



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A DOÑA
MARIA ISABEL FARAH**

SANTIAGO, 9 DE MARZO DE 2012.

RES. EXENTA N° 85

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

CONSIDERANDO:

I.- CARGOS

1.- Que, esta Superintendencia, en uso de sus facultades de fiscalización y en el contexto de la información entregada mediante hecho esencial de fecha 9 de junio de 2011 emitido por Empresas La Polar S.A. -en adelante la Sociedad, la Compañía o La Polar-, por el cual se pone en conocimiento de esta Superintendencia y del mercado en general la existencia de malas prácticas en relación al manejo y contabilización de su cartera de créditos, dio inicio a un procedimiento administrativo mediante Oficio Reservado N° 343 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 doña María Isabel Farah los siguientes cargos:

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

2.2.- Haber efectuado ventas de acciones de Empresas La Polar S.A. mediante la sociedad Inversiones Alpha S.A. y la sociedad Asesorías Horus 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 27 de julio de 2011, doña María Isabel Farah Silva presenta sus descargos señalando que:

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.1.- Circunstancias que impedirían el conocimiento de los hechos por parte del Señor Superintendente de Valores y Seguros:

3.1.1.- Deduce recusación en contra del Sr. Superintendente de Valores y Seguros, don Fernando Coloma Correa, solicitando se inhiba de proseguir con el conocimiento y resolución de la investigación y del proceso administrativo sancionador.

3.1.2.- Lo anterior, por cuanto como se desprendería del Oficio de Cargos y de las declaraciones a los medios de comunicación efectuadas por el Sr. Superintendente, éste no se encontraría revestido de la imparcialidad que se requiere para resolver adecuadamente esta investigación.

3.1.3.- El procedimiento para la aplicación de multas debe regirse por las reglas generales de un procedimiento administrativo sancionador y por aquellas de rango constitucional e internacional que establecen los derechos y garantías de las personas.

3.1.4.- Una sanción de este orden requiere que sea pronunciada como resultado de un procedimiento que pueda ser calificado como “justo o debido”.

3.1.5.- Entre dichas garantías se encuentra la de la imparcialidad del funcionario que ha de conocer y resolver una acusación de este orden.

3.1.6.- La falta de imparcialidad del Superintendente se vería reflejada en una serie de declaraciones realizadas a los medios de comunicación en las cuales califica los hechos relativos a Empresas La Polar como graves y que si finalmente se determina la gravedad y responsabilidad en los hechos, las sanciones debieran ser ejemplares.

3.1.7.- De igual manera, la forma apresurada en que se habría llevado a cabo la investigación implicaría que los cargos fueran confusos y además adolezcan de graves defectos formales como falta de enunciación clara de los hechos, afectando el derecho a defensa.

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

3.2.1.- Respondiendo derechamente los cargos formulados, niega la forma en que se plantean los hechos en el Oficio de Cargos, de modo de no poder considerarse reconocidos aquellos que no se encuentran impugnados en el escrito de descargos.

3.2.2.- No es efectivo que en La Polar se haya implementado desde el año 2006, una práctica generalizada, conocida e ideada por la

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



empresa, destinada a poner al día a clientes que se encontraban en mora, implementada mediante renegociación sin consentimiento o unilateral de los créditos otorgados a ellos.

3.2.3.- Las renegociaciones unilaterales habrían sido llevadas a cabo sin conocimiento del Directorio, gerentes generales, o gerentes corporativos, al interior de la gerencia de productos financieros, cuyos integrantes ocultaron su realización al resto de los estamentos de la empresa.

3.2.4.- Señala que sólo tuvo conocimiento de ellas el 3 de junio de 2011, fecha en la cual se celebra un Comité de Directores en el que el gerente de productos financieros reconoce dicha situación con motivo de lo señalado en la demanda colectiva presentada por el SERNAC y que las renegociaciones se realizaban en forma masiva.

3.2.5.- Es falso que dichas renegociaciones unilaterales tuvieran por objeto alterar el monto de las provisiones de la empresa, las cuales eran determinadas por mecanismos en los que intervenía la Gerencia de Administración, Gerencia General y el Directorio.

3.2.6.- A su juicio, el único móvil de tales prácticas habría sido el cumplimiento de metas que se le imponían a la Gerencia de Productos Financieros en cuanto a montos de recuperación de créditos, tal como lo reconoce el propio Gerente de Productos Financieros.

3.2.7.- La Gerencia de Administración no dispuso de información que pudiera corroborar o desmentir las fechas, procedimientos o personas que pudieron intervenir en las renegociaciones unilaterales de clientes en mora.

3.2.8.- Rechaza cualquier versión de los hechos que suponga un conocimiento previo al 3 de junio de 2011, de la existencia de renegociaciones unilaterales, por su parte o por cualquier otro estamento de la empresa, incluyendo Directores, Gerentes Generales, y otros Gerentes Corporativos.

3.2.9.- Corroboraría lo anterior la inexistencia de documentos o actos de comunicación que se refieran a tales renegociaciones unilaterales o en las que expresamente se hable de ellas, intercambiadas entre cualquiera de las personas que ocuparon los cargos de Directores, Gerentes Generales y otros Gerentes Corporativos.

3.2.10.- Los antecedentes para acreditar la existencia de tales renegociaciones unilaterales, provienen del propio Gerente Corporativo de Productos Financieros o de personas que trabajaban en su área.

3.2.11.- Las diferentes medidas que se adoptaron para agilizar la cobranza de una cartera que la Gerencia de Productos Financieros determinó como especialmente compleja en cuanto a su cobro, se adoptaron por la empresa, es decir, por los miembros del Directorio que conocieron de ellas, los Gerentes Generales y los



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Gerentes Corporativos, con desconocimiento que la complejidad provenía del incremento de esta cartera por la vía de las renegociaciones unilaterales.

3.2.12.- Señala que no sería efectivo que haya sido un comité el que definió colores para la clasificación de los deudores, sino que fue la Gerencia de Productos Financieros la que lo hizo, difundiendo dicha información al resto de la empresa, pero ocultando que entre ellos se encontraban los deudores renegociados unilateralmente.

3.2.13.- La existencia de dicha cartera no podía considerarse dentro del cálculo de provisiones, por cuanto ésta se realizaba en base a camadas, que consideraban dos grupos de clientes: normales y renegociados. Como la Gerencia de Productos Financieros renegociaba dicho créditos de forma unilateral antes que pudieran ser considerados renegociados, evitaba que fueran considerados entre estos últimos, lo que impedía darle el tratamiento de tales para el cálculo de las provisiones y castigos.

3.2.14.- Señala que no sería efectivo que el cálculo de las provisiones en La Polar solo podía ser efectuado personalmente por la Gerente Corporativa de Administración, pues se trataba de un modelo que podía ser utilizado por cualquier ingeniero comercial o equivalente y de hecho era conocido por los Gerentes Generales y miembros del Directorio.

3.2.15.- Señala que no sería efectivo que ningún estamento de la organización se haya preocupado de la existencia y funcionamiento de la Gerencia de Contraloría Interna, ya que sugirió su creación y luego de quedar el cargo vacante, sugirió la contratación del Sr. Roberto Morales, lo que no se concretó por falta de acuerdo económico y se contrató a Fabiola Maldonado a contar del mes de marzo de 2011.

3.2.16.- Señala que no sería efectivo que la Gerencia de Contraloría Interna hubiera preparado informes dando cuenta de la existencia de renegociaciones unilaterales, ni menos de su número.

3.2.17.- La información que se le entregó al directorio en cuanto a que el impacto en las provisiones de la existencia de clientes con más de una renegociación era acotado, se basó en las cifras entregadas por Informática.

3.2.18.- Señala que no sería efectivo que en su calidad de Gerente de Administración le haya correspondido participar en las negociaciones con el SERNAC, ni acordar avenimientos, ni vigilar su cumplimiento.

3.2.19.- Lo que advirtieron los directores con fecha 2 de marzo de 2011 era que los términos de proyección de los ingresos financieros eran pobres, frente a lo cual el Gerente de Productos Financieros explicó que la cartera "E" no estaba efectuando transacciones y por eso bajaba el número de operaciones, lo que determinó el aumento en las provisiones.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.2.20.- En Sesión de Comité de Directores de fecha 3 de junio de 2011, los directores le exigen al Gerente de Productos Financieros saber si era efectivo la existencia de renegociaciones unilaterales y porqué no lo había dicho antes, confirmando dicha situación ante el directorio y señalando que no lo había comunicado antes por no haberse expresado en forma adecuada.

3.2.21.- Señala que no es efectivo que los bonos anuales de los Gerentes Corporativos estuvieran ligados a los resultados de la empresa.

3.2.22.- En cuanto a las adquisiciones de acciones de La Polar, éstas se habrían materializado en el marco de los contratos celebrados con los controladores y su enajenación se realizó legítimamente, sin contar con información privilegiada, de acuerdo a condiciones y oportunidades establecidas en dichas convenciones.

3.2.23.- A su juicio, para que proceda la aplicación del artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores sería necesario que: a) se tenga el deber jurídico de proporcionar antecedentes sobre materias que regula la Ley de Mercado de Valores a la SVS, a una bolsa de valores o al público en general y al hacerlo entregar antecedentes que no se ajusten a la verdad; b) se tenga el deber jurídico de certificar determinados hechos sobre materias que regula la Ley de Mercado de Valores a la SVS, a una bolsa de valores o al público en general y al hacerlo no ajustarse a la verdad.

3.2.24.- Adicionalmente se requiere que dicha actuación se realice “maliciosamente”, lo cual supone la existencia de un dolo específico, exigencia que no disminuye en el ámbito administrativo sancionador ya que a ella se le aplican las exigencias y garantías de las personas, que limitan el ejercicio del *ius puniendi* estatal.

3.2.25.- Señala que no ha proporcionado información o certificado hechos falsos sobre materias propias de la LMV a la SVS, ni a una bolsa de valores ni al público en general ni ha actuado con la expresa finalidad de incurrir en infracciones a la Ley de Mercado de Valores por la vía de la entrega de información o certificaciones falsas a la SVS, a una bolsa de valores o al público en general.

3.2.26.- Sostiene que la conducta constitutiva de dicha infracción no se encontraría adecuadamente descrita en la formulación de cargos, en términos que pueda analizarse si efectivamente puede ser subsumida en el precepto legal sancionatorio.

3.2.27.- Señala que en la formulación de cargos no se contempla una adecuada descripción de los hechos que la constituyen, por cuanto no se indican específicamente cuáles habrían sido y que no se le reprocha la entrega de información falsa, sino que la compañía la hubiere entregado, en circunstancia que debiera señalarse cuál era específicamente la información falsa entregada.

3.2.28.- Agrega que “tener conocimiento” de la existencia de renegociaciones unilaterales, en caso alguno equivale a “proporcionar maliciosamente información falsa”.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.2.29.- Señala que no procede la imputación por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores, por cuanto no es efectivo que haya conocido antes del 3 de junio de 2011 la existencia de renegociaciones unilaterales o sin consentimiento de los clientes.

3.2.30.- Por su cargo, no le correspondía proporcionar información a la Superintendencia, a una Bolsa o al público en general, ya que en su calidad de Gerente Corporativa de Administración de La Polar no existía la obligación de proporcionar información respecto a la existencia de clientes a los que se hubieren renegociado sus créditos sin consentimiento.

3.2.31.- Añade que en el Oficio de cargos se reconocería que en realidad no entregó información falsa a la SVS, a una bolsa de comercio o al público en general, sino que “a la compañía”. Por tanto, si existiera tal responsabilidad, le correspondería a quienes estaban obligados a proporcionar tal información, que era el Directorio y en su momento al respectivo gerente general.

3.2.32.- Las renegociaciones unilaterales se idearon y llevaron a cabo en una gerencia determinada, sin conocimiento de la Gerencia de Administración. Sostiene que atenta contra la lógica y las máximas de experiencia concebir que se trató de la ejecución de un plan llevado a cabo durante años, y por un número superior a las treinta personas de alto perfil profesional y económico.

3.2.33.- La información que se conoce sobre las renegociaciones emana única y exclusivamente de personas que se desempeñaban en el área cubierta por la Gerencia Corporativa de Productos Financieros, siendo su titular el único que ha reconocido que él mismo ordenaba que se efectuaran, existiendo documentación al respecto.

3.2.34.- Señala que las declaraciones de los señores Julián Moreno, Rolando Harnisch y Manuel de la Prida, no pueden considerarse como suficientes para acreditar su conocimiento respecto del tema.

3.2.35.- En cuanto a la existencia de una herramienta computacional para efectuar las renegociaciones, jamás pasó por su conocimiento, siendo falso que dicho conocimiento se lo haya transmitido la Sra. Marta Bahamondes.

3.2.36.- Sostiene que ninguno de los informes de auditoría interna citados en la formulación de cargos habla de “repactaciones unilaterales” o “sin consentimiento” y los términos utilizados en dichos informes no daba cuenta del problema.

3.2.37.- Señala que en su calidad de Gerente de Administración no disponía, ni podía disponer de la información necesaria para detectar las repactaciones unilaterales dada la profusión de actividades y responsabilidades que cumplía en la empresa y que el tema de las renegociaciones se encontraba a cargo del Gerente Corporativo de Productos Financieros.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.2.38.- La información que necesitaba de dicha área para cumplir con sus tareas, tales como elaboración de provisiones y castigos, era proporcionada por la Gerencia de Informática.

3.2.39.- En lo que se refiere a las operaciones de compra y venta de acciones La Polar no procedería la imputación por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores ya que la conducta constitutiva de esta infracción no se encontraría descrita en la formulación de cargos. Lo anterior, por cuanto la imputación consiste en vender acciones, pero no se señalan los elementos que permitan determinar la operación cuestionada.

3.2.40.- Las adquisiciones de acciones de La Polar indirectamente por medio de las sociedades Inversiones Alpha S.A. y Asesorías Horus Ltda. habrían tenido lugar en el marco de convenios de incentivos legítimos ofrecidos por los controladores y la mayoría de las operaciones de enajenación se habrían efectuado en cumplimiento de plazos preestablecidos por los controladores y no siempre con ganancias. Para estos efectos, describe detalladamente cada una de las operaciones de compra y venta de acciones La Polar, explicando los mecanismos de financiamiento utilizados.

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

Declaraciones de las siguientes personas:

- Daniel Subelman Alcalay; y Carmen Narbona Palma.

Solicitó la emisión de informe de:

- Banco BCI, respecto del crédito concedido a la sociedad Asesorías Horus Ltda. para la adquisición de acciones de Empresas La Polar S.A.

Estudio Jurídico Barros y Errázuriz respecto de la asesoría prestada al grupo Southern Cross para el diseño e implementación de los contratos de adquisición de acciones de Empresas La Polar S.A. por parte de los gerentes corporativos y otros gerentes

Informe de Peritos de los señores:

- Miguel Ángel Díaz Bahamondez, respecto de la efectividad de que los informes de auditoría interna de La Polar preparados por la Gerencia de Auditoría interna cumplen con los estándares sobre dichos reportes y si contiene advertencia sobre la existencia de renegociaciones unilaterales o no consentidas de clientes.

Roberto García López y Felipe Rossé Infante, respecto a si el cálculo de las provisiones efectuadas fue realizado conforme a la información proporcionada por la Gerencia de Informática o si dicho cálculo se encuentra manipulado.

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

- **Documentos:**

- 1.- Copia de correo electrónico de fecha 11 de agosto de 2010 enviado desde el correo electrónico de María Isabel Farah a Celso Herrera.
- 2.- Copia de correo electrónico de fecha 16 de agosto de 2010 enviado desde el correo electrónico de María Isabel Farah a Mario Oliva.
- 3.- Copia de contrato privado de 4 de enero de 2005, denominado “Opción irrevocable de compra de acciones New World Stores Corporatio a Asesorías Horis Ltda.
- 4.- Copia de contrato privado de 4 de octubre de 2006 “Compraventa de acciones. Asesorías Horus Limitada a New World Store Corporation”
- 5.- Copia de contrato privado de 16 de octubre de 2006 “Compraventa de Acciones Inversiones Alpha S.A., Asesorías Horus Limitada a New World Stores Corporation”
- 6.- Copia de contrato suscrito por escritura pública de 16 de octubre de 2006 denominado “Reconocimiento de deuda, prenda y mandato. Asesorías Horus Limitada”
- 7.- Copia de contrato celebrado por escritura pública de 12 de diciembre de 2006 denominado “Complementación de reconocimiento de deuda, prenda y mandato. Asesorías Horus Limitada”
- 8.- Copia de contrato celebrado por escritura pública, de fecha 26 de enero de 2007, denominado “Cesión de crédito prenda y mandato, New World Stores Corporation a Penta Inf S.A.”
- 9.- Documento privado denominado “Plan de compensación para ejecutivos”, de septiembre de 2009, Penta Investment.
- 10.- Documento denominado “Auditoría de procesos. Gestión reclamos SERNAC”, noviembre de 2010, emanado de la subgerencia de auditoría interna.
- 11.- Copia de declaraciones realizadas por el señor Superintendente de Valores y Seguros, al diario el Mercurio de fecha 17 de julio de 2011.
- 12.- Copia de declaraciones del señor Superintendente de Valores y Seguros, emitida por el diario electrónico el Mostrador de fecha 23 de junio de 2011.
- 13.- Copia de declaraciones del señor Superintendente de Valores y Seguros, emitida por el diario La Tercera de fecha 15 de junio de 2011.
- 14.- Copia de declaraciones del diputado señor Felipe Harboe, emitida por el diario electrónico el Mostrador de fecha 14 de junio de 2011.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- 15.- Copia de declaraciones del diputado señor Felipe Harboe, publicadas en la página web de radio Cooperativa de fecha 02 de julio.
- 16.- Copia de declaraciones del diputado señor Fuad Chahin, publicadas en terra.cl de fecha 04 de julio 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 hasta noviembre del año 2009, la gerencia general fue ocupada por Pablo Alcalde, el cual al asumir como presidente del directorio entrega su cargo a Nicolás Ramírez, que hasta esa fecha se había desempeñado como gerente corporativo comercial. Este último renuncia en enero del año 2011, asumiendo interinamente Martín González, que había ingresado a la compañía en junio del año 2010 ocupando el cargo de gerente corporativo comercial.

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

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

5.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS RENEGOCIACIONES

a) En Empresas La Polar S.A. se desarrolló una práctica que tenía por objeto poner al día a clientes que se encontraban en mora, la cual se materializaba mediante la renegociación sin consentimiento o unilateral de los créditos otorgados. 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 *“Habían definiciones muy antiguas, un cliente era considerado como renegociado cuando modificaba su flujo de pago luego de 90 días de atraso, si esta misma modificación de las condiciones de pago se producía antes de los 90 días, era un refinanciamiento o repactación lo que significaba que pasaba a ser parte de la cartera normal. No sé quién lo definió no yo, pero no refleja la situación de riesgo de los clientes.”*

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

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

d) La realización de las renegociaciones unilaterales a través de operarios del call center originó al interior del área de cobranza una serie de efectos colaterales no deseados. Entre estos efectos se cuentan: el aumento de gastos por comisiones dado que los operarios cumplían sistemáticamente las metas impuestas a razón de la realización de las renegociaciones sin contacto, por lo cual fueron modificados sucesivamente los contratos de los operarios; un uso indiscriminado por parte de los operarios de dicha práctica; y distracción de los operarios de las labores de cobranza para dedicarse a efectuar las renegociaciones. Jorge Rojas en declaración que consta a fojas 5608 en relación a si los funcionarios del call center ganaban comisiones por las renegociaciones manuales señala: *“Sí,*

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

ganaban. Porque a los operadores y supervisores se les media por el desempeño de la cartera y las repactaciones incidían en el resultado de ésta. Era más fácil ganar comisiones por esta vía que hacer cobranza efectiva.”

e) De forma de eliminar los efectos no deseados de la utilización de los operarios del call center para la realización de las renegociaciones unilaterales, es que en el transcurso del mes de mayo del año 2009 la gerencia corporativa de productos financieros requiere a la gerencia de informática de la compañía el desarrollo de una herramienta computacional que tenga por objeto “normalizar” clientes mediante procesos batch, esto es, procesos por bloques de datos. Este desarrollo consta en un requerimiento formal presentado por la gerencia corporativa de productos financieros a la gerencia corporativa de informática y logística de fecha 29 de mayo de 2009, el que se encuentra incorporado al expediente administrativo a fojas 180. El Sr. Moreno 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 independiente de la gente de cobranza.”*

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

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

h) En la operatoria de las renegociaciones unilaterales era el gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, quien determinaba el volumen de renegociaciones unilaterales que se efectuaban. Para lo anterior, desarrolló un archivo maestro denominado “BASESMAYO” el cual, entre otra información, incluía el valor de la cartera, propia y securitizada, segmentada por morosidad y condición de

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



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

5.3 CARTERA DE COLORES

a) El creciente número de clientes renegociados unilateralmente terminó por impactar visible y ostensiblemente la situación financiera de la cartera de La Polar. Es así como en el año 2008, se forma un comité integrado exclusivamente por personal adscrito a la gerencia corporativa de productos financieros con el objetivo de afrontar la situación desmejorada de la cartera. 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 renegociado y repactado, observando además que los clientes tendían a mantenerse en dicha condición. La formación de este comité fue informada tanto al gerente general, Sr. Alcalde, como a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah. En su declaración de fecha 1 de diciembre de 2011, el Sr. Moreno señala *“La primera comunicación que había problema de cartera fue el 2008 donde se veía una constante caída de la tasa de pago lo que sólo podía significar dos cosas que había mayor morosidad o renegociaciones(...)En agosto de 2008, comienza a subir la inflación que afecta al segmento de La Polar, y en algunos de los informes la tasa de pago caía y ahí formo un comité con mi gente para analizar lo que pasaba, se lo comunico a Pablo Alcalde y a María Isabel Farah a través de un correo de marzo de 2008, que está acompañado, mail que responde Pablo Alcalde diciendo que estén trabajando en esto y se adjuntan varias actas(...) Como no era tabulable la información, lo primero que digo Pablo tengo un problema se están haciendo cosas de cobranza que no han sido autorizadas por mi, esto se le comunicó en reuniones las que tenía cada 15 días, esto en el último trimestre del 2008. Tanto es así que en marzo de 2009, María Isabel Farah*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

le envía un correo a Pablo diciendo que le habían aparecido renegociaciones que podían tener problema con el sernac y con la SVS, eso a raíz de un informe que le envía Jorge Uribe a María Isabel Farah.” De acuerdo a documento N°109 incluido en la documentación presentada por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporado al expediente a fojas 5977, con fecha 9 de octubre de 2008, Julián Moreno envía correo electrónico a Pablo Alcalde en el que se adjunta minuta del comité que tenía por objeto mejorar el desempeño de la cartera, a lo cual el Sr. Alcalde responde “*Me parece muy bien. Julián no lo sueltes*”. Asimismo, el documento N°110 incluido también en la documentación presentada por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporado al expediente a fojas 5977, contiene el diagnóstico arribado por el comité del que da cuenta en su declaración el Sr. Moreno.

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. Ismael Tapia en declaración que rola a fojas 4433 señala: “*Siempre manejé el stock sobre el cual Julián Moreno indicó hacerse responsable, es decir, los 511.000, del resto no tuve información y además, no eran ejecutadas por el proceso automático.*”

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

5.4 COMITÉ DE COBRANZA AÑO 2010

a) En el año 2010, poco después de asumir como gerente general y habiendo tomado conocimiento de la cartera de colores, el Sr. Ramírez forma un comité de cobranza, al cual se fueron integrando personal de distintas áreas de la compañía hasta formar un comité multidisciplinario conformado por personal tanto de la gerencia corporativa de productos financieros, la gerencia corporativa de administración y la gerencia corporativa de informática y logística, contando además con la asesoría externa de un sociólogo. En este comité, adicionalmente al gerente general participaban entre otros, los Sres. Julián Moreno, Juan Carlos Leiva, Jorge Rojas, Ismael Tapia, Lorena Concha, Manuel de la Prida y Javier Vega, todos ellos de la gerencia corporativa de productos financieros, Marta Bahamondes, Juan Ignacio Maturana y Sebastián Mena, estos últimos dependientes de la gerencia corporativa de administración, Jaime Guíñez, asesor externo, y Pablo Fuenzalida May, el cual se integró en junio del año 2010. A este comité también se invita a participar a la Sra. Farah pero ella declina dicha invitación. En declaraciones prestadas ante funcionarios de este Servicio con fecha 13 de junio de 2011, la señora Farah señala que a propósito del incremento de la deuda promedio por cliente que observó a finales del año 2009 discutió de ese tema con el gerente general de esa época, Sr. Ramírez, pero que éste le pidió que concentrara sus esfuerzos en la expansión internacional a Colombia, mientras que él vería el tema de la cartera con un grupo, comprometiendo la Sra. Farah el apoyo de la Sra. Marta Bahamondes adscrita a su gerencia corporativa.

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

c) Los miembros de este comité estuvieron al tanto de la práctica de normalizar a los clientes, utilizándose el término “revolving” para identificar dicho proceso. 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.”* el Sr. Ismael Tapia señala lo siguiente *“Sí, era tratado, puesto que en los diseños de las estrategias vistos por*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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.”. Simón Venegas en declaraciones que rolan a fojas 5007 señala en relación al término revolving lo siguiente: “Este término lo escuché un par de años atrás y lo usaba Julián Moreno, Pablo Fuenzalida, y era la palabra que se empezó a usar, y después todos la conocían y significaba dejar al día parte de la cartera por renegociar a los clientes en forma automática”

d) Asimismo, los miembros de este comité conocían con exactitud el tamaño de la cartera que se encontraban gestionando y la condición de morosidad que compartían los clientes de dicha cartera.

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

f) Los resultados de las campañas para los clientes energizados fueron comunicadas regularmente a la gerencia general, los Sres. Ramírez y González, al Sr. Alcalde y a los Sres. Moreno y Fuenzalida, entre otros. Asimismo, al menos de manera esporádica esta información le fue remitida a la Sra. Farah. según consta en diversos correos electrónicos que rolan a fojas 8128 del expediente administrativo, siendo el que se adjunta a continuación una muestra de ello.

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
Valores**

**Enero
Valores**

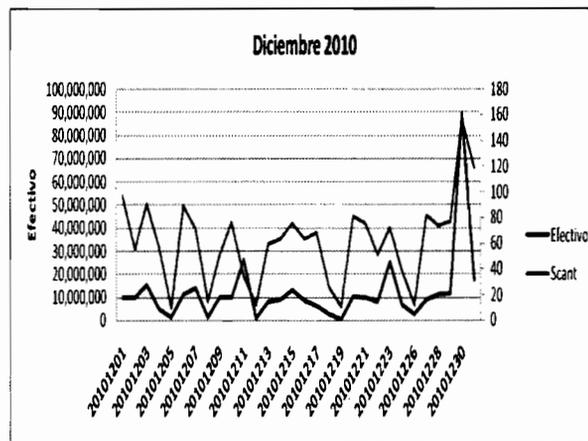
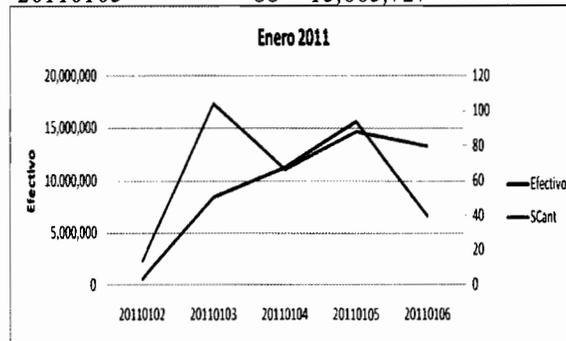
Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Fecha	Scant	Efectivo
20101201	96	10,223,739
20101202	55	9,895,644
20101203	91	15,532,078
20101204	57	5,129,223
20101205	10	1,346,553
20101206	89	11,338,615
20101207	71	14,130,763
20101208	15	1,288,507
20101209	50	10,162,472
20101210	76	10,006,170
20101211	34	25,975,156
20101212	12	1,127,970
20101213	59	8,346,137
20101214	63	9,139,881
20101215	75	13,356,276
20101216	63	8,781,357
20101217	68	6,377,112
20101218	26	2,633,703
20101219	11	794,853
20101220	81	10,356,171
20101221	75	9,905,276
20101222	51	8,248,387
20101223	72	25,113,081
20101224	38	6,768,006
20101226	12	2,758,890
20101227	82	9,303,546
20101228	74	11,462,615
20101229	77	11,756,915
20101230	157	89,474,583
20101231	119	17,454,125
Total general	1,859	368,187,804

Fecha	SCant	Efectivo
20110102	14	632,330
20110103	104	8,455,257
20110104	67	11,329,528
20110105	88	15,665,727



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



INFORMES DE GESTIÓN

5.5 GERENCIA DE GESTIÓN

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

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

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 reportes 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 administrativo, a la pregunta “*Para que señale el testigo si recuerda que Marta Bahamondes en el año 2009 le pidió investigar el origen de la ocurrencia de un alto volumen de renegociaciones...*”, Juan Ignacio Maturana señala “*...No recuerdo la fecha exacta, como fines de 2009, un día el IDG supongo que era el financiero, traía un número muy alto de renegociaciones, muy fuera de lo normal. Lo que me levantó sospechas y fui al call center a contar a la gente, a los operadores, con eso saqué el cálculo de las renegociaciones por minuto que tenía que hacer cada operador y no recuerdo el número, pero era imposible. Lo expuse a Marta (Bahamondes) y desconozco si ella lo habrá informado hacia arriba y ahí se decidió ver lo que pasaba. Marta me instruyó a ver qué pasaba por qué estaba ese número tan raro (...) No recuerdo bien con quién hablé, informática o crédito. La conclusión era que estaban haciendo renegociaciones por sistema. Lo informé a Marta. Ella en su momento habrá informado a María Isabel y ella supongo habrá conversado con Julián porque nos llegó de vuelta que eso se podía*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

hacer que era para regular la cartera. Después de eso no sé si Marta o María Isabel, encomendó especial cuidado con lo que hiciera Crédito. Todos sabíamos que eran renegociaciones por sistema, pero no sé si todos teníamos claro lo que era. Yo sabía que eran estas renegociaciones por procedimientos batch. No tengo certeza de haber usado la palabra unilateral, no sé si era relevante, sé que era por sistema batch y que se hacía de noche.” A la pregunta “Para que diga el testigo desde cuándo se incluyó la información de las renegociaciones por sistema en el reporte IDG Financiero”, Juan Ignacio Maturana señala “Poco después de eso, finales 2009. No recuerdo quien me lo pidió si fue Marta o María Isabel a modo de separar las por sistema para vigilar lo que hacía crédito”. De lo anterior da cuenta la cadena de correos electrónicos que se reproduce a continuación.

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

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

Empresas La Polar S.A.

F#: 2-3833144 FAX: 2-3833305

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

e) El IDG Financiero era elaborado al menos desde el año 2007 y era remitido a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah, al gerente corporativo de productos financieros, Sr. Moreno, y al gerente general, sucesivamente los Sres. Alcalde, Ramírez y González. Asimismo, el Sr. Alcalde siguió recibiendo esta información durante el período en que ejerció la labor de presidente del directorio de La Polar. En declaraciones que rolan a fojas 5808 y 5809 del expediente administrativo, la Sra. Bahamondes señala: “*Recuerdo que el IDG Financiero existía desde el 2007, pero desconozco si venían de más atrás. Desconozco quien requirió la elaboración*”, en cuanto a sus destinatarios señala “*El IDG financiero se enviaba a Julián Moreno, María Isabel Farah y los gerentes generales que estuvieron en su época Nicolás Ramírez, Pablo Alcalde, Martín González y a Pablo Alcalde se le siguió enviando cuando fue presidente. En ocasiones se le copiaba a Mariela Díaz, 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.*” A contar del primer trimestre del año 2011, el IDG Financiero siguió preparándose, pero debido a problemas menores de consistencia en la información incluida en el informe, según da cuenta en su declaración el Sr. Mena que rola a fojas 5597, sólo se siguió remitiendo al Sr. Moreno. 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 a continuación se reproduce.

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

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

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

Asunto: Informe Diario Recaudación IDR

Pablo

*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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

primeros 8 días de Junio y ha mostrado un nivel de error del % , lo cual nos permite anticipar con un % de certeza el nivel total de recaudación del mes de Junio.

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

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

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

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

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

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

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

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

Atte.
MIF

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 administrativo, 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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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.”

De: Simon Venegas [<mailto:svenegas@lapolar.cl>]
Enviado el: Viernes, 29 de Enero de 2010 18:48
Para: 'Cg.Juan Ignacio Maturana (Sub.Gte Información)'
CC: amaria@lapolar.cl
Asunto: RE: Acta Reunión 27/01
Importancia: Alta

Juan Ignacio, adjunto minuta de nuestro apuntes, favor agregar los puntos faltantes y reenviar a todos.

Atte.-

Simón Venegas F.
Supervisor call center
Empresas La Polar
Av.Pdte. Eduardo Frei Montalva N° 520, Renca
Santiago - Chile
56-2-3833354
<http://www.lapolar.cl>



De: Cg.Juan Ignacio Maturana (Sub.Gte Información) [<mailto:jmaturana@lapolar.cl>]
Enviado el: viernes, 29 de enero de 2010 17:38
Para: svenegas@lapolar.cl
CC: 'Marta Bahamondes'
Asunto: Acta Reunión 27/01
Importancia: Alta

Simón,
Estamos a la espera del acta de acuerdos de la reunión sostenida el día 27 de enero.
Adicionalmente, confirmo que Julián Moreno asistirá a la próxima reunión el día 3 de febrero en sus oficinas.

Saludos

Atte
Juan Ignacio Maturana
SubGte Sistemas de Información de Gestión
Empresas La Polar S.A.
Av. Pdte Eduardo Frei Montalva N° 520
Santiago - Chile
56-2-3833441
<http://www.lapolar.cl>

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



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

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

m) La gerencia de gestión asimismo confeccionaba el informe denominado Sinóptico Reflujeado, este reporte informaba los pagos asociados a la cartera de La Polar, identificando si estos correspondían a pagos reales, dinero en



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

efectivo, o pagos originados en renegociaciones o refinanciamiento. El 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 estas identificadas como “renegociaciones pre emitidas”. El reporte Sinóptico Reflujeado era preparado al menos desde el año 2009 y María Isabel Farah era la única gerente corporativa que lo recibía. Del envío del reporte Sinóptico Reflujeado, y su contenido, dan cuenta diversos correos electrónicos que se encuentran incorporados en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128.

n) La gerencia de gestión fue requerida por personal adscrito a la gerencia corporativa de administración, en específico por Mariela Díaz Bahamondes, que se desempeñaba como analista dependiente directamente de la Sra. Farah, para preparar los informes IDG Recaudación, IDG 2 y el reporte Sinóptico Reflujeado en versiones independientes que consideraran el total de la cartera, la cartera normal y la cartera energizada. Lo anterior de acuerdo a 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. A la pregunta “*Para que describa el procedimiento mediante el cual se definían los informes o reportes que preparaba la gerencia de gestión. Para que señale además quienes intervenían en este proceso*”, Juan Ignacio Maturana en su declaración de fecha 23 de noviembre de 2011 señaló “*Existían todos y eran definidos por María Isabel Farah. Había poco espacio para proponer cambios.*” Del involucramiento de la Sra. Farah en el desarrollo de los informes de gestión da cuenta el correo electrónico que se presenta a continuación.

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

Enviado el: martes, 12 de agosto de 2008 21:53

Para: 'Marta Bahamondes'

Asunto: RV: CORREGIDO IDG-Financiero al 11 de agosto 2008

Marta

A este informe le falta sustancia.

- 1) *la hoja ref-reneg debe abrirse en dos, una que reporte las renegociaciones con un total y otra que reporte los refinanciamiento también con total.*
- 2) *Ambas deben llevar un comparativo con el mes anterior a igual fecha y otro que compare el año anterior a igual fecha (ver lo pintado en color celeste)*
- 3) *Ambas hojas deben llevar un comparativo con el presupuesto.*
- 4) *Los comercios no incluyen las ventas retail ni recargas ni recargas POS ni avances, corregir e incluir presupuesto y comparativo año anterior a igual fecha y mes anterior a igual fecha.*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Te remito los presupuestos originales para estas partidas, mientras se definen nuevos pptos, Incluirlos para ver el nivel de cumplimiento.

MIF

	<i>Ago</i>	<i>Sep</i>	<i>Oct</i>	<i>Nov</i>	<i>Dic</i>	
<i>Renegociaciones</i>	<i>23.022.499</i>	<i>23.739.270</i>	<i>24.226.934</i>	<i>24.639.528</i>	<i>25.006.186</i>	
<i>Pago Mínimo</i>	<i>3.921.498</i>	<i>4.112.880</i>	<i>4.269.961</i>	<i>4.418.485</i>	<i>4.563.249</i>	
<i>Repactac. Automática</i>	<i>1.849.501</i>	<i>1.939.763</i>	<i>2.013.847</i>	<i>2.083.896</i>	<i>2.152.171</i>	
<i>Cuota Fija</i>	<i>660.499</i>	<i>674.632</i>	<i>687.349</i>	<i>699.187</i>	<i>709.519</i>	
<i>Avances</i>	<i>6.051.012</i>	<i>6.090.634</i>	<i>6.132.196</i>	<i>6.167.988</i>	<i>6.219.498</i>	
<i>Recargas</i>	<i>1.541.785</i>	<i>1.553.568</i>	<i>1.565.880</i>	<i>1.576.752</i>	<i>1.591.678</i>	<i>recargas + recargas POS</i>
<i>Comercios</i>	<i>3.198.420</i>	<i>2.972.370</i>	<i>3.002.937</i>	<i>2.794.092</i>	<i>3.199.873</i>	<i>Lipigas, Imed, Ferreterías Gasco, Metro, Pullman Supermercados, Farmacia</i>

p) No sólo la Sra. Farah diseñó estos reportes o proponía mejoras de aquellos, sino que también llevaba un control riguroso de la exactitud de la información contenida en los mismos, requiriendo en distintas oportunidades que se rectificaran. De ello da cuenta el correo electrónico que se acompaña a continuación.

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

Enviado el: lunes, 25 de agosto de 2008 12:59

Para: 'Marta Bahamondes'

CC: mlopez@lapolar.cl

Asunto: RE: IDG-Financiero al 19 de agosto 2008

El punto es que ustedes deben comprender la importancia que tiene el envío de información correcta. Para ello basta con una mirada rápida a los reportes y veo con desilusión que aún ustedes dos no se dan el tiempo para esto. A mi me tomó menos de 2 minutos para ver que existían errores importantes.

De verdad, prefiero menos reportes y asegurar la calidad de los que se envían.

¿Qué estará pasando con lo que se remite a las otras unidades y que seguramente nadie de esa unidad valida?

Las palabras suenan bonitas...grilla de control, ¿pero de que sirve si ustedes no se percatan que los errores están en la carga misma de la BDG?

Espero no encontrar nunca más un error en los IDG porque el tema ha superado mi tolerancia al problema.

Atte.

MIF



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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, quién 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 el Sr. Ismael Tapia copiaba regularmente a la Sra. Bahamondes en los correos enviados a informática en los cuales el primero informaba los clientes que debían ser renegociados unilateralmente de forma automática. Con esto, la gerencia de gestión tenía conocimiento de la base de clientes sujetos a renegociación automática, los montos y el número de clientes renegociados automáticamente diariamente y la recaudación de dicha cartera.

De: Ismael Tapia Vidal [mailto:itapia@lapolar.cl]
Enviado el: jueves, 12 de noviembre de 2009 11:14
Para: 'Rene Gajardo Nuñez'; jmaturana@lapolar.cl
CC: 'Gadm. Marta Bahamondes'; 'Cob. Rolando Harnisch (Sub Gerente)'
Asunto: RE: Renegociaciones por Sistema

Estimado,

Entendiendo la situación y te comento que la operación no es calendarizada, es a demanda, por lo que te propongo que ante cada envío a informática te copie el archivo con los ID. Pues informática a veces no alcanza a procesar en una jornada la demanda y ésta se segmentada y procesada en varios días perdiendo así el control de lo enviado.

Además debo mencionar, que el proceso cuenta con validaciones por lo que no siempre el 100% informado es procesado.

La interfaz propuesta llevará el ID + Fecha del Proceso.

Espero que la alternativa les acomode y dejo abierta la posibilidad de informar inmediatamente lo realizado hasta ahora para el mes de noviembre.

Saludos cordiales,
Atte., Ismael Tapia Vidal
Área de Análisis y Desarrollo
SubGerencia de Cobranzas
Empresas La Polar S.A.
F#: 2-2845111 FAX: 2-2845112



De: Rene Gajardo Nuñez [mailto:rgajardo@lapolar.cl]
Enviado el: Jueves, 12 de Noviembre de 2009 11:03

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

Para: 'Ismael Tapia Vidal'; jmaturana@lapolar.cl

CC: Gadm. Marta Bahamondes

Asunto: Renegociaciones por Sistema

Ismael

En relación a los procesos de excepción que se realizan para normalizar la situación de ciertos clientes, vía sistema, solicitamos tus gestiones, a fin de formalizar un mecanismo de control que nos permita contar en forma permanente y oportuna con el detalle de todos los ID involucrados.

Esta información es esencial para nosotros, debida cuenta que diariamente reportamos a las Gerencias Corporativas, acerca de los procesos de normalizaciones de deudas que se realizan a nuestros clientes, debiendo diferenciar claramente aquellas carteras en procesos regulares, de aquellas sometidas a procesos de excepción.

Agradeciendo desde ya tu colaboración, quedamos a la espera de vuestra propuesta de formalización del envío de la información señalada.

Atte.

Rene Gajardo

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

5.7 REALIDAD PRESENTADA EN LOS INFORMES

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

b) Adicionalmente, a partir del informe Sinóptico Reflujeado, se podía observar para la cartera propia de La Polar que los pagos reales en los últimos 3 años eran en promedio tan solo el 25% de los pagos totales de dicha cartera. Esta situación era diametralmente opuesta a la cartera securitizada, en la que los pagos reales explicaban al menos el 50% de los pagos totales de dicha cartera en los años 2008 y 2009 y más

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

del 75% en los años 2010 y 2011. Por otra parte, durante el año 2011 del total de la recaudación obtenida por la cartera total 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 diversos informes reportando dicha práctica. Una de las áreas que preparó documentación referida al volumen anormal de renegociaciones fue la gerencia de controlaría. Esta área es incorporada propiamente como tal a la estructura de la organización tan solo el año 2007, siendo su labor realizada previamente por una sola persona adscrita a la gerencia corporativa de administración. En declaraciones que rolan a fojas 5440, Fabiola Maldonado apunta *“A mediados de 2007, renuncia la gerente de contraloría, y yo solicite el cambio para esa gerencia, básicamente porque pensé que había cumplido un ciclo en las áreas de operaciones. Yo soy contador auditor de profesión, venía el cambio de IFRS y era una oportunidad para acercarme a materias propias de mi profesión, y hasta ese momento la función de contraloría era bastante liviana si la comparamos con quienes trabajamos en el retail. “ Mario Oliva, subgerente de contraloría, con respecto a la creación de dicha área señala en declaración que rola a fojas 4662 “ Se creó en el 2007 a raíz de lo que exigía la Circular 17 de la SBIF y en ese proceso llegué a la compañía a conformar el equipo de auditoría interna.”*

b) A lo largo de su funcionamiento, la gerencia de contraloría interna nunca efectuó presentaciones al directorio ni al comité de directores de Empresas La Polar, ni nunca fue requerida para ello. Asimismo, dicha área no contó con un gerente de contraloría interna desde el año 2008 hasta marzo del año 2011. En declaraciones que rolan a fojas 5446, a la pregunta *“Sabe quién ejerció las funciones de contralor interno en el período en que no estuvo 2008-2011”*, Fabiola Maldonado señala *“El cargo estuvo vacante todo el período. Todas las materias formalizadas, estructuradas las veía cada subgerente con María Isabel.”*

c) Diversos informes preparados durante los años 2008 y 2009 por personal adscrito a la gerencia de contraloría interna, que se encuentran incorporados al expediente administrativo en formato digital 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 en el documento titulado *“Informe de Auditoría de Cumplimiento Circular 17 SBIF de diciembre de 2008”*, se reportaba, entre otros, que la política de la compañía no consideraba un número máximo de renegociaciones y que los clientes renegociados entre enero y septiembre de 2008 alcanzaban a 599.802 clientes, de los cuales

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

340.000 correspondían a clientes con 2 o más renegociaciones. De este documento tomaron razón al menos la Sra. Farah y los Sres. Fuenzalida y Moreno.

d) En el 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 administrativo a fojas 5977.

e) 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 contraviene 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 DE LA SRA. FARAH

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

b) La preocupación de la Sra. Farah para evitar que se produzcan reclamos masivos producto de las renegociaciones unilaterales se manifiesta también en correo de fecha 2 de julio de 2009, a través del cual comparte su análisis con los Sres. Alcalde y Moreno, respecto al efecto que tendría en las deudas de los clientes la realización de renegociaciones y repactaciones “automáticas”. De lo anterior da cuenta el correo electrónico que se reproduce a continuación.

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

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

Pablo

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

Julián

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

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

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

El resultado es el siguiente:

Renegociación

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

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

Repactación

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

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

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

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

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

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

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

Atte.

MIF

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

c) Por otra parte, la gerenta corporativa de administración, Sra. Farah, era informada regularmente acerca de la situación financiera de la cartera. Este flujo de información le permitió conocer con detalle la información que recibía y con ello el comportamiento financiero de la cartera. El conocimiento del negocio financiero por parte de la Sra. Farah puede evidenciarse a partir de correo electrónico que se presenta a continuación.

*De: Maria Isabel Farah [mailto:mfarah@lapolar.cl]
Enviado el: lunes, 13 de julio de 2009 20:11
Para: 'Rene Gajardo Nuñez'; 'Cg. Manuel López'
CC: 'Marta Bahamondes'; 'Cg. Juan Ignacio Maturana L. (Sub-Gte.Informacion)'
Asunto: RE: IDR AL 12 DE JULIO 2009*

La cartera Corpolar la tienen todos los meses. Ustedes mismos la informan en los VxV.

La marca de castigados históricos será difícil de obtener porque se aplicó un cambio de criterio a contar de mayo 2009, lo cual no aplica hacia atrás.

Desde los castigos de Mayo 2009, se castigan todas las deudas del cliente con La Polar (cartera propia SCG + Corpolar). Obviamente no se castiga nada que corresponda a cartera de terceros: primas de seguros, recaudaciones de megadent. Tampoco se castigan eventuales ingresos no devengados : intereses penales, gastos de cobranza, reccor. La cartera securitizada, que se entiende como cartera de terceros, sólo se castiga en la medida que el Patrimonio separado lo solicite.

Una vez generado el proceso, se marca el Rut del cliente como "indemnizado" (castigado, es lo mismo).

Antes de mayo 2009, se indemnizaban las operaciones que cumplían mora + 360, así, un cliente podría tener algunas boletas castigadas y otras vigentes.

Por lo tanto, informática no puede informar la fecha de castigo por rut histórico.

Deberán desarrollar una consulta que considere los dos casos.

Manuel

Me debes el informe de riesgo para el directorio.

Sobre este reporte necesito que regularices la información de clientes castigados y vigentes.

MIF

d) Este constante flujo de información que recibía, también le permitió a la Sra. Farah tener pleno conocimiento de cualquier detalle relacionado a la cartera, incluida su segmentación en colores. En sus declaraciones de 1 de julio de 2011 y 26 de octubre de 2011, el Sr. Harnisch sostiene una misma versión al respecto, "...Entiendo que María Isabel Farah también sabía de las repactaciones automáticas, entiendo que se enteró 2008 o 2009. Una vez me mandó un correo preguntando qué era la cartera de colores y le informé la composición." Asimismo, y como da cuenta el correo electrónico signado con el N° 190, que forma parte de los antecedentes presentados por el Sr. Moreno, que se



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

encuentran incorporados al expediente a foja 5977, la Sra. Farah se encontraba familiarizada con los clientes marcados con colores.

190

Julian Moreno

De: Maria Isabel Farah <mfarah@lapolar.cl>
Enviado el: martes, 23 de junio de 2009 11:08
Para: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'
Asunto: RE: Facturar , pero NO ENVIAR.

Julián

Independiente del color ¿hasta que fecha de mora se factura el Estado de Cuenta?

De: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros) [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: Martes, 23 de Junio de 2009 10:53
Para: 'Mario Perez L.'; 'Inf. Francisco Parra'; 'Inf. Juan Carlos ayala'; Cob. Rolando Hamisch (Sub Gerente); Leg. Claudio Ortíz
CC: Iconcha@lapolar.cl; Gint. Ivan Dinamarca; Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)
Asunto: RE: Facturar , pero NO ENVIAR.
Importancia: Alta

Solo los que estén al día
Los morosos rojos o amarillos
Si se deben enviar.
¿ posible discriminar en los R o A que tengan pago efectivo en el mes para enviarles el estado de cuenta a esos Casos?

Favor rolando ver en forma urgente carta que reemplace a los omitidos de despacho de estado de cuenta en que lo invitamos a regularizar su situación?
(Informarte el saldo de la deuda total y las alternativas de pago?
Es muy urgente.

Debemos revisar texto con el área legal en forma previa

Julián

Mario otra alternativa es que el filtro lo pongamos en la RPT.

Si tuvo en el periodo de facturación una rpt. Y no tuvo pago efectivo en el periodo y es rojo o amarillo y esta al día entonces facturar pero no despachar estado de cuenta.

Gracias
Julián

De: Mario Perez L. [mailto:mperez@lapolar.cl]
Enviado el: martes 23 de junio de 2009 10:27
Para: 'Inf. Francisco Parra'; 'Inf. Juan Carlos ayala'
CC: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'; Iconcha@lapolar.cl; 'Mario Perez L.'
Asunto: Facturar , pero NO ENVIAR.

Francisco , Los clientes AMARILLOS Y ROJOS se deben facturar , pero NO ENVIAR los estados de cuentas por correo. Según las indicaciones de Don Julian Moreno.

e) Se observa que el Sr. Julián Moreno mantenía actualizada de manera regular a la Sra. Farah acerca de los procesos de renegociación unilaterales que efectuaba. Para ello en diversas oportunidades copiaba a la Sra. Farah en las instrucciones que impartía al respecto.

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

Enviado el: lunes, 14 de junio de 2010 9:33

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

CC: Cob. Jorge Rojas; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; Gadm. Marta Bahamondes; Ger. Maria Isabel Farah (

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 Corp.Administracion)

Asunto:

Ismael a normalizar este mes

121 a 150 2.500.000
91 a 120 2.000.000
61 a 90 4.000.000
31 a 60 55.000.000
1 a 30 58.000.000

Por favor ir pausadamente de lo mas antiguo a lo mas nuevo

Jorge cartera securitizada en todos sus tramos esta extremadamente disparada por favor tomar acción inmediata y me cuentas para seguimiento no tenemos tiempo.

Tramos 4 y 5 y 6 inaceptables

Por favor duro con la cartera mas 180 incluido castigos (judicial y externa)

Asegurate de que el proceso de protestos este al dia y sin errores

Apurar a la corredora con todo lo pendiente por desgravamen y desempleo

Informame cuantos judiciales estamos ingresando y en que tramite están cada envio no podemos bajar la guardia.

Especialmente este cierre de mes que es el semestre

julian

f) La Sra. Farah también era actualizada acerca de las modificaciones que se efectuaban a la aplicación computacional que tenía por objeto la renegociación automática de los créditos.

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

Enviado el: jueves, 13 de agosto de 2009 12:38

Para: 'Cob. Ismael Tapia'; mrabanales@lapolar.cl

CC: rharnish@lapolar.cl; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; ivandinamarca@lapolar.cl; 'Maria Isabel Farah'

Asunto: RV: mod. rene. automática

De: Inf. francisco Parra [mailto:sparra@lapolar.cl]

Enviado el: jueves 13 de agosto de 2009 12:33

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

CC: 'Mario Perez L.'; 'Inf. Juan Carlos ayala '

Asunto: mod. rene. automatica

Don Julián

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

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Atte

Francisco Parra B.

g) Entre las funciones que desarrollaba la Sra. Farah además se cuenta la elaboración del presupuesto anual de la compañía, para lo cual tenía el soporte de la Sra. Mariela Díaz. De acuerdo a su declaración de 13 de junio de 2011, la Sra. Farah señala *“si tú me preguntas a mí dónde está mi fuerte, yo soy financiero (...) Ese es mi fuerte y si tú me preguntas a mí qué es lo que yo he hecho o qué yo considero más relevante dentro de mi trabajo en La Polar, es financiero. Yo hago todo lo que son los modelos de presupuesto (...) En el fondo es la proyección de estructuración financiera de la compañía la hago yo.”* En tal sentido, en declaraciones que rolan a fojas 5914, a la pregunta *“Para que señale el testigo quienes participaban en la elaboración anual del presupuesto de la compañía y qué área o quién centralizaba esta información...”* el Sr. Maturana señala *“Cada área elaboraba su presupuesto y se le enviaba a Ma Isabel. No sé si eso ella lo trabajaba con Manuel y después con su analista que tenía de apoyo (Mariela Díaz). Esto referido al presupuesto de gasto. Respecto al otro, lo centralizaba M Isabel con su analista, supongo que cada área le remitía lo suyo, cuánto se comprometía a vender, a cobrar, etc se establecían las metas anuales para las distintas áreas del negocio y supongo que ello derivaba en las metas mensuales, que variaban se ajustaban, al anual no era cambiante.”* Al respecto, la Sra. Farah no solo determinaba las metas asociadas al presupuesto, las que incorporaban implícitamente la existencia de una parte importante de la cartera que presentaba una alta morosidad y que permanecía vigente a partir de la realización de renegociaciones, sino que establecía las necesidades de financiamiento de la empresa. En declaraciones que rolan a fojas 118, el Sr. Grage señala *“...Solamente tomé conocimiento de los EEFF una vez que han sido aprobados por el directorio y mi única participación en el directorio ha sido presentar alternativas de financiamiento de acuerdo a lo que el flujo de la Compañía requería, este flujo era preparado por Gerencia de administración,...”*

h) Al asumir el Sr. Ramírez, la Sra. Farah es informada por el primero de las medidas que pretendía implementar de forma de gestionar la cartera que se encontraba en situación crítica. Esto se desprende de la declaración brindada por la Sra. Farah ante funcionarios de este Servicio con fecha 13 de junio de 2011, en la que señala que a propósito del incremento de la deuda promedio por cliente que observó a finales del año 2009 discutió de ese tema con el gerente general de esa época, Sr. Ramírez, pero que éste le pidió que concentrara sus esfuerzos en la expansión internacional a Colombia, mientras que él vería el tema de la cartera con un grupo, comprometiendo la Sra. Farah el apoyo de la Sra. Marta Bahamondes adscrita a su gerencia corporativa.

i) A lo menos a contar de julio de 2010, la Sra. Farah y los Sres. Ramírez y Moreno trabajaron en la elaboración de una presentación destinada a informar al directorio el plan de recuperación de la cartera E. De la elaboración de la presentación al directorio dan cuenta los siguientes correos.

-----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

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

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...*

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

k) En la misma sesión de directorio, se informa a este último el desarrollo de una estrategia integral para el cobro de esta cartera, a la cual se llamó "Energizada". Según el plan de gestión, se desarrollarían diferentes acciones dependiendo de la segmentación de la cartera según la probabilidad de pago, lo que permitiría que tan solo después de 3 años el número de clientes en la categoría E disminuyera de 414.278 a 240.000, pasando de MMM\$341, que representaba el 49% de la cartera, a MMM\$209,

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

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

l) Salvo excepciones, la Sra. Farah era la encargada de exponer ante el directorio y el comité de directores la determinación de las provisiones, para lo cual debía referirse a los indicadores que presentaba la cartera de créditos. Asimismo, participaba en la presentación de los presupuestos de la compañía y de los flujos de caja para determinar las necesidades de financiamiento de la empresa.

m) En la sesión ordinaria de directorio de 4 de agosto de 2008, se indica *“A continuación se incorporaron a la sesión la Gerente Corporativo de Administración señora María Isabel Farah y el Gerente Corporativo de Productos Financieros, don Julián Moreno, quienes expusieron en detalle al directorio acerca del manejo y los procedimientos que tiene la administración de la compañía respecto de la cartera de créditos que se colocan a los clientes de La Polar, a través de la filial Inversiones SCG S.A.”*

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

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

p) En la sesión ordinaria de directorio de fecha 20 de enero de 2009, se señala *“Se incorporaron a la sesión los señores María Isabel Farah y Julián Moreno, quienes expusieron a continuación acerca de la evolución de la cartera de créditos que mantiene la compañía con sus clientes a través de la filial SCG S.A (...) A continuación, los señores directores analizaron junto con la administración el presupuesto ajustado para el ejercicio 2009 y los supuestos sobre los cuales se habría construido el mismo, todo lo cual fue aprobado por unanimidad por los directores.”*

q) En la sesión ordinaria de fecha 11 de marzo de 2009 se indica *“Se incorporaron a la sesión los señores Julián Moreno y María Isabel Farah quienes junto con el Gerente General expusieron acerca de las proyecciones y flujo de caja de la compañía para el presente ejercicio 2009. Asimismo, el directorio analizó en conjunto con la administración diversas alternativas de financiamiento para la compañía, haciéndose*



presente que según se acordó en la sesión anterior se estaba trabajando activamente en una emisión de Efectos de Comercio...”

r) En la sesión ordinaria de fecha 28 de abril de 2009, se indica *“Se incorpora a la Sesión la señora María Isabel Farah, quien expuso al directorio respecto de la evolución del riesgo de la cartera de colocaciones de la compañía y de las provisiones por incobrables.”*

s) En sesión ordinaria de fecha 25 de enero de 2010, se indica *“ Finalmente, la gerenta de planificación y desarrollo señora María Isabel Farah dio cuenta de los supuestos sobre los cuales se preparó el presupuesto del año 2010.”*

t) En la sesión ordinaria de directorio de fecha 24 de mayo de 2010, se señala *“Acto seguido el Gerente General efectuó una breve presentación acerca de la marcha del negocio y luego dio la palabra a la gerenta de administración, Sra. María Isabel Farah para que presentase el presupuesto para los años 2010 a 2014(...) Para finalizar, la Sra. María Isabel Farah analizó el flujo de caja de la empresa, nuevamente, sin considerar tiendas nuevas. Luego efectuó el mismo ejercicio considerando tiendas nuevas y, posteriormente, presentó el flujo consolidado”*

u) En el acta de sesión de comité de directores de fecha 25 de agosto de 2010, se indica *“María Isabel Farah inició su presentación recordando al comité la forma en que se determina la provisión de la cartera a partir del análisis de camadas. Este modelo es el que se ha usado desde el inicio de la nueva administración de La Polar”;* asimismo se indica: *“El director Sr. Fernando Franke señaló que conforme a lo explicado, parecería que el nivel de provisiones va en aumento, que la cartera se ha deteriorado y que esto se vería como una tendencia. Al respecto, la Sra. Farah señaló que lo planteado por el Sr. Franke es una primera aproximación, pero que con la información disponible no es posible aún confirmar la tendencia y que es necesario esperar unos meses para ver la evolución del riesgo.”;* por otra parte se puede leer lo siguiente: *“El Director Sr. Cortázar consultó por la razón de que en el mercado haya inquietud por esta materia, a lo que la Sra. Farah señaló que puede deberse a la política de castigos aplicada por la compañía...”*

v) En la sesión ordinaria del comité de directores de 6 de enero de 2011 se señala *“Tomando la palabra María Isabel Farah, señaló que en su presentación, luego de hacer el contraste entre ambos sistemas, se percibía en los resultados un diferencial no tan relevante que podría sugerir hacer un ajuste menor a las provisiones.”*

w) En la sesión de comité de directores de fecha 26 de enero de 2011 se indica: *“Luego María Isabel Farah efectuó un análisis de la cartera renegociada, señalando que el 55,4% corresponde a clientes con una renegociación, un 26,4% corresponde a aquellos que tienen una segunda renegociación y el saldo son tres y más renegociaciones.”*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

x) En la sesión de directorio de fecha 26 de enero de 2011, a propósito de la cartera E en el acta de dicha sesión se señala *“Al respecto el Director Sr. Fernando Franke señaló que debiera explicitarse de mejor forma lo que implica ese segmento, a lo que María Isabel Farah replicó señalando que ese segmento contiene clientes que dejan uno a cuatro pagos en mora por más de seis meses, quedando imposibilitados de operar con la tarjeta. Entonces no necesariamente tiene un mayor riesgo. Si bien no se le vende a crédito, no es considerado para una estimación de riesgo.”*

y) En el acta de sesión ordinaria de directorio de fecha 2 de marzo de 2011, se lee *“Consultada por Fernando Franke en cuanto a qué representa el grupo de clientes congelados María Isabel Farah señaló que es aproximadamente entre un 30% y un 35% de la cartera.”*

z) En el acta de sesión extraordinaria de directorio de fecha 7 de marzo de 2011, se indica *“Por su parte María Isabel Farah señaló que atendido el número de refinanciados se justificaría el considerar un aumento en el riesgo del grupo de los renegociados, y en consecuencia un eventual aumento menor en el nivel de provisiones.”*

aa) En el acta de sesión de comité de directores y en la sesión extraordinaria de directorio ambas de fecha 15 de marzo de 2011, se señala *“Finalmente el Director Fernando Franke consultó a la administración si la información proporcionada estaba conforme y correspondía a lo que la empresa requiere, especialmente en cuanto a nivel de provisiones, a lo que María Isabel Farah señaló que de acuerdo a toda la información de que dispone y la aplicación del modelo está conforme y tranquila con la información contenida en los estados financieros y con el nivel de provisiones.”*

bb) En la sesión ordinaria de directorio de fecha 27 de abril de 2011, en la que se discutió el flujo de caja de La Polar se señala *“Se le dio luego la palabra a María Isabel Farah, quien efectuó una presentación del flujo de caja de la empresa, concluyendo que, atendido el crecimiento de la compañía, y en especial su plan de expansión, se requerirían recursos frescos en un corto plazo.”*

cc) En la sesión ordinaria de directorio de fecha 25 de mayo de 2011, en la que se discutió la emisión de efectos de comercio y un aumento de capital, se señala *“Finalmente, María Isabel Farah presentó una propuesta de aumento de capital por entre US\$ 200 y US\$ 250 millones y el destino que se daría al mismo.”*

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Donoso, que a esa fecha se desempeñaba en el cargo de Jefe de Reclamos Clientes, que pertenecía a la gerencia corporativa de administración. De este incremento de reclamos producto de las renegociaciones unilaterales tuvieron conocimiento los Sres. Alcalde, Moreno y Farah, de esto da cuenta el documento N°96, incluido en los antecedentes presentados por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporado al expediente administrativo 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 con propuesta de respuesta al SERNAC de Copiapó. En el cuerpo del correo electrónico el Sr. Toro señala lo siguiente: “*Finalmente, les reiteramos que, en nuestra opinión, la práctica en comento tiene poca presentación y podría servir de base para suspicacias, especialmente respecto de aquellos clientes/consumidores que, no obstante no ser habidos, sus deudas han sido objeto de varias repactaciones en un mismo año calendario*”. Este correo rola a fojas 4152 del expediente administrativo.

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

g) Debido a que reclamos de clientes producto de las renegociaciones unilaterales continuaron presentándose en el SERNAC, se gatilla finalmente un proceso de mediación colectiva ante dicho Servicio a contar de junio del año 2010.

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

Del inicio de este proceso es informado el Sr. Alcalde, el cual reenvía la comunicación a los Sres. Ramírez y Moreno.

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

De: Luis Eduardo Toro [mailto:letoro@bye.cl]

Enviado el: jueves, 18 de noviembre de 2010 16:47

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

CC: aescabini@lapolar.cl

Asunto: Propuesta Sernac

Nicolas, Maria Isabel y Julian:

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

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

Saludos.

Andres y Luis Eduardo.

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 de créditos, de acuerdo al tramo de morosidad y la condición de renegociado de la acreencia. En la práctica, el cálculo de las provisiones recaía de forma exclusiva en María Isabel Farah, no existiendo un manual de procedimiento interno que contuviera dicho modelo, ni una persona que pudiera reemplazar a la gerenta corporativa de administración en dicha labor. 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

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

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, éstos 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, éstos tenían una parte variable de su remuneración la cual dependía de la utilidad de la compañía.

5.12 OPERACIONES DE COMPRA Y DE VENTA ACCIONES LA POLAR

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

b) Paralelamente en octubre de 2006, Horus adquiere 638.926 acciones La Polar. Esta adquisición fue a su vez financiada parcialmente con un crédito ascendente a UF 27.592 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones La Polar.

c) Posteriormente, en abril del año 2007, y haciendo uso de su opción preferente, Horus adquiere un total de 44.179 acciones de primera emisión. Asimismo, Alpha hace uso de su opción preferente, suscribiendo un total de 414.052 acciones de primera emisión, correspondiéndole 55.180 acciones de primera emisión a Horus.

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

Estas adquisiciones son financiadas parcialmente mediante un crédito de UF 14.072 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.

d) En noviembre del año 2009, y nuevamente haciendo uso de su opción preferente, Horus adquiere 58.492 acciones La Polar de primera emisión. Alpha y Horus también hacen uso de su opción preferente, suscribiendo respectivamente un total de 43.044 y 7.174 acciones La Polar de primera emisión

e) 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.

f) Horus, por su parte, vende 183.575 y 321.499 acciones La Polar los días 21 y 22 de enero de 2010, respectivamente.

IV.- ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES

6.- Que, para la acertada resolución del asunto respecto del cual versa el procedimiento administrativo y tomando en consideración que la controversia se encuentra fijada por el Oficio Reservado N° 343, de fecha 13 de julio de 2011, y la presentación de descargos por parte de doña María Isabel Farah Silva, de fecha 27 de julio de 2011, se procederá a analizar en primer lugar las situaciones que impugnan la competencia del Sr. Superintendente para conocer de los hechos que fundamentan los cargos presentados, para posteriormente analizar cada una de las situaciones objeto de cargos en el mismo orden y bajo idéntica agrupación a la contenida en los considerandos 2.1 y 2.2 de la presente Resolución, sin perjuicio de lo señalado en el siguiente punto.

7.- Que, en relación a los argumentos contenidos en los puntos 3.1.1 a 3.1.7 de la presente Resolución, debe señalarse que dicha solicitud ya fue resuelta mediante Oficio Reservado N° 445 de fecha 3 de agosto de 2011, en virtud del cual se desestimó la solicitud de recusación planteada, como asimismo las alegaciones respecto de la supuesta vulneración a las normas que rigen un debido proceso. En razón de lo anterior, esta Superintendencia da por íntegramente reproducidos las consideraciones planteadas en dicha oportunidad, reiterándose lo ya resuelto en razón de idénticos fundamentos.

8.- Que, en relación a las argumentaciones sostenidas en los puntos 3.2.1 a 3.2.38 de esta Resolución, cabe expresar lo siguiente:

8.1.- Respecto al supuesto desconocimiento de la señora Farah de las renegociaciones unilaterales y de la real situación financiera de La Polar

8.1.1 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*

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

establece la ley a la Superintendencia y al público en general con la periodicidad, publicidad y en la forma que la Superintendencia determine por norma de carácter general.

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

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

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

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

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

8.1.2 Participación en la práctica de renegociaciones unilaterales.

En la práctica de renegociaciones unilaterales efectuada al interior de La Polar, participaban transversalmente personal adscrito a distintas gerencias corporativas, principalmente las de productos financieros, administración e informática y logística. La transparencia de las renegociaciones unilaterales, al menos para una

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

parte de la compañía, se hace patente en el desarrollo y comunicación en forma abierta de procedimientos asociados a la cartera de clientes sujetos a renegociaciones unilaterales.

Este conocimiento de la práctica de renegociaciones unilaterales por una parte relevante de la compañía no pudo ser alcanzada sin contar con la participación activa de parte de la plana gerencial de La Polar. En tal sentido, según pruebas documentales y testimoniales, de las que dan cuenta los hechos descritos en los considerandos 5.3, 5.8, 5.9 y 5.10, la Sra. Farah tuvo conocimiento de la práctica de renegociaciones unilaterales, con certeza a partir del mes de marzo del año 2009, fecha en la que, según el antecedente incorporado en el literal a) del considerando 5.9, toma conocimiento del incremento de los reclamos de clientes producto de las renegociaciones unilaterales, solicitando al Sr. Alcalde una reunión para tratar dicha situación. Del conocimiento de la Sra. Farah de la práctica de renegociaciones unilaterales se arriba además del análisis de una serie de indicios concordantes que no hacen sino ratificar el cabal conocimiento por parte de la señora Farah respecto a la existencia y mecánica de las renegociaciones unilaterales masivas. Entre ellos: el testimonio aportado por el Sr. Moreno, según da cuenta la letra b) del considerando 5.3.; el correo electrónico incorporado en la letra b) del considerando 5.9, en el que la Sra. Farah da a conocer un análisis del efecto de las renegociaciones unilaterales en las acreencias de los clientes; el correo electrónico consignado en la letra e) del considerando 5.9, en el que el Sr. Moreno instruye la realización de renegociaciones unilaterales, el cual es copiado a la Sra Farah; el correo electrónico presentado en el literal f) del considerando 5.9, en el que se da a conocer a la Sra. Farah la modificación de la herramienta computacional que tenía por objetivo la renegociación unilateral de créditos; el conocimiento de las presentaciones efectuadas por el SERNAC por los reclamos de clientes por la realización de renegociaciones unilaterales, según da cuenta el considerando 5.10; los reportes de auditoría interna individualizados en el considerando 5.8. que daban cuenta de altos volúmenes de renegociaciones que no cumplían con las políticas de crédito de la Compañía; y la familiaridad con que la Sra. Farah se refiere a esta práctica en el correo individualizado en la letra b) del considerando 5.9.

Cabe señalar que si bien la Sra. Farah en sus declaraciones que rolan a fojas 264 y 265 del expediente administrativo dice desconocer absolutamente los informes preparados por el área de auditoría interna, los antecedentes presentados en el considerando 5.8 prueban que la Sra. Farah tuvo pleno conocimiento de aquellos. A modo de ejemplo, a la pregunta *“A quién le reportaba en ausencia de un Gerente Contralor”*, Mario Oliva en declaraciones que rolan a fojas 4662 señala *“A mi jefatura directa que era la gerente corporativa de administración”*. Si bien estos documentos no mencionan el concepto de renegociaciones unilaterales, el volumen de las renegociaciones y el comportamiento de éstas reportados en dichos informes, los cuales se encontraban completamente alejados de las políticas formales de la compañía, daban cuenta de una práctica artificial de renegociaciones que únicamente podía responder a una práctica de renegociaciones unilaterales.

El acceso regular a información de la cartera por parte de la Sra. Farah y los Sres. Alcalde y Moreno también extingue cualquier hipótesis en relación a que la práctica de renegociaciones unilaterales podría ser el resultado de actuaciones realizadas por mandos medios de la compañía, alejado del conocimiento de los primeros.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

En síntesis, de los antecedentes allegados al proceso, es posible concluir que la señora Farah participó el desarrollo de las renegociaciones unilaterales masivas habida consideración que sin su labor de coordinación y falseamiento de la información financiera de la compañía, hubiese sido imposible la realización de las mismas, en la escala y por el tiempo que éstas se llevaron a cabo. Por lo mismo, es de la opinión de esta Superintendencia, que la Sra. Farah tuvo una participación fundamental para que dicho mecanismo tuviera éxito y se prolongara en el tiempo, desde el minuto mismo en que toma conocimiento de ellos.

8.1.3.- Conocimiento de la real situación financiera

De los antecedentes allegados al proceso, se ha observado un especial cuidado por parte de la gerencia de gestión en la elaboración de informes financieros, los cuales eran remitidos, entre otros, a la Sra. Farah y a los Sres. Alcalde y Moreno.

En efecto, a partir de los medios de prueba allegados al expediente administrativo, entre ellos los incluidos en los considerandos 5.5, 5.6, 5.7 y 5.9 es posible concluir que, en el desarrollo de sus funciones, la Sra. Farah se mantuvo permanentemente informada respecto de la situación financiera de la cartera de la empresa, cuestión que se refleja en el intercambio de numerosos correos electrónicos entre distintos miembros de la administración, con el fin de requerir, ya fuera información adicional o la modificación de informes preparados por la gerencia de gestión, de forma tal de incluir o segmentar la información existente, cuestión que a su vez le permitía efectuar un mejor análisis de la situación financiera de La Polar.

En ese sentido, la interacción entre la gerencia de gestión, perteneciente a la gerencia corporativa de administración, y la subgerencia de cobranza, adscrita a la gerencia corporativa de productos financieros, no puede sino responder a la inquietud de la Sra. Farah por mantenerse adecuadamente informada sobre la situación de la cartera. A modo ilustrativo, se reproduce intercambio vía email entre la señora Farah y la Sra. Bahamondes que da cuenta de lo aseverado.

De: Maria Isabel Farah [<mailto:mfarah@lapolar.cl>]
Enviado el: viernes, 30 de octubre de 2009 16:50
Para: 'Marta Bahamondes'
Asunto: RE:

Marta
Enviar informe x mes para ver la tendencia de estas operaciones
MIF

De: Marta Bahamondes [<mailto:mbahamondes@lapolar.cl>]
Enviado el: Viernes, 30 de Octubre de 2009 15:40

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: rharnish@lapolar.cl

CC: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); 'Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Inf. Paulo Saez Araneda (Sub. Gte. Ctrl.Produccion)'

Asunto:

Rolando:

Desde mayo a la fecha se tienen 16.048 renegociaciones con tasa 0, las que fueron efectuadas por 15.777 clientes.

De estos, 271 clientes renegociaron 2 veces.

De acuerdo a lo que se informa en emails adjunto, el problema se produjo porque se efectuaron campañas especiales con tasa cero, las que fueron marcadas con un código particular para dicho efecto, código que no fué eliminado oportunamente.

Rolando, es necesario revisar que ha sucedido en campañas anteriores y determinar si existen otros casos de clientes cuyas operaciones se aplicó tasa 0, no se eliminó la marca "7777777" y hayan efectuados operaciones posteriores sin interes.

Dado que debemos proteger a la compañía de riesgos de pérdidas, es necesario revisar algunos procesos, los mecanismos de control que hoy se llevan y acordar mejoras a procesos con riesgos, definir que vamos a monitorear, así como, contruir los sistemas de control que se definan.

Atentamente,

Marta Bahamondes A.

Por otra parte, tanto en el IDG Financiero como en el IDG 2 -los cuales eran remitidos al menos desde el año 2007 a la Sra. Farah en base diaria y semanal respectivamente-, se podía advertir los excesivos volúmenes de renegociaciones y refinanciamientos. Es así como, de acuerdo al IDG 2, las colocaciones por renegociaciones y refinanciamiento explicaban desde el año 2006 hasta el año 2010 respectivamente el 42%, 49%, 60%, 75% y 74% del total de las colocaciones, apreciándose un incremento importante de las colocaciones por renegociaciones a partir del año 2007. De este modo, el volumen de colocaciones por renegociaciones y refinanciamientos eran desde 2 hasta 3 veces el tamaño de las nuevas colocaciones.

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

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

Asimismo, a partir de estos reportes la Sra. Farah pudo observar la caída de la participación de las colocaciones por refinanciamientos en el

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

total de colocaciones originadas por productos financieros, pasando las colocaciones por renegociaciones a representar más del 85% de las colocaciones por productos financieros a contar del año 2008.

Año	Reneg (MM\$)	Refin (MM\$)	Total (MM\$)	Participación Rene
2006	110.622	57.846	168.468	65,66%
2007	206.795	65.311	272.106	76,00%
2008	391.711	63.399	455.110	86,07%
2009	711.000	31.618	742.618	95,74%
2010	744.732	38.382	783.114	95,10%

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

Haciendo un ejercicio, estos volúmenes de renegociación implicarían que para los años 2007 y 2008 el 56% y el 75% de la cartera de La Polar fue renegociada, en tanto para los años 2009 y 2010 la totalidad de la cartera habría sujeto de renegociación e incluso algunos créditos habrían sido renegociados más de una vez en el año 2009.

Año	Colocaciones (MM\$)		Cartera (MM\$)	Relación Renegociación	
	Renegociaciones	Nuevas		Nuevas colocaciones	Cartera
2006	110.622	227.451	242.967	49%	46%
2007	206.795	278.087	368.871	74%	56%
2008	391.711	294.260	522.314	133%	75%
2009	711.000	245.929	637.823	289%	111%
2010	744.732	271.670	760.226	288%	98%

Fuente: Información preparada a partir de IDG 2 e informes del directorio

Por otra parte, a contar del último trimestre del año 2009 en el IDG Financiero se identificaban separadamente las renegociaciones unilaterales automáticas. De esta situación, tenía pleno conocimiento la Sra. Farah, tal como da cuenta el correo electrónico que se transcribe 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

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



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

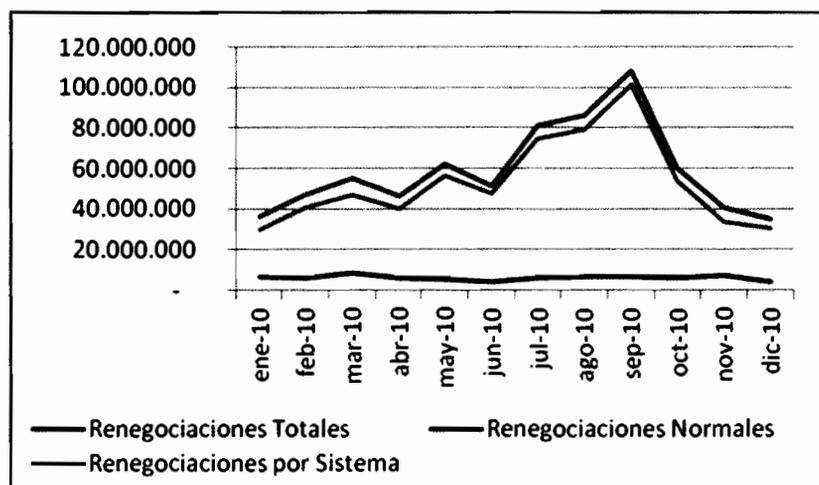
Atte
Gerencia Gestión

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

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

Fuente: IDG Financiero año 2010; Monto: corresponde al monto de colocaciones originadas en renegociaciones y Número corresponde al número de clientes asociadas a las colocaciones.

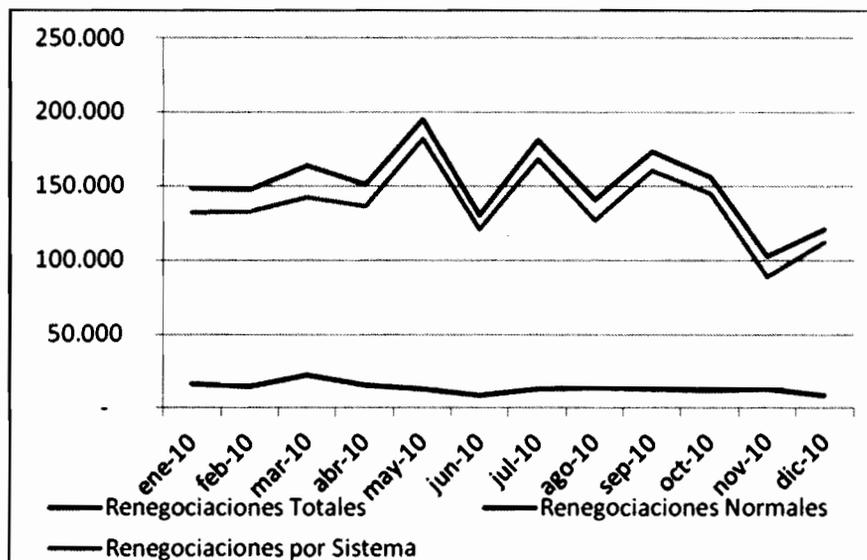
Monto de renegociaciones





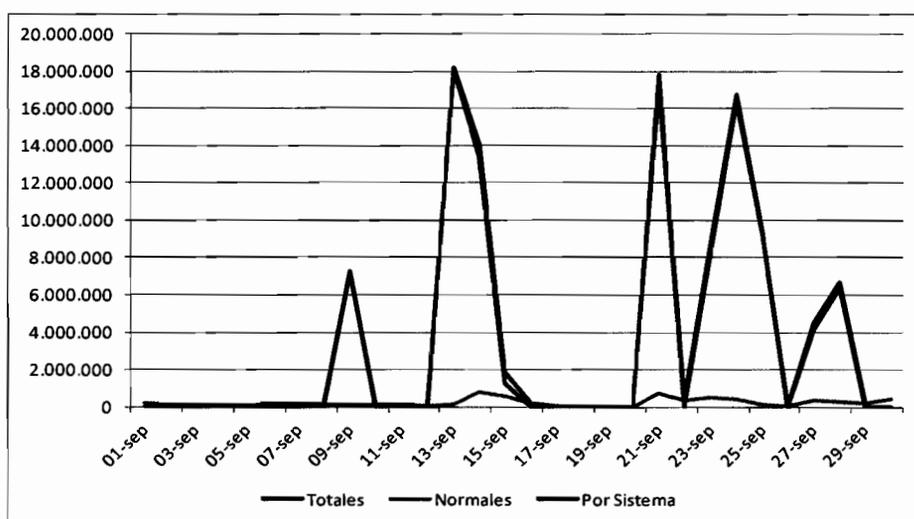
SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Número de renegociaciones



En el año 2010 hubo un total de 1.811.670 renegociaciones, de las cuales 1.647.917 fueron realizadas 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 influenciada 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
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

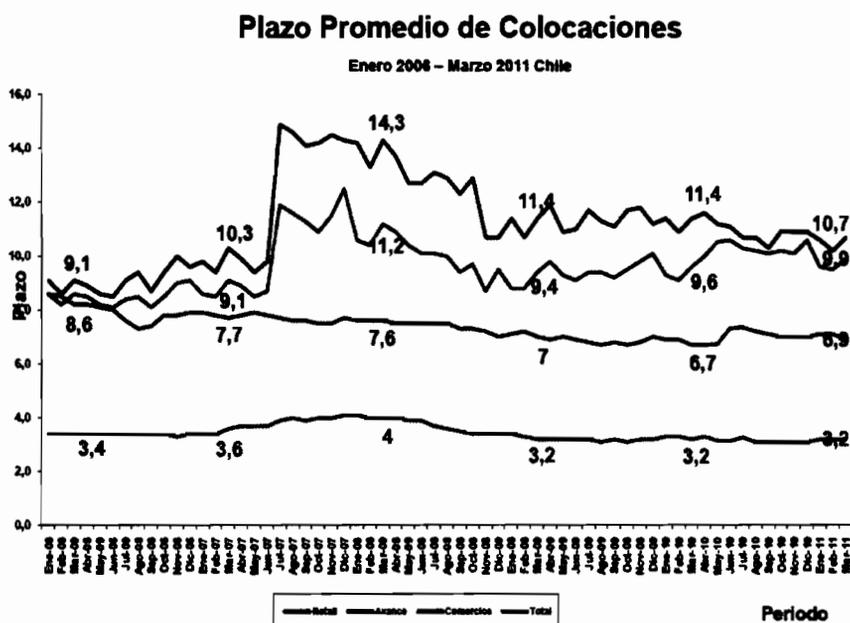


SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

En definitiva, los valores presentados por las colocaciones por renegociaciones carecían de toda lógica financiera, lo que evidenciaba la práctica de normalización o vigenteo efectuada a una parte importante de la cartera de La Polar.

La información contenida en el IDG Financiero no era la única fuente de información que le permitía a la Sra. Farah mantenerse informada de la situación real de la compañía, recibiendo para ello además el IDG Recaudación, el cual se elaboraba al menos desde junio del año 2009.

A partir del análisis de los datos contenidos en el IDG Recaudación, la Sra. Farah 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% en los años 2010 y 2011. Al respecto, cabe señalar que a partir de la tasa de pago es posible construir un estimador del plazo promedio de las cuentas por cobrar. Este indicador arrojaba que este plazo promedio se incrementó desde 10 meses en el año 2006 hasta valores cercanos a 30 meses a finales del año 2009 y valores mayores a 30 meses en los años 2010 y 2011. Por otra parte, la Sra. Farah se informaba de los plazos promedio de originación a través del IDG 2 y del IDG Financiero, 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 del pago de los créditos. Este diferencial entre los plazos de originación y los plazos promedios de pago estimados tendieron a distanciarse aún más en el tiempo, así si en el año 2008 los plazos de originación se encontraban en torno a 10 y 11 meses y los plazos promedios estimados en torno a 25 meses, esta brecha creció en el año 2010, mostrando los plazos de originación valores comprendidos entre 9 y 10 meses y los plazos estimados se encontraban en torno a 30 meses.



Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 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 la Sra. Farah 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 registraban 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 la Sra. Farah del desempeño de esa cartera mientras que dicha información fue incluida en dicho informe. De esto da cuenta correo electrónico que se reproduce a continuación.

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

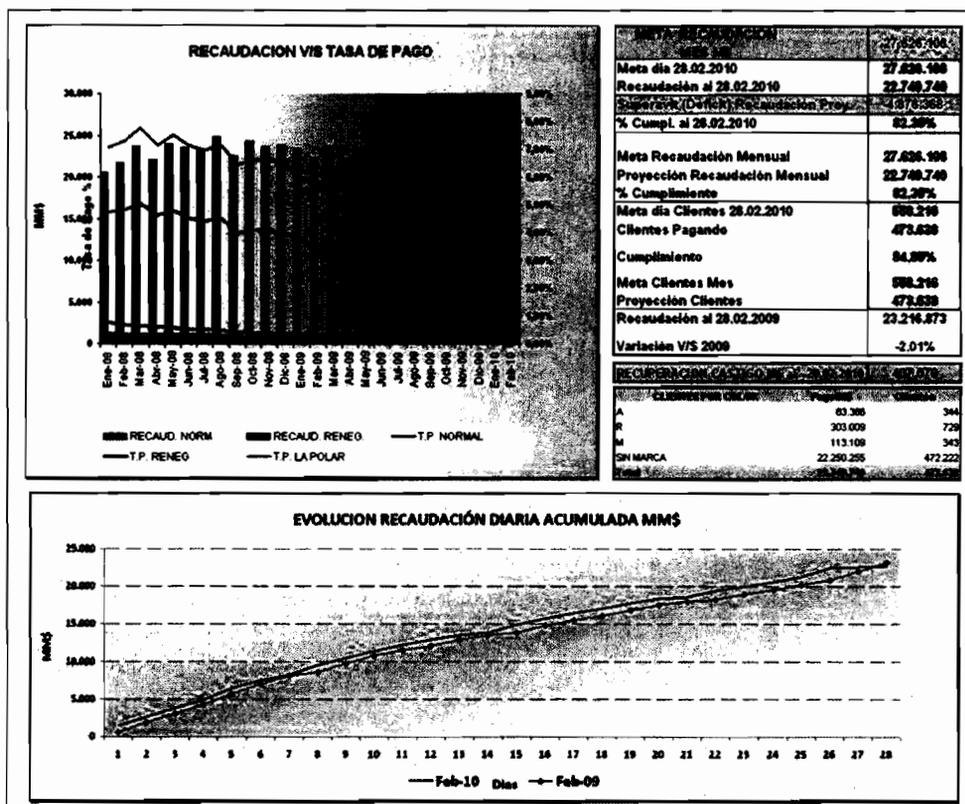
Enviado el: miércoles, 03 de marzo de 2010 11:24

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

CC: 'Marta Bahamondes'

Asunto: IDG Recaudación Cierre Febrero 2010

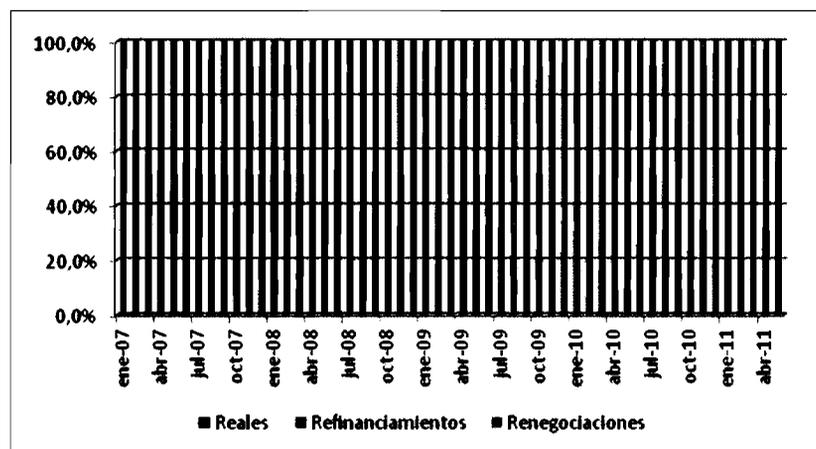
Se han marcado los pagos de los clientes de Colores, sobre los cuales se logró una recaudación de 500 millones durante el mes de febrero.





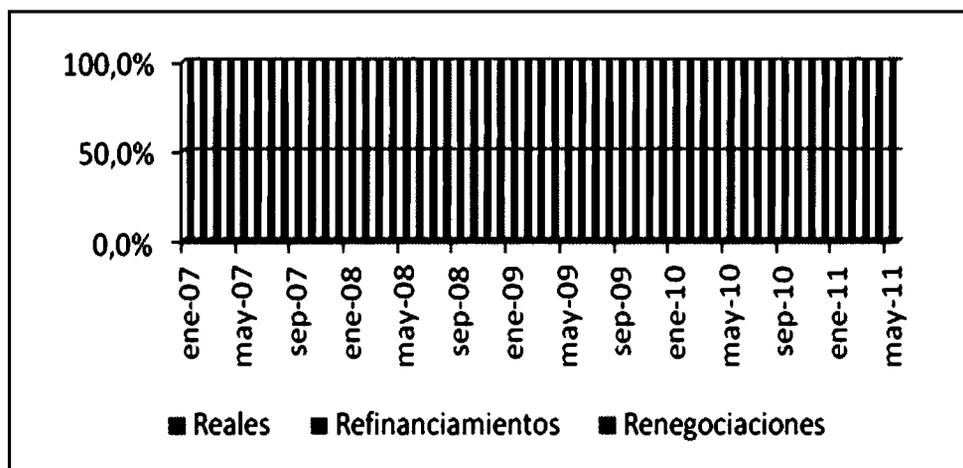
Atte
Gerencia Gestión

La Sra. Farah recibía también el informe Sinóptico Reflujeado, el cual individualizaba los pagos asociados a la cartera, identificando si dichos pagos correspondían a renegociaciones, repactaciones, o a pagos reales. En dicho informe, la Sra. Farah tomó conocimiento que los pagos asociados a la cartera propia, en contraposición a la cartera securitizada, estaban concentrados en los pagos originados en productos financieros, notándose una continua disminución de la participación relativa de los pagos reales, en promedio éstos en los últimos años representaron un 25% de los pagos de la cartera propia de La Polar.



Fuente: Preparación SVS en base a Reporte Sinóptico Reflujeados año 2009-2010

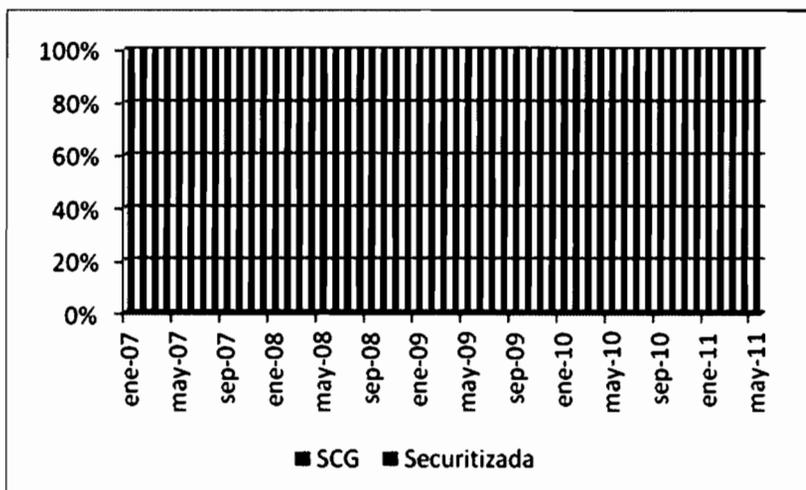
Por el contrario, para el caso de la cartera securitizada, los pagos reales, salvo excepciones, explicaban la mayor parte de los pagos asociados a la misma.



Fuente: Preparación SVS en base a Reporte Sinóptico Reflujeados año 2009-2010



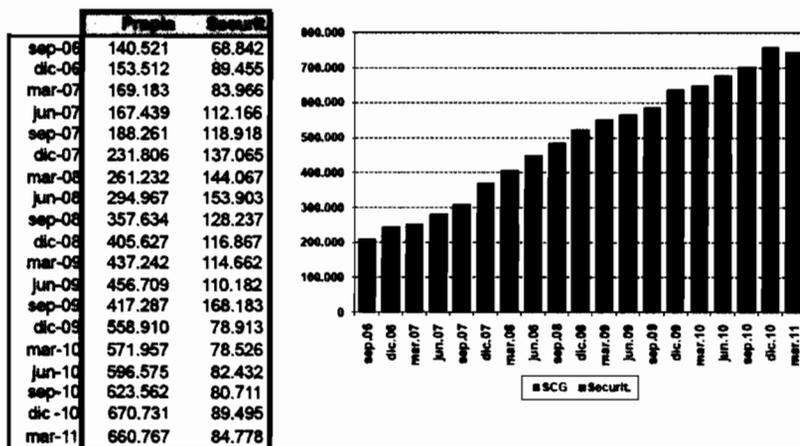
A partir de la información del reporte Sinóptico Reflujeado, la Sra. Farah también pudo observar que, en promedio, en los últimos 3 años, del total de pagos reales recibidos por la cartera de La Polar un 40% era destinado a la cartera securitizada, incluso dichos valores se empujaban sobre el 60% para el año 2011. Esto, no obstante que la participación de la cartera securitizada se fue reduciendo en el tiempo, llegando a representar un poco más del 10% en los años 2009 y 2010.



Fuente: Preparación SVS en base a Reporte Sinóptico Reflujeados año 2009-2010

Composición Cartera Propia v/s Securitizada

Año 2006-2011 Chile



Fuente: Informe mensuales al directorio

Los reportes antes señalados no fueron las únicas fuentes de información relacionadas a la cartera que tuvo la Sra. Farah. En tal sentido, la gerencia de gestión preparaba reportes especiales para esta última y en ocasiones también remitía los informes de gestión considerando la totalidad de la cartera, la cartera normal y la cartera securitizada. De esto da cuenta correo electrónico que se adjunta a continuación.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: Maria Isabel Farah [mailto:mfarah@lapolar.cl]
Enviado el: lunes, 13 de julio de 2009 20:29
Para: 'Cg. Mario Gonzalez'
CC: 'Cg. Manuel López'; 'Marta Bahamondes'
Asunto: RV: Datos MIF junio 2009

Mario

Nuevamente me enviaron este informe incompleto.
No vienen los datos de cartera (% contado, credito, etc).
Los % de venta x tramo de cuotas son los mismo que me entregaste hace dos semanas, previo al cierre.
No viene la venta escolar, etc.
No vienen los clientes

NO ME SIRVE INCOMPLETO

Te llamé. Te pedí que **por favor** me entregaran el reporte como corresponde y nuevamente tengo un archivo incompleto.

Tengo reunión mañana a las 10:00 AM con PAS y nuevamente no podré actualizar los datos.

¿Qué se supone que debo decir?

¿Hasta cuando tengo que dar explicaciones?

Marta

¿Qué vas a hacer para resolver este problema?

Espero que no busquen un cabeza de turco para justificarse. Tampoco se pueden justificar por las vacaciones de Manuel.
El punto aquí es que ustedes no logran organizarse como unidad y priorizan la entrega de datos para otras áreas y no para esta gerencia.
No puede ser que no tengan un tablero de reportes mensuales y que se hagan responsables de enviarlo previamente revisado y validado.

En todo caso, yo estoy pensando algo para resolver este largo y agotador problema.
Ya se los informaré.

MIF

La Sra. Farah además conocía la composición de la cartera normal y crítica. Así en correo de junio del año 2010, la Sra. Farah y los Sres. Ramírez y Moreno intercambian información de la verdadera composición de la cartera, observándose que los dos tercios de la cartera corresponden a la cartera crítica. De esto da cuenta correo electrónico que se adjunta a continuación.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

Es una primera aproximación

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

julian

laPolar

Análisis Cartera Cierre Mayo

Cartera/Tramo	Cilentes	SumaDeuda	Deuda Prom.	Sumadora	Con Bienes	Con Demanda	Con Gestlon	Con Gest. Relevante	Protestos					
0	314.893	309.126.170.298	981.686	492.423.265	24.787	7.87%	2.130	0.68%	175.216	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%	15.119	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	1.00%	40.375	67.85%	13.084	21.99%	56.460	94.88%
3	1.895	1.610.076.369	849.645	219.216.086	605	11.93%	184	9.71%	1.464	77.26%	626	33.03%	1.879	99.18%
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	509	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%	1.647	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	92.23%	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%	20.482	98.89%	17.108	82.56%	16.902	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	43.711.672.642	572.993	21.574.197.293	11.790	15.41%	480	0.63%	71.727	94.02%	46.794	60.03%	71.147	92.86%
Total NORMAL	446.215	207.193.628.543		47.241.305.232	77.025	17.26%	1.084	0.24%	422.910	94.78%	344.080	77.11%	182.759	40.96%
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	46.58%
Total general	1.652.341	967.571.388.324		294.556.827.234	204.528	12.36%	13.655	0.83%	1.137.678	64.85%	583.620	35.32%	880.757	53.90%

Documento Confidencial

laPolar

Resumen Recuperos (ult. 3 Meses)

Cartera/Tramo	Mar		Abr		May				
	Suma de % SPagos	SDeuda	Suma de % SPagos	SDeuda	Suma de % SPagos	SDeuda			
- CRITICA									
0	221.418.315	261.988.556.997	0.08%	212.511.092	803.003.782.023	0.07%	269.173.996	510.579.796.701	0.09%
1	88.720.436	118.476.661.278	0.07%	104.477.469	71.877.456.425	0.15%	121.883.075	86.201.654.066	0.14%
2	42.234.875	60.616.427.597	0.07%	53.428.146	87.734.181.845	0.06%	91.317.303	56.248.603.529	0.16%
3	5.464.682	431.587.200	1.27%	25.449.796	15.796.338.100	0.16%	15.397.926	1.877.742.305	0.82%
4	6.780.290	5.163.406.651	0.13%	10.418.852	3.632.983.307	0.29%	35.017.372	12.308.848.664	0.28%
5	5.665.926	4.231.770.499	0.13%	5.415.110	1.159.054.109	0.47%	6.047.352	3.559.925.296	0.17%
6	17.528.505	5.445.112.216	0.32%	9.797.666	1.327.591.394	0.74%	1.815.593	1.146.278.212	0.16%
Castigo	120.250.422	19.180.861.616	0.63%	119.997.907	19.190.627.504	0.63%	127.944.615	20.382.045.564	0.63%
Total CRITICA	508.065.451	475.534.383.454	0.11%	541.496.038	503.722.014.507	0.11%	668.596.632	492.304.694.337	0.14%
- NORMAL									
1	4.773.720.429	8.281.717.639	57.64%	5.159.278.704	9.960.810.473	51.80%	5.608.540.514	10.575.735.477	53.03%
2	3.616.087.525	6.487.398.424	55.74%	3.464.672.155	5.195.213.184	66.69%	3.467.455.594	4.652.598.131	74.53%
3	993.400.159	4.184.174.391	23.74%	874.141.394	3.060.282.388	28.56%	768.981.284	2.754.568.246	27.92%
4	313.439.484	3.301.024.183	9.50%	380.370.222	3.692.879.048	10.30%	392.680.209	2.821.030.735	13.92%
5	143.372.632	3.835.133.436	3.74%	152.415.724	2.849.707.773	5.55%	209.747.989	3.501.930.274	5.99%
6	66.673.084	3.111.336.939	2.14%	82.842.487	3.609.879.007	2.29%	89.073.770	2.740.606.266	3.25%
Castigo	189.655.902	11.105.977.811	1.71%	229.418.139	14.288.356.133	1.61%	298.462.725	18.568.207.917	1.61%
Total NORMAL	10.096.549.215	40.506.762.823	25.05%	10.343.138.825	42.657.108.006	24.25%	10.834.941.885	45.614.677.066	23.79%
INDEM	366.950.719	219.715.101.268	0.17%	418.550.580	222.096.515.523	0.19%	445.883.106	224.352.119.213	0.20%
Total INDEM	366.950.719	219.715.101.268	0.17%	418.550.580	222.096.515.523	0.19%	445.883.106	224.352.119.213	0.20%

Documento Confidencial

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

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%, esto es 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. La Sra. Farah no sólo conocía de estas metas, a través de los reportes recibidos, sino que estaba involucrada en su determinación, según da cuenta su propio testimonio recogido en el literal g) del considerando 5.9. y como se desprende del correo siguiente:

De: Mariela Diaz Bahamondes [<mailto:marielad@lapolar.cl>]
Enviado el: lunes, 03 de mayo de 2010 10:36
Para: 'Marta Bahamondes'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'
Asunto: RV: metasretailfinanciero

De: Mariela Diaz Bahamondes [<mailto:marielad@lapolar.cl>]
Enviado el: Lunes, 05 de Abril de 2010 16:26
Para: 'Marta Bahamondes'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'; 'jmaturation@lapolar.cl'
Asunto: metasretailfinanciero

Adjunto metas retail financiero para meses de Abril y Mayo.

METAS RETAIL FINANCIERO

Venta Crédito

	Total	abr-10	may-10
Línea Dura		68,9%	67,6%
Vestuario		57,3%	57,4%

Colocación Retail (incluye IVA, Fletes, Garantía Extendida)

	Total	abr-10	may-10
Colocación	34.973.651	16.197.119	18.776.532

Colocación Revolving

	Total	abr-10	may-10
--	--------------	---------------	---------------

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>Renegociación</i>	172.992.479	85.714.033	87.278.446
<i>Descuento x Pago Ant.</i>	-7.784.662	-3.857.131	-3.927.530

Colocación a V.

Presente	165.207.817	81.856.901	83.350.916
<i>Interes penal</i>	1.451.654	719.263	732.391
<i>Gasto de cobranza</i>	1.478.839	732.733	746.106
<i>Seguros</i>	672.187	333.054	339.133
<i>Reccor</i>	478.530	232.571	245.959

<i>Cuota Fija</i>	51.509	25.988	25.521
<i>Repactación Automática</i>	1.908.104	929.898	978.206
<i>Pago Mínimo</i>	4.356.541	2.123.123	2.233.417
Total Refinanciamientos	6.316.154	3.079.009	3.237.144

Colocación Avances Y Comercios Asociados

	Total	abr-10	may-10
<i>Recargas</i>	1.218.455	595.784	622.671
<i>Avances en Efectivo</i>	10.263.643	5.076.576	5.187.067
<i>Comercios Asociados</i>	4.891.036	2.410.973	2.480.064

Recaudación

	Total	abr-10	may-10
<i>Recaudación Real</i>	57.945.100	28.490.463	29.454.637

Provisión y Castigos

	Total	abr-10	may-10
<i>Castigados</i>	12.405.661	7.078.628	5.327.033
<i>Recupero de Castigo</i>	817.332	405.194	412.138
<i>Provisión</i>	13.741.013	6.550.948	7.190.065

Huelga decir, como se ha mostrado en el literal p) del considerando 5.5, que la Sra. Farah efectuaba un detallado y acabado control de la información que recibía y que la elaboración y modificación de los reportes por parte de la gerencia de gestión debían contar con la aprobación de la gerenta corporativa de administración. Lo anterior es corroborado por la Sra. Bahamondes en su declaración que rola a fojas 5810, según de cuenta el literal k) del considerando 5.5, y por correo electrónico que se presenta a continuación.

De: Maria Isabel Farah [mailto:mfarah@lapolar.cl]
Enviado el: miércoles, 13 de abril de 2011 13:20
Para: 'Marta Bahamondes'
Asunto: RE: IDG Recaudación:



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Marta

El IDG de recaudación fue mi informe y mínimo saber si lo van a cambiar poder saberlo y opinar.

Necesito que me envíes el mail de la curva de recaudación que te envió Julián y la validación que ustedes hicieron a esta curva.

MIF

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

Enviado el: Miércoles, 13 de Abril de 2011 10:59

Para: 'Maria Isabel Farah'

Asunto: IDG Recaudación:

M. Isabel.

Julian me envió las metas de recaudación incluyendo los castigados, los que pide distribuir proporcionalmente, lo que no es recomendable porque tienen comportamientos de pago distintos.

Dado que las instrucciones son que se informe la recaudación de la cartera sin incluir la recuperación de castigados, lo que se hizo fue separar las metas globales de recaudación de cartera y de castigos, aplicar curvas distintas y enviar el IDG recaudación habitual.

El informe propuesto no altera el anterior, se le adiciona información detallada de la recaudación de castigos por día y se construyó la curva de castigados. Esto lo envié a Julián para sus comentarios y validación de la curvas, ya que no utilicé lo que el me envió.

Esto estaba a nivel de propuesta, por lo que teniendo la validación de los números por parte de Julián, tengo que conversarlo contigo.

De hecho, el informe se envía diariamente en su formato habitual.

Saludos,
Marta

Conforme a los antecedentes previamente señalados, no resulta atendible el supuesto desconocimiento esgrimido por parte de la señora Farah de la real situación financiera de la compañía. Por el contrario, la abundante y detallada información recibida por la Sra. Farah da cuenta tanto de su cabal conocimiento del negocio financiero de la Compañía como de la situación real de la misma.

8.1.4 Conocimiento de la falsedad de la información

El solo hecho de observar el elevado volumen de renegociaciones que se efectuaba en Empresas La Polar, según se ha presentado en el considerando 8.1.3., daba cuenta de una situación irregular puesto que denotaba una política de privilegiar la renegociación de créditos más que el cobro de las acreencias, hecho que no resulta sustentable en el tiempo, toda vez que la viabilidad económica del negocio crediticio descansa en la cobranza de las acreencias, situación que no se verificaba en niveles consistentes en La Polar. A su vez, el hecho que las renegociaciones se realizaran sin el aporte de pago alguno, dada su condición de unilaterales, hacía evidente también el carácter artificial de dicha práctica, puesto



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

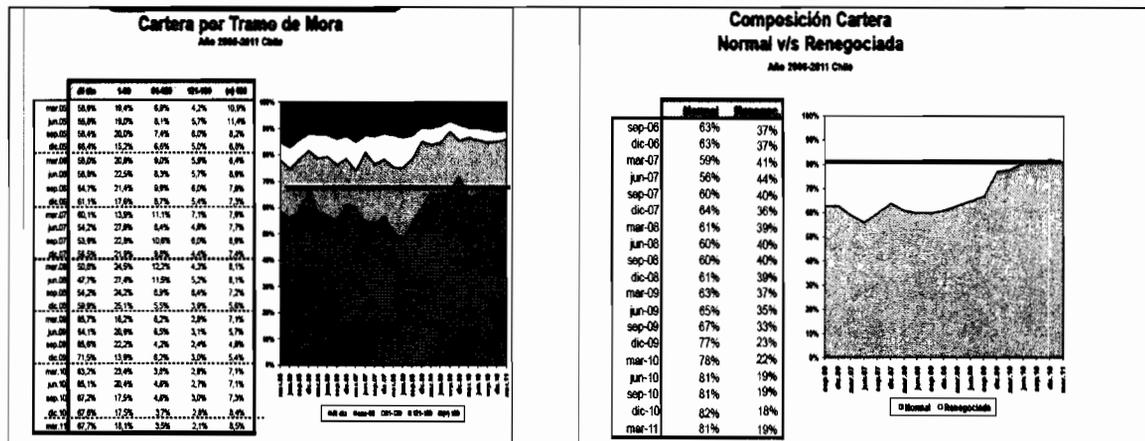
que denotaba que más que el cobro de la acreencia, el foco del área de cobranza en Empresas La Polar era la de mantener las deudas de los clientes al día.

En tal sentido, la Sra. Farah, como se ha presentado en los considerandos 8.1.2 y 8.1.3, estaba en conocimiento no sólo de la práctica de las renegociaciones unilaterales sino además del volumen de renegociaciones que se efectuaban, por lo que sólo es posible concluir que la Sra. Farah estaba en pleno conocimiento que la práctica de renegociaciones unilaterales era una práctica masiva que tenía por objetivo mantener vigente la cartera de créditos de La Polar.

El carácter artificial de la vigencia de la cartera de créditos de la compañía, producto de la práctica de renegociaciones unilaterales, se desprende del hecho que ésta se alejaba de la política de crédito de la compañía, de lo cual estaba plenamente consciente la Sra. Farah producto de sus funciones de gerente corporativa de administración y su conocimiento detallado del negocio crediticio de La Polar como se ha dado cuenta en el considerando 8.1.3. Esto es corroborado además a partir de los reportes elaborados por contraloría interna, principalmente aquel referido en el literal e) del considerando 5.8, en el cual expresamente se manifiesta la necesidad de un pago real como parte de la política de crédito de la Compañía.

La Sra. Farah además conocía que este procedimiento de “vigentear” o “normalizar” los créditos traía consigo la modificación del estado de morosidad de los cliente. Es así como la Sra. Farah conoció que el comportamiento de la morosidad elaborada por la administración era opuesta a la información a la que tenía acceso en cuanto al volumen de renegociaciones. Es así como, si bien la Sra. Farah observaba un incremento sostenido en el tiempo de las colocaciones por renegociaciones, en que el monto de éstas eran largamente superior a las nuevas colocaciones, lo anterior no tenía contrapartida en un aumento de la morosidad, que sugiriere la necesidad de realizar este elevado volumen de renegociaciones. Aún más, la Sra. Farah observaba que a pesar que las colocaciones por renegociaciones predominaban, aquello no se reflejaba en un aumento de la participación de la cartera renegociada, la que por el contrario cedía participación a la cartera normal, lo que daba cuenta además de los problemas que presentaba el registro de la condición de renegociación de los clientes.

Según se ha presentado en el considerando 8.1.3, aun cuando las colocaciones por renegociaciones explicaban por sobre el 60% de las colocaciones totales, incluso por sobre del 70% en los años 2009 y 2010, de acuerdo a la información que elaboraba la administración de La Polar, a partir de junio de 2008 la morosidad presentó una recuperación hasta estacionarse en valores entre 65% y 70% a contar de marzo de 2009. Por otra parte, la participación de renegociados en la cartera cae a partir de diciembre de 2008 hasta ubicarse en valores cercanos a 20%.



Fuente: Informes mensuales al directorio

Este conocimiento queda además de manifiesto en el documento N° 235 que forma parte de los antecedentes presentados por el Sr. Moreno, que se encuentran incorporados al expediente a fojas 5977, en la cual la Sra. Farah le indica al Sr. Moreno que aumente un poco el indicador de 30 días para que éste sea más “realista”, lo cual únicamente se podría referir a la composición de la morosidad y la alteración de la misma producto de las prácticas de renegociación. Dicho correo reza:

De: Maria Isabel Farah [mailto:mfarah@lapolar.cl]
Enviado el: martes, 01 de septiembre de 2009 12:03
Para: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros)'
Asunto: RE:

Super bien. Igual trata de aumentar un poco el indicador de 30 días, es más “realista”.

Antes del viernes te envío el programa de Septiembre.

Un abrazo super hombre (lo digo por la recaudación...)

MIF

De: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Financieros) [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: Martes, 01 de Septiembre de 2009 9:08
Para: 'Maria Isabel Farah'
Asunto:

Mif así cerramos
 Julián



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

El conocimiento de la Sra. Farah 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 solo concluir que la Sra. Farah 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 siendo la Sra. Farah la encargada de efectuar el cálculo de las provisiones, como da cuenta el considerando 5.11, estaba plenamente consciente que cualquier error en la determinación de la morosidad y la condición de renegociación de los clientes afectaría irremediablemente el cálculo de las provisiones. En este caso, la Sra. Farah conocía que se estaba subprovisionando la cartera toda vez que la morosidad y el número de clientes renegociados era subestimado.

De tal forma, el falseamiento de la información financiera pudo ser advertido por la Sra. Farah al menos a contar del año 2008 con la información a la que tenía acceso y con certeza absoluta a partir de la recepción en marzo de 2009 del correo electrónico que da cuenta el literal a) del considerando 5.9, toda vez que no hay espacio para refutar el hecho que la Sra. Farah conocía de la existencia de una práctica masiva de renegociar unilateralmente clientes.

A mayor abundamiento, del conocimiento de la verdadera situación financiera de La Polar por parte de la Sra. Farah da luces la declaración de Fabiola Maldonado, gerente de auditoría interna. En tal sentido a la pregunta “¿Cuál era el conocimiento que se tenía en el área de administración y por la gerente del área de administración respecto a las renegociaciones sin consentimiento”, Fabiola Maldonado en su declaración que rola a fojas 5448 señala “Insisto yo trabaje hasta el 5 de agosto y hasta esa fecha no era tema las renegociaciones sin consentimiento. Yo le pregunté a ella (María Isabel Farah), más bien por los reclamos del Sernac, y ella me respondió que no lo sabía, que el tema lo veía el área legal directamente con Julián, y que nunca se había hablado de renegociaciones sin consentimiento. Yo le insistí que no me cuadraba lo que decía, porque ella veía los presupuestos, y a mi no me calzaba, o se descuadraba el resultado cuando se compara con el presupuesto por el tema de las provisiones si ella no las tenía parametrizadas, lo que no era el caso, o se me genera un problema en la estructura de liquidez de la compañía, a lo que no tuvo más que confirmar que había un déficit estructural de liquidez, y por eso estaba Pablo trabajando de la mano de Julián. El problema de la liquidez tenía relación con las renegociaciones porque esta era una cartera que se estaba manteniendo al día sin pago efectivo, entonces obviamente no tenías la recuperación que tenías proyectada, por eso no me calzaba. Según mi hipótesis la tasa de pago esta decayendo. Si alguien hubiera observado la tasa de pagos se habría dado cuenta que había un problema con la cartera. Si la cartera estaba al día no tenía que provisionarla, sino estaba al día, según el tramo de provisión que corresponda. En este caso figuraba al día pero no estaban hechos los pagos, por lo tanto no estaba al día, pero en el reporte no tenía como ver eso, figuraban al día y por lo tanto no estaban sujetos a provisiones.”

Se observa además que este falseamiento de la información es ocultado reiteradamente por la Sra. Farah, lo que queda de manifiesto en las

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

exposiciones relativas a provisiones de la cartera realizadas al directorio de las cuales se da cuenta en el considerando 5.9. En tal sentido, la Sra., Farah conociendo positivamente que las provisiones eran subestimadas producto de la subestimación de la morosidad y renegociación, presenta dicha información al directorio, sin mencionar en ningún momento a dicho órgano la práctica de renegociaciones unilaterales, la entidad de las colocaciones por renegociaciones o el comportamiento de pagos reales y por refinanciamiento, de lo cual se mantenía informada la Sra Farah, lo que hubiera permitido al directorio tomar razón de la real situación financiera de la Compañía., .

El ocultamiento de la verdadera situación financiera producto de las renegociaciones unilaterales resulta evidente además, en el hecho que la Sra. Farah nunca comunicó al directorio la existencia de negociaciones y posteriormente de un acuerdo con el SERNAC referido a dicha materia, esto en los años 2010 y 2011-de lo cual estaba plenamente informada según se da cuenta en el considerando 5.10-, no obstante que dicho órgano discutió en dicho lapso la adecuación de las provisiones, siendo dicha información relevante para dicha discusión.

De forma tal, resulta inverosímil pensar que la Sra. Farah se haya encontrado en una posición de desconocimiento acerca de la situación real de la cartera y su divergencia con la información financiera que presentaba La Polar y de las distintas actuaciones destinadas al ocultamiento de esta situación al mercado. Más aun considerando que la Sra Farah siempre se mostró preocupada por conocer la real situación financiera de La Polar y mantener informados de ésta al Sr. Alcalde y al Sr. Ramírez, cuando este último asumió como gerente general de la compañía.

8.2.- Es de la opinión de esta Superintendencia, que la norma establecida en el artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores no mira únicamente a la proscripción de proporcionar información falsa a la Superintendencia en un sentido material, sino que su ámbito de aplicación se extiende a aquellos que, encontrándose en una posición de responsabilidad en una estructura organizativa compleja -como lo son las sociedades anónimas- elaboran información que, por su naturaleza, deberá necesariamente ser remitida, ya sea en forma total o parcial, a la autoridad fiscalizadora o al mercado en general. Para arribar a tal conclusión, esta Superintendencia tiene en consideración una interpretación sistemática de la legislación aplicable, habida consideración que el artículo 50 de la Ley de Sociedades Anónimas hace extensible los deberes fiduciarios a que se encuentran sujetos los directores de una sociedad anónimas a los gerentes y ejecutivos principales de ésta. En tal sentido, la posición que detentaba la señora Farah, le hace plenamente aplicable lo dispuesto en dicho precepto legal, por cuanto desde el momento en que para la elaboración de los estados financieros se requiere como insumo fundamental el valor de las provisiones referentes a la cartera de crédito de la compañía, el cual era determinado a partir de procedimientos realizados exclusivamente por la Sra. Farah, irremediamente asume una posición de garante de la veracidad de la información remitida. Asimismo, y tal como ya se ha señalado con anterioridad, la señora Farah realizó una labor de coordinación entre distintos estamentos corporativos tendiente a disimular la verdadera situación financiera en los estados financieros, producto de las



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

renegociaciones unilaterales y el subprovisionamiento de la cartera, con todas las consecuencias jurídicas que ello conlleva.

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

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

La señora Farah tenía conocimiento que la información que utilizaba para el cálculo de las provisiones no correspondía a la real situación de la cartera y a sabiendas de aquello utilizó aquella información distorsionada para el cálculo de la provisión, siendo esta última parte integral de la determinación del valor de la cartera de créditos de La Polar, la que era incorporada a los estados financieros de la compañía, los cuales posteriormente eran remitidos a esta Superintendencia. Por lo mismo, en la medida que la información que elaborara la gerenta corporativo de administración y posteriormente se remitiera a esta Superintendencia de Valores y Seguros no contuviera el real valor de la cartera de créditos dicha inclusión denota “malicia” a juicio de esta Superintendencia y, por tanto, aplicable plenamente lo dispuesto en el artículo 59 letra a) de la Ley de Mercado de Valores. Lo anterior se justifica en que 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 de la Sra. Farah se aprecia en sus diversas intervenciones en sesiones de directorio y comité de directores, ocultando reiteradamente la verdadera condición de la cartera así como las negociaciones y acuerdo con el Sernac durante los años 2010 y 2011.

8.4.- Asimismo, a juicio de esta Superintendencia, la formulación de cargos realizada mediante el Oficio Reservado N° 343 contempla una adecuada descripción de las conductas incurridas, los hechos reprochados y la normativa aplicable, los cuales, a su vez, le han permitido desarrollar a cabalidad su derecho a defensa, con todas las garantías requeridas para un racional y justo procedimiento. Prueba de ello es el extenso término probatorio realizado en el presente procedimiento administrativo, con toda la prueba en él producida. Cuestión distinta es el planteamiento de una estrategia procesal mediante la cual se exageran los requisitos de especificidad de la imputación de cargos orientada a restar impune de las conductas incurridas por la formulada de cargos, alternativa incompatible con el rol fiscalizador de esta Superintendencia, habida consideración de que su potestad sancionatoria se

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

encuentra ordenada de modo finalista para la materialización de un mercado equitativo, competitivo, ordenado y transparente.

8.5.- Conforme a todo lo precedentemente señalado, esta Superintendencia se ha formado la convicción que la señora María Isabel Farah Silva 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 información falsa esencial para la elaboración de los estados financieros de la compañía a partir del mes de marzo de 2009 hasta el cese de sus funciones como gerente corporativo de administración de Empresas La Polar S.A. Lo anterior, en la forma descrita en el Considerando 8.2 de la presente Resolución, esto es, elaborando información a sabiendas de que es falsa y que está destinada a ser entregada al organismo fiscalizador y a los inversiones que participan del mercado de valores.

9.- Que, en relación a los argumentos contenidos en los puntos 3.2.39 a 3.2.40 de la presente Resolución debe señalarse que:

9.1.- En opinión de esta Superintendencia no resulta efectivo que la conducta constitutiva de esta infracción no se encuentre descrita en la formulación de cargos, por cuanto en el punto IV.- 2 del Oficio Reservado N° 343 se describe adecuadamente las ventas reprochadas las cuales fueron debidamente individualizadas mediante Anexo puesto en conocimiento de la formulada de cargos mediante Oficio Reservado N° 445 de fecha 3 de agosto de 2011, siendo, consecuentemente, improcedente las alegaciones en tal sentido.

Sentado lo anterior, procede analizar la conducta de la señora Farah en relación a la infracción imputada.

9.2.- 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

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

si la Sr. Farah, dado su cargo en la compañía, tenía conocimiento de información privilegiada y si, durante dicho período, adquirió o enajenó valores sobre los cuales tuviera información privilegiada.

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

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

9.3.- De las operaciones de compra de acciones La Polar por parte de doña María Isabel Farah.

9.3.1.- 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.

9.3.2.- Este plan de compensación se instrumentalizó mediante la constitución de la sociedad Inversiones Alpha S.A., participando la Sra. Farah en su capital social, a través de la sociedad Asesorías Horus Ltda., Horus en adelante, conjuntamente con los restantes gerentes corporativos y el gerente general de aquella época. De acuerdo al plan de compensación, la Sra. Farah 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 la Sra. Farah tuviera una participación económica en Alpha que le permitiera ser propietaria indirectamente de 798.000 acciones de La Polar.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

9.3.4.- 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 Horus Ltda. conjuntamente con sus privilegios y prendas a Penta INF S.A. manteniéndose las condiciones respecto de los deudores primitivos de New World Store.

9.3.5.- Paralelamente, en octubre de 2006, la Sra. Farah adquiere, a través de Horus, 638.926 acciones La Polar, de las cuales 354.667 acciones habrían sido adquiridas para cumplir una obligación impuesta por Southern Cross en el marco del plan de compensación, esto según da cuenta en sus descargos que rolan a fs 1313. No obstante, de los antecedentes presentados, no hay documento en el que se de cuenta de esta obligación. Esta adquisición fue a su vez financiada parcialmente con un crédito ascendente a UF 27.592 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones La Polar.

9.3.6.- Posteriormente, en abril del año 2007, y haciendo uso de su opción preferente, la Sra. Farah adquiere, a través de Horus, un total de 44.179 acciones de primera emisión. Asimismo, Alpha hace uso de su opción preferente, suscribiendo un total de 414.052 acciones de primera emisión, correspondiéndole a la Sra. Farah 55.180 acciones de primera emisión. Nuevamente, estas adquisiciones son financiadas parcialmente mediante un crédito de UF 14.072 otorgado por BCI y garantizado mediante prenda de acciones.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

9.3.7.- Finalmente, en noviembre del año 2009, y nuevamente haciendo uso de su opción preferente, la Sra. Farah adquiere, a través de Horus, 58.492 acciones de primera emisión. Alpha también hace uso de su opción preferente, suscribiendo un total de 43.044 acciones de primera emisión, correspondiéndole a la Sra. Farah un total de 7.174 acciones de primera emisión.

9.4 De las operaciones de venta de acciones La Polar por parte de doña María Isabel Farah

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

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

9.4.3.- Conforme a lo anterior, esta Superintendencia concluye que la venta de acciones de Empresas La Polar S.A. que indirectamente poseía doña María Isabel Farah a través de Inversiones Alpha S.A., individualizada en el Considerando 9.4.1, responde al cumplimiento de la obligación de pago de un crédito adquirido por ésta mediante la celebración del contrato de financiamiento de fecha 16 de octubre de 2006, no observándose relación de causalidad entre la venta de dichas acciones y la información que a la fecha tenía el formulado de cargos respecto de la real situación financiera de la compañía. Por tanto, atendido que el artículo 165 de la Ley N° 18.045, vigente a la época de las operaciones bajo análisis, no establecía la prohibición de vender acciones respecto de las cuales se tenía información privilegiada, cuando dicha venta se efectuaba sin hacer uso de ella, no corresponde realizar reproche sobre estas operaciones.

9.5.- Respecto de las ventas de acciones La Polar realizadas por la sociedad Asesorías Horus Ltda. con fecha 21 de enero de 2010 de 183.575 acciones y con fecha 22 de enero de 2010 de 321.499 acciones, según los descargos que rolan a fojas 1319 del expediente, estas ventas se produjeron para pagar los créditos contraídos para la adquisición de estos valores, precisando que, si bien habían vencido en octubre de 2009, se pidió una prórroga verbal al acreedor de forma de dar tiempo a que se materializara la expansión de La Polar a Colombia y así evitar transar en una ventana donde la Sra. Farah estaba en conocimiento de información que podía ser considerada relevante.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

En relación a los argumentos esgrimidos por la defensa de la Sra. Farah, cabe precisar que La Polar comunicó su expansión internacional a través de sendos hechos esenciales de fechas 19 y 25 de junio de 2009, por lo que el conocimiento de esta información por parte de la Sra. Farah en octubre de 2009 no le importaba impedimento alguno para la disposición de acciones La Polar, puesto que era un hecho público para el mercado. Tanto es así que en octubre de 2009, Alpha, sociedad en la que participaban la totalidad de gerentes corporativos-entre ellos la Sra. Farah- y el gerente general de esa época, efectúa una enajenación de 5.988.000 acciones.

Por otra parte, el argumento esgrimido que las ventas de las acciones respondería a la necesidad del pago de la acreencia contraída para la adquisición de las acciones tampoco resulta creíble puesto que : (i) ellas no se vinculan a obligaciones adquiridas con el financista de la operación en un sentido tal que le fuera forzoso enajenar dichas acciones; (ii) la Sra. Farah, según sus propios descargos, había pactado ya un aplazamiento de la deuda, lo que daba cuenta que era un crédito aplazable; (iii) que el hecho de la falta de obligatoriedad de la venta de las acciones y la posibilidad de aplazamiento se desprende, además, del hecho que el Sr. Grage quién había adquirido acciones en las mismas circunstancias y que había financiado dichas adquisiciones a través de un contrato de préstamo con el BCI en similares condiciones que la Sra. Farah, hasta la fecha mantiene dichas acciones y la deuda asociada a dichas adquisiciones, sin que se haya visto en la obligación de enajenar dichas acciones; y (iv) en la misma oportunidad la Sra. Farah pagó anticipadamente la deuda contraída con BCI para la suscripción de acciones La Polar en el año 2007, cuyo vencimiento estaba fijado para mayo de 2010.

A la fecha en que Horus enajena sucesivamente 183.575 acciones y 321.499 acciones, la Sra. Farah disponía de un total de 570.740 acciones, de las cuales 508.387 eran mantenidas a través de Horus y las restantes 62.353 a través de Alpha. Así, las ventas efectuadas en enero de 2010 le significaron desprenderse del 88,5% del total de acciones que mantenía de La Polar o del 99,35% que mantenía a través de Horus.

Estas ventas se producen poco después que el Sr. Ramírez asume como gerente general de la compañía y ya informado de la existencia de una cartera crítica, empezaba a delinear la formación de un comité que tenía por objeto la gestión de esta cartera. De esto, la Sra. Farah tenía pleno conocimiento de acuerdo al considerando 5.9.

De tal forma, resulta plausible concluir que la real motivación de las ventas efectuadas en enero de 2010 fue la de liquidar la casi totalidad de acciones La Polar mantenidas a través de Horus, en vista del incierto futuro del ocultamiento de la real situación financiera producto de la práctica de renegociaciones unilaterales, dado que la asunción del Sr. Ramírez al cargo de gerente general, imponía un riesgo a tal encubrimiento, lo que si bien finalmente no aconteció en dicho momento impuso un riesgo al esquema tenido a esa fecha para ocultar la práctica de renegociaciones unilaterales y su efecto en la situación financiera de la Compañía.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

En cuanto a las ventas efectuadas en junio y julio del año 2010 por Alpha, no cabe sino concluir que éstas se debieron al continuo empeoramiento de la situación financiera de La Polar debido al pobre desempeño de la cartera de colores, lo cual era desconocida para el mercado en general. En tal sentido, la continua y sistemática práctica de renegociaciones unilaterales importaba dificultades crecientes para el ocultamiento de la real situación financiera de la compañía, producto del creciente tamaño presentado por la cartera de colores y la importancia de los ingresos financieros. A esto hay que agregar el hecho que las gestiones para el cobro de la cartera de clientes de colores en el año 2010 habían ocasionado un incremento significativo en los reclamos ante el SERNAC, lo que se materializó en presentaciones colectivas por parte de la oficina de Atacama y la oficina central de dicho servicio en marzo y junio del año 2010, lo que auguraba un mayor escrutinio público lo que hacía peligrar el ocultamiento de la real situación financiera de la Empresa.

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.”*

9.6.- En tal sentido, habida consideración de que la señora Farah tenía conocimiento a lo menos desde marzo de 2009 de la real situación financiera de la compañía y que dicha información no había sido divulgada al mercado y por su naturaleza era capaz de influir en la cotización de los valores de La Polar, dichos elementos configuran *información privilegiada*, circunstancia que hace procedente la prohibición contenida en el 165 de la Ley de Mercado de Valores, en el sentido que, la información privilegiada con que contaba la señora Farah fue utilizada para beneficio propio, siendo ella determinante en la decisión de enajenación de las acciones de que da cuenta el Considerando 9.5.-. A dicha conclusión se arriba del análisis de múltiples indicios que hacen presumir lo anterior, tales como: la entidad de la información manejada por la señora Farah y del conocimiento de la real situación financiera, habida consideración del importante compromiso patrimonial que tenía la señora Farah 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 enorme detrimento patrimonial.

De todo lo precedentemente expuesto, esta Superintendencia se ha formado el convencimiento que doña María Isabel Farah vulneró lo dispuesto en el artículo 165 de la Ley de Mercado de Valores en relación a las ventas de acciones

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

La Polar individualizadas en el considerando 9.5, al haber utilizado la información privilegiada con que contaba para su propio beneficio .

10.- Que, para la determinación de las conductas sancionables se ha tenido en consideración lo dispuesto por el artículo 33 del D.L. N° 3.538. Por su parte, para la determinación del monto de la multa aplicable se ha tenido en cuenta lo establecido en el inciso primero del artículo 29 del citado cuerpo legal, en relación a las operaciones detalladas en el considerando 9.5 de la presente Resolución.

RESUELVO:

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

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

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

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

Anótese, comuníquese y archívese.


FERNANDO COCOMÁ CORREA
SUPERINTENDENTE

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