



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A DON
MARIO PÉREZ LÓPEZ**

SANTIAGO, 9 DE MARZO DE 2012.

RES. EXENTA N° 064

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

CONSIDERANDO:

I.-

CARGOS

1.- Que, esta Superintendencia, en uso de sus facultades de fiscalización y 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 este Organismo 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° 393 de fecha 26 de julio de 2011 en contra del Sr. Mario Pérez López, destinado a determinar eventuales infracciones a la normativa aplicable a los emisores de valores.

2.- Que, mediante el Oficio Reservado señalado precedentemente se imputó al señor Pérez el siguiente cargo, haber efectuado ventas de acciones de Empresas La Polar S.A., durante el período en que detentaba la calidad de ejecutivo principal de la Compañía, vulnerando lo dispuesto por el artículo 165 de la Ley N° 18.045.

II.- DESCARGOS

3.- Que, con fecha 16 de agosto de 2011, don Mario Pérez López presenta sus descargos señalando que:

3.1. Antecedentes preliminares:

3.1.1.- Don Mario Pérez trabajó en Empresas La Polar desde agosto de 1988, en el área de informática, desarrollando todo el software requerido para su funcionamiento.



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

3.1.2 Don Mario Pérez tuvo una destacada trayectoria en Empresas La Polar y mantuvo su cargo a pesar de los múltiples cambios de propiedad y administración que sufrió la misma.

3.1.3. Agrega que: a) el área de informática es de servicios y atiende requerimientos internos de otras áreas, b) el Sr. Pérez no tenía acceso a la información financiera ni tenía facultades ejecutivas respecto de la gestión comercial o financiera de La Polar, c) el imputado de cargos estuvo en los años 2010 y 2011 abocado esencialmente al proyecto de expansión de la Empresa, lo que implicó estar fuera del país durante casi dos años, y d) no realizó ventas usando información privilegiada porque nunca tuvo acceso a ella.

3.2. Hechos imputados:

3.2.1. Se le imputa al Sr. Pérez ventas de acciones de Empresas La Polar, detalladas en el Oficio de cargos, estando en conocimiento de la real situación financiera de la compañía, dicho de otra forma, se formularon cargos porque las ventas antes descritas habrían sido supuestamente realizadas valiéndose de alguna clase de información privilegiada, aunque no se indica cuál sería ésta.

3.2.2. No obstante lo anterior, el Sr. Pérez no tuvo acceso a ningún tipo de información privilegiada.

3.3. Antecedentes que darían cuenta de la total y absoluta inocencia de don Mario Pérez López.

3.3.1. Relacionados a las funciones desempeñadas al interior de la empresa:

El Sr. Pérez se desempeñaba desde el 2007 como gerente de informática siendo su función satisfacer requerimientos de otras áreas. Estos requerimientos incluían operaciones en curso de la empresa y los proyectos en desarrollo.

Atendido su rol, no podía cuestionar las peticiones que recibía o tener acceso a información propia de los estados financieros o información propia del negocio.

3.3.2. Lugares donde se encontraba don Mario Pérez al realizarse las ventas:

Durante los años 2009 y 2010, el Sr. Pérez trabajó a tiempo completo para la expansión a Colombia de la Compañía, viajando frecuentemente a ese país. Asimismo, en algunas fechas en que se realizaron las operaciones cuestionadas, el Sr. Pérez se encontraba haciendo uso de su feriado legal, como ocurrió en febrero de 2010.

3.3.3. Las ventas de diciembre de 2010 corresponden a una reorganización de activos.



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

La última de las operaciones cuestionadas corresponde al traspaso de acciones de La Polar y otras acciones a una sociedad de inversiones por él constituida denominada Inversiones Madaja S.A., en la cual es titular del 99.8% de las acciones.

Estas acciones traspasadas en diciembre de 2010, las mantiene hasta hoy acumulando una pérdida de valor entre la fecha del traspaso de acciones (20 de diciembre de 2010) y la actualidad, que supera el 85% aproximadamente. Es decir, el valor total no supera hoy los \$9.000.000.-, con una pérdida en caso de venta de más de \$50.000.000.-.

3.3.4. Valor de las acciones de La Polar en los períodos en que se realizan las ventas:

La acción de La Polar siguió una tendencia al alza durante todo el año 2010, manteniéndose en un precio relativamente equilibrado para luego aumentar sensiblemente durante el segundo semestre.

En la operación de febrero de 2010 realizada por el formulado de cargos, no hubo variación del precio de las acciones que dé indicios de una ganancia o evitación de una pérdida extraordinaria que pudiese ser fruto de información privilegiada; la única variación sustancial corresponde a inicios de marzo del 2010, motivado por el terremoto.

A las ventas de acciones cuestionadas los días 8, 9 y 13 de julio de 2010, sí siguió una variación significativa del precio, pero en el sentido contrario, las acciones experimentaron un aumento después de las ventas.

De este modo, queda en evidencia que las operaciones cuestionadas no fueron objeto de beneficio para el formulado de cargos, y que en el supuesto teórico de haber tenido alguna información, ésta no fue utilizada en su beneficio.

3.3.5. Beneficios o pérdidas obtenidas por el Sr. Pérez al efectuar las ventas:

De lo expuesto precedentemente queda palmariamente claro que el Sr. Pérez no obtuvo ningún beneficio especial, sino que, por el contrario, sufrió las consecuencias de los costos de oportunidad con las ventas referidas, ya que de haber esperado habría obtenido un mejor precio.

Actualmente conserva, el Sr. Pérez, acciones de La Polar a través de Inversiones Madaja S.A., lo que ha supuesto una pérdida patrimonial de al menos \$50.000.000.-



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.3.6. Inexistencia de hechos esenciales:

Constaría de la propia investigación llevada adelante por esta Superintendencia, de las declaraciones recogidas y la información disponible públicamente, que en las fechas en que se efectuaron las ventas no se verificó ningún hecho esencial o significativo para el mercado que pudiera hacer prever una baja o alza importante del precio de la acción.

3.3.7. Sobre el comportamiento bursátil del Sr. Pérez:

El Sr. Pérez tenía una conducta o patrón regular como inversionista que consistía en seguir las recomendaciones de la corredora de la cual era cliente.

A mayor abundamiento, sus operaciones atinentes a La Polar comprendían también otros valores y estaban orientadas a diversificar su cartera de inversiones, sin que exista ninguna relación entre dicha conducta y el conocimiento de alguna clase de información privilegiada.

3.3.8. Las ventas de acciones eran informadas a la Superintendencia de Valores y Seguros:

En todas las oportunidades en que el Sr. Pérez compró o vendió acciones de La Polar, lo informó directa y oportunamente a la Superintendencia cumpliendo con la obligación que al efecto dispone la Ley.

3.3.9. No se ejerció la opción de compra de acciones de diciembre de 2010:

El Sr. Pérez no ejerció su opción de compra de acciones de La Polar correspondiente a diciembre de 2010; de este modo, si hubiera estado en conocimiento de información privilegiada, no se habría abstenido de hacer valer su stock option sabiendo que podría sacar un rendimiento sobre lo esperado por el mercado.

3.3.10. Fecha de compra de las acciones.

Las acciones cuyas ventas fueron objetos de cargos, fueron adquiridas más de un año antes, en el año 2008, lo que demuestra una conducta, por parte del Sr. Pérez, de inversionista de largo plazo que no es especulativa ni oportunista, lo que descarta cualquier posibilidad de presumir que hizo uso de información privilegiada.

3.3.11. Los bonos del Sr. Pérez eran por avance de trabajos en proyectos durante esa época, específicamente en el proyecto Colombia, no por los resultados económicos o financieros de la empresa:



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

En la formulación de cargos se expresa, de manera genérica, que los bonos de desempeño estaban ligados a los resultados obtenidos por la empresa, situación que no aplicaba para el área informática ni su gerente.

Los bonos de dicha área estaban asociados al cumplimiento de metas de gestión informática y no estaban asociados a las utilidades ni a los resultados financieros o bursátiles de La Polar.

3.3.12. La naturaleza y carga de trabajo del área informática le impedía al Sr. Pérez pensar siquiera en acceder y menos aún utilizar información privilegiada. La carga de trabajo que atendía el Sr. Pérez era elevada y exigente, manteniéndolo solamente concentrado en satisfacer dichos requerimientos.

Asimismo el proceso “batch” aludido en la formulación de cargos, fue diseñado para facilitar el proceso de hacer repactaciones, no para su reemplazo automático, y la información necesaria y entregada a informática para el procesamiento era confeccionada por el área a cargo de las repactaciones. Es decir, el sistema actúa como una calculadora financiera: realiza la operación que se le solicita con los datos que le ingresa el usuario.

De este modo, el conocimiento del procedimiento informático del software, que por lo demás es lícito, no puede considerarse como acceso a información privilegiada, menos aun cuando el sistema se limita solamente a procesar información que ingresan otros usuarios.

Es evidente, entonces que el Sr. Pérez no tuvo conocimiento de todos los datos que estuvieron en el sistema computacional por el solo hecho de haber sido ingresados en el mismo, pues es una cantidad enorme de información.

Tampoco era labor del formulado de cargos procesar personalmente dicha información ni tomar decisiones administrativas, legales, económicas o financieras, por lo que la misma nunca se convirtió en información útil por él para tomar una decisión bursátil.

3.4. El Sr. Pérez no integró ni participó en ningún comité relacionado con la cartera morosa de La Polar:

De la formulación de cargos e investigación efectuada por la Superintendencia ha quedado demostrado que el Sr. Pérez no participó en ninguna decisión relativa a la repactación de deudas de clientes de La Polar.

Las políticas y decisiones sobre la cartera de clientes vencidos eran definidas por quienes ejercían labores propias de dicha área. El Sr. Pérez nunca tuvo participación en comité o comisión que tuviera por objeto ocuparse de tales temas.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.5. La participación del área informática se limitaba al apoyo técnico y el desarrollo de requerimientos internos que necesitaban del visado del área que solicitó el requerimiento:

Tal como se ha señalado reiteradamente el área a cargo del Sr. Pérez sólo daba cumplimiento a requerimientos provenientes de otras áreas.

Para que un requerimiento pase a funcionar en el servidor central de La Polar deben cumplirse cinco etapas:

- a) Solicitud conteniendo el requerimiento
- b) Análisis del requerimiento
- c) Desarrollo del Software
- d) Aseguramiento de calidad
- e) Paso a producción(Servidor central)

Lo anterior, no hace sino dar cuenta de que el área informática no tenía facultades de inventar o efectuar un desarrollo no solicitado, ni pasar un requerimiento a producción sin ser visado por el área que lo solicitó.

3.6. El derecho:

No habría infracción al artículo 164 de la Ley de Mercado de Valores porque:

La información a la que se supone accedió el Sr. Pérez, en relación a las renegociaciones unilaterales, no reviste caracteres de información privilegiada, porque el conocimiento de un proceso técnico interno de la empresa como el descrito anteriormente, no tiene por sí sólo la capacidad de influir en la cotización del valor.

Las ventas cuestionadas no reportaron provecho alguno para el Sr. Pérez, como tampoco evitaron pérdidas significativas en su cartera de inversiones.

Por último, concluye solicitando el levantamiento de los cargos y la absolución del imputado.

4.- Que, en el mentado escrito de descargos 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:

- Documentos:

1. Copia de la correspondencia electrónica (5 mensajes) entre el Sr. Pérez y la Sra. María Olga Galleguillos, ejecutiva de empresa externa a cargo de pago de remuneraciones y cotizaciones de La Polar, dando cuenta del régimen de



N.º DE INDEPENDENCIA
VALORES Y SECTORES

bonificaciones anuales aplicables a aquel, que no estaban asociados a los resultados financieros de La Polar.

- 2.- Cartolas de Banchile Inversiones (2) correspondientes al estado de inversiones del Sr. Pérez, como persona natural, en los años 2009, 2010 y 2011, que dan cuenta de su comportamiento bursátil.
- 3.- Cartolas de inversiones (2) correspondiente al estado de inversiones de Madaja S.A., en los años 2010 y 2011 que da cuenta de la reorganización de activos.
- 4.- Copia de la correspondencia electrónica (44 mensajes) que fue posible recuperar entre el Sr. Pérez y sus ejecutivas de Banchile Inversiones, señoras Marcia Escobar y Mónica Toro, mantenida entre el 18 de agosto de 2010 y 23 e febrero de 2011, que da cuenta del comportamiento bursátil del formulado de cargos.
- 5.- Balance general al 31 de diciembre de 2010 y declaración de impuestos del año tributario 2011, correspondiente a Inversiones Madaja S.A.
- 6.- Copia de la correspondencia electrónica (17 mensajes) que da cuenta de los viajes que el Sr. Pérez realizó entre el segundo semestre del año 2009 y primer semestre de 2011, por razones laborales.
- 7.- Copia de la correspondencia electrónica (2 mensajes) y carta de confirmación de Agencias de Viajes Travel Club, que dan cuenta de los viajes que el Sr. Pérez realizó el primer semestre de 2011 por razones personales.
- 8.- Copia de la correspondencia electrónica (17 mensajes) sobre la implementación del proyecto de apertura de sucursales de La Polar en Colombia, y la carga de trabajo que implicó para el área informática.
- 9.- Copia el pasaporte del Sr. Pérez, que da cuenta de sus múltiples entradas y salidas del país.
- 10.- Organigrama de la Gerencia de Informática y de la Subgerencia de Desarrollo de Clientes y Análisis de requerimientos de Empresas La Polar S.A.

- **Testigos, señores(as):**

- 1.- Alberto Pérez López
- 2.- Marcia Escobar Orrego
- 3.- Mónica Toro Valdés.

De igual manera, habida consideración que el expediente administrativo da cuenta de un proceso sancionador que involucra a otras personas



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

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 el Sr. Pablo Alcalde Saavedra, el cual al asumir como presidente del directorio entrega su cargo al Sr. Nicolás Ramírez, quien hasta esa fecha se había desempeñado como gerente corporativo comercial. Este último renuncia en enero del año 2011 asumiendo interinamente el Sr. Martín González, quien había ingresado a la Compañía en junio del año 2010, ocupando el cargo de gerente corporativo comercial.

b) En tanto las gerencias corporativas eran las siguientes: (i) gerencia corporativa de administración a cargo de la Sra. María Isabel Farah; (ii) gerencia corporativa de productos financieros, liderada por el Sr. Julián Moreno; (iii) gerencia corporativa de informática y logística a cargo del Sr. Pablo Fuenzalida; (iv) gerencia corporativa comercial que fue liderada hasta noviembre del año 2009 por el Sr. Nicolás Ramírez y a partir de junio de 2010 por el Sr. Martín González; (v) gerencia corporativa de finanzas liderada por el Sr. Santiago Graje; y (vi) gerencia corporativa de negocios e internacional a cargo del Sr. Daniel Meszaros.

c) El Sr. Mario Pérez López trabajó en La Polar desde agosto de 1988, estando adscrito a la gerencia corporativa de informática y logística, donde cumplió el rol de gerente de informática a contar de 2007.

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 unilateral, de los créditos otorgados a ellos. Los clientes que a la fecha de la renegociación se encontraban en mora, luego de ella, eran considerados como clientes al día para todos los efectos.

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 1990 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, el Sr. Jorge Rojas, dependiente de la gerencia de cobranza, en su declaración que rola a fojas 1999 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) En el año 2009, la gerencia corporativa de productos financieros requiere a la gerencia de informática de la compañía el desarrollo de una herramienta computacional que tenía por objeto “normalizar” clientes mediante procesos batch, esto es, procesos por bloques de datos. Este desarrollo consta en un requerimiento formal presentado por la gerencia corporativa de productos financieros a la gerencia corporativa de informática y logística de fecha 29 de mayo de 2009. El Sr. Moreno en declaraciones que rolan a fojas 2143 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.”.

e) Los procesos de renegociaciones unilaterales automáticos se instrumentalizaron mediante el envío de correos electrónicos al área de informática por parte del Sr. Ismael Tapia, adscrito a la gerencia corporativa de productos financieros. Estos correos eran remitidos regularmente al Sr. Marcelo Rivera, adscrito a la gerencia corporativa de informática y logística, en los cuales se informaba a este último los clientes que debían ser sujetos de renegociación unilateral automática, detallando además las condiciones de la renegociación que se debían aplicar a cada cliente, en cuanto a plazos, tasa de interés y la aplicación de algún tipo de desfase. Este procedimiento era conocido como “Proceso Especial”. Así, en declaraciones que rolan a fojas 2168, a la pregunta “Respecto de la frase que “se enviaban los rut a informática” para que diga si eso era una orden de renegociar”, el Sr. 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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

repectaciones automáticas, sino ejecutar el proceso especial que implementó informática, que en la práctica era un programa que repactaba automáticamente, pero que como lo ejecutaban los operadores, se conocía solamente el número del programa, no se les tiene que entregar más detalles a ellos, no necesitan saberlos”.

De: Ismael Tapia Vidal [mailto:itapia@lapolar.cl]
Enviado el: jueves 7 de enero de 2010 12:05
Para: 'Inf. Marcelo Rivera '
CC: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'; 'Inf. Miguel Ponce Loyola'; rharnish@lapolar.cl
Asunto: Proc. Especial
Importancia: Alta

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#: 2-3833144 FAX: 2-3833305

f) Al interior de La Polar las renegociaciones automáticas realizadas por la herramienta computacional desarrollada por informática, también fueron conocidas indistintamente como renegociaciones por sistema.

g) En la operatoria de las renegociaciones unilaterales era el gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, quien determinaba el volumen de renegociaciones unilaterales que se efectuaban. Para lo anterior, desarrolló un archivo maestro denominado “BASESMAYO” el cual, entre otra información, incluía el valor de la cartera, propia y securitizada, segmentada por morosidad y condición de renegociación, replicando la información base utilizada para la determinación de provisiones. A partir de esta información, y dependiendo las necesidades para el cumplimiento de las metas de morosidades, establecía los montos que debían ser sujeto de renegociación. El Sr. Jorge Rojas en declaraciones que rolan a fojas 1999 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*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

5.3 CARTERA DE COLORES

a) El impacto producido por la “normalización” de clientes en el rendimiento de la cartera de La Polar hizo necesario identificar el universo de clientes sujetos a esa práctica. En tal sentido, se identificó que el proceso de “normalización” de deudas a través de renegociaciones unilaterales había originado una cartera que llegó a alcanzar un número aproximado de 511.000 clientes, a principios del 2009, la mayoría de los cuales no presentaban pagos por períodos significativos de tiempo. El Sr. Ismael Tapia en declaración que rola a fojas 2168 señala: “Siempre manejé el stock sobre el cual Julián Moreno indicó hacerse responsable, es decir, los 511.000, del resto no tuve información y además, no eran ejecutadas por el proceso automático.”.

b) Para la identificación de las morosidades se efectuó en el año 2008 una clasificación en base a colores, 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. El Sr. Rolando Harnisch en declaración que rola a fojas 2005 señala: “Si, la cartera de colores correspondía a clientes que habían sido repactados sin contacto, clasificados según la fecha del último pago real, sin embargo se mantenían siempre al día sin mora por la práctica de las repactaciones sin contacto.”. El Sr. Ismael Tapia en declaraciones que rolan a fojas 2168 señala “La cartera crítica, según las definiciones que Julián hizo a informática era identificar a cuyos clientes no hubieran hecho un pago real, es decir, en efectivo, independiente del monto, en más de 180 días y que no estuvieran marcados como castigo. Se definieron 3 plaster, o 3 grandes agrupaciones, donde estaban los amarillos que eran los que no habían pagado entre 180 y 360 días; los rojos, entre 360 y 720 días y los morados, más de 720 días sin pago real. Independiente del tramo de mora.”.

c) A lo largo del tiempo, se nota una migración de los clientes desde amarillo a rojo y desde rojo a morado. Asimismo, producto de las múltiples renegociaciones unilaterales, el valor de la cartera de colores aumenta, aun cuando el número de clientes disminuía. En declaraciones que rolan a fojas 2143 el Sr. Moreno indica “Con Pablo Alcalde tuvimos fuertes discusiones por el aumento de la cartera, María Isabel Farah me decía que estaba haciendo pésimo el trabajo. Luego cuando salió Nicolás Ramírez tuve que explicarle a Pablo Alcalde el aumento de la cartera, teníamos menos clientes pero por el proceso batch de revolving sus deudas aumentaba, yo tenía fuertes discusiones con Pablo acerca de este tema.”.

d) Debido a la magnitud alcanzada por la cartera de clientes con renegociaciones unilaterales, ésta fue objeto de un tratamiento diferenciado de la cartera normal, la cual era también identificada al interior de la Compañía como cartera de color verde. Sin perjuicio de ello, se continuaron realizando renegociaciones unilaterales de manera sistemática a los clientes que formaban parte de la cartera de colores, de forma de mantener vigentes dichas acreencias. El Sr. Rolando Harnisch, en declaraciones que



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

rolan a fojas 2005, señala “Dentro de los sistemas estaba toda la cartera, la separación estaba dada por la marca que diferenciaba a la cartera de colores de la cartera normal, la marca eran los colores, amarillo, rojo o morado.” El Sr. Juan Ignacio Maturana, en declaraciones que rolan a fojas 1353, señala “Creo que verde bautizamos después a la cartera normal. Los colores eran amarillo, rojo y morado.”.

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

5.4 COMITÉ DE COBRANZA AÑO 2010

a) En junio del año 2010, habiendo tomado conocimiento de la cartera de colores, el gerente general de aquella época, Sr. Ramírez, forma un comité de cobranza, al cual se integraron personal de distintas áreas de la compañía hasta formar un comité multidisciplinario conformado por personal tanto de la gerencia corporativa de productos financieros, la gerencia corporativa de administración y la gerencia de informática y logística, contando además con la asesoría externa de un sociólogo. En este comité, adicionalmente al gerente general participaron entre otros, los señores 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 A este comité también se invita a participar a la Sra. Farah pero ella declina dicha invitación.

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

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.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

e) En la misma sesión de directorio, se informa a este último el desarrollo de una estrategia integral para el cobro de esta cartera, a la cual se 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 tan solo después de 3 años el número de clientes en la categoría E disminuyera de 414.278 a 240.000, pasando de MMM\$341, que representaba el 49% de la cartera, a MMM\$209, representando el 30% de ésta. Dicha proyección implicaba, por una parte, que del saldo inicial informado correspondiente a la cartera E se estimaba lograr una recuperación por cobranza de MMM\$ 266 y efectuar castigos por MMM\$75, y por otra parte, que de las nuevas colocaciones que se generarían en dicho período MMM\$209 caerían en dicha cartera.

De: Sebastián Mena M. [mailto:smena@lapolar.cl]

Enviado el: jueves, 30 de septiembre de 2010 20:14

Para: jvega@lapolar.cl; 'Ger. Julian Moreno'; 'Ismael Tapia Vidal'; jrojas@lapolar.cl; 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'; 'Marta Bahamondes'; 'Manuel de la Prida'; 'Edson Araujo'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; jaime@guinez.cl; Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica)

Asunto: Comité Cobranzas

Importancia: Alta

Estimado Equipo,

El día miércoles 29 de septiembre se llevó a cabo una sesión de Directorio, en la que fue presentada la gestión y proyecciones de la Gerencia Corporativa de Productos Financieros. En uno de sus tópicos, se abordó el tema de los clientes Energizados, la experiencia del laboratorio y la estrategia con este segmento de clientes.

Por encargo de nuestro Gerente General, Sr Nicolás Ramírez, invito a ustedes a una reunión de trabajo, el próximo martes 05 de Octubre de 09:00 a 10:00 hrs, donde se comentará este tema y los principales desafíos para el laboratorio y posterior implementación en fábrica.

El Comité del día Miércoles sesionará en forma habitual .

Saludos cordiales,
Sebastián Mena

f) En la misma sesión de directorio, se informa a este último el desarrollo de una estrategia integral para el cobro de esta cartera, a la cual se 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 tan solo después de 3 años el número de clientes en la categoría E disminuyera de 414.278 a 240.000, pasando de MMM\$341, que representaba el 49% de la cartera, a MMM\$209, representando el 30% de ésta. Dicha proyección implicaba, por una parte, que del saldo inicial informado correspondiente a la cartera E se estimaba lograr una recuperación por cobranza de MMM\$ 266 y efectuar castigos por MMM\$75, y por otra parte, que de las nuevas colocaciones que se generarían en dicho período MMM\$209 caerían en dicha cartera



g) Los resultados de las campañas para los clientes energizados fueron comunicados regularmente a la gerencia general, 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. Según declaraciones que rolan a fojas 2168, el Sr. Tapia señala: “Con la mala información que había en mencons y debido a la mala tabulación de la información le presenté al Comité de que un 60% de la cartera era inubicable. Hablando de cartera crítica stock.”.

5.5 IMPACTO FINANCIERO DE LAS RENEGOCIACIONES UNILATERALES

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 comunicó un cambio en la provisión adicional que correspondería efectuar a la cartera siendo el nuevo número 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.

5.6 CONOCIMIENTO DEL SR. MARIO PÉREZ

a) El Sr. Pérez es copiado como destinatario del correo de fecha 12 de diciembre de 2008, a través del cual el Sr. Julián Moreno manifiesta su preocupación por el hecho que tanto el número como el volumen de clientes renegociados que no habían efectuado pagos en más de 180 días había aumentado en el último trimestre del año 2008. Cabe señalar además que de acuerdo a la información adjunta al correo, estos clientes sin pagos reales en más de 180 días aparecían en su gran mayoría con morosidades muy inferiores.

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

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

julian



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

| | MONTOS SUPERIORES A \$ 2.000.000 - | MONTOS ENTRE \$ 1.000.000 - Y \$ 1.999.999 | MONTOS ENTRE \$ 500.000 - Y \$ 999.999 | MONTOS ENTRE \$ 250.000 - Y \$ 499.999 | MONTOS ENTRE \$ 60.000 - Y \$ 249.999 | MONTOS ENTRE \$ 1 - Y \$ 59.999 | TOTAL nov | TOTAL oct | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------------------|---|---|---|--|------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------|----------------------|---------------|--------------------|----------------|------------------------|----------------|------------------------|
| AL DIA 00.11.2008 | 4.008 | 8.816.571.185 | 18.169 | 38.717.343.462 | 28.081 | 20.787.716.789 | 26.881 | 8.858.915.838 | 30.860 | 3.415.987.482 | 1.112 | 48.816.848 | 100.285 | 89.289.323.889 | 88.239 | 85.791.100.119 |
| 1 A 30 | 1.857 | 4.836.168.771 | 7.892 | 11.686.314.874 | 8.810 | 8.877.487.214 | 8.889 | 5.857.168.788 | 7.238 | 1.138.991.849 | 419 | 18.791.880 | 37.177 | 27.288.887.796 | 28.378 | 28.748.439.888 |
| 31 A 60 | 647 | 1.812.827.288 | 1.881 | 2.888.917.376 | 2.314 | 1.688.082.879 | 1.787 | 947.708.821 | 1.489 | 228.441.078 | 213 | 7.788.916 | 8.291 | 6.916.811.381 | 16.478 | 8.191.314.388 |
| 61 A 90 | 285 | 883.848.878 | 804 | 1.268.847.888 | 1.237 | 898.678.488 | 1.081 | 468.488.882 | 808 | 128.783.834 | 78 | 2.887.719 | 4.481 | 3.418.128.388 | 7.048 | 8.191.168.847 |
| 91 A 120 | 282 | 882.788.277 | 1.042 | 1.481.788.882 | 1.889 | 1.218.884.882 | 1.289 | 481.841.888 | 1.289 | 188.811.791 | 834 | 28.888.888 | 6.038 | 4.827.188.311 | 8.702 | 8.288.844.382 |
| 121 A 150 | 484 | 1.218.881.288 | 878 | 1.282.871.188 | 788 | 888.228.228 | 482 | 184.878.188 | 445 | 88.888.878 | 178 | 4.288.888 | 3.281 | 3.288.188.878 | 6.330 | 4.428.887.487 |
| 151 A 180 | 432 | 1.117.793.381 | 1.234 | 1.788.878.888 | 1.282 | 882.227.878 | 1.172 | 432.418.787 | 889 | 188.818.888 | 183 | 7.178.888 | 5.244 | 4.378.888.787 | 10.108 | 8.878.488.738 |
| TOTAL | 12.179 | 30.826.329.188 | 41.487 | 88.038.688.872 | 58.072 | 41.818.707.788 | 54.580 | 20.878.628.082 | 42.775 | 6.928.344.183 | 7.047 | 188.628.689 | 216.150 | 167.888.221.283 | 223.389 | 184.368.178.834 |
| menos 180 de NOV | 7.974 | 18.888.443.212 | 31.883 | 44.884.922.888 | 48.282 | 23.888.088.868 | 42.718 | 18.723.088.888 | 33.111 | 5.378.474.717 | 2.708 | 108.888.918 | 184.767 | 118.610.078.481 | 172.074 | 118.412.848.888 |
| menos 180 de OCT | 7.711 | 18.913.128.181 | 31.848 | 44.848.078.288 | 48.610 | 23.248.511.044 | 44.887 | 18.482.718.882 | 37.370 | 8.018.911.821 | 3.580 | 144.811.788 | 172.074 | 118.412.848.888 | | |
| total nov | 12.179 | 30.826.329.188 | 41.487 | 88.038.688.872 | 58.072 | 41.818.707.788 | 54.580 | 20.878.628.082 | 42.775 | 6.928.344.183 | 7.047 | 188.628.689 | 216.150 | 167.888.221.283 | | |
| total oct | 11.402 | 28.882.018.131 | 40.147 | 88.077.388.142 | 57.323 | 40.801.802.376 | 55.880 | 20.818.602.102 | 47.884 | 7.814.208.873 | 10.883 | 288.081.411 | 223.389 | 184.368.178.834 | | |

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

b) El desarrollo de la aplicación computacional, que tenía por objeto la renegociación de clientes le fue informado al Sr. Pérez, en su calidad de gerente de informática. De ello dan cuenta los antecedentes que rolan a fojas 40 del expediente.

Por otra parte, según se detalla en el correo que se presenta a continuación, el Sr. Pérez fue informado en agosto de 2009, época en que entró a producción la mencionada aplicación computacional, sobre una modificación al proceso de renegociación automática.

De: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros) [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: jueves, 13 de agosto de 2009 12:38
Para: 'Cob. Ismael Tapia'; mrabanales@lapolar.cl
CC: rharnish@lapolar.cl; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; ivandinamarca@lapolar.cl; 'María Isabel Farah'
Asunto: RV: mod. rene. automática

De: Inf. francisco Parra [mailto:fparra@lapolar.cl]
Enviado el: jueves 13 de agosto de 2009 12:33
Para: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'
CC: 'Mario Perez L.'; 'Inf. Juan Carlos ayala'
Asunto: mod. rene. automatica

Don Julián

De acuerdo a lo conversado telefónicamente, se va a realizar la siguiente modificación Al proceso de renegociación automática.

- Cuando un cliente presente 6 o mas renegociaciones vigentes, la nueva renegociación se va a realizar por el total de deuda. Además, al primer vcto. se le aplicara 1 desfase.

Atte
Francisco Parra B.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

c) A través de cadena de correos de fecha 4 de agosto de 2009, el Sr. Moreno repasa con los Sres. Tapia y Ayala, este último adscrito a la gerencia de informática, las definiciones comunicadas al área de informática para establecer las marcas de colores. Asimismo, en este correo se presenta el número de clientes que conforman la cartera de colores, alcanzando a esa fecha un total de 531.458 clientes. Esta cadena de correos es copiada al Sr. Pérez.

De: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros) [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: martes, 04 de agosto de 2009 16:44
Para: 'Cob. Ismael Tapia'; 'Inf. Juan Carlos ayala'
CC: 'Mario Perez L.'
Asunto: RE: Amarillos Rojos Agosto

Juan Carlos

Repasando:

Amarillos :

A - no indemnizados

B.- CON SALDO

C.- FECHA ULTIMA COMPRA MAYOR O IGUAL A 150 DIAS

D.- FECHA ULTIMO PAGO REAL MAYOR O IGUAL A 183 DIAS.(- Y menor o igual a 365.-)

Rojos:

A -no indemnizados

B- con saldo

C- FECHA ULTIMA COMPRA MAYOR O IGUAL A 150 DIAS

D- FECHA ULTIMO PAGO REAL MAYOR A 365 DIAS

Hasta donde recuerdo estas fueron las definiciones

Julián

La anterior para los amarillos es la misma

Pero para los rojos la definición era para la D.- FECHA ULTIMO PAGO REAL MAYOR A 720 DIAS.

No se por que se nos produce una diferencia tan grande en los amarillos y los rojos.

Lo que esta en paréntesis es un requerimiento nuevo de tal forma de filtrar amarillos y rojos(hoy los rojos son un subconjunto de los amarillos)

Gracias

Julián

De: Cob. Ismael Tapia [mailto:itapia@lapolar.cl]
Enviado el: martes 4 de agosto de 2009 16:10
Para: 'Inf. Juan Carlos ayala'
CC: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'
Asunto: Amarillos Rojos Agosto
Importancia: Alta

Estimado Juan Carlos, quería consultarte detalles de los clientes para el mes de agosto,

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473-4000
Fax: (56-2) 473-4101
Casilla 2116 - Correo 21
www.svsa.cl



SUPERINTENDENCIA
VALDIVIA Y SEGURIDAD

La carga de julio fue:

Ama 320729

Roj 210729

=====

Total 531458

La carga de Agosto considera sólo 393338 clientes, esto es 138120 clientes menos. Junto a ello el archivo adicional de ROJOS, el RSP_9999_0709 considera solo 53 mil registros?

Favor indicar si está bien generada la carga. De lo anterior dependen muchos procesos, solicito su urgencia.

Gracias.

Atte., Ismael Tapia Vidal
Área de Análisis y Desarrollo
SubGerencia de Cobranzas
Empresas La Polar S.A.
F#: 2 393334 - FAX: 2 393335



d) Los requerimientos de desarrollos presentados a la gerencia de informática le permitieron al Sr. Pérez tener acceso a información que le permitía dimensionar el tamaño de la cartera de colores. Ello se constata a partir de correo de fecha 19 de junio de 2009, que se reproduce a continuación, en la que a propósito de un requerimiento solicitado por el Sr. de la Prida, se adjunta un archivo en el cual se detallaba la cartera de créditos de La Polar segmentada por colores.

De: Manuel de la Prida [mailto:mprida@lapolar.cl]
Enviado el: viernes, 19 de junio de 2009 10:38
Para: 'Inf. Mario Perez L. (Gerente Informatica)'
Asunto: AMARILLOS

Estimado Mario

Adjunto informe que nos envía todos los días J M , este informe nos muestra la evolución de los clientes en campaña AMARILLOS a nivel TOTAL ,

La solicitud por mi lado es poder contar con un informe de AMARILLOS por TIENDA que me muestre su evolución para poder generar metas sobre las tiendas y poder tener un control diario sobre TODAS LAS TIENDAS

Saludos cordiales,
Manuel

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1119
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 473 4000
Fax: (56 2) 473 4101
Casilla 2147 - Correo 21
www.vce.cl



SUPLENTE DE CECIA
COLORES Y SEGUROS

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: jueves, 18 de junio de 2009 11:14
Para: 'Cob. Simon Venegas'; 'Ana Maria Nieto'; 'Cob. Jorge Rojas'; 'Cob. Ismael Tapia'; mmariqueo@lapolar.cl; 'Gcia.Serv.Clte. Patricio Guzman'; 'Pr. Hugo Lopez Garcia (Jefe Control Gestion)'
CC: 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'; ivandinamarca@lapolar.cl; 'Manuel de la Prida'
Asunto:

Aun falta bastante
julian

| MES | AL DIA | 1-30 DIAS | menos 30 | 31-60 DIAS | 61-90 DIAS | 91-120 DIAS | 121- 150 DIA | 151-180 | > 30 y < 181 | MENOS 180L |
|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|--------------|------------|--------------|-------------|
| 7-6-09 | 323.343.494 | 138.857.500 | 462.200.994 | 83.356.655 | 33.783.835 | 21.691.037 | 12.190.463 | 10.439.185 | 161.461.175 | 623.662.169 |
| 06-06-2009an | 126.460.438 | 69.934.611 | 196.395.049 | 25.291.761 | 6.725.345 | 7.521.515 | 2.004.990 | 3.244.699 | 44.786.310 | 241.183.369 |
| normaliza | 139.172.540 | 99.810.943 | 178.983.183 | 29.535.516 | 21.236.612 | 8.728.655 | 8.382.728 | 5.261.620 | 73.143.531 | 252.126.714 |
| 8-6-09 | 329.498.728 | 133.881.258 | 463.379.986 | 82.309.521 | 33.517.127 | 21.589.108 | 12.153.549 | 10.424.535 | 159.993.840 | 623.373.826 |
| 08-06-2009an | 126.511.543 | 69.902.537 | 196.414.080 | 25.280.393 | 6.717.161 | 7.506.440 | 2.001.761 | 3.244.228 | 44.749.983 | 241.164.063 |
| normaliza | 146.273.535 | 94.899.425 | 180.142.960 | 28.500.724 | 20.976.345 | 8.642.225 | 8.348.272 | 5.246.993 | 71.717.649 | 261.860.509 |
| | 44,1% | 26,0% | 38,9% | 34,6% | 62,6% | 40,0% | 68,7% | 50,3% | 44,8% | 40,4% |

Fuente: Parte de la información contenida en el correo de fecha 19 de junio de 2009

El Sr. Pérez fue informado de los resultados de las gestiones de cobranzas realizadas a la cartera de colores en el año 2009. Así, el Sr. Pérez conoció a lo menos que a mayo y junio de 2009, se registraron recaudaciones por MM\$ 83,6 y MM\$ 171,6. En cuanto a estos resultados, el remitente del correo electrónico, Sr. Dinamarca, manifestó en el cuerpo de dicho correo su opinión sobre el resultado del proceso de cobranza de la cartera de colores.

De: Gint. Ivan Dinamarca [mailto:ivandinamarca@lapolar.cl]
Enviado el: miércoles, 01 de julio de 2009 12:40
Para: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'; rharnish@lapolar.cl; 'Jorge Rojas'; mrabanales@lapolar.cl; 'Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)'; pguzman@lapolar.cl; 'Cob. Ismael Tapia'; 'Ana Maria Nieto'
CC: 'Mario Perez L.'; 'Gclie. Lorena Concha (Gte. Gestion Cliente)'; 'Ccar. Jorge Uribe (Sub.Gte. Control Cartera)'; 'Leg. Claudio Ortiz'
Asunto: Recuperación Rojos

Señores,

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

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

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

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1549
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Cas. Bta. 187 - Correo 71
www.svs.cl



APLICACIÓN EN DEFENSA
VALORES Y VALORES

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

Atentamente,

Iván Dinamarca C.

Recuperación Cartera Rojos

en MM\$

Mes: JUNIO

Fecha: 1 de julio de 2009

| Cartera Junio (04/06) | | | Recuperación acumulada | |
|-----------------------|----------------|-------------------|------------------------|-----------------|
| Tramo mora | Clientes | Deuda | Clientes | Pagos |
| 0: al día | 100.806 | \$ 86.196 | 192 | \$ 78,9 |
| 1: (1 a 30) | 60.126 | \$ 29.715 | 106 | \$ 26,6 |
| 2: (31 a 60) | 10.280 | \$ 6.037 | 165 | \$ 22,9 |
| 3: (61 a 90) | 11.191 | \$ 5.908 | 77 | \$ 9,3 |
| 4: (91 a 120) | 4.802 | \$ 1.843 | 77 | \$ 10,6 |
| 5: (121 a 150) | 2.761 | \$ 2.047 | 26 | \$ 3,4 |
| 6: (151 a 180) | 927 | \$ 1.372 | 14 | \$ 4,8 |
| 7: (181 a 210) | 1.333 | \$ 1.697 | 3 | \$ 0,9 |
| 8: (211 a 240) | 1.107 | \$ 1.210 | 4 | \$ 3,1 |
| 9: (241 a 270) | 1.927 | \$ 1.415 | 36 | \$ 11,1 |
| 10: (271 a 300) | 3.120 | \$ 2.424 | - | \$ - |
| 11: (301 a 330) | 1.717 | \$ 1.683 | - | \$ - |
| 12: (331 a 360) | 2.266 | \$ 1.697 | - | \$ - |
| 13: (> 360) | 1.105 | \$ 714 | - | \$ - |
| TOTALES | 203.468 | \$ 143.958 | 700 | \$ 171,6 |

| Saldos normalizados |
|---------------------|
| \$ 135 |
| \$ 63 |
| \$ 60 |
| \$ 18 |
| \$ 22 |
| \$ 4 |
| \$ 11 |
| \$ 1 |
| \$ 4 |
| \$ 22 |
| \$ 0 |
| \$ 0 |
| \$ 0 |
| \$ 0 |
| \$ 340 |

Mes: Mayo

| Cartera inicial ROJOS (22/05) | | | Recuperación acumulada | |
|-------------------------------|----------------|-------------------|------------------------|----------------|
| Tramo mora | Clientes | Deuda | Clientes | Pagos |
| 0: al día | 123.188 | \$ 87.111 | 111 | \$ 19,0 |
| 1: (1 a 30) | 26.338 | \$ 16.417 | 130 | \$ 20,0 |
| 2: (31 a 60) | 16.101 | \$ 8.151 | 88 | \$ 12,0 |
| 3: (61 a 90) | 5.594 | \$ 2.182 | 36 | \$ 9,0 |
| 4: (91 a 120) | 4.252 | \$ 2.955 | 52 | \$ 9,0 |
| 5: (121 a 150) | 3.171 | \$ 3.083 | 23 | \$ 4,0 |
| 6: (151 a 180) | 1.243 | \$ 1.548 | 16 | \$ 1,0 |
| 7: (181 a 210) | 1.437 | \$ 1.355 | 5 | \$ 0,6 |
| 8: (211 a 240) | 2.516 | \$ 1.893 | 6 | \$ 2,0 |
| 9: (241 a 270) | 2.654 | \$ 2.274 | 7 | \$ 7,0 |
| 10: (271 a 300) | 918 | \$ 906 | - | \$ - |
| 11: (301 a 330) | 2.127 | \$ 1.600 | - | \$ - |
| 12: (331 a 360) | 4.415 | \$ 2.397 | - | \$ - |
| 13: (> 360) | 3 | | - | \$ - |
| TOTALES | 193.957 | \$ 131.872 | 474 | \$ 83,6 |

| Saldos normalizados |
|---------------------|
| \$ 55,4 |
| \$ 70,3 |
| \$ 33,5 |
| \$ 24,8 |
| \$ 14,7 |
| \$ 10,1 |
| \$ 7,9 |
| \$ 3,9 |
| \$ 6,0 |
| \$ 21,7 |
| \$ - |
| \$ - |
| \$ - |
| \$ - |
| \$ - |
| \$ 248,3 |

Fuente: Información adjunta al correo de fecha 1 de julio de 2009



A propósito del comité de cobranzas del año 2010, la gerencia de informática fue requerida para efectuar desarrollos informáticos lo que le valió al Sr. Pérez tomar conocimiento de ciertos detalles relacionados a las gestiones que eran efectuadas por el área de cobranza para la recuperación de la cartera. Así por ejemplo, durante el año 2010, el área de informática desarrolló una aplicación que permitía proceder a la realización de condonaciones que serían aplicadas a los clientes de colores o energizados.

De: Inf. francisco Parra [mailto:fparra@lapolar.cl]
Enviado el: jueves, 30 de septiembre de 2010 9:28
Para: juribe@lapolar.cl; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Ger. Julian Moreno'; 'Marta Bahamondes'; 'Cob. Jorge Rojas'; 'Enrique Zuñiga V.'; 'Claudia Farias'; 'Inf.Mario Perez L.(Gerente Informatica)'; jcalaya@lapolar.cl
CC: 'Ismael Tapia Vidal'; gdonoso@lapolar.cl; 'Juan I. Corral (Gte. Administración)'
Asunto: RE: Clientes Energizados (sin renegociación).

Jorge

Este ejemplo al igual que el otro que informa Guillermo en este mismo correo, son una muestra de que los cambios realizados para mejorar las negociaciones de los Clientes Energizados no has sido bien explicada o entendida claramente.

El flujo es el siguiente:

- 1.- El Cliente genera una negociación a través del call de cobranzas.
En esta negociación se acuerda el monto del pie y descuento que se le realizara.
- 2.- Cuando el cliente llega a la tienda, debe realizar las 2 acciones
Mencionadas en el punto anterior:
 - Cancelar Pie (en cualquier pos, puesto que este debe ser un pago en efectivo)
 - Generar el respectivo descuento (este accion se debe realizar en atención a clientes,
Ingresando por el login: negocia y ejecutando la opción
12
(ACTIV. NEGOCIACION DE CLIENTES)
Este proceso de activación es donde se generan los respectivos pagos en la caja 72.
- 3.- Luego de ambas acciones (pie, descuento) se ha rebajado la deuda del cliente.
- 4.- Realizar respectiva RENEGOCIACION o CUOTON. Opciones disponibles en el mismo menú del
Login : negocia

Para este caso y el de Guillermo, no se realizo el paso 4.

Si no se realiza el paso 4, como piensan que se genera la rene o cuoton ¿???

Aprovecho de insistir en que el sistema de condenación (descuento) a través de WorkFLOW debe ser eliminado y

Estoy a la espera de que alguien formalmente me de la instrucción.

atte

Francisco Parra B.



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

De: Ccar. Jorge Uribe (Sub.Gte. Control Cartera) [mailto:juribe@lapolar.cl]
Enviado el: 29/09/2010 18:13
Para: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Ger. Julian Moreno'; 'Marta Bahamondes'; 'Cob. Jorge Rojas'; 'Enrique Zuñiga V.'; 'Claudia Farias'; 'Inf.Mario Perez L.(Gerente Informatica)'
CC: 'Ismael Tapia Vidal'; 'Inf. francisco Parra'; gdonoso@lapolar.cl; 'Juan I. Corral (Gte. Administración) '
Asunto: Clientes Energizados (sin renegociación).

Estimados:

Tengo un caso de cliente Rut. 4.671.974-3, el cual pago \$50.000, se generó un descuento en deuda por \$144.214 (pago por caja 72), donde la renegociación aún no se procesa en la cuenta.

Invito a ustedes a reunión para el día de mañana jueves 30 de Septiembre de 2010, a las 15:00 horas, en sala de Administración N°1.

Objetivo: Modelar tratamiento y contabilización de los ajustes (descuentos) que genera los clientes ENERGIZADOS, para evitar nuevos casos como el descrito y lograr acuerdos de todas las áreas (Contabilidad, Tributaria, Crédito, Cobranza, Informática, Gestión, Reclamos) que trabajan con esta información.

Agradeciendo vuestra asistencia, les saluda.
Jorge Uribe.

De: Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte) [mailto:jleiva@lapolar.cl]
Enviado el: miércoles, 29 de septiembre de 2010 13:44
Para: 'Inf. francisco Parra'; gdonoso@lapolar.cl; 'Ger. Julian Moreno'
CC: 'Marta Bahamondes'; juribe@lapolar.cl; 'Cob. Jorge Rojas'; smena@lapolar.cl; 'Enrique Zuñiga V.'; 'Cg. Pedro Quiroga'; 'Ismael Tapia Vidal'; yvidal@lapolar.cl; 'Ccar. Juan Carlos Fernandez'; 'Claudia Farias'; 'Inf.Mario Perez L.(Gerente Informatica)'; 'Nelson Puas'
Asunto: RE: negociaciones

Así es...

Fco, debemos dejar lo más ordenado lo castigado, generando **una prelación en lo condonado**, ejecutando primero lo por pagar (seguros, rec, otros) que no son del retail

Y luego lo del retail, de tal forma que lo castigado (capital) sea lo menos posible.....lo que se realizaba con Workflow era nefasto para las arcas de la Empresa.

Fco. Está en lo correcto

Atte

Jcleiva

De: Inf. francisco Parra [mailto:fparra@lapolar.cl]
Enviado el: Miércoles, 29 de Septiembre de 2010 10:06
Para: gdonoso@lapolar.cl; 'Ger. Julian Moreno'
CC: 'Marta Bahamondes'; juribe@lapolar.cl; 'Cob. Jorge Rojas'; smena@lapolar.cl; 'Enrique Zuñiga V.'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Cg. Pedro Quiroga'; 'Ismael Tapia Vidal'; yvidal@lapolar.cl; 'Ccar. Juan Carlos Fernandez'; 'Claudia Farias'; 'Inf.Mario Perez L.(Gerente Informatica)'; 'Nelson Puas'
Asunto: RE: negociaciones

Guillermo

De acuerdo a un análisis sobre esta situación pudimos determinar que existe una mala utilización de la funcionalidad de condenación a través de WorkFlow.



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Este producto se creo para poder generar las respectivas condonaciones a clientes energizados, esto implica cancelar toda

La deuda del cliente y generar un nuevo cargo, generando su respectivo pagare, generando ite, generando financiamiento,

Lo que hace que la nueva operación cumpla con toda la formalidad que se requiere.

Por lo analizado el día ayer, nos dimos cuenta que se utiliza el sistema de condenación a través de WORKFLOW , para realizar

Ajustes a clientes que presentan reclamos. Las dificultades que presenta realizar estos ajustes varios:

- Se cancela toda la deuda del cliente. Esto implica por ejemplo generar recaudación a las compañías de seguros, generar Renovaciones de pólizas, generar recaudación para los diferentes convenios (assistdent), sin que el cliente allá realizado un pago real.
- Genera un nuevo cargo al cliente .
- Es decir transforma toda la cuenta del cliente, solo para poder hacer rebaja de la deuda del cliente (ajuste).
- Este nuevo cargo se genera con los mismos errores que se querían eliminar al reemplazar esta función por la rene y cuoton, es decir, lo primero no genera ningún documento de respaldo, no genera ite, no genera financiamiento.

En resumen me parece pertinente analizar esta situación y lo mas correcto seria generar una nueva funcionalidad que se solo genere un pago

En una caja diferente a la 72, de manera de no seguir ensuciando esta caja, con condonaciones y ajustes.

atte

Francisco Parra B.

De: Ccar. Guillermo Donoso (Jefe Reclamos Clientes) [mailto:gdonoso@lapolar.cl]
Enviado el: 28/09/2010 17:29
Para: 'Ger. Julian Moreno'
CC: 'Marta Bahamondes'; juribe@lapolar.cl; 'Inf. francisco Parra'; 'Cob. Jorge Rojas'; smena@lapolar.cl; 'Enrique Zuñiga V.'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Cg. Pedro Quiroga'; 'Ismael Tapia Vidal'; yvidal@lapolar.cl; 'Ger. Julian Moreno'; 'Ccar. Juan Carlos Fernandez'; 'Claudia Farias'; 'Inf.Mario Perez L.(Gerente Informatica)'; 'Nelson Puas'
Asunto: RE: negociaciones

Don Julián:

De acuerdo a lo conversado favor su ayuda.

Atte.

Guillermo Donoso G.

Ccar. Jefe Dpto.de Reclamos Clientes.
Av. Pdte. Eduardo Frei Montalva Nº 520
Santiago - Chile
☎ 56-2-3833284 Fax 56-2-3833285

De: Ccar. Jorge Uribe (Sub.Gte. Control Cartera) [mailto:juribe@lapolar.cl]
Enviado el: Lunes 27 de Septiembre de 2010 15:51



Para: 'Inf. francisco Parra'
CC: 'Marta Bahamondes'; 'Cob. Jorge Rojas'; smena@lapolar.cl; 'Enrique Zuñiga V.'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Cg. Pedro Quiroga'; 'Ismael Tapia Vidal'; yvidal@lapolar.cl; 'Ger. Julian Moreno'; 'Ccar. Juan Carlos Fernandez'; 'Gadm. Marta Bahamondes'; 'Claudia Farias'; 'Inf.Mario Perez L.(Gerente Informatica)'; gdonoso@lapolar.cl; 'Nelson Puas'
Asunto: RE: negociaciones

Francisco:
 Solicito tu ayuda, considerando que sin este control será casi imposible conocer los ajustes que se deben contabilizar.
 El no realizarlo, nos llevara nuevamente a un escenario de inconsistencia para normas contables y tributarias por concepto de impuestos.
 Atte.
 Jorge Uribe.

De: Ccar. Guillermo Donoso (Jefe Reclamos Clientes) [<mailto:gdonoso@lapolar.cl>]
Enviado el: lunes, 27 de septiembre de 2010 15:29
Para: 'Inf. francisco Parra'; 'Nelson Puas'
CC: 'Marta Bahamondes'; 'Cob. Jorge Rojas'; juribe@lapolar.cl; smena@lapolar.cl; 'Enrique Zuñiga V.'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Cg. Pedro Quiroga'; 'Ismael Tapia Vidal'; yvidal@lapolar.cl; 'Ger. Julian Moreno'; 'Ccar. Juan Carlos Fernandez'
Asunto: RE: negociaciones

Francisco:

Junto con saludarte, Favor es vital la información que se esta trabajando en sistema "NEGOCIA", por motivos que no se esta contabilizando (caja 72 adecuadamente), conversado con Enrique y Juan Carlos se solicita para atender esta contingencia y evitar problemas a futuro y mayor control y dejar las cuentas de los clientes regularizadas oportunamente este es un Ejemplo caso RUT.4.671.974-3 se solicito dejar cuenta en \$233.712 en 12 cuotas de \$19.476 c/u., abono realizado por cliente el día 23/09/2010 y hoy 27/09 se revisa la caja 72 con condonación pero en sistema no esta regularizado.(Adjunto caso).

Se solicita lo siguiente:

- Al finalizar el día todos los casos en sistema "NEGOCIA" informar a Workflow (Soporte informático) planilla que contenga;
 - RUT del Cliente
 - Monto Egreso; El Monto que registra la Caja 73
 - N° de cuotas y monto de cada cuota.
 - Monto Ajuste: MONTO CONDONADO CAJA 72.
 - Fecha Ajuste; fecha que se realiza el movimiento y deja la cuenta regularizada según lo pactado en sistema.
 - Tienda donde se realizo el movimiento.

| | |
|---------------------|----------------------|
| Monto Egreso | <input type="text"/> |
| Nro. Cuotas | <input type="text"/> |
| Monto Cuota | <input type="text"/> |
| Monto Ajuste | <input type="text"/> |
| Fecha Ajuste | <input type="text"/> |



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Nelson: Favor te agradeceré que puedas considerar la recepción de la información que entregaría Francisco y así generar de forma automática las solicitudes de ajuste de pago con la información que entregará Francisco agregar un motivo que diga "NEGOCIA" en el campo de motivos en solicitud de ajuste de pago asociado a CODIGO 1 CUENTA FALTANTE DE CAJA 1106112. Todo de forma automática y que caigan en ETAPA INICIO del proceso de AJUSTE DE PAGOS, área marcada SERVICIO AL CLIENTE.

- Anulación Administrativa
- Avenimiento Judicial
- Buile
- Campaña
- C.F. Sernac
- Conciliación Bancaria
- Cuadratura de Comercio
- Excepción
- Juicios
- Mediaciones
- Mis Cuentas
- Pronto Pago
- Reclamo
- Renegociaciones
- Repactaciones
- Retraso Pago Cuotas
- Sernac
- Solicitud Comercio
- Tribunales

Con el objetivo de no confundir a las coordinaciones que actualmente están trabajando con este sistema y a su vez no cargar de trabajo a las áreas de atención de clientes y cobranza, ya que si no se hace necesariamente se debe exigir respaldos de cada movimiento para que este en la cuadratura diaria evitar errores.

Quedo atento a vuestra ayuda, se despide

Guillermo Donoso G.

Ccar. Jefe Dpto.de Reclamos Clientes.
Av. Pdte. Eduardo Frei Montalva Nº 520
Santiago - Chile

☎ 56-2-3833284 Fax 56-2-3833285

De: Ccar. Jorge Uribe (Sub.Gte. Control Cartera) [mailto:juribe@lapolar.cl]
Enviado el: Viernes 24 de Septiembre de 2010 18:38
Para: gdonoso@lapolar.cl
Asunto: RV: negociaciones
Importancia: Alta

De: Ger. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: viernes, 24 de septiembre de 2010 17:23
Para: 'Inf. francisco Parra'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; pguzman@lapolar.cl; amaria@lapolar.cl; juribe@lapolar.cl; jrojas@lapolar.cl; itapia@lapolar.cl; Cob. Erick Hormazabal (Supervisor de Cobranza); svenegas@lapolar.cl
CC: 'Inf. Mario Perez Lopez (Gte. Informatica)'
Asunto: RE: negociaciones
Importancia: Alta



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Juan Carlos

Por favor instruye esta forma de operar para todas las operaciones energizadas

Solucionamos hartos problemas.

Pagare
Operación finiquitada etc.

Ayúdame con esto

Julian

De: Inf. francisco Parra [mailto:fparra@lapolar.cl]
Enviado el: viernes, 24 de septiembre de 2010 16:29
Para: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'
CC: 'Ger. Julian Moreno'; 'Inf. Mario Perez Lopez (Gte. Informatica)'
Asunto: negociaciones

Juan Carlos

Estuve revisando los datos que corresponden a los clientes que han negociado , pero hasta el día de hoy, que existen aprox. 500 negociaciones. Solo 1 a utilizado las opciones que se definieron que esta función. (renegociaciones y cuoton). Seria bueno revisar que puede estar pasando.

Además tengo la siguiente duda, que se ha definido con respecto al sistema antiguo que se utilizaba a traves de Workflow, será que en las tiendas aun están utilizando el WF para generar las repactación de los clientes ¿??,.

atte
Francisco Parra B.

e) El Sr. Pérez estaba al tanto que la política de crédito de La Polar requería que toda renegociación fuera efectuada con el aporte de un pago en efectivo o que a lo menos en un período no mayor a 30 días anterior a la renegociación se haya efectuado un pago en efectivo. De ello da cuenta el siguiente correo electrónico.

De: Mario Perez L. [mailto:mperez@lapolar.cl]
Enviado el: jueves, 31 de julio de 2008 16:19
Para: 'Ger. Pablo Fuenzalida (Gte. Inf. y Logistica)'
Asunto: RV: Renegociaciones

De: Rolando Harnich [mailto:rharnish@lapolar.cl]
Enviado el: 22/07/2008 16:30
Para: Inf. Francisco Parra



SE INDEPENDENCIA
VALOR Y SERVICIO

CC: Cob. Ana Maria Nieto; Cob. Andres Trivino; Cob. Claudio Sanchez; Cob. Francisco Caceres F.; Cob. Jorge Rojas (Coordinador Regional); Cob. Luis Zamorano .; Cob. Marcelo Maldonado; Cob. Simon Venegas
Asunto: RV: EXCEPCION CLIENTES CON TRES OPERACIONES VIGENTES

FRANCISCO.- Favor estas modificaciones son urgentes.

Atte.

ROLANDO HARNISCH

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

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

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

Atte.

ROLANDO HARNISCH

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

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

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

Sin otro particular, atentamente.

ROLANDO HARNISCH

De: Rolando Harnich [mailto:rharnish@lapolar.cl]
Enviado el: 04/07/2008 12:11
Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

CC: Cob. Mauricio Ortiz; Inf. Francisco Parra
Asunto: RV:

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

Atte.

ROLANDO HARNISCH

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

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

Sin otro particular, atentamente.

ROLANDO HARNISCH

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

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

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

Sin otro particular, atentamente.

Av. Libertador Berruete
O'Higgins 1449
Eje 9°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 472 4000
Fax: (56 2) 478 4101
Casilla 211 - Correo 2°
www.sv.scl



SE DEPARTAMENTO DE
MERCADERÍA Y SERVICIOS

ROLANDO HARNISCH

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

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

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

Atte.

ROLANDO HARNISCH

De: Juan Carlos Leiva [mailto:jleiva@lapolar.cl]
Enviado el: Lunes, 23 de Junio de 2008 19:02
Para: 'Cr. Mauricio Vielma (Supervisor de Crédito)'; 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'; Inf. Mario Perez L. (Gerente Informatica); Inf. Francisco Parra
CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)
Asunto: RE: Renegociaciones

ADJUNTO LAS MODIFICACIONES CONVERSADAS PARA SU PROCESO EN SISTEMA.
ROLANDO, ¿ TIENES ALGUNA MODIFICACIÓN ?.
POR MI PARTE ES TODO
ATTE

JUAN CARLOS LEIVA

-----Mensaje

original-----

De: Cr. Mauricio Vielma (Supervisor de Crédito) [mailto:mvielma@lapolar.cl]
Enviado el: Martes, 24 de Junio de 2008 0:31
Para: 'Juan Carlos Leiva'; Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)
Asunto: Renegociaciones

Señores,

Adjunto envío las definiciones para el modelo de las Renegociaciones.

Atte.
MVielma

5.7 OPERACIONES DE COMPRA Y DE VENTA ACCIONES LA POLAR



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

- a) Los días 17 y 18 de febrero de 2010, el Sr. Pérez enajena respectivamente 10.000 y 46.748 acciones La Polar.
- b) En fechas 13, 16 y 20 de abril de 2010, el Sr. Pérez adquiere respectivamente 21.000, 15.000 y 10.000 acciones La Polar.
- c) Los días 8, 9 y 13 de julio de 2010, el Sr. Pérez vende respectivamente 30.000, 30.000 y 132.402 acciones La Polar.
- d) En fechas 23 de septiembre de 2010 y 4, 8 y 12 de octubre de 2010, el Sr. Pérez compra respectivamente 2.768, 2.847, 5.950 y 6.040 acciones La Polar.
- e) Finalmente el día 20 de diciembre de 2010, el Sr. Pérez traspasa a Inversiones Madaja S.A. un total de 17.605 acciones La Polar.

IV.- ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES

6.- Que, 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.(...)

7.- Que, para poder efectuar un reproche por la realización de operaciones descritas en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores, es necesario que esta información que tenga las siguientes características: a) desconocida, esto es, que no se haya divulgado al mercado b) precisa y determinada, no simples rumores; c) la información debe referirse a emisores de valores o a sus acciones, y d) debe tener la aptitud para influir en la cotización de los valores en caso de ser divulgada, en el sentido de poder ser capaz de modificar o alterar el precio.

Al respecto, cabe señalar que, en el caso bajo análisis, el hecho que existiera una parte significativa de la cartera que presentaba problemas de morosidad y que era mantenida vigente a partir de procesos de renegociaciones unilaterales, permite concluir que se cumple con los requisitos antes mencionados para calificar tal información como privilegiada. Así, esta práctica de mantener al día artificialmente a los clientes



a través de procesos de renegociaciones unilaterales, por sí implicaba una desmejorada situación de la cartera de créditos de La Polar, que no era transparentada al mercado debido justamente a dichos procesos de renegociación, circunstancia cuyo conocimiento podía incidir directamente en la cotización de los valores de la empresa.

8.- Que, en razón de lo anterior, para determinar si se configura alguna infracción a lo dispuesto en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores, resulta forzoso determinar previamente si el Sr. Pérez, dado su cargo en la compañía, tenía conocimiento de la real situación financiera de la compañía, esto es, si sabía que una parte significativa de la cartera presentaba problemas de morosidad y que era mantenida vigente a partir de procesos de renegociaciones unilaterales.

9.- Que respecto al conocimiento del señor Pérez de la real situación financiera de La Polar, se puede mencionar lo siguiente:

9.1 A lo menos a contar de diciembre del año 2008, el Sr. Pérez conocía de la existencia de una base de clientes renegociados que no habían presentado pagos reales en más de 180 días. De esto da cuenta el correo electrónico presentado en el literal a) del considerando 5.6.

Por otra parte, de acuerdo a los antecedentes presentados en el literal b) del considerando 5.6, el Sr. Pérez había tomado razón de la existencia de una herramienta computacional destinada a efectuar renegociaciones automáticas a los clientes de La Polar, esto a contar de mayo de 2009, herramienta que fue desarrollada por la gerencia de informática liderada por el Sr. Pérez.

Asimismo, según los antecedentes presentados en el literal c) del considerando 5.6, la categorización de colores a clientes de La Polar era conocida por el Sr. Pérez a lo menos desde agosto de 2009. En tal sentido, el Sr. Pérez conocía que los clientes de color amarillo no habían presentado pagos reales en más de 180 días y en menos de 1 año y que los clientes de color rojo no habían presentado pagos reales en más de 1 año.

A partir de los antecedentes antes mencionados, es posible concluir que el Sr. Pérez estaba en conocimiento que las marcas de colores a clientes fueron introducidas para identificar a aquellos clientes que eran sujetos de renegociaciones y que no presentaban pagos reales en un lapso mayor a 180 días. Además, se puede concluir que el Sr. Pérez tenía conocimiento no sólo que los clientes de colores estaban afectos a procesos de renegociaciones, sino además que, en vista de la ausencia de pagos reales por plazos mayores a 180 días y la necesidad de efectuar el desarrollo de una herramienta computacional destinada al procesamiento de las renegociaciones, estos procesos de renegociaciones correspondían a renegociaciones unilaterales.

En tal sentido, a partir de correo de fecha 3 de junio de 2011, a través del cual el Sr. Fuenzalida le comunica al Sr. Pérez el cese de las renegociaciones unilaterales, se puede concluir además que este último estuvo en conocimiento permanente de la realización de dichos procesos hasta el momento que tal práctica fue



SUPLENTE DE
VALORES Y SEGUROS

descontinuada. Cabe destacar al respecto, que, según los antecedentes incorporados en la letra f) del considerando 5.2, personal de la gerencia de informática era el encargado de procesar, utilizando la herramienta computacional desarrollada para tal fin, los clientes sujetos a procesos de renegociación unilateral, hecho que evidencia también el conocimiento del Sr. Pérez respecto de estos procesos. El correo en que el Sr. Fuenzalida requiere al Sr. Pérez el cese de los procesos de renegociación unilateral se presenta a continuación.

-----Mensaje

original-----

De: Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp. Informatica) [mailto:pfuenzam@lapolar.cl]
Enviado el: viernes, 03 de junio de 2011 17:20
Para: Inf. Mario Perez Lopez; Inf. Juan Carlos Ayala; Inf. Marcelo Rivera
CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Cob. Jorge Rojas; Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte); SC. Patricio Guzman (Sub.Gte.Servicio al Clte.); Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); Cr. Ismael Tapia
Asunto: Nuevo requisito para reprogramar o repactar

Mario si bien hoy día la norma es que no se puede renegociar o repactar a un cliente sin un pie, para asegurarse de ello, por favor modificar todas la aplicaciones que pudiesen permitir renegociar o repactar a un cliente, de manera que no se pueda realizar ninguna de esas acciones, si no hay un pie de al menos \$5.000.

Ojo que ese pie puede haberse dado con anticipación. Una forma simple (no importa que no sea del todo exacta) de validar lo anterior podría ser el chequear que existan pagos (reales) de al menos 5.000 en los últimos 30 días.

Esta condición es adicional a las que pudiesen existir hoy día, y no se puede saltar, aunque exista clave de supervisor.

Informa a Marcelo, ya que esto implica que se deben detener la reprogramaciones que enviaba Ismael.

Jorge, Manuel, Juan Carlos y Patricio, les copio para que estén al tanto e informen a sus unidades.

P Considere el medioambiente antes de imprimir este correo

9.2 Según los antecedentes presentados en el literal c) del considerando 5.6, el Sr. Pérez conocía que la cartera de colores, esto es, clientes que eran renegociados unilateralmente, estaba conformada por un poco más de 530.00 clientes, lo que revelaba la magnitud de la práctica de renegociaciones unilaterales, lo cual bajo ninguna circunstancia, podía entenderse como un procedimiento acotado a una parte menor de la cartera.

A mayor abundamiento, a partir de los antecedentes contenidos en el literal d) del considerando 5.6, se puede observar además que el Sr. Pérez tuvo acceso a información que le permitía advertir que la cartera de colores representaba un poco menos del 60% de la cartera de clientes de La Polar, y que presentaban morosidades mayores a 180 días.



SUPERFONDO DE INVERSIÓN EN
VALORES Y SEGUROS

9.3 El Sr. Pérez además estuvo expuesto a información que le permitía tomar razón de las dificultades en el cobro de la cartera de colores. Así, en julio del año 2009, y según da cuenta el literal e) del considerando 5.6, el Sr. Pérez es copiado en el correo a través del cual el Sr. Dinamarca, dando a conocer los resultados de campañas de cobro realizadas en los meses de mayo y junio de 2009 para la cartera de clientes de color rojo, hace notar que los resultados conseguidos son exigüos en vista del tamaño de la cartera de clientes rojos.

En ese mismo sentido, y de acuerdo a los antecedentes presentados en el literal f) del considerando 5.6, el Sr. Pérez conocía que las gestiones de cobranza de la cartera de colores para el año 2010 consideraba la aplicación de condonaciones de parte de la deuda de los clientes. Es así como, considerando información remitida al Sr. Pérez con fecha 14 de abril de 2010 por el Sr. Leiva, el primero pudo observar que a los clientes de colores se les estaban efectuando condonaciones que implicaban hasta el 40% de sus deudas. Este alto monto de condonaciones de la deuda para los clientes de la cartera de colores o energizada reflejaba el complejo escenario para el cobro de estas acreencias. El correo en cuestión se presenta a continuación.

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

Enviado el: miércoles, 14 de abril de 2010 13:46

Para: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; Cob. Jorge Rojas; Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte); Gadm. Marta Bahamondes; Inf. Mario Perez L. (Gerente Informatica)

Asunto: RE: clientes colores nuevamente caen en proceso de renegociación y otros

Esdos caSOS DEBEN IR A COBRO HASTA LAS ULTIMAS

NO MAS RENE ESTE TIPO DE CASOS

JULIAN

De: Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte) [mailto:jleiva@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 14 de abril de 2010 13:08

Para: 'Mario Perez L.'

CC: 'Inf. Juan Carlos ayala'; 'Ger. Julian Moreno'

Asunto: clientes colores nuevamente caen en proceso de renegociación y otros

Rut 9.065.306-7 rojo se realiza egreso en 06/2009.. se rebaja deuda en un 40% de descuento, no paga ni uno y nuevamente le hacen otra Renegoc. En Dic.2009

Esta bien ¿??

Rut 7.353.882-3 rojo egreso el 06/2009, se rebaja deuda en 40% en 09/ hace nueva Reneg. Y no ha pagado...más

A estos clientes les sacaron la marca Rojo y se perdió la historia..por tanto puede ser considerado normal para todo efecto

Te enviaré ex color que pagaron un par de cuotas y ya los estamos recategorizando y dándoles nuevamente cupos para que compren como blancas palomas.



SOLICIOS FIDELITY
VALORES Y SEGUROS

Estos deben ser remarcados para hacer seguimiento y NO caer nuevamente en seguir aplicando descuentos sobre descuentos...

jcl

9.4 El Sr. Pérez también estaba en conocimiento que se evitaba transparentar al mercado tanto la práctica de renegociaciones unilaterales así como la existencia de la cartera de colores. Esto se desprende del correo que se adjunta a continuación, en el cual miembros de las gerencias corporativas de productos financieros, administración e informática y logística, tratan acerca de la reserva de la información referida a la cartera de clientes de colores y cómo el conocimiento de ella podía llevar al mercado a inferir los problemas con la cartera de créditos de La Polar.

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

Enviado el: martes, 30 de marzo de 2010 11:53

Para: 'Ismael Tapia Vidal'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'

CC: 'Marta Bahamondes'; jrojas@lapolar.cl; 'Inf. Mario Perez L. (Gerente Informatica)'

Asunto: RE: RV: Bases Solicitadas

Ismael, De acuerdo a lo que he leído, resulta grave, solicitar a DICOM un " ARBOL DE COBRANZA " Y menos en paralelo, en forma posterior, y lo digo, ya que Dn Julian le envió a ustedes la estructura de datos que habíamos diseñado en esta área para enfrentar los 51000 registros que ustedes nos asignaron en la cartera de colores, estaba claro en esa base la estructura de datos solicitada.

Cuando se converso y se solicito vía creditos los datos a DICOM jamás se menciona que la estructura era para COBRAR ya que esa es la " ESTRATEGIA "

Es mas nuestra fuente de información NO ES SOLO DICOM!! no puede ser un solo proveedor,

En la última reunión ampliada en presencia de nuestro Gerente General indique claramente que estábamos cotizando algunas bases " separadas " con el GERENTE GENERAL DE DICOM, es mas Rolando reafirmo, el que siguiéramos nosotros dado el cargo con quien estábamos negociando, Entendiendo que cotizar como cobranza cualquier dato, te da claras luces el uso que quieres darle a la información

Para nosotros son bases NOSOTROS ARMAMOS EL PRODUCTO. Dicom y nuestros proveedores no deben conocer el uso de la información final que recolectamos.

Gracias Juan Carlos por la visión estratégica que has reforzado en el manejo, uso, del deber ser de los datos.

MPRIDA

Nota Copia a Mario Perez por los temas asociados al manejo de datos



SUPERINTENDENCIA DE
BANCA, SEGUROS Y AFP

De: Ismael Tapia Vidal [<mailto:itapia@lapolar.cl>]
Enviado el: martes, 30 de marzo de 2010 10:55
Para: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'
CC: 'Marta Bahamondes'; 'Manuel de la Prida'; jrojas@lapolar.cl
Asunto: RE: RV: Bases Solicitadas

Juan Carlos, totalmente de acuerdo con tu apreciación.

Sólo para situar en contexto la propuesta, hablamos de segmentaciones previas ya discutidas y analizadas en las presentaciones. La propuesta del árbol es para un segmento de la cartera con mayor probabilidad de recupero en la cual haya que invertir dinero y que no representa el 100% de la cartera. Dichas cifras no han sido comentadas, la propuesta aquí planteada es para abordar de mejor manera la "compra inteligente" de datos.

Quedo atento a vuestras gestiones de compra para poder aprovecharlas de mejor manera.

Saludos cordiales,
Atte., Ismael Tapia Vidal
Área de Análisis y Desarrollo
SubGerencia de Cobranzas
Empresas La Polar S.A.
F#: 2 2221144 FAX: 2 2223300



De: Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte) [<mailto:jleiva@lapolar.cl>]
Enviado el: Martes, 30 de Marzo de 2010 10:48
Para: 'Ismael Tapia Vidal'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'
CC: 'Marta Bahamondes'; 'Manuel de la Prida'; jrojas@lapolar.cl
Asunto: RE: RV: Bases Solicitadas

Ismael.

Dado lo delicado que resulta plantear NUESTRAS ESTRATEGIAS COMO EMPRESA a empresas externas que proveen información a muchos integrantes del mercado Retail y Bancos, me parece errado enviarles un Árbol de Cobranza que como su nombre lo indica es para Cobrar. Es muy peligroso mostrar que tenemos 500.000 clientes para cobrar, ya que muchos de estos NO ESTAN INFORMADOS... vez lo peligroso que resulta? Lo señalo ya que cada vez que se solicitan datos a Databussines, Dicom, BST, SIISA, no señalamos cual será el motivo de estos datos. A su vez cada vez que solicitamos análisis de datos, estos deben ir protegidos (solo rut) en Discos o pen-drive (nunca viajan por sistema) para evitar que hakeen nuestro ppal. patrimonio (clientes).



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Por tanto dado que esta Area maneja el Riesgo Crediticio, toda base para análisis debe ser entregada a nosotros, para ver como se envía, a quien se envía (tema costo y dividir para reinar) y mantener un ÚNICO CANAL DE INFORMACIÓN evitando con ello duplicidades e Imagen Empresa.

Favor mantener en absoluta reserva estrategias, bases y sobre todo nuestros clientes
Atte

Juan Carlos Leiva

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

Enviado el: Martes, 30 de Marzo de 2010 9:06

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

CC: 'Marta Bahamondes'; 'Manuel de la Prida'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; jrojas@lapolar.cl

Asunto: RV: RV: Bases Solicitadas

Importancia: Alta

Don Julián, éste es el árbol decisional de consulta de datos que Dicom nos propone para analizar la base. La propuesta está orientada a cobranzas por lo que se puede apreciar. Los valores dependerán de la profundidad que se requiera en la recuperación de datos.

Quedo atento a sus comentarios.

Saludos, Ismael Tapia V.

De: Jorge Reyes [<mailto:Jorge.Reyes@equifax.cl>]

Enviado el: Lunes, 29 de Marzo de 2010 17:21

Para: Ismael Tapia Vidal

CC: Karina Valenzuela

Asunto: Re: RV: Bases Solicitadas

Ismael,

Te adjunto propuesta original de "árbol de cobranza" para que lo empecemos a conversar cuando tu lo estimes conveniente.

Saludos

Jorge Reyes Morales
Gerente de Cuentas Corporativas
EQUIFAX

Fono: 3530721
Cel : 09-8249446



Asimismo, según da cuenta el literal g) del considerando 5.6 y el correo incluido en el considerando 9.1, es posible concluir además que el Sr. Pérez estaba en antecedente que las renegociaciones unilaterales no cumplían con las políticas de crédito internas de la compañía, toda vez que no consideraban el pago de un pie en efectivo. De esta forma, el alto volumen de clientes afectos a una práctica que no cumplía con las políticas de crédito de La Polar no hacía más que manifestar el carácter artificial y soterrado de la misma.

9.5 Los antecedentes antes señalados llevan a concluir que el Sr. Pérez conocía, a lo menos desde agosto de 2009, la existencia de la práctica de renegociaciones unilaterales y que además dicha práctica había ocasionado la conformación de una cartera de clientes, denominada inicialmente de colores y posteriormente energizada, que explicaba una parte significativa de la cartera de La Polar y cuya gestión de cobro arrojaba resultados exiguos. Asimismo, el Sr. Pérez estaba en antecedentes que los procesos de renegociaciones unilaterales ocultaban la verdadera morosidad de los clientes que integraban dicha cartera y que la verdadera morosidad era reflejada por los colores asignados a estos clientes. Finalmente, se puede concluir también que el Sr. Pérez había tomado razón que esta práctica no cumplía con las políticas de crédito internas de la compañía y que se evitaba transparentar al mercado tanto dicha práctica como la existencia de la cartera de colores.

10.- Que, por lo antes señalado, esta Superintendencia se ha formado la convicción que el Sr. Pérez estuvo en posesión de información privilegiada a lo menos desde agosto de 2009, dado que conocía la real situación financiera de Empresas La Polar S.A.

11.- Que, en relación a las operaciones de venta de las acciones detalladas en los literales a), c) y e) del considerando 5.8, cabe señalar lo siguiente:

11.1 Que, el análisis efectuado en los descargos con respecto al efecto en el patrimonio del Sr. Pérez, a consecuencia del comportamiento del precio de la acción La Polar en el período inmediatamente posterior a las ventas individualizadas en los literales a) y c) del considerando 5.7, falla puesto que no incorpora el efecto que hubiera producido la revelación al mercado de la real situación financiera de La Polar. De tal forma, el análisis ex post efectuado en los descargos se sitúa en un contexto en que el mercado siguió operando sin conocer, a diferencia del Sr. Pérez, la existencia de una cartera de clientes que era renegociada unilateralmente de forma de ocultar su verdadera morosidad, información que sólo se vino a saber el 9 de junio de 2011, produciéndose en dicha oportunidad una caída en gran magnitud del precio de la acción de La Polar. Esta omisión de incorporar el efecto que hubiera tenido la revelación de la información privilegiada que estaba en posesión el Sr. Pérez en el precio de la acción La Polar, invalida el análisis presentado en los descargos.

11.2. Que, por otra parte, los descargos presentados por el Sr. Pérez abundan señalando que las decisiones de compra y venta de acciones efectuadas por este último, eran tomadas considerando las recomendaciones que recibía vía correo electrónico de parte de Banchile Inversiones. Asimismo, se señala que las operaciones



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

efectuadas por el Sr. Pérez tenía el objetivo de diversificar su cartera de valores, las que incluían activos de otras empresas de retail.

Atendido que conforme el mérito del proceso se ha establecido la efectividad de que las operaciones cuestionadas al Sr. Pérez de los literales a) y c) del numeral 5.6, seguían las recomendaciones de la ejecutiva de la corredora mencionada, y no existiendo elementos que permitan plausiblemente vincularlas causalmente a la información privilegiada a que él tenía acceso, no resulta posible establecer que ha hecho uso de información privilegiada respecto de ellas.

Así las cosas y considerando que el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores -a partir de la vigencia de la Ley N° 20.382- establece entre los deberes de conducta para quienes detentan información privilegiada, el deber de abstención de adquirir y enajenar valores respecto de los cuales se posea información privilegiada y si bien, como se dijo, no existen antecedentes que permitan fehacientemente establecer que las enajenaciones de acciones antes descritas hayan estado necesariamente motivadas por el conocimiento de información privilegiada, dado que la decisión de venta dependía totalmente de la voluntad del formulado de cargos, éstas no debieron efectuarse, toda vez que el deber descrito impone una prohibición completa y total para la realización de las operaciones señaladas.

11.3 Que, lo anterior se ve ratificado atendido la circunstancia que como se dirá en el numeral siguiente, las operaciones descritas en el literal e) del numeral 5.6, corresponden a traspasos de acciones La Polar a una sociedad de propiedad del Sr. Pérez, no resultando lógico estimar que haya obrado con uso de información privilegiada.

11.4. Que, en cuanto a las operaciones de venta señaladas en el literal e) del considerando 5.7, los descargos señalan que éstas corresponden únicamente a una restructuración de las tenencias accionarias del Sr. Pérez, puesto que estas acciones fueron adquiridas por la sociedad de inversiones Madaja S.A., de la cual el Sr. Pérez es titular de un 99,8% del capital, manteniendo hasta el día de hoy dicha propiedad accionaria lo que le ha valido un importante detrimento patrimonial, por lo que no cabe efectuar reproche alguno en cuanto a esta operación.

11.5. Que, en síntesis, esta Superintendencia se ha formado la convicción que el Sr. Pérez infringió el deber de abstención, en las ventas individualizadas en los literales a) y c) del numeral 5.6.

RESUELVO:

1.- Aplíquese a don Mario Pérez López, sanción de multa a beneficio fiscal ascendente a U.F.400, (cuatrocientas unidades de fomento) por infracción a lo dispuesto en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores.



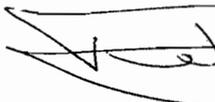
SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

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 o su monto 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