



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**Hoy se resolvió lo siguiente:**

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A DON  
PABLO ALCALDE SAAVEDRA**

**SANTIAGO, 9 DE MARZO DE 2012.**

**RES. EXENTA N° 083**

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 4°, 27, 29 y 33 del D.L. N° 3.538, Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros; 59 letras a) y f), 164, 165 y 166 de la Ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores; 42 N° 4 y 50 de la Ley N° 18.046 Sobre Sociedades Anónimas.

**CONSIDERANDO:**

**I.- CARGOS**

1.- Que, esta Superintendencia, en uso de sus facultades de fiscalización y en el contexto de la información entregada mediante hecho esencial de fecha 9 de junio de 2011 emitido por Empresas La Polar S.A. -en adelante la Sociedad, la Compañía o La Polar-, por el cual se pone en conocimiento de esta Superintendencia y del mercado en general la existencia de malas prácticas en relación al manejo y contabilización de su cartera de créditos, inició un procedimiento administrativo mediante Oficio Reservado N° 348 de fecha 13 de julio de 2011, destinado a determinar eventuales infracciones a la normativa aplicable a los emisores de valores.

2.- Que, mediante el Oficio Reservado señalado precedentemente se imputaron al señor Alcalde los siguientes cargos:

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

2.2. Haber presentado información falsa en relación a la emisión de valores de oferta pública realizada por Empresas La Polar S.A. en su calidad de gerente general y posteriormente Presidente de la compañía, vulnerando lo dispuesto en el artículo 59 letra f) de la Ley N° 18.045.

2.3. Haber presentado información falsa a los accionistas mediante la suscripción de hechos esenciales, estados financieros, memorias o informes relacionados con la emisión de valores de oferta pública por Empresas La Polar, los cuales no se condecían con la real situación financiera de la compañía, vulnerando lo dispuesto en el artículo 42 N° 4) de la Ley N° 18.046.

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

2.4. Haber efectuado ventas de acciones de Empresas La Polar S.A. mediante la sociedad Inversiones Alpha S.A. teniendo conocimiento de la real situación financiera de la compañía, vulnerando lo dispuesto por el artículo 165 de la Ley N° 18.045.

## II.- DESCARGOS

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

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

3.1.1. La Superintendencia de Valores y Seguros-SVS- no puede avocarse al conocimiento de los hechos investigados, ya que éstos son investigados por el Ministerio Público y conocidos por el 2° Juzgado de Garantía de Santiago.

3.1.2. Dada la existencia de una investigación llevada a cabo por el Ministerio Público sobre los mismos hechos que investiga la Superintendencia de Valores y Seguros, inevitablemente ambas instituciones llegarán a una doble resolución de aplicación (o no) de una sanción.

3.1.3. Lo anterior vulneraría gravemente la garantía constitucional al debido proceso establecida en el artículo 19 N° 3 de la Constitución, así como numerosos tratados internacionales ratificados por Chile.

3.1.4. Fue la propia Superintendencia la que denunció los hechos en cuestión al Ministerio Público. Dicha interrelación vulnera directamente la garantía constitucional al debido proceso y contrariaría una serie de principios básicos del ordenamiento jurídico, en virtud de una serie de consideraciones.

3.1.5. La doble persecución en contra de Pablo Alcalde, contraviene el principio de exclusividad de la investigación penal. Para determinar si se está en el ámbito del derecho administrativo o del derecho penal, debe atenderse a la sanción que es consecuencia de la conducta descrita en la norma. Lo anterior, dado que los ilícitos establecidos en el artículo 59 letra a) y f) de la Ley N° 18.045, son delitos, de competencia exclusiva del Ministerio Público.

3.1.6. Por lo mismo, la única forma en que la SVS no transgreda la Constitución ni se arrogue atribuciones de un ente con consagración constitucional, encargado de las materias penales, es que no se avoque a dichas materias.

3.1.7. En el ámbito de los argumentos expuestos resulta de la máxima importancia destacar dos elementos: i) Los hechos por los cuales la SVS formula cargos y realiza la investigación en sede administrativa son exactamente los mismos hechos que investiga el ente encargado de la persecución penal y ii) además de investigar las mismas circunstancias fácticas, los cargos que formula la SVS se sustentan en los mismos tipos penales cuya supuesta configuración investiga el Ministerio Público. Es decir, la doble investigación y persecución se daría tanto en los hechos como en la calificación jurídica que de ellos se hace.

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

3.1.8. Por lo mismo, existe la posibilidad de que el señor Alcalde se vea sometido a una sanción administrativa impuesta por la SVS, a otra investigación de los mismos hechos en sede penal con la correspondiente e hipotética sanción que podría traer aparejada, lo cual constituye una vulneración directa al principio de *ne bis in idem* o *non bis in idem* el cual tiene reconocimiento en el artículo 1 inciso 2° del Código Procesal Penal.

3.1.9. Dicho principio procesal penal se extendería indudablemente al derecho administrativo sancionador, pues ambas ramas del derecho comparten principios rectores en virtud de su característica común de poseer la facultad de sancionar a los ciudadanos.

3.1.10. Por su parte, dado el principio de subsidiariedad y *ultima ratio* del derecho penal frente a las demás ramas del derecho, se puede afirmar que una vez llamado a conocer el derecho penal sobre un asunto, no es posible que se abstraiga de su conocimiento y de paso a otra rama sancionatoria del derecho.

3.1.11. La SVS debería abstenerse de continuar conociendo de este asunto, en virtud del principio de no avocación, garantía del derecho administrativo chileno consagrada en el artículo 76 de la Carta Fundamental, lo cual se traduce en que una causa no puede ser vista por un organismo administrativo si el mismo asunto ya está siendo conocido por otro órgano del Estado.

3.1.12. Dicho principio se encontraría avalado por la jurisprudencia de la Contraloría General de la República y por la Resolución Exenta N° 499 de 25 de agosto de 2010, en virtud de la cual la Superintendencia de Valores y Seguros se habría abstenido de emitir un pronunciamiento respecto de asuntos que se encuentran sometidos a la Justicia Ordinaria.

3.1.13. La acción para formular cargos a Pablo Alcalde se encontraría prescrita ya que todas las imputaciones realizadas por la Superintendencia acaecieron en un período superior a los seis meses desde la formulación de cargos.

3.1.14. Lo anterior se sustenta en que no existe una norma especial de derecho administrativo que regule la prescripción de la acción administrativa. En tal sentido, ni la Ley N° 19.880 ni la Ley de Mercado de Valores contemplan norma alguna al respecto. Por su parte, el artículo 28 del DL 3.538, permite sancionar a las personas sujetas a la fiscalización de la SVS, con la limitación establecida en el artículo 33 del mismo cuerpo legal, la cual impide a dicho organismo imponer multas después del plazo de "*cuatro años desde que se hubiese cometido el hecho penado o la infracción sancionada*", disposición aplicable únicamente a las multas y no a las otras sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley Orgánica de la Superintendencia. Dicha norma no constituye un plazo de prescripción por cuanto sólo se encarga de limitar la facultad de la Superintendencia de imponer multas transcurrido cierto plazo. Nada dice respecto de la prescripción de la acción o el plazo para interponerla. Así, dada la existencia de un vacío legal, en el caso del derecho administrativo debe ser resuelto por el derecho penal, aplicándose el artículo 94 del Código Penal, el cual establece que las faltas prescriben dentro de los 6 meses desde la comisión del hecho, por cuanto tanto la responsabilidad administrativa como la penal constituyen manifestaciones del poder sancionador del estado.

3.1.15. Los órganos de la administración del Estado que aplican el derecho sancionador tienen el deber de actuar de conformidad a la ley vigente,

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

dando estricto cumplimiento al principio de legalidad que los rige y aplicarla resguardando las garantías básicas que un Estado de Derecho consagra a fin de lograr un procedimiento racional y justo.

3.1.16. Los autores, en este aspecto, han convenido en señalar que ambas ramas del derecho sancionador, el administrativo y el punitivo, tienen un origen común y pese a tener procedimientos diferentes, se aplican a ambos los mismos principios de legalidad, culpabilidad, *ne bis in idem*, entre otros. Asimismo, en lo no regulado por el derecho sancionatorio, se aplica de manera supletoria el derecho penal, por lo cual corresponde aplicar la prescripción de la faltas establecida en el artículo 94 del Código Penal.

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

3.2.1. Existiría un concurso aparente de leyes en diversos cargos presentados por la SVS por cuanto el artículo 59 en sus literales a) y f) de la Ley de Mercado de Valores y el artículo 42 N° 4) de la Ley de Sociedades Anónimas resguardan el mismo bien jurídico y configuran estándares de conducta exigibles a quienes intervienen en el mercado en relación a la misma materia, ya que lo amparado por ellas es la veracidad de la información que se presenta al mercado con respecto a determinada empresa que se transa públicamente.

3.2.2. En virtud del principio de especialidad que tiene como principal cometido el resguardo del principio general de derecho penal del *non bis in idem*, resulta que el artículo 59 letra f) sería la norma más adecuada a aplicar en virtud de la imputaciones que realiza la Superintendencia, la cual desplaza la aplicación de los artículo 59 letra a) de la LMV y 42 N° 4 de la LSA.

3.2.3. En relación a la formulación de cargos relativa al artículo 59 letra a) de la LMV, la SVS no especifica cuáles son concretamente los antecedentes falsos que nuestro representado entrega, por lo cual resulta difícil hacerse cargo de dicha imputación. Precisa que no tendría conocimiento de los hechos que adecuarían la conducta de nuestro representado al tipo penal, razón por la cual no resulta posible desvirtuar dichos cargos.

3.2.4. Además, para que se consume el tipo es necesario que quien proporcione los antecedentes conozca positivamente que aquellos antecedentes que está entregando no corresponden a la realidad por cuanto dicha entrega, conforme al tipo legal, requiere de malicia, con lo que debe acreditarse un conocimiento directo de dichos hechos y una intencionalidad en la entrega de información falsa.

3.2.5. No habrían antecedentes que acrediten el conocimiento del señor Alcalde de las malas prácticas en los créditos de la compañía y sus efectos en las provisiones.

3.2.6. Las declaraciones de Julián Moreno en que señala que Pablo Alcalde tenía conocimiento respecto de la cartera inerte producto de las renegociaciones unilaterales, son contradictorias.

3.2.7. La declaración de Manuel de la Prida no puede fundar el conocimiento de Pablo Alcalde respecto de las renegociaciones por su vaguedad.

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

3.2.8. La declaración de Rolando Harnisch reconoce que no le consta que el señor Alcalde tuviera conocimiento, como sí le constaba de otros ejecutivos.

3.2.9. De las numerosas declaraciones prestadas ante la SVS se observa que en la mayoría de ellas los declarantes manifiestan desconocer si Pablo Alcalde estaba en conocimiento del asunto.

3.2.10. Del hecho que don Pablo Alcalde haya sido gerente general, no puede inferirse que tuviera conocimiento de las repactaciones unilaterales ya que las gerencias corporativas dirigidas por Julián Moreno y María Isabel Farah contaban con bastante autonomía de funcionamiento. Así, era Julián Moreno el encargado de la implementación de diversos productos financieros, entre ellas, las diversas modalidades de renegociación, al igual que el riego crediticio y la cobranza y quienes debían controlar dichas actividades era la Gerencia de Contraloría Interna, a cargo de María Isabel Farah. Si bien tanto Julián Moreno como María Isabel Farah dependían de Pablo Alcalde, si ellos no le reportaban las irregularidades, no tenía como enterarse de éstas.

3.2.11. Del hecho que eran las gerencias corporativas las que manejaban los temas de crédito y riesgo de la compañía darían cuenta diversas sesiones de Directorio y Comités de Directores.

3.2.12. No corresponde al Gerente General de una compañía la implementación de procedimientos y controles y sistemas de monitoreo de dichos controles en relación a los políticas de crédito de una compañía. Tal imputación desconoce el sistema legislativo chileno respecto del gobierno corporativo de una sociedad anónima ya que dicha responsabilidad recae en diversos organismos en relación a áreas de competencias específicas. Así, debe analizarse las funciones del Comité de Directores, Auditores Externos, Clasificadores de Riesgo, SBIF y Sernac, organismos que no presentaron reparo alguno respecto de la cartera de clientes de La Polar. Por lo mismo, dado la falta de reparos por parte de los encargados de revisar dicha información, el señor Alcalde no tenía motivo alguno para presumir que existieran situaciones irregulares respecto de la cartera de clientes de La Polar S.A.

3.2.13. En relación a las suposiciones de conocimiento de las repactaciones unilaterales que aquejaban a la empresa por haber detentado la calidad de Presidente ejecutivo de la compañía, señala que dicho involucramiento no fue propiamente de Presidente ejecutivo, sino que se debió principalmente al apoyo que prestó a Nicolás Ramírez como nuevo gerente general. Asimismo, la oficina que tenía en La Polar en realidad era la de la Presidencia y que, al asumir la Presidencia de la compañía, se traslada a una oficina en el Barrio el Golf para atender sus asuntos personales, demostrando un grado de involucramiento que no se condice con el de Presidente ejecutivo.

3.2.14. En relación a las suposiciones de conocimiento de las repactaciones unilaterales que aquejaban a la empresa derivado de informes y otros documentos, señala que en los mails que hacen referencia al tema no se encuentra incluido como destinatario el señor Alcalde y los informes de contraloría interna no le fueron comunicados, ya que dicha área dependía de la gerencia de María Isabel Farah.

3.2.15. De los antecedentes contenidos en el oficio de cargos, puede señalarse que las imputaciones que la SVS hace al señor Alcalde se sustentan principalmente en meras suposiciones basadas en los dichos de Julián Moreno y los deberes emanados del cargo, relaciones de trabajo y personales con otros miembros de La Polar que a juicio de la

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Superintendencia hacen que resulte *“inverosímil pensar que haya desconocido las prácticas de renegociaciones unilaterales o que incluso no haya cumplido un rol activo en ellas”*

3.2.16. Si bien es razonable que se pruebe la existencia de un delito o infracción administrativa mediante indicios o presunciones, éstos deben revestir necesariamente cierta entidad mínima para constituir prueba de cargo suficiente a efectos de desvirtuar la presunción de inocencia de don Pablo Alcalde, cuestión que no se satisface con la prueba ofrecida por la Superintendencia.

3.2.17. Igualmente, existen otros antecedentes que hacen presumir el desconocimiento de don Pablo Alcalde de las malas prácticas, tales como el hecho que fue Julián Moreno, sin haberle comunicado al directorio, quien procedió a negociar un acuerdo con el Sernac, el año 2010.

3.2.18. De igual manera, existió una permanente preocupación por parte del señor Alcalde de actuar en beneficio de los accionistas, como se desprende del rechazo a la solicitud de fusión que presenta Omega S.A.

3.2.19. No existen motivos por parte del señor Alcalde para haber ocultado información respecto de malas prácticas.

3.2.20. En relación al cargo referente al artículo 59 letra f) de la LMV, cabe hacer presente que se manifiesta una falta de especificidad en cuanto a los cargos formulados que atenta contra el derecho a defensa, ya que no se mencionan cuales serían las declaraciones falsas en relación a las emisiones que se señalan y en qué consistirían ellas.

3.2.21. En relación a los cargos relativos al artículo 42 N° 4) de la LSA no se trata más que de la imputación de los mismos hechos que respecto de las figuras del artículo 59 letra a) y f) de la LMV, no resultando justificable que se sancione como una conducta distinta. En este caso, tampoco se señalan qué documentos habrían contenido información falsa y en qué medida dicha información era falsa, por lo cual no resulta posible hacerse cargo de estas imputaciones.

3.2.22. En relación a los cargos relativos al artículo 165 de la LMV, nuevamente la formulación de cargos adolece de la falta de precisión requerida para poder realizar descargos de forma adecuada. No se detalla cuál de todos los supuestos de deberes o prohibiciones que contiene el artículo 165 LMV se estaría infringiendo. Por otro lado, la formulación de cargos sólo se limita a señalar que la información privilegiada consistiría en el conocimiento de la *“real situación financiera de la compañía”* pero no se detalla cual sería ésta.

3.2.23. Para poder imputar responsabilidad por la infracción al artículo 165 de LMV es necesario, conforme a las normas generales, que haya mediado dolo o culpa. Es por lo mismo necesario que se acredite que don Pablo Alcalde estuvo en conocimiento de información privilegiada, esto es, en opinión de la SVS, el conocimiento de la *“real situación financiera de la compañía”*.

3.2.24. Don Pablo Alcalde, pese a los cargos de Gerente General y Director ejercido consecutivamente, no contaba con información precisa y fidedigna de la *“cartera especial”* no tenía conocimiento de cuántos clientes la componían y se encontraba en absoluto desconocimiento de la forma en que las repactaciones unilaterales se realizaban,

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

por consiguiente, mal podía tener conocimiento del impacto que dichas repactaciones tenían en los estados financieros de La Polar.

3.2.25. La información que él recibía de parte de la administración respecto de la información financiera de la compañía, nada indicaba respecto de la cartera especial de repactaciones unilaterales. Por lo mismo, estuvo impedido de tener acceso a la información privilegiada a que se refieren los cargos formulados.

3.2.26. En razón de lo anterior, la presunción establecida en el artículo 166 de la LMV sería desvirtuada, dado que al existir ocultamiento de información a Pablo Alcalde, éste se encontraba en igual situación que cualquier participante en el mercado de valores. Lo anterior queda de manifiesto ya que a ciertos directores, de los cuales consta que realizaron transacciones de acciones La Polar, no se les aplicó esta presunción.

3.2.27. Además, se ha señalado que la categorización de la información como “privilegiada”, no respondería a una característica de ésta, sino a la posición que posee una determinada persona que le permite acceder a información de manera privilegiada en comparación a otros intervinientes del mercado.

3.2.28. En el caso concreto, al habersele ocultado información a don Pablo Alcalde, se le impidió acceder a la misma, y en consecuencia, no estuvo en posición privilegiada y se encontró en igual situación que cualquier inversionista en el mercado.

3.2.29. No basta con probar que en un determinado caso exista información privilegiada y que se realizó una operación de venta, ya que es necesario que exista un vínculo causal entre dicha operación y la información que se posee. Cualquier otra interpretación vulneraría el principio de culpabilidad.

3.2.30. El inciso segundo del artículo 165, establece que se sanciona el “valerse” de información privilegiada. Por lo demás, es la interpretación que la propia SVS le da en la presente formulación de cargos.

3.2.31. La motivación de la venta de acciones por parte de Inversiones Alpha S.A. que habían sido adquiridas en el marco del plan de incentivos para la alta administración, fue el vencimiento del plazo establecido para ello, sin que influyera en dicha decisión ninguna otra consideración.

3.2.32. Un plan de incentivos sólo puede ser efectivo si realmente se establecen restricciones a la posibilidad de venta de las acciones que se otorgan como incentivo. En este caso en particular, la imposibilidad de venta estaba asegurada por el siguiente mecanismo: la adquisición de las acciones fue financiada por una filial de Southern Cross, New World Store Corporation-NWSC-, quien vendió su participación en Inversiones Alpha S.A., sociedad por la que se compraron 5.988.000 acciones en La Polar, a diversas sociedades controladas por los ejecutivos a los que estaba destinado el plan de incentivos, entre ellos, Asesorías Galicia Ltda. de propiedad de Pablo Alcalde. A Galicia le correspondió poco menos del 20% de las 5.988.000 acciones de La Polar. Galicia quedó adeudando el saldo de precio de las acciones que le había vendido NWSC, lo cual se documentó con un reconocimiento de deuda. Dentro de las condiciones de ese crédito se encontraba que la deuda se

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

tenía que pagar el 16 de octubre de 2009. NWSC vendió su crédito contra Galicia a Penta INF, quien pasó a ser acreedor de Galicia. Además, Alpha constituyó prenda por 1.020.000 acciones La Polar para garantizar el crédito adeudado por Galicia. Alpha se obligó a no vender, enajenar o gravar dichas acciones y Galicia no podía solicitar el alzamiento de la prenda mientras no se hubiera cumplido íntegramente la obligación con Penta INF.

3.2.33. Con fecha 1 de octubre de 2009, Alpha vendió 5.988.000 acciones La Polar por un monto total de \$14.227.189.000. Con el producto de la venta se pagaron comisiones a corredores y el crédito a Penta INF y el remanente se repartió entre los accionistas. De la venta, a Galicia le correspondió la suma de \$2.836.758.106, destinándose gran parte de esa suma a amortizar la deuda con Penta INF.

3.2.34. En conclusión, la decisión de compra de acciones de la compañía durante el año 2006, se explica porque dichas acciones eran parte de un plan de incentivos elaborado por el entonces controlador de La Polar, siendo irrelevante información sobre el estado financiero de La Polar.

3.2.35. En cuanto a la venta, Galicia carecía de un margen de discrecionalidad para elegir el momento de la venta, ya que la decisión de venta de dichas acciones se definió por el día en que debía pagarse la acreencia a Penta INF. Galicia estaba obligada a todo evento a vender las acciones de La Polar el día 16 de octubre de 2009, Penta tenía un mandato para ejecutar dicha operación. En consecuencia, la venta de las acciones no estuvo motivada por el provecho económico que dicha venta podría haberle reportado a don Pablo Alcalde.

3.2.36. En relación, a la venta de acciones durante el año 2010, éstas corresponden a acciones adquiridas por Alpha en virtud de la suscripción de acciones preferentes durante los años 2007 y 2009, respecto de las cuales Galicia no aportó dineros para su adquisición, ni obtuvo beneficios por la venta de las mismas.

3.2.37. El señor Pablo Alcalde nunca compró o vendió acciones La Polar en el mercado, con excepción de su concurrencia a dos planes de incentivos o *stock options* elaborados por los dueños y controladores de La Polar y de las acciones que recibió como parte de su remuneración variable como director el año 2010.

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

- **Declaraciones de las siguientes personas:**

María Isabel Farah; Raúl Sotomayor; Reinaldo Galaz; Rodrigo Andrade; Ignacio Miranda; Benjamín Wolleter; José Manuel Jarpa; Rodrigo Izquierdo; Eliana María Ferretto; Daniel Meszaros; Alejandro Joignant; Jaime de la Barra; Juan Enrique Vilajuana; Julio Jaraquemada; Alejandro Montero; Guillermo Tagle.

- **Documentos**

1.- Copia de la denuncia realizada por la Superintendencia de Valores y Seguros a la Fiscalía Centro Norte, recibida por ésta con fecha 17 de julio de 2011.

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

- 2.- Copia de escritura pública de reconocimiento de deuda, prenda y mandato otorgada en la notaría de Santiago de don Raúl Undurraga Laso, de fecha 16 de octubre de 2006.
- 3.- Copia de escritura pública de complementación de reconocimiento de deuda, prenda y mandato otorgada en la notaría de Santiago de don Raúl Undurraga Laso, de fecha 12 de diciembre de 2006.
- 4.- Copia de escritura pública de Cesión de Crédito, prenda y mandato otorgado en la Notaría de Santiago de don Raúl Undurraga Laso, de fecha 26 de enero de 2007.
- 5.- Copia de Acta de Junta Extraordinaria de Accionistas de Inversiones Alpha de fecha 28 de diciembre de 2009, reducida a escritura pública con fecha 20 de julio de 2010, en la Notaría de Santiago de don Raúl Undurraga Lazo.
- 6.- Copia de instrumento privado de cumplimiento de mandato irrevocable, pago parcial, Notificación y declaración de fecha 2 de abril de 2009.
- 7.- Copia de instrumento privado de cumplimiento de mandato irrevocable, pago parcial, Notificación y declaración de fecha 14 de mayo de 2008.
- 8.- Copia de instrumento privado de cumplimiento de mandato irrevocable, pago parcial, Notificación y declaración de fecha 13 de mayo de 2009.
- 9.- Registro de entradas y salidas del país de don Pablo Alcalde.
- 10.- Fotocopia de Pasaporte de don Pablo Alcalde.
- 11.- Lista de agencia de viajes que da cuenta de los viajes realizados por don Pablo Alcalde a nivel nacional e internacional desde el año 2007 a la fecha.
- 12.- Presentaciones efectuadas al directorio, del año 2006 en adelante, de las cuales se desprende la información existente en La Polar respecto de la cartera de clientes.
- 13.- Copia de actas de sesiones de directorio de 26 de mayo de 2004 a 8 de junio de 2011.
- 14.- Copia de actas de comité de directores de 26 de mayo de 2004 a 11 de marzo de 2011.
- 15.- Copia de contrato de arrendamiento de oficina El Golf 99, piso 15.
- 16.- Copia de correos electrónicos que dan cuenta de la información recibida por don Pablo Alcalde en relación a la cartera de clientes.
- 17.- Copia de los informes de auditoría externa de SCG S.A. al 31 de diciembre de 2007, 2008, 2009 y 2010 emitidos por PricewaterhouseCoopers.
- 18.- Copia de los informes de aspectos de control interno, riesgos asociados y recomendaciones de mejoras emitidos por PricewaterhouseCoopers en abril de los años 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011.
- 19.- Copia de informes de auditores independientes sobre procedimientos previamente acordados

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

en inversiones SCG S.A. emitidos por PricewaterhouseCoopers en noviembre de los años 2008, 2009 y 2010.

- 20.- Copia de los documentos de planes de acción Circular N°17 de la SBIF que contiene los planes e iniciativas comprometidos por la administración de Inversiones SCG S.A. a junio de 2007, 2008, 2009 y 2010.
- 21.- Copia de los certificados de las sociedades calificadoras de riesgos relativos a la primera, segunda, tercera, cuarta, quinta y sexta colocación de efectos de comercio desmaterializados de empresas La Polar.
- 22.- Copia de los certificados de las sociedades calificadoras de riesgos relativos a la modificación de la línea de efectos de comercio desmaterializados de empresas La Polar inscrita en el registro de valores bajo el número 063.
- 23.- Copia de los certificados de las sociedades calificadoras de riesgo relativos a la emisión de Bonos series A y B de empresas La Polar del año 2007.
- 24.- Copia de los certificados de las sociedades calificadoras de riesgo relativos a la emisión de Bonos series C y D de empresas La Polar del año 2010.
- 25.- Copia de los certificados de las sociedades calificadoras de riesgo relativos a la emisión de Línea de Bonos al portador de empresas La Polar del año 2007.
- 26.- Copia de los certificados de las sociedades calificadoras de riesgo relativos a la inscripción de Línea de Efectos de Comercio de empresas La Polar del año 2009.
- 27.- Copia de los certificados de las sociedades calificadoras de riesgo relativos a la emisión de Bonos por Línea de Títulos de empresas La Polar del año 2010.
- 28.- Copia de los certificados de las sociedades calificadoras de riesgo relativos a la emisión e inscripción de las nuevas acciones de pago de empresas La Polar del año 2009.
- 29.- Antecedentes contables de Galicia desde el año 2006 en adelante, entre ellos libro diario y balances.
- 30.- Antecedentes contables de Alpha y de movimientos contables entre Alpha y Galicia desde mediados de 2006 en adelante.
- 31.- Documentos respecto a productos financieros "BULLET", "RENEGOCIACION", "REFINANCIAMIENTO ENERGIZADOS", "POLITICA DE CREDITO Y COBRANZA", "RENEGOCIACION O REPACTACION EN TIENDA", "CNP CUOTA FIJA", "CONVENIO DE PAGO IRREVOCABLE", "PROCEDIMIENTO DESCUENTO DE PAGO ANTICIPADO" PROCEDIMIENTO "CAPTURA DE CLIENTES TIENDA, TERRENO Y TELEMARKETING", "INSTRUCTIVO PAUTA DE COBRANZA", "SALDO DE MES ANTERIOR", "CUOTA FIJA VERSION 2010", "RENEGOCIACION AL DIA", "PAGO MINIMO".

- **Informes de los peritos Srs. Jorge Niño Trepát y Augusto Castillo Ramírez.**

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

- Exhibición por parte de doña María Isabel Farah, Marlene Tapia Castro o Circulo Verde Consultores Ltda. de los libros diarios, balances y estados financieros de la sociedad Inversiones Alpha S.A. correspondientes a los años 2006 a 2010.
- Oficio al 2° Juzgado de Garantía de Santiago, solicitando la información individualizada en dicha presentación.
- De igual manera, habida consideración que el expediente administrativo da cuenta de un proceso sancionador que involucra a otras personas formuladas de cargos, las cuales también han aportado pruebas que se han incorporado al mismo, atendida su pertinencia se recurrirá a dichos medios probatorios, señalándolos en su caso.

### III.- HECHOS

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

#### 5.1 ESTRUCTURA INTERNA

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

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

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

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

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

## 5.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS RENEGOCIACIONES

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

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

c) En un primer momento, la normalización era efectuada por un pequeño grupo de personas en el Call Center de la empresa; luego, y en vista de la necesidad de efectuar un mayor número de normalizaciones, se aumenta la utilización de operadores de dicha unidad. Es así como se entregaban listas de Rut de clientes a operadores del Call Center con la instrucción de “normalizar” sólo el saldo en mora o la totalidad del crédito. Todas estas renegociaciones se realizaban sin ningún pago y en total ausencia de contactos con los clientes, por tanto, sin contar con su consentimiento expreso. Al respecto, don 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

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

unilaterales, es que en el transcurso del mes de mayo del año 2009, la gerencia corporativa de productos financieros requiere a la gerencia de informática de la compañía el desarrollo de una herramienta computacional que tenga por objeto “normalizar” clientes mediante procesos batch, esto es, procesos por bloques de datos. Este desarrollo consta en un requerimiento formal presentado por la gerencia corporativa de productos financieros a la gerencia corporativa de informática y logística de fecha 29 de mayo de 2009, el que se encuentra incorporado al expediente administrativo a fojas 180. Al respecto, el Sr. Moreno en declaraciones que rolan a fojas 6197 señala *“El desarrollo computacional me fue sugerido por Iván Dinamarca y encontré una buena solución, fue conversado entre Iván Dinamarca y Mario Pérez, pero este tipo de procesos pasan por el gerente corporativo de informática, hay correos. El único comentario mío era que me parecía una buena idea, ya que la cartera roja y marcada procesarla independiente de la gente de cobranza.”*

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

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

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

**Para:** 'Inf. Marcelo Rivera '

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

**Asunto:** Proc. Especial

**Importancia:** Alta

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

Saludos cordiales,  
Atte., Ismael Tapia Vidal  
Área de Análisis y Desarrollo  
SubGerencia de Cobranzas  
Empresas La Polar S.A.  
F#: 2-8833144 FAX: 2-8833305



g) Al interior de La Polar las renegociaciones automáticas realizadas por la herramienta computacional desarrollada por informática, también fueron conocidas indistintamente como renegociaciones por sistema. De ello dan cuenta, entre

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](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

otros, los correos que se encuentran incorporados al expediente administrativo a fojas 8182, 8192, 8200 y 8568.

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

i) Asimismo, se observa que Julián Moreno mantenía actualizada de manera regular a la Sra. Farah acerca de los procesos de renegociación 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. De ello da cuenta, entre otros, los correos que rolan a fojas 8396, 8402, 8406 y 8431.

### 5.3 CARTERA DE COLORES

a) El creciente número de clientes renegociados unilateralmente terminó por impactar visible y ostensiblemente a la situación financiera de la cartera de La Polar. Es así como en el año 2008, se forma un comité integrado exclusivamente por personal adscrito a la gerencia corporativa de productos financieros con el objetivo de afrontar la situación desmejorada de la cartera. En este comité participaron de una u otra manera los Sres. Julián Moreno, Iván Dinamarca, Rolando Harnisch, Juan Carlos Leiva, Lorena Concha, Manuel de la Prida, Ismael Tapia, Fernanda Jolo y María Fernanda Osorio

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. La formación de este comité fue comunicada tanto al gerente general, Sr. Alcalde, como a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah. En su declaración de fecha 1 de diciembre de 2011, el Sr. Moreno señala *"La primera comunicación que había problema de cartera fue el 2008 donde se veía una constante caída de la tasa de pago lo que sólo podía significar dos cosas que había mayor morosidad o renegociaciones(...)En agosto de 2008, comienza a subir la inflación que afecta al segmento de La Polar, y en algunos de los informes la tasa de pago caía y ahí formo un comité con mi gente para analizar lo*

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

*que pasaba, se lo comunico a Pablo Alcalde y a María Isabel Farah a través de un correo de marzo de 2008, que está acompañado, mail que responde Pablo Alcalde diciendo que estén trabajando en esto y se adjuntan varias actas(...) Como no era tabulable la información, lo primero que digo Pablo tengo un problema se están haciendo cosas de cobranza que no han sido autorizadas por mi, esto se le comunicó en reuniones las que tenía cada 15 días, esto en el último trimestre del 2008. Tanto es así que en marzo de 2009, María Isabel Farah le envía un correo a Pablo diciendo que le habían aparecido renegociaciones que podían tener problema con el sernac y con la SVS, eso a raíz de un informe que le envía Jorge Uribe a María Isabel Farah.” De acuerdo a documento N°109 incluido en la documentación presentada por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporada al expediente a fojas 5977, con fecha 9 de octubre de 2008, Julián Moreno envía correo electrónico a Pablo Alcalde en el que se adjunta minuta del comité que tenía por objeto mejorar el desempeño de la cartera, a lo cual el Sr. Alcalde responde “*Me parece muy bien. Julián no lo sueltes*”. Asimismo, la situación descrita consta del documento N°110, incluido también en la documentación presentada por el Sr. Moreno que se encuentra incorporado 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, en el año 2009 se identificó que el proceso de “normalización” de deudas a través de renegociaciones unilaterales había originado una cartera que llegó a alcanzar un número aproximado de 511.000 clientes, la mayoría de los cuales no presentaban pagos por periodos significativos de tiempo. Ismael Tapia en declaración que rola a fojas 4433 señala: “*Siempre manejé el stock sobre el cual Julián Moreno indicó hacerse responsable, es decir, los 511.000, del resto no tuve información y además, no eran ejecutadas por el proceso automático.*”

d) En los años 2008 y 2009 se efectuó una clasificación en base a colores para esta cartera, estableciéndose tres categorías; los clientes de color amarillo, que no habían efectuado pago en más de 6 meses y menos de 12 meses; los clientes color rojo, que eran aquellos que no habían efectuado pago en más de 1 año y menos de 2 años; y finalmente los clientes color morado, que no habían efectuado pago en más de 2 años. Rolando Harnisch en declaración que rola a fojas 4581 señala: “*Si, la cartera de colores correspondía a clientes que habían sido repactados sin contacto, clasificados según la fecha del último pago real, sin embargo se mantenían siempre al día sin mora por la práctica de las repactaciones sin contacto.*” Ismael Tapia en declaraciones que rolan a fojas 4428 y 4429 señala “*La cartera crítica, según las definiciones que Julián hizo a informática eran 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.*”

e) A lo largo del tiempo, se nota una migración de los clientes desde amarillo a rojo y desde rojo a morado. Asimismo, producto de las múltiples renegociaciones unilaterales, el valor de la deuda aumenta, aún cuando el número de clientes disminuía.

f) 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. Rolando Harnisch, en declaraciones que rolan a fojas 4583, señala “*Dentro de los sistemas estaba toda la cartera, la separación estaba dada por la marca que diferenciaba a la cartera de colores de la cartera*

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

*normal, la marca eran los colores, amarillo, rojo o morado.” Juan Ignacio Maturana, en declaraciones que rolan a fojas 5911, señala “Creo que verde bautizamos después a la cartera normal. Los colores eran amarillo, rojo y morado.”*

g) 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 de Rolando Harnisch, como el contact center de telemarketing, a cargo de Manuel de la Prida, fueron utilizados para labores de cobranza de la cartera de colores, desarrollándose para ello campañas especiales tales como las denominadas “Salvavidas” y “Yo cobro yo gano”. Los resultados de dichas campañas mostraban una exigua recaudación de la cartera y una baja contactabilidad de los clientes marcados con colores. De ello da cuenta entre otros correo electrónico que rola a fojas 8315 del expediente.

#### 5.4 COMITÉ DE COBRANZA AÑO 2010

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

b) El objetivo de dicho comité era identificar a los clientes de la cartera de colores con una mayor probabilidad de cobro, así como desarrollar mejores prácticas y estrategias de cobranza para estos clientes, para lo cual fueron implementados los llamados laboratorios de cobranza.

c) Los miembros de este comité estuvieron al tanto de la práctica de normalizar a los clientes, utilizándose el término “revolving” para identificar dicho proceso. Asimismo, los miembros de este comité conocían con exactitud el tamaño de la cartera que se encontraban gestionando y la condición de morosidad que compartían los clientes de dicha cartera. De lo anterior dan cuenta, entre otros, los correos electrónicos enviados por Javier Vega, que rola a fojas 8165, con fecha 24 de junio de 2010 y correo enviado por Lorena Concha con fecha 2 de diciembre de 2010, que se adjunta a continuación.

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

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

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

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

**Asunto:** marcas de color a clientes

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

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

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

**Lorena Concha L.**  
Gerente de Estrategia  
Teléfono: +56(2)3833478  
email: [lconcha@lapolar.cl](mailto:lconcha@lapolar.cl)

---

**De:** Lorena Concha (Gte. Estrategia) [<mailto:lconcha@lapolar.cl>]  
**Enviado el:** jueves, 02 de diciembre de 2010 12:21  
**Para:** 'Gt. Julian Moreno'  
**CC:** Gestr. Fernanda Jolo (Subgerente Estrategia Clientes); Gestr. Mario Pizarro M. (Analista CRM)  
**Asunto:** RV: Envio memoec-1512 // DISTRIBUCION

Julian, de este vencimiento la distribución es la siguiente, 28.200 (23%) que siguen siendo energizados se les envió Estado de Cuentas.  
Estamos preparando la visión por cada vencimiento.

	ENERGIZADOS	NO ENERGIZADOS	TOTAL	
	28.200	22,9%	28.200	22,9%
	1.697	1,4%	1.697	1,4%
			3.141	2,6%
			89.990	73,1%

**Lorena Concha L.**  
Gerente de Estrategia  
Teléfono: +56(2)3833478  
email: [lconcha@lapolar.cl](mailto:lconcha@lapolar.cl)

---

**De:** Gt. Julian Moreno [<mailto:jmoreno@lapolar.cl>]  
**Enviado el:** miércoles, 01 de diciembre de 2010 19:05

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](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**Para:** *Gestr. Lorena Concha (Gerencia de Estrategia)*  
**Asunto:** *RV: Envio memoec-1512*

**De:** *root@nodohp01.lapolar.cl [mailto:root@nodohp01.lapolar.cl]*  
**Enviado el:** *miércoles 1 de diciembre de 2010 11:36*  
**Para:** *estctas@lapolar.cl*  
**Asunto:** *Envio memoec-1512*

d) En este comité se le otorga la denominación de “energizados” a los clientes incluidos en la cartera de colores, utilizándose indistintamente ambos calificativos para hacer referencia a los clientes sujetos a renegociaciones unilaterales.

e) En el marco del comité se presenta la cartera de colores o energizada al directorio en la sesión de fecha 29 de septiembre de 2010, presentación que fue realizada por el Sr. Moreno, participando por el lado de la administración la Sra. Farah y el Sr. Ramírez. En dicha presentación el Sr. Moreno informa cómo estaba conformada la cartera de La Polar segmentada según categorización de riesgo establecida por su gerencia corporativa. En tal sentido, el directorio toma razón que los clientes en categoría E, definida como la de más alto riesgo, explicaban un poco menos del 50% de la cartera, aun cuando en número representaba el 34%, presentando además un endeudamiento muy superior al promedio. Cabe precisar que en la presentación aludida no se informó al directorio que la formación de esta cartera respondía a la práctica de repactaciones unilaterales, desconocida para sus integrantes, así como tampoco que se había implementado una categorización, también sobre base de colores, destinada a hacer un seguimiento de la verdadera situación de morosidad de los clientes por parte de los integrantes de las gerencias que si tenían conocimiento de dicha situación.

f) En la misma sesión de directorio, se le informa a este último el desarrollo de una estrategia integral para el cobro de esta cartera, a la cual se le llamó “Energizada”. Según el plan de gestión, se desarrollarían diferentes acciones dependiendo de la segmentación de la cartera según la probabilidad de pago, lo que permitiría que en un período de 3 años el número de clientes en la categoría E disminuyera de 414.278 a 240.000, pasando de un valor de MMM\$341, que explicaba el 49% de la cartera, a un valor de MMM\$209, representando el 30% de ésta, lo que era el resultado de una recuperación por cobranza de MMM\$ 266 y castigos por MMM\$75. Dicha proyección implicaba, por una parte, que del saldo inicial informado correspondiente a la cartera E se estimaba lograr una recuperación por cobranza de MMM\$ 266 y efectuar castigos por MMM\$75, y por otra parte, que de las nuevas colocaciones que se generarían en dicho período MMM\$209 caerían en dicha cartera.

g) Los resultados de las campañas para los clientes energizados fueron comunicados regularmente a la gerencia general, sucesivamente los Sres. Ramírez y González, al Sr. Alcalde y a los Sres. Moreno y Fuenzalida, entre otros, y al menos esporádicamente a la Sra. Farah. En su declaración de fecha 15 de noviembre de 2011, a la pregunta “*Cómo le consta que Pablo Alcalde estaba al tanto de la recuperación de la cartera energizada*”, Jorge Rojas señala “ *Por mensajes a través de Nicolás, él comentaba que Pablo le pedía prioridad para el proyecto y porque Pablo Alcalde una vez nos encontramos en la oficina de Julián y él me dijo que el proyecto de energizados era el segundo proyecto más importante de la compañía. Esas fueron las palabras textuales que recuerdo. Pienso que eso fue en marzo de 2011.*”

**De:** *Pablo Alcalde [mailto:pascalde@lapolar.cl]*  
**Enviado el:** *Jueves, 31 de Marzo de 2011 12:13*

**Para:** *'Pr. Manuel de la Prida'; 'Ismael Tapia Vidal'; 'Jenny Abdo'; 'Gt. Julian Moreno'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Ger. Pablo Fuenzalida ( Gerente Corp.Informatica )'; svenegas@lapolar.cl; 'Hugo Lopez Garcia'; 'SC.*

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Patricio Guzman'; [jrojas@lapolar.cl](mailto:jrojas@lapolar.cl); 'Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)'; 'Cr. Cesar Venegas'

**Asunto:** RE: Pagos E (pie + ptotal)

Que alegría mas grande, felicitaciones a todos por el esfuerzo ,trabajo y dedicación que han puesto en este tema.

Saludos

Pablo Alcalde S  
Presidente

**De:** Pr. Manuel de la Prida [<mailto:mprida@lapolar.cl>]

**Enviado el:** jueves, 31 de marzo de 2011 9:25

**Para:** 'Ismael Tapia Vidal'; 'Jenny Abdo'; 'Gt. Julian Moreno'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Ger. Pablo Fuenzalida ( Gerente Corp.Informatica )'; [svenegas@lapolar.cl](mailto:svenegas@lapolar.cl); 'Hugo Lopez Garcia'; 'SC. Patricio Guzman'; [jrojas@lapolar.cl](mailto:jrojas@lapolar.cl); 'Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)'; [palcalde@lapolar.cl](mailto:palcalde@lapolar.cl); Cr. Cesar Venegas

**Asunto:** RE: Pagos E (pie + ptotal)

**AYER FUE BRUTAL!!!!!!!!!!!!!!**

El monto de recuperación mas alto en la historia previo al dia de cierre..

**HOY LA ROMPEMOS!!!**

Mprida

---

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

**Enviado el:** jueves, 31 de marzo de 2011 8:16

**Para:** 'Jenny Abdo'; 'Gt. Julian Moreno'; 'Pr. Manuel de la Prida'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Ger. Pablo Fuenzalida ( Gerente Corp.Informatica )'; [svenegas@lapolar.cl](mailto:svenegas@lapolar.cl); 'Hugo Lopez Garcia'; 'SC. Patricio Guzman'

**Asunto:** RE: Pagos E (pie + ptotal)

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](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Febrero				Marzo			
Fecha	Valores SCant	Efectivo	Dregularizada	Fecha	Valores SCant	Efectivo	Dregularizada
M 20110201	92	27,916,024	75,802,224	M 20110301	78	5,937,230	89,445,312
M 20110202	81	8,190,623	83,690,378	M 20110302	128	19,474,674	185,251,428
J 20110203	107	13,536,980	117,326,667	J 20110303	109	14,462,890	135,060,958
V 20110204	151	17,266,332	174,070,193	V 20110304	119	15,204,425	143,820,988
S 20110205	75	6,597,412	69,232,074	S 20110305	94	8,593,600	105,265,639
D 20110206	15	963,418	20,936,944	D 20110306	38	2,858,961	41,007,134
L 20110207	154	17,780,018	168,821,397	L 20110307	89	11,002,666	103,011,748
M 20110208	106	16,381,547	135,910,152	M 20110308	98	10,911,188	108,269,722
M 20110209	66	9,600,067	73,258,339	M 20110309	85	8,775,500	106,076,628
J 20110210	80	11,072,508	92,000,083	J 20110310	91	16,391,297	111,414,487
V 20110211	88	10,192,093	99,356,538	V 20110311	70	7,918,451	87,529,168
S 20110212	42	6,662,929	45,308,149	S 20110312	74	6,332,472	91,376,698
D 20110213	16	1,075,200	15,029,986	D 20110313	31	2,689,402	38,393,659
L 20110214	76	8,943,246	74,023,922	L 20110314	99	14,269,637	132,627,141
M 20110215	113	11,155,566	134,909,820	M 20110315	189	22,908,222	248,166,600
M 20110216	100	10,050,788	114,963,861	M 20110316	116	15,262,527	142,609,605
J 20110217	86	14,452,509	114,394,657	J 20110317	111	20,031,771	142,671,543
V 20110218	81	11,865,561	99,965,253	V 20110318	120	19,074,680	154,791,936
S 20110219	56	4,089,425	53,494,812	S 20110319	103	9,641,233	119,218,570
D 20110220	21	2,159,118	18,318,895	D 20110320	47	5,379,964	64,355,305
L 20110221	102	15,983,202	105,429,164	L 20110321	113	11,813,797	155,524,453
M 20110222	84	9,823,106	98,810,477	M 20110322	135	16,891,809	172,339,987
M 20110223	75	11,320,208	101,616,032	M 20110323	120	14,815,362	145,411,614
J 20110224	97	9,435,936	129,549,795	J 20110324	118	17,164,389	157,066,040
V 20110225	133	14,969,152	158,197,843	V 20110325	144	18,708,727	190,343,857
S 20110226	91	11,179,078	127,398,300	S 20110326	91	8,755,555	126,661,277
D 20110227	50	5,866,352	64,338,433	D 20110327	37	2,417,256	55,052,009
D 20110228	317	40,197,070	438,305,378	L 20110328	152	17,148,884	214,560,967
<b>Total general</b>	<b>2,555</b>	<b>328,725,468</b>	<b>3,004,459,766</b>	M 20110329	129	15,834,446	176,006,146
				M 20110330	191	36,928,280	281,076,646
				<b>Total general</b>	<b>3,119</b>	<b>397,599,295</b>	<b>4,024,407,265</b>

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



## 5.5 GERENCIA DE GESTIÓN - INFORMES

### DE GESTIÓN

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

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

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.

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

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

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

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

**Para:** [rgajardo@lapolar.cl](mailto:rgajardo@lapolar.cl)

**CC:** [mbahamondes@lapolar.cl](mailto:mbahamondes@lapolar.cl)

**Asunto:** Fwd: Proceso especial

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](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

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

Saludos  
JIM

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

From: **Cob. Ismael Tapia** <[itapia@lapolar.cl](mailto:itapia@lapolar.cl)>

Date: 07/09/2009 23:50

Subject: Proceso especial

To: Marta Bahamondes <[mbahamondes@lapolar.cl](mailto:mbahamondes@lapolar.cl)>

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

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

Amarillos

1.474 clientes.

Saludos,

Atte., Ismael Tapia Vidal

Área de Análisis y Desarrollo

SubGerencia de Cobranzas

Empresas La Polar S.A.

F#: 2-3833144 FAX: 2-3833305

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

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

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](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

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

f) Otro reporte preparado por la gerencia de gestión corresponde al Informe de Gestión de Recaudación, en adelante IDG Recaudación, el cual fue elaborado a partir del segundo semestre del año 2009. De la importancia del informe aludido da cuenta el contenido del siguiente correo electrónico:

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

*Pablo*

*Adjunto informe que se emitirá diariamente con la recaudación efectiva y que proyecta el valor total del mes. Lo llamaremos Informe Diario de Recaudación (IDR).*

*Este informe considera no sólo la recaudación de SCG sino que se incluye la cartera de Corpolar en el análisis diario e histórico.*

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

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

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

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

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

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

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

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

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

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

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

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

refinanciamientos desde el año 2006. Dentro de la información incluida en el IDG 2 se contaba asimismo los ingresos financieros asociados al total de colocaciones, nuevas colocaciones y colocaciones por renegociaciones.

k) El IDG 2 era elaborado al menos desde el año 2006 y era remitido a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah, y al gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, en tanto el Sr. Alcalde recibió este informe en ocasiones puntuales. En cuanto al IDG 2, en declaraciones que rolan a fojas 5810 la Sra. Bahamondes señala en cuanto a su elaboración: *“Desde el 2006 probablemente, desconozco quien lo requirió y su periodicidad era quincenal (...) Los IDG estaban estandarizados, era muy poco lo que se podía hacer, su usuario principal era María Isabel Farah, por lo que sus modificaciones debían venir de ella”* y en cuanto a sus destinatarios señala *“A María Isabel Farah, Julián Moreno y no estoy segura si al gerente general”*. En relación al IDG 2 el Sr. Maturana señala *“Existía cuando llegué en enero de 2008. Entiendo que era sólo para María Isabel Farah. Se mandaba todos los martes. Era muy parecido al IDG Financiero, ella tenía sus modelos para el análisis”*. Del envío del IDG 2, y su contenido, dan cuenta diversos correos electrónicos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

l) El Informe de Gestión Clientes Retail, IDG Clientes Retail, era otro informe, de periodicidad diaria, preparado por la gerencia de gestión, el cual informaba básicamente las colocaciones de nuevos créditos originadas exclusivamente por el negocio de retail de La Polar, incluyendo además los plazos promedios de originación de estos créditos, los ingresos financieros asociados y las metas mensuales de nuevas colocaciones originadas en el sector retail. La elaboración del IDG Clientes Retail se habría iniciado en el primer trimestre del año 2010, siendo remitido a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah, al gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, y al gerente general, sucesivamente los Sres. Ramírez y González, en tanto el Sr. Alcalde recibió en algunas ocasiones dicho reporte. Del envío del IDG Clientes Retail, y su contenido, dan cuenta diversos correos electrónicos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

m) La gerencia de gestión asimismo confeccionaba el informe denominado Sinóptico Reflujeado. Este reporte informaba los pagos asociados a la cartera de La Polar, identificando si estos correspondían a pagos reales- dinero en efectivo- o pagos originados en renegociaciones o refinanciamiento. El reporte Sinóptico Reflujeado además informaba el monto de los pagos reales y los pagos por renegociaciones y refinanciamientos que correspondían a la cartera propia de La Polar y a la cartera securitizada de la misma. A contar del segundo semestre del año 2009, en el reporte Sinóptico Reflujeado se informaba los pagos por renegociaciones generados por las renegociaciones unilaterales por sistema, siendo éstas identificadas como *“renegociaciones pre emitidas”*. El reporte Sinóptico Reflujeado era preparado al menos desde el año 2009 y María Isabel Farah era la única gerente corporativa que lo recibía. Del envío del reporte Sinóptico Reflujeado, y su contenido, dan cuenta diversos correos electrónicos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

n) La gerencia de gestión fue requerida por personal adscrito a la gerencia corporativa de administración, en específico por Mariela Díaz Bahamondes, que se desempeñaba como analista dependiente directamente de la Sra. Farah, para preparar los informes IDG Recaudación, IDG 2 y el reporte Sinóptico Reflujeado en versiones independientes que consideraran el total de la cartera, la cartera normal y la cartera energizada. Lo anterior de acuerdo a correos electrónicos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

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

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

## **5.6 RELACIÓN ENTRE GERENCIA DE GESTIÓN Y COBRANZAS.**

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

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

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

## **5.7 REALIDAD PRESENTADA EN LOS INFORMES**

a) La información contenida en los informes preparados por la gerencia de gestión mostraba lo siguiente: a contar del año 2006 se nota un sostenido 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, en tanto para los años 2009 y 2010 representaron un 75% de estas; se nota similar patrón para los ingresos financieros originados en las colocaciones por renegociaciones; un deterioro sistemático y constante de la tasa de pago que cae de rangos mensuales de 8% en el año 2006 a rangos de 3% en el año 2010 y 2011, presentando en ciertas oportunidades valores menores a 3% en dichos años; y en promedio 500.000 clientes efectuando pagos mensualmente.

b) Adicionalmente, a partir del informe Sinóptico Reflujeado, se podía observar para la cartera propia de La Polar que los pagos reales en los últimos 3 años eran en promedio tan solo el 25% de los pagos totales de dicha cartera. Esta situación era diametralmente opuesta a la cartera securitizada, en la que los pagos reales explicaban al menos el 50%

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

de los pagos totales de dicha cartera en los años 2008 y 2009 y más del 75% en los años 2010 y 2011. Por otra parte, durante el año 2011 del total de la recaudación obtenida por la cartera de La Polar, en promedio el 65% de dicha recaudación era destinado a la cartera securitizada, la que representaba aproximadamente el 11% de la cartera total, siendo el restante 35% de la recaudación destinada a la cartera propia de La Polar, la que explicaba el 89% de la cartera total. En este informe además se podía advertir que a partir del año 2009 los pagos por renegociaciones unilaterales estaban concentrados en la cartera propia de La Polar, identificados como renegociaciones pre emitidas, explicando un parte significativa de los pagos por renegociaciones. Asimismo, se observaba que las renegociaciones pre emitidas dejaron de efectuarse para la cartera securitizada a contar del año 2010 y que no eran efectuadas para la cartera normal.

## 5.8 PARTICIPACIÓN DEL SR. PABLO

### ALCALDE

a) En el año 2008, y debido a que las prácticas de renegociaciones unilaterales habían ocasionado un desmejoramiento visible de la calidad de la cartera de La Polar, el Sr. Moreno informa de dichas prácticas al Sr. Alcalde y a la Sra. Farah. Preguntado cuándo informó de la realización de renegociaciones unilaterales al Sr. Alcalde, el Sr. Moreno en declaraciones que rolan a fojas 6194 señala “... *Haciendo un análisis mío entrando a analizar de forma aleatoria clientes, habían muchas observaciones no tabulables que decían el cliente aceptó la renegociación. Después reviso otros clientes que decía clientes inubicables y estaba renegociado, eso fue a finales de 2008. Como no era tabulable la información, lo primero que digo Pablo tengo un problema se están haciendo cosas de cobranza que no han sido autorizadas por mi, esto se lo comuniqué en reuniones las que tenía cada 15 días, esto en el último trimestre del 2008. Tanto es así que en marzo de 2009, María Isabel Farah le envía un correo a Pablo diciendo que le habían aparecido renegociaciones que podían tener problema con el sernac y con la SVS, eso a raíz de un informe que le envía Jorge Uribe a María Isabel Farah...*”

b) En tal sentido, por correo electrónico de octubre de 2008, el Sr. Moreno informa al Sr. Alcalde, a la fecha gerente general de la compañía, la formación de un comité integrado por personal de la gerencia de productos financieros, el cual se encontraba abocado a desarrollar medidas para aumentar la tasa de pago que se encontraba en torno al 4,4% cuando debería estar en el rango de 7% a 7,5%. En la minuta que se adjunta al correo en cuestión, se hace presente que esta baja de la tasa de pago podría ser consecuencia del uso de los productos financieros, entre ellos las renegociaciones. De esto da cuenta el documento N°109, que forma parte de los antecedentes presentados por el Sr. Moreno, que se encuentran incorporados al expediente a fojas 5977.

c) En diversas comunicaciones el Sr. Alcalde trata con la Sra. Farah y con el Sr. Moreno los efectos colaterales que la práctica de renegociaciones unilaterales ha tenido en la empresa. Así en una secuencia de correos que finaliza con fecha 30 de marzo de 2009, el Sr. Alcalde pide tener una reunión con el Sr. Moreno para tratar el tema de las renegociaciones unilaterales. El requerimiento de esta reunión se origina en la aprensión que le manifiesta la Sra. Farah al Sr. Alcalde por el incremento sostenido de los reclamos de los clientes de La Polar producto de las renegociaciones unilaterales, manifestándole que “*El problema con las renegociaciones está afectando en las tiendas producto de un aumento en reclamos de clientes que desconocen estas operaciones. Mi preocupación es que pueda derivar en temas legales que afecten la imagen de la empresa*” Esta secuencia de correos corresponde al documento N°96 que forma parte de los antecedentes presentados por el Sr. Moreno, que se encuentran incorporados al expediente a fojas 5977.

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

d) En diversas ocasiones el Sr. Alcalde, al recibir comunicaciones que tenían relación con la práctica de renegociaciones, reenvía dicha información a la Sra. Farah y el Sr. Moreno y a partir de asunción en el cargo como gerente general, el Sr. Ramírez también es copiado en este tipo de comunicaciones. De ello da cuenta, entre otros, el correo que se copia a continuación.

**De:** Pablo Alcalde [mailto:palcalde@lapolar.cl]  
**Enviado el:** viernes, 12 de junio de 2009 11:53  
**Para:** 'Ger. Julian Moreno'; 'Maria Isabel Farah'  
**Asunto:** RV: Consulta

---

**De:** Jorge Claveria Ortiz [mailto:jclaveriao@mundocamion.cl]  
**Enviado el:** Viernes, 12 de Junio de 2009 11:45  
**Para:** 'Pablo Alcalde'  
**Asunto:** Consulta

Estimado Sr. Pablo Alcalde.  
Gerente La Polar

*Junto con saludarlo y esperando que se encuentre muy bien, le comento que yo soy cliente de La Polar mi Rut es 9.313.689-6 y mantengo una deuda con La polar desde hace tiempo.-*

*El tema es que después del mal año pasado para nosotros, este año hemos estado de a poco saliendo y pagando nuestros compromisos, para de esta forma ir cumpliendo.-*

*Ahora con el tema puntual de La polar, me llego una cuenta en la cual se hacen repactaciones y convenios los cuales no son,,,yo no he pedido nada, nadie se ha comunicado conmigo y por ultimo no corresponden.-*

*Igual que usted lo hace yo también me permito reclamar y no aceptar esta práctica, que es abusiva y lo más grave es ilegal.-*

*Está claro que debemos asumir y hacernos responsables de nuestras deudas y compromisos en general. Pero el tener intenciones de solucionar el tema no debe significar un aprovechamiento de parte de la empresa, sino al revés ya que es uno que sabe su situación, y que hasta cierto punto es mas comodo no hacer nada, ya que sabe no tiene que perder por que al final no tengo nada.-*

*Espero encontrar en usted la intención de solucionar este tema, para poder llegar a un acuerdo y sentir que detrás de las grandes empresas también hay personas.-*

Atte.-

**Jorge Claveria Ortiz**  
**MUNDOCAMION**

**Oficina San Felipe**  
**0 - 78900613**

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

[iclaveriao@mundocamion.cl](mailto:iclaveriao@mundocamion.cl)  
[www.mundocamion.cl](http://www.mundocamion.cl)

e) El Sr. Alcalde asimismo muestra su preocupación para que los gerentes corporativos de administración y productos financieros trabajen de manera armoniosa en el tratamiento de las renegociaciones unilaterales. Lo anterior queda de manifiesto en correo de fecha 2 de julio de 2009, a través del cual el Sr. Alcalde felicita a la Sra. Farah y al Sr. Moreno ya que estos estaban trabajando coordinadamente para determinar la forma en que las renegociaciones y repactaciones “automáticas” impacten menos al cliente, con el objeto de evitar “reclamos masivos” por la realización de dichas renegociaciones.

*De: Pablo Alcalde [mailto:palcalde@lapolar.cl]  
Enviado el: jueves, 02 de julio de 2009 11:26  
Para: 'Maria Isabel Farah'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'  
Asunto: RE: Repactaciones (ver calculos en ejemplo)*

*MIF Y Julian; Que bueno que tengan el tiempo y la sintonía para ir monitoreando juntos y oportunamente estas situaciones, que permite evitar problemas futuros y a su vez alinear objetivos financieros y de riesgo.*

*Pablo*

---

*De: Maria Isabel Farah [mailto:mfarah@lapolar.cl]  
Enviado el: Miércoles, 01 de Julio de 2009 21:48  
Para: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'  
CC: 'Pablo Alcalde'  
Asunto: Repactaciones (ver calculos en ejemplo)*

*Julián*

*Con el objeto de evitar un reclamo masivo de clientes producto de las renegociaciones y repactaciones automáticas de sus deudas, realicé un ejercicio aplicando las tasas vigentes al 20.05.09 para un cliente que al 10.06.09 presenta deuda vencida:*

*Caso Renegociación - con deuda vencida a 120 días – aplica Renegociación Total Deuda*

*Caso Repactación - con deuda vencida a 90 días – aplica Repactación Saldo en Mora*

*El resultado es el siguiente:*

*Renegociación*

*Si se aplica una renegociación total deuda el 10.06.09 y el cliente se presenta un mes después a pagar la totalidad de la deuda – pagaría \$ 131.623*

*Si la deuda se mantiene y se aplican intereses penales y gastos de cobranza y el cliente se presenta en la misma fecha a pagar todo – pagaría \$ 133.165*

*Repactación*

*Si se aplica una repactación del saldo vencido al 10.06.09 y el cliente se presenta dos meses después a pagar la totalidad de la deuda – pagaría \$ 125.981*

*Si la deuda se mantiene y se aplican intereses penales y gastos de cobranza y el cliente se presenta en la misma fecha a pagar todo – pagaría \$ 123.999*

*Lo importante es que estas operaciones, especialmente cuando se realizan masivamente, no pueden generar al cliente una deuda mayor que la tendría si dichas operaciones no se realizan.*

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](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

*El análisis preliminar parece indicar que siempre es beneficioso para el cliente aplicar estas operaciones, pero no siempre será así.*

*En el caso de las repactaciones tipo revolving, el aplicar el 9% sobre la deuda morosa más una tasa de repactación igual o superior a la tasa de colocación original supera largamente el ahorro que se genera por la sustitución de la tasa moratoria por la tasa corriente aplicada a estas operaciones.*

*Ver cálculos en hoja "repactación + 1 vez". Aquí, el aplicar una segunda repactación de la deuda en mora, significaría al cliente pagar \$ 140.868 en Sept. v/s \$130.943 si nunca se hubiese repactado su cuenta y se devengan los intereses penales.*

*Favor revisa los cálculos y veamos cómo acomodamos las tasas de repactaciones para evitar riesgos (reclamos, demandas colectivas)*

Atte.

MIF

<<...>>

f) El Sr. Alcalde en su labor de gerente general presentaba al directorio mensualmente los resultados de la empresa comparado con el presupuesto anual de la compañía, asimismo en diversas oportunidades presentó información de la cartera, emitiendo opiniones acerca de la misma. Al respecto, en la sesión del comité de directores de 28 de octubre de 2009 es el propio Sr. Alcalde el que se encarga de hacer la presentación relacionada a la cartera de créditos de La Polar, asimismo participa en todas las presentaciones que efectúan el señor Moreno y la señora Farah relacionada con la cartera de créditos y provisiones. Posteriormente, en su labor como presidente del directorio participa en las sesiones que trataron la materia.

g) En la sesión de fecha 24 de noviembre de 2010 habiendo tomado razón el directorio que en contrario a su creencia se podían efectuar más de una renegociación, y habiendo conocido previamente en su sesión de fecha 29 de septiembre de 2010 la existencia de la denominada cartera E, catalogada de riesgo alto, y que representaba el 48,9% de la cartera total y de la existencia de un plan de recuperación de 3 años para recuperar esta cartera, a la propuesta del director Sr. Gana de requerir a la administración que haga "conversar" el modelo de provisiones y el de categorización de clientes, en el acta se señala: "El presidente Sr. Pablo Alcalde concordó con lo planteado por el Sr. Gana, solicitó se trabaje de esa forma, y tratar el tema de forma tal que no se afecte el normal funcionamiento de la empresa, especialmente atendido que esta época del año es muy importante para las ventas y resultados de la compañía, se está trabajando en forma importante en el lanzamiento de Colombia, se encuentra en elaboración el presupuesto 2011 y por iniciarse el road show para la colocación de un nuevo bono corporativo", asimismo se señala "El presidente Sr. Alcalde manifestó su disponibilidad para trabajar estas materias directamente con la administración y hacer una presentación al directorio en enero de 2011".

h) En sesión de directorio de fecha 26 de enero de 2011, en la que el directorio discute la suficiencia de las provisiones a la luz de la nueva información surgida, tal como la posibilidad de efectuar más de una renegociación y la existencia de la cartera E, se indica en dicha acta lo siguiente "El Presidente Sr. Pablo Alcalde señaló que le llamaba la atención que no se estuviera renegociando, ya que ese es un proceso que es parte esencial del negocio, y así lo aplican otros actores de la industria...", asimismo se indica "...Pablo Alcalde señaló que debe tenerse en cuenta que el riesgo siempre ha sido un tema relevante y que la información disponible se entrega en forma completa y oportuna al Directorio, pero es una información que está siempre en proceso de evolución y es muy dinámica. La administración siempre ha presentado la información disponible y acorde con los criterios y principios históricamente aplicados, y siempre con la intención de trabajar para desarrollar los negocios en forma responsable y adecuada".

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

i) En sesión de directorio de fecha 7 de marzo de 2011, en la que el directorio trata nuevamente la adecuación de las provisiones producto de discrepancias con los ingresos financieros presupuestados a raíz del “congelamiento” de la cartera E, el acta de dicha sesión señala: *“Tomando la palabra el presidente el Sr. Pablo Alcalde, complementó que todo indica que así como otras empresas de la industria ocupan otros sistemas como el revolving, en el caso de la Polar se han ocupado mecanismos distintos, tales como el refinanciamiento, por el cual se les dan algunas facilidades especiales a los clientes.”* Asimismo, ante el plan de recuperación de la cartera E en el acta se puede leer *“El Presidente Sr. Pablo Alcalde comentó que lo que parece relevante es que esto demuestra que la administración tiene un plan de acción para solucionar la situación planteada y que ya está dando señales de resultados”*

j) En la sesión de fecha 15 de marzo de 2011, el acta señala *“Por su parte, el Director Francisco Gana señaló que hay un desafío importante en la implementación de las medidas y plan de acción diseñado, pero que el Directorio no cuenta a esta fecha con antecedentes o índices que le permitan tener una certeza respecto de algunos elementos relevantes, por lo que el actuar prudente y conservador lleva a adoptar una medida de prevención, la que en este caso implica efectuar una provisión adicional, que podrá variar dependiendo del resultado que el plan de acción comience a arrojar.”*. A reglón seguido el acta señala *“Pablo Alcalde coincidió con lo planteado, reiterando que la presentación efectuada en el Directorio anterior por la administración fue sólida y reflejó un compromiso y claridad que justifica se dé un plazo prudente y necesario para que comience a mostrar sus resultados”*.

k) En sesión de 30 de marzo de 2011, en la cual el directorio discute acerca del plan de recuperación de la cartera E, ante la inquietud del Sr. Ibáñez acerca del éxito del plan de recuperación se señala *“Respecto del primer punto, el Presidente Sr. Alcalde comentó que, a su juicio, es muy temprano para extrapolar efectos del plan aplicado, el que solo podría empezar a mostrar resultados a partir de junio o julio de este año”*.

l) En la sesión de fecha 27 de abril de 2011 se puede leer lo siguiente: *“Continuó el Sr. Franke señalando que, desde su punto de vista, sería más lógico o conservador mantener el 16%, ya que la sensación que tiene es que parece difícil alcanzar el volumen de cobranza esperado. A su juicio, no ha habido cambios sustanciales todavía. Andrés Ibáñez complementó señalando que según lo señalado por María Isabel Farah, el modelo da una cifra inferior, y que habría motivos fundados para justificar una disminución muy menor, que se acercaría al 15,8%”* A continuación se lee *“ Por su parte el Presidente Sr. Pablo Alcalde concordó con lo planteado por Fernando Franke, pero complementó en el sentido que la medición de la reacción y resultado del plan implementado se ha dado en un muy breve plazo, y que aún así, es auspiciosa, y por lo tanto la situación no es igual a la que había cuando se decidió la anterior provisión, y que hoy hay gestiones concretas, y algunos resultados que permiten seguir aplicando el modelo tal y como se ha aplicado siempre”*

## 5.9. SERNAC

a) En el año 2009, y a causa de las masivas y múltiples renegociaciones unilaterales, el número de clientes de La Polar que efectuaron reclamos al respecto creció significativamente, los que fueron canalizados además a través del Sernac. 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.

b) Para la respuesta de los reclamos se estableció un procedimiento denominado “Convenio de Finiquito”, el cual fue informado a todas las

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

tiendas de La Polar mediante correo electrónico de fecha 4 de agosto de 2009 remitido por Guillermo Donoso, que a esa fecha se desempeñaba en el cargo de Jefe de Reclamos Clientes, que pertenecía a la gerencia corporativa de administración. Esta documentación se encuentra a fojas 378 del expediente.

c) Con fecha 31 de diciembre de 2009, La Polar recibe comunicación por parte del Sernac en el que se adjunta un reclamo de un cliente que había sufrido numerosas repactaciones. De esta situación tuvieron conocimiento la Sra. Farah y los Sres. Moreno y Ramírez, según da cuenta correo electrónico que rola a fojas 6738 del expediente administrativo.

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

e) El documento antes individualizado es remitido a través de correo electrónico por el asesor legal de La Polar, Sr. Claudio Ortiz, a la Sra. Farah con copia al Sr. Moreno y al abogado asesor externo Sr. Luis Eduardo Toro. Este correo rola a fojas 4158 del expediente administrativo.

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

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

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

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

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

Enviado desde mi dispositivo inalámbrico BlackBerry®

**From:** [MGallegos@sernac.cl](mailto:MGallegos@sernac.cl)

**Date:** Tue, 1 Jun 2010 15:28:25 -0400

**To:** <[gdonoso@lapolar.cl](mailto:gdonoso@lapolar.cl)>

**Cc:** <[juribe@lapolar.cl](mailto:juribe@lapolar.cl)>; <[palcalde@lapolar.cl](mailto:palcalde@lapolar.cl)>; <[NLafuente@sernac.cl](mailto:NLafuente@sernac.cl)>; <[MJorquera@sernac.cl](mailto:MJorquera@sernac.cl)>; <[CFlores@sernac.cl](mailto:CFlores@sernac.cl)>; <[krocher@sernac.cl](mailto:krocher@sernac.cl)>; <[EVasquez@sernac.cl](mailto:EVasquez@sernac.cl)>

**Subject:** Informa e invita a reunión que indica

Guillermo,

Junto con saludarle, y de acuerdo a lo convenido informo a usted que este Servicio Nacional del Consumidor, ha estimado necesario invitar a representantes máximos de empresas La Polar y Tarjeta La polar, a una reunión de trabajo para el día martes 8 de junio, a las 10:00 hrs., en nuestras oficinas de calle Teatinos 50, piso 4.

Lo anterior, con la finalidad de dar a conocer a ustedes nuestra preocupación por los resultados altamente negativos de la gestión de reclamos de ambas empresas, obtenidos durante el año 2009, al mismo tiempo comunicar acciones a seguir y en lo posible avanzar en la búsqueda de soluciones a las diversas problemáticas detectadas, de modo de revertir la situación que presentan estas empresas a nivel nacional y regional.

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

**Magaly Ivonne Gallegos Belmar**  
Coordinadora Interoperabilidad Empresas

Teatinos 50 piso 4 Santiago / Fono: 02 - 351 95 07  
E-mail: [mgallegos@sernac.cl](mailto:mgallegos@sernac.cl) / [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)



i) El proceso de mediación con el Sernac fue liderado por el Sr. Moreno, estando en conocimiento de él la gerencia general, la gerencia legal y la gerencia corporativa de administración, sin que ninguno de ellos haya informado al directorio de esta situación. En tal sentido el gerente de asuntos legales, Sr. Escabini, constantemente actualizaba de dicho proceso al Sr. Ramírez. En noviembre de dicho año, y en el marco de esa mediación, La Polar compromete la adopción de medidas destinadas a resolver los problemas denunciados por clientes. Los detalles de este acuerdo fueron comunicados por el abogado externo de La Polar, Luis Eduardo Toro, a la Sra. Farah y a los Señores Ramírez y Moreno. De ello da cuenta correo electrónico que se encuentra agregado al expediente a fojas 8642 del expediente.

## 5.10 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

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](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

manual de procedimiento interno que contuviera dicho modelo, ni una persona que pudiera reemplazar a la gerenta corporativa de administración en dicha labor. En declaraciones que rolan a fojas 5455, el contador de la compañía Sr. Jaime Ripoll señala: “*Mensualmente el suscrito recibía un correo de la gerente corporativa de administración Sra. María Isabel Farah, en el cual me instruía efectuar la provisión de la cartera por medio de la entrega de los montos a los cuales debía contabilizar la provisión.*” A mayor abundamiento, la Sra. Fabiola Maldonado, en declaraciones que rolan a fojas 5446 del expediente, señala que “*El cálculo de las provisiones la hacía María Isabel Farah.*”

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

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

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

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

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

## 5.11 COLOCACION DE VALORES

a) Con fechas 27 de marzo de 2009 y 22 de octubre de 2010, el Sr. Alcalde suscribe, respectivamente, la declaración de responsabilidad acerca de la

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

veracidad de la información referida a la inscripción y modificación de la línea de efectos de comercio inscrita con el N° 63 en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia. Asimismo, similar actuación, pero referida a las colocaciones con cargo a esta línea de efectos de comercios, son efectuadas por el Sr Alcalde en las siguientes oportunidades: (i) con fecha 13 de agosto de 2009, primera colocación por MM\$ 10.000; (ii) con fecha 21 de octubre de 2009, segunda colocación por MM\$ 5.000; (iii) con fecha 19 de noviembre de 2009, tercera colocación por MM\$ 35.000; (iv) con fecha 10 de mayo de 2010, cuarta colocación por MM\$ 20.000; (v) con fecha 22 de octubre de 2010, quinta colocación por MM\$ 30.000; y (vi) con fecha 20 de mayo de 2011, sexta colocación por MM\$ 59.950.

b) Con fecha 27 de agosto de 2009, el Sr. Alcalde suscribe la declaración de responsabilidad acerca de la veracidad de la información referida a la inscripción de emisión de acciones de pago por MM\$50.000 inscrita con el N° 884 en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia

c) Con fecha 22 de octubre de 2010, el Sr. Alcalde suscribe la declaración de responsabilidad acerca de la veracidad de la información referida a la inscripción de la línea de bonos inscrita con el N° 647 en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia. Asimismo, similar actuación, pero referida a las colocaciones con cargo a esta línea de bonos son efectuadas por el Sr. Alcalde en las siguientes oportunidades: (i) con fecha 17 de diciembre de 2010, primera colocación Serie C por U.F. 5.000.000; y (ii) con fecha 17 de diciembre de 2010, primera colocación Serie D por U.F. 5.000.000.

d) Con fecha 22 de octubre de 2010, el Sr. Alcalde suscribe la declaración de responsabilidad acerca de la veracidad de la información referida a la inscripción de la línea de bonos inscrita con el N° 648 en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia. Asimismo, similar actuación, pero referida a la primera colocación Serie E con cargo a esta línea, ascendente a U.F.5.000.000, es efectuada por el Sr. Ramírez con fecha 17 de diciembre de 2010.

## 5.12 OPERACIONES DE COMPRA Y DE

### VENTA ACCIONES LA POLAR

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

b) En abril del año 2007, Alpha haciendo uso de su opción preferente en el aumento de capital de Empresas La Polar, suscribe un total de 414.052 acciones de primera emisión.

c) Con fecha 1 de octubre de 2009 Alpha enajena 5.988.000 La Polar.

d) En noviembre del año 2009, y nuevamente haciendo uso de su opción preferente, Alpha suscribe un total de 43.044 acciones de primera emisión.

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



e) Con fechas 30 de junio, 1, 6 y 7 de julio, todas ellas del 2010, Alpha enajena 374.120 acciones de Empresas La Polar.

En relación a estas operaciones, cabe precisar que, no obstante seguir participando como accionista de Alpha a dicha época, el Sr. Alcalde no tenía interés patrimonial alguno en las acciones La Polar que integraban el activo de la mencionada sociedad. De ello da cuenta el siguiente correo electrónico, en cuanto a reconocer que sólo la participación de los gerentes corporativos permite explicar el total de acciones adquiridas y posteriormente enajenadas por Alpha.

**De:** Maria Isabel Farah [mailto:mfarah@lapolar.cl]  
**Enviado el:** martes, 24 de noviembre de 2009 19:03  
**Para:** 'Ger. Nicolas Ramirez ( Gerente Corp. Comercial )'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'; 'Ger. Santiago Grage (Ger. Corporativa de Finanzas)'; dmeszaros@lapolar.cl; 'Ger. Pablo Fuenzalida ( Gerente Corp.Informatica )'  
**Asunto:** Suscripción Opción Preferente Alpha

Estimados,  
 Informo a ustedes que Alpha mantiene en cartera 331.076 acciones que dan derecho a suscribir 43.044 acciones de la nueva emisión de La Polar.

Esta suscripción la efectuaremos el día jueves 26.11.09 para lo cual necesito que transfieran a Alpha la suma de \$17.400.000.- por cada uno de los socios de Alpha.  
 Los fondos deben quedar liberados en la cuenta de Alpha el día jueves 26, por lo cual deben traspasar mañana para evitar problemas.

	Horus	Najerillas	DyJ	Los Siete	Universal	Ravello	Total
Acc.La Polar	55.180	55.180	55.179	55.179	55.179	55.179	331.076
a suscribir	7.174	7.174	7.174	7.174	7.174	7.174	43.044
<b>Total</b>	<b>62.354</b>	<b>62.354</b>	<b>62.353</b>	<b>62.353</b>	<b>62.353</b>	<b>62.353</b>	<b>374.120</b>
<b>Valor suscripción</b>	<b>2.419</b>	<b>2.419</b>	<b>2.419</b>	<b>2.419</b>	<b>2.419</b>	<b>2.419</b>	
<b>\$ a traspasar</b>	<b>17.400.000</b>	<b>17.400.000</b>	<b>17.400.000</b>	<b>17.400.000</b>	<b>17.400.000</b>	<b>17.400.000</b>	<b>104.400.000</b>

Pueden entregarme un cheque o bien efectuar transferencia de fondos.

Datos para el traspaso:

Beneficiario Inversiones Alpha S.A.  
 Rut 76.550.750-2  
 Cuenta 58224076  
 Banco BCI

Posteriormente, durante la primera o segunda semana de diciembre, Alpha venderá todas las acciones de La Polar, distribuirá los fondos entre los socios y se evaluará el cierre de la sociedad o bien, quedará con un capital muy reducido por un tiempo antes del cierre, dependiendo de los saldos tributarios que resulten.

Las sociedades Horus, Najerillas y Ravello deberán tener presente que deben reemplazar las acciones de Alpha actualmente en prenda con BCI por nuevas acciones de La Polar, para liberar la prenda total amparada en el título 2628 por la cantidad de 331.076 acciones.

Para ello, deberán solicitar al DCV que emita los nuevos títulos, los que serán canjeados al BCI por el título 2628. Este trámite debe ser realizado a la brevedad posible.

Cantidad acciones a reemplazar:  
 Horus y Najerillas 55.180  
 Ravello 55.179

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Atte.  
MIF

#### IV.- ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES

6.- Que, para la acertada resolución del asunto respecto del cual versa el procedimiento administrativo de marras y tomando en consideración que la controversia se encuentra fijada por el Oficio Reservado N° 348, de fecha 13 de julio de 2011, y la presentación de descargos por parte de don Pablo Alcalde Saavedra, de fecha 8 de agosto de 2011, se procederá a analizar en primer lugar las situaciones que impugnan la competencia de este Organismo para conocer de los hechos que fundamentan los cargos presentados, para posteriormente analizar cada una de las situaciones objeto de cargos en el mismo orden y bajo idéntica agrupación a la contenida en los considerandos 2.1 a 2.4 de la presente Resolución.

7.- Que, en relación a las alegaciones referentes a la no avocación por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros respecto a los hechos materia del presente procedimiento administrativo, por estar siendo los mismos hechos conocidos por el Ministerio Público, es necesario señalar lo siguiente:

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° del DL 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 bolsas de valores y las operaciones bursátiles; e) Las sociedades anónimas y las en comanditas por acciones que la ley sujeta a su vigilancia.* Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2° de la Ley de Mercado de Valores *Corresponderá a la Superintendencia de Valores y Seguros, en adelante la Superintendencia, vigilar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, de acuerdo con las facultades que se le confieren en su ley orgánica y en el presente cuerpo legal.* Por su parte, de conformidad a los artículos 2° inciso 5 de la Ley de Sociedades Anónimas *Las sociedades anónimas abiertas y las sociedades anónimas especiales quedarán sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en adelante la Superintendencia, salvo que la ley las someta al control de otra Superintendencia. En este último caso, quedarán además sometidas a la primera, en lo que corresponda, cuando emitieren valores.*

En razón de lo anterior, a la Superintendencia de Valores y Seguros, le ha sido encomendado un mandato legal de fiscalización respecto de las personas y actividades arriba señaladas, dentro de los cuales se comprenden precisamente los hechos tomados en consideración para realizar las imputaciones de las infracciones contenidas en el Oficio de cargos. Habida consideración de lo anterior, malamente podría esta Superintendencia incurrir en violación al principio de *no avocación* si se encuentra cumpliendo el mandato legal que le es forzoso cumplir, conociendo respecto de aquellos asuntos que, por su naturaleza, la ley ha dispuesto dentro de la esfera de su competencia. En tal sentido, la Superintendencia de Valores y Seguros es un órgano autónomo, facultado, por tanto, para actuar con independencia de los demás entes estatales en materias que son de su competencia exclusiva, por cuanto su finalidad –legalmente asignada conforme los preceptos transcritos supra- es de marcado carácter técnico orientada a la materialización de un mercado equitativo, competitivo, ordenado y transparente. En sintonía con lo anterior, para el cumplimiento de sus fines, a ésta le está concedida una eventual potestad sancionatoria, la cual, si bien asimilable, en caso alguno es sustituible o equiparable a la función jurisdiccional que detentan los Tribunales de Justicia.

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Por lo mismo, esta Superintendencia no visualiza de qué manera pudiera amagarse la garantía Constitucional establecida en el artículo 19 N° 3) de la Carta Fundamental, por el solo hecho de cumplir este Organismo con las funciones que le son propias. Así, señala el artículo 19 N° 3), en lo pertinente, que *Toda sentencia de un órgano que ejerza jurisdicción debe fundarse en un proceso previo legalmente tramitado. Corresponderá al legislador establecer siempre las garantías de un procedimiento y una investigación racionales y justos.* Para que una resolución de autoridad sea válida debe reunir los siguientes requisitos: 1) Que exista un proceso previo, legalmente tramitado, cuestión que se ha verificado íntegramente en este caso; y 2) Que la ley haya establecido un procedimiento y una investigación racionales y justos, normativa que para el caso en comento se encuentra contenida en la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo N° 19.880 y en las consideraciones procedimentales llevadas a cabo por esta Superintendencia. Del debate producido en la C.E.N.C y especialmente en las Sesión 101, de 9 de enero de 1975, en que se oyó al profesor don José Bernales, y en la Sesión 103, de 16 de enero del mismo año, se desprende que los elementos que constituyen un “racional y justo procedimiento” son los siguientes: 1) Notificación y audiencia del afectado, pudiendo procederse en su rebeldía si no comparece una vez notificado; 2) Presentación de las pruebas, recepción de ellas y su examen; 3) Sentencia dictada en un plazo razonable; 4) Sentencia dictada por un tribunal u órgano imparcial y objetivo; y 5) Posibilidad de revisión de lo fallado por una instancia superior igualmente imparcial y objetiva. Conforme lo anterior, y siendo los elementos señalados precedentemente aquellos que dan contenido material a la exigencia constitucional de *un procedimiento y una investigación racionales y justos*, resulta excesiva la pretensión de vulneración de un debido proceso, habida consideración del contenido y tramitación del presente expediente administrativo, en el cual los interesados han sido legalmente citados de conformidad a lo establecido en el artículo 36 inciso segundo del DL 3.538, se les ha comunicado formalmente los hechos e infracciones que se les han imputado, se ha abierto un término probatorio para que aporten prueba o impugnen aquella con que cuenta la Administración y se han realizado todas aquellas diligencias probatorias pertinentes en relación a las infracciones imputadas. En sintonía con lo anterior, tampoco se vislumbra de qué manera se vulneraría por parte de esta Superintendencia las garantías de un debido proceso dado el inicio de una investigación por parte del Ministerio Público respecto de materias que son de su exclusiva competencia, cual es, la investigación de hechos que son constitutivos de delitos. A este respecto, debe señalarse que esta Superintendencia no investiga hechos constitutivos de delitos, ni se inmiscuye en la exclusividad de la investigación penal y menos aún ejerce la acción penal pública, ya que, simplemente, se limita a fiscalizar el cumplimiento de las leyes que le ha sido legalmente encomendado, todo lo cual descarta de plano la pretendida vulneración del principio de exclusividad de la investigación penal.

Adicionalmente, precisamente en virtud de la exclusividad de la investigación penal, este Organismo desconoce si los hechos investigados por el Ministerio Público son exactamente los mismos a los investigados por esta Superintendencia, cuestión que, por lo demás, no obsta a que ésta cumpla con el mandato de fiscalización que por ley le ha sido encomendado. Con todo, este Organismo asume que la competencia del Ministerio Público es referida únicamente a los hechos constitutivos de delito, los cuales pueden tener o no coincidencia -ya sea fáctica o normativa- con las facultades que a esta Superintendencia le competen.

Respecto a la posible vulneración del principio de *non bis in idem*, a esta Superintendencia le asiste la convicción que dicha situación no ocurre, básicamente por tener el Derecho Administrativo Sancionador una función y, en consecuencia, un escalafón valorativo diferente al utilizado por el Derecho Penal. En efecto, para la aplicación del principio *non bis in idem* se señalan como requisitos el que a su respecto recaiga una triple identidad en cuanto al hecho, en cuanto al sujeto y en cuanto al fundamento. La identidad de hecho estará presente cuando el tipo del delito que describe la norma en virtud de la cual se ha sancionado sea el mismo conjunto de presupuestos objetivos y subjetivos que se exigen para la imposición de otra pena en virtud de otra norma. En este orden de ideas, el hecho no es el suceso natural acaecido conforme a criterios espaciales, temporales y subjetivos, sino que es el

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

supuesto de hecho que como elemento de la norma, puede dar lugar a la aplicación de una sanción. La identidad de persona se manifestará cuando a una misma persona se le ponga en posición de recibir dos o más sanciones, o ser juzgado dos o más veces, por un mismo hecho independientemente de la calidad especial que el tipo penal pueda señalar para el sujeto activo. La identidad de fundamento dice relación con la identidad de los bienes jurídicos o intereses sociales tutelados por las respectivas normas. Conforme a lo anterior, dado que a esta Superintendencia le está vedada la participación en dicha materia -tanto en la investigación penal como en la atribución de responsabilidad-, jamás podrá establecer los requisitos subjetivos que requiere la determinación del hecho material en relación a la norma jurídico penal, consecuentemente, no resulta aplicable el primero de los requisitos relativos al principio en cuestión y, por tanto, no existe afectación del mismo. De igual manera, y tal como se señaló con anterioridad, dado que la función administrativa es eminentemente distinta a la función jurisdiccional, -se encuentran constituidas y orientadas a fines distintos y contemplan medios y métodos de ejecución diversos-, no resulta posible la equiparación de ambas funciones, no presentándose, por tanto, problemas de doble castigo o juzgamiento.

En relación a la argumentación de que, *dado el principio de subsidiariedad y ultima ratio del derecho penal frente a las demás ramas del derecho, se puede afirmar que una vez llamado a conocer el derecho penal sobre un asunto, no es posible que se abstraiga de su conocimiento y de paso a otra rama sancionatoria del derecho*, si bien de indudable interés doctrinario, dicha aseveración no tiene sustento normativo institucional. Muy por el contrario, si se parte de la base del artículo 20 del Código Penal, el cual señala que *No se reputan penas, la restricción de la libertad de los procesados, la separación de los empleos públicos acordada por las autoridades en uso de sus atribuciones o por el tribunal durante el proceso o para instruirlo, ni las multas y demás correcciones que los superiores impongan a sus subordinados y administrados en uso de su jurisdicción disciplinal o atribuciones gubernativa*, la aseveración realizada por el formulado de cargos carece de sustento. Lo anterior se ve ratificado, en el ámbito de la Ley de Mercado de Valores, en virtud de lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 58 de la Ley N° 18.045, por cuanto se le impone el deber a la Superintendencia de realizar una investigación administrativa para confirmar la ocurrencia de hechos que pudieren revestir caracteres de los delitos sancionados por dicha ley, en cuyo caso, una vez finalizada dicha investigación, debe remitir los antecedentes al Ministerio Público, lo cual no obsta a la aplicación de sanciones administrativas.

En cuanto a lo dispuesto por el artículo 76 de la Constitución Política de la República, es de la opinión de esta Superintendencia, que dicho precepto establece la independencia de los órganos estatales que ejercen jurisdicción respecto de otros órganos del Estado que naturalmente carecen de ella. Por lo mismo, parece excesivo y fuera de los alcances propios de dicha norma, el plantear la existencia de un principio de no avocación como garantía del derecho administrativo chileno, habida cuenta que dicha norma se refiere específicamente al Poder Judicial, en relación a los otros poderes del Estado que no detentan, en principio, facultades jurisdiccionales. En tal sentido, debemos insistir que a la Superintendencia de Valores y Seguros le está específicamente encomendada la fiscalización del Mercado de Valores, con la consiguiente facultad de imponer multas a sus fiscalizados, por lo cual actúa dentro de su competencia, no existiendo vicios de avocación posible en relación a materias que la ley le encomienda su conocimiento.

En relación a la jurisprudencia administrativa citada para avalar la incompetencia de esta Superintendencia en relación a los hechos materias de este procedimiento administrativo, baste decir que la Ley Orgánica de la Contraloría, en su artículo 6 inciso 3°, contiene una norma expresa que le impide intervenir en asuntos sometidos al conocimiento de los Tribunales de Justicia, norma con la cual no cuenta la Ley Orgánica de esta Superintendencia. Por su parte, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2° del DL 3538, *A la Superintendencia y a su personal no le son aplicables las normas generales o especiales dictadas o que se dicten para regular la*

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

*administración del Estado, tanto centralizada como descentralizada, salvo lo dispuesto en el Decreto Ley N° 1.262, de 1975, a su vez, señala el artículo 25 del mismo cuerpo legal que La Superintendencia estará sometida a la fiscalización de la Contraloría General de la República exclusivamente en lo que concierne al examen de las cuentas de sus entradas y gastos, no siéndole aplicable lo dispuesto en la Ley de la Contraloría por medio de una interpretación analógica. Respecto a lo resuelto por esta Superintendencia en la Resolución Exenta N° 499 de 25 de agosto de 2010, dicho pronunciamiento -cuyos supuestos de hecho en caso alguno resultan equiparables a los conocidos en el presente procedimiento- se sustenta en que la habilitación para ejercer la actividad fiscalizadora por parte de la Superintendencia, recaía en la existencia de contratos para la celebración de operaciones bursátiles, cuyo sentido y alcance fue puesto en duda ante los Tribunales de Justicia. Por lo mismo, en el evento que la justicia decidiera que dichos contratos eran nulos o inexistentes, no procedía la facultad de fiscalización. Cuestión diametralmente distinta ocurre en el presente caso, en razón de haber sido la propia empresa la que constató los hechos irregulares investigados, los cuales no han sido en ningún caso puestos en duda por parte de los formulados de cargo.*

8.- Que, en relación a las alegaciones referentes a la prescripción de la acción para formular cargos a don Pablo Alcalde, es necesario señalar lo siguiente:

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

Desde otro punto de vista, dada la especialidad de la norma -aplicable únicamente a materias de competencia de la Superintendencia de Valores y Seguros-,

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



ella prima por sobre un precepto de aplicación general, como lo es el artículo 94 del Código Penal. Con todo, resulta contradictorio el pretender la aplicación de las prescripciones del Código Penal con preferencia a la legislación administrativa y al mismo tiempo postular la calidad de *ultima ratio* de las normas penales, cuestión que no hace sino reafirmar el errado razonamiento interpretativo de dicho aserto. En razón de todo lo precedentemente señalado, para esta Superintendencia le resulta lógica y necesaria la preeminencia de la norma habilitadora para cursar sanciones por sobre las disposiciones de prescripciones de faltas contenidas en el artículo 94 del Código Penal.

**9.-** Que, en relación a las alegaciones referentes al supuesto concurso aparente de leyes del artículo 59 de la Ley de Mercado de Valores, en sus literales a) y f), y el artículo 42 N° 4) de la Ley de Sociedades Anónimas, es necesario señalar lo siguiente:

9.1. En principio, se observa un concurso de leyes y/o de infracciones en relación a las disposiciones contenidas en los artículo 59 en sus literales a) y f) de la Ley de Mercado de Valores y el 42 N° 4) de la Ley de Sociedades Anónimas, toda vez que la entrega de información falsa a la Superintendencia de Valores y Seguros, a los inversionistas y al mercado en general, resulta sancionable en virtud de más de un precepto legal y se materializa no sólo con ocasión del cumplimiento del deber de mantener debidamente informados a todos quienes adquieren valores en el mercado secundario formal, sino que también, y tal como lo ha establecido el legislador al incorporar el literal f) al artículo 59, cuando un emisor levanta recursos financieros mediante la colocación de valores de oferta pública.

9.2. De la misma manera que se señaló en el Considerando 8 -a propósito de la normas sobre la facultad de aplicar sanciones de multa a nivel administrativo-, el D.L. N° 3.538 no contempla una norma que regule los mecanismos de solución sobre concursos a nivel infraccional. Sin perjuicio de ello, cabe tener presente que el inciso segundo del artículo 27 del D.L. N° 3.538 dispone que *El monto específico de la multa a que se refiere el número 2) se determinará apreciando fundadamente la gravedad y las consecuencias del hecho, la capacidad económica del infractor y si éste hubiere cometido otras infracciones de cualquier naturaleza en los últimos 24 meses.(...).*

9.3. Con todo, tomando en consideración que el fin último de la Teoría de Concursos en materia penal apunta principalmente a prevenir la verificación de más de una sanción por la comisión de un sólo hecho regulado en más de un precepto legal, dicha situación será debidamente ponderada en la determinación específica de la sanción que correspondiere aplicar, en virtud de las argumentaciones que se exponen en los considerandos siguientes.

**10.-** Que, en relación a los descargos contenidos en los puntos 3.2.3.- a 3.2.19.- de la presente Resolución, debemos señalar lo siguiente:

10.1.- De conformidad a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley N° 18.045, *las entidades inscritas en el Registro de Valores quedarán sujetas a esta ley y a sus normas complementarias y deberán proporcionar la información que establece la ley a la Superintendencia y al público en general con la periodicidad, publicidad y en la forma que la Superintendencia determine por norma de carácter general. Asimismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, las entidades comprendidas en él deberán divulgar en forma veraz, suficiente, oportuna todo hecho o información esencial respecto de ellas mismas y de sus negocios al momento que él ocurra o llegue a su conocimiento.(...).*



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

Por otra parte, tal como lo comunica la compañía mediante hecho esencial de fecha 9 de junio de 2011, ciertas prácticas en la gestión de su cartera de crédito implicaron provisiones adicionales de entre 150 y 200 mil millones de pesos, información de la cual no daban cuenta los informes financieros de la compañía con anterioridad a dicha fecha, no condiciéndose la información remitida a la Superintendencia con la verdadera situación financiera de la compañía. Precizando aun más dicha información, mediante la remisión de un hecho esencial de fecha 17 de junio de 2011, la compañía informa a esta Superintendencia y al mercado que el monto de la provisión adicional era de 420 mil millones de pesos, considerando que a dicha fecha el saldo registrado en la contabilidad era de 118 mil millones de pesos. A mayor abundamiento, cabe destacar que, a las fechas referidas, don Pablo Alcalde aun era miembro del directorio de la compañía, razón por la cual tenía plena conciencia respecto de qué información en particular tenía el carácter de falsa, esto es, la referida a los estados financieros de la compañía -valor de sus activos, resultados y patrimonio-, y a los demás informes o documentos que los contienen, como por ejemplo, la Memoria Anual.

10.2. Respecto al supuesto desconocimiento del señor Alcalde en relación a las renegociaciones unilaterales y de la real situación financiera de La Polar, se puede mencionar lo siguiente:

#### **10.2.1.- PARTICIPACIÓN EN LA PRÁCTICA DE RENEGOCIACIONES UNILATERALES**

En la práctica de renegociaciones unilaterales efectuada al interior de La Polar, participaban transversalmente personal adscrito a distintas gerencias corporativas, principalmente las de productos financieros, administración e informática y logística. El conocimiento de las renegociaciones unilaterales, al menos para una parte de la compañía, se hace patente en el desarrollo y comunicación en forma abierta de procedimientos asociados a la cartera de clientes sujetos a renegociaciones unilaterales.

Este conocimiento de la práctica de renegociaciones unilaterales por una parte de la compañía no pudo ser alcanzado sin contar con la

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

participación activa de la mayor parte de la plana gerencial de La Polar. En efecto, según pruebas documentales y testimoniales, de las que dan cuenta los hechos descritos en el considerando 5.3, 5.8 y 5.9, el Sr. Alcalde tuvo conocimiento de la práctica de renegociaciones unilaterales, con certeza, a partir del mes de marzo del año 2009 y, sin embargo, lejos de requerir el cese inmediato de la misma y que se transparentase adecuadamente la situación de la cartera de La Polar, avaló dicha práctica, participando con la Sra. Farah y el Sr. Moreno en el desarrollo de éstas. Esta participación del Sr. Alcalde no acabó cuando abandonó su puesto de gerente general, sino que se extendió durante el tiempo en que se desempeñó como presidente del directorio, en el que cumplió una labor asimilable a la de un presidente ejecutivo, para lo cual se reunía frecuentemente con los gerentes corporativos, entre ellos la Sra. Farah y el Sr. Moreno. De esto dan cuenta las declaraciones del Sr. Ramírez, que consta a fojas 258 y 259, y del Sr. González que consta a fojas 3782.

Por otra parte, el acceso regular a información de la cartera por parte del Sr. Alcalde, por intermedio de la Sra. Farah y del Sr. Moreno, también extingue cualquier hipótesis que llevara a pensar que la práctica de renegociaciones unilaterales no era dirigida por estas personas y que podría ser el resultado de actuaciones realizadas únicamente por mandos medios de la compañía.

#### 10.2.2.- CONOCIMIENTO DE LA REAL

##### SITUACIÓN FINANCIERA

Contrariamente a lo que señala en sus declaraciones, y según dan cuenta los considerandos 5.5 y 5.7, el Sr. Alcalde recibía regularmente información que le permitía tener un conocimiento acabado de la real situación financiera de La Polar. En tal sentido, y según se relata en el considerando 5.6, se ha observado un especial cuidado por parte de la gerencia de gestión en la elaboración de sus informes, que eran remitidos entre otros al Sr. Alcalde, la Sra. Farah y el Sr. Moreno, de forma de reflejar con la mayor exactitud posible la real situación financiera de la empresa.

En declaración de fecha 29 de junio de 2011 efectuada ante funcionarios de esta Superintendencia, a la pregunta *“Para que se refiera específicamente cómo monitoreaba el desempeño del negocio de crédito, de la información que recibía para ello y la frecuencia con la que se reunía con el personal de dicha área y los temas de los que trataban dichas reuniones”*, el Sr. Alcalde señala *“Diría que el tema del crédito había una política de crédito establecida, que creo que estaba en la circular 17 y hay manuales internos de la compañía. Después de eso estaba la información formal que provenía del área de crédito y reportes de riesgo elaborados por la señora Farah donde se veían las provisiones y las fecu”*. En su declaración, el Sr. Alcalde omite referirse a los informes de gestión preparados por la gerencia de gestión, área que justamente tenía la misión de generar información para la alta gerencia, de forma que ésta pudiera monitorear el desempeño de los distintos negocios, siendo el Sr. Alcalde uno de sus principales destinatarios.

El IDG Financiero le era remitido en base diaria al Sr. Alcalde al menos desde el año 2008, en tanto el IDG 2 le habría sido remitido al menos esporádicamente, conforme da cuenta el correo electrónico que se reproduce a continuación.

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

De: Cg. Manuel López [mailto:mlopez@lapolar.cl]

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

Enviado el: *miércoles, 03 de diciembre de 2008 16:13*

Para: 'Ger. Maria Isabel Farah (Gerente de Administraci?n)'; 'Ger. Pablo Alcalde (Gerente General)'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'

CC: 'Gadm. Marta Bahamondes'; 'Cg. Juan Ignacio Maturana L. ( Sub-Gte.Informacion )'; 'René Gajardo Núñez'

Asunto: *IDG-2 Al Cierre de Noviembre*

Atte

ML

A partir del IDG Financiero, se podía advertir los excesivos volúmenes de renegociaciones y refinanciamientos. Es así como las colocaciones por renegociaciones y refinanciamiento explicaban desde el año 2008 hasta abril del 2011 el 60%, 75%, 74% y 69% del total de las colocaciones. El volumen de colocaciones por renegociaciones y refinanciamientos era desde 2 hasta 3 veces el tamaño de las nuevas colocaciones.

Año	Colocaciones (M\$)				%	
	Total	Nuevas	Renego.	Refinan.	Nuevas	Rene-Ref
2008	750.095.511	294.615.583	391.943.432	63.536.496	39,28%	60,72%
2009	982.780.563	245.932.712	705.934.150	30.913.701	25,02%	74,98%
2010	1.019.867.261	271.670.247	709.815.599	38.381.415	26,59%	73,40%
2011*	248.907.609	77.477.928	161.757.263	9.672.419	31,13%	68,87%

Fuente: Elaboración SVS en base a reportes IDG Financieros.

(\* ) al mes de abril de 2011.

Asimismo, la información del IDG Financiero mostraba la caída de la participación de las colocaciones por refinanciamientos en el total de colocaciones originadas por productos financieros, pasando las colocaciones por renegociaciones a representar más del 85% de las colocaciones por productos financieros a contar del año 2008.

Estos volúmenes de renegociaciones implicarían que para el año 2008 y 2010 el 75% y el 93%, respectivamente, de la cartera de La Polar fue renegociada, en tanto para el año 2009 la totalidad de la cartera habría sujeto de renegociación e incluso algunos créditos habrían sido renegociados más de una vez. Esto se observa a partir de tabla que se adjunta a continuación.

Año	Colocaciones (MM\$)		Cartera (MM\$)	Relación Renegociación	
	Renegociaciones	Nuevas		Nuevas colocaciones	Cartera
2008	391.943	294.260	522.314	133%	75%
2009	705.934	245.929	637.823	287%	111%
2010	709.815	271.670	760.226	267%	93%

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Fuente: Elaboración SVS en base a reportes IDG Financiero e información interna de La Polar

A contar del último trimestre del año 2009 en el IDG Financiero se identificaban separadamente las renegociaciones unilaterales automáticas. De esta situación, tenía pleno conocimiento el Sr. Alcalde, según da cuenta el correo que se acompaña a continuación.

**De:** Gerencia de Gestión [mailto:gerenciagestion@lapolar.cl]

**Enviado el:** jueves, 04 de marzo de 2010 12:00

**Para:** Ger. Pablo Alcalde (Presidente); Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General); 'Julian Moreno'; 'Maria Isabel Farah'

**Asunto:** RV: IDG Financiero cierre febrero 2010

Se reenvía IDG Financiero cierre de febrero, con apertura de renegociaciones normales (13% del total) y Renegociaciones especiales.

Atte

Gerencia Gestión

En tal sentido, en el año 2010 de acuerdo al IDG Financiero, se efectuaron un total de colocaciones originadas en renegociaciones del orden de MM\$709.815, de las cuales MM\$635.788 correspondían a renegociaciones por sistema. Es decir el 89,6% de las colocaciones por renegociaciones correspondían a renegociaciones por sistema, esto es, a renegociaciones unilaterales automáticas.

Periodo	Monto (M\$)			Número		
	Renegociaciones Totales	Renegociaciones Normales	Renegociaciones por Sistema	Renegociaciones Totales	Renegociaciones Normales	Renegociaciones por Sistema
ene-10	36.529.764	6.643.387	29.886.377	148.074	16.407	131.667
feb-10	47.071.939	6.181.001	40.890.938	148.016	14.990	133.026
mar-10	55.276.650	8.529.709	46.746.941	164.428	22.340	142.088
abr-10	46.235.480	6.223.487	40.011.993	151.319	15.147	136.172
may-10	61.902.371	5.640.507	56.261.864	194.676	12.759	181.917
jun-10	51.557.727	3.888.529	47.669.198	130.065	8.998	121.067
jul-10	80.842.769	5.922.714	74.920.055	181.000	12.670	168.330
ago-10	85.921.329	6.678.637	79.242.692	140.843	13.835	127.008
sep-10	108.038.911	6.731.599	101.307.312	173.309	12.920	160.393
oct-10	60.464.240	6.281.037	54.183.203	156.541	11.932	144.661
nov-10	40.825.663	7.064.615	33.761.049	102.408	13.200	89.208
dic-10	35.148.756	4.241.786	30.906.971	120.991	8.690	112.380
<b>Total</b>	<b>709.815.599</b>	<b>74.027.007</b>	<b>635.788.592</b>	<b>1.811.670</b>	<b>163.888</b>	<b>1.647.917</b>

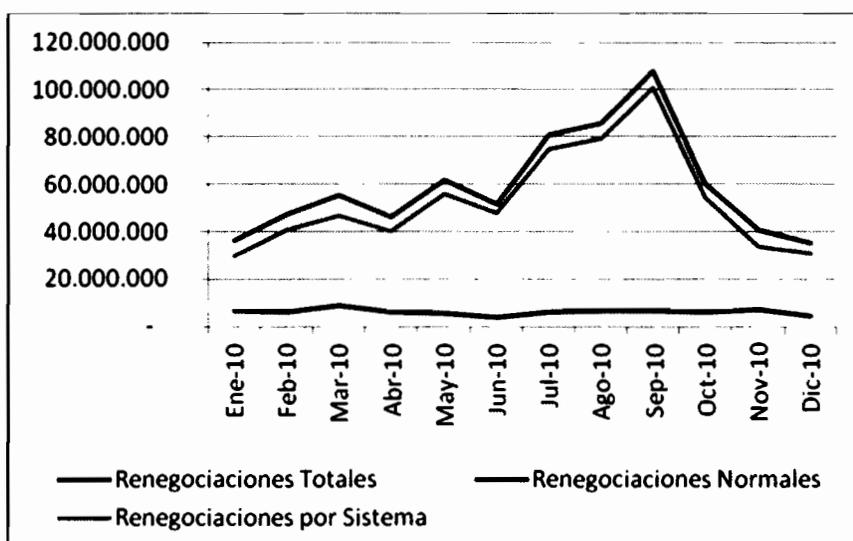
Fuente: IDG Financiero; Monto: corresponde al monto de colocaciones originadas en renegociaciones y Número corresponde al número de clientes asociadas a las colocaciones.

Monto de renegociaciones

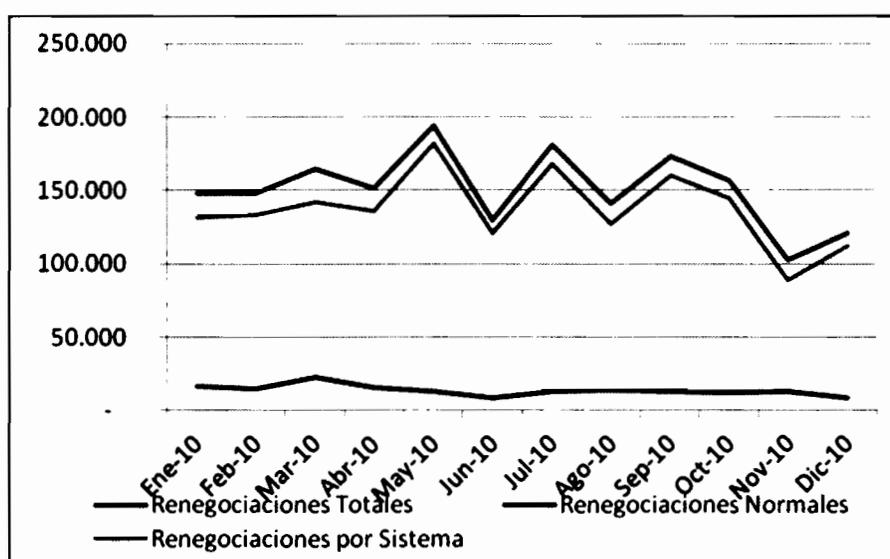
Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9º  
Santiago - Chile  
Fono: (56-2) 473 4000  
Fax: (56-2) 473 4101  
Casilla 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS



### Número de renegociaciones



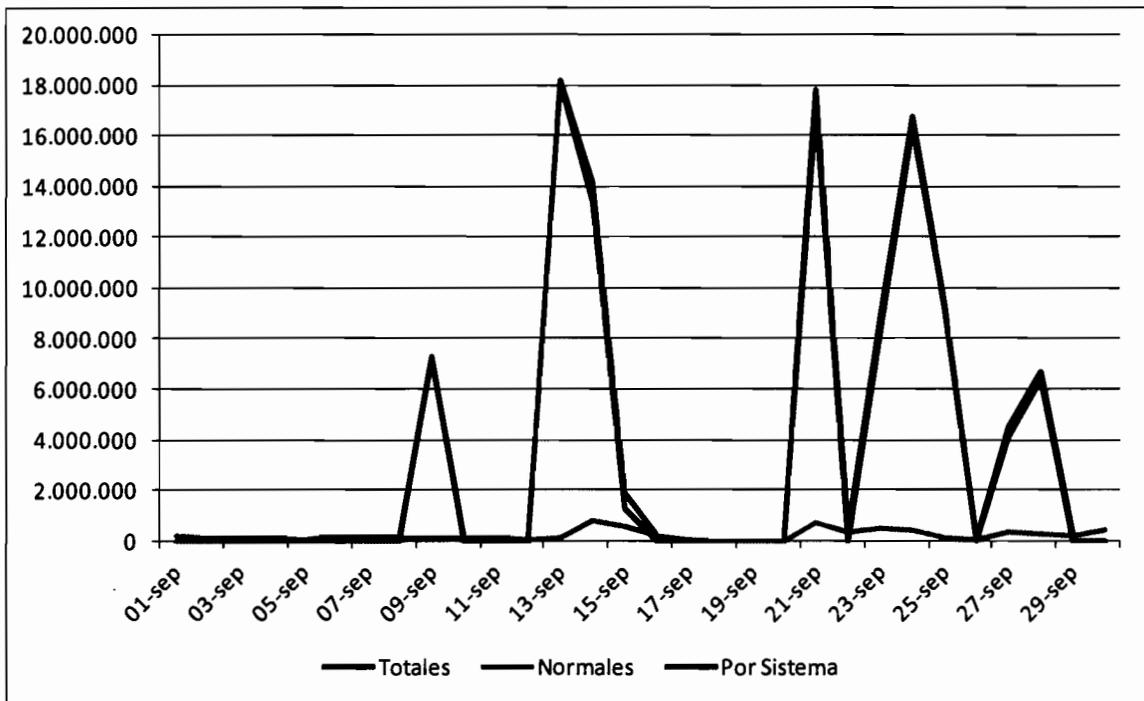
Por otra parte, en el caso de los clientes, en el año 2010 se renegociaron un total de 1.811.670 clientes, de los cuales 1.647.917 fueron renegociados por sistema. Los valores presentados intra mes de las colocaciones por renegociaciones por sistema y los clientes a los cuales se sometía a estas renegociaciones presentaban una distribución irregular influida por las fechas de pago que determinaban las morosidades, lo que evidenciaba su utilización para afectar dicho indicador. A modo de ejemplo, se presenta a continuación el comportamiento de las renegociaciones para el mes de septiembre de 2010.

### Volumen

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS



Los valores presentados por las colocaciones por renegociaciones carecían de toda lógica financiera, lo que evidenciaba la práctica de “normalización” o “vigenteo” efectuada a una parte importante de la cartera de La Polar, de forma de ocultar la verdadera situación financiera de la empresa.

La información contenida en el IDG Financiero le permitía al Sr. Alcalde hacer un seguimiento diario de las renegociaciones que se efectuaban y principalmente de las renegociaciones unilaterales. Lo anterior queda en evidencia en el correo enviado por el Sr. Alcalde al Sr. Moreno, a través del cual manifiesta su preocupación ante el alto volumen de renegociaciones automáticas que se estaban efectuando. Cabe destacar de este correo, que a la fecha del mismo la información de renegociaciones por sistema aún no estaba incorporada al reporte IDG Financiero, no obstante, se hace referencia expresa a las renegociaciones automáticas lo que muestra además no solo el conocimiento del Sr. Alcalde de esta materia, sino que su familiaridad con el término.

**De:** Pablo Alcalde [mailto:palcalde@lapolar.cl]  
**Enviado el:** lunes, 01 de junio de 2009 16:45  
**Para:** 'Ger. Julian Moreno'  
**CC:** 'Maria Isabel Farah'  
**Asunto:** RV: IDG-Financiero AL 31 DE MAYO 2009

**Julián:** Esto se ve muy mal. Que Paso ¿?

Pablo

---

**De:** René Gajardo Núñez [mailto:rgajardo@lapolar.cl]  
**Enviado el:** Lunes, 01 de Junio de 2009 16:04

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**Para:** 'Ger. Pablo Alcalde (Gerente General)'; 'Ger. Maria Isabel Farah (Gerente de Administraci?n)'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'

**CC:** 'Gadm. Marta Bahamondes'; Cg. Manuel Lopez; 'Cg. Juan Ignacio Maturana L. (Sub-Gte.Informacion)'

**Asunto:** IDG-Financiero AL 31 DE MAYO 2009

**NOTA:** Los días 30 y 31 se realizaron 46.959 Reneg. Saldo Mora en forma automática, de acuerdo a base de datos entregada por Iván Dinamarca a Informática.

La importancia de la información recogida en el IDG Financiero es reconocida por el propio Sr. Alcalde, el cual al asumir como presidente de la compañía solicita expresamente a la Sra. Bahamondes seguir recibiendo regularmente dicha información.

**De:** Pablo Alcalde [mailto:palcalde@lapolar.cl]

**Enviado el:** lunes, 09 de noviembre de 2009 10:21

**Para:** 'Marta Bahamondes'

**Asunto:** RV: IDG Financiero 05-11-2009

Marta: Favor enviarme este informe ( IDG Financiero ) regularmente a mí.

Gracias

Pablo

---

**De:** Julian Moreno [mailto:jmoreno2@lapolar.cl]

**Enviado el:** Viernes, 06 de Noviembre de 2009 18:41

**Para:** palcalde@lapolar.cl

**Asunto:** RV: IDG Financiero 05-11-2009

---

**De:** Marta Bahamondes [mailto:mbahamondes@lapolar.cl]

**Enviado el:** viernes 6 de noviembre de 2009 17:06

**Para:** 'Maria Isabel Farah'; 'Julián Moreno'

**Asunto:** IDG Financiero 05-11-2009

La información contenida en el IDG Financiero no era la única fuente de información que le permitía al Sr. Alcalde mantenerse informado de la situación real de la compañía. El IDG Recaudación fue otro informe al que tuvo acceso regularmente el Sr. Alcalde mientras ejerció como gerente general, recibiendo dicho reporte en ciertas oportunidades en el período en el que se desempeñó como presidente de la compañía.

**De:** Maria Isabel Farah [mailto:mfarah@lapolar.cl]

**Enviado el:** Martes, 09 de Junio de 2009 14:12

**Para:** 'Ger. Pablo Alcalde (Gerente General)'

**Asunto:** Informe Diario Recaudación IDR

Pablo

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

*Adjunto informe que se emitirá diariamente con la recaudación efectiva y que proyecta el valor total del mes. Lo llamaremos **Informe Diario de Recaudación (IDR)**.*

*Este informe considera no sólo la recaudación de SCG sino que se incluye la cartera de Corpolar en el análisis diario e histórico.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Atte.  
MIF

El Sr. Alcalde, en su labor de gerente general, mostró en reiteradas ocasiones su preocupación acerca del desempeño de la cartera crediticia de La Polar, y en especial por la recaudación de la misma, en vista de la importancia que tenía esto en la viabilidad económica de la compañía. Es más, el Sr. Alcalde no sólo demuestra su preocupación al respecto, sino que además muestra su conocimiento en la materia, efectuando observaciones cuando notaba un pobre desempeño de la cartera.

**De:** Pablo Alcalde [mailto:palcalde@lapolar.cl]

**Enviado el:** viernes, 05 de junio de 2009 13:06

**Para:** 'Ger. Julian Moreno'

**Asunto:** RV:

*Que paso con la recaudación de ayer.*

---

Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9  
Santiago - Chile  
Fono: (56 2) 473 4000  
Fax: (56 2) 473 4161  
Casilla 2167 - Correo 21  
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**De:** Ger. Julian Moreno [<mailto:jmoreno@lapolar.cl>]  
**Enviado el:** Jueves, 04 de Junio de 2009 9:17  
**Para:** 'Pablo Alcalde'; 'Maria Isabel Farah'; 'Ger. Santiago Grage (Ger. Corporativa de Finanzas)';  
[ivandinamarca@lapolar.cl](mailto:ivandinamarca@lapolar.cl); 'Cg. Manuel Lopez'  
**Asunto:**

**Para:** 'Marta Bahamondes'  
**CC:** 'René Gajardo Núñez'  
**Asunto:** RV: IDR CIERRE JUNIO

Marta  
Favor enviar IDR del mes de Julio  
Lo necesito para una reunión que tengo hoy a las 15:00 con PAS.  
MIF

---

**De:** Cg. Manuel López [<mailto:mlopez@lapolar.cl>]  
**Enviado el:** Miércoles, 01 de Julio de 2009 14:40  
**Para:** 'Maria Isabel Farah'  
**CC:** 'Marta Bahamondes'; [jmaturana@lapolar.cl](mailto:jmaturana@lapolar.cl); 'René Gajardo Núñez'  
**Asunto:** IDR CIERRE JUNIO

Adjunto informe al cierre del mes, el monto recaudado es un 4.3% menor al año pasado

A partir del análisis de los datos contenidos en el IDG Recaudación el Sr. Alcalde pudo observar una caída sistemática y notoria de la tasa de pago de la cartera de La Polar, la que disminuyó desde valores en el rango de 8% en el año 2006 a valores en el rango de 3,0% en los años 2010 y 2011. Al respecto, cabe señalar que a partir de la tasa de pago es posible construir un estimador del plazo promedio de las cuentas por cobrar; este indicador arrojaba que este plazo promedio se incrementó desde 10 meses en el año 2006 hasta valores cercanos a 30 meses a finales del año 2009 y valores mayores a 30 meses en los años 2010 y 2011. Por otra parte, el Sr. Alcalde se informaba de los plazos promedio de originación a través del IDG Financiero, de la información que se le presentaba al directorio en las presentaciones denominadas "Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo" y a partir de junio de 2010 a través de los informes mensuales que se le presentaba al directorio, observando que si bien a finales de 2007 y principios de 2008 los plazos tendieron a aumentar, estos se encontraban totalmente alejados a los plazos estimados de las cuentas por cobrar. Este diferencial entre los plazos de originación y los plazos promedios estimados de las cuentas por cobrar tendieron a distanciarse aún más en el tiempo, así si en el año 2008 los plazos de originación se encontraban en torno a 10 y 11 meses y los plazos promedios estimados en torno a 25 meses, esta brecha creció en el año 2010 mostrando los plazos de originación valores comprendidos entre 9 y 10 meses y los plazos estimados se encontraban en torno a 30 meses.

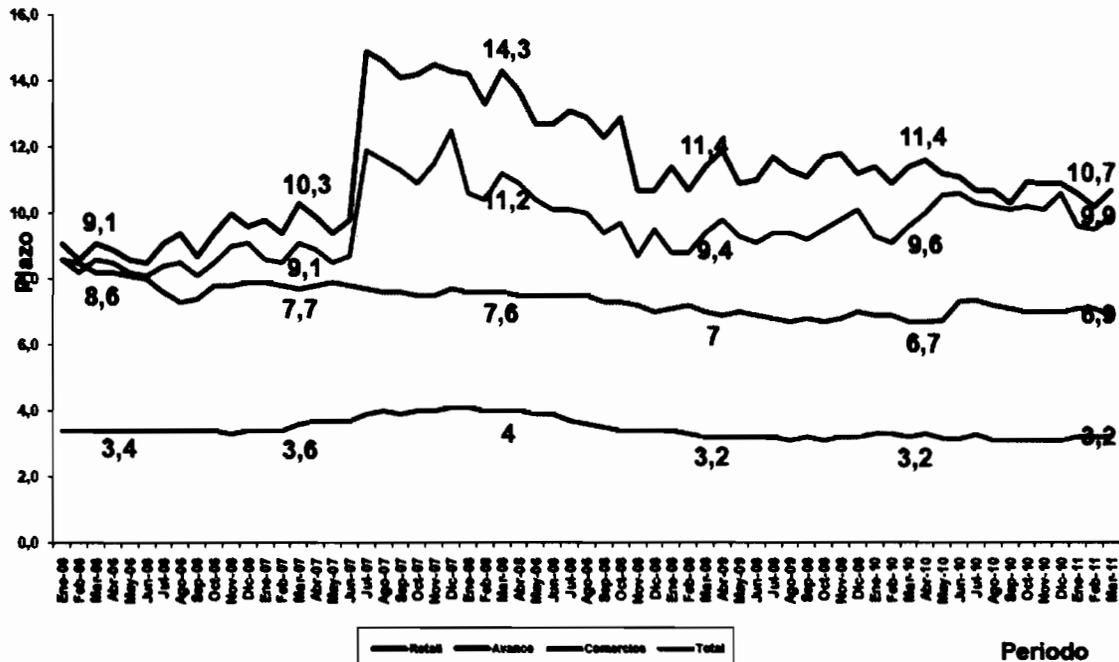
Av. Libertador Bernardo  
O'Higgins 1449  
Piso 9º  
Santiago - Chile  
Fono: +56 21 473 4000  
Fax: +56 21 473 4101  
Casilla 2167 - Correo 21  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SERVICIOS

## Plazo Promedio de Colocaciones

Enero 2006 – Marzo 2011 Chile



Fuente: informes mensuales al directorio

Otra información que pudo observar el Sr. Alcalde en el IDG Recaudación era la de los clientes efectuando pagos reales. Al respecto, este reporte mostraba que los clientes que efectuaban pagos presentaban una caída a partir del año 2006 y que se ubicaban en el rango de entre 500 y 600 mil clientes. No obstante, según información que se le presentaba al directorio el número de clientes que mantenían deuda vigente, siempre estuvo en torno a 1,2 millones. Esta diferencia considerable entre los clientes con deuda y los clientes efectuando pagando, denotaba la verdadera morosidad de la cartera.

Durante buena parte del año 2010, en el IDG Recaudación se incluyó además la información de la cartera de colores, tomando razón el Sr. Alcalde del desempeño de esa cartera en las oportunidades que recibió dicho reporte en el año 2010.

**De:** Cg. Gerencia Gestion [mailto:gerenciagestion@lapolar.cl]

**Enviado el:** miércoles, 29 de septiembre de 2010 11:24

**Para:** Ger. Martin Gonzalez ( Gerente Corporativo Comercial ); Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica); Ger. Daniel Meszaros (Gerente de Negocios); Ger. Santiago Grage (Gte. Fzas. Corpor.); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieras.); Ger. Maria Isabel Farah ( Gerente Corp.Administracion ); Ger. Nicolas Ramirez ( Gerente General ); Ger. Pablo Alcalde ( Presidente )

**Asunto:** IDG Recaudación 28-09-2010

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

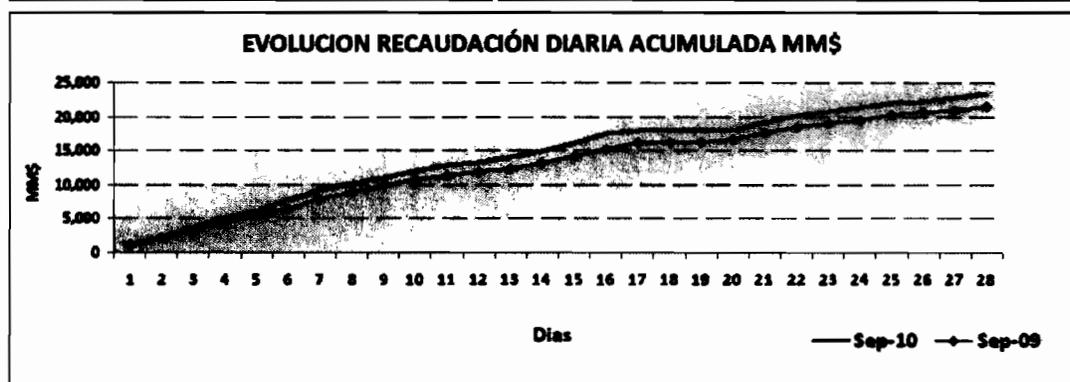


SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

**IDG RECAUDACION  
MONITOREO CUMPLIMIENTO METAS  
SEPTIEMBRE 2010 - M\$**

MORA CARTERA	Pago M\$	Pago %	Clientes	COMPARATIVO MISMO MES AÑO ANTERIOR	
Sin Mora	21,766,560	93.3%	441,115	<b>RECAUDACION MISMO MES AÑO</b>	<b>23,283,840</b>
Tramo 30	702,690	3.0%	11,811	Recaudación al 28-Sep-09	21,448,797
Tramo 60	288,029	1.2%	4,889	Recaudación al 28-Sep-10	23,333,710
Tramo 90	155,575	0.7%	2,466	Variación V/S 2009	8.79%
Tramo 120	76,066	0.3%	1,302	<b>Superavit (Déficit) Recaudación Proy.</b>	<b>2,051,350</b>
Tramo +120	344,799	1.5%	5,846	Recaudación Mes Sep-09	23,283,840
<b>Total</b>	<b>23,333,710</b>	<b>100.0%</b>	<b>467,429</b>	Proyección Recaudación Sep-10	25,335,190
				Variación proyectada	8.81%
				Clientes pagando al día 28-Sep-09	454,898
				Clientes pagando al día 28 Sep-10	467,429
				Variación proyectada	2.75%
				Nº Clientes mes de Sep-09	493,918
				Proyección Nº Clientes mes de Sep-10	507,523
				<b>RECUPERACION CASTIGO M\$ al 28-Sep-10</b>	<b>446,789</b>

CLIENTES POR CLASE	Pago M\$	Clientes
<b>A</b>	<b>33</b>	<b>1</b>
<b>SIN MARCA</b>	<b>22,912,060</b>	<b>464,119</b>
<b>Total</b>	<b>23,333,710</b>	<b>467,429</b>



Los IDG no fueron la única fuente de información relacionada a la cartera que tuvo el Sr. Alcalde, así también recibió información de personal adscrito a la gerencia de productos financieros. Al respecto, a través de correo de fecha 23 julio de 2009, la Sra. Lorena Concha envía al Sr. Alcalde el documento denominado "Plan de Recuperación Cartera de Clientes", en el cual se incluye, entre otra información, que 927.317 clientes que tenían deuda vigente no habían efectuado compras en los últimos 4 meses y que de este número un total de 618.677 clientes no habían efectuado pago alguno entre marzo a julio de 2009; lo que evidenciaba la existencia de una parte importante de la cartera que presentaba una alta morosidad y que no efectuaba compras. Recibida esta información el Sr. Alcalde señala "**LORENA: FAVOR AGREGAR A ESTE MAIL QUE ESTO ES CONFIDENCIAL**" Este correo corresponde al correo N°147 incluido en la documentación presentada por el Sr. Moreno que se encuentra incorporada al expediente a fojas 5977. Esta información estaba en línea con la información que recibiría posteriormente el Sr. Alcalde a través del IDG Recaudación.

Asimismo, la real situación financiera de la cartera era internalizada en el establecimiento de las metas asociadas al negocio financiero, las que consideraban implícitamente la existencia de una parte de la cartera que no presentaba pagos y que era renegociada sistemática y reiteradamente, a fin de mantenerla vigente. Así por ejemplo, en el IDG Recaudación las metas de recaudación para el año 2010 se encontraban en el rango de MM\$25.000 y MM\$30.000 que para una cartera que presentó valores entre MM\$ 730.000 y MM\$895.000, según valor facial, daba como resultado una tasa de pago promedio aproximada de 3,3%, mensual lo que representaba un plazo promedio de los créditos cercano a 30 meses, no obstante que el plazo de originación meta para el retail incluido en el IDG Financiero era de 11,41 meses. Esto mismo se hace patente al considerar las

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  
DE VALORES Y SEGUROS

metas asociadas a las colocaciones, así por ejemplo para el mes de febrero de 2010, la meta de nuevas colocaciones de retail, según el IDG Clientes Retail, era de MM\$11.737, en cambio según el IDG Financiero la meta por colocaciones por renegociaciones era de MM\$75.483. El Sr. Alcalde no solo conocía de estas metas, a través del IDG Financiero y el IDG Clientes, sino que además al menos en su época como gerente general participaba en su fijación

En ese mismo sentido, y según da cuenta el literal g) del considerando 5.4 el Sr. Alcalde era informado además directamente por Manuel de La Prida acerca del resultado del denominado plan de energizados que fue puesto en marcha entre los años 2010 y 2011. De esta manera, el Sr. Alcalde tomó razón que los pagos reales de dicha cartera entre enero de 2011 a abril de 2011 se movieron en rangos de MM\$219 y MM\$348 con un promedio mensual de MM\$277. Para una cartera que según lo informado al directorio ascendía a MMM\$341, implicaba una tasa de pago de 0,08% lo que mostraba una baja probabilidad de pago de dicha cartera, considerando además que la tasa de recuperación se había fijado en 70%.

### **10.2.3.- CONOCIMIENTO DEL FALSEAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El solo hecho de observar el elevado volumen de renegociaciones que se efectuaba en Empresas La Polar, según se ha presentado en el considerando 10.2.2., daba cuenta de una situación irregular puesto que denotaba una política de privilegiar la renegociación de créditos más que el cobro de las acreencias, hecho que no resulta sustentable en el tiempo, toda vez que la viabilidad económica del negocio crediticio descansa en la cobranza de las acreencias, situación que no se verificaba en niveles consistentes en La Polar. A su vez, el hecho que las renegociaciones se realizaran sin el aporte de pago alguno, dada su condición de unilaterales, hacía evidente también el carácter artificial de dicha práctica, puesto que denotaba que más que el cobro de la acreencia, el foco del área de cobranza en Empresas La Polar era la de mantener las deudas de los clientes al día.

En tal sentido, el Sr. Alcalde, como se ha presentado en los considerandos 10.2.1 y 10.2.2, estaba en conocimiento tanto de la práctica de las renegociaciones unilaterales como del volumen de renegociaciones que se efectuaban, por lo que no se puede más que concluir que el Sr. Alcalde estaba en pleno conocimiento que la práctica de renegociaciones unilaterales era una práctica masiva que tenía por objetivo mantener vigente la cartera de créditos de La Polar.

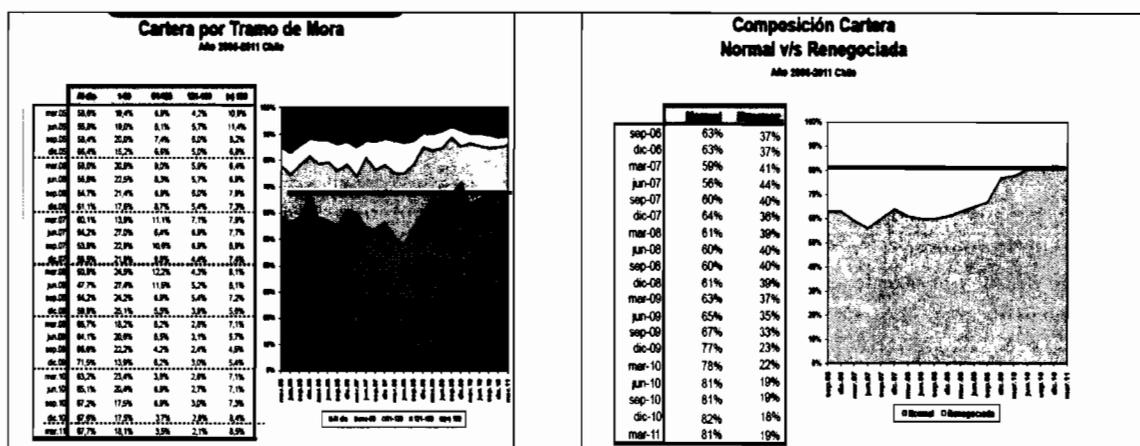
El carácter artificial de la vigencia de la cartera de créditos de la compañía producto de la práctica de renegociaciones unilaterales se desprende del hecho que ésta se alejaba de la política de crédito de la compañía, de lo cual estaba plenamente consciente el Sr. Alcalde producto de sus funciones como gerente general y posteriormente presidente de directorio, las cuales ejerció sucesivamente. Al respecto, el Sr. Alcalde en declaración prestada ante personal de este Servicio con fecha 15 de junio de 2011, la cual se encuentra agregada en formato digital a fojas 25 del expediente administrativo, señala que a su entender la política de crédito de la compañía exigía que toda renegociación requiera de un pago mínimo, circunstancia que reafirma el carácter viciado de las repactaciones unilaterales.

El Sr. Alcalde además conocía que este procedimiento de “vigentear” o “normalizar” los créditos traía consigo la modificación del estado de morosidad de los cliente. Es así como el Sr. Alcalde conoció que el comportamiento de la morosidad elaborada por la administración era opuesta a la información a la que tenía acceso en cuanto al volumen

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

de renegociaciones. Lo anterior por cuanto si bien el Sr. Alcalde observaba un incremento sostenido en el tiempo de las colocaciones por renegociaciones, en que el monto de éstas eran largamente superior a las nuevas colocaciones, lo anterior no tenía contrapartida en un aumento de la morosidad, que sugiriere la necesidad de realizar este elevado volumen de renegociaciones. Aún más, el Sr. Alcalde observaba que a pesar que las colocaciones por renegociaciones predominaban, aquello no se reflejaba en un aumento de la participación de la cartera renegociada, la que por el contrario cedía participación a la cartera normal, lo que daba cuenta además de los problemas que presentaba el registro de la condición de renegociación de los clientes.

Según se ha presentado en el considerando 10.2.2, aun cuando las colocaciones por renegociaciones explicaban por sobre el 60% de las colocaciones totales, inclusive por encima del 70% en los años 2009 y 2010, de acuerdo a la información que elaboraba la administración de La Polar, a partir de junio de 2008 la morosidad presentó una recuperación hasta estacionarse en valores entre 65% y 70% a contar de marzo de 2009. Por otra parte, la participación de renegociados en la cartera cae a partir de diciembre de 2008 hasta ubicarse en valores cercanos a 20%.



El conocimiento del Sr. Alcalde de la práctica masiva de renegociaciones unilaterales, aparejado al conocimiento de las deficiencias de los indicadores de morosidad y condición de renegociación de los clientes afectos a dicha práctica, permiten asimismo concluir que el Sr. Alcalde estaba al tanto que los estados financieros de La Polar no recogían la verdadera situación financiera de ésta, toda vez que las provisiones estaban siendo calculadas en base a indicadores afectados por los procesos de renegociaciones unilaterales.

A esta conclusión se arriba considerando que el Sr. Alcalde tenía cabal conocimiento de la forma en que se calculaban las provisiones, no sólo por haber ejercido el cargo de gerente general de La Polar, sino que también por cuanto participaba en las presentaciones que efectuaba la Sra. Farah al directorio acerca de dicha materia, según da cuenta el literal f) del considerando 5.8. Así, el Sr. Alcalde no podía sino ser consciente que cualquier error en los indicadores de morosidad y de renegociación de la cartera -cómo efectivamente acontecía producto de las renegociaciones unilaterales- afectaba el cálculo de las provisiones y con ello los estados financieros de La Polar. Resulta inverosímil sostener que el Sr. Alcalde desconociera que esta práctica de renegociaciones unilaterales influía en los resultados de la compañía, toda vez que éstas disminuían las provisiones, y con ello el gasto de provisiones, y aumentaban los ingresos financieros, toda



SUPERINTENDENCIA  
DE VALORES Y SEGUROS

vez que el Sr. Alcalde ejerció el cargo de gerente general hasta noviembre de 2009, labor que exigía tener pleno conocimiento del funcionamiento de los negocios de La Polar, entre ellos el crediticio y por ende el cálculo de las provisiones.

El falseamiento de la información de los estados financieros producto de la práctica de renegociaciones unilaterales pudo ser advertido por el Sr. Alcalde al menos a contar del año 2008 con la información de los reportes de la gerencia de gestión que recibía regularmente y con certeza a partir de la recepción de correo electrónico de marzo de 2009, incorporado en la letra b) del considerando 5.8.

**De:** Cg. Nelson Paredes (SubGte. C.Gestión Operaciones) [mailto:nparedes@lapolar.cl]

**Enviado el:** martes, 24 de junio de 2008 19:54

**Para:** 'Ger. Pablo Alcalde (Gerente General)'; 'Ger. Maria Isabel Farah (Gerente de Administraci?n)'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'

**CC:** 'Gadm. Marta Bahamondes'; 'Cg. Juan Ignacio Maturana L. ( Sub-Gte.Informacion )'

**Asunto:** IDG-Financiero al 23 de Junio 2008

Señores,

Adjunto IDG Financiero al 23 de junio de 2008.

Saludos,

**Nelson Paredes Q.**  
**Subgerente de Control de Gestión de Operaciones**  
**Gerencia de Gestión y Desarrollo**  
**Fono: 3833244 - 98857093**  
**Empresas La Polar**

Por tanto, la información de la cartera de créditos a la que tenía acceso, no hace más que corroborar el pleno conocimiento que tenía el Sr. Alcalde de la real situación financiera de la compañía y que ésta difería de la información presentada en los estados financieros, cumpliendo un rol principal en el engranaje que tenía por objeto perpetuar dicha práctica y el ocultamiento de la verdadera situación financiera de La Polar.

Se observa además que el Sr. Alcalde en reiteradas ocasiones oculta la verdadera situación financiera de la empresa, al no transparentar el real estado de la cartera de créditos de la compañía, a partir de sus múltiples intervenciones en las sesiones de directorio, según da cuenta el considerando 5.8.

**10.3.-** Conforme a lo anterior, esta Superintendencia se ha formado la convicción que el señor Alcalde sabía positivamente la ocurrencia y mecánica de las renegociaciones unilaterales masivas, la subestimación de las provisiones y el crecimiento artificial de los resultados producto de dicha práctica y, en definitiva, del falseamiento de la situación financiera de Empresas La Polar.

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

A mayor abundamiento, el involucramiento del Sr. Alcalde con la práctica de renegociaciones unilaterales y el falseamiento de la información financiera no sólo se limitó a su conocimiento, sino que por el contrario, fue pieza clave y fundamental para que estas situaciones se hayan desarrollado, perfeccionado y perdurado en el tiempo, no siendo creíble ni procedente la argumentación de desconocimiento.

Ahora bien, a juicio de esta Superintendencia, la remisión de información financiera a sabiendas de que dicha información no reflejaba la verdadera situación de la compañía denota "malicia" por cuanto, de acuerdo al sentido natural y obvio de la expresión, conforme a la acepción primera del Diccionario de la Real Academia Española, se entiende por tal la *Intención solapada, de ordinario maligna o picante, con que se dice o se hace algo*. Asimismo, la malicia en el actuar del Sr. Alcalde se aprecia en sus constantes intervenciones en el directorio y en el comité de directores, tanto en su ejercicio como gerente general como presidente del directorio, entregando información falsa al directorio, a sabiendas de su falsedad.

En razón de todo lo precedentemente señalado, esta Superintendencia se ha formado la convicción que don Pablo Alcalde Saavedra incurrió en la conducta prescrita en el artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores, por cuanto participó en la entrega de estados financieros con información falsa a partir del mes de marzo de 2009 hasta el cese de sus funciones como director de Empresas La Polar S.A.

De igual manera, en razón de los cargos detentados por el señor Alcalde en Empresas La Polar entre los años 1999 y 2011, y en razón de los hechos y argumentaciones anteriormente individualizadas, esta Superintendencia se ha formado la convicción de que don Pablo Alcalde Saavedra incurrió en la conducta prescrita en el artículo 42 N°4 de la Ley de Sociedades Anónimas, en cuanto a haber entregado información falsa a los accionistas y haberles ocultado información esencial para la compañía, la cual concurre en concurso respecto de lo dispuesto en el artículo 59 letra a) del mismo cuerpo legal, como se ha señalado en el N° 9 de la presente Resolución, teniéndose en cuenta dicha circunstancia para la aplicación de la sanción, tal como lo dispone el artículo 27 inciso segundo del DL 3.538.

11.- Que, en relación a los descargos contenidos en los puntos 3.2.20 y 3.2.21 de esta Resolución, debemos señalar lo siguiente:

Que, en opinión de esta Superintendencia, no existe falta de especificidad en relación a los cargos formulados, toda vez que en ellos se encuentran individualizados tanto los hechos objeto de reproche, como asimismo la normativa infringida. De igual manera, dada las prescripciones legales reguladoras de la información que debe ser acompañada en la emisión de valores de oferta pública, la circunstancia de no haberse detallado en forma específica la información falsa en que incurrieron dichas emisiones, en nada obsta, a juicio de este Organismo, al derecho a defensa del formulado de cargos. Constatado el cabal conocimiento de las operaciones de renegociaciones unilaterales y el consecuente falseamiento de la información financiera de La Polar por parte del señor Alcalde, resulta del todo inoficioso discutir respecto de la veracidad de la información acompañada con motivo de la inscripción y colocación de las emisiones de valores de las que da cuenta el considerando 5.11, ya que es un hecho público y notorio que ésta no incorporaba debidamente el efecto de las renegociaciones unilaterales en la situación financiera de la compañía contenida en sus estados financieros

En razón de lo anterior, esta Superintendencia se ha formado la convicción de que don Pablo Alcalde Saavedra incurrió en la conducta prescrita en el artículo

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



59 letra f) de la Ley de Mercado de Valores, la cual concurre en concurso típico respecto de lo dispuesto en el artículo 59 letra a) del mismo cuerpo legal, como se ha señalado en el N° 9 de la presente Resolución, teniéndose en cuenta dicha circunstancia para la para la aplicación de la sanción, tal como lo dispone el artículo 27 inciso segundo del DL 3.538.

12.- Que, en relación a los descargos contenidos en los puntos 3.2.22 a 3.2.37 de esta Resolución, debemos señalar lo siguiente:

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

*Asimismo, se les impide valerse de la información privilegiada para obtener beneficios o evitar pérdidas, mediante cualquier tipo de operación con los valores a que ella se refiere o instrumentos cuya rentabilidad esté determinada por dichos valores. Igualmente se abstendrán de comunicar dicha información a terceros o de recomendar la adquisición o enajenación de los valores citados, velando para que esto tampoco ocurra a través de subordinados o terceros de su confianza.(...)*

En razón de lo anterior, para determinar si se configura la infracción de lo dispuesto en dicho precepto, resulta forzoso determinar previamente si el señor Alcalde, dado su cargo en la compañía, tenía conocimiento de la real situación financiera de la compañía y si, durante dicho período, adquirió o enajenó valores sobre los cuales tuviera información privilegiada. Tal como ha quedado de manifiesto en los números anteriores, para esta Superintendencia, el primer requisito planteado para la configuración de la infracción contenida en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores, se encuentra suficientemente probado. Por lo mismo, procede analizar si el señor Alcalde realizó adquisiciones o enajenaciones de valores que pudieran ser reprochables por parte de esta Superintendencia.

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

Este plan de compensación se instrumentalizó mediante la constitución de la sociedad Inversiones Alpha S.A., participando el Sr. Alcalde, conjuntamente con los restantes gerentes corporativos de aquella época, en su capital social, a través de la sociedad Asesoría Galicia Ltda., en adelante, Galicia. De acuerdo al plan de compensación, el Sr. Alcalde adquirió de Southern Cross, representado por New World Store, un total de 2.160.000 acciones de Alpha y a su vez efectuó un préstamo a esta última por un monto de \$300.120.000. Lo anterior, de forma que el Sr. Alcalde tuviera una participación económica en Alpha que le permitiera ser propietario indirectamente de 1.200.000 acciones de La Polar.



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

La adquisición de las acciones de Alpha por parte del Sr. Alcalde fue efectuada mediante la suscripción de un préstamo ascendente a UF 117.279, otorgado por Southern Cross, a través de New World Stores, a Galicia. Conforme a escritura pública de reconocimiento de deuda, prenda y mandato, de fecha 16 de octubre del año 2006, otorgada en la Notaría de don Raúl Undurraga Laso, Asesorías Galicia Ltda., reconoce una deuda con la sociedad New World Store Corporation, ascendente a la suma de 117.278,50 UF, correspondiente al saldo de precio de la compra de 2.160.000 de acciones de la sociedad Inversiones Alpha S.A., suma que el deudor se obliga a pagar el día 16 de octubre de 2009, al contado y en dinero en efectivo, a la sociedad individualizada anteriormente o a quien la suceda en sus derechos, dejándose en prenda las acciones La Polar que eran de propiedad de Galicia a través de Alpha. Por otra parte, de acuerdo al punto 2.2 de dicho contrato, el deudor podía efectuar prepagos de la deuda a contar de octubre de 2007 y octubre de 2008 por el 20% y el 30% de la deuda, los que permitían alzar la prenda de las acciones en la misma proporción. Asimismo, conforme a lo dispuesto en la cláusula 2.4.- de dicho instrumento se establece que *Se deja expresa constancia que el Deudor tendrá el derecho irrevocable de pagar la obligación y sus intereses única y exclusivamente y como obligación alternativa de acuerdo con lo dispuesto 1499 y siguientes del Código Civil, con el producto de la venta o dación en pago, a elección del acreedor, de las acciones de que es titular la Sociedad en Empresas La Polar S.A., que se encuentren en custodia de Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa y que se mantengan prendadas, de acuerdo con lo señalado en la cláusula tercera del presente instrumento. Este derecho solo podrá ser ejercido al final del plazo establecido en el punto 2.1.- anterior y por el monto total de lo adeudado a dicha fecha. Para efectos de hacer uso de este derecho, el deudor deberá comunicar por escrito su intención en tal sentido al Acreedor con a lo menos 10 días hábiles de anticipación al 16 de octubre de 2009. Ejercido este derecho, deberá procederse con la venta de la totalidad de las acciones de Empresas La Polar S.A. que se encuentren en custodia de Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa a esa fecha y que se mantengan prendadas en virtud del contrato de prenda de que da cuenta la cláusula tercera del presente instrumento destinándose la totalidad del producto de la venta, menos las comisiones e impuestos que correspondientes que se devenguen producto de la transacción, al pago del monto de la obligación y sus intereses adeudados a dicha fecha. En caso que el acreedor lo solicite expresamente, se procederá con la dación en pago de las acciones antes indicadas, previo pago por parte del mismo acreedor de la totalidad de las comisiones e impuestos correspondientes. Destinada la totalidad del producto de la venta al pago del monto adeudado en los términos antes indicados o materializada la dación en pago en la forma descrita, se extinguirá total y completamente la obligación, sin importar si el producto de la venta o el valor de las acciones entregadas en dación en pago no hubiere sido suficiente para pagar el total del monto de la obligación más los intereses convenidos, no teniendo el acreedor en consecuencia derecho alguno que reclamar por dicha diferencia.*

Con fecha 26 de enero de 2007, la sociedad New World Store Corporation, vende, cede y transfiere el total de su crédito en contra de Asesorías Galicia Ltda. conjuntamente con sus privilegios y prendas a Penta INF S.A.

Con fecha 1 de octubre de 2009, Alpha vendió 5.988.000 acciones de Empresas La Polar por un monto total de \$14.227.189.000. Con el producto de la venta se pagaron comisiones a corredores y el crédito a Penta INF y el remanente se repartió entre los accionistas. De la venta, a Galicia le correspondió la suma de \$2.836.758.106, destinándose gran parte de esa suma a amortizar la deuda con Penta INF.

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

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



SUPERINTENDENCIA  
VALORES Y SEGUROS

Conforme a lo anterior, esta Superintendencia no se ha formado la convicción de que la venta de acciones de La Polar realizada el día 1 de octubre de 2009, haya estado motivada por el conocimiento que a la fecha tenía el formulado de cargos respecto de la real situación financiera de la compañía. Por el contrario, de las pruebas allegadas al expediente administrativo, es dable concluir que la venta de acciones detallada habría respondido al cumplimiento de la obligación de pago de un crédito adquirido por don Pablo Alcalde mediante la celebración del contrato de financiamiento de fecha 16 de octubre de 2006. Por tanto, atendido que el artículo 165 de la Ley N° 18.045, vigente a la época de las operaciones bajo análisis, no establecía la prohibición de vender acciones respecto de las cuales se tenía información privilegiada, cuando dicha venta se efectuaba sin hacer uso de ella, no corresponde realizar reproche sobre estas operaciones.

En relación a las ventas de acciones de Empresas La Polar realizadas por la sociedad Alpha S.A. durante el año 2010, consta en el expediente administrativo que su adquisición, si bien fue realizada por dicha sociedad con ocasión de la suscripción preferente de acciones producto de los aumentos de capital de Empresas La Polar realizados los años 2007 y 2009, respondió a decisiones de inversión de cada accionista individualmente considerado, respecto de las cuales no ha sido posible acreditar que el señor Alcalde haya concurrido. De lo anterior da cuenta lo manifestado por los restantes accionistas de la sociedad, en cuanto asumían que para materializar su participación en las operaciones de suscripción de acciones, era necesario concurrir a su financiamiento, situación que no ha sido posible verificar para el caso del Sr. Alcalde. Esta conclusión se ve ratificada por el correo electrónico que se presenta en el literal e) del considerando 5.12 y el correo remitido por doña María Isabel Farah a los accionistas de la sociedad Alpha S.A.-que se acompaña a continuación- en el cual se desprende que la sociedad Galicia no tiene intereses comprometidos en la liquidación del remanente de acciones de propiedad de Alpha S.A., "N° Acc. La Polar por liquidar 0".

**De:** Maria Isabel Farah

[mailto:mfarah@lapolar.cl]

**Enviado el:** viernes, 26 de febrero de 2010 22:03

**Para:** 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'; sgrage@lapolar.cl; dmeszaros@lapolar.cl; Ger. Pablo Fuenzalida ( Gerente Corp.Informatica ); palcalde@lapolar.cl

**Asunto:** Posición en valores: Caso Alpha

Estimados,

Les recuerdo que este lunes vence el plazo para enviar a las bolsas la posición en valores de oferta pública emitidos por La Polar (acciones, bonos, stock options).

Tenemos que incluir la inversión indirecta a través de Inversiones Alpha en esta declaración.

Para este efecto, la declaración debe indicar la participación que a cada socio le corresponde a prorrata a de participación en Alpha, independiente que alguno de ellos, por acuerdo verbal de los socios haya vendido las acciones que le correspondían. Es decir, mientras no se venda el saldo de las acciones y se efectúen los retiros de capital, las inversiones de la sociedad se asignan según su participación legal.

Para este efecto, adjunto cuadro con la situación. Lo que cada sociedad debe informar es lo señalado en la columna pintada en celeste:

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



SUPERINTENDENCIA  
DE VALORES Y SEGUROS

Al 1º Enero de 2010, Inversiones Alpha S. A. tiene inversiones en acciones de Empresas La Polar S.A.  
Nº acc. La Polar 374.120

**Inversiones Alpha SA**

Socios	Nº acc. Alpha	Particip.	Nº Acc. La Polar	
			según capital	por liquidar
G alicia	2.160.500	23,27%	87.048	0
Horus	1.187.900	12,79%	47.862	62.364
Najerillas	1.187.400	12,79%	47.842	62.354
D y J	1.187.400	12,79%	47.842	62.353
Los Siete	1.187.400	12,79%	47.842	62.353
Universal	1.187.400	12,79%	47.842	62.353
Ravello	1.187.400	12,79%	47.842	62.353
<b>Totales</b>	<b>9.285.400</b>	<b>100,00%</b>	<b>374.120</b>	<b>374.130</b>

Por ahora, esta es la situación, sin embargo, le solicité a José Joaquín Laso que revise el caso ya que existiría la posibilidad de no informar la posición correspondiente a la inversión de Alpha.

De todas formas debemos informar las inversiones en acciones de La Polar por las otras sociedades, en mi caso sería a través de Horus.

Las cartas deben ser entregadas este lunes antes de las 12:00 horas a José Patricio Sánchez, quien coordinará un envío único con la información de todos los ejecutivos obligados a comunicar posiciones a las bolsas.

Llegaré temprano para ayudar a quienes tengan dudas.

Atte.  
MIF

Dado lo anterior, y de los antecedentes reunidos, no ha sido posible llegar al convencimiento de la participación del señor Alcalde en la compra y venta de las acciones La Polar por parte de la sociedad Alpha.

En razón de todo lo precedentemente señalado, esta Superintendencia no ha podido formarse la convicción que don Pablo Alcalde Saavedra haya incurrido en la conducta prescrita en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores para las operaciones de enajenación individualizadas en el literal e) del considerando 5.12.

13.- Que, para la determinación de las conductas sancionables se ha tenido en consideración lo dispuesto por el artículo 33 del D.L. Nº 3.538. Por su parte, para la determinación del monto de la multa aplicable se ha tenido en cuenta lo establecido en el inciso primero del artículo 29 del citado cuerpo legal, en relación a las emisiones de valores detalladas en el considerando 5.11 de la presente Resolución, haciéndose hincapié en la gravedad que reviste el hecho que quien se desempeñara por largo tiempo como Gerente General de la Compañía y posteriormente Presidente de su Directorio -principal depositario de la confianza de los inversionistas- haya vulnerado dicha confianza de la forma en que da cuenta la presente Resolución.

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  
DE VALORES Y SEGUROS

**RESUELVO:**

1.- Aplíquese a don Pablo Alcalde Saavedra, sanción de multa a beneficio fiscal ascendente a U.F. 25.000 (veinticinco mil unidades de fomento), por infracción a lo dispuesto en el artículo 59 letras a) y f) de la Ley de Mercado de Valores, y a lo dispuesto en el artículo 42 N°4 de la Ley de Sociedades Anónimas, de conformidad a los considerandos de la presente Resolución.

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

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