SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA AL SEÑOR JACQUES LOUIS DE MONTALEMBERT.

SANTIAGO, 9 DE MARZO DE 2012.

RES. EXENTA Nº 079

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3, 4°, 27 y 33 del D.L. N° 3.538, Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros; 39, 41 y 50 bis de la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas.

CONSIDERANDO:

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

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

2.- Que, mediante el Oficio Reservado N° 338 de 13 de julio de 2011, este Servicio formuló cargos en contra del Sr. Jacques Louis De Montalembert, en su calidad de director de La Polar, imputándole las siguientes infracciones:

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

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

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

2.2. Incumplimiento del artículo 39 de la Ley de Sociedades Anónimas al no haber ejercido adecuadamente y conforme a derecho las facultades que dicha disposición establece respecto del conocimiento de la situación financiera de la Compañía en lo que respecta a las provisiones de la cartera aún cuando existía información relevante sobre ello. En los hechos, y según consta en las actas de directorio correspondientes a las sesiones de 25 de agosto y 29 de septiembre de 2010, los directores, entre los que se encuentra el Sr. De Montalembert, se limitaron a solicitar información respecto del deterioro de la cartera y antecedentes contradictorios aportados por la administración de la Compañía – aspecto verificado sólo en el año 2010 en circunstancias que las malas prácticas de las renegociaciones databan al menos desde el año 2006-, no satisfaciendo el deber de cuidado que implica necesariamente informarse del resultado de las consultas realizadas a la administración y de la marcha de la empresa.

2.3. Incumplimiento del estándar de conducta establecido en el artículo 41 de la Ley N° 18.046, atendido el tiempo que ocupó el cargo de director de la Compañía -contabilizado desde noviembre de 2006 a diciembre de 2009- y su participación en las respectivas sesiones de directorio. También se verificó el incumplimiento de los especiales deberes de cuidado que se le imponen a quienes integran el comité de directores de una sociedad anónima, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046.

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

3.1. No obstante que el Oficio de Cargos indica que el Sr. De Montalembert mantuvo la calidad de director de La Polar desde abril de 2007 a diciembre de 2009, las imputaciones se fundan en diversas circunstancias ocurridas fuera del período en que ejerció su cargo, e incluso las más relevantes que se invocan –correspondientes al año 2010- son hechos que jamás pudo estar en posición de conocer, ni menos aún en posición de desplegar ninguna acción diligente respecto de ellos, por la sencilla razón de que ya no era parte del directorio ni del comité de directores. Ninguna conducta, acto o iniciativa puede ser exigible a una persona que ha cesado en su función de director puyes la ley no reconoce ninguna obligación o responsabilidad subsistente.

3.2. El Oficio de Cargos no contiene una identificación detallada, ni siquiera genérica de las imputaciones que se formulan, todo lo cual hace difícil el planteamiento de los descargos y el adecuado derecho de defensa, pues de los

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

puntos 1 al 6 del Capítulo II del Oficio de Cargos sólo se desprenden hechos que la Superintendencia da por establecidos, principalmente en relación a la forma como se habrían implementado las malas prácticas que se descubren en la empresa, pero en el caso del Sr. De Montalembert no se explicita cual es el reproche concreto a su conducta en relación a esos hechos así determinados por este Servicio. Agrega que las conductas que a simple vista aparecen como las más graves ocurren en el año 2010 y 2011 período en el cual el imputado de cargo no tenía cargo alguno en la Sociedad.

3.3. En relación al cargo referido a la falta de diligencia en el establecimiento de mecanismos de control por los conflictos de interés de los ejecutivos en los planes de incentivo asociados a los resultados de la Compañía señala que en la época específica en que estos planes fueron implementados, el Sr. De Montalembert no ejercía el cargo de director de la Compañía, por lo que no puede haber imputación alguna en base a estos antecedentes. Agrega que aún cuando resulta indiscutible, en la legislación nacional es perfectamente válido y lícito otorgar beneficios de tipo stock options a los ejecutivos de una compañía y no sólo es legítimo, sino como lo demuestra la experiencia global, es un mecanismo ordinariamente usado, al punto que, en más de una ocasión, ha sido el propio legislador el que ha impulsado reformas legales tendientes a facilitarlas. Si se parte del supuesto de que por el hecho de tener estos incentivos el ejecutivo pretenderá alterar o abultar artificialmente los resultados de la Compañía para tener derecho a mayores ingresos, ello sería aplicable a cualquier otra forma de participar en las ganancias o incluso en las ventas de una empresa.

3.4. La diligencia que el legislador le imponía al Sr. De Montalembert en su calidad de director de La Polar, no le exigía ponerse en el supuesto que los ejecutivos principales de la Compañía estuvieran incurriendo en ilícitos para obtener más bonos a fin de año o para incrementar artificialmente el valor de sus acciones, especialmente si se considera que el ordenamiento jurídico se funda en dos principios básicos que inspiran la legislación civil y comercial: i) la buena fe debe presumirse y; ii) el actuar doloso no se presume. Por lo tanto es forzoso concluir que no ha podido ser exigible al imputado de cargos en su calidad de director, que debió haber interpretado sus labores como un agente investigador de irregularidades o ilícitos, más aún, si de buena fe y a la luz de toda la información que disponía – incluída la emanada de los auditores externos, agencias clasificadoras de riesgo y el mercado en general- los hechos conocidos, las políticas comerciales adoptadas y los estados financieros de la Sociedad, eran consistentes.

3.5. En cuanto a los mecanismos de control interno de la Sociedad a la época de ingreso del Sr. De Montalembert al directorio ya existía un área de contraloría interna, la cual dependía de la gerencia corporativa de administración, cargo que durante todo su período como director fue ejercido por doña María Isabel Farah, por lo que no es efectivo que no haya existido un gerente de contraloría interna; de esta forma la función propiamente tal existía en la Sociedad, incluso desde antes que el Sr. De Montalembert asumiera como director. Agrega que la suposición de que una adecuada estructura de control interno asegura como efecto necesario la inexistencia de actos ilícitos es una afirmación insostenible ya que de lo contrario no habrían jamás ilícitos consumados al interior de las empresas o sociedades que tienen buenos sistemas de control interno, lo que se sabe que no es así. De hecho, señala que quien se propone burlar un mecanismo de control, o la supervigilancia de un superior, o la labor

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

de un directorio, se preocupa con mayor diligencia aún que el cuidado ordinario de presentar los hechos de tal forma que sea difícil de detectar informaciones erróneas o falsas.

3.6. En cuanto a la imputación de no haber instado por el fortalecimiento de la independencia de la gerencia de contraloría interna, señala que no existe norma legal o reglamentaria que prevea u ordene que las unidades de control interno de una empresa deban, necesariamente, depender directamente del directorio de una sociedad anónima. Ello corresponde a un juicio de valor de negocios que el directorio efectúa dentro del ámbito general de sus atribuciones, debiendo considerar para ello la realidad particular de la empresa y no un modelo específico. Agrega que lo primordial para definir las funciones de una contraloría interna es que ellas sean independientes de las unidades operativas de la empresa, y que el ejecutivo a cargo de esa área tengo acceso al directorio, y eso se daba en el caso de la Polar, tanto es así que en el tiempo en que el Sr. De Montalembert asistió a las sesiones, la gerente de administración, responsable de esa área, participaba activamente en diversas sesiones de directorio y comité de directores. De esta forma, ni entonces ni ahora el modelo que hace depender la unidad de contraloría directamente del directorio corresponde a una práctica generalizada entre las empresas de primer nivel del país.

Señala que, el cargo formulado tampoco es compatible con la actitud pasiva que el regulador ha demostrado frente a empresas que no mantienen esa estructura, y ello no se explica por una omisión u olvido de la Superintendencia, sino que se debe al hecho de que no existe una estructura rígida e inamovible que garantice una buena función de control interno no menos aún que lo exija la ley. Agrega que recién en el año 2011, y casi dos años después de que el Sr. De Montalembert dejó el cargo de director de La Polar, y luego de conocidos los hechos que motivan esta investigación, la Superintendencia a través de la Norma de Carácter General 309, fijó un estándar en la materia, el cual aún así es aplicable únicamente a las compañías de seguro y para un escenario "ideal".

En cuanto a la ausencia temporal de un gerente de contraloría interna, señala que durante el período en que estuvo el Sr. De Montalembert en el directorio la función estaba a cargo de un subgerente, que reportaba directamente a su superior jerárquico, la gerenta corporativa de administración.

3.7. Respecto de los mecanismos de control externo de La Polar, señala que dicha Sociedad contaba con una estructura interna que: i) había sido revisada por Pricewaterhouse Coopers, empresa de auditoría externa de indiscutible experiencia, sin que haya formulado observaciones al efecto tanto con ocasión de la auditoría de los estados financieros, como respecto de la emisión de los informes de evaluación de los sistemas de control interno que impone la Superintendencia a través de la Circular 980; ii) que dicha entidad realizó en ejercicios sucesivos una descripción y verificación de cumplimiento de las políticas y procedimientos de control de gestión de riesgos de liquidez, financiero, de crédito, operacional u tecnológico, así como también de la suficiencia de las políticas anteriores y su aplicación para asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones de pago según Circular 17 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin manifestar observación alguna; iii) que tal estructura, políticas y procedimientos fueron específica y sucesivamente revisados por empresas clasificadoras de riesgo, las que sistemáticamente no reportaron ninguna anormalidad o déficit al efecto considerándolas adecuadas; iv) la estructura de la empresa había sido objeto de

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

un informe económico emitido por Larraín Vial, la que con motivo de una oferta de fusión, analizó la situación de la empresa a fin de proponer una relación de canje a los accionistas de La Polar, que consideraba una valoración de las acciones a un precios sustancialmente superior al que por esa época estaba vigente en el mercado.

3.8. Respecto de la imputación de falta de diligencia del directorio respecto del control de la cartera de créditos de la Polar, señala en primer término que se trata de una acusación apartada de la realidad temporal, ya que las supuestas faltas de diligencia resultan ajenas a los hechos que el mismo Oficio de Cargos cita como relevantes para construir la supuesta omisión culpable y apuntan a un período en que el Sr. De Montalembert ni siquiera formaba parte del directorio. En segundo término señala que tampoco recibió información alguna como la que se cita en el comité de directores del mes de noviembre de 2010, lo cual habría motivado probablemente un cuidado especial respecto del comportamiento de la cartera, no obstante que el sólo hecho de que hayan existido renegociaciones de "más de una vez", tampoco es una información suficiente como para suponer la profundidad de la adulteración que se supo posteriormente. En tercer lugar señala que el seguimiento del riesgo asociado a la cartera a través de las provisiones era efectuado mensualmente haciendo presente que una mayor frecuencia de la revisión de la cartera no habría tenido incidencia alguna en haber podido detectar renegociaciones irregulares que eran abiertamente ocultadas al directorio y que influían en los sistemas de provisiones. En cuarto lugar indica que el riesgo de la cartera de La Polar y el nivel e las provisiones que se aplicaban era coherente en general a la de otras empresas del mercado del retail, e incluso en algunos casos superiores, considerándose adecuada por los auditores externos y clasificadores de riesgo.

Los cambios en la política de créditos que implicaron un aumento en los plazos de pago, la incorporación de comercios asociados y otorgamiento de financiamiento de liquidez de corto plazo a través de avances en efectivo, y el aumento relativo de la base de clientes y de las transacciones promedio de las tarjetas, hacían completamente esperable y normal a partir del año 2008 un aumento en los niveles de endeudamiento de la clientela de la empresa, así como un cambio en el comportamiento de la cartera, en cuanto a un incremento en la deuda promedio de los clientes, ya que ahora más productos y servicios podrían ser adquiridos mediante la tarjeta La Polar y un aumento en el índice de días de cartera y en la tasa de pago. Dichos indicadores no podían llevar al directorio a pensar que se estaba en presencia de irregularidades, sino que era solamente el efecto previsible de las políticas comerciales implementadas en La Polar.

3.9. Que el Sr. De Montalembert jamás tuvo conocimiento del informe denominado "Informe de Auditoría de Cumplimiento Circular 17 SBIF" toda vez que no fue llevado al directorio lo que es una confirmación del ocultamiento intencional de que fue víctima el directorio, pues dada la gravedad de los hechos que explicitaba era impensable que quien lo conoció no tuviera una actuación al menos culpable en cuanto a no divulgarlo a la gerencia y al directorio. Agrega que un director debe poner el debido cuidado respecto de las personas a quienes delega la administración, pero ello en caso alguno permite sostener la presunción de mala fe. Esta conclusión se impone si se tiene en cuenta que de acuerdo al sistema jurídico chileno las apariencias merecen protección en la medida de que sean verosímiles para poder formar la convicción del receptor de ellas, de estar actuando de buena fe.

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

3.10. Respecto de la imputación de haber infringido las obligaciones que imponía el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas en calidad de miembro del comité de directores, señala que en la única sesión en que participó el Sr. De Montalebert se revisaron los estados financieros de la Compañía y los informes de los auditores externos sin advertir algún hecho que llamara su atención, lo cual era corroborado por el dictamen de Pricewaterhouse Coopers, que informaba que no había ajustes significativos que introducir a los estados financieros de la Compañía.

3.11. Ni el regulador, ni los accionistas ni terceros pueden hacer responsable al directorio de cualquier riesgo asociado a las decisiones de negocios que adopten en el ejercicio de sus funciones si se ha actuado de buena fe, informadamente y con una debida consideración de los riesgos implícitos, salvo que se pruebe que con los mismos antecedentes y en el mismo contexto, un hombre medio habría actuado de manera distinta al dirigir sus propios negocios. Agrega que la exigencia de diligencia ordinaria a los directores no es un olvido del legislador, sino la voluntad explícita de hacerlos responsables sólo de aquellos actos u omisiones en que se puede exigir un comportamiento comparable, no con un experto financiero o con un fiscalizador, o un regulador, que en todo caso tampoco podría haber podido advertir estos ocultamientos, los que de hecho no fueron advertidos, sino que con el cuidado ordinario aplicable a un hombre medio.

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

4.1. **Prueba testimonial.** i) Edmundo Dupré Echeverría, ingeniero comercial. ii) Hugo Lavados Montes, ingeniero comercial.

4.2. **Prueba documental.** Informe técnico del Sr. Edmundo Dupré Echeverría. ii) Informe técnico denominado "La Polar en el período 2006 – 2009: ¿Fue posible preveer la crisis?", emitido por el Sr. Hugo Lavados Montes. iii) Informe técnico del Sr. Miroslav Bakovic Zuvic.

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

5.- Que, para la resolución del presente procedimiento administrativo, esta Superintendencia ha constatado los siguientes hechos:

5.1 ESTRUCTURA INTERNA.

a) Hasta la fecha en que el Sr. De Montalembert se desempeñó como director, Empresas La Polar contaba con una estructura

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

organizacional interna que comprendía una gerencia general y seis gerencias corporativas. Desde su inscripción en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia hasta noviembre del año 2009, la gerencia general fue ocupada por el Sr. Pablo Alcalde Saavedra, sucediéndolo el Sr. Ramírez que a esa época cumplía la función de gerente corporativo comercial.

b) La gerencia corporativa de productos financieros estuvo a cargo del Sr. 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 la Sra. 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 negocios, liderada por el Sr. Nicolás Ramírez, la gerencia corporativa de informática y logística, a cargo del Sr. Pablo Fuenzalida, la gerencia corporativa de finanzas, liderada por el Sr. Santiago Grage, y la gerencia corporativa de negocios, cuya cabeza era el Sr. Daniel Meszaros.

5.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS RENEGOCIACIONES.

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

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

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

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

Restructuración Operativa

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

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

CLIENTES CON REPACTACIONES UNILATERALES — CH$ MM

	Apertura Tarjeta La Polar			Primera repactación Unilateral					
Año	Nº clientes	% Clientes	% acum	Fecha 1er RU	%	% acum	Deuda	% Deuda	% acum
2011	97	0,0%	0,0%	19.968	1,9%	100,0%	24	0,0%	100,0%
2010	8.340	0,8%	0,8%	31.521	2,9%	98,1%	2.970	0,3%	100,0%
2009	17.224	1,6%	2,4%	167.970	15,6%	95,2%	9.095	1,0%	99,7%
2008	96.667	9,0%	11,4%	253.201	23,6%	79,6%	65.993	7,0%	98,7%
2007	139.279	13,0%	24,3%	225.602	21,0%	56,0%	129.747	13,7%	91,8%
2006	130.652	12,2%	36,5%	176.842	16,5%	35,0%	140.392	14,8%	78,1%
2005	145.863	13,6%	50,1%	73.948	6,9%	18,6%	154.811	16,3%	63,3%
2004	162.163	15,1%	65,1%	70.334	6,5%	11,7%	157.290	16,6%	46,9%
2003	106.308	9,9%	75,0%	53.515	5,0%	5,1%	88.658	9,4%	30,3%
2002	118.813	11,1%	86,1%	1.774	0,2%	0,2%	88.575	9,3%	21,0%
2001	47.785	4,4%	90,5%	7	0,0%	0,0%	35.957	3,8%	11,7%
2000	36.242	3,4%	93,9%	8	0,0%	0,0%	27.509	2,9%	7,9%
1999	17.626	1,6%	95,5%	-	0,0%	0,0%	13.201	1,4%	5,0%
<=1998	47.631	4,5%	100,0%	-	0,0%	0,0%	33.819	3,6%	3,6%
Total	1.074.690			1.074.690			948.041		

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

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

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

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

e) De forma de eliminar los efectos no deseados de la utilización de los operarios del Call Center para la realización de las renegociaciones unilaterales, es que en el transcurso del mes de mayo del año 2009, la gerencia corporativa de productos financieros requiere a la gerencia de informática de la Compañía el desarrollo de una herramienta computacional que tenía por objeto "normalizar" clientes mediante procesos batch, esto es, procesos por bloques de datos. Este desarrollo consta en un requerimiento formal presentado por la gerencia corporativa de productos financieros a la gerencia corporativa de informática y logística de fecha 29 de mayo de 2009.

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

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

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

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

5.3 CARTERA DE COLORES.

a) El creciente número de clientes renegociados unilateralmente terminó por impactar visible y ostensiblemente la situación financiera de la cartera de La Polar. Es así como en el año 2008, se forma un comité integrado exclusivamente por personal adscrito a la gerencia corporativa de productos financieros con el objetivo de afrontar la situación desmejorada de la cartera.

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

c) El impacto producido por la "normalización" de clientes en el rendimiento de la cartera de La Polar hizo necesario identificar el universo de clientes sujetos a esa práctica. En tal sentido, se identificó que el proceso de "normalización" de deudas a través de renegociaciones unilaterales había originado una cartera que llegó a alcanzar un número aproximado de 511.000 clientes en el año 2009, la mayoría de los cuales no presentaban pagos por períodos significativos de tiempo. Para la identificación de las morosidades se efectuó en los años 2008 y 2009 una clasificación en base a colores para esta cartera, estableciéndose tres categorías; los clientes de color amarillo, que no habían efectuado pago en más de 6 meses y menos de 12 meses; los clientes color rojo, que eran aquellos que no habían efectuado pago en más de 1 año y menos de 2 años; y finalmente los clientes color morado, que no habían efectuado pago en más de 2 años. A esta cartera también se le conoció como cartera crítica. El Sr. Rolando Harnisch, subgerente de cobranzas, en declaración que rola a fojas 4581 señala: "*Si, la cartera de colores correspondía a clientes que habían sido repactados sin contacto, clasificados según la fecha del último pago real, sin embargo se mantenían siempre al día sin mora por la práctica de las repactaciones sin contacto.*" El Sr. Ismael Tapia en declaraciones que rolan a fojas 4428 y 4429, señala "*La cartera crítica, según las definiciones que Julián hizo a informática eran identifica a cuyos clientes no hubieran hecho un pago real, es decir, en efectivo, independiente del monto, en más de 180 días y que no estuvieran marcados como castigo. Se definieron 3 plater, o 3 grandes agrupaciones, donde estaban los amarillos que eran los que no habían pagado entre 180 y 360 días; los rojos, entre 360 y 720 días y los morados, más de 720 días sin pago real. Independiente del tramo de mora.*"

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

d) A lo largo del tiempo, se nota una migración de los clientes desde amarillo a rojo y desde rojo a morado. Asimismo, producto de las múltiples renegociaciones unilaterales, el monto de la cartera de colores o crítica aumentaba, aun cuando el número de clientes disminuía.

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

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

5.4 GERENCIA DE GESTIÓN - INFORMES DE GESTIÓN.

a) El efecto que produjeron las renegociaciones unilaterales en el negocio crediticio de La Polar y en su situación financiera era evidenciado a partir del contenido de los informes preparados por la gerencia de gestión.

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

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

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

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) 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. Lo anterior de acuerdo a correos electrónicos que se encuentran incorporados al expediente administrativo a fojas 8128.

e) 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. 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.

f) 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 y Ramírez.

g) La gerencia de gestión también elaboraba el Informe de Gestión 2, en adelante IDG 2. Este era un reporte semanal en el 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.

h) 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. . Lo anterior de acuerdo a correos electrónicos que se encuentran incorporados al expediente administrativo a fojas 8128.

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

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

5.5 REALIDAD PRESENTADA EN LOS INFORMES.

La información contenida en los informes preparados por la gerencia de gestión mostraba que a contar del año 2006 se notaba 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, observándose similar patrón para los ingresos financieros originados en las colocaciones por renegociaciones.

5.6 OPINIÓN DE CLASIFICADORAS DE RIESGO DE EMPRESAS LA POLAR.

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

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

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

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

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

conservadoras políticas financieras de inversiones y una adecuada calidad y recuperabilidad de la cartera de colocaciones".

5.7 CONTRALORÍA INTERNA.

a) No sólo la información contenida en los reportes preparados por la gerencia de gestión permitía evidenciar la existencia de un volumen elevado de renegociaciones, sino que además al interior de La Polar se prepararon diversos informes reportando dicha práctica. Una de las áreas que preparó documentación referida al volumen anormal de renegociaciones fue la gerencia de controlaría. Esta área es incorporada propiamente como tal a la estructura de la organización tan solo el año 2007, siendo su labor realizada previamente por una sola persona adscrita a la gerencia corporativa de administración. En declaraciones que rolan a fojas 5440, la Sra. Fabiola Maldonado, gerente de contraloría, apunta "*A mediados de 2007, renuncia la gerente de contraloría, y yo solicite el cambio para esa gerencia, básicamente porque pensé que había cumplido un ciclo en las áreas de operaciones. Yo soy contado auditor de profesión, venía el cambio de IFRS y era una oportunidad para acercarme a materias propias de mi profesión, y hasta ese momento la función de contraloría era bastante liviana si la comparamos con quienes trabajamos en el retail*". El Sr. Mario Oliva, subgerente de contraloría, con respecto a la creación de dicha área señala en declaración que rola a fojas 4662, "Se *creó en el 2007 a raíz de lo que exigía la Circular 17 de la SBIF y en ese proceso llegué a la compañía a conformar el equipo de auditoría interna.*"

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

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

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

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

5.8 RECLAMOS DE CLIENTES.

En el año 2009, y a causa de las masivas y múltiples renegociaciones unilaterales, el número de clientes de La Polar que efectuó reclamos en forma directa o a través del SERNAC creció significativamente. De este incremento de reclamos da cuenta el documento N° 96, de marzo de 2009, incluido en los antecedentes presentados por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporado al expediente a fojas 5977.

5.9 PROVISIONES.

a) La gerencia corporativa de administración era el área a cargo de la determinación de las provisiones de la cartera de créditos, utilizando para ello un modelo de camadas, el cual a partir del análisis del comportamiento de pago de los clientes a través del tiempo, determinaba las tasas de provisión que debían aplicarse a la cartera de créditos, de acuerdo al tramo de morosidad y la condición de renegociado de la acreencia. En la práctica, el cálculo de las provisiones recaía de forma exclusiva en la Sra. María Isabel Farah, no existiendo un manual de procedimiento interno que contuviera dicho modelo, ni una persona que pudiera reemplazar a la gerenta corporativa de administración en dicha labor.

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

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

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

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

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

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

5.10 DIRECTORIO.

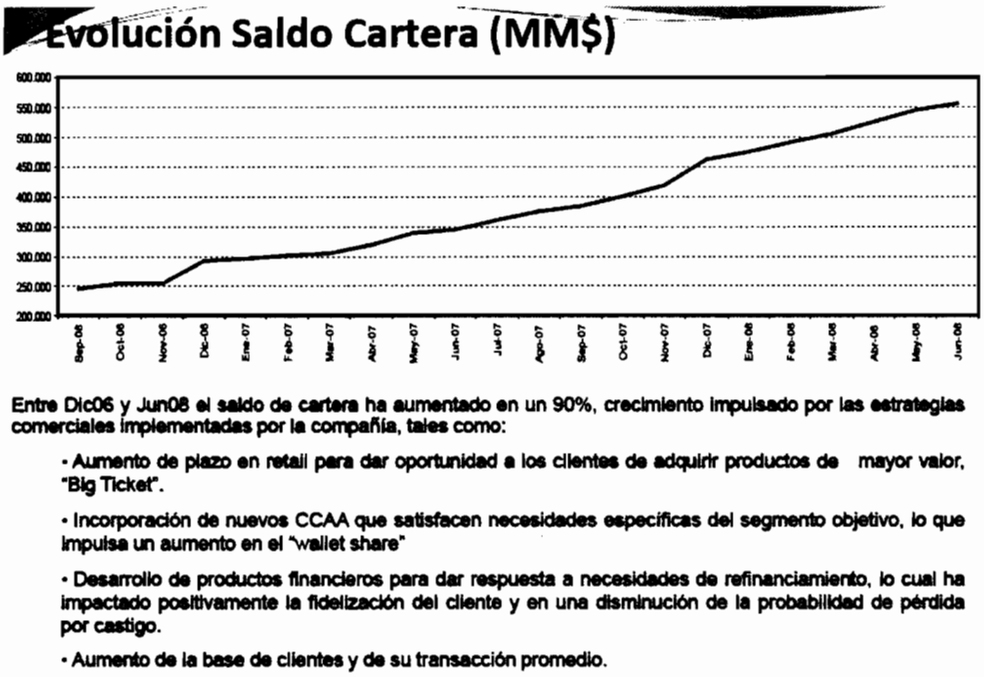
a) El directorio y el comité de directores de La Polar eran informados acerca del desempeño de la cartera crediticia de La Polar a través de presentaciones periódicas que eran efectuadas mayoritariamente de manera conjunta por los Sres. Farah y Moreno, no obstante que, en algunas ocasiones dichas presentaciones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

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

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

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

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



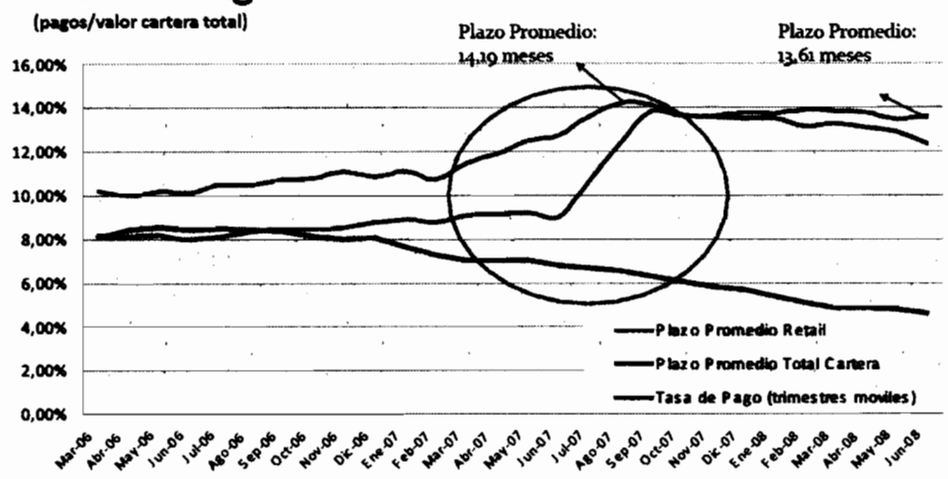
Entre Dic06 y Jun08 el saldo de cartera ha aumentado en un 90%, crecimiento impulsado por las estrategias comerciales implementadas por la compañía, tales como:

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

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

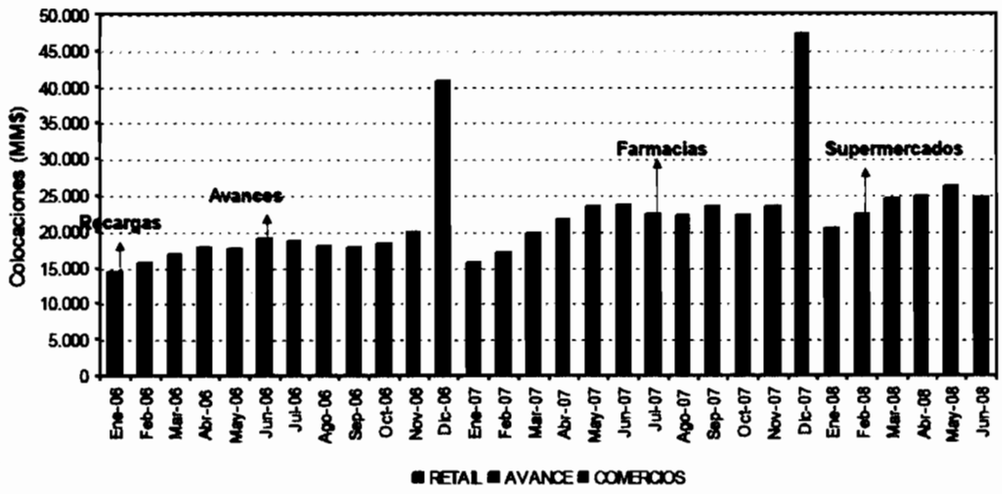
Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

Tasa de Pago Mensual - Plazo Promedio



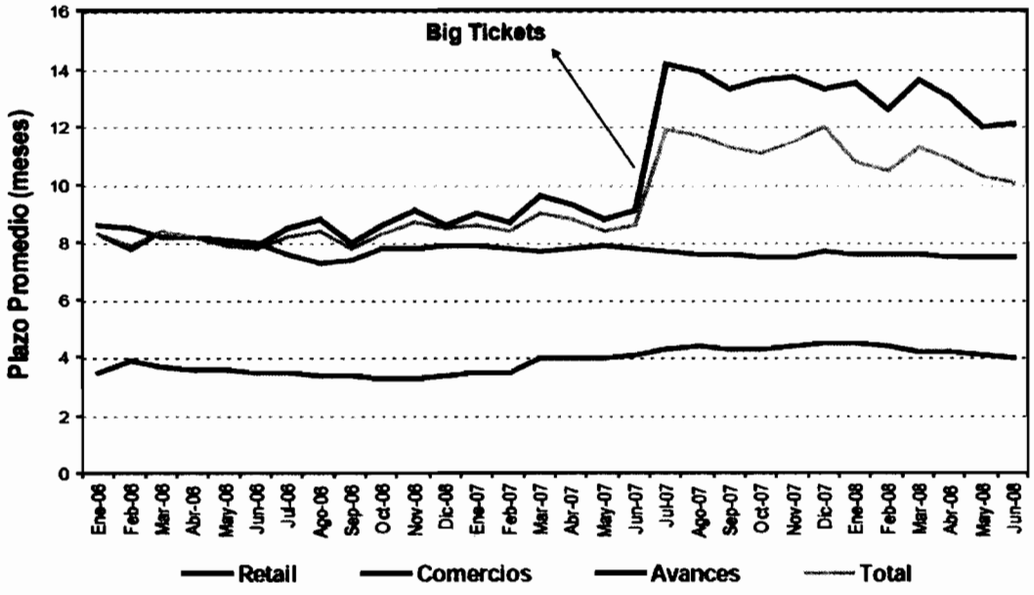
La máxima variación del plazo promedio se observa entre Abril y Octubre-2007, lo cual tiene directa relación con la estrategia comercial.
Lo anterior no se refleja inmediatamente en la Tasa de Pago, ya que el impacto del mayor plazo de las colocaciones es paulatino.

Composición de las colocaciones.



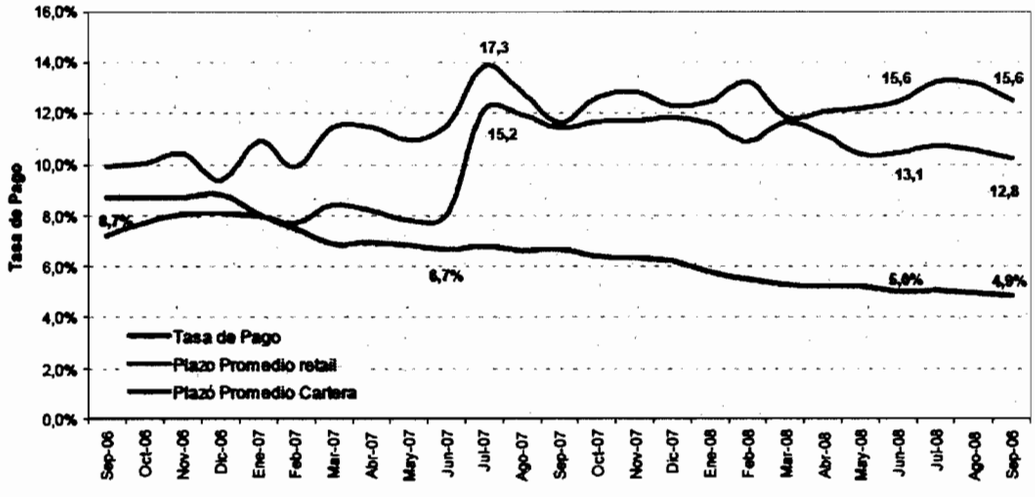
Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

Plazo promedio



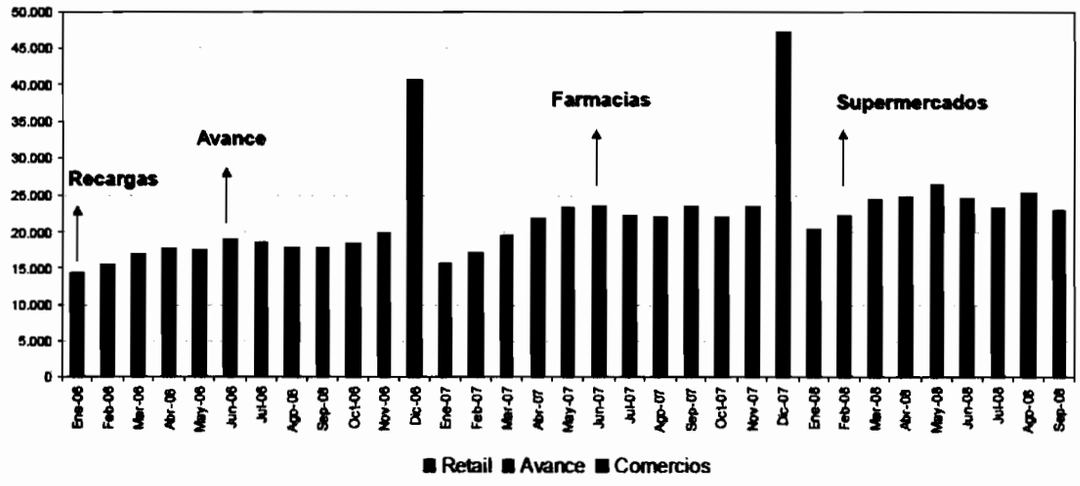
f) En la sesión de 27 de octubre de 2008, entre otra información, se le exhibe nuevamente al directorio el comportamiento de la tasa de pago, que mantiene su tendencia a la baja, las nuevas colocaciones, las que morigeran su crecimiento, y los plazos de originación, los cuales mantienen su tendencia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

Tasa Pago - Plazo Promedio

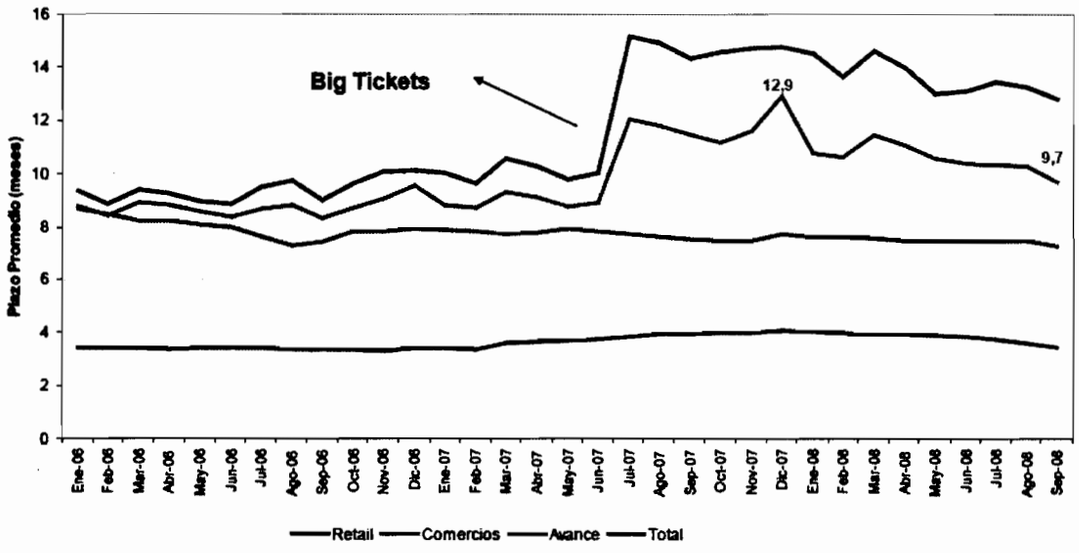


Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

Composición de las colocaciones.



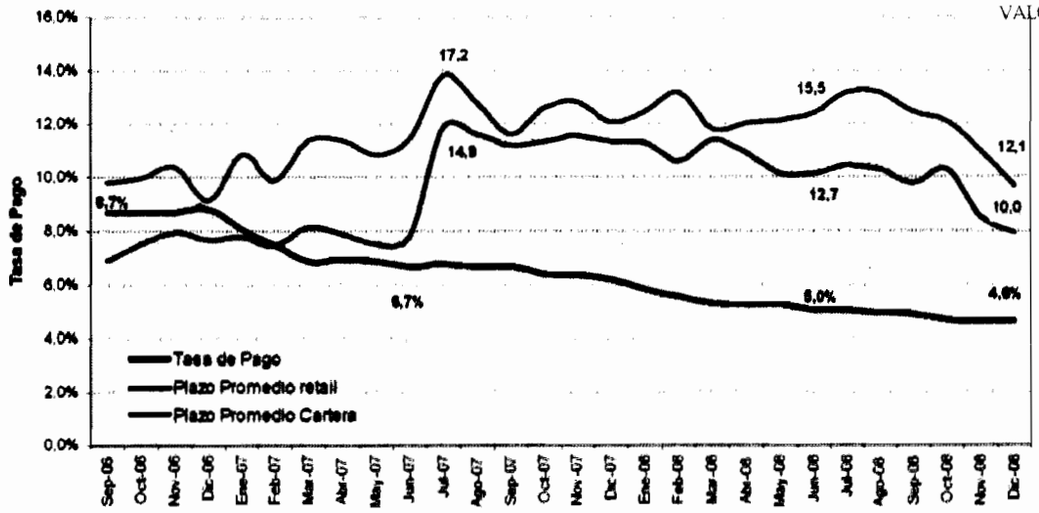
Plazo promedio



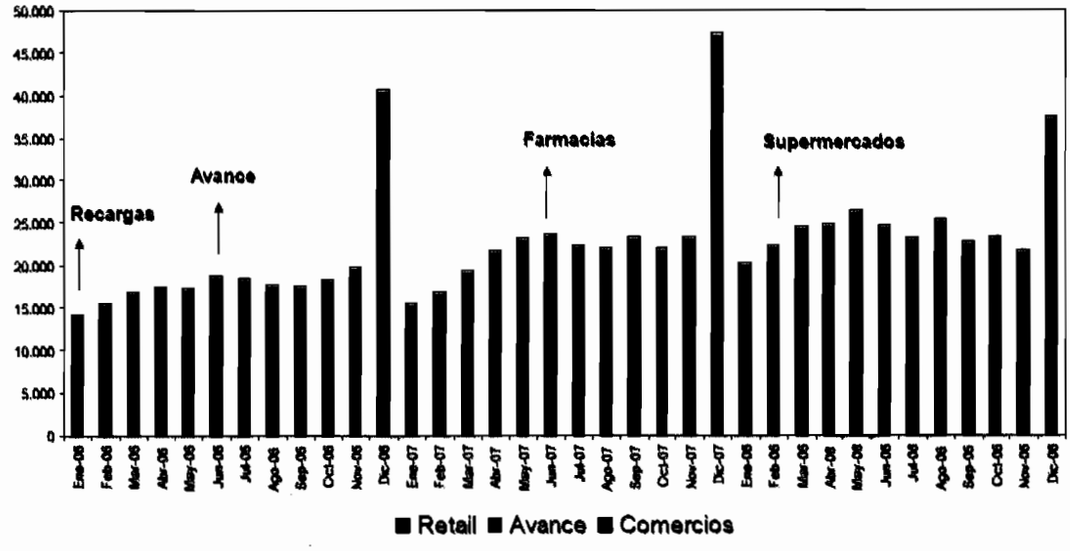
g) Los indicadores de tasa de pago, nuevas colocaciones y plazos de originación son presentados nuevamente en la sesión de fecha 20 de enero de 2009, manteniendo las tendencias presentadas a dicha fecha.

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

Tasa Pago - Plazo Promedio

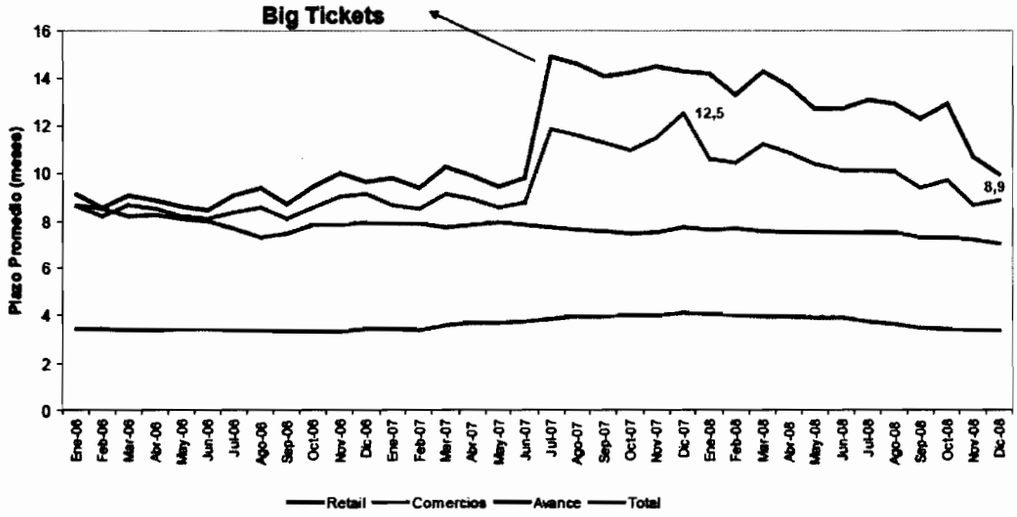


Composición de las colocaciones.



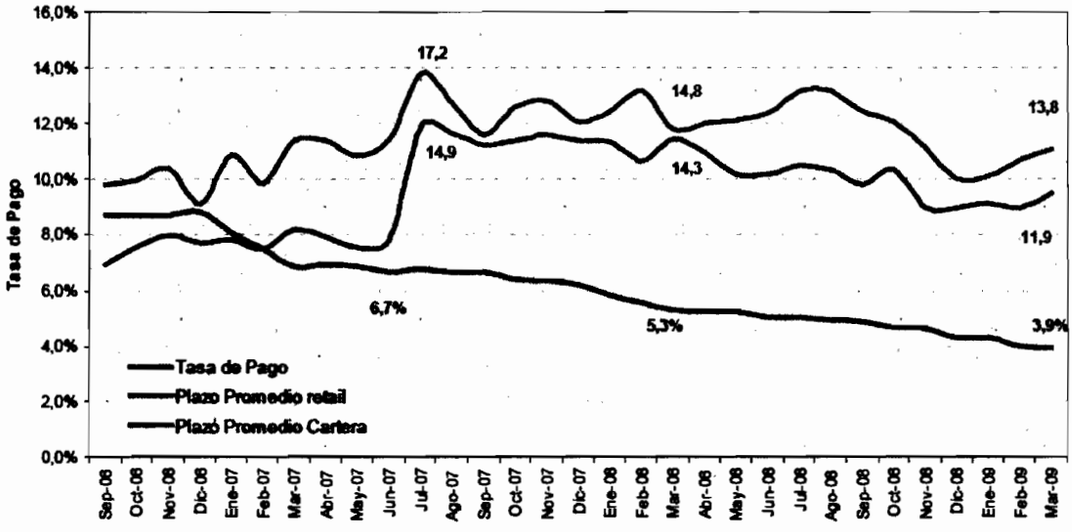
Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

Plazo promedio



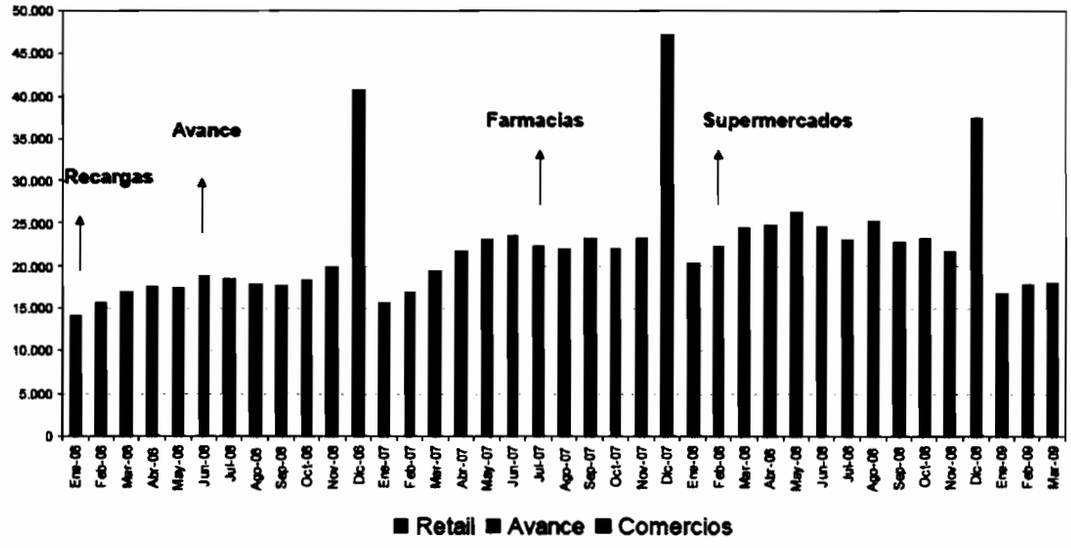
h) En la sesión de directorio de fecha 28 de abril, de 2009, la tendencia de decrecimiento de la tasa de pago se mantiene, no obstante se observa un leve aumento de los plazos de originación de los créditos, así como un decrecimiento de las nuevas colocaciones.

Tasa Pago - Plazo Promedio

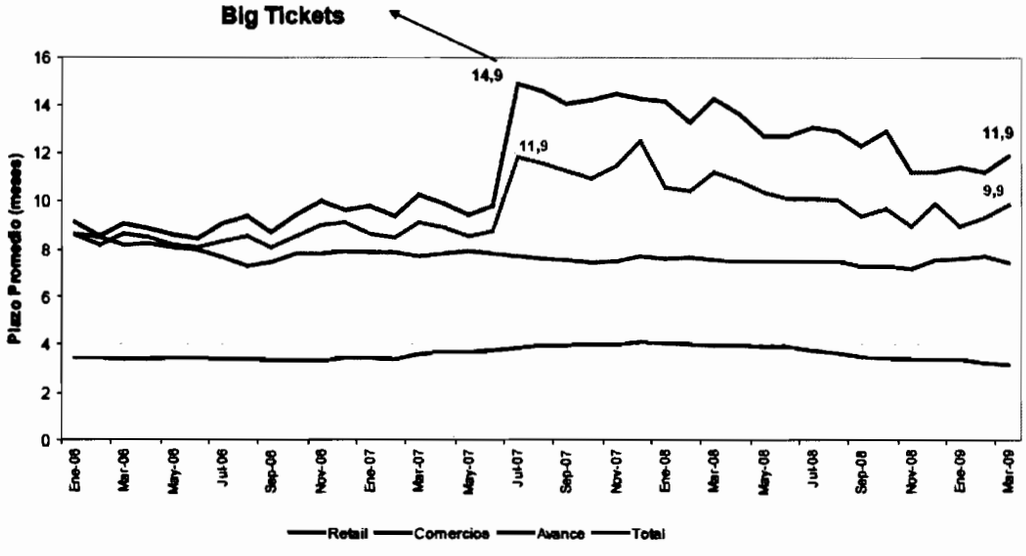


Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl

Composición de las colocaciones.



Plazo promedio



6.- Que, para la acertada resolución del asunto respecto del cual versa el procedimiento administrativo y tomando en consideración que la controversia se encuentra fijada por el Oficio Reservado N° 338, de fecha 13 de julio de 2011, y la presentación de descargos por parte del Sr. Jacques Louis De Montalembert, de fecha 11 de agosto de 2011, se procederá a analizar en primer lugar las situaciones que impugnan la

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

competencia de este Organismo para conocer de los hechos que fundamentan los cargos presentados, para posteriormente analizar las situaciones objeto de cargos.

7.- Que, en cuanto a la observación relativa a que el Oficio de Cargos no contendría una identificación detallada, ni siquiera genérica, de las imputaciones que se formulan y de su reproche concreto, lo que haría difícil el planteamiento de los descargos, afectándose en consecuencia el derecho de defensa del Sr. De Montalembert, se hace presente lo siguiente:

El Oficio de Cargos contiene un primer acápite descriptivo de 35 hechos detectados en la investigación efectuada por este Servicio, los que dan cuenta del inicio, desarrollo e implementación de las prácticas realizadas por La Polar en la gestión de su cartera de créditos desde el año 2006, las que fueron calificadas por la misma empresa como no autorizadas y disconformes con los criterios y parámetros establecidos por la Compañía. En dicha descripción se mencionan, entre otros aspectos, la realización de renegociaciones unilaterales de créditos a clientes de La Polar, los procedimientos establecidos por la administración para llevar a efecto dicha práctica, la estructura organizacional de la Compañía, la insuficiencia de los controles internos, los informes y documentación interna relativa a la gestión de la Compañía, y la participación del directorio y del comité de directores ante indicadores que daban cuenta y constituían señales de alerta de dicha situación, cuyo resultado, en concreto, afectaba el nivel de provisiones de la Compañía, y cuyo impacto final se reflejaba en los resultados financieros de ésta.

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

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

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

De esta forma no se vislumbra de qué manera el Oficio de cargos pudo haber incurrido, como lo sostiene la defensa del Sr. De Montalembert, en la falta de desarrollo o imprecisión de la conducta que se estima contraria al patrón de actuación establecido en el artículo 41 en relación a los artículos 39 y 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, ya que, tal como se ha señalado, el Oficio de Cargos ha sido explícito, detallado y descriptivo en mencionar los hechos, el análisis de los mismos, y las imputaciones de cargo precisas y específicas que se formulan al Sr. De Montalembert.

8.- Que, habiéndose establecido que el Sr. De Montalembert formó parte del directorio de Empresas La Polar S.A. desde noviembre de 2006 hasta diciembre de 2009, integrando además el comité de directores desde junio de 2009 hasta diciembre de 2009, encontrándose en dichos períodos afecto a los derechos, obligaciones y prohibiciones impuestas por la ley para el desempeño de dichos cargos, corresponde a este Servicio pronunciarse por la efectividad de las infracciones que le han sido imputadas por la vulneración del artículo 41 en relación a los artículos 39 y 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, y por la responsabilidad que le corresponde a la luz de los antecedentes recopilados en el procedimiento administrativo.

9.- Que, conforme se desprende de los antecedentes que obran en el procedimiento administrativo, se ha logrado formar convicción de que durante su ejercicio como director y miembro del comité de directores de La Polar, el Sr. De Montalembert tuvo acceso a información de la cartera de la Compañía cuyo diligente análisis le habría permitido tomar razón no sólo de un deterioro significativo de la misma, sino que, además, de manifiestas deficiencias e incongruencias en la información preparada por la administración relacionada al negocio financiero de la Compañía. De otra forma, si hubiese trabajado diligentemente la información que tenía disponible, y, a partir de ello, hubiera solicitado aclaraciones, o requerido mayores explicaciones, o solicitado la entrega de mayor información a la administración, actuando en el ejercicio de sus derechos y deberes como director, podría haber advertido la inconsistencia de la información recibida desde la administración con aquella contenida en los estados financieros y de esa manera vislumbrar el ocultamiento de la morosidad y de la condición de renegociación de una parte significativa de la cartera de La Polar. Para la conclusión arribada se ha analizado la información a la que tuvo acceso el Sr. De Montalembert, tanto en su labor de director, como de miembro del comité de directores, la que se expondrá a continuación:

9.1. Seguimiento del Negocio Crediticio

El actuar poco diligente del Sr. De Montalembert se puede notar en la frecuencia con que fue analizada la información relacionada a la cartera. Según dan cuenta las actas de sesiones de directorio y comité de directores, en ninguna sesión celebrada el año 2006 se estudió en profundidad la información del negocio crediticio de La Polar. En el año 2007, tan solo en una oportunidad se hizo aquella revisión; y para el año 2008, se revisó la información en dos oportunidades. Sólo a contar del año 2009 se registra una frecuencia mayor, efectuándose la revisión de los indicadores de la cartera en dos oportunidades por parte del directorio y en otras dos oportunidades por parte del comité.

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

Esta falta de seguimiento al negocio crediticio de La Polar en el año 2007, por parte del Sr. De Montalembert, contrasta con el fuerte crecimiento que mostraba dicho segmento de negocio, y con la circunstancia de que en el año 2006 se decidió abrir la tarjeta de crédito La Polar para ser utilizada en avances en efectivo y comercios asociados.

9.2. Cartera de créditos de La Polar.

9.2.1. *Crecimiento de la Cartera de Créditos*. De acuerdo a la presentación realizada en sesión de directorio de fecha 4 de agosto de 2008, denominada "Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo", el directorio de La Polar fue informado por parte de la administración que la cartera de créditos de La Polar había mostrado un crecimiento constante y significativo a contar del año 2006. Así, se indicó que entre diciembre de 2006 y junio de 2008, ésta había aumentado en un 90%, según da cuenta el literal d) del considerando 5.10. Cabe señalar que en dicha oportunidad, el valor de la cartera presentada al directorio estaba en base a la suma de cuotas.

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

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

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

Fuente. Reportes mensuales al directorio.
(*) valor cartera a suma de cuotas

El crecimiento presentado por la cartera de La Polar para el año 2008 resultaba llamativo debido a que en dichos años la economía chilena fue impactada por la crisis financiera internacional, conocida como la "crisis sub prime". Este crecimiento además resultó ser divergente a lo registrado por el resto de la industria de retail, lo

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

cual fue advertido por la clasificadora de riesgo Fitch, la que en su reseña de abril de 2009 de Empresas La Polar, que fue de conocimiento del directorio, señala *"El Outlook Negativo refleja el ajustado escenario macroeconómico actual, donde se espera que un nivel de gasto en consumo más restringido y mayores tasas de desempleo profundicen la tendencia negativa que han mostrado las ventas comparables del sector de tiendas por departamento en Chile, así como acoten la rentabilidad del negocio crediticio, el que se vería afectado por mayores tasa de incobrabilidad."*.

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

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

Si bien la administración identificó las variables que explicarían el crecimiento de la cartera, el Sr. De Montalembert no observó que en base al comportamiento informado de esas variables, el crecimiento de la cartera no encontraba sustento. En otras palabras, de haber analizado diligentemente la información entregada por la administración, el Sr. De Montalembert hubiera tomado razón no sólo de la real situación financiera de La Polar y del continuo deterioro de ésta en el tiempo, sino que también hubiera podido advertir que la administración entregaba al directorio información incongruente. Lo anterior queda reflejado en lo siguiente:

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

Año	Nuevas Colocaciones M$		Crecimiento
	Nominal	Ajustado a dic 2008	Real
2006	227.451.298	266.083.685	-
2007	278.087.179	302.801.851	13,80%
2008	294.259.745	294.259.745	-2,80%
jun-07	119.363.096	137.074.908	-
jun-08	141.502.270	149.252.991	8,90%

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

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

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

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

COMPARATIVO VENTAS RETAIL

En millones de pesos de Dic-2008

MESES	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Ppto 2008	Variac. 2008/Ppto	Variac. 2008/2007
Enero	749	3,939	3,981	5 302	7 292	8 132	11,229	14,197	14,130	15,539	15 897	-2.3%	10.0%
Febrero	2,253	4,993	5,370	7 059	9 595	10,283	13,523	16,615	17,047	19,089	19 823	-3.7%	12.0%
Marzo	2,479	5,107	5,819	7 122	10,092	10,179	13,627	16,370	18,954	20,721	22 032	-6.0%	9.3%
Abril	3,233	6,077	7,172	8 473	10,487	11,745	16,217	20,007	20,010	22,856	23 058	-9.5%	4.2%
Mayo	4,253	6,600	7,978	9 334	12,186	13,756	17,406	20,019	21,169	23,919	24 033	0.5%	12.9%
Junio	4,266	5,940	8,006	9 550	10,587	13,645	15,297	16,771	21,512	20,146	23 346	-13.7%	-6.4%
Julio	3,848	6,130	6,832	8 350	9 387	13,643	15,769	17,759	18,268	17,424	20 832	-16.4%	-4.6%
Agosto	3,566	6,174	6,885	8 549	9 265	12,779	14,784	17,125	17,953	19,377	20 478	-5.4%	7.9%
Septiembre	4,242	5,641	5,710	8 485	8 236	12,400	15,187	17,395	18,940	15,856	21 155	20.3%	11.0%
Octubre	4,530	5,074	5,866	7 698	8 146	11,884	14,670	16,509	16,469	18,525	18 538	-10.9%	0.3%
Noviembre	5,049	6,247	7,322	9 596	10,758	12,549	16,678	17,706	18,967	17,321	22 380	-22.6%	-8.7%
Diciembre	11,919	15,062	19 192	23 582	25,554	33 697	41,800	44,677	47,133	38,954	54 721	-28.8%	-17.4%
Total Anual	**50,386**	**77,978**	**91,134**	**113,091**	**131,161**	**165,091**	**206,185**	**238,151**	**250,572**	**246,729**	**288,298**	**-13.8%**	**-1.5%**

Este comportamiento de las ventas de retail para el año 2008 se repite en el año 2009. Así en la sesión de directorio de fecha 28 de octubre de 2009, éste es informado que las ventas de retail a septiembre de ese año se encontraban 4% por debajo de lo presupuestado, situación que se repitió en la mayoría de los meses del año 2009.

COMPARATIVO VENTAS RETAIL

En millones de pesos de Mar-2009

MESES	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Ppto 2009	Variac. 2009/Ppto	Variac. 2009/2008
Enero	7.238	8.072	11.146	14.092	14.032	15.423	14.188	13.564	4,6%	-8,0%
Febrero	9.028	10.207	13.423	16.492	16.929	18.946	16.694	17.145	-2,6%	-11,9%
Marzo	10.018	10.103	13.526	18.234	18.822	20.564	17.483	18.634	-6,2%	-15,0%
Abril	10.404	11.659	16.097	19.859	19.852	20.701	17.000	18.751	-9,3%	-17,9%
Subtotal	**36.688**	**40.040**	**54.193**	**68.677**	**69.636**	**75.634**	**65.364**	**68.093**	**-4,0%**	**-13,6%**
Mayo	12.096	13.654	17.277	19.871	21.021	23.735		22.121		
Junio	10.509	13.742	15.184	18.632	21.359	19.989		18.906		
Julio	9.298	13.542	15.652	17.628	18.120	17.304		16.475		
Agosto	9.196	12.685	14.674	16.998	17.822	19.242		18.839		
Septiembre	8.175	12.308	15.074	17.267	18.801	16.738		16.792		
Octubre	8.086	11.796	14.561	15.395	16.347	16.391		16.283		
Noviembre	10.678	12.456	16.554	17.575	18.826	17.198		18.812		
Diciembre	25.464	33.646	41.490	44.347	46.781	38.681		45.936		
Total Anual	**130.190**	**163.869**	**204.659**	**236.389**	**248.713**	**244.911**		**242.257**		

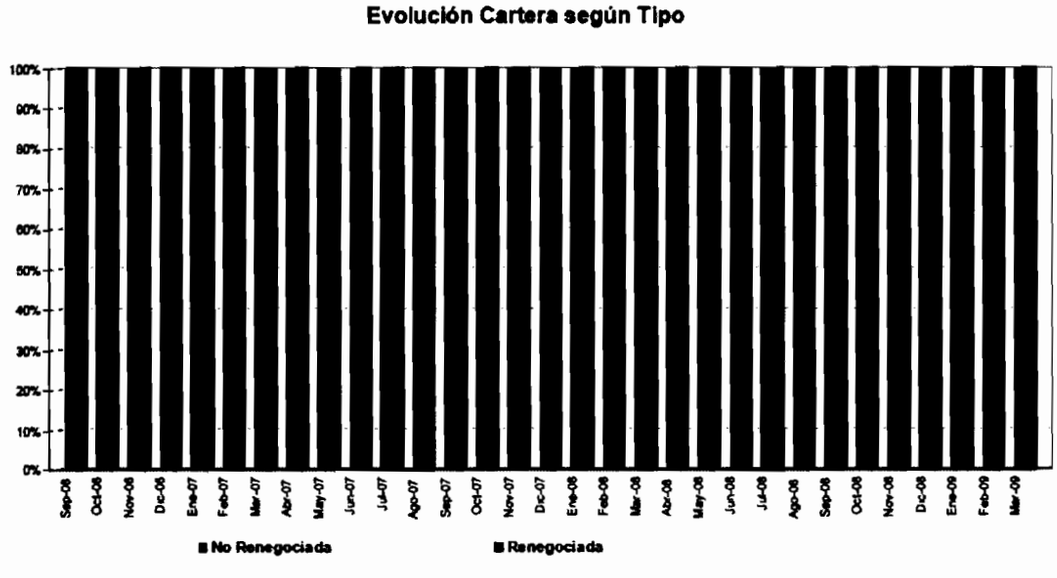
Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla 2167 - Correo 21
www.svs.cl

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

9.2.2.2. *Plazo de originación de los créditos.* En cuanto al comportamiento de este indicador, éste que se esgrimió como explicación para el crecimiento de la cartera en las sesiones de directorio de fechas 4 de agosto y 27 de octubre de 2008, y 20 de enero y 28 de abril de 2009.

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

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



Fuente: Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo abril 2009

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

9.3. Tasa de Pago.

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

Según la información presentada al directorio, a junio de 2008 la tasa de pago era cercana a 5,0% lo que implicaba que el plazo promedio estimado de las cuentas por cobrar era de 20 meses. Al comparar este indicador con el plazo de originación de los créditos se notaba una diferencia considerable; por un lado, los créditos se estaban originando en el año 2008 en un rango de 11 a 10 meses, pero en promedio se estaban pagando en 20 meses, esto es, el doble del plazo de su originación. A su vez, este comportamiento de la tasa de pago era consistente con el comportamiento de las colocaciones por renegociaciones, según se verá más adelante, puesto que el incremento considerable de las renegociaciones implicaba que el foco en La Polar no era el cobro de los créditos concedidos sino, más bien, la renegociación de éstos.

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

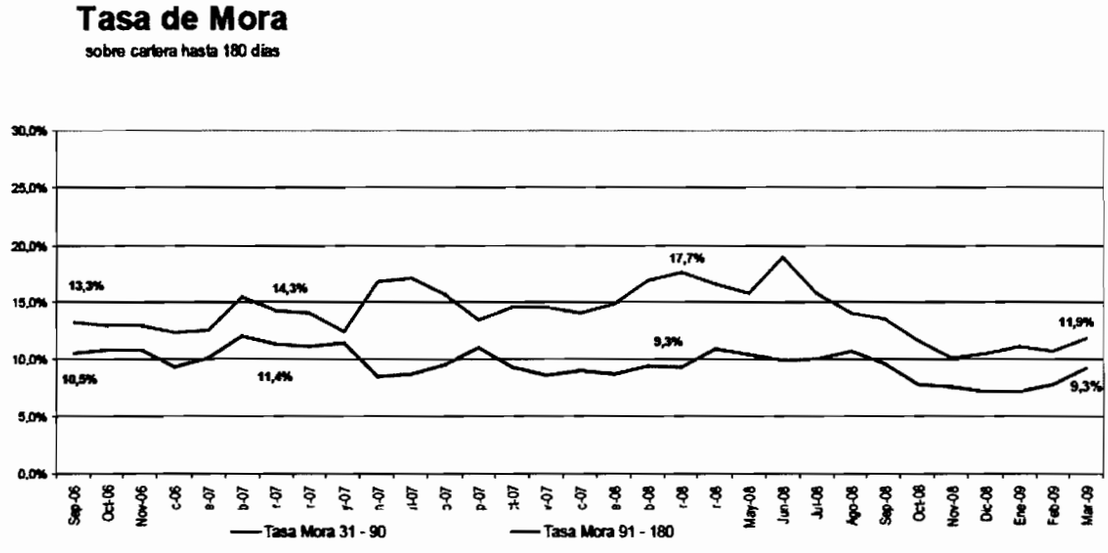
De esta forma, la falta de análisis por parte del Sr. De Montalembert de la tasa de pago evitó que advirtiera los graves problemas de morosidad de la misma, por lo que el desconocimiento de ello fue facilitado justamente por la falta de análisis mostrada por éste.

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

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

9.4. Morosidad.

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



Fuente: Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo abril 2009

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

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

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

ayudado a un mejor entendimiento de la evolución de indicadores básicos relacionados al negocio crediticio.

9.5. Presupuestos Anuales Comparados.

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

ESTADO DE RESULTADOS EMPRESAS LA POLAR
Acumulado a Diciembre de 2008

08 - 07		2007	%		2008	%	Ppto 2008	%	08 - Ppto 08	
15,038,581	6.7%	225,903,030	100.0%	Ventas	240,941,610	100.0%	280,220,400	100.0%	-39,278,790	-14.0%
-10,858,314	6.1%	-174,448,567	-77.2%	Costo de Venta	-185,106,881	-76.8%	-216,127,915	-77.1%	31,021,034	-14.4%
4,380,266	8.5%	51,454,463	22.8%	Margen Neto Retail	55,834,729	23.2%	64,092,485	22.9%	-8,257,756	-12.9%
37,279,010	30.4%	122,770,279	34.0%	Ingr. Coloc.Financieras	160,049,289	38.3%	146,530,088	33.0%	13,519,201	9.2%
2,978,122	36.8%	8,092,683	2.2%	Ingresos Seguros	11,070,804	2.6%	11,475,494	2.6%	-404,690	-3.5%
1,938,205	44.5%	4,352,482	1.2%	Ingr.Productos Fcieros	6,290,687	1.5%	6,340,073	1.4%	-49,386	-0.8%
42,195,336	31.2%	135,215,444	37.4%	Margen Financiero	177,410,780	42.4%	164,345,654	37.0%	13,065,126	7.9%
57,233,916	15.8%	361,118,474	100.0%	Ingreso Operacional	418,352,390	100.0%	444,566,055	100.0%	-26,213,665	-5.9%
-23,319,290	17.6%	-132,141,302	-36.6%	Gastos de Adm. y Ventas	-155,460,591	-37.2%	-159,142,284	-35.8%	3,681,693	-2.3%
-7,253,455	20.4%	-35,528,057	-9.8%	Remuneraciones	-42,781,512	-10.2%	-43,496,794	-9.8%	715,282	-1.6%
163,943	-2.2%	-7,364,231	-2.0%	Comisiones	-7,200,288	-1.7%	-9,563,409	-2.2%	2,363,121	-24.7%
398,538	-3.1%	-12,891,603	-3.6%	Publicidad	-12,493,065	-3.0%	-13,028,922	-2.9%	535,857	-4.1%
-3,472,729	19.6%	-17,498,760	-4.8%	Gastos Generales	-20,971,489	-5.0%	-22,071,711	-5.0%	1,100,222	-5.0%
-950,091	15.3%	-6,208,502	-1.7%	Gastos Area Financiera	-7,156,593	-1.7%	-8,103,119	-1.8%	946,526	-11.7%
-3,132,430	24.1%	-12,985,159	-3.6%	Arriendos	-16,117,589	-3.9%	-17,073,902	-3.8%	956,313	-5.6%
-2,012,174	21.4%	-9,397,711	-2.6%	Depreciaciones	-11,409,884	-2.7%	-11,413,036	-2.6%	3,152	0.0%
-102,241	5.3%	-1,937,358	-0.5%	Provisión Existencias	-2,039,599	-0.5%	-2,560,212	-0.6%	520,613	-20.3%
-6,958,651	24.6%	-28,331,921	-7.8%	Provisión Cartera	-35,290,572	-8.4%	-31,831,178	-7.2%	-3,459,394	10.9%
23,256,313	42.6%	54,528,605	15.1%	Resultado Operacional	77,784,918	18.6%	69,295,855	15.6%	8,489,063	12.3%
-18,774,883	136.5%	-13,756,193	-3.8%	Resultado No Operacional	-32,531,076	-7.8%	-26,281,296	-5.9%	-6,249,780	23.8%
-5,072,384	56.2%	-9,025,046	-2.5%	Gastos Financieros	-14,097,430	-3.4%	-13,165,075	-3.0%	-932,355	7.1%
-13,702,498	289.6%	-4,731,148	-1.3%	Corrección Monetaria	-18,433,646	-4.4%	-13,116,221	-3.0%	-5,317,425	40.5%
4,481,430	11.0%	40,772,412	11.3%	Resultado Antes Impto.	45,253,842	10.8%	43,014,560	9.7%	2,239,282	5.2%

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

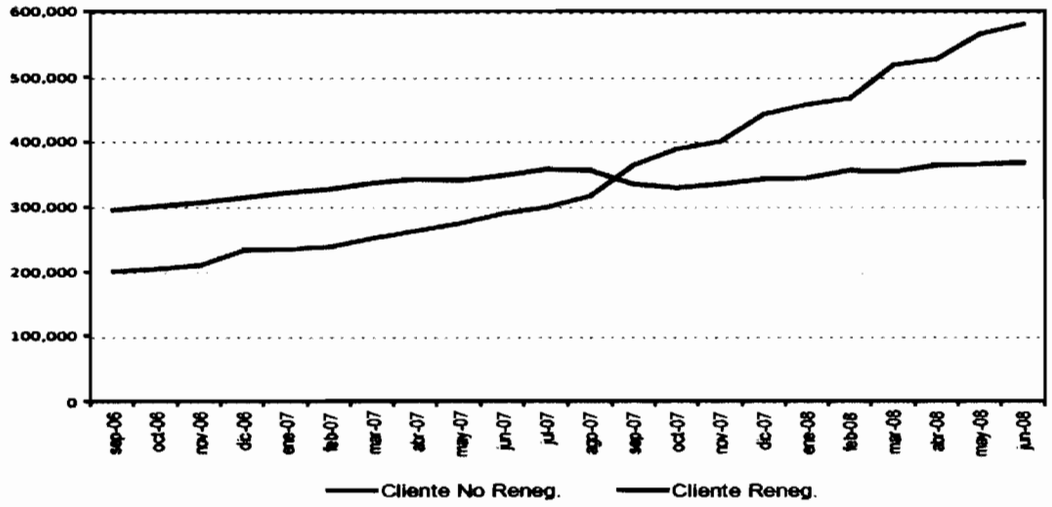
9.6. Deuda Promedio de los Clientes.

En la sesión de directorio de agosto de 2008 se presentó al directorio el comportamiento de la deuda promedio de los clientes, tanto de la cartera no renegociada como de la cartera renegociada, advirtiéndose un constante crecimiento de dicho valor. En esa misma sesión se presentó al directorio información de las nuevas colocaciones, las que no eran significativamente superiores al año 2007, informándose también que la base de clientes había aumentado. Por otra parte, durante el año 2008 el Sr. De Montalembert siguió el

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

comportamiento de los ingresos financieros, los que fueron siempre superiores a lo presupuestado. De esta forma, a pesar que las nuevas colocaciones no aumentaban significativamente, que las ventas de retail estaban siendo afectadas por la crisis subprime, que los ingresos financieros superaban lo presupuestado de manera sistemática y que la base de clientes aumentaba, el Sr. De Montalembert no efectuó cuestionamiento alguno al crecimiento de la deuda promedio, la que podía entenderse justificada por una constante renegociación de deudas que implicaba una capitalización de los intereses no pagados.

Deuda promedio cliente por tipo de cartera



Fuente: Análisis de Cartera y Gestión de Riesgo agosto 2008

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

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

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

Por otra parte, y en relación a la información detallada en el considerando 9, cabe hacer presente que, de haberse requerido la información de las colocaciones, y en específico, la composición entre colocaciones originadas por renegociaciones y refinanciamiento, y aquellas explicadas por nuevas colocaciones, se podría haber apreciado el comportamiento de las colocaciones por renegociaciones, lo que habría permitido tomar conocimiento de que el manejo de la cartera de créditos estaba alejado de las políticas de crédito de la Compañía, dando cuenta, además, de una situación de extrema dificultad financiera de ésta, toda vez que el volumen de renegociaciones mostraba una insuficiente gestión en la cobranza de la cartera. De esta forma, la simple observación del volumen de las renegociaciones efectuado en La Polar hacía evidentes los problemas de la cartera sin que ello requiriese un análisis acabado.

De lo anterior, daba cuenta la información interna de la Compañía, que mostraba que las colocaciones por renegociaciones y refinanciamientos crecieron a diciembre de 2007 y diciembre de 2008 en el orden de 50,3% y 53,6% respectivamente; y 50,9% a junio de 2008 en relación a igual período del año anterior

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

Fuente: Preparación SVS en base a reporte IDG2

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

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

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

Fuente: Cálculos SVS en base a información del reporte IDG 2

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

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

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

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

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

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

De dichos deberes de cuidado tampoco quedan eximidos los directores por el hecho de que los diversos informes emitidos por la empresa auditora externa y las clasificadoras de riesgo no manifestaran reparo alguno a la situación financiera de la Compañía, más aún si se considera que el Sr. De Montalembert estaba en condiciones de obtener información interna a través del ejercicio del derecho consagrado en el artículo 39 de la Ley de Sociedades Anónimas, y por las instancias de auditoría interna que la

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

propia Compañía contemplaba, la cual fue permanentemente ignorada conforme se expondrá. En tal sentido, a partir de la información presentada en las reseñas de clasificación elaboradas por las clasificadoras de riesgo el Sr. De Montalembert podría haberse percatado de las inconsistencias de la información que le era presentada por la administración, pero la falta de análisis observada por su parte, evitó que dicha circunstancia ocurriese.

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

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

16.- Que, según ha quedado establecido en el procedimiento administrativo, La Polar sólo implementó una unidad de contraloría interna a partir del año 2007, y como consecuencia de los requerimientos contenidos en la Circular 17 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

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

17.- Que, consta igualmente en el procedimiento que, una vez creada dicha unidad de contraloría interna, ésta se ubicó en la estructura organizacional de La Polar bajo dependencia de la gerencia corporativa de administración.

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

Tampoco existe ninguna constancia en las actas de las sesiones de directorio y del comité de directores que el Sr. De Montalembert hubiera efectuado indagaciones respecto de dichas situaciones, considerando que se trataba de la vacancia de una gerencia de vital importancia en la función contralora de la Compañía, la 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

independientemente de la estructura organizativa que se diera, debía permitir el control independiente y eficiente de los procesos de la Compañía y el flujo de información periódico hacia la dirección superior.

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

El referido documento corresponde al "Informe de Auditoría de Cumplimiento Circular 17 SBIF de diciembre de 2008", que indicaba que la política de la Compañía no consideraba un número máximo de renegociaciones y que los clientes renegociados a septiembre de 2008, alcanzaban a 599.802 clientes, de los cuales 340.000 correspondían a clientes con 2 o más renegociaciones.

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

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

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

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

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

grado de preocupación del Sr. De Montalembert por las funciones de control, constituyendo una actitud permanente mientras se desempeñó como director.

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

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

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

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

Lo anterior es relevante considerando que el Sr. De Montalembert pertenecía al comité de directores, presidiendo dicho órgano, y que, según establece el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, es facultad y deber del comité de directores examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación a los gerentes y ejecutivos principales, teniendo el Sr. De Montalembert tanto la prerrogativa de examinar dichos aspectos, como el deber de requerir información para el cumplimiento diligente de dicha función, en su condición de miembro y, además, presidente del comité de directores de La Polar.

Dicha labor, que no se advierte fuera ejecutada ni indagada por el Sr. De Montalembert, resulta independiente de la fecha de creación de dichos

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

planes de incentivo, toda vez que se trata de una política de seguimiento permanente cuyos controles en forma constante debían ser evaluados con miras a su fortalecimiento.

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

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

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

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

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

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

27.- Que, según consta en el expediente administrativo, al Sr. De Montalembert, en su condición de miembro del comité de directores, le correspondió concurrir al examen de los estados financieros trimestrales de junio y septiembre de 2009, a fin de emitir un pronunciamiento a su respecto conforme lo establece el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas vigente en dicha época. En dicha evaluación, que fue aprobada sin reparos, el Sr. De Montalembert no formuló observación alguna relacionada al crecimiento y tamaño de la cartera, al crecimiento de los ingresos, en particular de los ingresos financieros, y comportamiento de la recaudación, no obstante dichas variables, que son parte integrante de los estados financieros, daban claras señales que la situación real de la Compañía no era recogida en los estados financieros de La Polar, como se ha expuesto en el considerando 9.

28.- Que, dado que la Ley de Sociedades Anónimas impone a los integrantes del comité de directores examinar los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros presentados por los administradores o liquidadores de la Sociedad, para luego emitir un pronunciamiento sobre ello, dicha evaluación requiere de un análisis más pormenorizado e integrado con la misión que la propia ley le entrega al comité, y que se desprende de las propias funciones específicas que menciona el artículo 50 bis, como del hecho de dotar a sus miembros de una remuneración aparte de la que les corresponde como directores de la Compañía, establecer un presupuesto especial para los gastos del funcionamiento del comité, otorgar el derecho a contratar asesores en el cumplimiento de sus funciones, y establecer la obligación de presentar un informe de gestión anual para el conocimiento de los accionistas.

29.- Que, conforme al mérito de lo expresado, ha quedado demostrado que el Sr. De Montalembert infringió el artículo 41 en relación a los artículos 39 y 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, al no efectuar un diligente análisis de la información de la cartera de la Polar que le era desplegada por la administración, lo que se tradujo en la falta de ejercicio del derecho a ser informado de la marcha de la empresa con el grado de diligencia que le era exigible, tanto respecto de los indicios y señales que alertaban de la situación financiera de La Polar, y que eran evidentes, como con respecto a las deficiencias que presentaban los sistemas de control internos de la Compañía que afectaban el flujo de la información a la cual accedía el directorio y el comité de directores.

30.- Que, para la determinación de las conductas sancionables y la entidad de la sanción aplicada, se ha tenido en consideración la extensión del período en el cual el Sr. De Montalembert ejerció los cargos de director y miembro del comité de directores, así como la época en que los desempeñó, y lo establecido por el artículo 33 del D.L. Nº 3.538.

RESUELVO:

1.- Aplíquese al Sr. Jacques Louis De Montalembert, sanción de multa a beneficio fiscal ascendente a U.F. 1.800 (mil ochocientas unidades 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

fomento), por infracción a lo dispuesto en el artículo 41 en relación a los artículos 39 y 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas.

2.- El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 30 del D.L. Nº 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.

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS
Superintendente

FERNANDO COLOMA CORREA
SUPERINTENDENTE

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