización ocultaba tanto la morosidad real de los clientes como la condición de renegociado de un cliente, las provisiones subestimaban sistemáticamente el verdadero monto de las mismas, lo que se traducía en un valor mayor de activos en los estados financieros. Adicionalmente a dicho efecto, al renegociarse los créditos, se capitalizaban los intereses y los cargos de cobranza, lo que significaba un aumento adicional del activo.

d) En cuanto a los resultados, se aumentaban los ingresos provenientes por otorgamiento de intereses y se subestimaba el gasto por provisiones, lo que hacía aumentar artificialmente las utilidades de la compañía.

e) Esta mayor utilidad presentada por La Polar redituó directamente en las remuneraciones de sus gerentes, ejecutivos principales y de sus directores. En efecto, en el caso de los gerentes corporativos y ejecutivos principales, estos recibían en promedio 3 o 4 sueldos adicionales como bonos anuales, los que de una u otra forma estaban ligados a los resultados de la empresa. En el caso de los directores, estos tenían una parte variable de su remuneración la cual dependía de la utilidad de la compañía.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

f) A consecuencia de la práctica de renegociaciones unilaterales, y a partir de estimaciones efectuadas por la administración, el directorio informó, mediante Hecho Esencial de fecha 9 de junio de 2011, que el impacto de esas prácticas que se alejaban de las políticas dictadas por el directorio, significaba una provisión adicional de 150 a 200 mil millones de pesos. Posteriormente, a través de hecho esencial de fecha 17 de junio de 2011, La Polar señaló que la provisión adicional que correspondería efectuar a la cartera era de MM\$420.072, dicho volumen de provisiones adicionales significó que La Polar registrara un patrimonio negativo de MM\$116.022 en sus estados financieros al 31 de julio de 2011, los cuales fueron los primeros estados financieros presentados luego de haberse conocido las malas prácticas comunicadas en el hecho esencial de 9 de junio.

5.9 OPERACIONES DE COMPRAS Y VENTAS ACCIONES LA POLAR

a) En octubre de 2006 la sociedad Inversiones Alpha S.A., adquiere un total de 5.988.000 acciones de Empresas La Polar, enmarcándose esta operación en un plan de compensación otorgado por el Fondo de Inversión Southern Cross a todos los gerentes corporativos y al gerente general de Empresas La Polar de aquella fecha. Este plan de compensación se instrumentalizó mediante la constitución de la sociedad Inversiones Alpha S.A., participando el Sr. Moreno, conjuntamente con los restantes gerentes corporativos y el gerente general de aquella época, en su capital social, a través de la sociedad Asesorías Río Najerillas Ltda.

b) Paralelamente en octubre de 2006, Río Najerillas adquiere 233.048 acciones La Polar. Asimismo, la sociedad Inversiones Siglo XXI Dos S.A., Siglo XXI Dos en adelante, adquiere un total de 2.315.000 acciones La Polar; en el capital social de Siglo XXI Dos el Sr. Moreno participaba, a través de Río Najerillas, de manera conjunta con los señores Santiago Grage, gerente corporativo de finanzas, Nicolás Ramírez, en aquella época gerente corporativo comercial, Pablo Fuenzalida, gerente de informática y logística, y Daniel Meszaros, en aquella época gerente corporativo de negocios. Río Najerillas, en la parte que le corresponde, financia parcialmente estas adquisiciones con un crédito ascendente a UF 36.131 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.

c) Posteriormente, en abril del año 2007, y haciendo uso de su opción preferente, Río Najerillas adquiere un total de 16.114 acciones La Polar de primera emisión. Asimismo, Alpha y Siglo XXI Dos hacen uso de sus opciones preferentes suscribiendo respectivamente un total de 414.052 y 160.074 acciones La Polar de primera emisión. Nuevamente, estas adquisiciones, en su parte correspondiente, son financiadas por Río Najerillas mediante un crédito de UF 13.483 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.

d) En mayo de 2009, Inversiones Siglo XXI Dos S.A. transfiere a Río Najerillas un total de 488.827 acciones La Polar, las que correspondían a las acciones de propiedad del Sr. Moreno de acuerdo a su participación en Siglo XXI Dos a través de Río Najerillas.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

e) En noviembre del año 2009, y nuevamente haciendo uso de su opción preferente, Rio Najerillas adquiere 95.948 acciones La Polar de primera emisión. Alpha también hace uso de su opción preferente, suscribiendo un total de 43.044 acciones La Polar de primera emisión.

f) Con fecha 1 de octubre de 2009 Alpha enajena 5.988.000 La Polar. Asimismo, con fechas 30 de junio, 1 de julio, 6 de julio y 7 de julio, todas ellas del 2010, Alpha enajena 374.120 acciones La Polar.

g) Por su parte, Rio Najerillas efectúa las siguientes ventas de acciones La Polar; (i) con fecha 12 de enero de 2009 enajena 151.378 acciones; (ii) con fecha 13 de abril de 2009 dispone de 123.778 acciones; (iii) con fecha 20 de abril de 2010 vende 326.105 acciones ; (iv) con fecha 21 de abril de 2010 vende 73.895 acciones; (v) con fecha 8 de julio de 2010 vende 137.774 acciones; (vi) con fecha 9 de julio de 2010 liquida 102.224 acciones; y (vii) finalmente con fecha 30 de agosto de 2010 vende 123.708 acciones.

h) Las operaciones de fechas 12 de enero de 2009 y 13 de abril del mismo año corresponde a operaciones simultáneas que no tenían por objeto transferir la propiedad de acciones La Polar sino obtener financiamiento.

IV.- ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES

6.- Que, para la acertada resolución del asunto respecto del cual versa el procedimiento administrativo y tomando en consideración que la controversia se encuentra fijada por el Oficio Reservado N° 344, de fecha 13 de julio de 2011, y la presentación de descargos por parte de don Julián Moreno de Pablo, de fecha 8 de agosto de 2011, se procederá a analizar en primer lugar las situaciones que impugnan la competencia de este Organismo para conocer de los hechos que fundamentan los cargos presentados, para posteriormente analizar cada una de las situaciones objeto de cargos en el mismo orden y bajo idéntica agrupación a la contenida en los considerandos 2.1 y 2.2 de la presente Resolución.

7.- Que, en relación a los argumentos contenidos en los puntos 3.1.1 a 3.1.5 de la presente Resolución, cabe señalar lo siguiente:

7.1.- En opinión de esta Superintendencia, no resultan procedentes las alegaciones en cuanto a una eventual vulneración del derecho a defensa del Sr. Julián Moreno de Pablo originada en la supuesta indeterminación y vaguedad de los cargos presentados en su contra habida consideración a los siguientes antecedentes:

7.1.1.- En los cargos formulados, se encuentran individualizados tanto los hechos objeto de reproche, como la normativa infringida.

En efecto, en cuanto a los hechos objeto de reproche, en el número II del Oficio de Cargos se menciona claramente que, como resultado del proceso de investigación llevado a cabo por la Superintendencia, existían indicios

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

que daban cuenta del conocimiento por parte de Sr. Moreno de la existencia de renegociaciones unilaterales de créditos. Entre los indicios mencionados se cuentan las declaraciones de los Sres. Manuel de La Prida y Jorge Rojas quienes ratifican la circunstancia recién descrita.

El Oficio de Cargos expresa, además, que el Sr. Moreno, al igual que los Sres. Pablo Alcalde, Nicolás Ramírez, Pablo Fuenzalida y la Sra. María Isabel Farah, ante las consultas que se formulaban en el directorio por la condición de la cartera, siempre entregó información que no se ajustaba al estado real de esta última, lo que evidenciaba el ánimo de ocultamiento de esta información.

Finalmente, se indica en el Oficio de Cargos que, una vez que la información de las renegociaciones unilaterales fue conocida, La Polar se vio obligada a reconocer una mayor provisión que, en una estimación preliminar, alcanzaba entre los 150 y 200 mil millones de pesos.

En cuanto a la normativa infringida, el Oficio de Cargos, en su Sección IV, números 1 y 2 respectivamente, establece con detalle que ésta se refiere a los artículos 59 letra a) y 165, ambos de la Ley de Mercado de Valores.

Lo anterior, demuestra que la presunta imprecisión denunciada por el imputado de cargos no existe; que el Oficio de Cargos fue un acto cierto, preciso y determinado dictado de conformidad a la ley, el cual da cuenta de hechos que revisten los caracteres de un ilícito administrativo; y que contiene indicios suficientes para atribuir, en principio, responsabilidad al Sr. Moreno por la infracción a las normas allí señaladas e iniciar una investigación encaminada a esclarecer los hechos y descubrir a los responsables.

7.1.2.- En síntesis, no adoleciendo los cargos de imprecisión alguna, no se visualizan hechos que pudieran haber obstaculizado el derecho a defensa del Sr. Fuenzalida, cumpliendo cabalmente el procedimiento administrativo con las garantías establecidas en el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República.

7.2.- En relación a la identificación de los límites y garantías de la potestad sancionatoria de la Administración con los límites y garantías del derecho penal, sin perjuicio de lo que se dirá más adelante, resulta incontrovertible que, tanto la doctrina como la jurisprudencia han planteado que dicha identificación es *matizada*, utilizando también la frase *por regla general*, con lo cual se quiere dar cuenta que más que una identificación de límites y garantías, lo que existe a su respecto es una asimilación orientada a entregar márgenes limitativos de la posible arbitrariedad de la Administración en la atribución de responsabilidad derivada de la ocurrencia de un ilícito administrativo. Sentado conceptualmente lo anterior, resulta exagerado plantear vulneraciones al derecho de defensa del Sr. Moreno, habida consideración que mediante la presentación del oficio de cargos, se pone en conocimiento del formulado de cargos que la autoridad administrativa realiza una investigación en virtud de la cual eventualmente podría aplicársele una sanción, y con posterioridad a ello, el Sr. Moreno ha desarrollado su actividad probatoria destinada a enervar las presunciones contenidas en el oficio de cargos. Es más, en cuanto a que *las aseveraciones fácticas realizadas por la SVS que constituyen los cargos imputados, no configurarían conductas que pudieran ser calificadas en la norma infringida por cuanto los cargos no darían cuenta de cómo Julián Moreno habría*

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

entregado información falsa a algunos de los destinatarios de la norma, resulta necesario precisar que el régimen informativo aplicable a las sociedades anónimas es un estatuto jurídico establecido por ley y precisado por la normativa emanada de esta Superintendencia, el cual les es de suyo aplicable a las autoridades superiores de una sociedad anónima, quienes no pueden alegar su desconocimiento, tal como se desarrollará más adelante.

8.- Que, en relación a los argumentos contenidos en los puntos 3.1.6 a 3.1.12 de la presente Resolución, debemos señalar lo siguiente:

El artículo 33 del DL 3.538 establece que la Superintendencia *no podrá aplicar una multa luego de transcurridos cuatro años desde la fecha en que hubiere terminado de cometerse el hecho penado o de ocurrir la omisión sancionada*. Evidentemente, del tenor literal de la norma -obviando la discusión de si se trata de una norma de prescripción o caducidad- se desprende que si aun no han transcurrido más de cuatro años desde la comisión del hecho penado o la ocurrencia de la omisión sancionada, la Superintendencia se encuentra habilitada para aplicar sanciones. En tal sentido, dicho artículo efectivamente limita la potestad sancionadora de la administración, estableciendo un plazo máximo de cuatro años para que ella sea desarrollada. Siguiendo el aforismo jurídico *quien puede lo más, puede lo menos*, si a la Superintendencia le está permitido imponer multas en un plazo de cuatro años, con mayor razón le está permitido la incoación de procedimientos administrativos sancionatorios tendentes a hacer efectiva dicha responsabilidad, razón por la cual no resulta procedente la aplicación del plazo de prescripción establecido para las faltas en el artículo 94 del Código Penal. Interpretar dicho precepto en la forma planteada por el formulado de cargos, implicaría asignarle un valor superfluo o ningún valor a una norma jurídica plenamente vigente, cuestión que debe ser evitada conforme a una elemental máxima interpretativa. Lo anterior cobra mayor relevancia atendido el hecho que la potestad administrativa en general y la sancionadora de esta Superintendencia en particular, es una potestad ordenada de modo finalista, para la fiscalización eficaz y eficiente de los agentes y mercados sujetos a su supervisión, para lo cual, el plazo de cuatro años para la imposición de multas que establece el artículo 33 del DL 3.538 se aviene de mejor manera con los objetivos regulatorios propios de la legislación de Mercado de Valores. Adicionalmente, la interpretación que realizan los apoderados del señor Moreno omite referirse al inciso segundo de dicho cuerpo legal, el cual establece que *La acción de cobro de multa prescribe en el plazo de dos años contados desde que se hizo exigible, conforme a lo establecido en los artículos 30 y 31 de este decreto ley*, dejando el precepto en cuestión claramente establecida la diferencia entre el plazo para la imposición de la multa, asimilable a la prescripción de la responsabilidad administrativa, y el plazo de prescripción de la acción de cobro de la multa, asimilable a la prescripción de la pena, de manera tal de ser cada una de dichas causales de extinción de responsabilidad administrativa instituciones claramente diferenciables y con tratamiento jurídicos propios.

Desde otro punto de vista, dada la especialidad de la norma -aplicable únicamente a materias de competencia de la Superintendencia de Valores y Seguros-, ella prima por sobre un precepto de aplicación general, como lo es el artículo 94 del Código Penal.

En las argumentaciones del señor Moreno, se observa una confusión entre la reglamentación de la extensión de la facultad de la

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Superintendencia de Valores y Seguros para la aplicación de multas, contenida en el artículo 33 del DL 3.538 y la reglamentación de la duración de un Procedimiento Administrativo, contenida en el artículo 27 de la Ley N° 19.880 Sobre Bases de Procedimiento Administrativo, cuestiones que no pueden, ni deben ser tratadas de igual manera. En efecto, el artículo 33 del DL 3.538, no puede ser considerado únicamente como norma destinada a limitar la duración de un procedimiento administrativo sancionatorio, ya que el tenor literal de dicha norma excede con creces dicho objetivo. Por lo demás, si dicha norma fuese únicamente una norma relativa a procedimiento administrativo en el sentido planteado por el formulado de cargos, debiésemos concluir que dicha norma se mantiene plenamente vigente en cuanto a estatus jurídico aplicable a los procedimientos administrativo llevados a cabo por esta Superintendencia, ya que el artículo 1° de la Ley N° 19.880 señala expresamente que dichas normas tienen carácter de supletorias en el evento que la ley establezca procedimientos administrativos especiales, como lo sería el caso del artículo 33 del DL 3.538. En cuanto a la pretensión de derogación tácita de lo dispuesto en el artículo 33 del DL 3.538 por aplicación del artículo 27 de la Ley N° 19.880 Sobre Bases de Procedimiento Administrativo y sin perjuicio de lo argumentado precedentemente, para su procedencia, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Código Civil, se requiere de la imposibilidad de conciliación entre las disposiciones de la ley nueva y la de su predecesora. Así, habida consideración que la aplicación supletoria de las disposiciones de la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo por expresa disposición de lo prescrito en su artículo primero constituye un verdadero mandato de conciliación de normas, no concurre a su respecto el requisito esencial establecido en la Ley para la procedencia de la *derogación tácita*, siendo, por tanto, dichas argumentaciones inaplicables a la luz de la normativa vigente. Conforme a lo anterior, esta Superintendencia se encuentra plenamente habilitada tanto para conocer de los hechos contenidos en el oficio de cargos, como la resolución de los mismos.

En cuanto a la jurisprudencia citada por el Sr. Moreno, es necesario señalar que ella se refiere a *aquellos casos en que no exista un texto legal claro e inequívoco*, cuestión que no acontece en el caso de autos, toda vez que el artículo 33 del DL 3.538 claramente regula la extensión de la facultad de la Superintendencia de Valores y Seguros para la aplicación de multas, siendo las circunstancias sobre las que discurre la jurisprudencia citada claramente distinta y no identificable o asimilable con la situación en que se encuentra esta Superintendencia.

En razón de todo lo precedentemente señalado, para esta Superintendencia le resulta lógica y necesaria la preeminencia de la norma habilitadora para cursar sanciones por sobre las disposiciones de prescripciones de faltas contenidas en el artículo 94 del Código Penal.

9.- Que, en relación a las argumentaciones sostenidas en los puntos 3.2.1 a 3.2.33 de esta Resolución, debe expresarse que:

En lo pertinente, nos remitimos a los hechos que, producto de la investigación realizada por esta Superintendencia y por aquellos medios probatorios aportados por las partes, se han tenido por probados, los cuales han sido individualizados en el punto 5.- de la presente Resolución.

10.- Que, en relación a los argumentos contenidos en los puntos 3.2.34 a 3.2.49 de la presente Resolución debe señalarse que:

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

10.1.- De conformidad a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley N° 18.045, *las entidades inscritas en el Registro de Valores quedarán sujetas a esta ley y a sus normas complementarias y deberán proporcionar la información que establece la ley a la Superintendencia y al público en general con la periodicidad, publicidad y en la forma que la Superintendencia determine por norma de carácter general.*

Asimismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, las entidades comprendidas en él deberán divulgar en forma veraz, suficiente, oportuna todo hecho o información esencial respecto de ellas mismas y de sus negocios al momento que él ocurra o llegue a su conocimiento.(...).

Al respecto, resulta pertinente enfatizar que la norma en cuestión, en armonía con el artículo 9 del mismo cuerpo legal, establece que la información a divulgar debe ser veraz, suficiente y oportuna, de manera tal que la cotización de los valores dependientes de la compañía internalice todas las variables que influyen en la valorización de éste.

Complementando dicha norma, esta Superintendencia emite la Norma de Carácter General N° 30, la cual en su Sección II, 2.1, A.1, prescribe que *Los requisitos mínimos de información aquí establecidos deberán ser complementados con toda la información que se estime esencial, bajo exclusiva responsabilidad de los directores o administradores en ejercicio de la entidad. La entidad deberá presentar sus estados financieros individuales y consolidados, cuando corresponda. Estos deberán presentarse en forma comparativa con los estados financieros de igual fecha del ejercicio anterior, de acuerdo a las normas impartidas por esta Superintendencia para la presentación de estados financieros, en el formulario que para estos efectos se haya establecido.*

Copias de estos informes deberán estar a disposición del público en la sede de la sociedad o emisor y en las oficinas de los intermediarios referidos.

Por otra parte, tal como lo comunica la compañía mediante hecho esencial de fecha 9 de junio de 2011, ciertas prácticas en la gestión de su cartera de crédito implicaron provisiones adicionales de entre 150 y 200 mil millones de pesos, información de la cual no daban cuenta los informes financieros de la compañía con anterioridad a dicha fecha, no condicionándose la información remitida a la Superintendencia con la verdadera situación financiera de la compañía. Precizando aun más dicha información, mediante la remisión de un hecho esencial de fecha 17 de junio de 2011, la compañía informa a esta Superintendencia y al mercado que el monto de la provisión adicional era de 420 mil millones de pesos, considerando que a dicha fecha el saldo registrado en la contabilidad era de 118 mil millones de pesos.

10.2.- Respecto a la participación del Sr. Moreno en relación a la práctica de renegociaciones unilaterales y elaboración de información falsa, se puede mencionar lo siguiente:

10.2.1.- De acuerdo a lo declarado por distintas personas adscritas a la gerencia corporativa de productos financieros, la práctica de

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

renegociaciones unilaterales se habría iniciado al menos en el año 2006. En tal sentido se cuentan con los siguientes testimonios: (i) Simón Venegas, supervisor de cobranzas, en declaraciones que rolan a fojas 5006, y a propósito de las instrucciones que recibía para renegociar, señala “*Sí, de parte de Julián Moreno y Rolando Harnisch, me parece que fue el 2004, 2005 pero no tengo fecha exacta, si se partió haciendo estos trabajos especiales que ahora son las renegociaciones unilaterales con los clientes con mora 8, lo cual era clientes 180 a 210 días de mora...*”; (ii) Rolando Harnisch, subgerente de cobranza, en declaraciones que rolan a fojas 271 a propósito del inicio de las renegociaciones unilaterales señala “*Recuerdo que en el año 2006, aunque partió muy acotado, luego se masificó y fue instruido por Julián Moreno.*”; (iii) Jorge Rojas en declaraciones prestadas ante funcionarios de este Servicio con fecha 14 de junio de 2011 signa el origen de las prácticas de renegociaciones unilaterales al menos desde el año 2004 a 2005.

10.2.2.- Esta práctica de renegociar unilateralmente a los clientes se habría producido a consecuencia de un mal uso de las renegociaciones telefónicas implementadas por la gerencia corporativa de productos financieros. Al respecto, Jorge Rojas en su declaración de fecha 14 de junio de 2011 relata que se dio cuenta del problema de las renegociaciones en el año 2007 cuando al hacer análisis de gestión se percató que los operadores no efectuaban cobros a los clientes, limitándose a ofrecer directamente renegociaciones, entregándose a éstos nóminas para efectuar renegociaciones telefónicas, sin que existiera ningún control para verificar el contacto real con el cliente. En relación a lo mismo, Simón Venegas en declaraciones que rolan a fojas 5006 señala “*Las instrucciones primero eran cobrar, si el cliente no podía ir a la tienda a pagar, hacer lo posible por tratar de ubicarlo telefónicamente y como segunda instancia renegociarlo con el avenimiento del cliente y para eso quedaban grabadas en el sistema con el operador, si con esta segunda instancia no lográbamos contactar al cliente, allí quedaba la instancia de la renegociación sin contacto, no usábamos la palabra “unilateral”. Se dio esta instrucción para que no se fueran a castigo y no pasaran a empresas externas*”.

10.2.3.- Diversas declaraciones de personal bajo la dependencia del Sr. Moreno señalan que este último instruía, ya sea de manera verbal o a través de correo electrónico, la realización de estas renegociaciones unilaterales. El Sr. Rolando Harnisch en declaraciones que rolan a fojas 271, previamente reproducidas, señala que el Sr. Moreno instruía las renegociaciones unilaterales. En declaraciones que rolan a fojas 5006, el Sr. Simón Venegas, a la pregunta si recibía instrucciones para efectuar renegociaciones unilaterales y de quién las recibía, señala “*Sí, de parte de Julián Moreno y Rolando Harnisch, me parece que fue el 2004, 2005 pero no tengo fecha exacta...*” El Sr. Venegas abunda en lo anterior en declaraciones que rolan a fojas 5009 “*Verbalmente y por teléfono. De Rolando era verbalmente pero en algunas oportunidades muy temprano en la mañana Julián Moreno, me daba las instrucciones en forma directa de cómo “atacar los tramos”, el usaba ese término. Nos decía primero cobrar y si no puede ir a la tienda, efectuar renegociaciones telefónica con consentimiento del cliente y en última instancia efectuar renegociaciones en forma manual con los equipos de personas...*”. Por su parte, el Sr. Jorge Rojas, en su declaración de fecha 14 de junio de 2011, señala que de la utilización del call center para efectuar altos volúmenes de renegociaciones estaban al tanto los Sres. Harnisch y Moreno, tal como da cuenta el email que se reproduce a continuación.

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: martes, 29 de julio de 2008 10:39

Para: 'Cob. Ismael Tapia'; 'Cob. Simon Venegas'; Cob. Ana Maria Nieto

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'

Asunto:

Rolando

Por favor los tramos que mas apuran son el 1 3 4 y 5(concentrémonos en ellos.)

La cobranza mas 220 y castigos esta muy lenta

Controlar al MAXIMO LAS RENE SIN PAGO

JULIAN

10.2.4.- La práctica de renegociaciones unilaterales se fue perfeccionando en el tiempo, lo que en cierta medida ayudó a que el volumen de renegociaciones, principalmente las de carácter unilateral, se incrementaran significativamente. Este incremento de las renegociaciones se hace evidente a partir del informe IDG 2, el cual era recibido regularmente por el Sr. Moreno.

Año	Colocaciones (M\$)			%	
	Total	Nuevas	Renegociaciones	Nuevas	Ren/Refs
2006	395.919.031	227.451.298	168.467.733	57,4%	42,6%
2007	550.193.491	278.087.179	272.106.312	50,5%	49,5%
2008	749.369.486	294.259.745	455.109.741	39,3%	60,7%
2009	988.547.534	245.929.289	742.618.246	24,9%	75,1%
2010	1.054.784.029	271.670.247	783.113.781	25,8%	74,2%

Fuente: Información preparada a partir del reporte IDG 2 años 2008-2010

En cuanto al perfeccionamiento de la práctica de renegociaciones unilaterales, Jorge Rojas, en declaraciones de fecha 14 de junio de 2011 prestada ante esta Superintendencia, señala que aproximadamente en el año 2009 se desconectaba el call center y se entregaban listas a los operadores de forma que estos efectuaran las renegociaciones unilaterales. Este perfeccionamiento alcanzó su etapa culmine mediante el desarrollo de una herramienta computacional para efectuar "renegociaciones por sistema", las que eran efectuadas cada vez que el Sr. Ismael Tapia, a propósito de instrucciones transmitidas por el Sr. Julián Moreno, enviaba un archivo que contenía el listado de clientes a ser renegociados unilateralmente a la gerencia informática, la que a partir de dicha instrucción efectuaban los denominados "Procesos Especiales", según da cuenta el considerando 5.2.

De tal forma, al menos desde el año 2006 el Sr. Moreno instruía la realización de renegociaciones unilaterales, modificándose en el tiempo los receptores de estas instrucciones y la operatoria de la misma. Esto resulta elocuente a la luz del correo incorporado en la letra a) del considerando 5.6 en el que el Sr. Moreno señala al Sr. Ismael Tapia "*Usted administra (...) Yo le cuento las necesidades*"

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

10.2.5.- Esta práctica de renegociaciones unilaterales modificaba artificialmente la morosidad de la cartera, es así como clientes que en la práctica presentaban una alta morosidad, en los sistemas de La Polar aparecían al día o con una morosidad mucho menor, circunstancia de la cual el Sr. Moreno estaba plenamente informado. Así en declaraciones de este último que rolan a fojas 6196 señala *“En el año 2008 encontré el problema, no era tabulable las observaciones, por lo tanto nunca supe cuántos clientes estaban siendo renegociados unilateralmente, al mirar el mencos me doy cuenta que hay operaciones que habían sido aparentemente renegociados sin contacto, ese producto estaba renegociación en línea, al no poder saber el problema a diciembre del 2008 logró definir una cartera de colores, pero como no sabía cuales habían sido con o sin contacto, por lo que le pido al área de informática, que me desarrolló un sistema para que me diga hace cuanto no habían tenido pagos reales, luego entre 181 y 360 y que me los separe que no hayan tenido pagos en los últimos 369 vigentes. La sorpresa es que nos encontramos con una cartera de 511 mil pero no estoy seguro si todos fueron renegociados unilateralmente, eso fue en diciembre de 2008.”* De lo anterior da cuenta el correo electrónico que se reproduce a continuación.

De: Ismael Tapia Vidal [mailto:itapia@lapolar.cl]

Enviado el: lunes, 04 de octubre de 2010 11:53

Para: 'Sebastián Mena M'

CC: 'Marta Bahamondes'

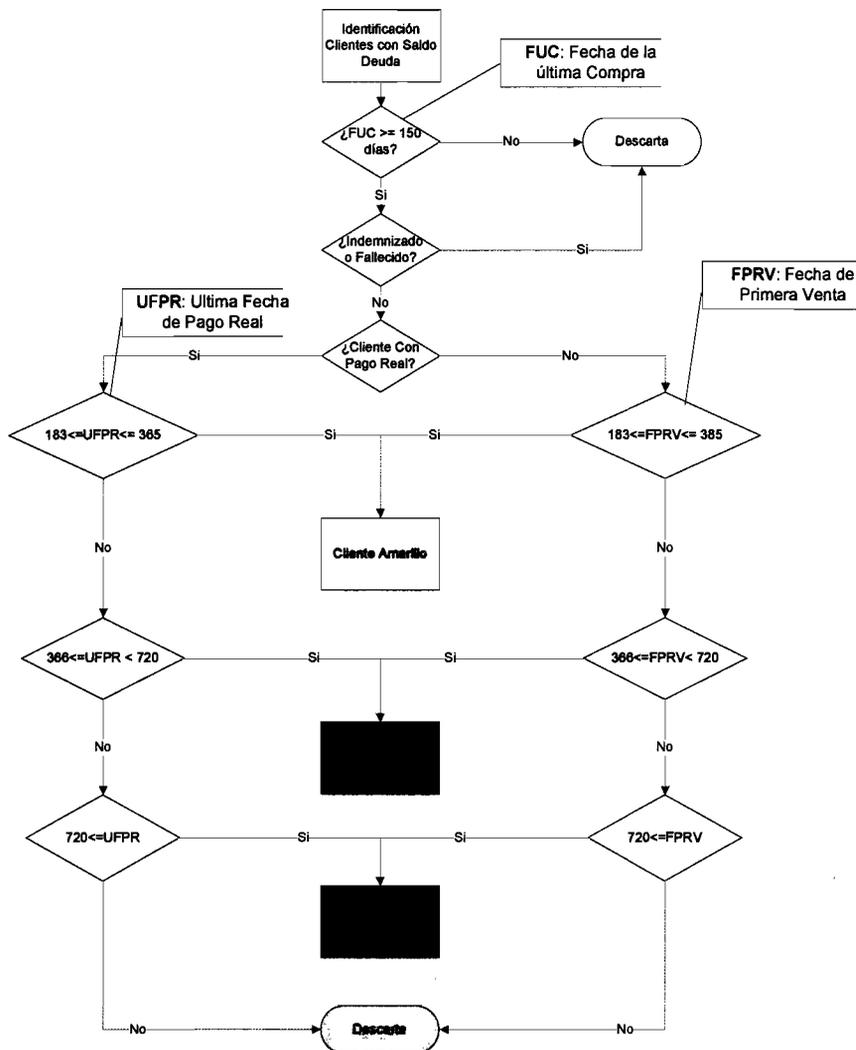
Asunto: Algoritmo cálculo clientes COLOR

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Segmentación Clientes de Color



Atte., **Ismael Tapia Vidal**
Riesgo Crédito
Empresas La Polar S.A.
Fw: 2-3833144 FAX: 2-3833305



La segmentación de la que da cuenta el Sr. Moreno en la declaración antes extractada se refiere a la clasificación en colores que se implementó en los años 2008 y 2009 para la cartera de clientes sujetos a renegociaciones unilaterales, la que tenía por objeto identificar los clientes que presentaban divergencia de la morosidad registrada en los sistemas de La Polar con su morosidad real, de forma de aislar esta cartera y gestionarla de manera independiente de los clientes que efectuaban pagos reales.

El Sr. Moreno conocía además que esta práctica de renegociaciones unilaterales no sólo modificaba artificialmente la morosidad de la



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

cartera, sino que también alteraba la condición de renegociado de un cliente. De esto último da cuenta el propio Sr. Moreno según la letra a) del considerando 5.2.

10.2.6.- El marcado interés del Sr. Moreno en monitorear la morosidad de la cartera se explica por cuanto parte de su evaluación laboral pasaba por el cumplimiento de metas, entre ellas las relacionadas con la morosidad de la cartera o indicadores que podían ser influenciados por esta última, cuestión que motivó el falseamiento de la misma por parte del Sr. Moreno mediante la implementación de la práctica de renegociaciones unilaterales. El Sr. Ismael Tapia en su declaración de fecha 14 de junio de 2011 indica que la práctica de renegociaciones unilaterales obedecía al cumplimiento de metas, particularmente metas de provisiones y recuperación de cartera. Agrega Ismael Tapia que el Sr. Moreno hacía una planilla de tablero de control y en esta planilla él siempre decía cuánto era el número final que faltaba para completar un tramo de mora. En relación a esto mismo, Simón Venegas, en declaraciones que rolan a fojas 5011 y 5012 señala *“Cuando hablaba de tramos (Sr. Moreno) se refería a los resultados hasta ese minuto y de atacar se refiere a atacar a los tramos en que estábamos más mal, esto significaba renegociaciones en línea sin contacto(...) En relación a los resultados, esos estaban contenidos en la base de mayo que se enviaba los primeros días del mes con una meta en cada uno de los trabajos, con un resultado final en una columna que me indicaba cuanto era el resultado que se debía llegar al final de mes o el último día, el 30 o 31, ese resultado informaba el índice de morosidad, a fin de mes nos pedía que llegáramos a un 12% por ejemplo y con los resultados en forma normal, en casada fecha del mes estábamos con un resultado de un 25 o 30% de lo que estaba pidiendo a pocos días del cierre y es allí cuando se focalizan las instrucciones de efectuar renegociaciones en línea sin contacto.”* Asimismo, en declaraciones que rolan a fojas 270 el Sr. Harnisch señala *“El (Julián Moreno) no respetaba los conductos regulares y pedía a los supervisores directamente hacer repactaciones al principio para 2 tramos, 7 y 8, moras entre 180 y 240 días y la instrucción era porque necesitaba no castigar esa cartera. Daba lo mismo si no había contacto con el cliente. Era por sus metas personales. Como cobranza teníamos metas de productividad. Las metas de él se las debe haber impuesto la gerencia, eran metas de la empresa.”* De la preocupación por el cumplimiento de metas por parte del Sr. Moreno da cuenta el correo electrónico que se reproduce a continuación.

-----Mensaje original-----

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: jueves, 25 de septiembre de 2008 14:03

Para: Cob. Ana Maria Nieto; 'Cob. Simon Venegas'; 'Cob. Ismael Tapia'

CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'

Asunto: BASE MAYOSCG1-2008.xls

*por favor muy fuerte a los tramos 1 2 4 5 7 8 y castigos privilegiar pagos total rene ya nos excedimos cuidar que sean de acuerdo a política este mes debemos cumplir meta de provisiones si o si
Julian*

La preocupación del Sr. Moreno para cumplir las metas de morosidades se hace evidente con la elaboración del archivo Basesmayo, el cual tenía como único propósito monitorear dicho indicador. Así, en declaraciones que rolan a fojas 6195 el

Av. Libertador Bernardo
O Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Sr. Moreno indica que el archivo Basesmayo "*obviamente era para controlar la morosidad.*" Asimismo, cabe señalar que, según da cuenta la letra a) del considerando 5.5, el Sr. Moreno utilizaba el archivo Basesmayo para determinar los montos que debían ser renegociados unilateralmente, reenviando este archivo a las personas a las que instruía la realización de las mismas. De lo anterior da cuenta el correo electrónico que se reproduce a continuación.

De: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros) [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 23 de diciembre de 2009 9:43

Para: svenegas@lapolar.cl; jrojas@lapolar.cl; 'Ismael Tapia Vidal'

CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Marta Bahamondes'

Asunto: BASE MAYOSCG1-2009-nov.xls

Ismael no mas rene colores

Jorge empresas externas y locales mora mas 150 falta mucho

Simon que pasa con tramos 3 4 y 5 ?

me puedes enviar por favor análisis de productividades?

10.2.7.- El carácter artificial de la vigencia de la cartera de créditos de la compañía producto de la práctica de renegociaciones unilaterales se desprende del hecho que, al no existir contacto con el cliente, no existía un pago asociado a ella, cuestión que se alejaba de la política de crédito de la compañía, de acuerdo a lo informado por el propio Sr. Moreno al Directorio en sesión extraordinaria de fecha 7 de marzo de 2011, ya que ésta exigía al menos un pago equivalente al 7,5 % de la deuda. Este carácter artificioso de las renegociaciones unilaterales se nota además en el hecho que el área de cobranza de la compañía lejos de focalizarse en la recaudación de los créditos, lo cual era primordial para la viabilidad económica de la compañía, concentraba sus esfuerzos en la renegociación de créditos. Del hecho que la política de crédito de La Polar exigía un pago en efectivo asociado a las renegociaciones da cuenta además la siguiente cadena de correos electrónicos.

De: Mario Perez L. [mailto:mperez@lapolar.cl]

Enviado el: jueves, 31 de julio de 2008 16:19

Para: 'Ger. Pablo Fuenzalida (Gte. Inf. y Logistica)'

Asunto: RV: Renegociaciones

De: Rolando Harnich [mailto:rharnish@lapolar.cl]

Enviado el: 22/07/2008 16:30

Para: Inf. Francisco Parra

CC: Cob. Ana Maria Nieto; Cob. Andres Trivino; Cob. Claudio Sanchez; Cob. Francisco Caceres F.; Cob. Jorge Rojas (Coordinador Regional); Cob. Luis Zamorano .; Cob. Marcelo Maldonado; Cob. Simon Venegas

Asunto: RV: EXCEPCION CLIENTES CON TRES OPERACIONES VIGENTES

FRANCISCO.- Favor estas modificaciones son urgentes.

Atte.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

ROLANDO HARNISCH

De: Rolando Harnich [<mailto:rharnish@lapolar.cl>]
Enviado el: Viernes, 18 de Julio de 2008 17:45
Para: Inf. Francisco Parra
Asunto: EXCEPCION CLIENTES CON TRES OPERACIONES VIGENTES

FRANCISCO.- De acuerdo a lo conversado, te agradeceré modificar lo siguiente:

- 1.- Habilitar la clave de simulación para los clientes con 3 ò más operaciones vigentes.
- 2.- La autorización centralizada para este tipo de operaciones debe ser por medio de código telefónico.

Atte.

ROLANDO HARNISCH

De: Rolando Harnich [<mailto:rharnish@lapolar.cl>]
Enviado el: 02/07/2008 11:16
Para: Inf. Francisco Parra
CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)
Asunto: EXCEPCIONES

FRANCISCO.- De acuerdo a lo conversado te agradeceré habilitar en el sistema del producto renegociación lo siguiente:

- 1.- Incorporar como excepción a la política, a los clientes que teniendo una o dos operaciones de reneg. Vigente no cumplan con las dos cuotas canceladas.
- 2.- Generar aplicación o clave especial para las campañas telefónicas, la cual no valide la política y sea manejada por fecha de utilización y tramo de mora definido para la campaña.

Sin otro particular, atentamente.

ROLANDO HARNISCH

De: Rolando Harnich [<mailto:rharnish@lapolar.cl>]
Enviado el: 04/07/2008 12:11
Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)
CC: Cob. Mauricio Ortiz; Inf. Francisco Parra
Asunto: RV:

JULIAN.- Favor validar esta solicitud, esto tiene que ver con el tramo 8 ya que cada vencimiento va cumpliendo los 240 días dentro del mes de gestión y al quedar bloqueados no se pueden renegociar. También existen créditos que estando en un tramo 8 o menor, quedan bloqueados por tener algún cargo de megadent o cargo pro que supera los 240 días.

Av. Libertador Bernardo
O Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Atte.

ROLANDO HARNISCH

De: Rolando Harnich [<mailto:rharnish@lapolar.cl>]
Enviado el: Jueves, 03 de Julio de 2008 19:09
Para: Inf. Francisco Parra
CC: Cob. Francisco Caceres F.; Cob. Mauricio Ortiz
Asunto:

FRANCISCO.- De acuerdo a lo conversado, te agradeceré levantar las restricciones para renegociar la cartera con mora mayor a 240 días y la cartera asignada a empresas externas.

Sin otro particular, atentamente.

ROLANDO HARNISCH

De: Rolando Harnich [<mailto:rharnish@lapolar.cl>]
Enviado el: 26/06/2008 15:43
Para: Inf. Francisco Parra
CC: Inf. Mario Perez L. (Gerente Informatica); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); Cr. Mauricio Vielma; Cob. Ismael Tapia
Asunto: RV: Renegociaciones

FRANCISCO.- De acuerdo a lo conversado en última reunión, respecto a la propuesta del comportamiento de pago y pie para renegociar, hoy JULIAN validó y aprobó ésta, por lo cual queda definida de la siguiente forma:

- 1.- Se avalúa comportamiento de pago en los últimos 30 días.
- 2.- Si los pagos realizados en este periodo son igual ò mayor al valor cuota futura no se exige pie.
- 3.- Si los pagos realizados en este periodo son menor al valor cuota futura, debe pagar la diferencia para completar este valor.
- 4.- Si no registra pagos en los últimos 30 días, debe cancelar pie igual ò mayor al valor cuota futura.

Sin otro particular, atentamente.

ROLANDO HARNISCH

De: Rolando Harnich [<mailto:rharnish@lapolar.cl>]
Enviado el: Martes, 24 de Junio de 2008 10:04
Para: Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)
CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Inf. Francisco Parra; Inf. Mario Perez L. (Gerente Informatica); Cr. Mauricio Vielma; Cob. Ismael Tapia
Asunto: RV: Renegociaciones

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

JUAN CARLOS.- Efectivamente y tiene relación con el comportamiento de pago.

" Si registra abono igual o mayor al valor de la cuota futura en los últimos 30 días, no se exige pie "

Atte.

ROLANDO HARNISCH

De: Juan Carlos Leiva [<mailto:jleiva@lapolar.cl>]

Enviado el: Lunes, 23 de Junio de 2008 19:02

Para: 'Cr. Mauricio Vielma (Supervisor de Crédito)'; 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'; Inf. Mario Perez L. (Gerente Informatica); Inf. Francisco Parra

CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)

Asunto: RE: Renegociaciones

ADJUNTO LAS MODIFICACIONES CONVERSADAS PARA SU PROCESO EN SISTEMA.

ROLANDO, ¿ TIENES ALGUNA MODIFICACIÓN ?.

POR MI PARTE ES TODO

ATTE

JUAN CARLOS LEIVA

-----Mensaje original-----

De: Cr. Mauricio Vielma (Supervisor de Crédito) [<mailto:mvielma@lapolar.cl>]

Enviado el: Martes, 24 de Junio de 2008 0:31

Para: 'Juan Carlos Leiva'; Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)

Asunto: Renegociaciones

Señores,

Adjunto envío las definiciones para el modelo de las Renegociaciones.

Atte.

MVielma

Lo anterior da cuenta que la práctica de renegociaciones unilaterales mantenía artificialmente vigente los créditos otorgados mediante el falseamiento de la morosidad de la cartera, afectando además la condición de renegociación de los clientes. De manera añadida, la práctica de renegociaciones unilaterales afectaba los resultados de la compañía al generar ingresos financieros artificiales y al disminuir, también artificialmente, los gastos por provisión.

10.2.8.- Cabe señalar que los indicadores de morosidad y condición de renegociado de un cliente eran indicadores de responsabilidad exclusiva de la gerencia corporativa de productos financieros encabezada por el Sr. Moreno, puesto que eran el resultado de procesos desarrollados por las áreas de cobranza y crédito de la compañía, ambas adscritas a aquella. Por lo tanto, si bien los sistemas informáticos en los cuales se cargaba y se extraía esta información podían estar bajo la administración del área de informática de la compañía,

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

ésta prestaba sólo una función de servicio y soporte, siendo la gerencia de productos financieros la responsable de definir los parámetros que permitieran determinar con exactitud la real situación de la cartera.

La responsabilidad del Sr. Moreno en la elaboración de los indicadores de morosidad y renegociación de la cartera se manifiesta además en que era el propio gerente de productos financieros el encargado de exponer ante el directorio estos indicadores, lo anterior, según da cuenta el considerando 5.6.- de la presente Resolución.

Si bien el Sr. Moreno busca procurarse información de la verdadera condición de morosidad de los clientes sujetos a renegociación unilateral, dicha información no es transmitida al directorio, al cual siempre presentó información falsa de la morosidad a sabiendas de aquello, puesto que ella estaba afectada por la práctica de renegociaciones unilaterales. Lo mismo sucede con la condición de renegociación de los clientes sujetos a la práctica de renegociaciones unilaterales. Conociendo el Sr. Moreno de la falsedad de esta información, según da cuenta la letra a) del considerando 5.1., evita en todo momento transmitir esta información al directorio, siendo él el responsable de dicha información y siendo además el llamado a dar conocer dicha situación al directorio en las múltiples presentaciones que efectuó.

10.2.9.- Según lo declarado por el propio Sr. Moreno y coincidente con la documentación individualizada en la letra e) del considerando 5.6, sólo en octubre del año 2008 el gerente corporativo de productos financieros habría comunicado al gerente general de la compañía, Sr. Pablo Alcalde, y a la gerenta corporativa de administración, Sra. Farah, acerca de la realización de renegociaciones unilaterales. En virtud de los antecedentes tenidos a la vista, el Sr. Moreno revela a su jefatura inmediata la existencia de las renegociaciones unilaterales luego de haber transcurrido a lo menos 2 años desde la originación de esta práctica, habiendo efectuado dicha práctica de manera oculta para todo el resto de la administración durante todo ese lapso. Esa revelación de la práctica de renegociaciones unilaterales se produce además en vista que el volumen de dichas renegociaciones había impactado de manera ostensible la tasa de pago de la cartera, lo que hacía inevitable tener que transparentar la práctica de renegociaciones unilaterales que estaban siendo realizadas en la gerencia corporativa al mando del Sr. Moreno, tal como da cuenta el correo electrónico que se reproduce a continuación.

-----Mensaje original-----

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]

Enviado el: martes, 19 de agosto de 2008 11:39

Para: 'Cob. Ismael Tapia'; 'Cob. Simon Venegas'; Cob. Ana Maria Nieto

CC: 'Rolando Harnich'

Asunto: BASE MAYOSCG1-2008.xls

Bien estamos avanzando

*Favor poner foco en cartera normal (no renegociada) propia y securitizada esta muy alta
Recuperacon de castigo lo veo muy lento*

*Renegociaciones no deben exeder de los 26.000 millones por ningun motivo Privilegiar pagos
(tasa de pagos efectivos de la compañía han estado*

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

*bajando) y debemos recuperarlos
julian*

10.2.10.-El falseamiento efectuado por el Sr. Moreno de la morosidad y la condición de renegociación para los clientes renegociados unilateralmente, incidía de manera directa en la determinación de las provisiones, estando el Sr. Moreno plenamente consciente de ello. Respecto a su involucramiento con las provisiones, en declaraciones que rolan a fojas 6194 a la pregunta *“Para que indique si se discutió el efecto que tendría la ocurrencia de las renegociaciones unilaterales en las provisiones de la compañía...”* el Sr. Moreno señala *“Mi función era colocar créditos y cobrarlos, ya en ese tiempo se había contratado a un asesor para que trabajara en la Circular 17 por lo que no podía dudar de lo que se estaba haciendo”*. En relación a esto último, el Sr. Moreno en declaraciones que rolan a fojas 6195 señala también *“...En provisiones no tenía por qué dudar dada lo que se hacía en esa área y la asesoría contratado por la circular 17, por lo demás habían auditorías internas y externas que señalaban la composición de la cartera, por lo que no podría tener dudas que otra área a consecuencia de las gestiones de mi área no estuviere registrando adecuadamente”*

Si bien a la luz de las declaraciones antes extractadas, el Sr. Moreno afirma que no tenía razones para dudar que el cálculo de las provisiones se estuviera efectuando correctamente, tal aseveración resulta inverosímil considerando la función que cumplía el Sr. Moreno en la compañía y que conocía que al modificarse artificialmente la condición de morosidad y de renegociación de los clientes sujetos a renegociación unilateral se estaría finalmente afectando en el cálculo de las provisiones, como se desprende de diversas comunicaciones de éste con personal a su cargo.

En tal sentido, el cargo desempeñado por el Sr. Moreno al interior de la compañía le hacía mandatorio conocer la metodología de cálculo de las provisiones, puesto que los procesos desarrollados por la gerencia a cargo del Sr. Moreno incidían en la determinación de las mismas. Por otra parte, la dinámica de presentación de los indicadores de la cartera al directorio y el comité de directores daban cuenta de una labor conjunta entre la Sra. Farah y el Sr. Moreno, en la que se trataba además el cálculo de las provisiones, haciendo evidente que el gerente corporativo de productos financieros conocía la metodología de cálculo para la determinación de la provisión de la cartera. Así, en el acta de sesión ordinaria de directorio de fecha 5 de junio de 2007 se señala *“A continuación se incorporaron a la sesión la Gerente de Administración doña María Isabel Farah y el Gerente de Productos Financieros don Julián Moreno, quienes expusieron latamente al Directorio acerca del manejo del riesgo crediticio de los clientes de la empresa. En particular se refirieron al procedimiento para efectuar las provisiones por morosidad, y los mecanismos de seguimiento, scoring y castigo de las deudas morosas.”*

De tal forma, a esta Superintendencia no le cabe duda que desde el momento en que el Sr. Moreno adoptó la práctica de renegociaciones unilaterales estaba plenamente consciente que la determinación de las provisiones se vería afectada, toda vez que dicha práctica incidiría en los indicadores de morosidad y condición de renegociación de los clientes, a partir de los cuales se efectuaba el cálculo de las provisiones.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



El conocimiento por parte del Sr. Moreno del errado cálculo de las provisiones se hace más evidente desde el momento en que el detalle de la cartera de clientes de colores es incorporado al archivo Basemayo, el cual era administrado por el propio Sr. Moreno. En tal sentido, en el archivo Basemayo se identificaba por una parte la verdadera morosidad y volumen de la cartera de colores, información provista regularmente por el Sr. Ismael Tapia, según da cuenta la letra f) del considerando 5.6, y por otra contenía la información de morosidad y composición de la cartera, entre normal y renegociada, que generaba el área de informática de la compañía para la determinación de las provisiones, las que entraban en evidente y notoria contradicción. De tal forma, una simple observación entre estas informaciones bastaba para tomar razón que la información base para el cálculo de las provisiones presentaba graves deficiencias. .

10.2.11.-El Sr. Moreno además tuvo conocimiento que las renegociaciones unilaterales no podían entenderse como un hecho aislado y que por el contrario obedecían a una práctica que era aplicada a una parte importante de la cartera. De ello da cuenta entre otros los antecedentes presentados en los literales a), b), c), d), e), f) y h) del considerando 5.6, así como el correo electrónico que se extracta a continuación.

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: viernes, 12 de diciembre de 2008 18:38
Para: 'Cob. Ismael Tapia'
CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'; 'Juan Carlos Leiva'; 'Gclie. Fernanda Jolo (Sub.Gte. Inteligencia Clientes)'; 'Gint. Ivan Dinamarca'; 'Inf. Mario Perez L. (Gerente Informatica)'
Asunto: reneq mas 180 dias sin pago

Te adjunto la base de los rene mas 180 en el resumen comparamos la de sept con la actual al 30 nov estoy sorprendido pues no avanzamos nada por el contrario. los bloqueos que convimos para los de mas de 2millones no solo no funcionaron sino por el contrario aumentaron espero una explicacion y una solucion real

julian

	MONTOS SUPERIORES MAS \$2.000.000.-		MONTOS ENTRE \$ 1.000.000.- Y \$ 999.999		MONTOS ENTRE \$ 500.000.- Y \$ 999.999		MONTOS ENTRE \$ 250.000.- Y \$ 499.999		MONTOS ENTRE \$ 00.000.- Y \$ 249.999		MONTOS ENTRE \$ 1.- Y \$59.999		TOTAL nov	TOTAL oct		
AL DIA:00:11:2008	4.000	8.918.571.188	18.108	28.917.243.433	29.081	20.787.716.730	28.981	8.388.915.829	20.859	3.418.887.482	1.112	48.910.840	100.208	68.288.322.880	88.338	63.791.100.119
1 A 30	1.887	4.888.168.771	7.888	11.688.914.874	8.810	6.877.487.314	8.999	3.887.108.789	7.238	1.188.081.848	413	18.781.490	37.177	27.383.887.380	36.873	22.748.490.888
31 A 90	847	1.913.887.388	1.881	2.883.917.378	2.314	1.888.082.878	1.787	847.708.881	1.488	228.441.878	213	7.788.918	8.291	8.818.811.881	18.478	8.181.214.388
91 A 120	388	883.889.878	884	1.388.847.388	1.337	988.878.888	1.291	488.488.882	888	128.788.884	78	2.887.710	4.881	3.418.188.888	7.848	8.181.188.817
121 A 150	484	1.218.881.388	678	1.582.871.188	788	888.388.330	482	184.872.188	445	88.888.878	178	8.388.888	3.291	3.388.188.874	5.338	4.433.887.437
151 A 180	428	1.117.781.881	1.234	1.788.873.888	1.282	882.227.878	1.173	482.418.787	858	188.818.888	183	7.778.888	8.244	4.378.888.787	10.188	8.878.488.738
TOTAL	12.179	30.828.329.108	41.487	68.036.888.872	58.072	41.818.707.708	54.580	20.078.828.082	42.775	6.928.344.183	7.047	188.828.888	218.150	187.688.221.283	223.386	164.388.178.834
menos 180 de NOV	7.974	19.888.443.212	31.884	44.884.822.088	46.282	33.088.088.888	42.718	18.728.088.888	33.111	8.378.874.717	2.788	108.888.818	184.787	118.818.878.481	172.074	118.412.848.888
menos 180 de OCT	7.711	18.013.128.101	31.848	44.848.078.288	46.810	33.248.911.044	41.887	18.482.718.882	37.370	8.018.811.821	3.580	144.811.788	172.074	118.412.848.888		
total nov	12.179	30.828.329.108	41.487	68.036.888.872	58.072	41.818.707.708	54.580	20.078.828.082	42.775	6.928.344.183	7.047	188.828.888	218.150	187.688.221.283		
total oct	11.402	28.882.016.131	40.147	68.077.388.143	57.323	40.891.882.378	55.880	20.818.882.102	47.884	7.818.208.873	10.883	283.851.411	223.386	184.388.178.834		

Fuente: informacion adjunta al correo de fecha 12 de diciembre de 2008

10.2.12.- El Sr. Moreno no efectuó actuación alguna tendiente a remediar el falseamiento de la morosidad, la condición de la renegociación de la cartera crítica y el abultamiento artificial de los resultados producto de mayores ingresos financieros y menores gastos de provisión, aun cuando esto era responsabilidad directa de él. En tal sentido,

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

debe reiterarse, además, que la generación de la información de la morosidad y de la condición de renegociación para el cálculo de las provisiones era de exclusiva responsabilidad del Sr. Moreno, así es que a pesar que la gerencia general o la gerenta corporativa de administración pudieran haber conocido del falseamiento de esta información, recaía en el Sr. Moreno la responsabilidad de la determinación en forma precisa de dichas variables.

Por el contrario, las únicas actuaciones que se observan por parte del señor Moreno tienen por objeto el encubrimiento de esta situación, siendo la única excepción la comunicación que se da a la gerencia general y a la gerencia corporativa de administración en el año 2008, lo que no obstante no significó transparentar esta situación, sino por el contrario mantener dicho ocultamiento, aun cuando conocía el marcado empeoramiento de la subprovisión de la cartera al incrementarse la cartera crítica producto de las continuas renegociaciones unilaterales y el mayor abultamiento de los resultados.

Entre las gestiones en las que participa el Sr. Moreno para el encubrimiento de la verdadera información de la morosidad y de la condición de renegociados de los clientes sujetos a renegociación unilateral se cuentan las siguientes: (i) las múltiples exposiciones realizadas al directorio y comité de directores, de las que da cuenta el considerando 5.5, en las que se omite información relevante al directorio, así por ejemplo: (a) en la exposición de fecha 29 de septiembre de 2010, en la que presenta información de la cartera crítica, de colores o energizadas, asimila dicha cartera a clientes de categoría E, no revelando la verdadera morosidad ni tamaño de la cartera de colores ni el hecho que los clientes de esta cartera eran sujeto de renegociaciones unilaterales; y (b) en la sesión de 26 de enero de 2011 señala que para la renegociación de un cliente es necesario un pago en efectivo de un 7,5% de la deuda, sabiendo el Sr. Moreno que en la casi totalidad de las renegociaciones efectuadas no ocurría tal situación dado su carácter unilateral; (ii) la participación en las negociaciones sostenidas con el SERNAC, según da cuenta el considerando 5.6, así, a modo de ejemplo, suscribe con fecha 26 de abril de 2010 respuesta a requerimiento de este organismo, en la que indica que no se había recibido reclamo alguno producto de repactaciones y/ o renegociaciones sin consentimiento, a pesar que tenía pleno conocimiento de la existencia de múltiples reclamos a ese respecto, según da cuenta la letra a) del considerando 5.6; y (iii) el involucramiento en el proceso de auditoría externa del año 2010, en el que se elimina del universo de clientes renegociados aquellos sujetos a renegociaciones unilaterales, según da cuenta la letra m) del considerando 5.6.

A mayor abundamiento, el Sr. Moreno asimismo colabora con la Sra. Farah y el Sr. Ramírez a cumplir el encargo requerido por el directorio con fecha 29 de septiembre de 2010, a propósito de la presentación que dan cuenta las letras k) y l) del considerando 5.6. Al respecto en sesión de comité de fecha 22 de noviembre de 2010, se indica “...tomando la palabra el Sr. Nicolás Ramírez señaló que, de acuerdo a lo solicitado por el Directorio, pero entendiendo el periodo del año en el que se ha solicitado el desarrollo de estas tareas que ha coincidido con la apertura en Colombia, las ventas de Navidad y otras temas relevantes tales como la elaboración del presupuesto, se están haciendo esfuerzos para abordar el análisis de riesgo y proyecciones en profundidad, y para estos efectos se está apoyando en la colaboración que han podido prestarle Julián Moreno y María Isabel Farah.” En la presentación de este análisis efectuada al comité de directores, con fecha 26 de enero de 2011, participa el Sr. Moreno sin mencionar en ninguna oportunidad la práctica de renegociaciones unilaterales ni la existencia de una cartera de colores en que la identificación de la morosidad recaía

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Castilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



en el color asignado. Por el contrario, el Sr. Moreno entrega información al comité que no está de acuerdo a la realidad. Este comportamiento mostrado por el Sr. Moreno se reitera en la sesión de directorio de 7 de marzo de 2011, en la que incluso explica el modelo de capas para la determinación de las provisiones, y en la sesión de comité de directores de fecha 27 de abril de 2011.

10.3.-Respecto a las defensas de fondo relativas al artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores planteadas por el señor Moreno, se puede mencionar lo siguiente:

10.3.1.- Es de la opinión de esta Superintendencia, que la norma establecida en el artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores no mira únicamente a la proscripción de proporcionar información falsa a la Superintendencia en un sentido material, sino que su ámbito de aplicación se extiende a aquellos que, encontrándose en una posición de responsabilidad en una estructura organizativa compleja - como lo son las sociedades anónimas- elaboran información que, por su naturaleza, deberá necesariamente ser remitida, ya sea en forma total o parcial, a la autoridad fiscalizadora o al mercado en general. Para arribar a tal conclusión, esta Superintendencia tiene en consideración una interpretación sistemática de la legislación aplicable, habida consideración que el artículo 50 de la Ley de Sociedades Anónimas hace extensible los deberes fiduciarios a que se encuentran sujetos los directores de una sociedad anónimas a los gerentes y ejecutivos principales de ésta. En tal sentido, la posición que detentaba el señor Moreno, le hace plenamente aplicable lo dispuesto en dicho precepto legal, por cuanto para la elaboración de los estados financieros se requiere como insumos fundamentales: (a) el correcto valor de la cartera de créditos concedidos a clientes, el cual depende de la correcta determinación de las provisiones por los créditos incobrables, la que a su vez depende de la exacta determinación de la morosidad de la cartera y de la identificación de los clientes renegociados de la cartera morosa; y (b) el correcto valor de los ingresos financieros el cual está en función de la colocación de créditos. De tal forma, antecedentes referidos al nivel de morosidad, condición de renegociación y valor de la colocación de créditos, todos ellos determinadas a partir de procesos gestionados por la gerencia corporativa a cargo del Sr. Moreno, eran insumos básicos para la elaboración de los estados financieros por lo que irremediamente el gerente corporativo de productos financieros asumía una posición de garante de la veracidad de dicha información. La calidad de ejecutivo principal del Sr. Moreno se ve reafirmada por lo dispuesto en la reducción a escritura pública de sesión de directorio de Empresas La Polar de fecha 29 de julio de 2009 que rola a fojas 7141 de autos, en la cual se le designa , para determinados efectos, como representante de la compañía. Asimismo, y tal como se ha señalado con anterioridad, el señor Moreno realizó una labor coordinada con distintos estamentos corporativos tendente a disimular el verdadero impacto de la práctica de renegociaciones unilaterales en los estados financieros, con todas las consecuencias jurídicas que ello conlleva. Respecto al informe en derecho elaborado por el profesor Mañalich, debe señalarse que dicho informe discurre sobre la aplicación de responsabilidad penal derivada de la infracción al artículo 59 letra a) de la Ley N° 18.045, cuestión que escapa a la competencia de esta Superintendencia.

10.3.2.- Señala el formulado de cargos, citando a don Miguel Bajo Fernández, que *“...rige también en materia de Derecho administrativo sancionador el principio de tipicidad que exige una descripción clara, concreta y exhaustiva de la conducta y la determinación de la sanción a imponer y exclusión de la interpretación analógica”*.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

En razón de lo anterior, esta Superintendencia, no vislumbra cómo podría afectarse el principio de tipicidad en materia administrativa sancionatoria mediante la imputación de la infracción del artículo 59 letra a) de la Ley N° 18.045, toda vez que la conducta sancionada se encuentra plenamente descrita en un precepto de carácter legal y la sanción a dicho incumplimiento, en sede administrativa, se encuentra contenida en el artículo 27 del DL 3.538, precepto también de carácter legal. De igual manera, resulta cuestionable, desde un punto de vista lógico, impugnar vicios referentes al *principio de legalidad* a una norma de carácter, precisamente, legal. Dicho error se ve ratificado por la jurisprudencia citada, toda vez que la sentencia N° 480 del año 2006, del Tribunal Constitucional, discurre sobre la constitucionalidad de las facultades de la Superintendencia de Electricidad y Combustible para aplicar multas y respecto de la extensión del principio de legalidad en relación al Derecho Administrativo Sancionador. Respecto al segundo punto, el Tribunal Constitucional en su considerando Vigésimo Quinto, no realiza ningún reproche de constitucionalidad. Respecto al primer punto, el considerando Vigésimo Octavo de dicho pronunciamiento señala *Que, tal como fluye de los considerandos anteriores, el hecho que una ley faculte a una Superintendencia a sancionar a las empresas sujetas a su supervisión ante la infracción de la ley no constituye un acto constitucionalmente repudiable desde el punto de vista de la legalidad en su dimensión de reserva legal. Es obvio, por la propia definición del principio de reserva legal, que si el deber está establecido en una norma de rango legal, no cabe reproche de constitucionalidad alguno en su virtud.(...)*. En todo caso, y a mayor abundamiento, debe consignarse que los fundamentos de hecho del caso en cuestión no resultan en ningún caso asimilables a los que en estos autos se ventilan, cuestión que no hace más que resaltar lo improcedente que resultan las alegaciones relativas a la supuesta vulneración del principio de legalidad y tipicidad planteadas por el señor Moreno.

10.3.3.- Ahora bien, a juicio de esta Superintendencia, la elaboración de información, que a su vez era utilizada para la construcción de los estados financieros, a sabiendas de que dicha información no reflejaba la verdadera situación de la cartera denota “malicia” por cuanto de acuerdo al sentido natural y obvio de la expresión, conforme a la acepción primera del Diccionario de la Real Academia Española, se entiende por tal la *Intención solapada, de ordinario maligna o picante, con que se dice o se hace algo*. Asimismo, la malicia en el actuar del Sr. Moreno se aprecia en sus constantes intervenciones en el directorio y en el comité de directores, en su ejercicio como gerente corporativo de productos financieros, entregando información falsa al directorio, a sabiendas de su falsedad, tal como se señala el punto 5.6.- y en su participación en las negociaciones tenidas con el Sernac.

10.3.4.- Dadas las prescripciones legales reguladoras de la información que deben remitir las sociedades anónimas y constatado el cabal conocimiento de las operaciones de renegociaciones unilaterales y el consecuente falseamiento de la información financiera de La Polar por parte del señor Moreno y otros, resulta del todo inoficioso discutir respecto de la veracidad de la información remitida a esta Superintendencia, ya que es un hecho público y notorio que la información financiera remitida a esta Superintendencia y al mercado en general, a lo menos desde el año 2006, no incorporaba debidamente el efecto de la práctica de renegociaciones unilaterales en la situación financiera de la compañía contenida en sus estados financieros.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



10.3.5.- Respecto al estándar de convicción con que debe decidir la Administración, señala el formulado de cargos que, en materia administrativa, habría de ser el de *más allá de una duda razonable*. Lo anterior se sustentaría en que dado el plazo de 6 meses del procedimiento administrativo, éste impone restricciones al derecho a defensa. En tal sentido, debe señalarse que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N° 19.880, mismo cuerpo legal que establece el plazo de seis meses de duración del procedimiento administrativo, *Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento, podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho, apreciándose en conciencia*. Al respecto, cabe señalar que “Apreciación de la prueba en conciencia” significa que el juzgador, después de haber analizado todos los elementos probatorios hechos valer, pondera la fuerza de éstos según la convicción íntima que se forma, basándose en la razón y la equidad. De esta forma, aplicando un mínimo de coherencia interpretativa, debe concluirse que no resulta posible alegar por una parte la aplicación de las disposiciones establecidas en la Ley N° 19.880 y por otra, las disposiciones contenidas en el Código Procesal Penal, habida consideración que el primero cuenta con normas propias relativas a la apreciación de la prueba.

10.3.6.- En relación al principio de congruencia, sin entrar a discutir si procede o no su aplicación en sede administrativa, debe señalarse que dicho principio importa una correlación entre acusación y resolución, en término tales que los hechos imputados en el requerimiento y establecidos en la sentencia, no difieran sustancialmente. En tal sentido, en la presente Resolución se han tomado en consideración los mismos hechos que le fueron reprochados mediante el Oficio Reservado N°344 de fecha 13 de julio de 2011 en relación a la infracción dispuesta en el artículo 59 letra a) de la Ley N° 18.045, los cuales han sido corroborados por los elementos probatorios obtenidos en el transcurso del procedimiento administrativo y no han sido desvirtuados por la prueba rendida en el mismo.

10.4.-En razón de todo lo precedentemente señalado, esta Superintendencia se ha formado la convicción que don Julián Moreno de Pablo incurrió en la conducta prescrita en el artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores, por cuanto participó en la entrega de estados financieros con información falsa a partir del año 2006 hasta el cese de sus funciones como gerente corporativo de productos financieros de Empresas La Polar S.A. Lo anterior, en la forma descrita en el Considerando 10.3.1 de la presente Resolución, esto es, elaborando información a sabiendas de que es falsa y que está destinada a ser entregada al organismo fiscalizador y a los inversiones que participan del mercado de valores.

11.- Que, en relación a los argumentos contenidos en los puntos 3.2.50 a 3.2.70 de la presenta Resolución debe señalarse que:

11.1.-De conformidad a lo dispuesto en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores *Cualquier persona que en razón de su cargo, posición, actividad o relación con el respectivo emisor de valores o con las personas señaladas en el artículo siguiente, posea información privilegiada deberá guardar reserva y no podrá utilizarla en beneficio propio o ajeno, ni adquirir o enajenar, para sí o para terceros, directamente o a través de otras personas los valores sobre los cuales tuviera información privilegiada.*

Asimismo, se les impide valerse de la información privilegiada para obtener beneficios o evitar pérdidas, mediante cualquier tipo de operación con los valores a que ella se refiere o instrumentos cuya rentabilidad esté determinada



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

por dichos valores. Igualmente se abstendrán de comunicar dicha información a terceros o de recomendar la adquisición o enajenación de los valores citados, velando para que esto tampoco ocurra a través de subordinados o terceros de su confianza.(...)

En razón de lo anterior, para determinar si se configura la infracción de lo dispuesto en dicho precepto, resulta forzoso determinar previamente si el señor Moreno, dado su cargo en la compañía, tenía conocimiento de información privilegiada y si, durante dicho período, adquirió o enajenó valores sobre los cuales tuviera información privilegiada.

Al respecto, cabe señalar que, en el caso bajo análisis, el hecho que existiera una parte significativa de la cartera que presentaba problemas de morosidad y que era mantenida vigente a partir de procesos de renegociaciones unilaterales, permite concluir que se cumple con los requisitos establecidos en el artículo 164 de la Ley de Mercado de Valores para calificar tal información como privilegiada. Así, esta práctica de mantener al día artificialmente a los clientes a través de procesos de renegociaciones unilaterales, por sí implicaba una desmejorada situación de la cartera de créditos de La Polar, que no era transparentada al mercado debido, justamente, a dichos procesos de renegociación, circunstancia cuyo conocimiento podía incidir directamente en la cotización de los valores de la empresa.

Ahora bien, tal como ha quedado de manifiesto en los considerandos anteriores, para esta Superintendencia, el primer requisito planteado para la configuración de la infracción contenida en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores, esto es, la posesión de información privilegiada -referida al conocimiento de la real situación financiera de la Compañía derivada de la práctica de renegociaciones unilaterales-, se encuentra suficientemente probado. Por lo mismo, procede analizar si el señor Moreno realizó adquisiciones o enajenaciones de valores que pudieran ser reprochables por parte de esta Superintendencia.

11.2.- De las operaciones de compra de acciones La Polar por parte del señor Moreno:

11.2.1.- En octubre de 2006 la sociedad Inversiones Alpha S.A., adquiere un total de 5.988.000 acciones de Empresas La Polar, enmarcándose esta operación en un plan de compensación otorgado por el Fondo de Inversión Southern Cross a todos los gerentes corporativos y al gerente general de Empresas La Polar de aquella fecha. El objetivo de este plan era retener a estos ejecutivos, toda vez que dicho fondo de inversión se retiraba definitivamente de la compañía y quería dar continuidad a la administración.

11.2.2.- Este plan de compensación se instrumentalizó mediante la constitución de la sociedad Inversiones Alpha S.A., participando el señor Moreno en su capital social, a través de la sociedad Asesorías Rio Najerillas Ltda., conjuntamente con los restantes gerentes corporativos y el gerente general de aquella época. De acuerdo al plan de compensación, el Sr. Moreno adquirió de Southern Cross, representado por New World Store, un total de 1.187.400 acciones de Alpha y a su vez efectuó un préstamo a esta última por un monto de \$448.579.800. Lo anterior, de forma que el señor Moreno tuviera una

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

participación económica en Alpha que le permitiera ser propietaria indirectamente de 798.000 acciones de La Polar.

11.2.3.- La adquisición de las acciones de Alpha por parte del Sr. Moreno fue efectuada mediante la suscripción de un préstamo ascendente a UF 64.470, otorgado por Southern Cross, a través de New World Stores, a Rio Najerillas. Esto último consta en escritura pública denominada “Reconocimiento de Deuda, Prenda y Mandato”, en adelante el Contrato de Reconocimiento, de fecha 16 de octubre de 2006, en la que se reconoce una deuda de UF 64.470 originada por la suscripción de las acciones de Alpha por parte de Rio Najerillas, la que era garantizada exclusivamente mediante la prenda de la totalidad de las acciones de La Polar adquiridas indirectamente a través de la sociedad Inversiones Alpha por el Sr. Moreno. De acuerdo al punto 2.1 de la cláusula segunda del Contrato de Reconocimiento, el crédito otorgado debía ser cancelado el 16 de octubre de 2009 *“al contado y en dinero en efectivo”*. Por otra parte, de acuerdo al punto 2.2 de dicho contrato, el deudor podía efectuar prepagos de la deuda a contar de octubre de 2007 y octubre de 2008 por el 20% y el 30% de la deuda. Asimismo, el punto 2.4 del Contrato de Reconocimiento establece que el deudor *“tendrá el derecho irrevocable de pagar la Obligación y sus intereses única y exclusivamente y como obligación alternativa de acuerdo con lo dispuesto en los artículos mil cuatrocientos noventa y nueve y siguientes del Código Civil con el producto de la venta o dación en pago, a elección del Acreedor, de las acciones de que es titular la Sociedad en Empresas La Polar...”*, señalándose posteriormente en el mismo punto 2.4 que *“Este derecho sólo podrá ser ejercido al final del plazo establecido en el punto Dos.Uno anterior y por el monto total adeudado a dicha fecha.”*. En cuanto a esto último, en el punto 9.1.4 del Contrato de Reconocimiento se señala *“Lo indicado en los puntos Nueve.Uno.Dos y Nueve.Uno.Tres anteriores, lo son sin perjuicio del derecho del Deudor o la Sociedad de proceder con el prepagó autorizado con recursos propios y por ende no requerir la venta de las acciones respecto de las cuales se hubiera procedido su alzamiento.”*

11.2.4.- Con fecha 26 de enero de 2007, la sociedad New World Store Corporation, vende, cede y transfiere el total de su crédito en contra de Asesorías Rio Najerillas Ltda. conjuntamente con sus privilegios y prendas a Penta INF S.A. manteniéndose las condiciones respecto de los deudores primitivos de New World Store.

11.2.5.- Paralelamente en octubre de 2006, el Sr. Moreno adquiere 233.046 acciones La Polar a través de Rio Najerillas. Asimismo, la sociedad Inversiones Siglo XXI Dos S.A., Siglo XXI Dos en adelante, adquiere un total de 2.315.000, de los cuales le correspondía al señor Moreno un total de 457.212 acciones; en esta última el Sr. Moreno participaba en su capital social, a través de la sociedad Rio Najerillas, de manera conjunta con los señores Santiago Grage, gerente corporativo de finanzas, Pablo Fuenzalida, gerente corporativo de informática y logística, Nicolás Ramírez, en aquella época gerente corporativo comercial, y Daniel Meszaros, en aquella época gerente corporativo de negocios. Estas adquisiciones fueron financiadas parcialmente con un crédito ascendente a UF 36.131 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.

11.2.6.- Posteriormente, en abril del año 2007, y haciendo uso de su opción preferente, el Sr. Moreno adquiere, a través de Rio Najerillas, un total de 16.114 acciones de primera emisión. Asimismo, Alpha y Siglo XXI Dos hacen uso de sus opciones preferentes, suscribiendo respectivamente un total de 414.052 y 160.074 acciones

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

de primera emisión, correspondiéndole al Sr. Moreno 55.180 acciones a través de Alpha y 31.615 acciones a través de Siglo XXI Dos. Nuevamente, estas adquisiciones son financiadas parcialmente mediante un crédito de UF 13.483 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.

11.2.7.- En mayo de 2009, Inversiones Siglo XXI Dos S.A. transfiere a Najerillas un total de 488.827 acciones La Polar, las que correspondían a las acciones de propiedad del Sr. Moreno.

11.2.8.- Finalmente, en noviembre del año 2009, y nuevamente haciendo uso de su opción preferente, el Sr. Moreno adquiere, a través de Rio Najerillas, 95.948 acciones de primera emisión. Alpha también hace uso de su opción preferente, suscribiendo un total de 43.044 acciones de primera emisión, correspondiéndole al Sr. Moreno un total de 7.174 acciones de primera emisión.

11.3.- De las operaciones de venta de acciones La Polar por parte del señor Moreno:

11.3.1.- Con fecha 1 de octubre de 2009, Alpha vendió 5.988.000 acciones de Empresas La Polar por un monto total de \$14.227.189.000. Con el producto de la venta se pagaron comisiones a corredores y el crédito a Penta INF y el remanente se repartió entre los accionistas. De la venta, a Rio Najerillas le correspondió la suma de \$1.896.008.100.

11.3.2.- De acuerdo a los descargos del Sr. Moreno, la motivación para la venta detallada en los párrafos precedentes fue el vencimiento del plazo establecido para el pago del correspondiente crédito, sin que influyera en dicha decisión ninguna otra consideración.

Conforme a lo anterior, esta Superintendencia concluye que la venta de acciones de Empresas La Polar S.A. que indirectamente poseía don Julián Moreno a través de Inversiones Alpha S.A., individualizada en el párrafo anterior, responde al cumplimiento de la obligación de pago de un crédito adquirido por éste mediante la celebración del contrato de financiamiento de fecha 16 de octubre de 2006, no observándose relación de causalidad entre la venta de dichas acciones y la información que a la fecha tenía el formulado de cargos respecto de la real situación financiera de la compañía. Por tanto, atendido que el artículo 165 de la Ley N° 18.045, vigente a la época de las operaciones bajo análisis, no establecía la prohibición de vender acciones respecto de las cuales se tenía información privilegiada, cuando dicha venta se efectuaba sin hacer uso de ella, no corresponde realizar reproche sobre estas operaciones.

11.3.3.- Respecto a las ventas efectuadas en fechas 20 y 21 de abril de 2010, el Sr. Moreno señala en sus descargos que ellas se efectuaron con la finalidad de pagar acreencias mantenidas con BCI. Al respecto, dicho argumento no resulta sostenible dado que: (i) las compras iniciales no se vinculan a obligaciones adquiridas con el financista de la operación en un sentido tal que le fuera forzoso enajenar dichas acciones; y (ii) el plazo original para el pago de la parte principal de la deuda era octubre del año 2009, por lo que no cabe más que concluir que el Sr. Moreno había acordado un aplazamiento -del cual el Sr.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Moreno no da cuenta en sus descargos-, y que, por lo tanto, no existía un plazo fatal para el pago de la deuda.

Si bien las ventas efectuadas los días 20 y 21 de abril de 2010, le significaron mantener al Sr. Moreno un poco más del 52% de las acciones La Polar que mantenía a través de Río Najerillas, las enajenaciones realizadas permitieron el pago de la totalidad de los pasivos contraídos para la adquisición de acciones La Polar, limitando de manera importante los perjuicios económicos que el Sr. Moreno podía enfrentar en el caso que la real situación financiera de La Polar fuese conocida.

11.3.4.- Respecto de las ventas realizadas con fechas 30 de junio, 1 de julio, 6 de julio y 7 de julio todas ellas de 2010, señala que fueron realizadas con el fin de liquidar la sociedad Inversiones Alpha S.A. la cual tenía el objeto exclusivo de ser el vehículo para materializar el plan de compensación entregado por Southern Cross y una vez pagadas las acreencias esta sociedad no tenía razón de existir. En cuanto a la responsabilidad exclusiva de la señora Farah en relación a la decisión de venta de dichas acciones, debe señalarse que ese argumento no se condice con los antecedentes con que cuenta esta Superintendencia en el sentido que cada uno de los accionistas de dicha sociedad se consideraba dueño exclusivo de sus acciones siendo, por tanto, las decisiones de compra y venta responsabilidad de cada uno de los accionistas individualmente considerados. Esto último se corrobora a partir de los correos electrónicos de fechas 24 de noviembre de 2009 y 26 de febrero de 2010 remitidos por la Sra. María Isabel Farah a los gerentes corporativos (accionistas de Alpha), entre ellos el Sr. Moreno, en el primero de los cuales se informa, a propósito de la suscripción de una opción preferente de acciones, que *"...Posteriormente, durante la primera o segunda semana de diciembre, Alpha venderá todas las acciones de La Polar, distribuirá los fondos entre los socios y se evaluará el cierre de la sociedad o bien, quedará con un capital muy reducido por un tiempo antes del cierre, dependiendo de los saldos tributarios que resulten."*; en tanto el segundo correo, a propósito del deber de informar a la Superintendencia la posición de valores comenta *"Para este efecto, la declaración debe indicar la participación que a cada socio le corresponde a prorrata a de participación en Alpha, independiente que alguno de ellos, por acuerdo verbal de los socios haya vendido las acciones que le correspondían"*. A mayor abundamiento el Sr. Ramírez, conforme a declaración que rola a fojas 254 del expediente administrativo, señala *"Lo que entiendo es que en Alpha sí nosotros teníamos que operar en conjunto. Entiendo que la venta final se produce en julio de 2010 (...) pero la salida fue consensuada entre los accionistas"*. De igual manera, dada la entidad del interés patrimonial comprometido en la participación de la sociedad Alpha S.A. por parte del Sr. Moreno, apreciado en conciencia, no resulta creíble la no concurrencia en la decisión de venta de su participación en acciones de Empresas La Polar.

11.3.5.- En relación a las ventas efectuadas con fechas 8 y 9 de julio de 2010, el Sr. Moreno en sus descargos señala que tuvieron por motivación seguir la recomendación dada por sus asesores financieros. Al respecto, cabe reiterar que la decisión final de venta de dichas acciones recaía en el señor Moreno, pudiendo considerarse dicha recomendación como una razón más para enajenar dichas acciones. Cabe señalar que el Sr. Moreno, mediante las ventas efectuadas los días 8 y 9 de julio de 2010, liquida el 55% de las posiciones que aún mantenía en La Polar, manteniendo luego de estas operaciones

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

193.939 acciones La Polar, lo que representaba un poco más de 12% del 1.591.168 acciones La Polar que llegó a mantener el Sr. Moreno en mayo de 2009, a través de Río Najerillas y Alpha.

11.3.6.- Respecto de las ventas realizadas con fecha 30 de agosto de 2010, el Sr. Moreno señala que en virtud del mandato de administración de cartera, Larraín Vial efectuó dichas operaciones de ventas que tuvieron como objetivo el balancear su cartera de inversiones. Al respecto, debe señalarse que conforme a la declaración de don Andrés Silva Tesmer, la cual rola a fojas 4114 del expediente administrativo, la administración de cartera no era aplicable a las acciones de La Polar, toda vez que las operaciones originadas en dichos títulos debían ser consultadas al Sr. Moreno. En la fecha en que se efectúa la operación de venta, el Sr. Moreno, conjuntamente con la Sra. Farah y el Sr. Ramírez, se encontraba elaborando una presentación que tenía por objeto dar a conocer al directorio de la existencia de la cartera de colores o cartera E y su plan de recupero. De esta forma, la incertidumbre ante la respuesta del directorio ante la existencia de la cartera E sería la verdadera motivación para la disposición de las acciones La Polar en agosto de 2010. Cabe mencionar además que las ventas efectuadas significaron deshacerse del 64% de la posición de acciones La Polar que mantenía a dicha fecha, conservando un poco menos del 5% de las acciones de La Polar que poseía el Sr. Moreno a mayo de 2009.

11.3.7.- En cuanto a las operaciones de fechas 12 de enero de 2009 y 13 de abril del mismo año, se ha podido corroborar que éstas corresponden a operaciones simultáneas que no tenían por objeto transferir la propiedad de acciones La Polar sino de obtener financiamiento.

11.4.-Respecto a que don Julián Moreno respetó los períodos de abstención a los que se encontraba obligado conforme a la normativa de la empresa derivada de las normas de carácter general 269 y 270 de 2009 de la Superintendencia de Valores y Seguros, debe señalarse que dichos períodos de abstención no importan derogación de la regulación legal a la cual igualmente se encontraba afecto el señor Moreno. El cumplimiento de los deberes de abstención a que se encontraba sujeto el señor Moreno no implica autorización o licencia para realizar operaciones ilícitas a la luz de lo dispuesto en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores. En otras palabras, no por haber cumplido el señor Moreno los períodos de abstención dispuestos en el reglamento interno de la compañía se desprende necesariamente que haya dado cumplimiento al artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores. En tal sentido, nuevamente se observa confusión en los argumentos dados por el señor Moreno en cuanto a los fines que busca tutelar dicho periodo de abstención. Los instructivos dictados en virtud del artículo 16 de la Ley N° 18.045 tienen por finalidad establecer, a nivel de autoregulación, parámetros claros y específicos en relación a la adquisición y enajenación por parte de directores, gerentes administradores y ejecutivos principales de valores respecto de los cuales se tiene información sensible, con miras a que éstos se realicen en forma transparente. Dichos instructivos no tienen como objetivo avalar transacciones de valores respecto de los cuales ha habido ocultamiento de información sensible durante un período prolongado de tiempo. Por lo mismo, igualmente el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores establece la prohibición de adquirir o enajenar instrumentos respecto de los cuales se cuente con información privilegiada, la cual es definida previamente por el artículo 164 del mismo cuerpo legal, no pudiendo, en caso alguno, entenderse dichos preceptos derogados por el establecimiento de instructivos particulares por parte de las empresas. En tal sentido, en opinión de esta Superintendencia, las disposiciones

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2467 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

contenidas en el Título XXI de la Ley N° 18.045 son de orden público y por tanto, de cumplimiento forzoso, siendo jurídicamente improcedente cualquier recurso interpretativo en un sentido diverso. Cabe recordar que la prohibición de adquirir o enajenar establecida en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores no contiene limitación temporal alguna, dependiendo la vigencia de ésta únicamente de la revelación al mercado de la información que tiene el carácter de privilegiada. De igual manera, debe quedar meridianamente claro que al señor Moreno no se le sanciona por mantener su patrimonio asociado a la empresa de la cual era empleado, sino que por la infracción de normas legales básicas para el correcto funcionamiento del mercado de valores.

11.5.-En relación a las motivaciones por parte del señor Moreno para enajenar su participación en acciones de Empresas La Polar en las ocasiones individualizadas en los puntos 11.3.3, 11.3.4, 11.3.5 y 11.3.6, no cabe sino concluir que éstas habrían respondido al continuo empeoramiento de la situación financiera de La Polar debido al pobre desempeño de la cartera de colores, la cual era desconocida para el mercado en general. En tal sentido, la continua y sistemática práctica de renegociaciones unilaterales importaba dificultades crecientes para el ocultamiento de la real situación financiera de la compañía, producto del creciente tamaño presentado por la cartera de colores y la importancia de los ingresos financieros. A esto hay que agregar el hecho que las gestiones para el cobro de la cartera de clientes de colores en el año 2010 habían ocasionado un incremento significativo en los reclamos ante el SERNAC, lo que se materializó en presentaciones colectivas por parte de la oficina de Atacama y la oficina central de dicho servicio en marzo y junio del año 2010, lo que auguraba un mayor escrutinio público lo que hacía peligrar el ocultamiento de la real situación financiera de la Empresa.

11.6.- En razón de todo lo precedentemente señalado, habida consideración de que el señor Moreno tenía conocimiento a lo menos desde el año 2006 de la real situación financiera de la compañía, y que dicha información no había sido divulgada al mercado y por su naturaleza era capaz de influir en la cotización de los valores de La Polar, dichos elementos configuran *información privilegiada*, circunstancia que hace procedente la prohibición contenida en el 165 de la Ley de Mercado de Valores, en el sentido que, la información privilegiada con que contaba el señor Moreno fue utilizada para beneficio propio, siendo ella determinante en la decisión de enajenación de las acciones de que dan cuenta los puntos 11.3.3, 11.3.4, 11.3.5 y 11.3.6.- de la presente Resolución. A dicha conclusión se arriba del análisis incluido en los puntos antes individualizados, los que se han basado en múltiples indicios que hacen presumir lo anterior, tales como: la entidad de la información manejada por el señor Moreno y el conocimiento de la real situación financiera de La Polar, habida consideración del importante compromiso patrimonial que tenía el señor Moreno en acciones La Polar, en un sentido tal que, de llegar a hacerse pública la información respecto de la verdadera situación de la compañía, ello le hubiera podido significar un enorme detrimento patrimonial.

De todo lo precedentemente expuesto, esta Superintendencia se ha formado la convicción que don Julián Moreno de Pablo vulneró lo dispuesto en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores en relación a la venta de acciones La Polar de que dan cuenta los Considerandos 11.3.3, 11.3.4, 11.3.5 y 11.3.6.- al haber utilizado en beneficio propio información privilegiada con la cual contaba en razón del cargo que detentaba en Empresas La Polar.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

12.- Que, para la determinación de las conductas sancionables se ha tenido en consideración lo dispuesto por el artículo 33 del D.L. N° 3.538. Por su parte, para la determinación del monto de la multa aplicable se ha tenido en cuenta lo establecido en el inciso primero del artículo 29 del citado cuerpo legal, en relación a las operaciones detalladas en los considerandos 11.3.3 al 11.3.6 de la presente Resolución.

RESUELVO:

1.- Aplíquese a don Julián Moreno de Pablo, sanción de multa a beneficio fiscal ascendente a U.F. 20.000 (veinte mil unidades de fomento), por infracción a lo dispuesto en los artículos 59 letra a) y 165 de la Ley de Mercado de Valores.

2.- El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980.

3.- El comprobante de pago deberá ser presentado a esta Superintendencia para su visación y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago.

4.- Se hace presente que contra la multa impuesta por la presente Resolución procede el recurso de reclamación establecido en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, el que, de ser ejercido, debe ser interpuesto ante el Juzgado Civil correspondiente dentro del plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución, previa consignación del 25% del monto total de la multa en la Tesorería General de la República. O, previo a aquél, el recurso de reposición administrativa del artículo 45 del D.L. N° 3.538, el cual debe interponerse ante la Superintendencia en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de esta Resolución.

Anótese, comuníquese y archívese.


FERNANDO COLOMA CORNEJO
SUPERINTENDENTE



Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl