



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A DON
NICOLAS RAMIREZ CARDOEN**

SANTIAGO, 9 DE MARZO DE 2012

RES. EXENTA N° 087

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; 59 letras a) y f), 164, 165 y 166 de la Ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores; y 42 N° 4 de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas.

CONSIDERANDO:

I.- CARGOS

1.- Que, esta Superintendencia, en uso de sus facultades de fiscalización y debido al hecho esencial de fecha 9 de junio de 2011 emitido por Empresas La Polar S.A. mediante el cual se pone en conocimiento de esta Superintendencia y del mercado en general la existencia de malas prácticas en relación al manejo y contabilización de su cartera de créditos inició un procedimiento administrativo mediante Oficio Reservado N° 347 de fecha 13 de julio de 2011, destinado a determinar eventuales infracciones a la normativa aplicable a los emisores de valores.

2.- Que, mediante el Oficio Reservado señalado precedentemente se imputaron a don Nicolás Ramírez Cardoen los siguientes cargos:

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

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

II.- DESCARGOS

3.- Que, con fecha 8 de agosto de 2011, don Nicolás Ramírez Cardoen presenta sus descargos señalando que:

3.1.- Realiza una síntesis respecto de los que, a su juicio, serían los hechos que debieran fundamentar la decisión de la Superintendencia de Valores y Seguros. Hace hincapié en el desconocimiento de las repactaciones unilaterales automáticas llevadas a cabo por el área de cobranza de la compañía y sus repercusiones en el cálculo de provisiones de la empresa.

3.2.- Señala que en su breve ejercicio como gerente general de la compañía ocurrieron circunstancias excepcionalísimas tales como el terremoto de 27 de febrero de 2010 y la apertura de operaciones en Colombia.

3.3.- Expresa que al momento de asumir como gerente general de la compañía, tenía razones fundadas para confiar en la información contenida en los estados financieros de la sociedad.

3.4.- Alega ser una víctima de procedimientos abiertamente irregulares llevados a cabo por la Gerencia Corporativa de Productos Financieros a cargo de don Julián Moreno de Pablo.

3.5.- Señala que debe considerarse que entre el 13 de noviembre de 2009 y junio de 2010, ejerció conjuntamente los cargos de Gerente General y Gerente Comercial de la compañía.

3.6.- Expresa que el Superintendente no podría ejercer la potestad sancionatoria administrativa respecto de personas sujetas a su fiscalización, sin previa acreditación de que las conductas conocidas tengan el carácter de culpable, para lo cual debe tenerse en cuenta para el caso del Sr. Ramírez el principio de confianza y el principio de juzgamiento de conformidad con la concreta realidad individual.

3.7.- Respecto del principio de confianza señala que al momento de asumir el cargo de gerente general, el Sr. Ramírez tenía buenos motivos para confiar que las actividades desarrolladas por la gerencia de productos financieros se ajustaban a las políticas definidas por el Directorio y que su gestión era constantemente chequeada y revisada por auditores externos especializados y de enorme prestigio, que no reportaban ninguna irregularidad.

3.8.- En relación al principio de juzgamiento en base a las concretas circunstancias, señala que el señor Ramírez en su desempeño como

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

gerente general de la Empresas La Polar S. A. afrontó las siguientes situaciones excepcionales y casi inimaginables en la realidad tales como: Desempeño simultáneo de las Gerencia General y Comercial de la compañía; Renuncia del Gerente de Marketing en marzo de 2010; Terremoto de febrero de 2010, lo cual implicó destrucción de tiendas con su consiguiente necesidad de reposición; Internacionalización de la compañía mediante la apertura de operaciones en Colombia; y la apertura de dos nuevas tiendas en Chile.

3.9.- Señala que en razón de las circunstancias señaladas precedentemente, el Sr. Ramírez no habría podido adquirir conocimiento de las irregularidades financieras y contables generadas entre 2004 y 2009, dado que no le habrían sido informadas por nadie y de la documentación oficial a la que tuvo acceso no se desprendían, cuestiones que excluirían tanto el dolo como la culpa en su actuación como gerente general.

3.10.- Critica la formulación de cargos realizada por la Superintendencia señalando que: no tuvo conocimiento de los informes elaborados por el departamento de auditoría interna en los cuales se advertían tanto la cantidad de renegociaciones, como la calidad de unilaterales de las mismas; que durante su gestión como gerente general se aumentó la cantidad y calidad de la información proporcionada al directorio; que el conocimiento que tuvo de los reclamos en el SERNAC correspondían a una cantidad inmaterial de clientes por lo cual no podía pensarse en una situación generalizada.

3.11.- Señala que dado que parte de los cargos imputados corresponden a ilícitos penales, a su respecto se perfeccionaría el principio de non bis in ídem, dado que debe estarse únicamente a lo que se resuelva en sede penal.

3.12.- En relación a la imputación por infracción al artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores, sostiene que, por ser éste un tipo penal, su juzgamiento corresponde a los Tribunales Ordinarios de Justicia, debiendo esta Superintendencia abstenerse del conocimiento de los hechos que configurarían tal infracción. En subsidio, señala que, dada la redacción del tipo infraccional, debía haberse precisado claramente en qué oportunidades concretas y por qué vías específicas y en qué fechas se habría proporcionado la información falsa. En subsidio, señala que para la configuración de dicho ilícito se requiere la concurrencia de dolo directo, cuestión que no acontecería respecto del Sr. Ramírez.

3.13.- En relación a la imputación por infracción al artículo 42 N° 4 de la Ley de Sociedades Anónimas, señala que por ser éste un tipo penal y en virtud de la denuncia realizada por la Superintendencia al Ministerio Público, ésta debiera declarar su incompetencia absoluta respecto de los hechos investigados en autos en razón del principio de non bis in ídem. Asimismo, la infracción imputada se encontraría comprendida en la letra a) del artículo 59 de la Ley de Mercado de Valores. En subsidio, señala que al gerente general no le compete presentar cuentas, informaciones o hechos esenciales, a los accionistas, ya que dicha responsabilidad radica en el Directorio de la compañía. En subsidio, señala que la Superintendencia debió precisar claramente en el oficio de cargos, con circunstancias de tiempo y modo, en qué oportunidades concretas y por qué vías específicas, en qué fechas y en qué documentos o comunicaciones se presentó información falsa a los accionistas. En subsidio, alega la inexistencia de dolo o culpa por parte del Sr. Ramírez.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.14.- En relación a la imputación por infracción al artículo 59 letra f) de la Ley de Mercado de Valores, sostiene que, por ser éste un tipo penal, su juzgamiento corresponde a los Tribunales Ordinarios de Justicia, debiendo esta Superintendencia abstenerse del conocimiento de los hechos que configurarían tal infracción. En subsidio, señala que para la configuración de dicho ilícito se requiere la concurrencia de dolo directo, cuestión que no acontecería respecto del Sr. Ramírez.

3.15.- En relación a la imputación por infracción al artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores, señala que por ser éste un tipo penal y en virtud de la denuncia realizada por la Superintendencia al Ministerio Público, ésta debiera declarar su incompetencia absoluta respecto de los hechos investigados en autos en razón del principio de non bis in ídem. En subsidio, señala que no concurren en la conducta del Sr. Ramírez dolo o culpa, en razón de haber actuado amparado en los principios de confianza y de juzgamiento conforme a las condiciones reales concretas.

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

- **Declaraciones de las siguientes personas:**

Sr. Luis Eduardo Toro Bossay; Sr. Gustavo Camelio Ursic; Sr. Juan Carlos Leiva Rojas; Sr. Andrés Escabini Sepúlveda; Sra. Fabiola Maldonado; Sr. Rodrigo Nazer; Sra. Walda Castro Valdebenito; Sr. José Antonio Cordero Ugarte; Sr. Javier Vega y Sr. Jaime Guíñez Ferrer.

- **Documentos:**

- 1.- Estados financieros consolidados de Empresas La Polar para el ejercicio comercial cerrado al 31 de diciembre de 2008, con el Informe de Auditoría Independiente de PwC.
- 2.- Declaración de responsabilidad por la ficha señalada precedentemente.
- 3.- Circular N° 17, de 2006, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- 4.- FECU consolidada de Empresas La Polar al 31 de Septiembre de 2009.
- 5.- Presentación a Sesión de Directorio de Empresas La Polar de fecha 29 de septiembre de 2010.
- 6.- Acta de Sesión de Directorio de 13 de noviembre de 2009.
- 7.- Memoria del ejercicio comercial del año 2008.
- 8.- Informe de Empresas La Polar de 17 de junio de 2011.

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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

- 9.- Memoria del ejercicio comercial del año 2009.
- 10.- Certificado de Policía Internacional de la PDI sobre viajes al extranjero del Sr. Ramírez.
- 11.- Minutas de reuniones desarrolladas los días 13, 20 y 27 de enero y 3 de febrero del año 2010, por comité generado en el área de cobranza de la gerencia corporativo de productos financieros.
- 12.- Política de Crédito y Cobranza aprobada por el señor Ramírez el 12 de abril de 2010.
- 13.- Anexo con cuadros presentados por el Sr. Moreno en sesión de directorio de 29 de septiembre de 2010.
- 14.- “Informe con observaciones de control interno y recomendaciones de mejora” de 30 de noviembre de 2010 emitido por PwC, bajo la firma de don Alejandro Joignat.
- 15.- Acta de la sesión del Comité de Directores celebrada con fecha 25 de agosto de 2010.
- 16.- Acta de la sesión del Comité de Directores celebrada con fecha 22 de noviembre de 2010.
- 17.- Acta de la sesión del Comité de Directores celebrada con fecha 6 de enero de 2011.
- 18.- Acta de sesión de directorio celebrada con fecha 26 de enero de 2011.

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

III.- HECHOS

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

5.1 ESTRUCTURA INTERNA

a) Empresas La Polar contaba con una estructura organizacional interna que comprendía una gerencia general y seis gerencias corporativas. Desde su inscripción en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

hasta noviembre del año 2009, la gerencia general fue ocupada por Pablo Alcalde, el cual al asumir como presidente del directorio entrega su cargo a Nicolás Ramírez, que hasta esa fecha se había desempeñado como gerente corporativo comercial. Este último renuncia en enero del año 2011, asumiendo interinamente Martín González, que había ingresado a la compañía en junio del año 2010 ocupando el cargo de gerente corporativo comercial.

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

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

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

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. En el caso que la renegociación fuera efectuada a un cliente moroso menor a 90 días, éste no era considerado como un cliente renegociado categorizándose como parte de la cartera de clientes normales. De lo expuesto, da cuenta la declaración que rola a fojas 6198 del expediente administrativo en la cual el Sr. Julián Moreno señala que *“Habían definiciones muy antiguas, un cliente era considerado como renegociado cuando modificaba su flujo de pago luego de 90 días de atraso, si esta misma modificación de las condiciones de pago se producía antes de los 90 días, era un refinanciamiento o repactación lo que significaba que pasaba a ser parte de la cartera normal. No sé quién lo definió no yo, pero no refleja la situación de riesgo de los clientes.”*

b) De acuerdo al hecho esencial de fecha 27 de octubre de 2011, esta práctica de renegociaciones unilaterales se inició en el año 2001 de forma muy acotada, aumentando su utilización a contar del año 2002. Inicialmente, la práctica de repactaciones unilaterales -también denominada como “normalización”- era aplicada a clientes que, según clasificación de la Sociedad, se encontraban en los tramos de mora 7 y 8, que implicaban moras de más de 180 días. Posteriormente, lejos de cesar dicho procedimiento, éste

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



se incrementa paulatinamente considerando a clientes que se encontraban en tramos de moras menores. Es así como esta práctica de “normalización” de clientes se convirtió en un procedimiento rutinario e institucionalizado en el área de cobranzas de la compañía, situación que es confirmada, entre otros, por el Sr. Simón Venegas, supervisor de la gerencia de cobranza, en declaraciones que rolan a fojas 5006 del expediente administrativo.

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

d) La realización de las renegociaciones unilaterales a través de operarios del call center originó al interior del área de cobranza una serie de efectos colaterales no deseados. Entre éstos se cuentan: el aumento de gastos por comisiones dado que los operarios cumplían sistemáticamente las metas impuestas a razón de la realización de las renegociaciones sin contacto, por lo cual fueron modificados sucesivamente los contratos de los operarios; un uso indiscriminado por parte de los operarios de dicha práctica; y distracción de los operarios de las labores de cobranza para dedicarse a efectuar las renegociaciones.

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

de áreas de él, Juan Carlos Leiva, Manuel de la Prida, Marta Bahamondes, que estaba adscrita a la gerencia de administración, Javier Vega y también se lo enviaba a los subalternos de la mismas gerencias, por ejemplo Hugo López, Simón Venegas, Patricio Guzmán, al destinatario principal que era Ismael Tapia y yo. El basemayo, todos nos reíamos del archivo porque nadie lo entendía mucho, porque era un archivo enorme, ilegible, lo que sí sabía que tenía los stocks de morosidad que estaban acumulados desde el año 99 por mes. Había además, Julián con Ismael tenían una hoja donde monitoreaban los montos de las repactaciones que Julián le instruía a Ismael. Julián dentro de los mensajes le decía Ismael liderar en los tramos 30, 60 días, era un código interno...”

i) Asimismo, se observa que Julián Moreno mantenía actualizada de manera regular a la Sra. Farah acerca de los procesos de renegociación unilaterales que efectuaba y de las modificaciones a la aplicación computacional. Para ello en diversas oportunidades copiaba a la Sra. Farah en las instrucciones que impartía al respecto. De ello da cuenta, entre otros, los correos que rolan a fojas 8396, 8402, 8406 y 8431.

5.3 CARTERA DE COLORES

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

b) Dicho comité tuvo como objetivo: (i) implementar acciones destinadas a aumentar la tasa de pago de la cartera de créditos de La Polar, la que ascendía a 4,4% cuando en la práctica debía ser del orden del 7% al 7,5% considerando en este último valor el incremento de los plazos de originación experimentado en el segundo semestre del año 2007 y principios del 2008; y (ii) establecer un plan agresivo para la normalización de clientes que se encontraban en mora. Este comité identificó un aumento significativo de los clientes con condición de renegociados y repactados, observando además que los clientes tendían a mantenerse en dicha condición. Del funcionamiento de este comité se da cuenta en los documentos N°109 y 110 incluidos en la documentación presentada por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporada al expediente a fojas 5977.

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

g) La cartera de colores fue objeto de un continuo seguimiento a lo largo del tiempo, asimismo se implementaron distintas campañas destinadas a cobrar a la cartera de clientes de colores. Es así como en el año 2009, tanto el call center de cobranzas, bajo la dependencia de Rolando Harnisch, como el contact center de telemarketing, a cargo de Manuel de la Prida, fueron utilizados para labores de cobranza de la cartera de colores, desarrollándose para ello campañas especiales tales como las denominadas *“Salvavidas”* y *“Yo cobro yo gano”*. Los resultados de dichas campañas mostraban una exigua recaudación de la cartera y una baja contactabilidad de los clientes marcados con colores. De ello da cuenta entre otros el correo que rola a fojas 8315 del expediente administrativo.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

5.4 COMITÉ DE COBRANZA AÑO 2010

a) En el año 2010 habiendo tomado conocimiento de la cartera de colores, el 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 corporativa de informática y logística, contando además con la asesoría externa de un sociólogo. En este comité, adicionalmente al gerente general participaron entre otros, Julián Moreno, Juan Carlos Leiva, Jorge Rojas, Ismael Tapia, Lorena Concha, Manuel de la Prida y Javier Vega, todos ellos de la gerencia corporativa de productos financieros, Marta Bahamondes, Juan Ignacio Maturana y Sebastián Mena, estos últimos dependientes de la gerencia corporativa de administración, Jaime Guiñez, asesor externo, y Pablo Fuenzalida May. 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.

e) 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 4434, el Sr. Tapia señala: *“Con la mala información que había en mencons y debido a la mala tabulación de la información le presenté al Comité de que un 60% de la cartera era inubicable. Hablando de cartera crítica stock.”*

5.5 GERENCIA DE GESTIÓN - INFORMES DE GESTIÓN

a) El efecto que produjo las renegociaciones unilaterales en el negocio crediticio de La Polar y en su situación financiera era evidenciado a partir del contenido de los informes preparados por la gerencia de gestión. Dicha gerencia, adscrita a la gerencia corporativa de administración, era liderada por Marta

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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Bahamondes, habiendo participado en ella, entre otras, las siguientes personas: (i) Juan Ignacio Maturana, que se desempeñó como subgerente de sistemas de información desde enero de 2008 a marzo de 2010; (ii) Sebastián Mena Maturana, quien remplazó a Juan Ignacio Maturana a contar de mayo de 2010; y (iii) René Gajardo, que cumplió la labor de analista de la gerencia de gestión desde abril del año 2000.

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

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

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

unilateral, no sé si era relevante, sé que era por sistema batch y que se hacía de noche.” A la pregunta “Para que diga el testigo desde cuándo se incluyó la información de las renegociaciones por sistema en el reporte IDG Financiero”, Juan Ignacio Maturana señala “Poco después de eso, finales 2009. No recuerdo quien me lo pidió si fue Marta o María Isabel a modo de separar las por sistema para vigilar lo que hacía crédito”.

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

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

Para: rgajardo@lapolar.cl

CC: mbahamondes@lapolar.cl

Asunto: Fwd: Proceso especial

René,

Favor hacer observación sobre este reproceso en IDG Financiero.

Llama a Ismael y que te entregue la base.

Con esto podemos hacer un IDG limpio y uno con todo (automáticas).

Saludos

JIM

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

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

Date: 07/09/2009 23:50

Subject: Proceso especial

To: Marta Bahamondes <mbahamondes@lapolar.cl>

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

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

Amarillos

1.474 clientes.

Saludos,

Atte., Ismael Tapia Vidal

Área de Análisis y Desarrollo

SubGerencia de Cobranzas

Empresas La Polar S.A.

F#: 2-3833144 FAX: 2-3833305

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

e) El IDG Financiero era elaborado al menos desde el año 2007 y era remitido a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah, al gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, y al gerente general, sucesivamente los Sres. Alcalde, Ramírez y González. Asimismo, el Sr. Alcalde siguió recibiendo esta información durante el período en que ejerció la labor de presidente del directorio de La Polar. En declaraciones que rolan a fojas 5808 y 5809 del expediente administrativo, la Sra Bahamondes señala: *“Recuerdo que el IDG Financiero existía desde el 2007, pero desconozco si venían de más atrás. Desconozco quien requirió la elaboración”*, en cuanto a sus destinatarios señala *“El IDG financiero se enviaba a Julián Moreno, María Isabel Farah y los gerentes generales que estuvieron en su época Nicolás Ramírez, Pablo Alcalde, Martín González y a Pablo Alcalde se le siguió enviando cuando fue presidente. En ocasiones se le copiaba a Mariela Diaz, analista de María Isabel Farah, quien consolidaba los informes”* En declaraciones que rolan a fojas 5904, el Sr. Maturana señala en cuanto al IDG Financiero *“Existía desde antes que yo y se siguió mandando siempre. Supongo, pero no tengo certeza que lo solicitó María Isabel Farah. La periodicidad era diaria.”*, en cuanto a sus destinatarios el Sr Maturana señala *“En algún minuto a Pablo Alcalde, Isabel Farah y Julián Moreno y después se reemplaza a Pablo Alcalde por Nicolás Ramírez.”* Del envío del informe IDG Financiero, y su contenido, dan cuenta diversos correos electrónicos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

f) Otro reporte preparado por la gerencia de gestión corresponde al Informe de Gestión de Recaudación, en adelante IDG Recaudación, el cual fue elaborado a partir del segundo semestre del año 2009, cuyo contenido se explica en el correo electrónico que se reproduce a continuación.

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

Pablo

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

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

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

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

En la hoja "Pago Promedio" se informa la cantidad de clientes (ID) que están pagando, lo que nos permite ver la evolución del pago promedio mensual por cliente y comparar este indicador con el mismo mes del año anterior. La

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

información se entrega además, separada para la cartera Normal y la cartera Renegociada. Tener presente que las repactaciones están incluidas en la cartera Normal.

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

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

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

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

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

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

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

5.6 RELACIÓN ENTRE GERENCIA DE GESTIÓN Y COBRANZAS.

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

b) En tal sentido Ismael Tapia copiaba regularmente a la Sra. Bahamondes en los correos enviados a informática en los cuales el primero informaba los clientes que debían ser renegociados unilateralmente de forma automática. Con esto, la gerencia de gestión tenía conocimiento de la base de clientes sujetos a renegociación automática, los montos y el número de clientes renegociados automáticamente

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

diariamente y la recaudación de dicha cartera. De estos dan cuenta diversos correos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

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

5.7 REALIDAD PRESENTADA EN LOS INFORMES

a) La información contenida en los informes preparados por la gerencia de gestión mostraba lo siguiente: a contar del año 2006 se nota un sostenido crecimiento de las colocaciones por renegociaciones, es así como para el año 2008 las colocaciones por renegociaciones originaban más del 60% del total de colocaciones, en tanto para los años 2009 y 2010 representaron un 75% de estas; se nota similar patrón para los ingresos financieros originados en las colocaciones por renegociaciones; un deterioro sistemático y constante de la tasa de pago que cae de rangos mensuales de 8% en el año 2006 a rangos de 3% en el año 2010 y 2011, presentando en ciertas oportunidades valores menores a 3% en dichos años; y en promedio 500.000 clientes efectuando pagos mensualmente.

b) Adicionalmente, a partir del informe Sinóptico Reflujeado, se podía observar para la cartera propia de La Polar que los pagos reales en los últimos 3 años eran en promedio tan solo el 25% de los pagos totales de dicha cartera. Esta situación era diametralmente opuesta a la cartera securitizada, en la que los pagos reales explicaban al menos el 50% de los pagos totales de dicha cartera en los años 2008 y 2009 y más del 75% en los años 2010 y 2011. Por otra parte, durante el año 2011 del total de la recaudación obtenida por la cartera de La Polar, en promedio el 65% de dicha recaudación era destinado a la cartera securitizada, la que representaba aproximadamente el 11% de la cartera total, siendo el restante 35% de la recaudación destinada a la cartera propia de La Polar, la que explicaba el 89% de la cartera total. En este informe además se podía advertir que a partir del año 2009 los pagos por renegociaciones unilaterales estaban concentrados en la cartera propia de La Polar, identificados como renegociaciones pre emitidas, explicando un parte significativa de los pagos por renegociaciones. Asimismo, se observaba que las renegociaciones pre emitidas dejaron de efectuarse para la cartera securitizada a contar del año 2010 y que no eran efectuadas para la cartera normal.

5.8 CONTRALORÍA INTERNA

a) No sólo la información contenida en los reportes preparados por la gerencia de gestión permitía evidenciar la existencia de un volumen elevado de renegociaciones, sino que además al interior de La Polar se prepararon

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

diversos informes reportando dicha práctica. Una de las áreas que preparó documentación referida al volumen anormal de renegociaciones fue la gerencia de controlaría.

b) Diversos informes preparados durante el año 2009 por personal adscrito a la gerencia de contraloría interna, que se encuentran incorporados al expediente administrativo en formato digital según dan cuenta las actas de entrega que rolan a fojas 1163 y siguientes, daban cuenta de la realización indiscriminada de renegociaciones y de problemas en la identificación de los clientes. Es así como documento titulado “Informe detallado Análisis Sistema de Control Interno Emisión y Operación Tarjeta de Crédito La Polar diciembre de 2009” emitido por la gerencia de contraloría interna, se advierte que 680.000 clientes que tienen mora mayor a 360 días se encuentran mal categorizados, clasificando, por ejemplo, a 200.000 como sin problemas y otros 200.000 como renegociados. A este informe tuvieron acceso la Sra. Farah y los Sres. Moreno y Ramírez, de esto da cuenta el documento N°240, que forma parte de los antecedentes presentados por el Sr. Moreno, que se encuentran incorporados al expediente a fojas N° 5977.

c) Además, en el informe “Refinanciamiento de Deuda- diciembre de 2009” de la gerencia de contraloría interna, que aborda de manera exclusiva la renegociación de clientes, se reporta que durante los meses de noviembre y diciembre de 2009 se habían efectuado aproximadamente 368.000 renegociaciones. Algunas de las observaciones presentadas por este informe eran: (i) el 96% de las renegociaciones efectuadas en el período bajo análisis fueron efectuadas en la casa matriz de La Polar; (ii) el 96% de las renegociaciones fueron efectuadas sin pie lo que contravenía la política de la compañía; y (iii), en base a un muestreo, existen clientes renegociados para los cuales sus últimas fechas de pago datan de los años 2005 y 2006.

5.9 PARTICIPACIÓN DEL SR. NICOLÁS

RAMÍREZ

a) Habiendo asumido como gerente general, el Sr. Ramírez es informado por Ignacio Maturana de la real situación de la cartera de La Polar, esto a través de un reporte preparado por este último. El Sr. Maturana en declaraciones que rolan a fojas 5907 señala: “...Yo después de la investigación que hice en el verano del 2010, coincidió que en esa época Marta estaba enferma o algo así, a su regreso, yo le presento esto de cómo las renegociaciones han echado a perder la cartera, por lo que ya expliqué y la cartera se había duplicado en capital y no en interés. Presenté el informe a Marta, ella se lo presentó a María Isabel, fue hablar con ella del informe, y a los pocos días me llama Nicolás Ramírez a su oficina, Nicolás me pregunta que cuál es el problema con la cartera, yo le expliqué lo que estoy hablando y Nicolás me pidió que lo acompañe e hicimos una reunión en crédito, donde pedimos más antecedentes y quedamos de juntarnos en una semana más. No recuerdo quienes estaban en la primera reunión pero la fecha era más o menos en febrero o marzo del 2010. No hubo acta. Después de 2 o 3 reuniones se formó un Comité de Crédito destinado a rescatar la cartera y la empresa. Nicolás quedó preocupadísimo y bajó de inmediato a indagar qué estaba pasando...”

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: Mktg. Javier Vega (Sub.Gte.Marketing y Prod.) [mailto:jvega@lapolar.cl]

Enviado el: martes, 12 de enero de 2010 14:22

Para: Cr. Pascual Arcos (Supervisor Serv. Al Cliente); Cr. Enrique Fernandez (Superv.Ctas.Nuevas-Digitacion); Cr. Mauricio Vielma; Gadm. Marta Bahamondes; 'Cg.Juan Ignacio Maturana (Sub.Gte Información)'

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

Asunto: Reunión Plan Estratégico de Productos Financieros

Importancia: Alta

Por encargo de Nicolás Ramírez, Gerente General y Julián Moreno, Gerente Corporativo de Productos Financieros tengo el agrado de invitarlos a una reunión en donde se expondrá el PLAN ESTRATEGICO DE PRODUCTOS FINANCIEROS 2010.

El objetivo de esta reunión es presentar el plan 2010 para compartir las visiones, unir esfuerzos y generar equipos de trabajo que nos permitan hacer realidad este importante plan para la Empresa.

Esta reunión se realizará el próximo jueves 14 de Enero de 09:00 hrs. a 13:00 hrs. en el Hotel Boulevard Suites, ubicado a un costado del hotel Marriott, Avenida Kennedy 5749, Las Condes. (Se adjuntan detalles relacionados con el estacionamiento).

Sin otro particular y esperando su confirmación, se despide

Javier Vega Sepúlveda

Subgerente de Marketing Productos Financieros

Empresas La Polar S.A.

Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 520, Renca

Santiago - Chile

(56) 2 3833151

www.lapolar.cl

NOTA: El estacionamiento es liberado, por lo cual ustedes deberán sacar el ticket, una vez que se estacionen en el Estacionamiento Público del Marriot, subir al lobby del primer piso y tomar los ascensores hasta el piso 38, ahí se les timbrará el ticket liberándolo del pago.

b) En cuanto al informe presentado al Sr. Ramírez, el Sr. Maturana abunda en declaraciones que rolan a fojas 5911 indicando: "...El informe a Nicolás en su oportunidad también tenía temas de mora, creo que había una comparación entre lo que estaba en la base de gestión y mi investigación que era un espejo, en uno se veía que la mayoría de los clientes estaban al día (eso en la base de gestión) y en el otro, aparecía que no habían pagado hace más de un año, esto en términos de plata". El informe al que se refiere el Sr. Maturana rola a fojas 8646 del expediente. A continuación se presenta parte del informe preparado por el Sr. Maturana.

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

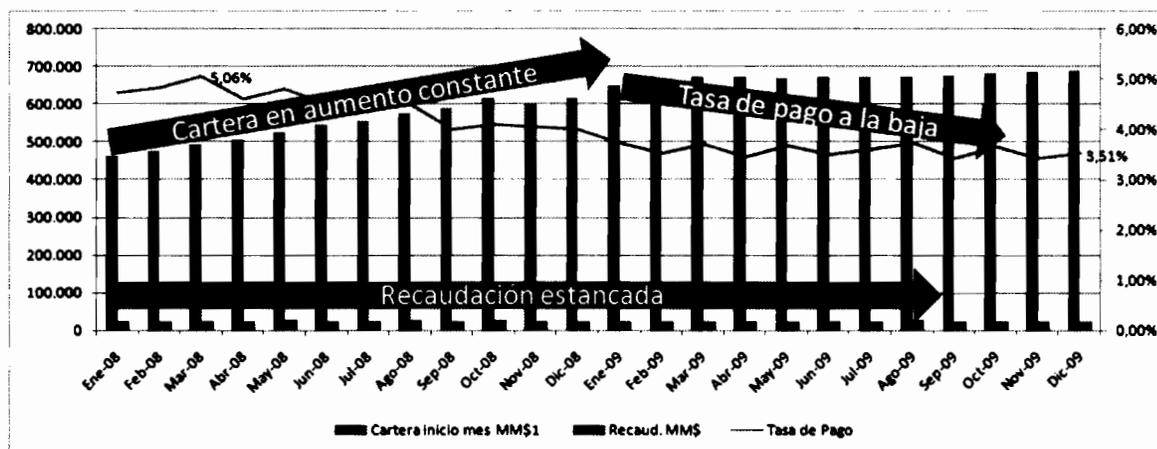


SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

¿Cómo afectó la crisis a La Polar?

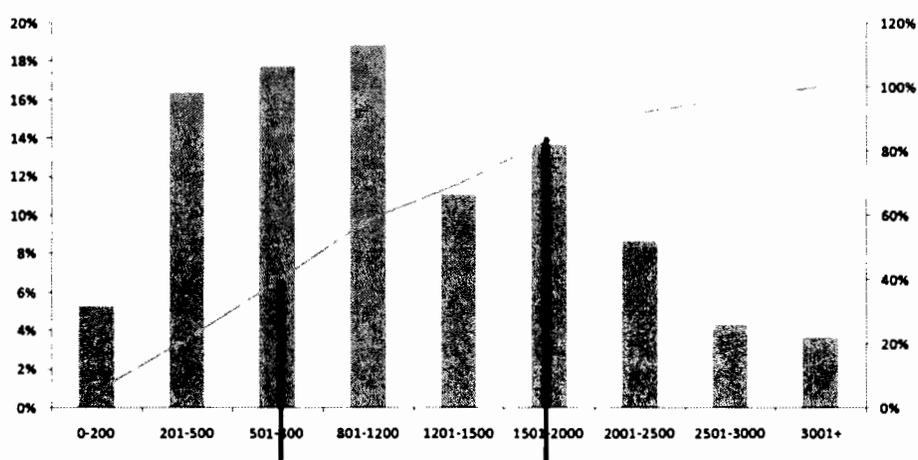
Cartera Enero 2008: MM\$ 475.791

Cartera Diciembre 2009: MM\$ 728.594



Composición Cartera Diciembre 2009

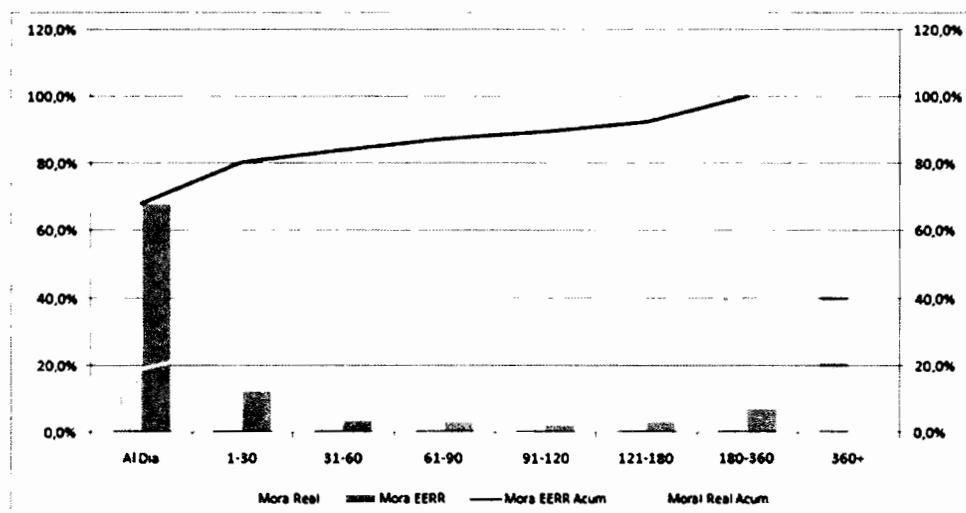
Tramos de deuda: MM\$ 728.594



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

Composición Cartera Diciembre 2009

Comparativo mora Real v/s mora EERR : MM\$ 728.594



c) En reuniones sostenidas con el área de cobranza, el Sr. Ramírez toma conocimiento de la cartera de colores y de las renegociaciones unilaterales; estas presentaciones fueron encabezadas principalmente por Ismael Tapia y Jorge Rojas. En declaraciones que rolan a fojas 271 el Sr. Harnisch señala: *“A principios de 2010, cuando asumió Nicolás Ramírez como gerente general, él solicitó a las áreas presentar su funcionamiento en la cual se incluyó este tema (la cartera de colores) (...) En mi informe al nuevo gerente general se puso todo, lo de la cartera de colores también explicando bien su composición. Era una cartera 90% vigente, toda repactada. Cuando se dijo que había que hacer una estrategia de cobranza, no vi voluntad en él de ponerle punto final a las repactaciones. Aparentemente se sabía del tema arriba y ahí preferí renunciar. Le hice hincapié en la generación del problema y los altos índices de morosidad, pero no pasó nada.”* En declaraciones que rolan a fojas 4581 el Sr. Harnisch ahonda respecto a esta reunión indicando *“Esa presentación se hizo en enero del 2010 y fue realizada por Ismael Tapia y Jorge Rojas. La reacción de Nicolás fue pasiva y se limitó a solicitar que se desarrollaran estrategias de cobranza para esa cartera y en esa presentación se mostró la cartera de colores su composición, características y volúmenes que habían en esa fecha. En esa reunión, yo no estaba, yo di la instrucción de que se hiciera la presentación, las dos personas estaban en mi área.”* En relación a esta presentación, Ismael Tapia en declaraciones que rolan a fojas 4430 señala lo siguiente: *“Nicolás Ramírez tras haber asumido como gerente general decide conocer las área, que no estaban directamente vinculadas a él. En febrero de 2010 solicita a Rolando una presentación del área de cobranzas. Rolando nos encarga a Jorge Rojas, Simón Venegas, Ana María Nieto e Ismael Tapia, preparar la presentación. Junto a Jorge Rojas le preguntamos a Rolando si estimaba pertinente mostrar la cartera de colores. Labor que yo desarrollé en la presentación de febrero identificando inmediatamente la preocupación de Nicolás, a eso me refiero con situación”*. A propósito de estas presentaciones Jorge Rojas en declaraciones que rolan a fojas 5609 indica *“Se hizo una reseña de la gestión de cobranza, del área en particular y su*

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

organización y se le identificaron los volúmenes de clientes asociados a cada tipo de cartera, los volúmenes en stock de morosidad como número de clientes. Se mostró organizacionalmente cuales eran los sistemas que se usaban en cobranza. Esta presentación fue verbal y con diapositivas. Esta presentación la encabezó Rolando Harnisch, Ismael Tapia y yo. Todos nosotros estuvimos en la presentación. Rolando hizo la presentación verbal. Recuerdo que hubo una presentación preliminar en esa estaba Harnisch, pero en la formal no estaba Harnisch porque estaba de vacaciones. Hubo 2 presentaciones, una preliminar donde se le describió a Nicolás el área, en esta estaba Julián Moreno, Nicolás Ramírez, Ana María Nieto, Simón Venegas, Rolando Harnisch, Ismael Tapia y yo. Se le comentó nuestra organización, la dotación, las herramientas de gestión y posterior a ello Nicolás solicitó profundizar y que se le presentara oficialmente los antecedentes. La primera tiene que haber sido los primeros días de enero de 2010 y la segunda fue la tercera o cuarta semana de febrero. La segunda presentación la hizo Julián, Ismael Tapia y yo. En la segunda presentación Ismael Tapia hizo una presentación la gestión de cobranza para la cartera menor a 180 días incluyendo los riesgos de la cartera asociado al plazo de no pago y yo hablé de todo lo que era la gestión de la cartera con más de 180 días, la cual era externalizada a empresas externas. Julián no habló mucho, moderaba la presentación.”

d) De acuerdo al acta de reunión, la primera reunión del Sr. Ramírez con el área de cobranzas tuvo lugar el día 13 de enero de 2010, participando además, entre otros, la Sra. Bahamondes y los Sres. Moreno, Tapia, Rojas y Venegas y según da cuenta la misma acta en ésta se le informó al Sr. Ramírez las malas prácticas del área de cobranza y la existencia de una cartera catalogada como “normal”.

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

Enviado el: miércoles, 13 de enero de 2010 16:53

Para: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General); 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'; 'Marta Bahamondes'; 'Mark. Javier Vega'; 'Mktg. Gonzalo Ladeira'; svenegas@lapolar.cl; itapia@lapolar.cl

CC: rharnish@lapolar.cl

Asunto: Minuta Cobranza 13/01/2010

Importancia: Alta

Estimados señores:

Junto con saludar y agradecer de vuestra enriquecedora participación en la presentación (parte 1) de los procesos de cobranza.

Se adjunta minuta con los temas relevantes y acuerdos de trabajo.

Les saluda atentamente,

Jorge Rojas Brito

Área Judicial y Castigo

Subgerencia de Cobranza

T: (56+2) 383.30.43

Empresas La Polar S.A.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Presentación Subgerencia de Cobranza

Minuta N°1

Fecha: Miércoles 13 de enero de 2010

Lugar: Sala de reuniones Cobranza

Participantes

Nombre	Cargo	Acción
Nicolás Ramirez - NR	Gerente General	Participa
Julián Moreno - JM	Gerente Corporativo de Producto Financiero	Participa
Marta Bahamondes - MB	Gerente Gestión y Desarrollo	Participa
Javier Vega - JV	Subgerente Marketing - Producto Financiero	Participa
Gonzalo Ladeira - GL	PM Marketing	Participa
Simón Venegas - SV	Jefe Call Center Cobranza	Participa
Ismael Tapia - IT	Jefe Análisis y Desarrollo	Participa
Jorge Rojas - JR	Jefe Área Judicial y Castigo	Participa
Rolando Harnisch	Subgerente de Cobranza	Copiado

Principales temas tratados y acuerdos

Tema	Descripción
Excepciones Política de Productos Financieros	JM solicita revisión al N° de operadores de la Línea de Autorizaciones, todo bajo el contexto, de que la política de productos de cobranza se encuentra normada, por lo tanto, las excepciones solicitadas no debiesen tener un flujo de consideración
	SV aclara que el número de personas informado en la lámina no corresponde a la dotación constante (12 funcionarios) trabajando en la línea de autorizaciones sino más bien representa al número completo que trabaja por turnos, por lo que se podría decir que trabajan sólo 6 personas en dicha función
	NR solicita "levantamiento a las malas prácticas" en el uso de Productos Financieros
Cartera Normal de Cobranza	SV presenta flujo de la asignación de cartera de cobranza
	NR solicita presentar cuadratura de la cartera asignada, detallando adicionalmente los bolsones de cartera que no se reflejan en los procesos de asignación inicial
	JM deja de manifiesto que dentro de las tareas del área de cobranza, se encuentra la normalización de cuentas con siniestros vigentes, para lo cual, debe existir trabajo permanente con el área de seguros
	NR insta a realizar análisis sobre los clientes que reiteradamente pagan sus deudas entre 5 y 30 días de morosidad
Proyecto BIC	NR solicita retomar el proyecto, ya que a la fecha no hay señales de continuidad
	NR solicita que se presenten: los objetivos logrados, avances y dificultades que se hayan detectado en la ejecución del proyecto
	MB manifiesta disposición para revisar y validar Data a través de las herramientas de gestión
Nuevos acuerdos y convenios	MB se hace responsable de generar las comunicaciones ante nuevos convenios, nuevos medios de pago, etc
	JV compromete a GL a entregar las vitrinas para todo el personal de cobranza
Gestión de cobro	NR solicita diferenciar entre herramientas y script de gestión. Esto último debe presentarse a análisis en las sesiones de PMC
	NR es de real impacto la publicación en DICOM y posterior PROTESTO de una cuenta, el cliente conoce y se interesa en ello?
	NR destaca la importancia de bajar y comunicar a nuestros clientes la información a través de un mensaje entendible, que sea presentado de manera didáctica, dando énfasis en el impacto real dada la condición de morosidad
	JV comenta lo necesario que es preguntarle a nuestros clientes si conocen el real impacto

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

	<i>producto de su morosidad</i>
	<i>JM hace referencia a que es necesario detectar un futuro comportamiento de pago de los clientes, esto producto de una gestión de cobranza; transformamos a mal pagador al provocar el sobreendeudamiento o ganamos un socio/cliente permanente con una buena gestión</i>
	<i>IT señala que se hizo capacitación interna de la manera de desarrollar los script de cobro, pero que en terreno los operadores tienen las capacidades para determinar el perfil del cliente y adaptar el comunicado. Es importante señalar que la formalidad en algunos casos no es exitosa</i>
<i>Presentación</i>	<i>Se acuerda continuar con presentación el próximo miércoles 20 desde las 9:00AM</i>

e) La segunda presentación tuvo lugar el día 20 de enero de 2010, participando las mismas personas que en la primera reunión. Según da cuenta el acta de la reunión en ésta se ahondó en las acciones de cobranza de la cartera, explicando el procedimiento de revolving de la cartera de colores. El Sr. Tapia en declaraciones que rolan a fojas 4431 indica “...Fue nuestra labor hacerle comprender a Nicolás, Marta Bahamondes que ya se había integrado a estas alturas y al equipo la originación de las repactaciones automáticas. Las que primeramente fueron desarrolladas de manera manual por el call center y ya en 2009 mediante un sistema desde informática. El equipo al que me refiero es el Comité de Cobranzas del año 2010.” En declaraciones que rolan a fojas 4431, a la pregunta “...para que diga si la existencia de repactaciones automáticas de estas originadas en el sistema informático, era un tema tratado dentro del Comité de cobranza del año 2010.” Ismael Tapia señala lo siguiente “Sí, era tratado, puesto que en los diseños de las estrategias vistos por el Comité incluía segmentar o disponer de cierta parte de la cartera deudores con menor probabilidad de recupero para cumplir metas de provisiones, las que eran conocidas por el Comité. Del 100% de la cartera crítica o de colores, los asistentes conocíamos de que cierta parte iba a ser empleada mes a mes para el proceso de revolving o repactaciones automáticas.”

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

Enviado el: miércoles, 20 de enero de 2010 18:45

Para: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General); 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'; 'Marta Bahamondes'; 'Mark. Javier Vega'; gladeira@lapolar.cl; 'Cob. Simon Venegas'; 'Cob. Ismael Tapia'; amaria@lapolar.cl

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

Asunto: Minuta Cobranza 20/01/2010

Importancia: Alta

Estimados señores:

Junto con saludar, adjunto minuta con los temas de mayor relevancia vistos en reunión de hoy.

Les saluda atentamente,

Jorge Rojas Brito

Área Judicial y Castigo

Subgerencia de Cobranza

T: (56+2) 383.30.43

Empresas La Polar S.A.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Presentación Subgerencia de Cobranza Minuta N°2

Fecha: Miércoles 20 de enero de 2010

Lugar: Sala de reuniones Cobranza

Participantes

Nombre	Cargo	Acción
Nicolás Ramirez - NR	Gerente General	Participa
Julián Moreno - JM	Gerente Corporativo de Producto Financiero	Participa
Marta Bahamondes - MB	Gerente Gestión y Desarrollo	Participa
Javier Vega - JV	Subgerente Marketing - Producto Financiero	Participa
Gonzalo Ladeira - GL	PM Marketing	Participa
Ana María Nieto - AM	Supervisora Áreas de Apoyo	Participa
Simón Venegas - SV	Jefe Call Center Cobranza	Participa
Ismael Tapia - IT	Jefe Análisis y Desarrollo	Participa
Jorge Rojas - JR	Jefe Área Judicial y Castigo	Participa
Rolando Harnisch	Subgerente de Cobranza	Copiado

Principales temas tratados y acuerdos

Tema	Descripción
Bases de datos e información	JM solicita AN que se incorpore a la brevedad a las tareas del proyecto BIC
	NR solicita a JV que publique los teléfonos de las tiendas en páginas amarillas
	NR + JM dan énfasis a la necesidad de Integrar las Bases de datos dispuestas en las distintas áreas de la compañía
Medios de pago	JM solicita a JR difundir al interior de la compañía el nuevo portal de pago WEBPAY
	JR + GL renovarán traseras publicitarias en el área de cobranza, dando énfasis a este nuevo portal de pago
Cargos de Administración	JM indica que hay una inconsistencia en el comunicado hacia nuestros clientes respecto a la NO existencia de cargos en la cuenta corriente de crédito, siendo que se reemplazo el cargo por transacción por un único cargo por Administración
	MB indica que las áreas involucradas y su misma área se encuentran definiendo nuevamente el concepto
Mensajes corporativos y Líneas 800	JM solicita a JV que el área de Marketing revise en términos prácticos y que posteriormente participe en la definición del mensaje de INBOUND utilizado por las líneas 800 de cada unidad, para que este quede alineado y actualizado con el mensaje corporativo
	NR indica que es necesario incluir a Manuel De la Prida, y que todas las áreas realicen un proceso de descripción de las líneas y de esta manera se emita un mensaje integrado
	JM solicita a JV
	MB hace referencia a la importancia de "la forma de comunicar" y que los sistemas de transferencia de llamados posean una rutina eficiente
Análisis General en	NR deja de manifiesto la necesidad de que cada acción, plan piloto y estrategia en general debe contar con una medición, control de impacto, efectividad, tasa de respuesta, etc.
	MB destaca la importancia y el valor que proporcionaría realizar análisis tanto del hábito de pago como también en el hábito de compras → "perfil del cliente"
Acciones de Cobranza	IT presenta segmentación de la cartera de cobranza, destacándose los nichos de cartera vigente, revolving y >180 días
	JR presenta en síntesis las acciones sobre la cartera en revolving - acción de reciclaje y para cartera >180 full recuperación- CASH
	NR solicita que se inicien acciones coordinadas -planes de prueba- y en un plazo no superior a 10 días para la cartera de colores

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

NR destaca la necesidad e importancia de contar con mediciones comparativas entre las acciones y resultados de cobranza interna versus las acciones y resultado de cobranza externa

f) El Sr. Moreno mantenía actualizado al Sr. Ramírez del tamaño de la cartera crítica, lo anterior se desprende del correo que se acompaña a continuación al que se ha agregado información contenida en archivo adjunto al correo.

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

Es una primera aproximación

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

julian



Análisis Cartera Cierre Mayo

Cartera/Tramo	Cientes	SumaDeuda	Deuda Prom.	SumaMora	Con Bienes	Con Demandas	Con Gestion	Con Gest. Relevante	Protestos
0	314,893	309,126,170,298	981,686	492,423,265	24,787 7.87%	2,130 0.68%	175,236 55.65%	58,914 18.71%	190,183 60.40%
1	77,420	85,113,046,341	1,099,368	7,540,755,687	6,894 8.90%	1,300 1.68%	41,759 53.94%	15,139 19.55%	77,328 99.88%
2	59,507	55,715,883,755	936,291	3,991,211,053	8,904 14.96%	1,788 3.00%	40,375 67.85%	13,084 21.99%	56,460 94.88%
3	1,895	1,610,076,569	849,645	219,216,086	605 31.93%	184 9.71%	1,464 77.26%	626 33.03%	1,879 99.16%
4	10,570	11,901,067,150	1,125,929	2,790,775,336	3,966 37.52%	1,186 11.22%	6,577 62.22%	3,042 28.78%	10,553 99.84%
5	2,017	3,378,575,484	1,675,050	1,009,243,779	389 19.29%	66 3.27%	930 46.11%	406 20.13%	1,998 99.06%
6	569	1,102,825,811	1,938,182	384,608,934	117 20.56%	30 5.27%	474 83.30%	258 45.34%	567 99.65%
Castigo	23,627	22,874,150,132	968,136	14,806,604,972	7,184 30.41%	3,664 15.51%	22,721 96.17%	13,465 56.99%	23,531 99.59%
Total CRITICA	490,498	490,821,795,540		31,234,839,112	52,846 10.77%	10,348 2.11%	289,536 59.03%	104,934 21.39%	362,499 73.90%
0	3,139	1,418,654,920	451,945	769,364	487 15.51%	129 4.11%	2,552 81.30%	1,847 58.84%	819 26.09%
1	184,959	74,396,055,916	402,230	8,979,210,890	33,834 18.29%	167 0.09%	172,191 93.10%	142,200 76.88%	20,949 11.33%
2	93,472	39,005,447,940	417,296	4,689,110,052	17,128 18.32%	118 0.13%	89,014 95.23%	78,846 84.35%	24,214 25.91%
3	31,064	16,003,735,781	515,186	2,789,308,190	5,066 16.31%	63 0.20%	30,717 98.88%	27,373 88.12%	19,695 63.40%
4	22,308	11,715,788,861	525,183	2,902,962,996	3,533 15.84%	62 0.28%	22,047 98.83%	19,383 86.89%	16,602 74.42%
5	20,723	12,419,614,732	599,315	3,552,137,380	3,101 14.96%	39 0.19%	20,492 98.89%	17,108 82.56%	16,962 81.85%
6	14,260	8,520,657,751	597,522	2,753,609,067	2,107 14.78%	26 0.18%	14,170 99.37%	11,529 80.85%	12,371 86.75%
Castigo	76,290	43,713,672,642	572,893	21,574,187,293	11,759 15.41%	480 0.63%	71,727 94.02%	45,794 60.09%	71,147 93.26%
Total NORMAL	446,215	207,193,628,543		47,241,305,232	77,815 17.26%	1,084 0.24%	422,910 94.78%	344,080 77.11%	182,758 40.96%
INDEM									
INDEM	715,628	269,555,964,241	376,671	216,080,682,890	74,667 10.43%	2,223 0.31%	425,232 59.42%	134,606 18.81%	335,499 46.88%
Total general	1,652,341	967,571,388,324		294,556,827,234	204,528 12.38%	13,655 0.83%	1,137,678 68.85%	583,620 35.32%	880,757 53.30%

Documento Confidencial

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

laPolar

Resumen Recuperos (ult. 3 Meses)

Cartera/Tramo	Mar		Abr		May	
	SPagos	SDeudo	Suma de %	SPagos	SDeudo	Suma de %
- CRITICA						
0	221.418.315	261.988.556.397	0.08%	212.511.092	303.003.782.023	0.07%
1	88.720.436	118.476.661.278	0.07%	104.477.469	71.877.456.425	0.15%
2	42.234.875	60.616.427.597	0.07%	53.428.146	87.734.181.845	0.06%
3	5.464.682	431.587.200	1.27%	25.449.796	15.796.338.100	0.16%
4	6.780.290	5.163.406.651	0.13%	10.418.852	3.632.983.307	0.29%
5	5.665.926	4.231.770.499	0.13%	5.415.110	1.159.054.109	0.47%
6	17.528.505	5.445.112.216	0.32%	9.797.666	1.327.591.394	0.74%
Castigo	120.250.422	19.180.861.616	0.63%	119.997.907	19.190.627.304	0.63%
Total CRITICA	508.063.451	475.534.383.454	0.11%	541.496.038	505.722.014.507	0.11%
- NORMAL						
1	4.773.720.429	8.281.717.639	57.64%	5.159.278.704	9.960.810.473	51.80%
2	3.616.087.525	6.487.398.424	55.74%	3.464.672.155	5.195.213.184	66.69%
3	993.400.159	4.184.174.391	23.74%	874.141.394	3.060.282.388	28.56%
4	313.439.484	3.301.024.183	9.50%	380.370.222	3.692.879.048	10.30%
5	143.572.632	3.835.133.436	3.74%	152.415.724	2.849.707.773	5.35%
6	66.673.084	3.111.336.939	2.14%	82.842.487	3.609.879.007	2.29%
Castigo	189.655.902	11.105.977.811	1.71%	229.418.139	14.288.336.133	1.61%
Total NORMAL	10.096.549.215	40.306.762.823	25.05%	10.343.138.825	42.657.108.006	24.25%
- INDEM						
INDEM	366.950.719	219.715.101.268	0.17%	418.550.580	222.096.515.523	0.19%
Total INDEM	366.950.719	219.715.101.268	0.17%	418.550.580	222.096.515.523	0.19%

Documento Confidencial

g) A partir de junio de 2010 el Sr. Ramírez impulsa el desarrollo de un proyecto que tiene por objeto la recuperación de la cartera de colores, la que recibe la denominación de cartera E. De esto da cuenta el siguiente correo electrónico.

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

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

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

Asunto: Plan Estratégico de Cobranzas / Minuta 1

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

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

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

Tema Central.

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

Temas acordados:

- Se explorará la cartera E desde distintas miradas:
 - o Demográfico. (EA)
 - o Contactabilidad. (IT)
 - o Historia de pago / deuda. (JCL)
 - o Gestión. (S / IT)

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- Se analizará el Bench de 150.000 clientes realizado por Cobranza, Promociones y Recsa bajo las mismas variables anteriores para ir buscando oportunidades. (JCL / IT / S)
- Se envía estudio cualitativo titulado: "Super Endeudados: Razones de Endeudamiento y No Pago" para ser analizado por cada uno de los integrantes del comité. (JV)

Temas pendientes:

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

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

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

Sin otro particular, se despide

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

h) El proyecto de recuperación de la cartera iniciado en junio de 2010 es seguido con detención por el Sr. Ramírez, así además de participar de las reuniones del comité, se le informa del cumplimiento de requerimientos asociados a dicho proyecto que tienen que ver con el tratamiento de la cartera de colores. De lo anterior da cuenta el siguiente correo.

De: Ger. Pablo Fuenzalida (Gte. Inf. y Logística) [<mailto:pfuenzalida@lapolar.cl>]

Enviado el: jueves, 01 de julio de 2010 16:20

Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'; 'Ger. Julian Moreno'

Asunto: RV: Requerimientos Ismael

Nico y Julian, dado que la próxima semana no estaré deje encaminado los desarrollo solicitados por Ismael. El resumen de los 7 requerimientos planteados son:

2 requerimientos (el 1 y el 5) ya están listos.

2 requerimientos (el 3 y el 4) están en etapa de certificación, el usuarios debe dar su OK para que luego certifique QA y pase a producción.

2 requerimientos (el 2 y el 6) están en etapa de análisis/programación con fechas estimadas de término, el 2 para 2 semanas mas aprox, y el 6 para el 12 de Julio.

1 requerimientos (el 7) esta recién en etapa de planificación, ya se entregó definición. Faltaría definir fecha para término de análisis, y una vez terminado el análisis cuando podría estar el desarrollo.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: Inf. Juan Carlos ayala [<mailto:jcayala@lapolar.cl>]
Enviado el: Jueves 1 de Julio de 2010 13:08
Para: 'Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica)'
CC: 'Ismael Tapia Vidal'; 'Inf. francisco Parra'; 'Inf. Mario Gonzalez'
Asunto: RV: Requerimientos

Pablo, esto es lo que se reviso con Ismael.

Nro.	Requerimiento	Observación	Estado
1	Marcas en sistemas para reconocimientos de EXCOLORES (07/06/2010)	Requerimiento de MVienna está en estudio y se confirma recepción en la fecha indicada	OK. En Producción
2	Mejoramiento Datos Demográficos BIC (20/05/2010)	Se comprende el impacto y la vía de solución. Se medirá impacto de cambiar tamaño variable fonos a PIC 9(9) (Podría ser algo mayor)	Se evaluarán sólo sistemas BIC y de bajada a gestión. En evaluación de HH. Sin Fecha Para esto se debe realizar análisis, desarrollo, QA y certificación, estimamos dos semanas.
3	Automatización Proceso Protestos (Jun-2009)	En etapa de certificación	Se solicitará a UDOJ aceleración de las pruebas. Sin fecha
4	Envío FECC Cartera Crítica Mora 30 días WRF 123 (Mar-2010)	En etapa de certificación	Se solicitará a UDOJ aceleración de las pruebas. Sin fecha
5	Caja especial para Marcar EGRESOS (Mar-2010)	Requerimiento 279 Ok-	OK
6	Corrección de Problemas Direcciones en BIC (09/06/2010)	Fecha resolución fijada para el 12/07/2010	Se discute impacto en cobranzas y clientes pues error es importante. Se propone asignar mayor prioridad. Ajustar Fecha Estamos esperando archivos de correos para la normalización de de las direcciones, pediremos a correos que informen fecha de entrega Se deben realizar pruebas con los datos decepcionados
7	Impacto de Recomendaciones y Agenda en Stratagem => MOSAIX	NUEVO: Se entrega el modelo para estimación de esfuerzos.	En análisis. Sin Fecha A la espera del WF.

Atte.

Juan Carlos Ayala B.
 Subgerente de desarrollo clientes y
 Análisis de requerimientos
 Gerencia de Informática - Emp. La Polar S.A.
 Teléfono : 383 - 3062
<http://www.lapolar.cl>

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

i) Asimismo, se informa al Sr. Ramírez los bajos porcentajes de recuperabilidad de la cartera de colores o energizada. De esto da cuenta el siguiente correo.

De: Edson Araujo [mailto:earaujo@lapolar.cl]

Enviado el: lunes, 05 de julio de 2010 16:22

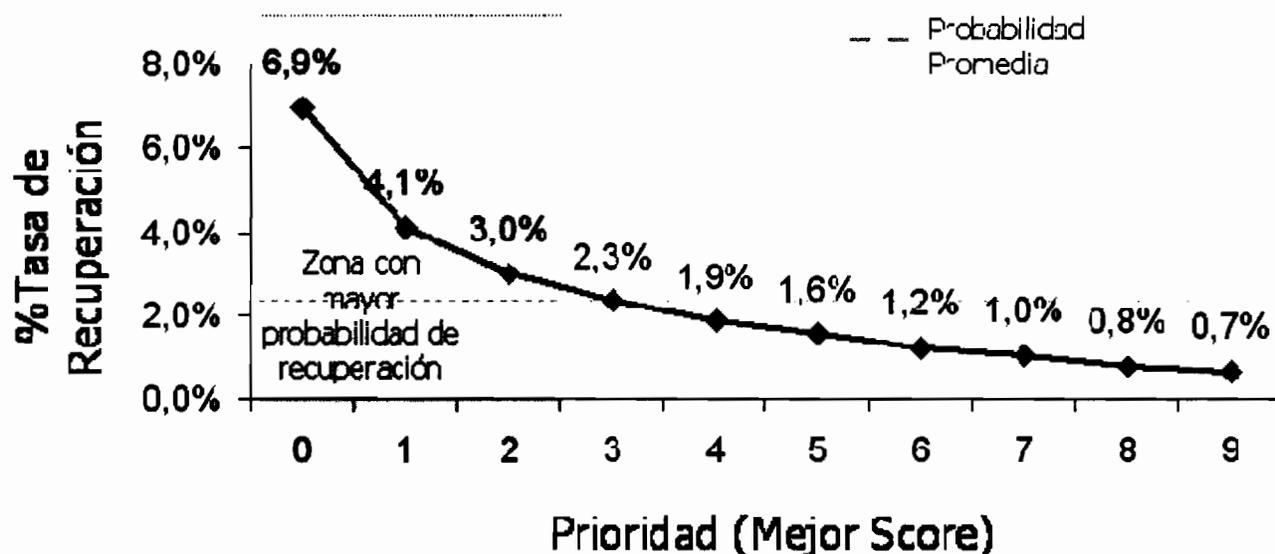
Para: 'Ismael Tapia Vidal'; jvega@lapolar.cl; 'Ger. Julian Moreno'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; jrojas@lapolar.cl; 'Sgte. Sebastian Mena Maturana'; pfuenzalida@lapolar.cl

CC: nramirez@lapolar.cl

Asunto: RE: Monto recuperado.ppt

Estimados,

Adjunto modelo (archivo adjunto) que desarrollé considerando las variables categoría, deuda total, días mora y región basado en los Clientes que ya fueron recuperados... con el modelo puedo identificar que los Clientes que tienen una deuda menor a 600.000 tienen mayor probabilidad de recuperación...



Saludos,

Edson Araujo
Product Manager CRM
Gerencia de Clientes
Empresas La Polar S.A.
Av. Presidente Frei Montalva Nº 520, Renca
Santiago - Chile
Tel: +56 (2) 383-3363
www.lapolar.cl

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

CORREO 1

De: Gustavo Camelio [mailto:gcamelio@bktrade.cl]
Enviado el: martes, 27 de julio de 2010 10:37
Para: nramirez@lapolar.cl
Asunto: minuta

Nico:

Nada mas un pequeña minuta de la reunión de ayer:

Temas tratados:

*Revisión Presentación Directorio
Estrategia de Presentación
Next Steps*

A) Presentación

Cientes: Falta la transparencia de Cientes

Incluir en la presentación cuadros resumen que grafiquen la tendencias estratégicas, mas que el detalle de esta

Matriz Cliente/ Productos para graficar como se segmenta la cartera entre;

Cientes Buenos y Productos

Cientes Malos y Productos

Riesgo Asociado según productos y clientes

Tratar de abrir en comercios asociados el riesgo por tipo de comercio

Tratar de abrir en avance en efectivo el riesgo por plazo

EL CONCEPTO EN ESTA PARTE ES :

Demostrar que un cliente con tarjeta es mas rentable (en purchase) que uno sin

Demostrar dentro de los clientes con tarjetas como varia la rentabilidad (compras y riesgo crediticio) por patrón de comportamiento (retail+comercio+avances)

Sobre esta matrizes mostrar los planes que se están haciendo para mover los segmentos a “lugares” mas rentables

Cobranzas

Cambiar el Nombre por Analisis de Portafolio

Rediseño general de esta parte

Partir con Enfoque estratégico (nueva estrategia (foco organizacional) nueva estructura

Uso de Elementos Estadísticos

RRHH...división de funciones (contacto V/S cobranzas) + Incentivos

Cuadros Resúmenes de:

Política de Iniciación (créditos):...en que segmentos hago negocios

Política de Asignación de Lineas y Aumentos

Política de Cobranza

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

*Explicación del test que estas haciendo (ojo solo explicación nada de cifras todavía...fale decir
...presentación de hipótesis y plan de trabajo...*

Estrategias de Presentacion:

Mover la presentación para el próximo directorio

Next Steps

- Armar reunión con tu gente

Enviar Pen drive con la presentación

Fijar futura reunión (CUANDO????)

Saludos

Gc

CORREO 2

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

De: Gustavo Camelio [mailto:gcamelio@bktrade.cl]

Enviado el: miércoles, 11 de agosto de 2010 13:47

Para: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)

Asunto: Re: Libro2.xlsx

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

Enviado desde mi iPhone

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

> Trabajare en la tarde con el equipo, Maria Isabel Farah y Julian. Te

> llamo tipo 7 para darte un feedback

>

> -----Mensaje original-----

> De: Gustavo Camelio [mailto:gcamelio@bktrade.cl] Enviado el:

> miércoles, 11 de agosto de 2010 13:26

> Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'

> Asunto: RE: Libro2.xlsx

>

>

> Oye cuando hablamos por el tema de la presentacion -----Mensaje

> original-----

> De: Gustavo Camelio [mailto:gcamelio@bktrade.cl] Enviado el: martes,

> 10 de agosto de 2010 17:52

> Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'

> Asunto: Libro2.xlsx

>

> Va...hablemos si nec algo...

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

CORREO 3

De: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General) [<mailto:nramirez@lapolar.cl>]

Enviado el: lunes, 16 de agosto de 2010 13:47

Para: 'Gustavo Camelio'

Asunto: RE: Facturacion

Sumai las horas como Julian suma los meses de plazo de venta a los clientes (26 de Julio) me queda 22 horas a uf 5 . Si nos va bien con los resultados vamos viendo otro extra. Datos de facturación Empresas la polar S.A. RUT 96874030-k Av Edo Frei Montalva 520 Renca giro Grandes Tiendas
SlDs
Nicolás

De: Gustavo Camelio [<mailto:gcamelio@bktrade.cl>]

Enviado el: martes, 10 de agosto de 2010 11:28

Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'

Asunto: Facturacion

Reuniones La Polar			
	Hora In	Hora Termino	Total Horas
09-jul	9:00	11:00	2
26_Jul	17:30	18:30	3
02-ago	10:00	11:30	1,5
9_ago	7:00	12:30	5,5
Trabajo Fuera de Reunion			
Preparacion Estimaciones de Castigos			3
Prevision y Preparacion Presen.			3
Total Horas			24

Nico..tal como conversamos el dia de ayer te envio el detalle de las horas a facturar...le inclui 6 mas esta semana para terminar el tema....sino las descontamos en el futuro

Si estas ok mándame los datos para facturar...y el precio por hora que ayer entre tanto vodka entendí que cambiaste...

Saludos

Gc

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Correo 4

De: Mktg. Javier Vega (Gte. Marketing Financiero) [mailto:jvega@lapolar.cl]
Enviado el: jueves, 02 de septiembre de 2010 17:19
Para: 'Ger. Julian Moreno'
CC: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'
Asunto: Reunión Almuerzo preparación Directorio Septiembre
Importancia: Alta

Julián, según lo conversado te confirmo para mañana viernes un almuerzo de trabajo para revisar los avances de la presentación al Directorio de la Gerencia Corporativa de Productos Financieros.

El almuerzo será en la oficina de Nicolás de 14.00 a 15.30 hrs.

Nos vemos mañana.
Buen viaje de regreso...

Saludos

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

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

l) 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 un valor de MMM\$341, que representaba el 49% de la cartera, a un valor de MMM\$209, representando el 30% de ésta. Dicha proyección implicaba, por una parte, que del saldo inicial informado correspondiente a la cartera E se estimaba lograr una recuperación por cobranza de MMM\$ 266 y efectuar castigos por MMM\$75, y por otra parte, que de las nuevas colocaciones que se generarían en dicho período MMM\$209 caerían en dicha cartera.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

m) Los resultados del plan de recuperación de la cartera E son comunicados al Sr. Ramírez. De esto da cuenta el correo que se adjunta a continuación.

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

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

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

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

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

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

Julian

Es imperioso cumplir

Gracias

julian

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

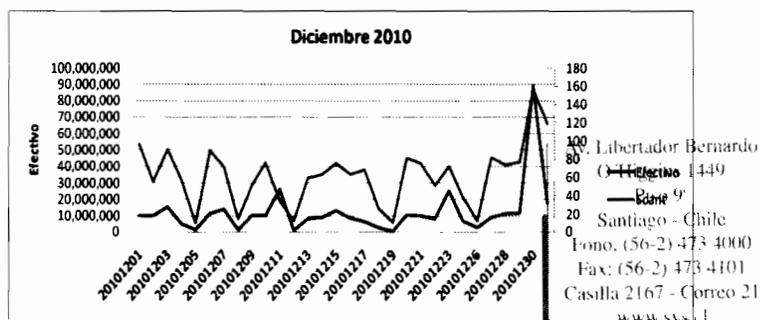
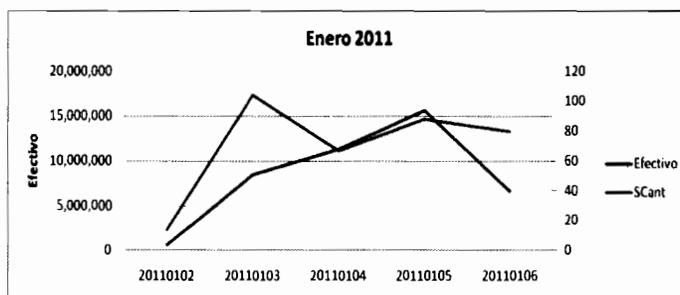
Enviado el: viernes 7 de enero de 2011 10:47

Para: 'Gt. Julian Moreno'

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

Asunto: Avances Energizados (Solo pie + pago total)

Diciembre			Enero		
Fecha	Valores		Fecha	Valores	
	Scant	Efectivo		SCant	Efectivo
20101201	96	10,223,739	20110102	14	632,330
20101202	55	9,895,644	20110103	104	8,455,257
20101203	91	15,532,078	20110104	67	11,329,528
20101204	57	5,129,223	20110105	88	15,665,727
20101205	10	1,346,553	20110106	80	6,627,892
20101206	89	11,338,615	Total general	353	42,710,734
20101207	71	14,130,763			
20101208	15	1,288,507			
20101209	50	10,162,472			
20101210	76	10,006,170			
20101211	34	25,975,156			
20101212	12	1,127,970			
20101213	59	8,346,137			
20101214	63	9,139,881			
20101215	75	13,356,276			
20101216	63	8,781,357			
20101217	68	6,377,112			
20101218	26	2,633,703			





SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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



n) Una vez interiorizado en el negocio financiero, el Sr. Ramírez muestra constante preocupación en el cumplimiento de las metas asociadas a la cartera de La Polar. Así por ejemplo, en correo de fecha 22 de abril de 2010, y a propósito del reporte IDG Financiero, el Sr. Ramírez le consulta al Sr. Moreno por el cumplimiento de las meta de colocaciones por renegociaciones, la que ascendía a MM\$81.000. Cabe señalar, que en el mismo reporte se presentaba la meta de nuevas colocaciones, la que estaba fijada en poco menos de MM\$22.000. Este correo corresponde al documento N°116, incluido en la documentación presentada por el Sr. Moreno que se encuentra incorporada al expediente a fojas 5977.

o) El Sr. Ramírez también demuestra preocupación por el cumplimiento de las metas informadas en el reporte IDG Clientes, correspondientes principalmente a clientes efectuando compras y las colocaciones asociadas a éstas. De esto da cuenta el siguiente correo.

De: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General) [<mailto:nramirez@lapolar.cl>]
Enviado el: jueves 28 de enero de 2010 23:39
Para: jmoreno@lapolar.cl
Asunto: RV: IDG Clientes Retail 27-01-2010

Julian, acuérdate de ver que pasa con los clientes nuevos, creo que es lo único en que vamos desviados. Llevamos la mitad del año pasado. A lo mejor hay que rediseñar la estrategia.
Slds

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Nicolás

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

Enviado el: Jueves, 28 de Enero de 2010 10:29

Para: 'Pablo Alcalde'; 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. Ventas)'; 'Maria Isabel Farah'

Asunto: IDG Clientes Retail 27-01-2010

Acumulado al	27-Ene-09	27-Ene-10	Var.
Cientes comprando al crédito	142,897	140,142	-1.9%
Cientes nuevos comprando	20,169	10,419	-48.3%
Cientes antiguos comprando	122,728	129,723	5.7%
Colocación Base crédito M\$	8,058,559	8,715,073	8.1%
Colocación promedio x cliente tot M\$	56.9	62.4	9.8%
Colocación promedio x cliente nuevo M\$	64.5	64.2	-0.5%
Colocación promedio x cliente antiguo M\$	55.1	62.0	12.7%

Marta Bahamondes A.

Gerente de Gestión y Desarrollo

Empresas La Polar S.A.

Presidente Eduardo Frei Montalva 520 - Renca

Fono 56-2-3833058

www.lapolar.cl

p) En cuanto a la recaudación de la cartera, el Sr. Ramírez muestra una particular interés con respecto a ella, involucrándose en el establecimiento y en el monitoreo de las metas. La importancia asignada a la recaudación por parte del Sr. Ramírez se desprende del siguiente correo.

De: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General) [mailto:nramirez@lapolar.cl]

Enviado el: martes, 21 de diciembre de 2010 8:48

Para: 'Gt. Julian Moreno'

Asunto: RE:

2005	2006	2007	2008	2009	2010
766,017,056	926,951,540	1,092,957,660	1,186,360,154	1,127,054,470	1,300,588,778
1,573,789,139	1,975,501,389	1,775,626,135	2,231,680,234	2,188,585,460	2,472,465,299
2,439,024,293	2,629,214,311	2,994,559,954	3,218,267,389	3,167,203,429	3,837,620,608
2,998,941,369	3,748,363,151	4,123,114,883	4,213,603,614	4,369,663,500	5,357,188,598
4,028,064,360	4,982,403,120	5,446,996,554	5,603,289,534	5,771,541,555	6,421,329,010
4,900,539,852	6,063,432,565	6,568,825,468	6,863,783,963	6,540,804,067	8,147,996,739
5,593,668,498	7,046,983,756	7,607,142,272	7,544,802,269	7,972,083,465	9,585,544,517
6,010,370,163	7,651,123,780	8,472,430,559	8,057,910,426	8,566,953,640	10,348,839,451
6,688,183,808	8,316,780,078	9,052,324,627	9,141,654,836	9,514,642,458	11,465,738,320
7,257,833,029	8,711,689,708	10,077,919,043	10,134,145,890	10,451,620,430	12,573,933,758

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

7,258,109,538	9,487,848,277	10,822,652,814	10,885,352,975	11,265,797,204	13,409,446,603
7,873,577,530	10,090,500,848	11,446,584,298	11,594,794,269	11,840,622,738	13,882,942,961
8,354,774,126	10,607,904,156	11,985,529,614	12,282,712,196	11,840,684,612	14,709,734,452
8,791,989,814	11,121,429,140	12,729,293,237	12,695,474,297	12,652,212,663	15,437,844,958
9,388,899,184	11,907,985,441	13,591,297,803	13,662,823,630	13,617,869,529	16,560,906,117
10,029,154,878	12,681,767,516	14,126,403,304	14,532,530,584	14,479,232,250	17,489,267,893
10,642,090,489	13,155,060,067	14,964,622,915	15,283,059,793	15,215,763,493	18,414,560,658
11,025,748,008	13,908,885,925	15,650,099,867	16,046,826,140	15,980,326,804	19,297,044,243
11,630,147,998	14,579,242,976	16,371,219,994	16,924,840,311	16,736,941,564	19,851,332,785
12,232,953,831	15,341,250,949	17,190,464,092	17,688,530,098	17,233,084,746	20,859,354,014

VAMOS QUE SE PUEDE!!!! BUENISIMO.

De: Gt. Julian Moreno [<mailto:jmoreno@lapolar.cl>]
Enviado el: martes, 21 de diciembre de 2010 8:37
Para: Ger. Santiago Grage (Gte. Fzas. Corpor.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica); Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero); 'Gclie. Lorena Concha (Gerente Clientes)'; 'Manuel de la Prida'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; rojias@lapolar.cl; smena@lapolar.cl; Mariela Diaz
CC: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'; Ger. Pablo Alcalde (Presidente)
Asunto:

q) En cuanto al involucramiento del Sr. Ramírez en la definición de metas de recaudación, éste se hace patente en correo de fecha 2 de diciembre de 2010, en el cual el mismo Sr. Ramírez establece dichas metas. En tal sentido, el Sr. Ramírez establece una meta de recaudación de la cartera energizada de MM\$3.000, lo que representaba una recaudación de 0,8% de la cartera energizada, según valores que fueron presentados al directorio en la sesión de 29 de septiembre de 2010.

De: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General) [<mailto:nramirez@lapolar.cl>]
Enviado el: jueves 2 de diciembre de 2010 10:49
Para: 'Marta Bahamondes'; 'Gt. Julian Moreno'
Asunto: RE: Meta no incluye recuperación de castigos

Cual es la meta para la cartera normal para Diciembre?, para la energizados le pondremos una adicional a la anterior de \$3.000.000

De: Marta Bahamondes [<mailto:mbahamondes@lapolar.cl>]
Enviado el: miércoles, 17 de noviembre de 2010 12:46
Para: 'Gt. Julian Moreno'; nramirez@lapolar.cl
Asunto: Meta no incluye recuperación de castigos

Nicolás, Julian :

La meta de recaudación para Noviembre de \$ 26.833.520 , corresponde a la recaudación de la cartera , por lo que No incluye la recuperación de Castigos.

El informe de gestión controla cumplimiento de esta meta. Sin embargo en la pestaña "recaudación total" se informan los montos de recuperación de castigos, los que no se suman en la recaudación total cartera.

La diferencia con el informe " recaudacuotas " de Julian es la recaudación de los castigos.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

No tengo la meta de recaudación por castigos y Mariela me dice con con email de Julian me la envia.
Puedo incorporar la meta de castigos al informe .

saludos,
Marta

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

Enviado el: miércoles, 17 de noviembre de 2010 10:15

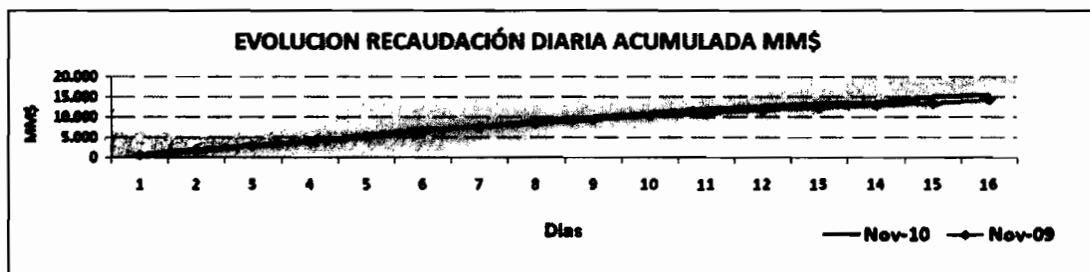
Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion);
Ger. Nicolas Ramirez (Gerente General)

Asunto: IDG Recaudación 16-11-2010

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

TOTAL CLIENTES PAGANDO

MORA CARTERA	Pago M\$	Pago %	Clientes	META RECAUDACION MES	26.833.520
Sin Mora	13.431.315	85,1%	275.617	Meta Recaudación al día 16 Nov-10	16.609.949
Tramo 30	1.786.220	11,3%	36.347	Recaudación Real al día 16-Nov-10	15.785.843
Tramo 60	292.211	1,9%	6.921	% Variación meta al día 16-Nov-10	-4,96%
Tramo 90	94.243	0,6%	2.442	Meta Recaudación Mensual	26.833.520
Tramo 120	42.471	0,3%	1.003	Proyección Recaudación Mensual	25.502.169
Tramo +120	21.543	0,1%	599	Superavit (Déficit) Recaudación Proy.	-1.331.350
Tramo 180	117.839	0,7%	3.585	% Variación respecto a Proyección Mensual	-4,96%
Total	15.785.843	100,0%	325.514	Clientes pagando al día 16-Nov-09	330.968
CLIENTES POR COLOR				Clientes pagando al día 16-Nov-10	326.514
A		1.420	19	Variación %	-1,35%
SIN COLOR				Clientes Total mes Oct-2009	495.108
	15.504.051		324.151	Proyección Mensual Clientes	527.486
Total	15.785.843		325.514	Recaudación Total Mes de Nov-09	23.481.827
				Recaudación al día 16-Nov-09	14.437.598
				Variación 16-Nov-10 v/s 16-Nov-09	9,34%
				RECUPERACION CASTIGO M\$ al 16-Nov-10	325.953



ATTE.

**GERENCIA DE GESTION
EMPRESAS LA POLAR S.A.**

r) En correo de fecha 24 de noviembre de 2010, el Sr. Ramírez además muestra que seguía con detención el cumplimiento de las metas

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

de recaudación, incluso requiriendo información para determinar el grado de cumplimiento de aquellas.

De: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General) [mailto:nramirez@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 24 de noviembre de 2010 13:17

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

Asunto: RV: IDG Recaudación 23-11-2010

Julian este cuadro proyecta recaudaciones inferiores al año anterior, Cuanto proyectas tu?

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

Enviado el: miércoles, 24 de noviembre de 2010 10:39

Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Nicolas Ramirez (Gerente General)

Asunto: IDG Recaudación 23-11-2010

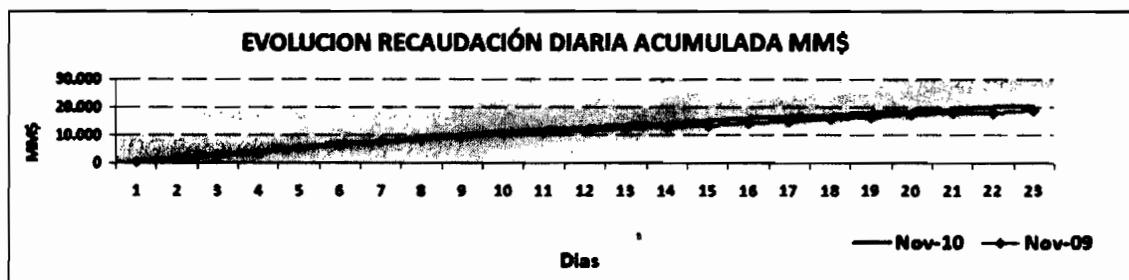
**IDG RECAUDACION
MONITOREO CUMPLIMIENTO METAS
NOVIEMBRE 2010 - M\$**

TOTAL CLIENTES PAGANDO

	Pago M\$	Pago %	Ciudad
Sin Mora	16.046.153	78,6%	326.270
Tramo 30	3.243.609	15,9%	63.057
Tramo 60	554.420	2,7%	11.005
Tramo 90	201.862	1,0%	4.177
Tramo 120	90.275	0,4%	1.748
Tramo +120	48.198	0,2%	1.015
Tramo 180	220.367	1,1%	5.291
Total	20.404.885	100,0%	412.563

CLIENTES POR COLOR	Pago M\$	Ciudad
A	2.348	32
SIN COLOR	20.009.541	409.371
Total	20.404.885	412.563

META RECAUDACION MES		26.833.520
Meta Recaudación al día 23 Nov-10		21.117.980
Recaudación Real al día 23-Nov-10		20.404.885
% Variación meta al día 23-Nov-10		-3,38%
Meta Recaudación Mensual		26.833.520
Proyección Recaudación Mensual		25.927.426
Superavit (Déficit) Recaudación Proy.		-906.093
% Variación respecto a Proyección Mensual		-3,38%
Clientes pagando al día 23-Nov-09		419.344
Clientes pagando al día 23-Nov-10		412.563
Variación %		-1,62%
Clientes Total mes Oct-2009		495.108
Proyección Mensual Clientes		524.222
Recaudación Total Mes de Nov-09		23.481.827
Recaudación al día 23-Nov-09		18.752.074
Variación 23-Nov-10 v/s 23-Nov-09		8,81%
RECUPERACION CASTIGO M\$ al 23-Nov-10		462.488



ATTE.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

**GERENCIA DE GESTION
EMPRESAS LA POLAR S.A.**

s) El involucramiento en el negocio financiero de La Polar y el conocimiento de las políticas crediticias también se hace evidente en correo de fecha 1 de diciembre de 2010, en el que el Sr. Ramírez cuestiona que clientes en categoría E estuvieran haciendo compras.

De: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General) [mailto:nramirez@lapolar.cl]
Enviado el: miércoles, 01 de diciembre de 2010 18:51
Para: 'Gt. Julian Moreno'
Asunto: RE: Clientes Retail Diario 201011 (15).xls

Clientes E comprando?

De: Gt. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: miércoles, 01 de diciembre de 2010 18:21
Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente Corporativo Comercial)
CC: Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'; Mariela Diaz
Asunto: RV: Clientes Retail Diario 201011 (15).xls

De: Lorena Concha (Gte. Estrategia) [mailto:lconcha@lapolar.cl]
Enviado el: miércoles 1 de diciembre de 2010 16:02
Para: 'Gt. Julian Moreno'; 'Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero)'
CC: Gclie. Fernanda Jolo (Sub.Gte. Inteligencia Clientes); MSARRAZOLA@LAPOLAR.CL
Asunto: RE: Clientes Retail Diario 201011 (15).xls

Como siempre el IDG Lore tuvo un margen de error del 0.8% en clientes... yo estimé 196.577 clientes distintos comprando
Eso sí fui mas generosa con el monto transado con tarjeta (con y sin interés) de \$14.197 MM vs \$13.475 (error de un 5%)

MES VENTA	VENTA RETAIL MM\$	VENTA MM\$	% TLPO	# CLIE	# CLIE A	# CLIE B	# CLIE C1	# CLIE C	# CLIE D	# CLIE E	# CLIE N	# TKS VENTA	TKS P/CLIE
ene-10	\$ 16.773	\$ 8.682	51,8%	159.101	74.016	28.418	8.771	30.785	1.312	3.326	12.473	266.655	1,7
feb-10	\$ 19.039	\$ 9.788	51,4%	166.298	77.683	29.033	9.120	34.529	1.526	3.432	10.975	282.846	1,7
mar-10	\$ 19.856	\$ 10.378	52,3%	156.143	73.721	26.033	8.965	32.636	1.470	3.211	10.107	265.564	1,7
abr-10	\$ 24.069	\$ 13.312	55,3%	180.536	87.280	29.806	10.546	35.596	1.479	3.467	12.362	309.576	1,7
may-10	\$ 27.544	\$ 15.208	55,2%	209.332	103.888	33.601	12.320	37.818	1.748	4.019	15.938	378.723	1,8
jun-10	\$ 23.223	\$ 13.373	57,6%	194.034	95.218	31.755	11.693	33.397	1.803	3.649	16.519	349.617	1,8
jul-10	\$ 22.617	\$ 12.636	55,9%	196.027	94.958	31.991	13.189	33.980	1.922	3.501	16.486	350.880	1,8
ago-10	\$ 20.560	\$ 12.018	58,5%	184.423	88.981	30.433	11.608	32.994	1.634	2.942	15.831	329.117	1,8
sep-10	\$ 20.777	\$ 11.898	57,3%	181.213	86.593	29.883	11.127	31.392	1.428	2.738	18.052	318.668	1,8
oct-10	\$ 22.381	\$ 13.053	58,3%	188.383	90.393	31.342	11.746	32.339	1.354	2.740	18.469	327.690	1,7

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

nov-10	\$ 23.701	\$ 14.197	59,9%	196.577	94.907	32.095	11.594	33.342	1.413	3.174	20.052	353.839	1,8
dic-10	\$ 51.952	\$ 30.581	58,9%	334.703	157.424	54.411	19.162	56.458	2.538	6.080	38.630	769.817	2,3

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

t) Asimismo, se observa que el Sr. Ramírez recibía copia del archivo Basemayo, a través del cual el Sr. Moreno daba instrucciones referentes a la recuperación de la cartera y la realización de las renegociaciones unilaterales.

De: Gt. Julian Moreno [<mailto:jmoreno@lapolar.cl>]
Enviado el: jueves, 09 de diciembre de 2010 9:47
Para: Cob. Jorge Rojas; Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte); Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); 'Ismael Tapia Vidal'; Gestr. Lorena Concha (Gerencia de Estrategia)
CC: Gadm. Marta Bahamondes; smena@lapolar.cl; 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'
Asunto: BASE MAYOSCG1-2010dic.xlsx

Señores estamos muy lejos de las metas.

*Ismael favor comenzar con los procesos ojola se los mas antiguos a los nuevos trata de dejar listo hoy 91 a 180 Jorge por favor que todos los procesos se cumplan protestos ingreso de demandas 100% de todo lo mas de 120 dias e indemnizados. (incluyendo bonos securizados).revisa que los procesos se cumplan a cabalidad. por favor incorpora ejecutivos de tienda y supervisores asignales metas, que actúen coordinados con el grupo de energizados. Y con los abogados de regiones.
Apura los procesos de demanda ejecutiva necesito embargos este mes.*

Atención a detalles es muy importante controlar lo implementado

Manuel energizados cumplir compromisos ojo con las campañas que no se quede nada fuera en todos los tramos(incluidos los securizados)

Juan Carlos los saldos en mora para los tramos 121 a 180 de cartera no energizada están por las nubes que te expliquen si es problema de riesgo o de cobranzas muy urgente

u) El Sr Ramírez además fue informado por el Sr. Moreno de la entrega de información de renegociaciones a los auditores externos en el año 2010, oportunidad en que los auditores externos no recibieron información de las operaciones de renegociaciones unilaterales. A propósito de ello, Alejandro Aedo, adscrito al área de auditoría interna en declaraciones que rolan a fojas 3974 señala “Alrededor de junio de 2011, me hicieron una consulta, mi jefatura, sobre el universo de transacciones por renegociaciones cursadas el 2010 y fue el universo por el cual el área de crédito, entregó para la auditoría externa, Price seleccionara unas muestras de 60 casos para validad que se cumplieran las políticas de créditos, mi jefatura era Héctor Quezada y Mario Oliva. Entonces, este archivo me

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

lo presentan en Excel que constaba de cuatro hojas aproximadamente, me consultan si bajo la experiencia que he tenido en La Polar puedo afirmar efectivamente, que ese era el universo de transacciones realizadas. Ellos tenían ese archivo en su correo, al visualizar el archivo que correspondía entre enero y octubre del 2010, a simple vista y al totalizar la cantidad de registros, en cuatro o cinco páginas, hice un cálculo aproximado que era setenta mil y ochenta mil transacciones de todo el periodo. De acuerdo a mi experiencia, de haber un informe similar el 2009, me pareció extraño porque muchas veces en tres o cuatro días se cursaban esa cantidad de transacciones. Al identificar cada celda de transacciones al ver el local 70, que era el de Panamericana visualice que no había ninguna transacción de dicho local. Solamente contaba con transacciones realizadas en sucursales. De lo anterior, se puede reflejar que cualquier muestra que se seleccionara de ese archivo iban a contar con pagaré, porque las transacciones en tienda siempre eran realizadas en forma presencial por el cliente. Por lo cual cualquier prueba de auditoria sobre ese universo de transacciones iba a resultar positiva.”

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

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

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

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

Asunto: RE: Requerimiento

Juan Carlos y Jorge

No quiero más explicaciones lo que buscamos son soluciones

Las instrucciones y acuerdos son para cumplirlos.

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

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

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

Enviado el: lunes, 23 de agosto de 2010 9:09

Para: 'Marta Bahamondes'; 'CTRia. Hector Quezada M. (Jefe Auditor)'

CC: 'Maria Isabel Farah'; jmoreno@lapolar.cl; jrojas@lapolar.cl

Asunto: RE: Requerimiento

Yo no veo las renegociaciones todas... estas recaen en Cobranza... esta Area dicta las normas de renegociaciones, y aprueba las compras que quieren realizar quienes YA han realizado una renegociación.....Por tanto no son hasta hoy, de mi control.

Independientemente de lo anterior, hay un Dpto de esta Area que otorga V.B. a tiendas que lo solicitan, pero COBRANZA otorga sus propias autorizaciones

Atte

Jcleiva

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

Enviado el: Viernes, 20 de Agosto de 2010 17:37

Para: 'CTRia. Hector Quezada M. (Jefe Auditor)'

CC: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Maria Isabel Farah'

Asunto: RV: Requerimiento

Hector:

No poseo información con el detalle solicitado.

Atte.

Marta Bahamondes

De: alejandra.olmos@cl.pwc.com [<mailto:alejandra.olmos@cl.pwc.com>]

Enviado el: miércoles, 18 de agosto de 2010 13:06

Para: jleiva@lapolar.cl

CC: hquezada@lapolar.cl; maria.hernandez.sepulveda@cl.pwc.com; mbahamondes@lapolar.cl

Asunto: RE: Requerimiento

Estimado Juan Carlos,

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

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

Atenta a tus comentarios

Saludos

Alejandra Olmos | Assurance | PricewaterhouseCoopers Chile | www.pwc.cl

Av. Andrés Bello 2711 Piso 3, Las Condes | Santiago, Chile

☎ +56 2 9400465

✉ alejandra.olmos@cl.pwc.com

Antes de imprimir este documento piense bien si es necesario hacerlo

"CTRia. Hector Quezada M. (Jefe Auditor)"

<hquezada@lapolar.cl>

18-08-2010 12:33

To Alejandra Olmos/CL/ABAS/PwC@SOACAT

cc "Mario Oliva-SubGte Contraloria" <moliva@lapolar.cl>

Subject RE: Requerimiento

Alejandra,

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

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

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9
Santiago - Chile
Fono: +56 21473 4000
Fax: +56 21473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Saludos,

Héctor Quezada Monsalve
3216

v) En su labor de gerente general, el Sr. Ramírez presentaba al directorio mensualmente los resultados de la empresa comparado con el presupuesto anual de la compañía. Asimismo, participaba en las presentaciones que efectuaron los señores Moreno y Farah relacionadas con la cartera de créditos y provisiones.

w) En sesión ordinaria de directorio de fecha 8 de abril de 2010 se señala *“Tomando la palabra el director señor Fernando Franke, solicitó se aclare una apreciación poco positiva de Bancos u el mercado en general al respecto de los resultados de la empresa en el último trimestre. El gerente general mencionó que el tema fue tratado en diversas reuniones con analistas y se explicó que gran parte se debía a la decisión de mantener el nivel de provisiones, no obstante una aparente mejoría de las condiciones generales de la economía. Dicha decisión fue reflejo de la postura conservadora de la compañía frente a la situación de crisis económica que afectó al mundo el año pasado.”*

x) En sesión de comité de directores de fecha 22 de noviembre de 2010, en el cual el comité tomó razón de la posibilidad que los clientes sean renegociados más de una vez se señala *“Tomando la palabra, el Sr. Nicolás Ramírez señaló que, de acuerdo a lo solicitado por el Directorio, pero entendiendo el período del año en el que se ha solicitado el desarrollo de estas tareas, que ha coincidido con la apertura en Colombia, las ventas de Navidad y otras temas relevantes tales como la elaboración del presupuesto, se están haciendo los esfuerzos para abordar el análisis de riesgo y proyecciones en profundidad, y para estos efectos se está apoyando en la colaboración que han podido prestarle Julián Moreno y María Isabel Farah.”*

y) En sesión ordinaria de directorio de fecha 24 de noviembre de 2010, y a propósito del conocimiento por parte del directorio que se podía efectuar más de una renegociación y ante el requerimiento del Sr Franke de un mayor análisis del modelo de camada y la presentación efectuada con fecha 29 de septiembre de 2010, en el acta de dicha sesión se puede leer *“El gerente general, Sr. Nicolás Ramírez, señaló que el interés del director Sr. Franke es muy atingente y que, no obstante esta materia ya fue tratada en un directorio anterior, se ha continuado trabajando al respecto. Señaló que si bien es cierto en las últimas semanas ha habido un foco en el tema Colombia, hay un compromiso de la administración de tratar este tema en profundidad entre los meses de diciembre y enero.”* Más adelante, y a propósito del cuestionamiento por parte del directorio si es necesario una provisión adicional, en el acta se agrega, *“Al respecto, el gerente general, Sr. Nicolás Ramírez, señaló que no hay antecedentes que se conozcan, o haya surgido, que pudieran afectar la información contenida en la FECU, y que la información y criterios que se han considerado son consistentes con los métodos que se han venido aplicando desde hace años.”*

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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

z) En sesión ordinaria de directorio fecha 15 de diciembre de 2010, y a propósito del road show de la emisión de un bono corporativo, se señala *“Asimismo, el director Sr. Fernando Franke consultó acerca de consultas o preguntas en relación con riesgo de cartera y provisiones durante el proceso. El gerente general comentó que en esta oportunidad se entregó información más clara y de forma muy abierta y transparente, reconociendo los caos o temas que han requerido mayor atención.”*

5.10 SERNAC

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

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

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

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

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

f) En la respuesta entregada al Sernac de Copiapó, suscrita por el Sr. Moreno, se señala, entre otras, que: (i) se niega la existencia de

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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

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

g) En relación a la presentación efectuada por el Sernac de Copiapó, el Sr. Ramírez en declaraciones que rolan a fojas 6427 señala “*Hubo un proceso que fue en mayo de 2010, en que hubo un avenimiento. No participé de ninguna negociación al respecto. Recuerdo que como era costumbre en la gerencia comercial si había un documento en que alguien en particular debía hacerle un seguimiento esa era la persona que respondía. Recuerdo que el abogado Claudio Ortiz entró a mi oficina a solicitarme que firmara este avenimiento. Y yo mismo le digo que Julián Moreno era el que tenía que hacerle seguimiento a este compromiso y le pregunto si lo podía firmar él y a lo que me contesta, por supuesto, entonces le digo que lo firma Julián y solicítale que le haga el seguimiento respectivo. Eran 7 casos o 10, no eran más, de Copiapó.*” En declaraciones que rolan a fojas 6428 cuestionado por qué no informó de esto al directorio, el Sr. Ramírez señala “*No porque eran 7 casos, era inmaterial. No era un tema relevante. No tuve sugerencia de parte de nadie de informarle al directorio, ni de abogados internos ni externos.*”

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

De: Pablo Alcalde [mailto:p.alcalde.s@gmail.com]

Enviado el: martes, 01 de junio de 2010 17:26

Para: Nicolas Ramirez; Julian Moreno

Asunto: RV: Informa e invita a reunión que indica

Enviado desde mi dispositivo inalámbrico BlackBerry®

From: MGallegos@sernac.cl

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

To: <gdonoso@lapolar.cl>

Cc: <juribe@lapolar.cl>; <palcalde@lapolar.cl>; <NLafuente@sernac.cl>; <MJorquera@sernac.cl>; <CFlores@sernac.cl>; <krocher@sernac.cl>; <EVasquez@sernac.cl>

Subject: Informa e invita a reunión que indica

Guillermo,

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

Magaly Ivonne Gallegos Belmar
Coordinadora Interoperabilidad Empresas

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



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

Correo 1

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

De: Leg. Andres Escabini (Gte. Asuntos Legales) [<mailto:aescabini@lapolar.cl>]

Enviado el: miércoles, 09 de junio de 2010 15:46

Para: Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)

Asunto: RV: Reunion SERNAC

Importancia: Alta

Nicolás:

Cuando tengas un minuto hablemos de esto. Ayer tuvimos una reunión en el SERNAC que no fue muy alentadora y me parece importante que estés al tanto.

Hoy a las 16:00 hrs. tengo una reunión con Jorge Uribe y su gente para ver qué está pasando.

Saludos,

Andrés Escabini S.

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

De: Leg. Romina Vitagliano [<mailto:rvitagliano@lapolar.cl>] Enviado el: Martes, 08 de Junio de 2010 15:25

Para: Leg. Andres Escabini (Gte. Asuntos Legales)

CC: Leg. Romina Vitagliano Vilches

Asunto: Reunion SERNAC

Andres,

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De acuerdo a lo solicitado informo lo siguiente:

Temas relevantes tratados en la reunión con SERNAC - 8/06/10:

1.- Evaluación relacionada con los reclamos de clientes:

Tienda: Proveedor no responde: 76.6%

Tarjeta: Proveedor no responde: 54,9%

El proveedor tiene 15 días hábiles para evacuar respuesta al SERNAC respecto de cada reclamo.

2.- Temas que estan en estudio en Departamento Jurídico de SERNAC con el objeto de interponer acciones colectivas:

Recarga de Celulares

Cumplimiento de Garantía

Renegociaciones

Atte.

Romina Vitagliano V.

Abogado

Empresas La Polar S.A.

Avda. Presidente Eduardo Frei Montalva Nº 520, Renca Santiago - Chile

56 - 2 - 383 34 39

<http://www.lapolar.cl>

Correo 2

De: Leg. Andres Escabini (Gte. Asuntos Legales) [mailto:aescabini@lapolar.cl]

Enviado el: lunes, 23 de agosto de 2010 11:52

Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'

Asunto: Temas para conversar

Importancia: Alta

Nicolás:

Cuando tengas un minuto, tengo 3 temas que conversar contigo:

1.- Centro Mayor en Bogotá

2.- Antecedentes Directores para corredora de seguros en Colombia.

3.- Mediación colectiva del Sernac por renegociaciones.

Saludos,

Andrés Escabini S.

CORREO 3

De: Leg. Andres Escabini (Gte. Asuntos Legales) [mailto:aescabini@lapolar.cl]

Enviado el: jueves, 11 de noviembre de 2010 11:15

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Para: 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'
CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)
Asunto: RV: Mediación Colectiva SERNAC
Importancia: Alta

Nicolás:

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

Saludos,

Andrés Escabini S.

De: Luis Eduardo Toro [<mailto:letoro@bye.cl>]
Enviado el: miércoles, 10 de noviembre de 2010 20:08
Para: Leg. Andres Escabini (Gte. Asuntos Legales)
CC: Cristián Barros; Felix Guerrero; José Luis Corvalán
Asunto: RE: Mediación Colectiva SERNAC

Estimado Andrés:

Como una primera aproximación al tema, te hago presente que mi impresión es que las actuales autoridades del Sernac son bastante más flexibles que las de antaño, lo que, en principio puede facilitar la búsqueda de acuerdos. Así al menos me ha parecido en una negociación que estamos llevando a cabo respecto de otra mediación colectiva.

Por otro lado, el llegar a un acuerdo tiene la ventaja que el monto de la reparación que se acuerde, no es necesario pagarlo en metálico, sino que se pueden buscar alternativas representativas de la suma (cupones de pago, descuentos, en fin, Julián es experto en la materia).

Finalmente, cuando ha existido un reclamo y hay una mediación colectiva, al Sernac no le satisfacen los acuerdos individuales, de modo que la estrategia seguida puede estar acercando a La Polar a una acción de clases, ya que el ente fiscalizador necesita demostrar que satisfizo el requerimiento de los consumidores, ya sea: (i) llegando a un acuerdo o (ii) demandando colectivamente.

En cuanto a la información solicitada, es discutible que el Sernac tenga la facultad para exigirlo, no obstante lo más conservador es entender que se encuentra dentro del concepto de "información básica comercial" respecto de la cual el artículo 58 inciso final, le otorga al Sernac la facultad para solicitarla.

No obstante lo anterior, en el marco de un juicio, no cabe duda que el Sernac podrá exigir que se exhiba tal información. Sin perjuicio que podrían denunciarte al JPL por incumplir con la entrega de información y solicitar la aplicación de una multa.

En cuanto al texto del contrato, lo está trabajando Cristian con su equipo, a quién copio este mail.

Finalmente y atendida la complejidad del tema, la mayor información que tu tienes y el cariz que está tomando, te ofrezco nos juntemos personalmente a analizar la situación y caminos a seguir, lo que podrá ser a partir del lunes (el resto de la semana estaré fuera).

Cualquier pregunta o requerimiento que tengas en materias del Sernac en mi ausencia, por favor no dudes en contactar a Felix Guerrero o José Luis Corvalán, a quienes copio este mail.

Saludos.

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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Luis Eduardo Toro Bossay
Barros y Errázuriz Abogados
Avda. Isidora Goyenechea N° 2939 Piso 11
Las Condes
Santiago - Chile
Tel: (562) 378-8925
Fax: (562) 362-0386
www.bye.cl

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

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

Nicolas, Maria Isabel y Julian:

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

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

Saludos.

Andres y Luis Eduardo.

k) En relación a la mediación con el Sernac, el Sr. Ramírez señala en declaraciones que rolan a fojas 6428 “...Hay una segunda instancia en que se me cita en noviembre a propósito de algunos nuevos casos que habían aparecido y es el abogado externo Luis Edo. Toro quien solicita una reunión porque quería acotar el número de renegociaciones que estaban siendo objetadas por el SERNAC y Julián Moreno, sin dar una cifra precisa, plantea que son del orden de 200 o 300, cifras que respecto de la totalidad de clientes era baja. Ahí el abogado externo hace referencia a lo ocurrido en abril y dice “Julián tú me dijiste que ya no habían más y él le contesta que debía haber sido un error administrativo. En esa reunión estaba presente MIF.”

5.11 PROVISIONES

a) La gerencia corporativa de administración era el área a cargo de la determinación de las provisiones de la cartera de créditos, utilizando para ello un modelo de camadas, el cual a partir del análisis del comportamiento de pago de los clientes a través del tiempo, determinaba las tasas de provisión que debían aplicarse a la cartera

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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

de créditos, de acuerdo al tramo de morosidad y la condición de renegociado de la acreencia. En la práctica, el cálculo de las provisiones recaía de forma exclusiva en la Sra. María Isabel Farah, no existiendo un manual de procedimiento interno que contuviera dicho modelo, ni una persona que pudiera remplazar a la gerenta corporativa de administración en dicha labor. En declaraciones que rolan a fojas 5455, el contador de la compañía Sr. Jaime Ripoll señala: *“Mensualmente el suscrito recibía un correo de la gerente corporativa de administración Sra. María Isabel Farah, en el cual me instruía efectuar la provisión de la cartera por medio de la entrega de los montos a los cuales debía contabilizar la provisión.”* A mayor abundamiento, la Sra. Fabiola Maldonado, en declaraciones que rolan a fojas 5446 del expediente, señala que *“El cálculo de las provisiones la hacía María Isabel Farah.”*

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

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

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

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

f) A consecuencia de la práctica de renegociaciones unilaterales, y a partir de estimaciones efectuadas por la administración, el directorio informó, mediante Hecho Esencial de fecha 9 de junio de 2011, que el impacto de esas prácticas que se alejaban de las políticas dictadas por el directorio, significaba una provisión adicional de 150 a 200 mil millones de pesos. Posteriormente, a través de hecho esencial de fecha 17 de junio de 2011, La Polar señaló que la provisión adicional que correspondería efectuar a la cartera era de MM\$420.072, dicho volumen de provisiones adicionales significó

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

que 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.

5.12 COLOCACION DE VALORES -

a) Con fecha 22 de octubre de 2010 el Sr. Ramírez suscribe la declaración de responsabilidad acerca de la veracidad de la información referida a la modificación de la línea de efectos de comercio inscrita bajo el N° 63 en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia. Asimismo, similar actuación, pero referida a las colocaciones con cargo a esta línea de efectos de comercios, son efectuadas por el Sr Ramírez en las siguientes oportunidades: (i) con fecha 19 de noviembre de 2009, tercera colocación por MM\$ 35.000; (ii) con fecha 10 de mayo de 2010, cuarta colocación por MM\$ 20.000; y (iii) con fecha 22 de octubre de 2010, quinta colocación por MM\$ 30.000.

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

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

5.13 OPERACIONES DE COMPRA Y DE VENTA ACCIONES LA POLAR

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

b) Paralelamente en octubre de 2006, Universal adquiere 211.315 acciones La Polar. Asimismo, la sociedad Inversiones Siglo XXI Dos S.A., Siglo XXI Dos en adelante, adquiere un total de 2.315.000 acciones La Polar. En el capital social de Siglo XXI Dos participaba el Sr. Ramírez, a través de Universal, conjuntamente

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

con los señores Santiago Grage, gerente corporativo de finanzas, Julián Moreno, gerente corporativo de productos financieros, Pablo Fuenzalida, gerente corporativo de informática y logística, y Daniel Meszaros, en aquella época gerente corporativo de negocios. Universal, en la parte que le corresponde, financia parcialmente estas adquisiciones con un crédito ascendente a UF 31.588 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.

c) Posteriormente, en abril del año 2007, y haciendo uso de su opción preferente, Universal adquiere un total de 14.611 acciones de primera emisión. Asimismo, Alpha y Siglo XXI Dos hacen uso de sus opciones preferentes suscribiendo respectivamente un total de 414.052 y 160.074 acciones de primera emisión. Nuevamente, estas adquisiciones, en su parte correspondiente, son financiadas por Universal mediante un crédito de UF 12.841 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.

d) En mayo de 2009, Inversiones Siglo XXI Dos S.A. transfiere a Universal un total de 426.951 acciones La Polar, las que correspondían a las acciones de propiedad del Sr. Ramírez de acuerdo a su participación en Siglo XXI Dos a través de Universal.

e) En noviembre del año 2009, y nuevamente haciendo uso de su opción preferente, Universal adquiere, 25.787 acciones de primera emisión. Alpha también hace uso de su opción preferente, suscribiendo un total de 43.044 acciones de primera emisión.

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

g) Por su parte, Universal con fechas 19 de mayo de 2009 y 18 de enero de 2010 enajena respectivamente un total de 454.793 y 223.837 acciones La Polar respectivamente.

IV.- ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES

6.- Que, para la acertada resolución del asunto respecto del cual versa el procedimiento administrativo de marras y tomando en consideración que la controversia se encuentra fijada por el Oficio Reservado N° 347, de fecha 13 de julio de 2011, y la presentación de descargos por parte de don Nicolás Ramírez Cardoen, de fecha 8 de agosto de 2011, se procederá a analizar en primer lugar las situaciones que impugnan la competencia de este Organismo para conocer de los hechos que fundamentan los cargos presentados y aquellas comunes a todos los cargos presentados, para posteriormente analizar cada una de las situaciones objeto de cargos en el mismo orden y bajo idéntica agrupación a la contenida en los considerandos 2.1 a 2.4 de la presente Resolución.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

7.- Que, como defensa transversal a todos los cargos imputados, se señala la existencia de una eventual vulneración del principio “non bis in idem”, la carencia de dolo o culpa en los ilícitos atribuidos, la no adecuación de la conducta desplegada por el Sr. Ramírez a los tipos infraccionales descritos en la norma, y falta de especificidad en las imputaciones. En razón de lo anterior, se procederá a analizar cada una de dichas alegaciones habida consideración de ser pertinentes respecto de todos los cargos presentados.

8.- Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° del DL 3.538 *Corresponde a la Superintendencia de Valores y Seguros, la superior fiscalización de:* a) *Las personas que emitan o intermedien valores de oferta pública;* b) *Las bolsas de valores y las operaciones bursátiles;* e) *Las sociedades anónimas y las en comanditas por acciones que la ley sujeta a su vigilancia.* Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2° de la Ley de Mercado de Valores *Corresponderá a la Superintendencia de Valores y Seguros, en adelante la Superintendencia, vigilar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, de acuerdo con las facultades que se le confieren en su ley orgánica y en el presente cuerpo legal.* Por su parte, de conformidad a los artículos 2° inciso 5 de la Ley de Sociedades Anónimas *Las sociedades anónimas abiertas y las sociedades anónimas especiales quedarán sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en adelante la Superintendencia, salvo que la ley las someta al control de otra Superintendencia. En este último caso, quedarán además sometidas a la primera, en lo que corresponda, cuando emitieren valores.*

En razón de lo anterior, a la Superintendencia de Valores y Seguros, le ha sido encomendado un mandato legal de fiscalización respecto de las personas y actividades arriba señaladas, dentro de los cuales se comprenden precisamente los hechos tomados en consideración para realizar las imputaciones de las infracciones contenidas en el Oficio de cargos.

En consecuencia, respecto a la posible vulneración del principio de *non bis in idem*, a esta Superintendencia le asiste la convicción que dicha situación no ocurre, básicamente por tener el Derecho Administrativo Sancionador una función y, en consecuencia, un escalafón valorativo diferente al utilizado por el Derecho Penal. En efecto, para la aplicación del principio *non bis in idem* se señalan como requisitos el que a su respecto recaiga una triple identidad en cuanto al hecho, en cuanto al sujeto y en cuanto al fundamento. La identidad de hecho estará presente cuando el tipo del delito que describe la norma en virtud de la cual se ha sancionado sea el mismo conjunto de presupuestos objetivos y subjetivos que se exigen para la imposición de otra pena en virtud de otra norma. En este orden de ideas, el hecho no es el suceso natural acaecido conforme a criterios espaciales, temporales y subjetivos, sino que es el supuesto de hecho que como elemento de la norma, puede dar lugar a la aplicación de una sanción. La identidad de persona se manifestará cuando a una misma persona se le ponga en posición de recibir dos o más sanciones, o ser juzgado dos o más veces, por un mismo hecho independientemente de la calidad especial que el tipo penal pueda señalar para el sujeto activo. La identidad de fundamento dice relación con la identidad de los bienes jurídicos o intereses sociales tutelados por las respectivas normas. Conforme a lo anterior, dado que a esta Superintendencia le está vedada la participación en dicha materia -tanto en la investigación penal como en la atribución de responsabilidad-, jamás podrá establecer los requisitos subjetivos que requiere la determinación del hecho material en relación a la norma

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



jurídico penal, consecuentemente, no resulta aplicable el primero de los requisitos relativos al principio en cuestión y, por tanto, no existe afectación del mismo. De igual manera, dado que la función administrativa es eminentemente distinta a la función jurisdiccional, -se encuentran constituidas y orientadas a fines distintos y contemplan medios y métodos de ejecución diversos-, no resulta posible la equiparación de ambas funciones, no presentándose, por tanto, problemas de doble castigo o juzgamiento.

En relación a la argumentación de que, “*la regla legal que ha invocado el Sr. Superintendente corresponde a la descripción de un tipo penal que lleva aparejada una sanción propiamente criminal, cuyo juzgamiento y castigo es por mandato de la Constitución y de La Ley de exclusiva competencia de los Tribunales Ordinarios de Justicia (...) corresponde que el Sr. Superintendente declare su incompetencia absoluta por causa de derecho público, anulando lo obrado a este respecto a partir de la denuncia formulada por usted al Ministerio Público, cuyo texto corre a foja 162 de la investigación preliminar.*”, dicha aseveración no tiene sustento normativo institucional en el sentido de inhibir la competencia de esta Superintendencia respecto del conocimiento de aquellos hechos que la propia Ley ha colocado dentro de la esfera de sus atribuciones. Muy por el contrario, si se parte de la base del artículo 20 del Código Penal, el cual señala que ***No se reputan penas, la restricción de la libertad de los procesados, la separación de los empleos públicos acordada por las autoridades en uso de sus atribuciones o por el tribunal durante el proceso o para instruirlo, ni las multas y demás correcciones que los superiores impongan a sus subordinados y administrados en uso de su jurisdicción disciplinal o atribuciones gubernativa***, la aseveración realizada por el formulado de cargos carece de sustento. Lo anterior se ve ratificado, en el ámbito de la Ley de Mercado de Valores, en virtud de lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 58 de la Ley N° 18.045, por cuanto se le impone el deber a la Superintendencia de realizar una investigación administrativa para confirmar la ocurrencia de hechos que pudieren revestir caracteres de los delitos sancionados por dicha ley, en cuyo caso, una vez finalizada dicha investigación, debe remitir los antecedentes al Ministerio Público, lo cual no obsta para la aplicación de sanciones administrativas.

9.- Que, en relación a las defensas que señalan que el Oficio de cargos no habría precisado “... *en que oportunidades concretas y por qué vías específicas, en que fechas y en que documentos y/o comunicaciones...*” el Sr. Ramírez habría presentado información falsa, se hace presente que:

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

9.1.1.- En cuanto a los hechos objeto de reproche, en el número II del Oficio de Cargos se menciona claramente que, como resultado del proceso de investigación llevado a cabo por la Superintendencia, existían indicios que daban cuenta del conocimiento por parte de Sr. Ramírez de la existencia de renegociaciones unilaterales de créditos. Entre los indicios mencionados se cuentan las declaraciones de los Sres. Manuel de La Prida y Jorge Rojas quienes ratifican la circunstancia recién descrita. Asimismo, el Oficio de Cargos expresa que, durante el año 2010, el Sr. Ramírez organizó un comité de trabajo interno destinado a gestionar la cartera especial formada a partir de las renegociaciones unilaterales.



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

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

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

9.2.- En cuanto a la normativa infringida, el Oficio de Cargos, en su Sección IV, números 1 a 4, establece con detalle que ésta se refiere a los artículos 59 letras a), f) y 165, ambos de la Ley de Mercado de Valores, y el artículo 42 N° 4 de la Ley de Sociedades Anónimas.

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

9.4.- En síntesis, en opinión de esta Superintendencia, no existe falta de especificidad en relación a los cargos formulados, toda vez que en ellos se encuentran individualizados tanto los hechos objeto de reproche, como asimismo la normativa infringida. De igual manera, dada las prescripciones legales reguladoras de la información que debe ser acompañada en la emisión de valores de oferta pública, la circunstancia de no haberse detallado en forma específica la información falsa en que incurrieron dichas emisiones, en nada obsta, a juicio de este Organismo, al derecho a defensa del formulado de cargos.

10.- Que, en relación a la supuesta falta de adecuación de la conducta desplegada por el Sr. Ramírez a los tipos infraccionales contenidos en los artículos 59 letras a) y f) de la Ley N° 18.045 y 42 N° 4 de la Ley N° 18.046, en razón a que él no era el encargado de informar, debemos señalar lo siguiente:

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

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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

artículo 59, cuando un emisor levanta recursos financieros mediante la colocación de valores de oferta pública.

10.2.- Con todo, tomando en consideración que el fin último de la Teoría de Concursos en materia penal apunta principalmente a prevenir la verificación de más de una sanción por la comisión de un solo hecho regulado en más de un precepto legal, dicha situación será debidamente ponderada en la determinación específica de la sanción que correspondiere aplicar.

10.3.- Respecto al supuesto desconocimiento, alegado por la defensa del señor Ramírez en relación a las renegociaciones unilaterales y de la real situación financiera de La Polar, se puede mencionar:

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

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

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

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

Por otra parte, tal como lo comunica la compañía mediante hecho esencial de fecha 9 de junio de 2011, ciertas prácticas en la gestión de su cartera de crédito implicaron provisiones adicionales de entre 150 y 200 mil millones de pesos, información de la cual no daban cuenta los informes financieros de la compañía con anterioridad

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

a dicha fecha, no condiciéndose la información remitida a la Superintendencia con la verdadera situación financiera de la compañía. Precisando aun más dicha información, mediante la remisión de un hecho esencial de fecha 17 de junio de 2011, la compañía informa a esta Superintendencia y al mercado que el monto de la provisión adicional era de 420 mil millones de pesos, considerando que a dicha fecha el saldo registrado en la contabilidad era de 118 mil millones de pesos.

10.3.2 Participación del Sr. Ramírez en la Práctica de Renegociaciones Unilaterales

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

Este conocimiento de la práctica de renegociaciones unilaterales para una parte importante de la compañía no pudo ser alcanzada sin contar con la participación activa de parte de la plana gerencial de La Polar. Así las cosas, a pesar que en declaraciones que rolan a fojas 255, el Sr. Ramírez señala *“No tuve conocimiento de renegociaciones unilaterales de la compañía. Tomo conocimiento de la situación a través de la prensa.”*, según los antecedentes allegados al procedimiento administrativo de que dan cuenta los hechos descritos en los considerandos, 5.5, 5.7, 5.8, 5.9 y 5.10, el Sr. Ramírez tomó razón de la práctica de renegociaciones unilaterales a poco de asumir como gerente general. .

Al respecto, según declaraciones del Sr. Maturana, subgerente del área de control de gestión hasta marzo de 2010, las cuales son reproducidas en los literales a) y b) del considerando 5.9, poco después que el Sr. Ramírez asume el cargo de gerente general, presenta a las Sras. Bahamondes y Farah un informe preparado por aquel, en el que detallaba el deteriorado estado de la cartera de créditos de La Polar. Este informe es presentado posteriormente al Sr. Ramírez, el cual convoca al Sr. Maturana para que le explique el alcance de dicho informe.

El informe preparado por el Sr. Maturana, que se extracta de manera parcial en la letra b) del considerando 5.9, entre otras circunstancias, hacía notar que la morosidad de la que daba cuenta la administración difería a la morosidad real. Así según la morosidad elaborada por la administración, los clientes al día explicaban poco más del 60% de la cartera, en tanto la morosidad real mostraba que los clientes con morosidades mayores a más de 360 hacían un poco menos del 60% de la cartera. El Sr. Maturana fija el conocimiento de su informe por parte del Sr. Ramírez de manera previa a las reuniones sostenidas por este último con el área de cobranza de la compañía.

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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

De acuerdo a los antecedentes y testimonios presentados en los literales c), d) y e) del considerando 5.9, los días 13 y 20 de enero de 2010, el Sr. Ramírez efectúa sendas reuniones con el área de cobranza de La Polar, reuniones en las que es informado de la existencia de la cartera de colores y de la práctica de renegociaciones unilaterales.

Según da cuenta la minuta de la reunión del día 13 de enero de 2010, en ella se trató, entre otros temas, las malas prácticas en el uso de los productos financieros y la gestión de la cartera normal de cobranza. La referencia hecha a las malas prácticas de productos financieros, así como la individualización de una denominada cartera normal, no permiten más que concluir que en la reunión de fecha 13 de enero de 2010, el Sr. Ramírez es informado de la práctica de renegociaciones unilaterales y de la existencia de la cartera de colores conformada por clientes que estaban sujetos a dicha práctica. Si bien los relatos de los Sres. Harnisch y Tapia difieren en la fecha en que tomaron lugar estas reuniones y la información entregada en cada una de ellas, las minutas de dichas reuniones despejan cualquier tipo de controversia referida a dichos aspectos.

El conocimiento del Sr. Ramírez de la práctica de renegociaciones unilaterales se corrobora a partir del correo electrónico de fecha 15 de enero de 2010, individualizado en el literal b) del considerando 5.10. Es así como el Sr. Ramírez es copiado por la Sra. Farah en el correo remitido por ésta al Sr. Julián Moreno, en el que la gerente corporativa de administración le informa al gerente corporativo de productos financieros acerca de una presentación realizada a La Polar por el SERNAC, debido al reclamo de un cliente producto de múltiples repactaciones unilaterales. En el cuerpo del correo la Sra. Farah indica que *“Es necesario resolver este y otros casos similares a la brevedad, ya que de no tener todo respaldado, me refiero al consentimiento expreso del cliente, podemos enfrentar una situación compleja.”* De forma tal, la Sra. Farah evidencia que el reclamo en cuestión no se trata de un caso aislado.

Ante lo expuesto, no cabe más que concluir que el Sr. Ramírez, a lo menos a contar del 13 de enero de 2010, estaba en conocimiento de la práctica masiva de renegociaciones unilaterales y la finalidad de la misma, la que era de mantener artificialmente vigente acreencias mediante el ocultamiento de su morosidad real. Al respecto, cabe señalar que el Sr. Ramírez, luego de tomar conocimiento de la situación descrita, lejos de requerir el cese inmediato de la misma y que se transparentase adecuadamente la situación de la cartera de La Polar, avaló dicha práctica, participando con la Sra. Farah y los Sres. Alcalde y Moreno en el desarrollo de ésta.

Adicionalmente, el acceso regular a información de la cartera por parte del Sr. Ramírez y por la Sra. Farah y por los Sres. Alcalde y Moreno también extingue cualquier hipótesis que lleve a pensar que la práctica de

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

renegociaciones unilaterales pudiera ser el resultado de actuaciones realizadas por mandos medios de la compañía. En declaraciones que rolan a fojas 4431, y a propósito del conocimiento de los miembros del comité de cobranza del año 2010 de la aplicación computacional para renegociar unilateralmente a clientes, el Sr. Tapia señala “ *Sí, era conocido por todos dado que incluso Pablo Fuenzalida o Nicolás Ramírez presionó en alguna ocasión a Jorge Rojas para que informara listas de rut a informática para ejecutar procesos especial, repactaciones automáticas*”. El Sr Tapia abunda en esto último en declaraciones que rolan a fojas 4437 “*En mis vacaciones de 2010 Jorge Rojas estuvo a cargo del proceso de informar rut a informática, situación que lo complicó y retrasó la ejecución luego el mismo me confesó tras pedirme ayuda por teléfono que lo guiara remotamente porque Nicolás Ramírez lo estaba presionando.*”

10.3.3. Conocimiento de la Real Situación Financiera de la compañía por parte del Sr. Ramírez

En declaraciones que rolan a fojas 6424, el Sr. Ramírez, al referirse de los informes de gestión que recibía, señala “*Sí recibía unos informes periódicamente, eran por deferencia, los gestionaba cada área los IDG. No los analicé. Recuerdo que como no era mi expertise y principalmente conversaba con Julián Moreno de la recaudación y él me ponía énfasis en el crecimiento de la recaudación que siempre era superior 12% del año anterior y él y Pablo Alcalde consideraban que el número era muy bueno por su tendencia ascendente más aún si existía una filosofía de acompañar al cliente y que se replicó para el terremoto.*”

Contrariamente a lo que señala en sus declaraciones, y según dan cuenta los considerandos 5.5, 5.7 y 5.9, el Sr. Ramírez no sólo recibía regularmente información que le permitía tener un conocimiento acabado de la real situación financiera de La Polar, sino que además mostraba conocimiento de la información que recibía, efectuando comentarios, fijando metas y realizando requerimientos a partir de ella, por lo que el desconocimiento alegado por el Sr. Ramírez no resulta creíble. En tal sentido, y según se relata en el considerando 5.6, se ha observado un especial cuidado por parte de la gerencia de gestión en la elaboración de sus informes, los cuales eran remitidos entre otros al Sr. Ramírez, a la Sra. Farah y a los Sres. Alcalde y. Moreno, de forma de reflejar con la mayor exactitud posible la real situación financiera de la empresa.

Al respecto, el IDG Financiero le era remitido en base diaria al Sr. Ramírez al menos desde su asunción como gerente general. A partir de este informe, se podían advertir los excesivos volúmenes de renegociaciones. Es así como las colocaciones por renegociaciones y refinanciamiento explicaban en los años 2009 y 2010 el 75% y 73% del total de las colocaciones. El volumen de colocaciones por renegociaciones eran 3 veces el tamaño de las nuevas colocaciones.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Año	Colocaciones (M\$)				%	
	Total	Nuevas	Renego.	Refinan.	Nuevas	Rene-Ref
2009	982.780.563	245.932.712	705.934.150	30.913.701	25,02%	74,98%
2010	1.019.867.261	271.670.247	709.815.599	38.381.415	26,59%	73,40%

Fuente: Información preparada por la SVS en base al IDG Financiero año 2010.

Estos volúmenes de renegociación implicarían que para el año 2010 casi la totalidad de la cartera habría sido sujeto de renegociación y para el año 2009 la totalidad de la cartera fue renegociada e incluso algunos créditos habrían sido renegociados más de una vez.

Año	Colocaciones (MMS)		Cartera (MMS)	Relación Renegociación	
	Renegociaciones	Nuevas		Nuevas colocaciones	Cartera
2009	705.934	245.932	637.823	287%	111%
2010	709.815	271.670	760.226	267%	93%

Fuente: Información preparada por la SVS en base al IDG Financiero año 2010
Valor de la cartera a diciembre del respectivo mes

A contar del último trimestre del año 2009 en el IDG Financiero se identificaban separadamente las renegociaciones unilaterales automáticas, las que eran identificadas en dicho reporte como renegociaciones por sistema. De esta situación, tenía pleno conocimiento el Sr. Ramírez, conforme se desprende del correo electrónico que se reproduce a continuación.

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

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

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

Asunto: RV: IDG Financiero cierre febrero 2010

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

Atte

Gerencia Gestión

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

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



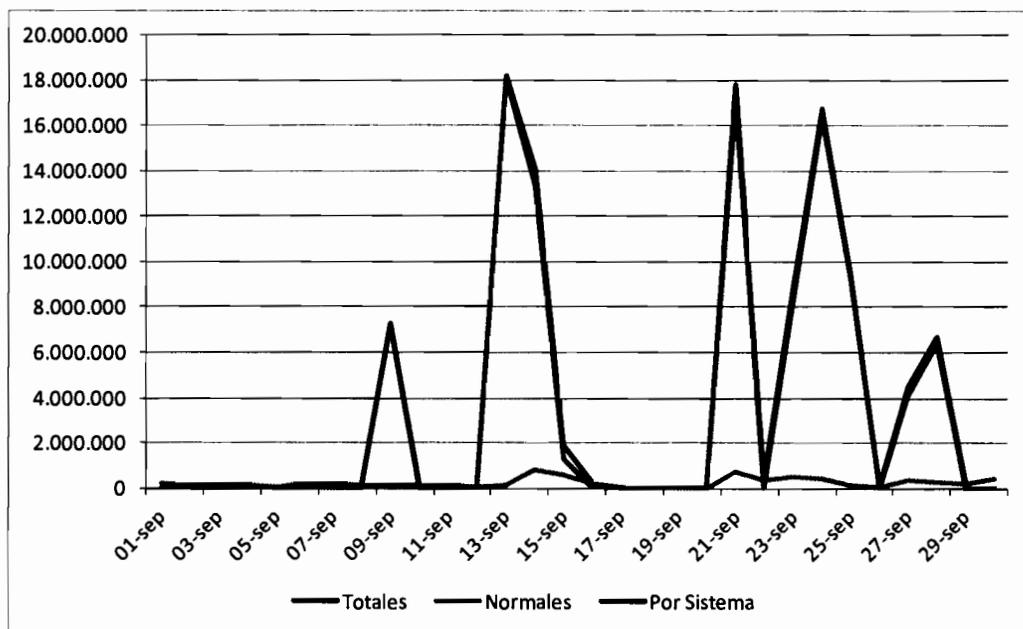
SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

Volumen



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



SUPERINTENDENCIA
DE VALORES Y SEGUROS

Los valores presentados por las colocaciones por renegociaciones carecían de toda lógica financiera, toda vez que el área de cobranza de la compañía lejos de enfocarse en la cobranza de las acreencias destinaba sus esfuerzos a la renegociación de los clientes, lo que ponía en riesgo la sustentabilidad económica de la empresa toda vez que los flujos de pago se verían impactados. Lo anterior evidenciaba la práctica de “normalización” o “vigenteo” efectuada a una parte importante de la cartera de La Polar, de forma de ocultar la verdadera situación financiera de la empresa. La información contenida en el IDG Financiero le permitía al Sr. Ramírez hacer un seguimiento diario de las renegociaciones que se efectuaban y principalmente de las renegociaciones unilaterales.

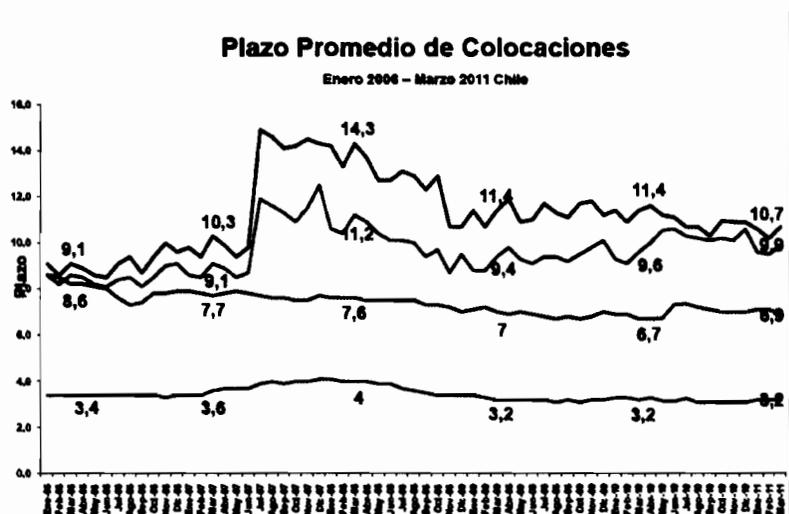
La información contenida en el IDG Financiero no era la única fuente de información que le permitía al Sr. Ramírez mantenerse informado de la situación real de la compañía. El IDG Recaudación fue otro informe al que tuvo acceso regularmente el Sr. Ramírez mientras ejerció como gerente general, mostrando particular preocupación por dicha información de acuerdo a lo presentado en los literales p), q) y r) del considerando 5.9.

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS



Fuente: informes mensuales al directorio

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

Durante buena parte del año 2010, en el IDG Recaudación se incluyó además la información de la cartera de colores, tomando razón el Sr. Ramírez del deficiente desempeño de esa cartera.

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

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

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

Asunto: IDG Recaudación 28-09-2010

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

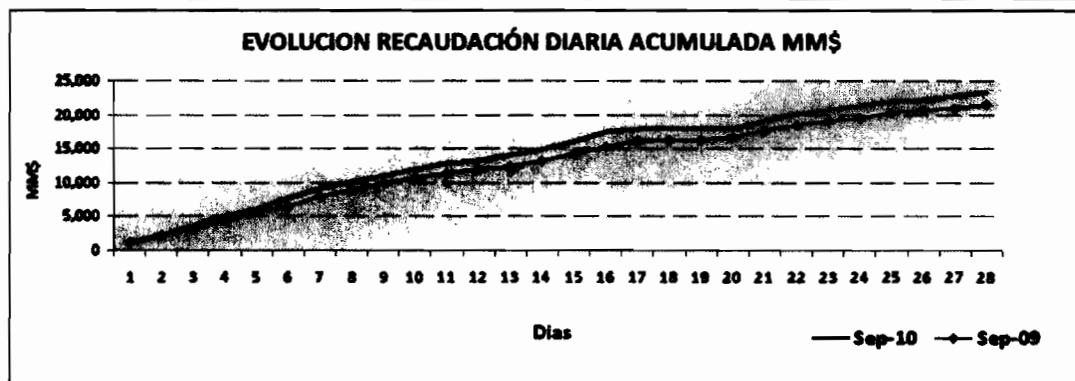


SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

MORA CARTERA	Pago M\$	Pago %	Clientes	COMPARATIVO MISMO MES AÑO ANTERIOR	
				RECAUDACION MISMO MES AÑO	
Sin Mora	21,766,560	93.3%	441,115	23,293,840	
Tramo 30	702,600	3.0%	11,811	21,448,797	
Tramo 60	288,029	1.2%	4,889	23,333,710	
Tramo 90	155,575	0.7%	2,466	8.79%	
Tramo 120	76,066	0.3%	1,302	Superavit (Déficit) Recaudación Proy.	2,051,350
Tramo +120	344,799	1.5%	5,846	Recaudación Mes Sep-09	23,283,840
Total	23,333,700	100.0%	467,629	Proyección Recaudación Sep-10	25,335,190
				Variación proyectada	8.81%
				Clientes pagando al día 28-Sep-09	454,898
				Clientes pagando al día 28 Sep-10	467,429
				Variación proyectada	2.75%
				N° Clientes mes de Sep-09	493,918
				Proyección N° Clientes mes de Sep-10	507,523
				RECUPERACION CASTIGO M\$ al 28-Sep-10	446,769

CLIENTES POR COLOR	Pago M\$	Clientes
A	33	1
SIN MARCA	22,912,000	464,119
Total	23,333,700	467,629



Asimismo, la real situación financiera de la cartera era internalizada en el establecimiento de las metas asociadas al negocio financiero, las que consideraban implícitamente la existencia de una parte de la cartera que no presentaba pagos y que era renegociada en múltiples ocasiones de forma de mantenerla vigente. Así por ejemplo, en el IDG Recaudación las metas de recaudación para el año 2010 se encontraban en el rango de MM\$25.000 y MM\$30.000 para una cartera que presentó valores entre MM\$ 730.000 y MM\$895.000, a valor facial, lo que implicaba una tasa de pago promedio aproximada de 3,3%, y un plazo promedio de los créditos cercano a 30 meses, no obstante que el plazo de originación meta para el retail incluido en el IDG Financiero era de 11,41 meses. Esto mismo se hace patente al considerar las metas asociadas a las colocaciones, así por ejemplo para el mes de febrero de 2010, la meta de nuevas colocaciones de retail, según el IDG Clientes Retail, era de MM\$11.737, en cambio según el IDG Financiero la meta por colocaciones por renegociaciones era de MM\$75.483. El Sr. Ramírez no sólo conocía de estas metas, a través del IDG Financiero y el IDG Clientes, sino que además participaba en su fijación, tal como se ha presentado en el considerando 5.9.

El Sr. Ramírez era informado además acerca del resultado del denominado plan de energizados que fue puesto en marcha en el año 2010. De esta manera, el Sr. Ramírez tomó razón de la evolución de los pagos reales de dicha cartera. Así, para diciembre del año 2010, el Sr. Ramírez conoció que la cartera energizada

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

recaudó un total de MM\$368, lo que para una cartera que según se le había informado al directorio ascendía a MMM\$341, lo que implicaba una tasa de pago de 0,1%, cuestión que mostraba una baja probabilidad de pago, considerando además que la tasa de recuperación se había fijado en 70%.

Otro antecedente que da cuenta del conocimiento de la verdadera situación financiera por parte del Sr. Ramírez, es el correo de fecha 15 de junio del año 2010, en el cual el Sr. Moreno informa del valor de la cartera crítica, la que explicaba los dos tercios de la cartera La Polar, lo que mostraba el efecto de las renegociaciones unilaterales en la cartera de La Polar.

Todos los antecedentes antes individualizados no hacen más que confirmar el pleno conocimiento de la real situación financiera que tuvo el Sr. Ramírez durante el tiempo en que ejerció como gerente general de la compañía, recibiendo información que le permitía conocer dicha situación desde el momento mismo en que asumió como gerente general.

10.3.4 Conocimiento del Falseamiento de la Información

A contar de la presentación del informe elaborado por el Sr. Maturana y de las reuniones con la subgerencia de cobranza, de los que da cuenta el considerando 5.9, el Sr. Ramírez tomó pleno conocimiento de la discrepancia entre la información de morosidad que era preparada por la administración y la morosidad real de la cartera de créditos de la compañía.

A mayor abundamiento, el solo hecho de observar el elevado volumen de renegociaciones que se efectuaba en Empresas La Polar, según se ha presentado en el considerando 10.3.3., daba cuenta de una situación irregular puesto que denotaba una política de privilegiar la renegociación de créditos más que el cobro de las acreencias, situación no sustentable en el tiempo, toda vez que la viabilidad económica del negocio crediticio descansa en la cobranza de las acreencias, circunstancia que no se verificaba en La Polar. A su vez, el hecho que las renegociaciones se realizaran sin el aporte de pago alguno, dada su condición de unilaterales, hacía evidente también el carácter artificial de dicha práctica, puesto que denotaba que más que el cobro de la acreencia, el foco del área de cobranza en Empresas La Polar era la de mantener las deudas de los clientes al día.

En tal sentido, el Sr. Ramírez, como se ha presentado en los considerandos 10.3.2 y 10.3.3, estaba en conocimiento no sólo de la práctica de las renegociaciones unilaterales sino que además del volumen de renegociaciones que se efectuaban, por lo que sólo es posible concluir que el Sr. Ramírez estaba en pleno conocimiento que la práctica de renegociaciones unilaterales era una práctica masiva que tenía por objetivo mantener vigente la cartera de créditos de La Polar.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

. Aún más, el Sr. Ramírez observaba que a pesar que las colocaciones por renegociaciones predominaban, aquello no se reflejaba en un aumento de la participación de la cartera renegociada, la que por el contrario cedía participación a la cartera normal, lo que daba cuenta además de los problemas que presentaba el registro de la condición de renegociación de los clientes.

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

En efecto, el Sr. Ramírez estaba al tanto de la forma en que se calculaban las provisiones, puesto que mensualmente la administración discutía con el directorio los resultados alcanzados por La Polar, entre los que se detallaban las provisiones, por lo que la discusión de dicho ítem obligaba al Sr. Ramírez a tener al menos un conocimiento general del cálculo de dicha variable desde el momento en que asumió como gerente general. Así lo demuestra su participación en el directorio de abril de 2010, del que se da cuenta en el considerando 5.9. Por otra parte, un conocimiento más detallado puede ser fijado a lo menos a contar de agosto de 2010, cuando en sesión de comité de directores la Sra Farah hace una presentación referida al cálculo de las provisiones, estando presente el Sr. Ramírez en dicha presentación.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

ESTADO DE RESULTADOS EMPRESAS LA POLAR

Acumulado a Diciembre de 2009

2009 - 2008		2009		2009		Ppto 09		2009 - Ppto	
-6.350	-2,6%	240.942	100,0%	234.592	100,0%	242.189	100,0%	-7.597	-3,1%
5.692	-3,1%	-185.742	-77,1%	-180.050	-76,8%	-184.028	-76,0%	3.978	-2,2%
-658	-1,2%	55.200	22,9%	54.541	23,2%	58.160	24,0%	-3.619	-6,2%
11.251	6,5%	173.267	40,6%	184.518	42,7%	184.207	42,0%	311	0,2%
-200	-2,5%	8.025	1,9%	7.825	1,8%	7.620	1,7%	204	2,7%
-281	-5,6%	4.994	1,2%	4.712	1,1%	4.770	1,1%	-57	-1,2%
10.769	5,8%	186.286	43,8%	197.055	45,7%	196.697	44,8%	458	0,2%
10.111	4,2%	241.486	56,5%	251.597	58,3%	254.757	58,1%	-3.161	-1,2%
4.420	1,0%	427.227	100,0%	431.647	100,0%	438.786	100,0%	-7.139	-1,6%
-12	0,0%	-121.380	-28,4%	-121.393	-28,1%	-126.110	-28,7%	4.718	-3,7%
-26.178	16,0%	-163.701	-38,3%	-189.879	-44,0%	-176.473	-40,2%	-13.406	7,6%
-2.150	4,9%	-43.512	-10,2%	-45.661	-10,6%	-45.673	-10,4%	12	0,0%
-234	3,7%	-6.405	-1,5%	-6.640	-1,5%	-7.509	-1,7%	869	-11,6%
1.594	-12,2%	-13.069	-3,1%	-11.475	-2,7%	-11.320	-2,6%	-155	1,4%
463	-2,0%	-22.605	-5,3%	-22.143	-5,1%	-23.433	-5,3%	1.290	-5,5%
429	-6,0%	-7.117	-1,7%	-6.688	-1,5%	-6.305	-1,4%	-383	6,1%
-1.541	9,6%	-15.968	-3,7%	-17.508	-4,1%	-18.807	-4,3%	1.298	-6,9%
1.286	-11,5%	-11.155	-2,6%	-9.869	-2,3%	-10.829	-2,5%	959	-8,9%
142	-9,1%	-1.550	-0,4%	-1.408	-0,3%	-2.234	-0,5%	826	-37,0%
-26.165	61,8%	-42.321	-9,9%	-68.486	-15,9%	-50.363	-11,5%	-18.123	36,0%
-16.067	-20,7%	77.785	18,2%	61.718	14,3%	78.285	17,8%	-16.567	-21,2%
24.395	-75,0%	-32.531	-7,6%	-8.136	-1,9%	-32.979	-7,5%	24.843	-75,3%
-6.483	46,0%	-14.097	-3,3%	-20.580	-4,8%	-21.830	-5,0%	1.250	-5,7%
30.878	-167,5%	-18.434	-4,3%	12.445	2,9%	-11.149	-2,5%	23.593	-211,6%
8.328	18,4%	45.254	10,6%	53.582	12,4%	45.306	10,3%	8.276	18,3%

Fuente: Sesión de directorio de 25 de enero de 2010.

En este orden de cosas, el Sr. Ramírez debía ser consciente que cualquier error en los indicadores de morosidad y de renegociación de la cartera, como acontecía producto de las renegociaciones unilaterales, afectaba el cálculo de las provisiones y con ello los estados financieros de La Polar.

Por tanto, la información de la cartera de créditos a la que tenía acceso, no hace más que corroborar el pleno conocimiento que tenía el Sr. Ramírez de la real situación financiera de la compañía y que ésta difería de la información presentada en los estados financieros, cumpliendo un rol principal en el engranaje que tenía por objeto perpetuar dicha práctica y el ocultamiento de la verdadera situación financiera. De forma tal, resulta inverosímil pensar que el Sr. Ramírez a partir del 13 de enero del año 2010 se haya encontrado en una posición de desconocimiento acerca del falseamiento de la información financiera de Empresas La Polar.

Se observa además que el falseamiento de la información es ocultado reiteradamente por el Sr. Ramírez a partir de sus múltiples intervenciones en las sesiones de directorio, según da cuenta el considerando 5.9. Así por ejemplo, en la sesión de directorio de fecha 29 de septiembre de 2010, el Sr. Ramírez evita poner en conocimiento la totalidad de la cartera de colores y la verdadera morosidad de la misma,

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

asimilando a los clientes de dicha cartera a la categoría E de clientes, ocultando el verdadero alcance del problema, el cual estaba en pleno conocimiento el Sr. Ramírez.

Este ocultamiento también resulta evidente en el hecho que el Sr. Ramírez no informa al directorio las actuaciones tenidas con el SERNAC. De acuerdo a declaraciones reproducidas en el considerando 5.10, en abril de 2010 el Sr. Ramírez opta por no informar al directorio la presentación del SERNAC dado que consideró que era una información inmaterial, puesto que los reclamos se referían a 7 o 10 casos. No obstante, a partir de la información del IDG Financiero, el Sr. Ramírez conocía que a abril del año 2010 ya se habían efectuado más de 500.000 renegociaciones por sistema. Similar situación acontece a noviembre de 2010, en la que el Sr. Ramírez tampoco informa al directorio el acuerdo llegado con el SERNAC, a pesar de tener pleno conocimiento que a noviembre del año 2010 ya se habían efectuado más de 1,5 millones de renegociaciones unilaterales, lo que estaba lejos de ser una situación inmaterial.

10.4.- Lo anteriormente señalado, desvirtúa las argumentaciones relativas al supuesto desconocimiento por parte del Sr. Ramírez de la existencia de repactaciones unilaterales en la cartera de clientes de La Polar, el falseamiento en la composición de la mora de la cartera, la deficiencia en el cálculo de provisiones y su consecuente incidencia en los resultados financieros de la compañía.

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

10.6.- En razón de todo lo precedentemente señalado, esta Superintendencia se ha formado la convicción que don Nicolás Ramírez Cardoen incurrió en la conducta prescrita en el artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores, por cuanto participó en la entrega de estados financieros con información falsa a partir del 13 de enero del año 2010 hasta el cese de sus funciones como gerente general de Empresas La Polar S.A.

10.7.- Por su parte, dada las prescripciones legales reguladoras de la información que debe ser acompañada en la emisión de valores de oferta pública, la circunstancia de no haberse detallado en forma específica la información falsa en que incurrían dichas emisiones, en nada obsta, a juicio de este Organismo, al derecho a defensa del formulado de cargos. Constatado el cabal conocimiento de las operaciones de renegociaciones unilaterales y el consecuente falseamiento de la información financiera de La Polar por parte del señor Ramírez, resulta del todo inoficioso discutir respecto de la veracidad de la información acompañada con motivo de la inscripción y colocación de las emisiones de valores de las que da cuenta el considerando 5.12, ya que es un hecho público y notorio que ésta

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

no incorporaba debidamente el efecto de las renegociaciones unilaterales en la situación financiera de la compañía contenida en sus estados financieros.

10.8.- De igual manera, en razón de los cargos detentados por el señor Ramírez en Empresas La Polar entre noviembre de 2009 y enero de 2011, y en razón de los hechos y argumentaciones anteriormente individualizadas, esta Superintendencia se ha formado la convicción de que don Nicolás Ramírez Cardoen incurrió en la conducta prescrita en el artículo 42 N°4 de la Ley de Sociedades Anónimas, en cuanto a haber entregado información falsa a los accionistas y haberles ocultado información esencial para la compañía, la cual concurre en concurso respecto de lo dispuesto en el artículo 59 letra a) del mismo cuerpo legal, como se ha señalado en los considerandos 10.1 y 10.2 de la presente Resolución, teniéndose en cuenta dicha circunstancia para la aplicación de la sanción, tal como lo dispone el artículo 27 inciso segundo del DL 3.538.

10.9.- En razón de lo anterior, esta Superintendencia se ha formado la convicción de que don Nicolás Ramírez Cardoen -en cada una de las ocasiones en que participó de la entrega de información con motivo de la inscripción o colocación de valores de oferta pública, según se detalla en el Considerando 5.12 de la presente Resolución-, incurrió en la conducta prescrita en el artículo 59 letra f) de la Ley de Mercado de Valores, la cual concurre en concurso típico respecto de lo dispuesto en el artículo 59 letra a) del mismo cuerpo legal, como se ha señalado en el N° 9 de la presente Resolución, teniéndose en cuenta dicha circunstancia para la aplicación de la sanción, tal como lo dispone el artículo 27 inciso segundo del DL 3.538.

11.- Que, en relación a los descargos referidos al “uso de información privilegiada”, debemos señalar lo siguiente:

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

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

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

11.1.- De las operaciones de compra de acciones
La Polar por parte de don Nicolás Ramírez.

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

11.1.2.- Este plan de compensación se instrumentalizó mediante la constitución de la sociedad Inversiones Alpha S.A., participando el Sr. Ramírez en su capital social, a través de la sociedad Asesorías Universal Ltda., Universal en adelante, conjuntamente con los restantes gerentes corporativos y el gerente general de aquella época. De acuerdo al plan de compensación, el Sr. Ramírez adquirió de Southern Cross, representado por New World Store, un total de 1.187.400 acciones de Alpha y a su vez efectuó un préstamo a esta última por un monto de \$448.579.800. Lo anterior, de forma que el Sr. Ramírez tuviera una participación económica en Alpha que le permitiera ser propietario indirectamente de 798.000 acciones de La Polar.

11.1.3.- La adquisición de las acciones de Alpha por parte del Sr. Ramírez fue efectuada mediante la suscripción de un préstamo ascendente a UF 64.470, otorgado por Southern Cross, a través de New World Stores, a Universal. Esto último consta en escritura pública denominada "Reconocimiento de Deuda, Prenda y Mandato", en adelante el Contrato de Reconocimiento, de fecha 16 de octubre de 2006, en la que se reconoce una deuda de UF 64.470 originada por la suscripción de las acciones de Alpha por parte de Universal, la que era garantizada exclusivamente mediante la prenda de la totalidad de las

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

acciones de La Polar adquiridas indirectamente a través de la sociedad Inversiones Alpha por el Sr. Ramírez. De acuerdo al punto 2.1 de la cláusula segunda del Contrato de Reconocimiento, el crédito otorgado debía ser cancelado el 16 de octubre de 2009 *“al contado y en dinero en efectivo”*. Por otra parte, de acuerdo al punto 2.2 de dicho contrato, el deudor podía efectuar prepagos de la deuda a contar de octubre de 2007 y octubre de 2008 por el 20% y el 30% de la deuda. Asimismo, el punto 2.4 del Contrato de Reconocimiento establece que el deudor *“tendrá el derecho irrevocable de pagar la Obligación y sus intereses única y exclusivamente y como obligación alternativa de acuerdo con lo dispuesto en los artículos mil cuatrocientos noventa y nueve y siguientes del Código Civil con el producto de la venta o dación en pago, a elección del Acreedor, de las acciones de que es titular la Sociedad en Empresas La Polar...”*, señalándose posteriormente en el mismo punto 2.4 que *“Este derecho sólo podrá ser ejercido al final del plazo establecido en el punto Dos. anterior y por el monto total adeudado a dicha fecha.”*. En cuanto a esto último, en el punto 9.1.4 del Contrato de Reconocimiento se señala *“Lo indicado en los puntos Nueve.Uno.Dos y Nueve.Uno.Tres anteriores, lo son sin perjuicio del derecho del Deudor o la Sociedad de proceder con el prepagado autorizado con recursos propios y por ende no requerir la venta de las acciones respecto de las cuales se hubiera procedido su alzamiento.”*

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

11.1.5.- Paralelamente, en octubre de 2006, el Sr. Ramírez adquiere 211.315 acciones La Polar a través de Universal. Asimismo, la sociedad Inversiones Siglo XXI Dos S.A., Siglo XXI Dos en adelante, adquiere un total de 2.315.000, de los cuales le correspondía al señor Ramírez un total de 399.338 acciones; en esta última el Sr. Ramírez participaba, a través de Universal, de manera conjunta con los señores Santiago Grage, gerente corporativo de finanzas, Julián Moreno, gerente corporativo de productos financieros, Pablo Fuenzalida, gerente de informática y logística, y Daniel Meszaros, en aquella época gerente corporativo de negocios. Estas adquisiciones fueron financiadas parcialmente con un crédito ascendente a UF 31.588 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.

11.1.6.- Posteriormente, en abril del año 2007, y haciendo uso de su opción preferente, el Sr. Ramírez adquiere, a través de Universal, un total de 14.611 acciones de primera emisión. Asimismo, Alpha y Siglo XXI Dos hacen uso de sus opciones preferentes suscribiendo respectivamente un total de 414.052 y 160.074 acciones de primera emisión, correspondiéndole al Sr. Fuenzalida 55.180 acciones a través de Alpha y 27.613 acciones a través de Siglo XXI Dos. Nuevamente, estas adquisiciones son financiadas parcialmente mediante un crédito de UF 12.841 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.

11.1.7.- En mayo de 2009, Inversiones Siglo XXI Dos S.A. transfiere a Universal un total de 426.951 acciones La Polar, las que correspondían a las acciones de propiedad del Sr. Ramírez.

11.1.8.- Finalmente, en noviembre del año 2009, y nuevamente haciendo uso de su opción preferente, el Sr. Ramírez adquiere, a través de

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Universal, 25.787 acciones de primera emisión. Alpha también hace uso de su opción preferente, suscribiendo un total de 43.044 acciones de primera emisión, correspondiéndole al Sr. Ramírez un total de 7.174 acciones de primera emisión.

11.2.- De las operaciones de venta de acciones

La Polar por parte de don Nicolás Ramírez

11.2.1.- Con fecha 1 de octubre de 2009, Alpha vendió 5.988.000 acciones de Empresas La Polar por un monto total de \$14.227.189.000, siendo de propiedad del Sr. Ramírez 798.000 acciones La Polar. Con el producto de la venta se pagaron comisiones a corredores y el crédito a Penta INF y el remanente se repartió entre los accionistas.

11.2.2.- Con fechas 30 de junio, 1 de julio, 6 de julio y 7 de julio, todas ellas del 2010, Alpha enajena 374.120 acciones, siendo de propiedad del Sr. Ramírez un total de 62.353 acciones.

11.2.3.- Con fecha 19 de mayo de 2009, a través de Universal, el Sr. Ramírez vende 454.793 acciones.

11.2.4.- Con fecha 18 de enero de 2010 el Sr. Ramírez vende a través de Universal 223.837 acciones;

11.3.- En cuanto a las operaciones señaladas en los considerandos 11.2.1 y 11.2.3., esta Superintendencia no se ha podido formar la plena convicción que a la fecha en que tuvieron lugar dichas operaciones el Sr. Ramírez haya estado en conocimiento de los problemas de morosidad de la cartera que eran ocultados por la realización de renegociaciones unilaterales, por lo que no se puede imputar al Sr. Ramírez que a la fecha de estas operaciones haya estado en posesión de información privilegiada.

11.4.- En cuanto a las operaciones individualizadas en los considerandos 11.2.2. y 11.2.4., éstas fueron efectuadas estando el Sr. Ramírez al tanto de la existencia de la cartera de colores o energizada, la que era mantenida vigente a través de procesos de renegociaciones unilaterales, conocimiento que puede ser fechado a lo menos desde el día 13 de enero de 2010, fecha en la cual el Sr. Ramírez es informado por el área de cobranza de La Polar de las malas prácticas que se efectuaban al interior de la compañía.

Cabe señalar que la operación efectuada con fecha 18 de enero de 2010, realizada tan sólo 5 días después de la primera reunión formal con el área de cobranzas, le significó al Sr. Ramírez liquidar por completo su participación accionaria en La Polar mantenida a través de Universal.

11.5.- Respecto a las operaciones efectuadas por Alpha, debe señalarse que los antecedentes con que cuenta esta Superintendencia indican que cada uno de los accionistas de dicha sociedad se consideraba dueño exclusivo de sus acciones siendo, por tanto, las decisiones de venta responsabilidad de cada uno de los accionistas

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

individualmente considerados. De lo anterior, da cuenta lo declarado por el Sr. Ramírez, según consta a fojas 254 del expediente, quien señala *“Lo que entiendo es que en Alpha sí nosotros teníamos que operar en conjunto. Entiendo que la venta final se produce en julio de 2010. Pablo Fuenzalida era el Gerente General, pero la salida fue consensuada entre los accionistas”*; de tal forma, ante lo declarado por el Sr. Ramírez sólo queda concluir que las decisiones de ventas fueron tomadas de consuno por los accionistas. De esto también dan cuenta los correos electrónicos de fechas 24 de noviembre de 2009 y 26 de febrero de 2010 remitidos por la Sra. María Isabel Farah a los gerentes corporativos (accionistas de Alpha), entre ellos el Sr. Moreno, en el primero de los cuales se informa, a propósito de la suscripción de una opción preferente de acciones, que *“...Posteriormente, durante la primera o segunda semana de diciembre, Alpha venderá todas las acciones de La Polar, distribuirá los fondos entre los socios y se evaluará el cierre de la sociedad o bien, quedará con un capital muy reducido por un tiempo antes del cierre, dependiendo de los saldos tributarios que resulten.”*; en tanto el segundo correo, que a propósito del deber de informar a la Superintendencia la posición de valores comenta *“Para este efecto, la declaración debe indicar la participación que a cada socio le corresponde a prorrata a de participación en Alpha, independiente que alguno de ellos, por acuerdo verbal de los socios haya vendido las acciones que le correspondían”*.

11.6.- De esta manera, no cabe más que concluir que las motivaciones por parte del señor Ramírez para enajenar su participación en acciones de Empresas La Polar en las oportunidades señaladas en los considerandos 11.2.2 y 11.2.4, habrían respondido primero al conocimiento de la existencia de la cartera de colores, que luego fue denominada energizada, la que se mantenía vigente a consecuencia de renegociaciones unilaterales, y posteriormente al continuo empeoramiento en el tiempo de la situación financiera de dicha cartera, a pesar que ya se estaban desarrollando procedimientos para su cobranza, lo que importaba dificultades crecientes para su ocultamiento, producto del tamaño presentado por ésta y la importancia que habían alcanzado los ingresos financieros, cuya entidad se hacía difícil de justificar.

Los crecientes riesgos asociados a la posibilidad de que se develara la situación real de La Polar, a la que alude el párrafo anterior, queda de manifiesto, por ejemplo, en la sesión de directorio de fecha 8 de abril de 2010, en la que se señala: *“Tomando la palabra el director Señor Franke, solicitó se aclara una apreciación poco positiva de Bancos y el mercado en general respecto de los resultados de la empresa en el último trimestre.”* En la misma sesión se señala *“El director Fernando Franke señaló que del análisis preliminar de los antecedentes, la baja en ingreso en colocaciones financieras es demasiado grande, lo que hace prender una luz amarilla e implica la necesidad de efectuar una revisión más exhaustiva al asunto.”* En tanto en la sesión de directorio de fecha 23 de junio se indica *“El director Sr. René Cortázar comentó el aumento de cartera en relación con la mantención en las provisiones, solicitando el presidente Sr. Pablo Alcalde al Gerente General, revisar dicha situación y exponer en detalle en una próxima sesión de directorio a ser citada para analizar esta materia.”*

11.7.- Habida consideración que el Sr. Ramírez tenía conocimiento a lo menos desde el 13 de enero de 2010 de la existencia de una parte importante de la cartera que presentaba problemas de morosidad y que se mantenía vigente

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

debido a procesos de renegociación unilaterales, y que dicha información no había sido divulgada al mercado y por su naturaleza era capaz de influir en la cotización de los valores de La Polar, dichos elementos configuran la prohibición contenida en el 165 de la Ley de Mercado de Valores, en el sentido que, la información privilegiada con que contaba el Sr. Ramírez fue utilizada para beneficio propio, siendo ella determinante en la decisión de enajenación de las acciones de que da cuenta los Considerandos 11.2.2 y 11.2.4.-. A dicha conclusión se arriba del análisis de múltiples indicios -que detentan las cualidades requeridas por el artículo 1712 del Código Civil para ser considerados como medios de prueba en cuanto a su gravedad, precisión y concordancia- que hacen presumir lo anterior, tales como: la entidad de la información manejada por el Sr. Ramírez y del conocimiento del impacto de la misma en los estados financieros de la compañía, habida consideración del importante compromiso patrimonial que tenía el Sr. Ramírez en acciones La Polar, en un sentido tal que, de llegar a hacerse pública la información respecto de la verdadera situación de la compañía, ello le hubiera significado un considerable detrimento patrimonial. Asimismo, la falta de motivos externos para desprenderse de la totalidad de acciones, habida consideración que la propia administración de la empresa pronosticaba buenos resultados futuros para la compañía producto de su expansión internacional y de la inexistencia de contratos adquiridos con anterioridad que obligaran a vender como en el caso de las ventas realizadas en el año 2009 por la sociedad Alpha, llevan a este Organismo a ratificar lo anteriormente razonado. En el mismo sentido, debe tenerse en cuenta que el cuestionamiento de la verdadera situación financiera de la empresa comenzó a ser cada vez más recurrente entre los directores de la compañía, viéndose la administración cada vez más cuestionada en su proceder y con menor margen de maniobra para ocultar el real estado de la cartera, cuestión que a juicio de esta Superintendencia, resultó determinante para desprenderse de las acciones La Polar de las cuales era propietario.

11.8.- De todo lo precedentemente expuesto, esta Superintendencia se ha formado el convencimiento que don Nicolás Ramírez vulneró lo dispuesto en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores en relación a la venta de acciones La Polar individualizadas en el Considerando 11.2.2 y 11.2.4, al haber utilizado la información privilegiada con que contaba para su propio beneficio.

12.- Que, en la determinación del monto específico de la multa se tendrá en consideración el hecho de que el Sr. Ramírez ejerció el cargo de gerente general de La Polar por un año.

RESUELVO:

1.- Aplíquese a don Nicolás Ramírez Cardoen, sanción de multa a beneficio fiscal ascendente a U.F. 13.000 (trece mil unidades de fomento), por infracción a lo dispuesto en el artículo 59 letras a) y f), y 165, ambos de la Ley de Mercado de Valores, y a lo dispuesto en el artículo 42 N°4 de la Ley de Sociedades Anónimas, de conformidad a los considerandos de la presente Resolución.

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

Anótese, comuníquese y archívese.



FERNANDO COLOMA CORREA
SUPERINTENDENTE

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