



SVS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA AL
SEÑOR NORBERTO MORITA.**

SANTIAGO, 9 DE MARZO DE 2012.

RES. EXENTA N° 078

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3°, 4°, 27 y 33 del D.L. N° 3.538, Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros; 39 y 41 de la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas.

CONSIDERANDO:

1.- Que, esta Superintendencia, en uso de sus facultades de fiscalización y en el contexto de la información entregada por Empresas La Polar S.A. -en adelante la Sociedad, la Compañía o La Polar-, mediante hecho esencial de 9 de junio de 2011, dio inicio a un procedimiento de investigación destinado a determinar eventuales infracciones a la normativa aplicable a las sociedades anónimas por parte de los directores de La Polar, Sres. Norberto Morita, Raúl Sotomayor Valenzuela, Baltazar Sánchez Guzmán, Fernando Franke García, Andrés Ibáñez Tardel, Jacques Louis de Montalembert, Heriberto Urzúa Sánchez, René Cortázar Sáenz, Manuel Francisco Gana Eguiguren, y la Sra. María Gracia Cariola Cubillos.

El señalado hecho esencial informaba que a través de las sesiones de directorio de fechas 6 y 8 de junio de 2011, el directorio tomó conocimiento de una serie de prácticas en la gestión de la cartera de créditos de La Polar -que se habrían efectuado de forma no autorizada y en disconformidad con los criterios y parámetros establecidos por la Compañía-, las cuales podrían tener un efecto en el nivel de provisiones adicionales de la Compañía no dimensionado a esa fecha, pero que de acuerdo a estimaciones de la Sociedad podrían estar en el rango de 150 a 200 mil millones de pesos.

2.- Que, mediante el Oficio Reservado N° 336 de 13 de julio de 2011, este Servicio formuló cargos en contra del Sr. Norberto Morita, en su calidad de director de La Polar, imputándole las siguientes infracciones:

2.1. Falta de diligencia al no observar una conducta orientada a mejorar los controles internos de la Sociedad. Ello se manifiesta en: a) el no establecimiento de mecanismos de control destinados a prevenir los eventuales problemas derivados de la presencia de evidentes conflictos de interés que enfrentaban los ejecutivos principales de La Polar en su calidad de beneficiarios de planes de incentivos asociados a los

Comité de
Oficio Reservado
N° 336 de 13 de julio de 2011
Firma: [Firma]
Firma: [Firma]
Firma: [Firma]
Firma: [Firma]
Firma: [Firma]



SERVICIO
FISCAL

resultados de la Compañía; b) aun estando en conocimiento de que no había un gerente de contraloría interna y que no existían las condiciones que aseguraran una adecuada independencia de dicha área con la administración ejecutiva, según lo establecen las estándares mínimos de gobierno corporativo, no requirió a la administración la contratación de dicho gerente, como tampoco un fortalecimiento de la independencia de dicha área o, en su defecto, no requirió que se le reportase directamente los resultados de las revisiones efectuadas por la gerencia de contraloría interna.

2.2. Incumplimiento del artículo 39 de la Ley de Sociedades Anónimas, toda vez que, resultando absolutamente insuficiente la frecuencia y profundidad con que el directorio recibía información sobre una de las áreas más relevantes del negocio de La Polar, esto es, el área financiera, no consta en actas que los directores, entre ellos, el Sr. Morita, debiendo haber requerido mayor información que les hubiese permitido tomar un adecuado conocimiento acerca de la situación financiera de la Compañía, especialmente en lo que decía relación con las provisiones de la cartera, hubiera ejercido conforme a derecho las facultades que la señalada disposición legal establece.

2.3. Incumplimiento del estándar de conducta establecido en el artículo 41 de la Ley N° 18.046, atendido el tiempo que ocupó en el cargo de director de la Compañía -contabilizado desde la inscripción de la Compañía en este Servicio en agosto de 2003 a junio de 2009- y su participación en las respectivas sesiones de directorio.

3. Que, por presentación de 11 de agosto de 2011, el Sr. Morita dio respuesta al oficio de cargos y formuló sus descargos, señalando básicamente lo siguiente:

3.1. El Oficio de Cargos incurre en indeterminación de las imputaciones que se formulan al Sr. Morita, toda vez que no contiene una descripción suficiente de las acciones u omisiones cometidas, la fecha y oportunidad, sus circunstancias, y como dichas acciones u omisiones importan un incumplimiento del deber de que se trata, situación que constituye una perturbación al derecho de defensa en un debido proceso del Sr. Morita, ya que éste no está en condiciones de conocer con exactitud los hechos que se le imputan, más aún cuando éste hace más de dos años abandonó toda función en el directorio de La Polar, por lo que resulta complejo reconstruir hechos y situaciones pasadas, respecto de reproches que se formulan sobre la base de hechos actuales en que no ha tenido participación alguna. Dicha falta de motivación del Oficio de Cargos importa, además, una infracción el principio de transparencia consagrado en el artículo 16 de la Ley N° 19.980, cuya fuente se radica en el artículo 9° de la Constitución Política de la República, que no limita la publicidad sólo al acto administrativo sino también a sus fundamentos. Dicha circunstancia importa también una infracción al principio de derecho administrativo sancionador “a ser informado de la acusación”, lo que se traduce en cuanto a los aspectos fácticos, en que la acusación debe indicar el hecho que constituya la infracción que se imputa.

3.2. La Superintendencia ha fundado un reproche amplio de un supuesto incumplimiento de deberes, basado en actos u omisiones que no sólo no se especifican en el Oficio de Cargos, sino que, además, tampoco dicen relación con ningún deber de conducta precisa y concreta establecido por el artículo 39 y 41 de la Ley de

Elaborado por: []
Código: []
Págs: []
Número de []
[] 86 [] 1000
[] 562 [] 1000
[] 10 [] 10 [] 21
[]

Sociedades Anónimas, estableciendo dichas normas estándares de diligencia y actuación propias del contexto de la administración de dichas sociedades. Siendo así, y asumido que las facultades sancionatorias de la Superintendencia se enmarcan dentro del contexto del derecho administrativo sancionador, en el cual se aplican los principios de tipicidad y culpabilidad, al fundarse el Servicio en dichas normas éste extiende sus facultades más allá de lo previsto por la Ley. Agrega que cualquier reproche que pudiese formularse en virtud de una supuesta falta de diligencia o cuidado en el ejercicio de las funciones de director, o de una supuesta negligencia en informarse, es materia propia de una acción judicial y no de un reproche administrativo. Concuerda con ello el hecho de que las dos normas mencionadas no hacen referencia a una eventual responsabilidad administrativa, como si lo hacen otras disposiciones de la Ley de Sociedades como es el caso de los artículos 7, 37, 42, 46, 59 y 83, entre otras.

3.3. En cuanto al cargo referido a la carencia de una estructura de control interno en La Polar, señala que durante el período en que ejerció el Sr. Morita su cargo en el directorio, dicho órgano se preocupó de establecer una estructura de control consistente con la realidad de la empresa, designando a cargo de los órganos correspondientes a personas que reunían requisitos profesionales y de experiencia suficientes. Agrega que, no es efectivo que la unidad de contraloría interna se hubiera incorporado en el año 2007 y a propósito de la Circular N° 17 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras –SBIF-, sino que ésta existía desde antes de dicho año. Señala que no existe norma alguna que prevea u ordene que las unidades de control interno de una empresa deban, necesariamente, depender directamente del directorio de una sociedad anónima y que, ya sea que dependan de dicho órgano, de la gerencia general o de otra gerencia, ello corresponde a un juicio de negocios que el directorio de una sociedad anónima efectúa dentro del ámbito general de sus atribuciones, debiendo para ello considerar la realidad particular de la empresa, y no a un modelo específico obligatorio. Que dicha estructura y los procedimientos por los cuales se regía habían sido revisados por Pricewaterhouse Coopers, empresa de auditoría externa de indiscutible experiencia, sin que hubiera formulado observaciones al efecto, tanto con ocasión de la auditoría de los estados financieros como respecto de la emisión de los informes de evaluación de los sistemas de control interno que impone la Superintendencia en la Circular N° 980; que la entidad auditora realizó en ejercicios sucesivos una descripción y verificación de cumplimiento de las políticas y procedimientos de control de gestión de riesgos de liquidez, financiero, de crédito, operacional o tecnológico, como de la suficiencia de dichas políticas en conformidad las normas de la Circular N° 17 de la SBIF sin manifestar reparo alguno, observaciones que tampoco formuló la señalada SBIF, y que tras ser evaluadas por empresas clasificadoras de riesgo no arrojaron ningún tipo de anormalidad, considerándola adecuada e incluso “potente”.

3.4. Que, sólo en el año 2011, y con posterioridad a que fuesen conocidos los hechos que motivan los cargos, existió un pronunciamiento específico de la Superintendencia que fija un estándar en la materia, a través de la dictación de la Norma de Carácter General N° 309, aplicable únicamente a las compañías de seguro, y que, ni siquiera en ese caso, lo establece como obligatorio. Así, no parece razonable ni legalmente válido exigir un estándar análogo y con efecto retroactivo de aquello que la norma respectiva ni siquiera impone como obligatorio, violentando con ello el principio de irretroactividad de los actos administrativos. De esta forma, no se puede sostener que un hombre medio, en el desarrollo de sus propios negocios, necesariamente, habría determinado que la estructura de control interno aplicable a una empresa sólo pueda ser una que considere que la



SECRETARÍA DE VIALIDAD

función de control interno reporte al directorio, cuando ello no es adoptado por un número muy relevante de empresas de primer nivel del país, y cuando la propia Superintendencia no lo ha considerado como obligatorio, ni siquiera en las normas que ha dictado al efecto, aún después de conocidos los hechos que afectan a La Polar.

3.5. En cuanto a la observación relativa a que el Sr. Morita habría observado falta de diligencia como director de La Polar al no haber desplegado una actividad más adecuada para supervigilar la evolución de la cartera crediticia de la Compañía, señala que ello no es efectivo por lo siguiente: i) el directorio efectivamente ejercía un seguimiento periódico de la evolución de la cartera y las provisiones que se aplicaban a ella; ii) periódicamente el directorio celebraba sesiones en que se hacía exposición detallada de los principales aspectos de la cartera por parte de los gerentes involucrados en su administración y control; iii) toda la información precedente se comparaba con la evolución de la industria y era consistente con las políticas comerciales que la empresa había adoptado; iv) existían elementos objetivos derivados de la política comercial que hacían razonable el aumento de los índices de la cartera hacia 2008, fundamentados, principalmente, en la política de apertura de la tarjeta de crédito de la empresa, para el consumo de bienes y servicios fuera del ámbito de la Polar, así como para efectuar avances en efectivo, así como con el aumento de los plazos de pago; v) toda la información antes mencionada era consistente con el análisis que al efecto hacían los auditores externos, tanto a propósito de su dictamen anual de los estados financieros, el informe de los sistemas de control interno ordenado por la Circular 980, así como respecto del informe de cumplimiento ordenado por la Circular N° 17 de la SBIF; vi) el nivel de provisiones de la cartera había sido, en general, calificado como adecuado no sólo por la administración, sino que también por auditores externos de prestigio y con experiencia que auditaban a empresas con activos financieros relevantes y por los clasificadores de riesgo que analizaron la cartera; vii) el Sr. Morita no tuvo acceso a informe o antecedente alguno que le permitiera suponer que al interior de la empresa se desarrollaban prácticas por completo alejadas de las políticas aprobadas por la Compañía, y que no eran reportadas por las unidades que las llevaban a cabo, por las unidades de control ni por los auditores externos.

3.6. La información contenida en el documento denominado “Informe de Auditoría de Cumplimiento Circular 17 SBIF de diciembre de 2008”, que daba cuenta de la realización indiscriminada de renegociaciones, no fue reportada al directorio, como tampoco al comité de directores y presumiblemente tampoco a los auditores externos. Ello no puede servir de base para formular en contra de los directores un reproche de incumplimiento de deberes, puesto que ello implicaría entender que los deberes asociados a un ordinario hombre de negocios, sólo estarían cumplidos en la medida que se actúe sobre la base de la presunción de mala fe y engaño.

3.7. En cuanto al cargo referido a la falta de diligencia del Sr. Morita para establecer mecanismos de control destinados a prevenir los eventuales problemas derivados de la presencia de los evidentes conflictos de interés que enfrentaban los ejecutivos de La Polar en su calidad de beneficiarios de planes de incentivos asociados a los resultados de la Compañía, señala que contrariamente a lo sostenido en el Oficio de Cargos, a través de incentivos de este tipo lo que sucede entre el trabajador y la empresa es que sus incentivos se alinean en el mismo sentido buscando la mayor y mejor productividad. Agrega que los riesgos que podrían justificar una hipótesis de conflicto de intereses serían que: i)

SECRETARÍA DE VIALIDAD
Oficina General
Piso 9
Santiago, Chile
Fono: 56 2 473 4000
Fax: 56 2 473 4101
Correo: info@svs.cl
www.svs.cl



SECRETARÍA
VOTANTE

los sistemas que al efecto se implementen generaran incentivos de corto plazo, pero esa cuestión en la especie no se planteaba, ya que los incentivos en este caso están estructurados de tal manera que el beneficiario no podría desprenderse de inmediato de las acciones. Por el contrario, si éste deseaba desprenderse de las acciones, tenía que hacerlo luego de un año y en forma parcial; ii) que fuera previsible que los beneficiarios podrían recurrir a actos irregulares para influir en la cotización bursátil de las acciones de una sociedad anónima abierta, cuestión que a esa época resultaba impensable, y perfectamente cubierta por los sistemas de control interno de la empresa. Agrega que no se divisa –ni el Oficio de cargos lo indica- que control adicional podría razonablemente haberse establecido con relación a los incentivos variables, más aún considerando que el hecho que los ejecutivos de La Polar tenían acciones de la misma, era un hecho público, debidamente informado y, además, valorado por el mercado como un atributo positivo.

3.8. La diligencia que el legislador imponía al Sr. Morita en su calidad de director de La Polar, no le exigía ponerse en el supuesto que los ejecutivos principales de la Compañía incurrieran en ilicitudes, más aún teniendo presente que, todo nuestro ordenamiento jurídico se funda sobre el principio de la buena fe, lo que se refleja, entre muchas otras manifestaciones, en que, en materia civil, no se puede presumir el dolo y en materia penal, rige la presunción de inocencia. Por lo demás, la prevención de fraudes es una labor que nuestro ordenamiento jurídico le ha impuesto expresamente a los auditores externos y no al directorio conforme lo señala el artículo 55 N° 4 del Decreto N° 587 (Reglamento de Sociedades Anónimas). Por otra parte, las actuaciones del imputado de cargo se encuentran protegidas por el principio de la apariencia, en virtud del cual quien actúa guiándose por situaciones que contempla a su alrededor, debe ser protegido si posteriormente se pretende que esas situaciones no existen o tienen características distintas de las ostensibles.

3.9. El artículo 39 inciso 2° de la Ley de Sociedades Anónimas no consagra un deber para los directores de informarse, por lo que tampoco pueden desprenderse de dicha norma que los directores estén obligados a buscar o investigar antecedentes o información que la administración no revele, ni impone un deber de dudar o sospechar de la información que al efecto es entregada.

3.10. El artículo 41 de la Ley de Sociedades Anónimas establece que los miembros del directorio deben emplear la diligencia y cuidado que un hombre ordinariamente emplea en sus propios negocios, por lo que se trata de un estándar general y abstracto, constitutivo de una obligación de medios y no de resultados, cuya aplicación debe evaluarse en concreto, esto es, considerando todas las circunstancias concomitantes a la época en que las conductas en análisis tuvieron lugar y, especialmente, la información y antecedentes que entonces estaban disponibles. Bajo este concepto, un hombre de negocios medio adopta decisiones empresariales sobre la base y convicción que, salvo indicios concretos y específicos en contrario, toda administración profesional entrega y hace presente al directorio toda la información de relevancia para la gestión de los negocios sociales, y no asumiendo su actuar clandestino, ni menos ilícito o fraudulento. Así, existe una justa causa de error si: i) las decisiones adoptadas por los directores, de buena fe, se han fundamentado en los antecedentes que la administración, profesional y experimentada, le proporciona; ii) si, dicha administración ha proporcionado respuesta a las consultas que se le formulan, que resulten consistentes con las políticas adoptadas por la empresa y la situación del mercado; iii) si dicha información, además,

Alfonso de Bertrago
O'Higgins 140
Piso 9
Santiago, Chile
Tel: +56 21 47 0000
Fax: +56 21 47 31 00
e-mail: info@svs.cl
www.svs.cl



4.- Que, sin perjuicio de los antecedentes probatorios que constan en la investigación administrativa de la Superintendencia y los demás interesados en el procedimiento, el Sr. Morita, a través de sus apoderados, solicitó la apertura de un término probatorio, el cual se decretó por un plazo de 45 días, en el que se produjeron las siguientes pruebas:

4.2. Prueba documental. i) Informe en Derecho denominado “La Responsabilidad de los Directores de las Sociedades Anónimas en la Administración de las mismas”, emitido por el abogado Víctor Vial del Río. ii) Informe Técnico emitido por el ingeniero comercial Matko Koljatic Maroevic, relativo al desempeño de don Raúl Sotomayor como director de La Polar. iii) Informe Técnico denominado “Estándar de Diligencia y Cuidado Exigible para los Directores de una Empresa del Sector Retail. Caso de Raúl Sotomayor V. y Norberto Morita S. en Empresas La Polar” emitido por el ingeniero comercial Jorge Quiroz Castro. iv) Informe de Valorización emitido por Larraín Vial respecto de Supermercados del Sur y Empresas La Polar S.A. del mes de junio de 2009.

4.4. 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.

5.1 ESTRUCTURA INTERNA.

6



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

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

7

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.

Reestructuración Operativa

Tratamiento de la Cartera y Gestión del Negocio Financiero (cont.)

- **Identificación de dos universos de clientes renegociados unilateralmente, recálculo de sus deuda reales y elaboración de planes de compensación que fueron ofrecidos a 1 millón de clientes aproximadamente**

CLIENTES CON REPACTACIONES UNILATERALES									Chil MM
Apertura Tarjeta La Polar			Primera repactación Unilateral						
Año	Nº clientes	% Clientes	% acum	Fecha 1er RU	%	% acum	Deuda	% Deuda	% acum
2011	97	0,0%	0,0%	19.968	1,9%	100,0%	24	0,0%	100,0%
2010	8.340	0,8%	0,8%	31.521	2,9%	98,1%	2.970	0,3%	100,0%
2009	17.224	1,6%	2,4%	167.970	15,6%	95,2%	9.095	1,0%	99,7%
2008	96.667	9,0%	11,4%	253.201	23,6%	79,6%	65.993	7,0%	98,7%
2007	139.279	13,0%	24,3%	225.602	21,0%	56,0%	129.747	13,7%	91,8%
2006	130.652	12,2%	36,5%	176.842	16,5%	35,0%	140.392	14,8%	78,1%
2005	145.863	13,6%	50,1%	73.948	6,9%	18,6%	154.811	16,3%	63,3%
2004	162.163	15,1%	65,1%	70.334	6,5%	11,7%	157.290	16,6%	46,9%
2003	106.308	9,9%	75,0%	53.515	5,0%	5,1%	88.658	9,4%	30,3%
2002	118.813	11,1%	86,1%	1.774	0,2%	0,2%	88.575	9,3%	21,0%
2001	47.785	4,4%	90,5%	7	0,0%	0,0%	35.957	3,8%	11,7%
2000	36.242	3,4%	93,9%	8	0,0%	0,0%	27.509	2,9%	7,9%
1999	17.626	1,6%	95,5%	-	0,0%	0,0%	13.201	1,4%	5,0%
<=1998	47.631	4,5%	100,0%	-	0,0%	0,0%	33.819	3,6%	3,6%
Total	1.874.690			1.874.690			948.041		

Fuente. Hecho esencial de La Polar de fecha 27 de octubre de 2011.

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. Al respecto, el Sr. Jorge Rojas, dependiente de la gerencia de cobranza, en su declaración que rola a fojas 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 estos efectos se cuentan: el aumento de gastos por comisiones dado que los operarios cumplían sistemáticamente las metas impuestas a razón de la realización 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.

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 tenía 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.

f) Los procesos de renegociaciones unilaterales automáticos se instrumentalizaron mediante el envío de correos electrónicos al área de informática por parte del Sr. Ismael Tapia, adscrito a la gerencia corporativa de productos financieros. Estos correos eran remitidos regularmente al Sr. 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”, El Sr. 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”.*

g) 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 de las necesidades para el cumplimiento de las metas de morosidades, establecía los montos que debían ser sujeto de renegociación. El Sr. 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*



SVS
SOLUCIONES
VALORADAS

dentro de los mensajes le decía Ismael liderar en los tramos 30, 60 días, era un código interno...”.

h) Asimismo, se observa que el Sr. Julián Moreno mantenía actualizada de manera regular a la Sra. Farah acerca de los procesos de renegociaciones unilaterales que efectuaba y de las modificaciones a la aplicación computacional. Para ello en diversas oportunidades copiaba a la Sra. Farah en las instrucciones que impartía al respecto.

5.3 CARTERA DE COLORES.

a) 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.

b) 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 comité identificó un aumento significativo de los clientes con condición de renegociados y repactados, observando además que los clientes tendían a mantenerse en dicha condición, lo que motivaba el problema de recaudación de la cartera de La Polar. Lo descrito consta en los documentos 109 y 110, incluidos en la documentación presentada por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporada al expediente a fojas 5977.

c) 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 en el año 2009, la mayoría de los cuales no presentaban pagos por períodos significativos de tiempo. 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. A esta cartera también se le conoció como cartera crítica. El Sr. Rolando Harnisch, subgerente de cobranzas, 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.”* El Sr. Ismael Tapia en declaraciones que rolan a fojas 4428 y 4429, señala *“La cartera crítica, según*

A. Liberales Benítez
Obligados por
pago
Sanción
Folio 36 de 36
Ley 1007-03
Código 2007-01
www



SECRETARÍA DE ECONOMÍA
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

las definiciones que Julián hizo a informática eran identifica 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 plater, 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.”

d) 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 monto de la cartera de colores o crítica aumentaba, aun cuando el número de clientes disminuía.

e) Debido a la magnitud alcanzada por la cartera de clientes con renegociaciones unilaterales, ésta fue objeto de un tratamiento diferenciado de la cartera normal, la cual era 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. El Sr. 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.” El Sr. Juan Ignacio Maturana, subgerente de gestión, en declaraciones que rolan a fojas 5911, señala “Creo que verde bautizamos después a la cartera normal. Los colores eran amarillo, rojo y morado.”

f) La cartera de colores fue objeto de un continuo seguimiento a lo largo del tiempo; asimismo, se implementaron distintas campañas destinadas a cobrar a la cartera de clientes de colores. Es así como en el año 2009, tanto el call center de cobranzas, bajo la dependencia del Sr. Harnisch, como el Contact Center de telemarketing, a cargo del Sr. 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.

5.4 GERENCIA DE GESTIÓN - INFORMES DE GESTIÓN.

a) El efecto que produjeron 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.

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.

Alcaldía Municipal
Oficina de
Planeación
San Juan
Teléfono: 562-
Fax: 562-
Correo Electrónico: planeacion@sanjuan.gov.co



g) Según declaraciones prestadas por la Sra. Marta Bahamondes y el Sr. Juan Ignacio Maturana, los informes de gestión fueron diseñados por la Sra. Farah, y eran utilizados por ella principalmente para sus labores de planificación y de control. Asimismo la Sra. Farah requirió en diversas ocasiones la modificación de estos informes.

La información contenida en los informes preparados por la gerencia de gestión mostraba que a contar del año 2006 se notaba un sostenido



Sistema de
Votación Electrónica

crecimiento de las colocaciones por renegociaciones. Es así como para el año 2008, las colocaciones por renegociaciones originaban más del 60% del total de colocaciones, observándose similar patrón para los ingresos financieros originados en las colocaciones por renegociaciones.

5.6 OPINIÓN DE CLASIFICADORAS DE RIESGO DE EMPRESAS LA POLAR.

a) En su reseña de julio de 2008, Fitch Chile Clasificadora de Riesgo Limitada indica lo siguiente: *“...los principales desafíos que enfrenta La Polar son el control del nivel de riesgo crediticio de su cartera, el que podría presentar mayor vulnerabilidades ante eventuales períodos de inestabilidad económica al estar enfocada hacia un segmento socioeconómico medio-bajo: la fuerte competencia existente en el sector retail; y la sensibilidad de los resultados de la compañía a los ciclos económicos.”*.

b) En su reseña de abril de 2009, Fitch apunta que *“El Outlook Negativo refleja el ajustado escenario macroeconómico actual, donde se espera que un nivel de gasto en consumo más restringido y mayores tasas de desempleo profundicen la tendencia negativa que han mostrado las ventas comparables del sector de tiendas por departamento en Chile, así como acoten la rentabilidad del negocio crediticio, el que se vería afectado por mayores tasa de incobrabilidad”*.

c) Asimismo en su reseña de abril de 2009, Fitch señala: *“...Con todo el fuerte aumento de las colocaciones, según se mencionó anteriormente, correspondió a una estrategia por parte de la compañía de impulsar la venta de su línea tecnológica, lo que incrementó en un 74% la cartera de La Polar y generó un nivel de riesgo de cartera, medido como (Stock de Provisione/Colocaciones Brutas) de 13,3% a diciembre de 2008”*. En el año 2010 Fitch no se pronuncia acerca de las causas de crecimiento de la cartera.

d) Por otra parte, Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada en su reseña de marzo de 2009, comenta lo siguiente: *“El fuerte crecimiento evidenciado por la cartera de colocaciones conlleva a un mayor riesgo potencial, particularmente en el actual contexto económico caracterizado por un incremento en el nivel de morosidad de los créditos evidenciado tanto en la empresa como en la industria y un escenario económico adverso. La clasificación considera que la empresa mantendrá conservadoras políticas financieras de inversiones y una adecuada calidad y recuperabilidad de la cartera de colocaciones”*.

5.7 CONTRALORÍA INTERNA.

a) No sólo la información contenida en los reportes preparados por la gerencia de gestión permitía evidenciar la existencia de un volumen elevado de renegociaciones, sino que además al interior de La Polar se prepararon diversos informes reportando dicha práctica. Una de las áreas que preparó documentación referida al volumen anormal de renegociaciones fue la gerencia de controlaría. Esta área es incorporada propiamente como tal a la estructura de la organización tan solo el año 2007, siendo su labor

Al Centro de
Operación
de la
Sociedad
como un
organismo
de control
interno
de la
Compañía



SVS
Sistema de
Valoración

realizada previamente por una sola persona adscrita a la gerencia corporativa de administración. En declaraciones que rolan a fojas 5440, la Sra. Fabiola Maldonado, gerente de contraloría, apunta *“A mediados de 2007, renuncia la gerente de contraloría, y yo solicite el cambio para esa gerencia, básicamente porque pensé que había cumplido un ciclo en las áreas de operaciones. Yo soy contado auditor de profesión, venía el cambio de IFRS y era una oportunidad para acercarme a materias propias de mi profesión, y hasta ese momento la función de contraloría era bastante liviana si la comparamos con quienes trabajamos en el retail”*. El Sr. Mario Oliva, subgerente de contraloría, con respecto a la creación de dicha área señala en declaración que rola a fojas 4662, *“Se creó en el 2007 a raíz de lo que exigía la Circular 17 de la SBIF y en ese proceso llegué a la compañía a conformar el equipo de auditoría interna.”*

b) A lo largo de su funcionamiento, la gerencia de contraloría interna nunca efectuó presentaciones al directorio ni al comité de directores de Empresas La Polar, ni nunca fue requerida para ello. A este respecto, a la pregunta *“Para que señale cuál era su relación con la gerencia de contraloría interna y si ella reportaba directamente a usted. Para que señale cómo evolucionó dicha área en términos de integrantes y responsabilidades. Para que señale si es efectivo que dicha área no contó con un gerente desde 2008 a marzo de 2011”* la Sra. Farah en declaraciones que rolan a fojas 262 señala *“En mayo de 2007 después de someternos a la regulación de la Superintendencia de Bancos, acordamos a partir del levantamiento que hizo PW de los puntos pendientes, generar una unidad de contraloría, para poder avanzar rápido tomo una persona y la dejó en la unidad de contraloría,(...) Mi idea era que una vez que la unidad de contraloría estuviera fortalecida la traspasaríamos a la gerencia general. El directorio y el gerente general estaban alejados de este tema. Fabiola Maldonado, renunció en mayo de 2008 vino la crisis y por eso no avanzamos, y estuvimos sin contralor hasta marzo 2011 que la recontratamos nuevamente.”* Por su parte, a la pregunta *¿Los resultados de la auditoría a quién se reportaban?*, el Sr. Oliva en declaraciones que rolan a fojas 4662 señala *“A mi jefatura directa que era la gerente corporativa de administración.”*

c) Asimismo, dicha área no contó con un gerente de contraloría interna desde el año 2008 hasta marzo del año 2011. En declaraciones que rolan a fojas 5446, a la pregunta *“Sabe quién ejerció las funciones de contralor interno en el período en que no estuvo 2008-2011”*, la Sra. Fabiola Maldonado señala *“El cargo estuvo vacante todo el período. Todas las materias formalizadas, estructuradas las veía cada subgerente con María Isabel.”*

d) En el documento “Informe de Auditoría de Cumplimiento Circular 17 SBIF de diciembre de 2008”, se reportaba, entre otros, que la política de la Compañía no consideraba un número máximo de renegociaciones y que los clientes renegociados entre enero y septiembre de 2008 alcanzaban a 599.802 clientes, de los cuales 340.000 correspondían a clientes con 2 o más renegociaciones. Este reporte se encuentra incorporado al expediente administrativo en formato digital según dan cuenta las actas de entrega que rolan a fojas 1163 y siguientes.

5.8 RECLAMOS DE CLIENTES.

En el año 2009, y a causa de las masivas y múltiples renegociaciones unilaterales, el número de clientes de La Polar que efectuó

SVS
Sistema de
Valoración
Paseo
Santitas 1700
Edif. Sotomayor 1500
Tas. 156 1500
Código 1700
SVS



SERVICIO
VALOR

reclamos en forma directa o a través del SERNAC creció significativamente. De este incremento de reclamos da cuenta el documento N° 96, de marzo de 2009, incluido en los antecedentes presentados por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporado al expediente a fojas 5977.

5.9 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 la Sra. 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, dado que los clientes de colores eran considerados 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 para la cartera de clientes de colores, puesto que cuando la renegociación era efectuada para clientes con mora menor a 90 días, éste no quedaba marcado como renegociado.

c) 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 como la condición de renegociado de los clientes de colores, 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 financieros 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 dieta que dependía de la utilidad de la Compañía.

f) A consecuencia de la práctica de renegociaciones unilaterales, y a partir de estimaciones efectuadas por la administración, el

Activos	1.000.000
Provisiones	(100.000)
Activos netos	900.000
Capital	900.000
Reserva	100.000
Utilidad	100.000
Costo	(100.000)
Activos	1.000.000



SECTOR FINANCIERO
VALUACIÓN

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 presentados luego de haberse conocido las malas prácticas comunicadas en el hecho esencial de 9 de junio.

5.10 DIRECTORIO.

a) El directorio y el comité de directores de La Polar eran informados acerca del desempeño de la cartera crediticia de La Polar a través de presentaciones periódicas que eran efectuadas mayoritariamente de manera conjunta por los Sres. Farah y Moreno, no obstante que, en algunas ocasiones, dichas presentaciones podían ser realizadas indistintamente por uno de ellos y, puntualmente, fueron realizadas por los Sres. Alcalde y Ramírez en su ejercicio como gerente general de la Compañía.

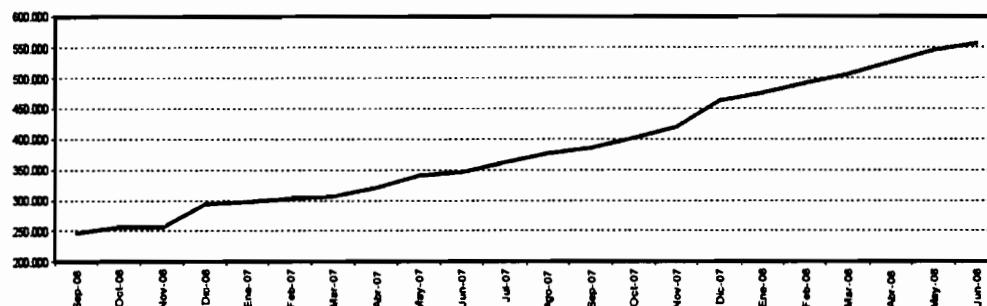
b) Hasta mayo de 2010, presentaciones denominadas “Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo”, en las que se incluía información de la cartera, eran efectuadas sin una frecuencia definida. Así, por ejemplo, en el año 2006 en ninguna sesión del directorio ni del comité se revisó esta información; en tanto, en los años 2007, 2008, 2009 y 2010, dicha presentación fue efectuada en 1, 2, 4 y 1 oportunidades respectivamente. Cabe destacar que, para el año 2009, 2 de las 4 presentaciones fueron hechas al comité de directores y no al directorio en su totalidad. Las presentaciones efectuadas al directorio en sesiones de fechas 4 de agosto de 2008, 27 de octubre de 2008, 20 de enero de 2009 y 28 de abril de 2009, rolan a fojas 7125.

c) En estas presentaciones se incluía información de: nuevas colocaciones de créditos diferenciadas por retail, comercio asociado y avance en efectivo, plazos promedios de originación de las colocaciones, evolución del valor de la cartera, composición de la cartera entre renegociada y no renegociada, deuda promedio, morosidad, tasa de pago, tasa de riesgo, morosidad y, en múltiples ocasiones provisiones de la cartera.

d) Así, en la sesión de directorio de 4 de agosto de 2008, la administración expuso en la presentación denominada “Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo”, que la cartera de créditos de La Polar habría mostrado un crecimiento constante y significativo a contar del año de 2006, informándose que entre diciembre de 2006 y junio de 2008, ésta había aumentado en un 90%. Las razones que se consignaron para dicho crecimiento fueron las siguientes: (i) aumento de plazo en retail; (ii) incorporación de nuevos comercios asociados; (iii) desarrollo de productos financieros; y (iv) aumento de la base de clientes y de su transacción promedio.

Atestado por el
Comité de
Riesgo
Nombre: _____
Fecha: 26/07/2010
Firma: _____
Código: 1107-1
SVS

Evolución Saldo Cartera (MM\$)

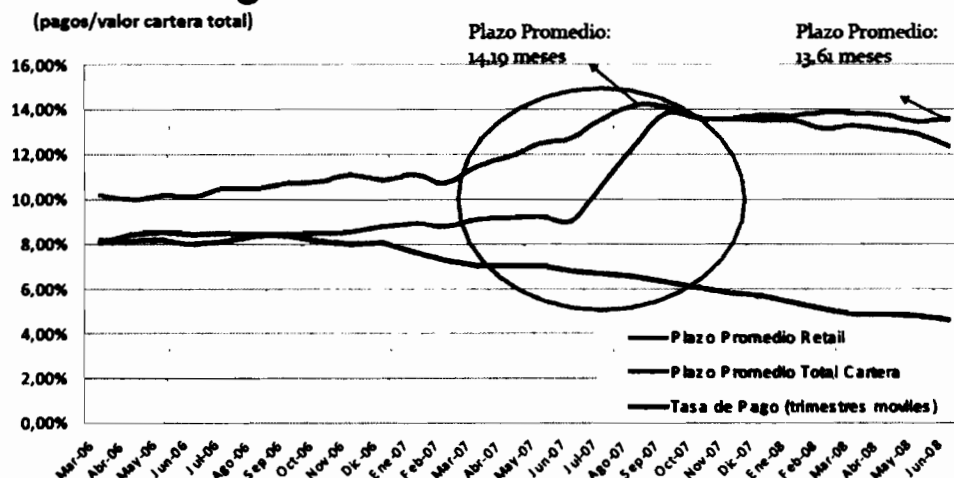


Entre Dic06 y Jun08 el saldo de cartera ha aumentado en un 90%, crecimiento impulsado por las estrategias comerciales implementadas por la compañía, tales como:

- Aumento de plazo en retail para dar oportunidad a los clientes de adquirir productos de mayor valor, "Big Ticket".
- Incorporación de nuevos CCAA que satisfacen necesidades específicas del segmento objetivo, lo que impulsa un aumento en el "wallet share".
- Desarrollo de productos financieros para dar respuesta a necesidades de refinanciamiento, lo cual ha impactado positivamente la fidelización del cliente y en una disminución de la probabilidad de pérdida por castigo.
- Aumento de la base de clientes y de su transacción promedio.

En la sesión de 4 de agosto de 2008 se presenta al directorio, entre otra información, una baja sostenida de la tasa de pago, un crecimiento moderado a junio de 2008 de las nuevas colocaciones, y un decrecimiento en los plazos de colocación de los créditos.

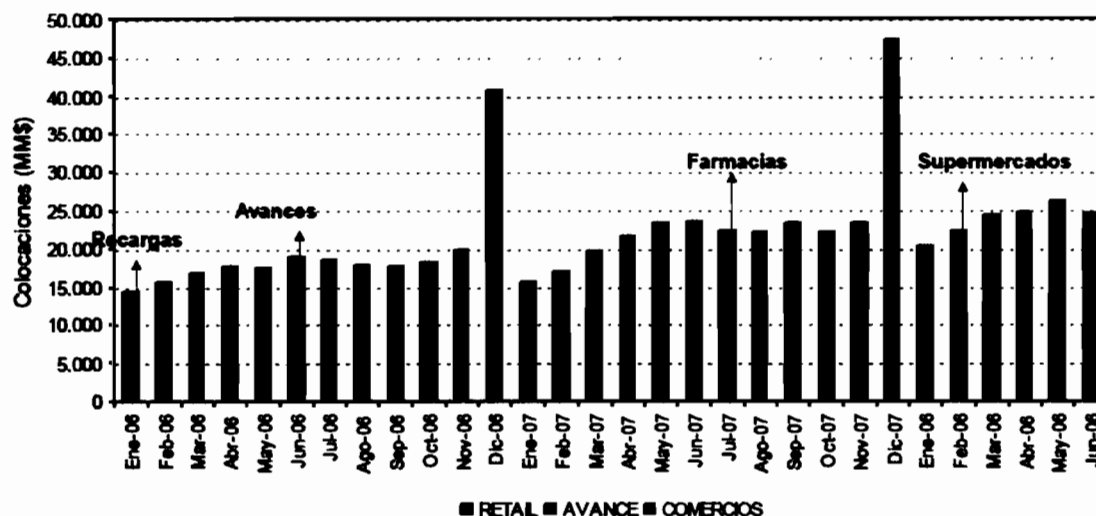
Tasa de Pago Mensual - Plazo Promedio



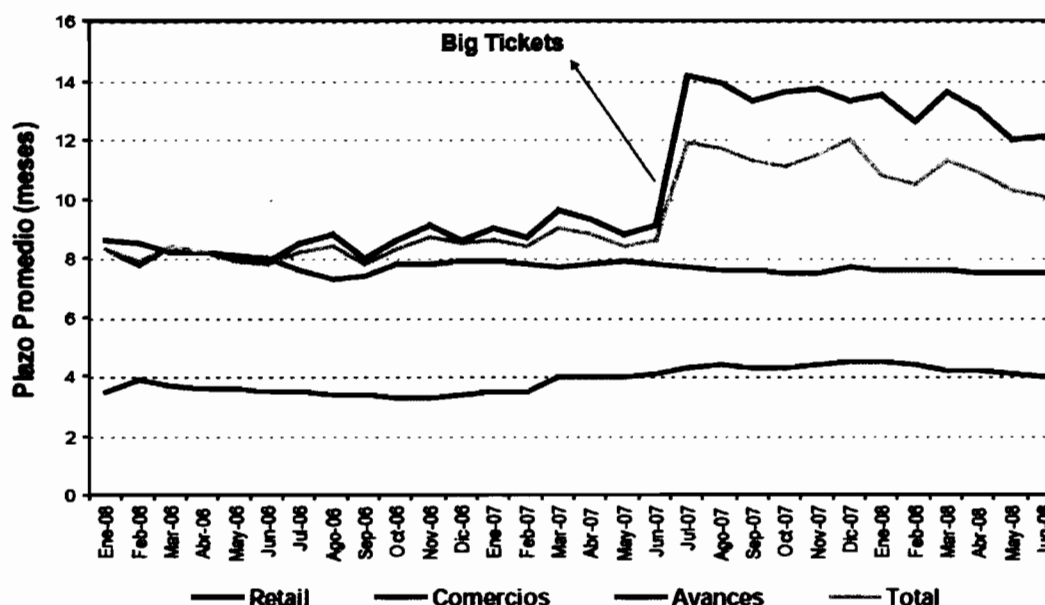
La máxima variación del plazo promedio se observa entre Abril y Octubre-2007, lo cual tiene directa relación con la estrategia comercial.

Lo anterior no se refleja inmediatamente en la Tasa de Pago, ya que el impacto del mayor plazo de las colocaciones es paulatino.

Composición de las colocaciones.

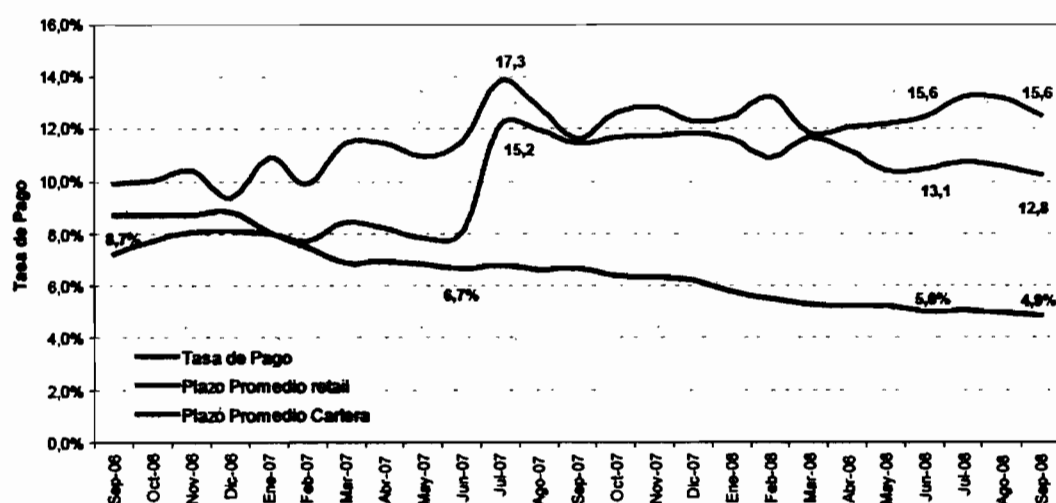


Plazo promedio

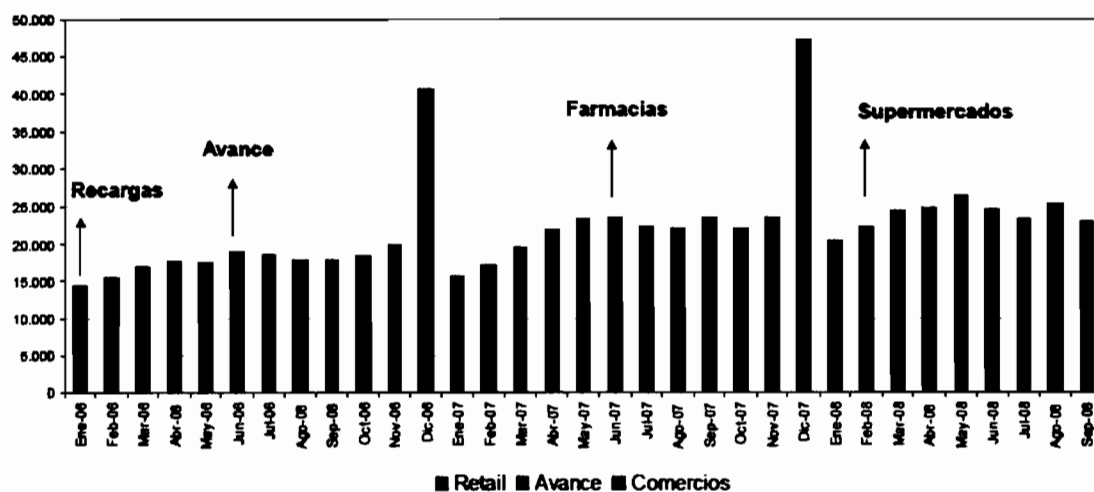


e) En la sesión de 27 de octubre de 2008, entre otra información, se exhibe nuevamente al directorio el comportamiento de la tasa de pago, que mantiene su tendencia a la baja, las nuevas colocaciones, las que morigeran su crecimiento, y los plazos de originación, los cuales mantienen su tendencia a la baja.

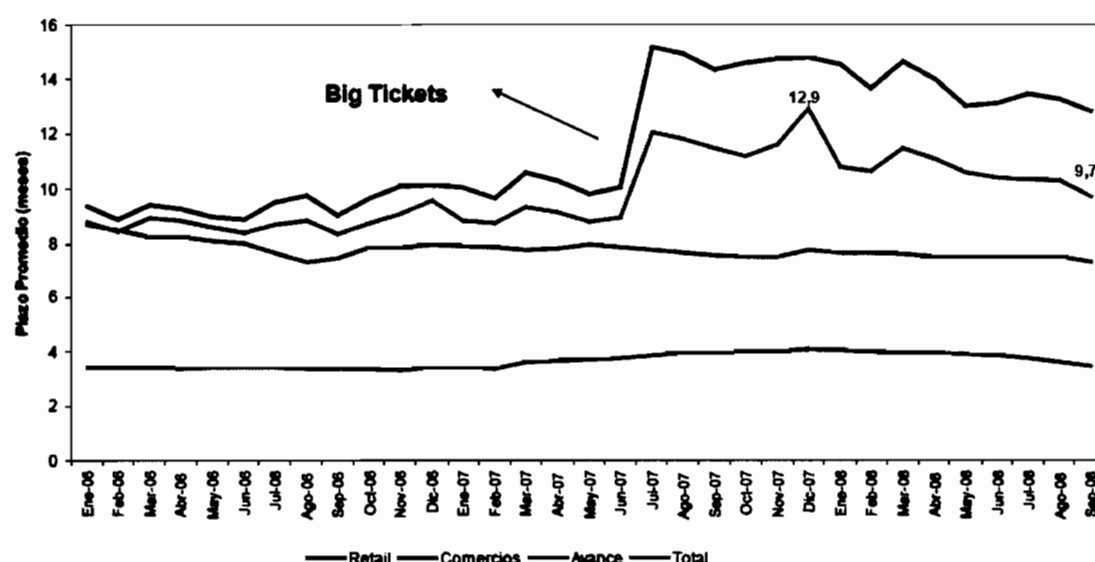
Tasa Pago - Plazo Promedio



Composición de las colocaciones.

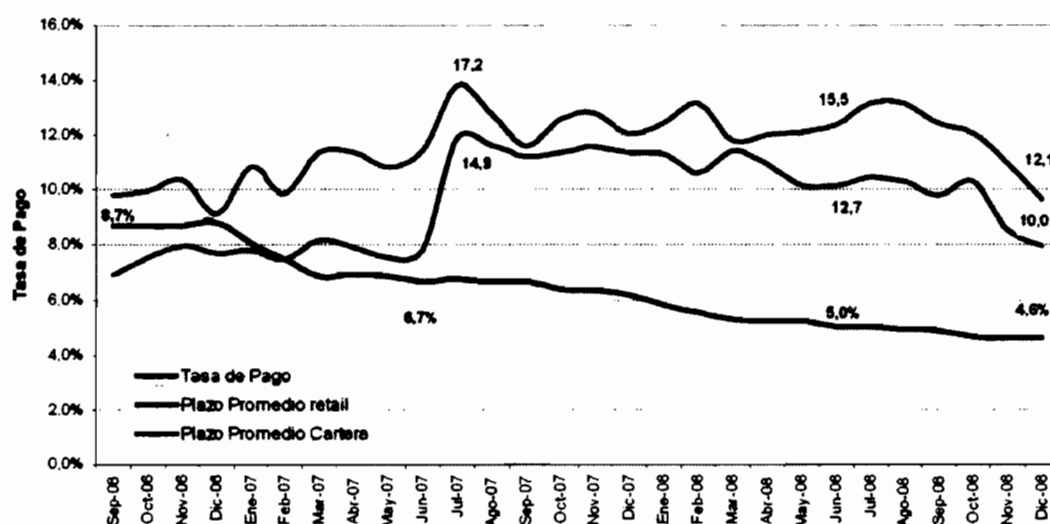


Plazo promedio

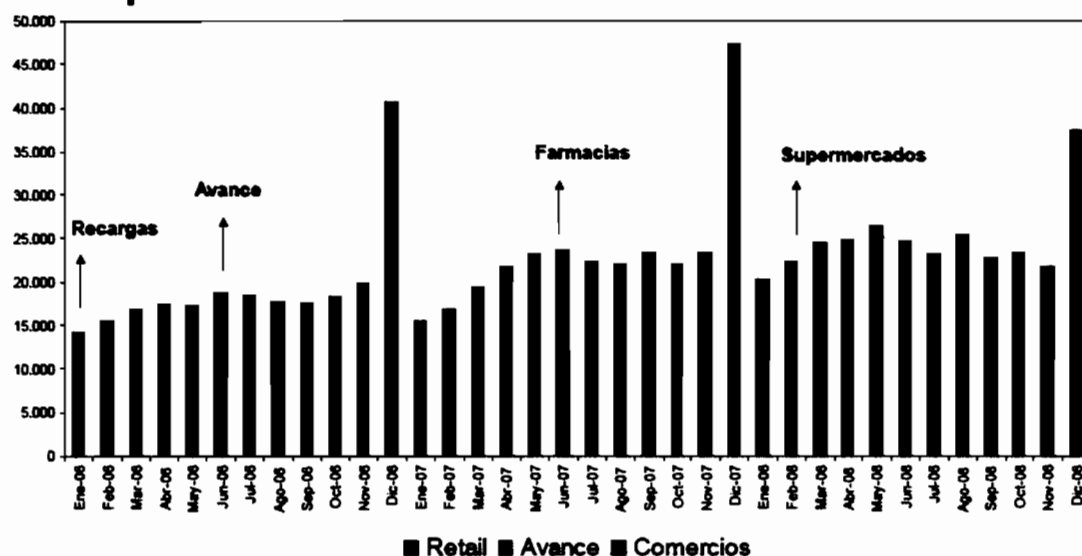


f) Los indicadores de tasa de pago, nuevas colocaciones y plazos de originación son presentados nuevamente en la sesión de fecha 20 de enero de 2009, manteniendo las tendencias presentadas a dicha fecha.

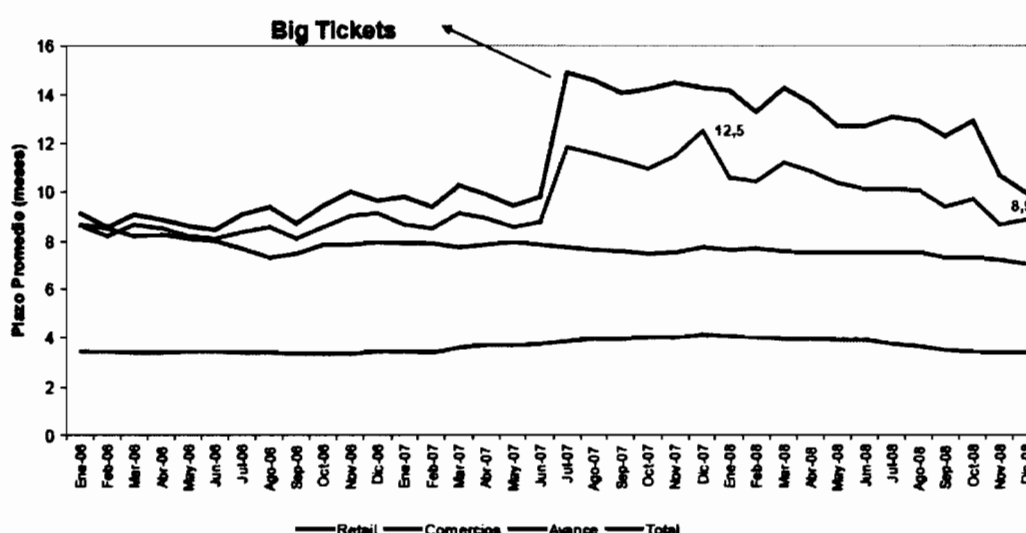
Tasa Pago - Plazo Promedio



Composición de las colocaciones.

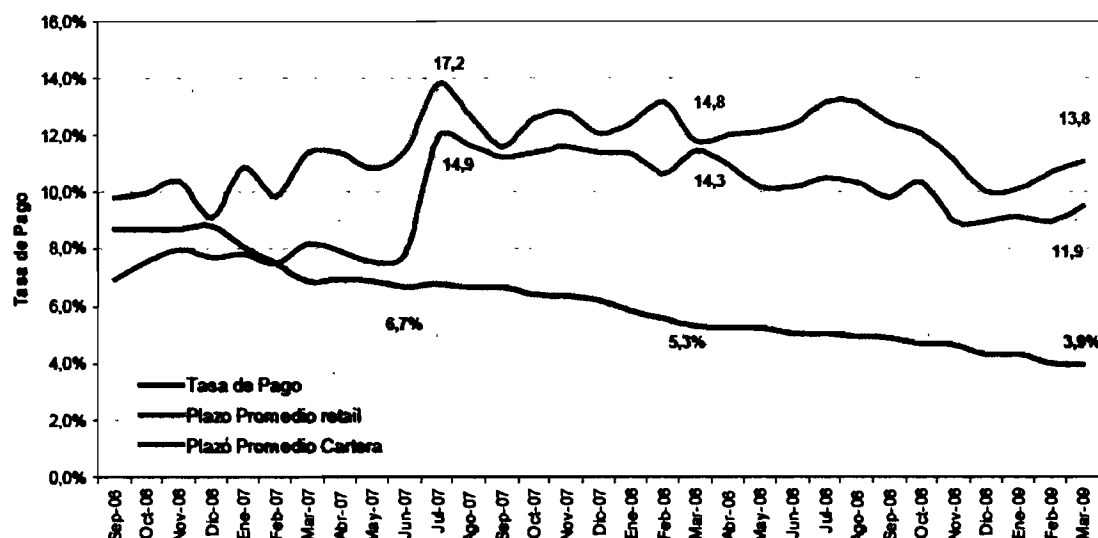


Plazo promedio

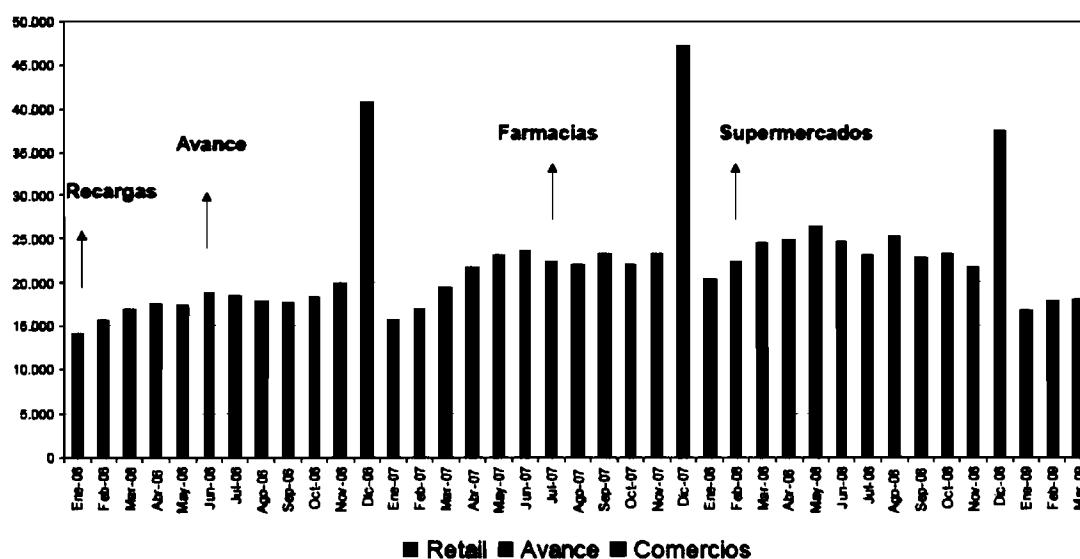


g) En la sesión de directorio de fecha 28 de abril de 2009, la tendencia de decrecimiento de la tasa de pago se mantiene, no obstante se observa un leve aumento de los plazos de originación de los créditos, así como un decrecimiento de las nuevas colocaciones.

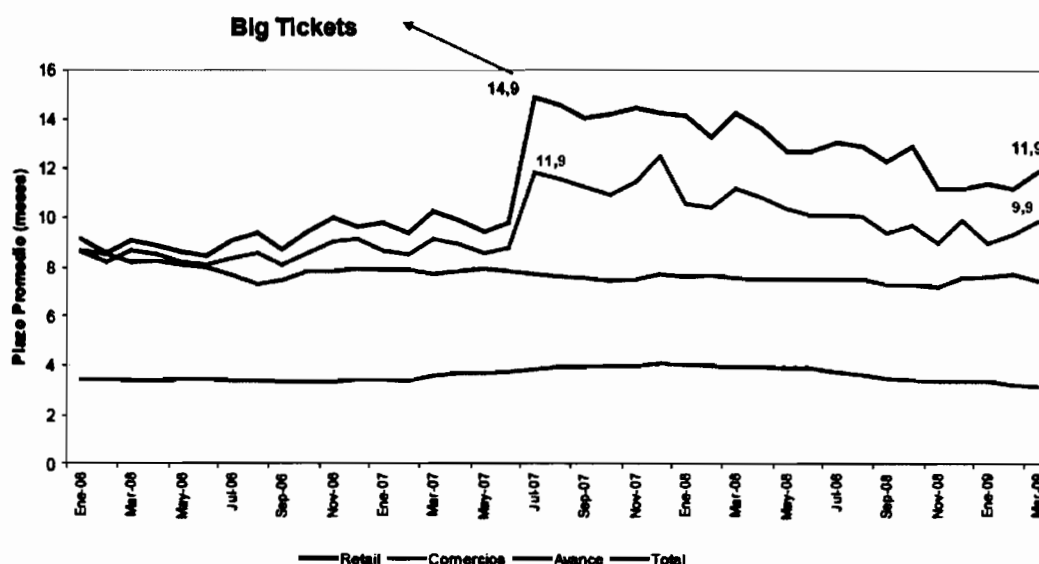
Tasa Pago - Plazo Promedio



Composición de las colocaciones.



Plazo promedio



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° 336, de fecha 13 de julio de 2011, y la presentación de descargos por parte del Sr. Norberto Morita, de fecha 11 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 las situaciones objeto de cargos.

7.- Que, en cuanto a la observación relativa a la indeterminación de las imputaciones que se formulan al Sr. Morita en el Oficio de Cargos, el que no contendría una descripción suficiente de las acciones u omisiones cometidas, la fecha y oportunidad, sus circunstancias, y como dichas acciones u omisiones importarían un incumplimiento del deber de que se trata, situación que constituye una perturbación al derecho de defensa en un debido proceso, ya que el Sr. Morita no estaría en condiciones de conocer con exactitud los hechos que se le imputan, siendo ello incompatible, además, con el principio de transparencia consagrado en el artículo 16 de la Ley N° 19.980, se hace presente lo siguiente:

El Oficio de Cargos contiene un primer acápite descriptivo de 35 hechos detectados en la investigación efectuada por este Servicio, los que dan cuenta del inicio, desarrollo e implementación de las prácticas realizadas por La Polar en la gestión de su cartera de créditos desde el año 2006, las que fueron calificadas por la misma empresa como no autorizadas y disconformes con los criterios y parámetros establecidos por la Compañía. En dicha descripción se mencionan, entre otros aspectos, la realización de renegociaciones unilaterales de créditos a clientes de La Polar, los procedimientos establecidos por la administración para llevar a efecto dicha práctica, la estructura organizacional de 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



OFICINA DE
VALORES Y SEGUROS

Compañía, la insuficiencia de los controles internos, los informes y documentación interna relativa a la gestión de la Compañía, y la participación del directorio ante indicadores que daban cuenta y constituían señales de alerta de dicha situación, cuyo resultado, en concreto, afectaba el nivel de provisiones de la Compañía, y cuyo impacto final se reflejaba en los resultados financieros de ésta.

En su segundo acápite, el Oficio de Cargos realiza un análisis de los hechos expuestos, y en lo referido a la situación del directorio -en el cual participaba el Sr. Morita-, se menciona en forma específica la falta de preocupación de dicho órgano por la ausencia de un área de contraloría interna y, posteriormente, por su actuación; se menciona la inactividad de los directores en el requerimiento de informes de gestión internos, los que, como se señalaba, alertaban de la existencia de irregularidades en la Compañía; se indicó la falta de control por parte del directorio de la calidad crediticia de la cartera de clientes, citándose expresamente las sesiones de directorio en que ello quedaba en evidencia; se señalaron en forma expresa las sesiones de directorio, en las que estuvo presente el Sr. Morita, donde se realizaron exposiciones a los directores y donde éstos tuvieron a la vista diversos indicadores cuyo análisis diligente habría permitido detectar anomalías en la cartera de créditos de la Compañía y determinación de provisiones; se mencionaron en forma específica indicadores de morosidad, tasa de pago, crecimiento de la cartera, categorización de clientes que no generaron un análisis inmediato ni la adopción oportuna de medidas encaminadas al esclarecimiento de la situación de que daban cuenta.

En el tercer y cuarto acápite del Oficio de Cargos se indicaron las normas legales aplicables en la especie y se formularon específicamente los cargos imputados al Sr. Morita, los que precisaron la conducta que se estima reprochable al tenor de las normas legales aplicables y que se consideran incumplidas, que han sido reproducidos en el considerando 2° de esta Resolución.

De esta forma, no se vislumbra de qué manera el Oficio de cargos pudo haber incurrido, como lo sostiene la defensa del Sr. Morita, en la falta de desarrollo o indeterminación de la conducta que se estima contraria al patrón de actuación establecido en el artículo 41 en relación a los artículos 39 de la Ley de Sociedades Anónimas, ya que, tal como se ha señalado, el Oficio de Cargos ha sido explícito, detallado y descriptivo en mencionar los hechos, el análisis de los mismos, y las imputaciones de cargo precisas y específicas que se formulan al Sr. Morita.

8.- Que, en cuanto a la observación relativa a la extralimitación en que habría incurrido este Servicio en sus facultades, al imputar cargos fundados en actuaciones indeterminadas del Sr. Morita, que no dirían relación con ningún deber de conducta preciso y concreto establecido por el artículo 39 y 41 de la Ley de Sociedades Anónimas, afectando con ello el principio de legalidad y tipicidad aplicable al derecho administrativo sancionador, y sin perjuicio de lo que se expuso en el considerando precedente, cabe hacer presente lo siguiente:

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Ley 3.538 *Corresponde a la Superintendencia de Valores y Seguros, la superior fiscalización de:* a) *Las personas que emitan o intermedien valores de oferta pública;* b) *Las*

OFICINA DE
VALORES Y SEGUROS
Presidencia
Superintendente
Sr. [Nombre]
Lic. [Nombre]
Lic. [Nombre]
Lic. [Nombre]

[illegible]



10.1. Seguimiento del Negocio Crediticio.

10.2. Cartera de créditos de La Polar.

No obstante que el directorio tomó razón del crecimiento sistemático y constante de la cartera, y salvo por la información de los estados financieros que la administración incluía regularmente en las presentaciones que hacía al directorio, que no consideraba la parte securitizada de la cartera de La Polar, posterior a la sesión de directorio de 4 de agosto de 2008 hasta la fecha en que el Sr. Morita se retiró del directorio, éste no volvió a ser informado y actualizado con respecto al comportamiento de la cartera.



De acuerdo a información que se le expuso al directorio, la cartera total de La Polar, incluida la parte securitizada, presentó aumentos, ajustados por IPC, de 61% diciembre de 2007 y de 48% a junio de 2009 comparado a igual mes del año anterior.

Período	Cartera MM\$		Crecimiento Real
	Nominal	Ajustada a jun 2008	
dic-06	267.820	297.039	
dic-07	462.361	477.308	61%
jun-07	345.375	376.027	
jun-08	556.432	556.432	48%

Fuente. Reportes mensuales al directorio.

(*) Valor cartera a suma de cuotas.

El crecimiento presentado por la cartera de La Polar para el año 2008 resultaba llamativo debido a que la economía chilena fue impactada por la crisis financiera internacional, conocida como la “crisis sub prime”. Este crecimiento, además, resultó ser divergente a lo registrado por el resto de la industria de retail, lo cual fue advertido por la clasificadora de riesgo Fitch, la que en su reseña de abril de 2009 de Empresas La Polar, que fue de conocimiento del directorio, señala “*El Outlook Negativo refleja el ajustado escenario macroeconómico actual, donde se espera que un nivel de gasto en consumo más restringido y mayores tasas de desempleo profundicen la tendencia negativa que han mostrado las ventas comparables del sector de tiendas por departamento en Chile, así como acoten la rentabilidad del negocio crediticio, el que se vería afectado por mayores tasa de incobrabilidad.*”.

Al respecto, y salvo por lo señalado anteriormente, no se encuentra registro de ningún tipo de análisis referente al crecimiento de la cartera y la causa de dicho crecimiento, en ninguna otra sesión del directorio. Tampoco consta que el Sr. Morita haya requerido información al respecto.

10.2.2. *Falta de Evaluación de los fundamentos del Crecimiento de la Cartera.* En la sesión de fecha 4 de agosto de 2008, el crecimiento de la cartera fue justificado por la administración en base a lo siguiente: (i) aumento de plazo en retail para permitir que los clientes adquieran productos de mayor valor; (ii) incorporación de nuevos comercios asociados; (iii) aumento de la base de clientes y su transacción promedio; y (iv) desarrollo de productos financieros para dar respuestas a necesidades de refinanciamiento.

Si bien la administración identificó las variables que explicarían el crecimiento de la cartera, el Sr. Morita no observó que en base al comportamiento informado de esas variables, el crecimiento de la cartera no encontraba sustento.

El Sr. Morita, en la sesión de fecha 4 de agosto de 2008, manifestó que el crecimiento de la cartera se debía a los siguientes factores:

- Aumento de la base de clientes.
- Aumento de la transacción promedio.
- Desarrollo de productos financieros.
- Incorporación de nuevos comercios asociados.



Sistema de
Ventas

En otras palabras, de haber analizado diligentemente la información entregada por la administración, el Sr. Morita hubiera tomado razón no sólo de la real situación financiera de La Polar y del continuo deterioro de ésta en el tiempo, sino que también hubiera podido advertir que la administración entregaba al directorio información incongruente. Lo anterior queda reflejado en lo siguiente:

10.2.2.1. *Nuevas Colocaciones o Nuevos Créditos y Ventas de Retail.* La información relativa al comportamiento de las nuevas colocaciones le fue presentada al directorio en las sesiones de fechas 4 de agosto de 2008 y 27 de octubre de 2008; y 20 de enero y 28 de abril de 2009.

Año	Nuevas Colocaciones M\$		Crecimiento
	Nominal	Ajustado a abril 2009	Ajustado
2006	227.451.298	269.072.798	
2007	278.087.179	306.203.447	13,8%
2008	294.259.745	297.565.380	-2,8%
jun-07	119.363.096	134.429.920	
jun-08	141.502.270	146.373.014	8,9%
abr-08	66.400.961	69.745.602	
abr-09	52.506.145	52.506.145	-24,7%

Fuente. Preparación SVS en base a datos contenidos en presentaciones al directorio.

Según la información entregada al directorio, el decrecimiento en el año 2008 de las nuevas colocaciones estaba acorde con lo señalado con Fitch en su reseña de abril de 2009, en las que se advertía que el ajustado escenario macroeconómico podía afectar el desempeño del sector retail. Este comportamiento de las nuevas colocaciones para el año 2008, además, estaba en línea con el comportamiento presentado por las ventas de retail.

En cuanto a las ventas del sector retail, de acuerdo a información presentada al directorio en sesión de fecha 20 de enero de 2009, aquellas presentaron una disminución de 1,5% con respecto al año 2007, destacándose, además, que estuvieron 13,8% por debajo a lo presupuestado para el año 2008, registrando cada mes de ese año valores inferiores a lo presupuestado.

El A. Inspector General
del Poder Judicial
de la Nación
Sala III
Cartera (S6) y (S7)
Excmo. Sr. Jefe de Sala
Cartera (S6) y (S7)
Cartera (S6) y (S7)
Cartera (S6) y (S7)

COMPARATIVO VENTAS RETAIL

En millones de pesos de Dic-2008													
MESES	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Ppto 2008	Variac. 2008/2007	Variac. 2008/2007
Enero	749	3,939	3,981	5,302	7,292	8,132	11,229	14,197	14,130	15,535	15,897	-2.3%	10.0%
Febrero	2,253	4,593	5,370	7,059	9,095	10,283	13,523	16,615	17,047	19,085	19,823	-3.7%	12.0%
Marzo	2,479	5,107	5,819	7,107	10,367	10,178	13,627	18,370	18,554	20,721	22,032	-6.0%	9.3%
Abril	3,233	6,077	7,173	8,473	10,441	11,745	16,217	20,607	20,010	20,866	23,058	-9.5%	4.2%
Mayo	4,253	6,500	7,978	9,334	12,186	13,755	17,406	20,019	21,169	23,915	24,033	0.5%	12.9%
Junio	4,266	5,940	8,006	9,550	10,587	13,645	15,297	16,771	21,512	22,146	23,346	-13.7%	-6.4%
Julio	3,848	6,130	5,832	8,350	9,357	13,643	15,769	17,769	18,268	17,424	20,832	-18.4%	-4.6%
Agosto	3,566	6,174	5,885	8,549	9,265	12,779	14,784	17,125	17,553	19,377	20,478	-5.4%	7.9%
Septiembre	4,242	5,641	5,710	8,485	8,236	12,400	15,187	17,395	18,540	15,856	21,155	20.3%	11.0%
Octubre	4,530	5,074	5,866	7,636	8,140	11,884	14,670	16,509	16,469	16,625	18,536	-10.9%	0.2%
Noviembre	5,049	9,247	7,322	9,556	10,758	12,548	16,678	17,706	18,967	17,321	22,350	-22.6%	-8.7%
Diciembre	11,919	18,062	19,162	23,582	25,654	33,807	41,800	44,677	47,133	39,954	54,721	-26.8%	-17.4%
Total Anual	58,388	77,978	81,134	113,091	131,181	165,081	206,185	238,151	250,572	246,726	286,298	-13.8%	-1.5%

Este comportamiento de las ventas de retail para el año 2008 se repite en el año 2009. Así, en la sesión de directorio de fecha 27 de mayo de 2009, éste es informado que las ventas de retail a abril de ese año se encuentran 4% por debajo de lo presupuestado, situación que se repitió en la mayoría de los meses del año 2009.

COMPARATIVO VENTAS RETAIL

En millones de pesos de Mar -2009

MESES	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Ppto 2009	Variac. 2009/2008	Variac. 2009/2008
Enero	7.238	8.072	11.146	14.092	14.032	15.423	14.188	13.564	4.6%	-8.0%
Febrero	9.028	10.207	13.423	16.492	16.929	18.946	16.694	17.145	-2.6%	-11.9%
Marzo	10.018	10.103	13.526	18.234	18.822	20.564	17.483	18.634	-6.2%	-15.0%
Abril	10.404	11.659	16.097	19.859	19.852	20.701	17.000	18.751	-9.3%	-17.9%
Subtotal	36.688	40.040	54.193	68.677	69.635	75.634	65.364	68.093	-4.0%	-13.6%
Mayo	12.096	13.654	17.277	19.871	21.021	23.735		22.121		
Junio	10.509	13.742	15.184	18.632	21.359	19.989		18.906		
Julio	9.298	13.542	15.652	17.628	18.120	17.304		16.475		
Agosto	9.196	12.685	14.674	16.998	17.822	19.242		18.839		
Septiembre	8.175	12.308	15.074	17.267	18.801	16.738		16.792		
Octubre	8.066	11.796	14.561	15.395	16.347	16.391		16.283		
Noviembre	10.878	12.458	16.554	17.575	18.828	17.198		18.812		
Diciembre	25.484	33.646	41.490	44.347	46.781	38.681		45.936		
Total Anual	130.180	163.868	204.658	236.388	248.713	244.811		242.257		

En síntesis, si bien la cartera de créditos presentó un crecimiento sostenido y sistemático, no sucedió lo mismo con las ventas de retail ni tampoco con las nuevas colocaciones de La Polar, variables que mostraban haber sido impactadas con la crisis financiera de los años 2008 y 2009.

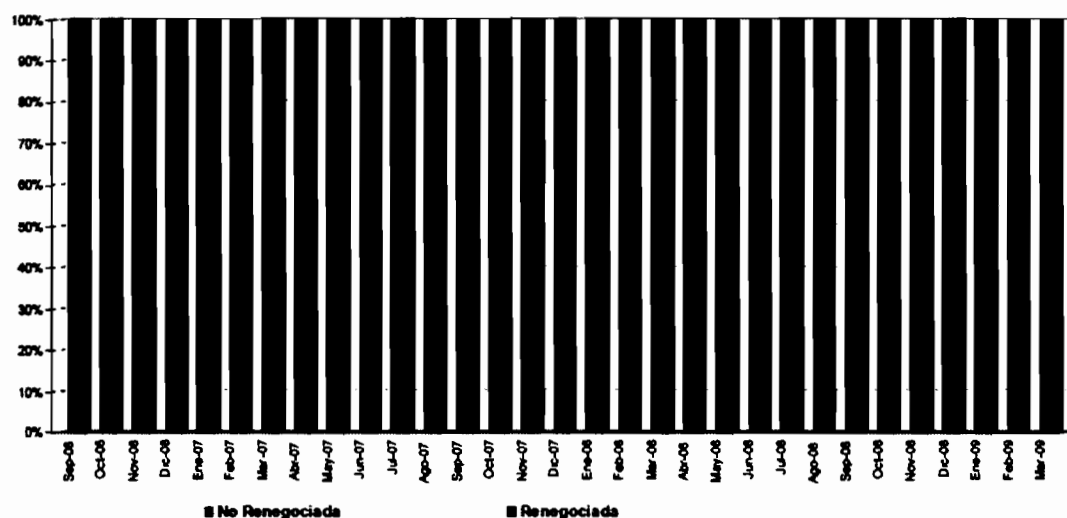
10.2.2.2. Plazo de originación de los créditos. El comportamiento de este indicador se esgrimió como explicación para el crecimiento de la cartera en las sesiones de directorio de fechas 4 de agosto y 27 de octubre de 2008, y 20 de enero y 28 de abril de 2009.

De acuerdo a esta información, en el segundo semestre del año 2007, el plazo promedio de originación para la cartera total había aumentado, impulsado por el aumento de los plazos de las colocaciones de retail, sin perjuicio de lo cual se puede afirmar que, en términos globales, tal indicador tuvo un comportamiento que muestra valores que se encuentran mayoritariamente en el rango que va entre 9 y 11 meses.

10.2.2.3. Desarrollo de Productos

Financieros. La variable restante para explicar el crecimiento de la cartera era el supuesto desarrollo de productos financieros, los que se utilizaban para dar respuestas a necesidades de refinanciamiento de los clientes. La información que recibía el directorio en cuanto a las renegociaciones correspondía a la composición de la cartera entre renegociada y no renegociada. A partir de esta información, el directorio pudo observar que la composición de la cartera entre “renegociada” y “normal o no renegociada” se había mantenido estable a contar del 2006, en que la cartera no renegociada estuvo en un rango de 55% a 60% del total de la cartera. Por ende, la composición de la cartera entre renegociada y normal no permitía apreciar un incremento significativo de las colocaciones por renegociaciones, pudiendo inferirse que el crecimiento de las colocaciones por renegociaciones en los años 2007 y 2008 debía ser similar o un poco menor al presentado por las nuevas colocaciones.

Evolución Cartera según Tipo



Fuente. Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo abril 2009.

10.3. Tasa de Pago.

El Sr. Morita pudo, además, advertir la real situación financiera de la cartera a través de la información de la tasa de pago que le fue entregada por la administración en diversas oportunidades. Este indicador es calculado como el cociente entre la recaudación real y el valor de la cartera, y a partir de él se puede obtener un estimador del plazo promedio en que se pagan los créditos, que al compararse con el plazo de originación de las colocaciones da luces de la forma en que se está pagando la cartera. Esta información fue presentada al directorio en las sesiones de fechas 4 de agosto y 27 de octubre de 2008; y 20 de enero y 28 de abril de 2009. La tasa de pago presentada al Sr. Morita mostraba un decrecimiento sostenido y constante desde el año 2006, pasando de valores cercanos a 9% a un valor de 3,9% a marzo de 2009.

Según la información presentada al directorio, a junio de 2008 la tasa de pago era cercana a 5,0% lo que implicaba que el plazo

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



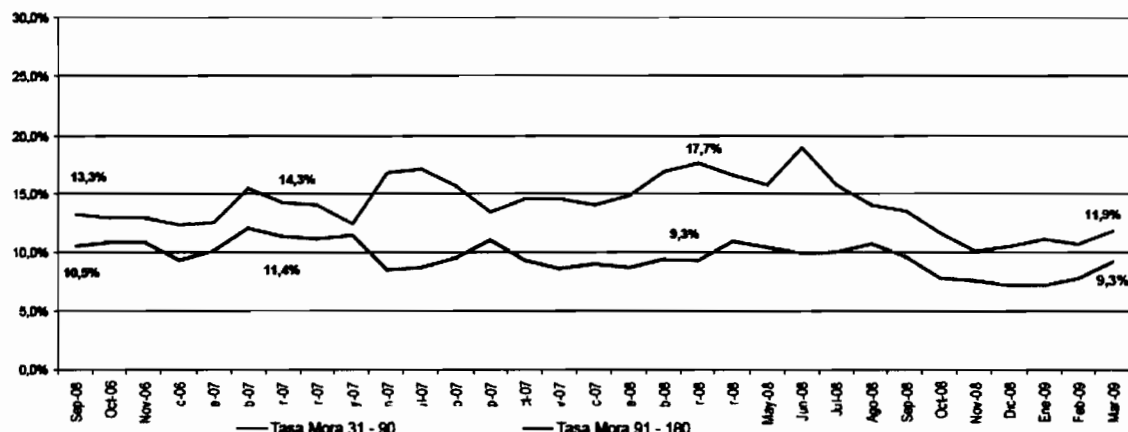
No sólo el comportamiento de la tasa de pago mostraba una situación financiera de la cartera deteriorada, sino que, además, los supuestos a partir de los cuales se estimaban los valores de la tasa pago, incluidos en los presupuestos, señalaban lo mismo. Así, en la sesión de fecha 17 de diciembre de 2008, al directorio le fue informado que la tasa de pago presupuestada para el año 2009 era de 4,5%, lo que implicaba un plazo promedio de pago de 22 meses. El Sr. Morita no reparó que las tasas de pagos establecidas para los presupuestos estaban totalmente alejadas a los plazos de originación de los créditos que se habían mantenido en torno a 11 meses.

Por lo tanto, resulta plausible concluir que un diligente análisis del crecimiento de la cartera, así como del comportamiento de la tasa de pago comparado con el plazo originación de los créditos, hubiera permitido tomar conocimiento que la cartera presentaba graves problemas de pago y, por ende, de morosidad. Ello hubiera permitido advertir al Sr. Morita que la información que presentaba la administración en cuanto a la morosidad y renegociaciones era absolutamente distante a la realidad.

El comportamiento de la morosidad fue presentado al directorio en sus sesiones de fechas 4 de agosto y 27 de octubre de 2008, y 20 de enero y 28 de abril de 2009. Hasta la sesión de 28 de abril de 2009, la información que se le presentaba al directorio en cuanto a este indicador, y salvo por junio de 2008, mostraba un decrecimiento de la morosidad de 31 a 90 días y de 91 a 180 días, por ende no se percibía un desmejoramiento apreciable de la morosidad de la cartera presentada por la administración.

Tasa de Mora

sobre cartera hasta 180 días



Fuente. Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo abril 2009.

De acuerdo a la información proporcionada al directorio en el mes de agosto de 2008, el Sr. Morita no cuestionó ni observó la factibilidad de que la tasa de pago de la cartera presentara una constante caída no obstante que la morosidad de la cartera no registraba un deterioro significativo y que la parte renegociada de la cartera no haya presentado un aumento significativo. Además, el Sr. Morita tampoco cuestionó ni requirió mayor información para dilucidar esta manifiesta contradicción de la información que le era presentada. De esta forma, el Sr. Morita accedió a la información del deterioro de la tasa de pago pero no observó que dicho deterioro haya causado efectos en variables que estaban estrechamente relacionadas.

En suma, ha quedado demostrado que el Sr. Morita tuvo acceso a antecedentes que advertían que la tasa de pago presentaba una caída sistemática, evidenciando una importante morosidad considerando el plazo de originación de las colocaciones. También contaba con información de que el comportamiento de la morosidad y de la cartera renegociada no registraba aumento. A pesar de ello, y no obstante que dichos antecedentes reflejaban un problema más que evidente en la información que recibía el directorio en relación a la cartera, esto nunca fue cuestionado por el Sr. Morita ni tampoco consta la existencia de requerimientos información relevante que pudieran haber ayudado a un mejor entendimiento de la evolución de indicadores básicos relacionados al negocio crediticio.

10.5. Presupuestos

Anuales

Comparados.

Dentro de la información que la administración presentaba al directorio, estaba aquella referida al análisis comparativo entre el presupuesto anual y los resultados efectivos. En la sesión de 20 de enero de 2009, el directorio revisó los resultados para el año 2008, tomando razón que los ingresos por colocaciones financieras alcanzaban a MM\$ 160.049, estando este valor 9,2% por encima del presupuesto de 2008.

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

ESTADO DE RESULTADOS EMPRESAS LA POLAR

Acumulado a Diciembre de 2008

08 - 07		2007	%		2008	%	Ppto 2008	%	08 - Ppto 08	
15,038,581	6.7%	225,903,030	100.0%	Ventas	240,941,810	100.0%	280,220,400	100.0%	-39,278,790	-14.0%
-10,658,314	6.1%	-174,448,567	-77.2%	Costo de Venta	-185,106,881	-76.8%	-216,127,915	-77.1%	31,021,034	-14.4%
4,380,266	8.5%	51,454,463	22.8%	Margen Neto Retail	55,834,729	23.2%	64,092,486	22.9%	-8,257,756	-12.9%
37,279,010	30.4%	122,770,279	34.0%	Ingr. Coloc.Financieras	160,049,289	38.3%	146,530,068	33.0%	13,519,201	9.2%
2,978,122	36.8%	8,082,683	2.2%	Ingresos Seguros	11,070,804	2.6%	11,475,494	2.6%	-404,690	-3.5%
1,838,205	44.5%	4,352,482	1.2%	Ingr.Productos Fieiros	6,280,687	1.5%	6,340,073	1.4%	-49,386	-0.6%
42,196,336	31.2%	135,215,444	37.4%	Margen Financiero	177,410,780	42.4%	164,346,664	37.0%	13,065,126	7.9%
57,233,916	15.8%	361,118,474	100.0%	Ingreso Operacional	418,362,390	100.0%	444,666,066	100.0%	-26,213,666	-5.9%
-23,319,290	17.6%	-132,141,302	-36.6%	Gastos de Adm. y Ventas	-155,460,591	-37.2%	-159,142,284	-35.8%	3,681,693	-2.3%
-7,253,455	20.4%	-35,528,057	-9.8%	Remuneraciones	-42,781,512	-10.2%	-43,486,794	-9.8%	715,282	-1.6%
163,943	-2.2%	-7,364,231	-2.0%	Comisiones	-7,200,288	-1.7%	-9,563,408	-2.2%	2,363,121	-24.7%
398,538	-3.1%	-12,891,603	-3.6%	Publicidad	-12,493,065	-3.0%	-13,028,922	-2.9%	535,857	-4.1%
-3,472,729	19.8%	-17,488,760	-4.8%	Gastos Generales	-20,971,489	-5.0%	-22,071,711	-5.0%	1,100,222	-5.0%
-950,091	15.3%	-8,206,502	-1.7%	Gastos Area Financiera	-7,156,593	-1.7%	-8,103,119	-1.8%	946,526	-11.7%
-3,132,430	24.1%	-12,985,159	-3.6%	Arrendos	-16,117,589	-3.9%	-17,073,902	-3.8%	956,313	-5.6%
-2,012,174	21.4%	-9,397,711	-2.6%	Depreciaciones	-11,408,884	-2.7%	-11,413,036	-2.6%	3,152	0.0%
-102,241	5.3%	-1,937,358	-0.5%	Provisión Existencias	-2,039,599	-0.5%	-2,560,212	-0.6%	520,613	-20.3%
-6,958,651	24.6%	-28,331,921	-7.8%	Provisión Cartera	-35,280,572	-8.4%	-31,831,178	-7.2%	-3,459,394	10.9%
23,256,313	42.6%	54,528,605	15.1%	Resultado Operacional	77,784,918	18.6%	69,295,855	15.6%	8,489,063	12.3%
-18,774,883	136.5%	-13,756,193	-3.8%	Resultado No Operacional	-32,531,076	-7.8%	-26,281,296	-5.9%	-6,249,780	23.8%
-5,072,384	56.2%	-9,025,046	-2.5%	Gastos Financieros	-14,097,430	-3.4%	-13,165,075	-3.0%	-932,355	7.1%
-13,702,498	289.6%	-4,731,148	-1.3%	Corrección Monetaria	-18,433,646	-4.4%	-13,116,221	-3.0%	-5,317,425	40.5%
4,481,430	11.0%	40,772,412	11.3%	Resultado Antes Impto.	45,253,842	10.8%	43,014,560	9.7%	2,239,282	5.2%

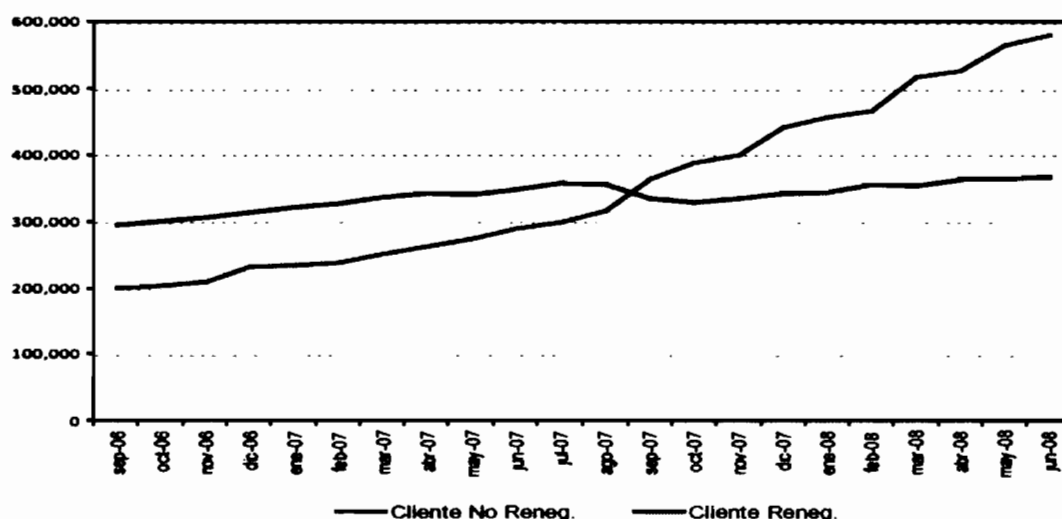
Al respecto, cabe destacar que el Sr. Morita no cuestionó ni requirió mayor información respecto del comportamiento presentado por los ingresos financieros teniendo conocimiento que, a diciembre de 2008, las ventas se encontraban 14% por debajo a lo presupuestado, y que además las nuevas colocaciones habían anotado un decrecimiento de 2,8% a diciembre de 2008, y que el mismo decrecimiento podía haberse esperado de las colocaciones por renegociaciones de acuerdo a la información de la composición de la cartera que se le presentaba al directorio.

10.6. Deuda Promedio de los Clientes.

En la sesión de directorio de agosto de 2008 se presentó al directorio el comportamiento de la deuda promedio de los clientes, tanto de la cartera no renegociada como de la cartera renegociada, advirtiéndose un constante crecimiento de dicho valor. En esa misma sesión se presentó al directorio información de las nuevas colocaciones, las que no eran significativamente superiores al año 2007, informándose también que la base de clientes había aumentado. Por otra parte, durante el año 2008 el Sr. Morita siguió el comportamiento de los ingresos financieros, los que fueron siempre superiores a lo presupuestado. De esta forma, a pesar que las nuevas colocaciones no aumentaban significativamente, que las ventas de retail estaban siendo afectadas por la crisis subprime, que los ingresos financieros superaban lo presupuestado de manera sistemática y que la base de clientes aumentaba, el Sr. Morita no efectuó cuestionamiento alguno al crecimiento de la deuda promedio, la que podía entenderse justificada por una constante renegociación de deudas que implicaba una capitalización de los intereses no pagados.

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

Deuda promedio cliente por tipo de cartera

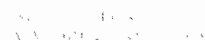


Fuente. Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo agosto 2008.

11.- Que, frente a los variados indicadores financieros y de gestión a los que accedieron los miembros del directorio de la Polar, explicitados en el considerando anterior, no se advierte de parte del Sr. Morita una labor diligente en su análisis, observándose, por el contrario, la ausencia del mismo en las distintas oportunidades en que dichas señales de alerta eran desplegadas. De igual forma, tampoco se advierte la realización de contrastes o cruces de dichos antecedentes con la restante información proporcionada por la administración, inacción que se observó en el Sr. Morita durante todo el período de tiempo que ha sido analizado por este Servicio.

12.- Que, las señales de alerta anteriormente explicitadas constituían antecedentes suficientes como para que un director como el Sr. Morita, mediando la actuación cuidadosa y diligente que le impone la ley, pudiera haber advertido la existencia de implicancias asociadas a ellas o, al menos, haber requerido de la administración explicaciones, mayores antecedentes, o información específica relevante. Por el contrario, se observa en el Sr. Morita una actuación insuficiente y una inactividad revelada por la ausencia de intervenciones significativas en las materias relativas a la cartera de créditos de la Compañía.

Por otra parte, y en relación a la información detallada en el considerando 10, cabe hacer presente que, de haberse requerido la información de las colocaciones, y en específico, la composición entre colocaciones originadas por renegociaciones y refinanciamiento, y aquellas explicadas por nuevas colocaciones, se podría haber apreciado el comportamiento de las colocaciones por renegociaciones, lo que habría permitido tomar conocimiento de que el manejo de la cartera de créditos estaba alejado de las políticas de crédito de la Compañía, dando cuenta, además, de una situación de extrema dificultad financiera de ésta, toda vez que el volumen de renegociaciones mostraba una insuficiente gestión en la cobranza de la cartera. De esta forma, la simple observación del volumen de las renegociaciones efectuado en La Polar hacía evidentes los problemas de la cartera sin que ello requiriese un análisis acabado.



	Colocaciones Rene-Ref (MMS a dic 2008)		Crecimiento Real
Año	Nominal	Ajustado	
2006	168.468	197.082	
2007	272.106	296.289	50,30%
2008	455.110	455.110	53,60%
jun-07	119.444	137.168	
jun-08	196.271	207.022	50,90%

En cuanto a la composición de las colocaciones, se observa que la importancia relativa de aquellas originadas en renegociaciones y refinanciamientos aumenta, pasando de explicar el 42,6% a diciembre de 2006, a un 58,1% a junio de 2008. Este aumento también es observado para las colocaciones originadas únicamente en renegociaciones, las que pasan de explicar el 27,9% en el año 2006 a un 47% a junio de 2008.

	Participación relativa de las colocaciones			
Año	Ren	Ref	Ren-Ref	Nuevas
2006	27,9%	14,6%	42,6%	57,4%
2007	37,6%	11,9%	49,5%	50,5%
2008	52,3%	8,5%	60,7%	39,3%
jun-07	37,3%	12,7%	50,0%	50,0%
jun-08	47,0%	11,1%	58,1%	41,9%

Un ejercicio orientado a entender el volumen de renegociaciones observado llevaría a concluir que, a diciembre de 2007 se habría renegociado el 74% de las nuevas colocaciones, y a diciembre de 2008, no solo se habrían renegociado todas las nuevas colocaciones, sino que, algunas de ellas, además, habrían sido renegociadas más de una vez. Desde otro punto de vista se podría concluir que, a diciembre de 2007 fue necesario renegociar el 56% de la cartera, en tanto, a diciembre de 2008, se habría renegociado el 75% de la cartera. Lo anterior, según se desprende de los valores observados para el indicador “relaciones entre colocaciones originadas por renegociaciones a nuevas colocaciones”, y los valores de la cartera que se presentan en la siguiente tabla.



SVS

Año	Colocaciones MM\$			Cartera MM\$	Relación Ren		Relación Ren-Ref	
	Ren	Ren-Ref	Nuevas		Nuevas	Cartera	Nuevas	Cartera
2006	110.622	168.468	227.451	242.967	49%	46%	74%	69%
2007	206.795	272.106	278.087	368.871	74%	56%	98%	74%
2008	391.711	455.110	294.260	522.494	133%	75%	155%	87%

(1) Cartera a valor par, incluye cartera propia y securitizada.

(2) Cálculos SVS en base a información IDG 2 e información interna de la Compañía.

13.- Que, a la falta de análisis y de requerimientos de información por parte del Sr. Morita cabe agregar la casi permanente conformidad mostrada con las explicaciones brindadas por la administración, aun cuando éstas eran inconsistentes con las cifras, indicadores y con la propia información que se exponía, principalmente a partir de la información expuesta en la sesión de directorio de fecha 4 de agosto de 2008, no observándose en ningún momento un cuestionamiento a la labor de dicha administración.

14.- Que, aun cuando por aplicación del principio de buena fe el directorio debe depositar en la administración de la Compañía una confianza legítima en su actuar, ello no puede significar en modo alguno relevar a los directores de los deberes de cuidado a que legalmente están obligados, como de ejecutar y disponer las medidas de control y resguardo que sean necesarias para cautelar los intereses de la Compañía y sus accionistas. Ello, más aún, cuando en el caso analizado existían antecedentes suficientes como para que el Sr. Morita hubiera podido desconfiar de la fiabilidad de la información que le era entregada al directorio por la administración, de forma tal que estaba en condiciones de asumir una actuación proactiva con respecto a la situación financiera de la Compañía, a las deficiencias que arrojaban los flujos de información al interior de ésta y sus controles internos, conforme se expone en los siguientes considerandos.

De dichos deberes de cuidado tampoco quedan eximidos los directores por el hecho de que los diversos informes emitidos por la empresa auditora externa y las clasificadoras de riesgo no manifestaran reparo alguno a la situación financiera de la Compañía, más aún si se considera que el Sr. Morita estaba en condiciones de obtener información interna a través del ejercicio del derecho consagrado en el artículo 39 de la Ley de Sociedades Anónimas, y por las instancias de auditoría interna que la propia Compañía contemplaba, la cual fue permanentemente ignorada conforme se expone. En tal sentido, a partir de la información presentada en las reseñas de clasificación elaboradas por las clasificadoras de riesgo, el Sr. Morita podía haberse percatado de las inconsistencias de la información que le era presentada por la administración, pero la falta de análisis observada por su parte, evitó que dicha circunstancia ocurriese.

15.- Que, dentro de los aspectos inherentes a las funciones que desempeña el directorio en la administración superior de una Compañía, se encuentra efectuar la supervisión y monitoreo permanente de la correcta ejecución de las políticas fijadas por dicho órgano a través de las respectivas gerencias. Ello supone el establecimiento de mecanismos y procedimientos que permitan que la información relevante de la Compañía fluya hacia la dirección superior, y sea en concreto recibida y procesada por el

SVS

16.- Que, habiéndose formulado cargos al Sr. Morita imputándole falta de diligencia al no desplegar una conducta destinada a mejorar los controles internos de la Sociedad, y teniendo como parámetro de medición el cumplimiento de los fines del directorio señalado en el considerado precedente, así como el estándar de cuidado establecido en el artículo 41 de la Ley de Sociedades Anónimas, corresponde también evaluar su actuación al tenor de dichos factores.

Si bien, la función de auditoría interna con anterioridad a esta fecha habría estado radicada en un funcionario dependiente de la gerencia corporativa de administración, no existen antecedentes consignados en las actas de las sesiones de directorio correspondientes al período en que el Sr. Morita fue director, en que él haya mostrado interés y preocupación por el desarrollo de dicha función, al punto que la creación de la unidad de contraloría interna se produjo para el cumplimiento de dicha Circular y no por iniciativa o por el impulso del directorio.

Consta igualmente que dicha unidad no contó con un gerente desde el año 2008 y durante todo el período restante en que el Sr. Morita fue director de La Polar, desempeñándose en dicha función el subgerente de tal unidad.

19.- Que, consta que en el período en que el Sr. Morita se desempeñó como director, el área de contraloría interna emitió al menos un informe que, en lo medular, daba cuenta de faltas o excepciones gravísimas por su cuantía a las políticas de crédito diseñadas por el directorio, los cuales pudieron haber sido conocidos por el Sr. Morita si hubiera mostrado preocupación por la función de dicha área, formulando consultas y requerimientos relativos a la existencia de informes elaborados por dicha unidad.

[illegible]



política de la Compañía no consideraba un número máximo de renegociaciones y que los clientes renegociados a septiembre de 2008, alcanzaban a 599.802 clientes, de los cuales 340.000 correspondían a clientes con 2 o más renegociaciones.

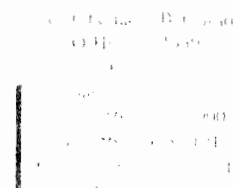
20.- Que, las circunstancias mencionadas en los considerandos precedentes denotan un total y completo abandono por parte del Sr. Morita, de las labores de control que corresponden a un director en el contexto de la superior administración de la Compañía, con el objeto de verificar el cumplimiento de las políticas y lineamientos establecidos por el directorio, lo que en gran medida facilitó el aumento desmedido que experimentaron las renegociaciones unilaterales en el tiempo, y significó que el crecimiento del negocio financiero se verificara al margen de las políticas de la Compañía.

De la facilidad con qué se desarrollaron las renegociaciones unilaterales da cuenta el establecimiento al interior de la Compañía de procedimientos internos implementados con respecto a las renegociaciones unilaterales, la formación de comités internos para tratar esta materia, el desarrollo de campañas especiales para cobrar a los clientes de colores, el alto grado de conocimiento al interior de la Compañía de la información relacionada a esta práctica y la modificación de sistemas informáticos para la individualización de los clientes renegociados unilateralmente, entre otras.

De igual forma, el tamaño del negocio financiero de La Polar no fue aparejado, al menos, con una evaluación de la suficiencia de las estructuras internas de la Compañía, para justamente garantizar que el negocio financiero de La Polar se estuviera encausando en base a las políticas definidas.

La ausencia de labores de control efectuadas por el Sr. Morita tampoco puede ser justificada por el hecho de que la empresa de auditores externos no manifestara observaciones respecto de la estructura de control interno de la Polar en cumplimiento de la Circular 980 de este Servicio, o de la Circular 17 de la SBIF, si ello no va aparejado de actuaciones concretas que denoten un suficiente involucramiento o una atención razonable del cumplimiento de la función de control, del conocimiento de la organización y funcionamiento de la unidad de auditoría interna, o de la definición de los programas de auditoría, nada de lo cual consta que hubiera sido efectuado por el Sr. Morita. En tal sentido, no existe constancia ni antecedente alguno que demuestre algún grado de preocupación del Sr. Morita por las funciones de control, constituyendo una actitud permanente mientras se desempeñó como director.

21.- Que, la falta de preocupación del Sr. Morita por la función de control interno de la Compañía, -que denota un incumplimiento de los deberes de cuidado que le eran exigibles y, que se tradujo en la ausencia de requerimientos de información, aclaración y explicaciones por el funcionamiento de esa área-, fue una de las causas que impidieron que él hubiera podido tomar conocimiento de los hechos de significación económica que se estaban desarrollando al interior de la empresa, como la existencia de renegociaciones unilaterales efectuadas al margen de las políticas de la Compañía -en cuanto al efecto que ellas tenían en los niveles de provisión de los créditos-, aspectos que al ser detectados tardíamente provocaron el envío del hecho esencial de 9 de junio de 2011 y las consecuencias que hoy son de público conocimiento.



22.- Que, se hace necesario hacer presente que en parte alguna de la formulación de cargos este Servicio ha pretendido imponer la utilización de un esquema organizacional determinado en cuanto a que la unidad de contraloría interna con que deben contar las compañías deba depender directamente del directorio.

Lo que este Servicio ha cuestionado es que no existió preocupación ni interés alguno de parte del directorio por las funciones de contraloría interna, su dirección, independencia y los procedimientos con que reportaba, cuestión que además era particularmente exigible desde el momento en que contraloría interna dependía de la gerencia corporativa de administración, esto es, de una unidad a la que debía revisar. En los hechos, el actuar de la unidad de auditoría interna siempre fue desconocido, ignorado y no considerado por el directorio, facilitando el acometimiento de las conductas que el propio directorio luego calificó como apartadas de las políticas diseñadas por dicho órgano.

23.- Que, la misma falta de diligencia en que incurrió el Sr. Morita en su calidad de director se advierte, asimismo, en la ausencia de acciones de fortalecimiento de los mecanismos de control destinados a prevenir los eventuales problemas de conflictos de interés que podían enfrentar los ejecutivos principales de La Polar en su condición de beneficiarios de planes de incentivos asociados a los resultados de la Compañía, más aún cuando dichos incentivos estaban asociados a altos niveles de endeudamiento por parte de los ejecutivos beneficiarios.

Dicha labor, que no se advierte fuera ejecutada ni indagada por el Sr. Morita, resulta independiente de la fecha de creación de dichos planes de incentivo, toda vez que se trata de una política de seguimiento permanente cuyos controles en forma constante debían ser evaluados con miras a su fortalecimiento.

24.- Que, de este modo, resulta evidente e indudable que, en el contexto de las señales de alertas expuestas y las deficiencias que arrojaban los controles internos de la Compañía, y sin perjuicio de que la administración de la misma ocultó y falseó datos a los directores, ha quedado establecido en este procedimiento que el Sr. Morita no recabó suficiente información ni requirió diligentemente de ésta, no obstante la disposición del artículo 39 de la Ley de Sociedades Anónimas, que le reconoce el derecho, como director de la Sociedad, de estar informado de todos los aspectos relacionados a la marcha de la empresa.

25.- Que, tal como lo ha sostenido este Servicio en ocasiones anteriores y como ha sido recogido por la doctrina, el derecho consagrado en la citada disposición legal descansa sobre la premisa de que debe ser ejercido por quien tiene deberes fiduciarios respecto de la Compañía y sus accionistas, por lo que el mismo no se ejecuta ni realiza en favor de quien lo detenta, sino a favor y en beneficio de los intereses de los terceros respecto de quienes existe tal deber. De esta forma, más que un derecho que se ejercita al arbitrio de los directores, constituye un deber que cede a favor de los accionistas de la Compañía, debiendo el director ejercerlo en cuanto ello sea necesario y le permita realizar su labor de tal, cuestión que fue precisamente omitida en el caso analizado en el presente procedimiento administrativo.

Después de lo expuesto
se declara que el Sr.
Morita
no cumplió con su deber
de información y
de supervisión
de la marcha de la
empresa, por lo que
se declara su responsabilidad
por los hechos
descritos en el presente
procedimiento.



26.- Que, los deberes de cuidado propios de los directores de sociedades anónimas establecidos según el patrón de conducta del artículo 41 de la Ley 18.046, deben adoptarse en consideración, entre otros parámetros, al interés comprometido en una sociedad anónima de las características de La Polar.

Al respecto, resulta evidente que en una compañía como La Polar no sólo está comprometido el interés particular de la misma Sociedad y de sus accionistas, sino también, el interés público que se deriva de su condición de sociedad anónima abierta, emisora de valores, que recurre al financiamiento público, sujeta a un régimen especial de fiscalización por la autoridad que descansa en bienes jurídicos como la fe pública y la transparencia, competencia y equidad en el mercado, por lo que el ejercicio de los deberes y derechos que entraña el cargo de director debe estar a la altura de la magnitud e importancia del interés que debe cautelarse.

27.- Que, los requerimientos de información, seguimiento y control, que debía adoptar el Sr. Morita en cumplimiento del referido deber de cuidado, lejos de importar una alteración de este Servicio al nivel de culpa y al estándar de cuidado del cual responden los directores, simplemente corresponden a las medidas que un director medio de una sociedad anónima, de las características de la Polar, debía adoptar, más aún cuando resultaban evidentes y numerosos los indicios y señales que alertaban de la situación financiera de la Compañía, los que fueron desatendidos, ignorados y no procesados por parte de éste.

28.- Que, conforme al mérito de lo expresado, ha quedado demostrado que el Sr. Morita infringió el artículo 41 en relación al artículo 39 de la Ley de Sociedades Anónimas, al no efectuar un diligente análisis de la información de la cartera de la Polar que le era desplegada por la administración, lo que se tradujo en la falta de ejercicio del derecho a ser informado de la marcha de la empresa con el grado de diligencia que le era exigible, tanto respecto de los indicios y señales que alertaban de la situación financiera de La Polar, y que eran evidentes, como con respecto a las deficiencias que presentaban los sistemas de control internos de la Compañía que afectaban el flujo de la información a la cual accedía el directorio.

29.- Que, para la determinación de las conductas sancionables y la entidad de la sanción aplicada, se ha tenido en consideración la extensión del período en el cual el Sr. Morita ejerció el cargo de director, así como la época en que lo desempeñó, y lo establecido por el artículo 33 del D.L. N° 3.538.

RESUELVO:

1.- Aplíquese al Sr. Norberto Morita, sanción de multa a beneficio fiscal ascendente a U.F. 1.500 (mil quinientas unidades de fomento), por infracción a lo dispuesto en el artículo 41 en relación al artículo 39 de la Ley de Sociedades Anónimas.

En la ciudad de Santiago, Chile, a los 15 días del mes de mayo del año 2014.

Jefe del Servicio

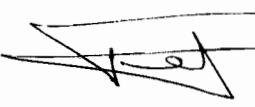


2.- El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 30 del D.L. N° 3.538, de 1980.

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 CORREA
SUPERINTENDENTE

