



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Hoy se resolvió lo siguiente:

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A DON
MARTIN GONZÁLEZ IAKL.**

SANTIAGO, 10 de Septiembre de 2012.-

RES. EXENTA N° 354

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 4° y 27 del D.L. N° 3.538, Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros; 59 letra a) y f) de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores y 42 N° 4) en relación al artículo 50, ambos de la Ley de Sociedades Anónimas.

CONSIDERANDO:

1.- Que, esta Superintendencia, en uso de sus facultades de fiscalización y debido al hecho esencial de fecha 9 de junio de 2011 emitido por Empresas La Polar S.A. mediante el cual se pone en conocimiento de esta Superintendencia y del mercado en general la existencia de malas prácticas en relación al manejo y contabilización de su cartera de créditos inició un procedimiento administrativo mediante Oficio Reservado N° 345 de fecha 13 de julio de 2011, destinado a determinar eventuales infracciones a la normativa aplicable a los emisores de valores.

2.- Que, mediante el Oficio Reservado señalado precedentemente se imputó a don Martín González Iakl, la infracción a lo dispuesto en el artículo 42 N° 4) de la Ley de Sociedades Anónimas por haber presentado información falsa a los accionistas en su calidad de gerente general interino de la compañía.

3.- Que, con fecha 8 de agosto de 2011, don Martín González presenta sus descargos señalando que:

3.1. Ingresó a Empresas La Polar S.A. en junio del año 2010 para hacerse cargo de la Gerencia Corporativa Comercial, describiendo su proceso de incorporación a la compañía.

3.2. Sostiene que fue designado Gerente General interino de la compañía en enero del año 2011 tras la sorpresiva renuncia de Nicolás Ramírez a la gerencia general.

3.3. Agrega que el directorio nunca le delegó atribuciones, dado el carácter interino de su designación. Asimismo, señala que nunca se le reconoció autoridad por el resto de los Gerentes Corporativos, quienes sólo veían en Pablo Alcalde a un superior jerárquico o autoridad a la cual reportar sus actividades.

3.4. Sostiene que una vez hecha pública la situación que afectó a Empresas La Polar S.A. se procedió a renovar el directorio, siendo el único gerente corporativo ratificado en su cargo.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.5. Señala que hubo una decisión consciente de ocultar información por parte de personas a cargo de la alta administración de la empresa, entre las cuales él no se encontraba y que dicha situación era desconocida tanto por el mercado como por los restantes órganos de la compañía.

3.6. Sostiene que el oficio de cargos no señala si la imputación es por la presentación de cuentas irregulares o por entrega de información falsa, como tampoco cuando habría tenido lugar, señalándose únicamente que cada vez que suscribió un hecho esencial, un estado financiero, memoria o informe relacionado con emisión de valores, habría incurrido en la conducta prohibida.

3.7. Agrega que el único hecho esencial que suscribió durante su interinato con anterioridad al 9 de junio de 2011, es la decisión del directorio de citar a junta de accionistas.

3.8. Señala que la prohibición contenida en el artículo 42 N° 4) sancionaría el ejercicio de una acción, de un acto consciente, dado los verbos rectores utilizados: presentar, entregar y ocultar. No se persigue la negligencia en la validación de la información. Agrega que no bastaría con entregar una cuenta irregular o información falsa, sino que sería necesario que se tuviera plena conciencia del defecto de la información.

3.9. Sostiene que del tenor de la norma, se requeriría que la información fuera entregada a dos o más accionistas, dado el término plural que emplea la norma, conducta en la cual no ha incurrido, dado que no otorgó información a ningún accionista. Asimismo, señala que la entrega de información debe realizarla el directorio.

3.10. Señala que no se le delegó la obligación o deber de informar a los accionistas respecto de la cartera de clientes de la compañía, de sus provisiones o sobre su sistema de cobranza.

3.11. Sostiene que no entregó cuentas irregulares, información falsa, ni tampoco ocultó antecedentes a los accionistas, ya que no estaba obligado a informar o rendir cuenta de su gestión a los accionistas, por no habersele delegado facultad para ello o encomendado como su labor.

3.12. Agrega que de conformidad a la Ley N° 18.046, quien tiene la responsabilidad de informar a los accionistas sobre el estado de la sociedad y ejercer su administración es el directorio.

3.13. Señala que no se le podría imponer responsabilidad por las prácticas que de manera oculta realizaron funcionarios de Empresas La Polar S.A. que responden a una conducta delictual que no se podía prever ejerciendo el cuidado normal de un hombre de negocios.

3.14. Sostiene que el directorio no lo designó como Gerente General mediante un acuerdo, ya que fue presentado en la sesión de directorio de 26 de enero de 2011 como quien ejercería el cargo interinamente, no entregándosele atribución alguna, como tampoco se le impuso ningún deber especial.

3.15. Agrega que de la lectura de los poderes de la compañía se comprobaría que era Pablo Alcalde quien ejercía su control.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

3.16. Señala que conforme la normativa vigente, los encargados de fiscalizar a la administración e informar a los accionistas de las irregularidades que se observen son los inspectores de cuenta o auditores externos y en el caso de sociedades anónimas con patrimonio bursátil de más de 1.500.000 UF, dicha función corresponde al Comité de Directores.

3.17. Sostiene que el único hecho esencial que recuerda haber informado con anterioridad al 9 de junio de 2011 fue la citación a Junta Ordinaria de Accionistas.

3.18. Agrega que durante su función como gerente general interino, detentaba paralelamente la calidad de gerente comercial de la compañía, cuestión que sumada a sus escasas facultades como gerente general, derivaría en la imposibilidad de exigirsele una conducta distinta a la adoptada.

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

- **Declaraciones de las siguientes personas:**

Javier Vega Sepúlveda; Carlos Sebastián Soto Hidalgo; Andrés Felipe Escabini Sepúlveda; Saúl Leder Toporovich; Rodrigo Nazer Rodríguez; Manuel López Soto; y Giorgio Beccalli Mimica.

- **Informe de Peritos de:**

Ricardo Sandoval López, Informe en Derecho respecto de las atribuciones y responsabilidades del Gerente General de una compañía.

- **Documentos:**

- 1.- Curriculum Vitae de don Martín González Iakl.
- 2.- Copia de contrato de trabajo con Empresas La Polar S.A.
- 3.- Copia de correo electrónico que María Isabel Farah envía a doña María Olga Galleguillos en que no se le reconoce autoridad para celebrar contratos de trabajo, dado cuenta que los gerentes corporativos sólo reconocían la autoridad de Pablo Alcalde.
- 4.- Copia de correos electrónicos entre distintos empleados de Empresas La Polar S.A. que darían cuenta de la falta de involucramiento del Sr. González en las decisiones relevantes de la administración.
- 5.- Propuestas de trabajo e informes de PwC.
- 6.- Memoria del ejercicio 2010 de Empresas La Polar S.A. en la que se especifica que don Martín González fue nombrado Gerente General interino.
- 7.- Actas de sesiones de directorio y de comité de directores de Empresas La Polar S.A. en que se solicita a Julián Moreno y María Isabel Farah información respecto de la cartera de créditos y el cálculo de las provisiones.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- 8.- Informe de clasificadoras de riesgo anteriores a junio de 2011.
- 9.- Antecedentes reunidos en la investigación del Ministerio Público, en la cual se contienen declaraciones de los ejecutivos principales.

5.- Que, habida consideración de los antecedentes emanados de la investigación administrativa, mediante el Oficio Reservado N° 176 de fecha 9 de marzo de 2012, esta Superintendencia, realiza una reformulación de cargos en contra de don Martín González, imputándole la infracción a lo dispuesto en los artículos 59 letra a) y f) de la Ley de Mercado de Valores.

6.- Que, con fecha 4 de abril de 2012, los apoderados del Sr. González presentan sus descargos a la reformulación realizada por esta Superintendencia señalando básicamente que:

6.1. Hechos que se habrían acreditado durante la investigación

6.1.1. La contratación de Martín González a Empresas La Polar SA (sic), se realizó mediante un proceso de búsqueda de un Gerente Comercial, por parte de una empresa de “Head Hunter”.

6.1.2. Martín González nunca habría asumido realmente el cargo de Gerente General. El Sr. González fue presentado por el Presidente del Directorio don Pablo Alcalde Saavedra, como gerente general interino, dada la sorpresiva renuncia de Nicolás Ramírez.

6.1.3. Martín González se encontró literalmente “de un día para otro” encabezando una empresa de gran envergadura, que es emisor “IPSA”, que tiene un mecanismo de administración complejísimo y en funcionamiento desde hace muchos años, y cuyas características particulares (por decirlo de alguna manera) le eran del todo ajenas, dado que solamente había ingresado a ella hacía pocos meses atrás.

6.1.4. Martín González fue la principal víctima de una atroz confabulación destinada a seguir ocultando la verdadera situación financiera de la empresa. Fue presentado al Directorio como Gerente General Interino por Pablo Alcalde quien en los hechos reasumió la Gerencia General luego de renunciar Nicolás Ramírez. Señalan los apoderados del Sr. González que la razón de dicha designación se debe a que él desconocía la realidad de la empresa, que a esas alturas se esmeraba en ocultar Alcalde, y que a una persona que no conocía los mecanismos internos, no le queda otra opción que acatar las instrucciones y “consejos” del Presidente del Directorio, al menos mientras comprendía los procesos que se desarrollaban al interior de la empresa y podía sacar sus propias conclusiones sobre su realidad financiera.

6.1.5. La asunción al cargo de gerente general interino por parte de Martín González, fue realizada de forma rara o “atípica” o como quiera denominársele, dado que lo normal es que el Gerente General saliente haga entrega del cargo a su sucesor, conjuntamente con la información relevante para la marcha de la empresa.

6.1.6. El directorio no habría otorgado a Martín González ningún tipo de facultades de administración, ni delegado funciones de ningún tipo.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

6.1.7. La investigación desarrollada por la SVS culminó con la aplicación de sanciones al Presidente del Directorio, a varios ex gerentes y a la totalidad del Directorio de Empresas La Polar S.A. fundamentándose varias de dichas sanciones en el ocultamiento de información para mantener oculta la verdadera situación financiera de la empresa. La SVS pudo establecer que el Directorio y el Comité de Directores, desde septiembre de 2010 tuvo conocimiento de problemas en la cartera morosa, y no existiría ningún antecedente que permitiera suponer que el Directorio o su Presidente hayan entregado información íntegra y suficiente a Martín González.

6.1.8. Martín González ingresó a Empresas La Polar S.A. como gerente comercial, pocos meses antes de ser designado por Pablo Alcalde como gerente general interino y su formación profesional y experiencia laboral dicen relación el área comercial, careciendo de conocimientos relativos a materias financieras.

6.1.9. No habría existido instancia en que Martín González haya podido ser informado en forma íntegra, veraz y adecuada, de la existencia de la real situación financiera de la empresa. La única situación de la cual se enteró fue el alza de las provisiones de un 13.3% a un 16%. Sobre la cartera morosa, sabía sólo de su existencia, sin mayores detalles y que se encontraba al momento de su asunción al interinato en vías de solución.

6.2. Desconocimiento de la real situación financiera de la empresa

6.2.1. Martín González al momento de asumir el interinato, era ajeno a las materias relacionadas con la investigación, por no tener el cargo de gerente comercial ingerencia (sic) alguna con las cobranzas de deudores morosos, repactaciones automáticas o cálculo de provisiones, y que, los pocos meses en que detentó el interinato (cuatro meses y trece días) es racionalmente imposible que una persona que viene del área comercial, que carece de conocimientos financieros suficientes, que no recibió el cargo de parte de su antecesor y que no fue informado por el Directorio ni por persona alguna sobre la verdadera situación financiera de la empresa, pudiese concluir que la información que se le entregaba por las áreas pertinentes era falsa.

6.2.2. Martín González no se habría enterado de la situación real sino días antes de la publicación del hecho esencial del día 9 de junio de 2011. Al tomar conocimiento de la demanda del SERNAC, Martín González convocó al Directorio para analizar el tema, el cual dispuso la comunicación del hecho esencial a la SVS. Hasta ese momento, sólo tenía un vago conocimiento sobre la existencia de una cartera morosa que se estaba regularizando y cuyos encargados le informaban de auspiciosos resultados.

6.2.3. La SVS al imputar a Martín González la infracción al artículo 42 N° 4 de la LMV (sic) (proporcionar información falsa al Directorio (sic)) debe formularse la pregunta básica de toda imputación: ¿para qué Martín González habría de incurrir en dicha conducta? ¿Qué ganaba con ello? Claramente nada. Si Martín González hubiese tenido un conocimiento cabal, íntegro, serio y documentado de la situación financiera de la empresa, lo lógico es que hubiese informado de ello al Directorio.

6.2.4. Al contrario de lo que señala el oficio de cargos original, Martín González no habría proporcionado información falsa a los accionistas, pues carecía de un conocimiento cabal y serio sobre el problema generado por las repactaciones automáticas; muy por el contrario, fue el Directorio quien le proporcionó información falsa a Martín González, pues el Presidente del Directorio tenía cabal conocimiento de la situación financiera de la empresa.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

6.2.5. El sólo hecho de ser destinatario de correos electrónicos en los cuales se mencionaba la existencia de la cartera morosa, o que se le copie algunos IDG, sería insuficiente para establecer que Martín González haya podido tener conocimiento cabal e íntegro de la situación financiera de la empresa, pues dentro de las múltiples funciones y responsabilidades de su cargo, no le correspondía abrir tal información, -que era generada por la filial SGC S.A.- y no era pertinente destinar tiempo y preocupación a analizar los números contenidos en los correos que en forma tan desordenada le eran copiados por mera deferencia, pero sin que necesitase ni le correspondiera analizar de modo alguno dicha información.

6.2.6. En relación a la obligación de informar, el artículo 46 de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, señalaría que sólo que el Directorio (sic) tiene el deber de proporcionar a los accionistas y al público, las informaciones suficientes, fidedignas y oportunas que la ley, y en su caso la Superintendencia determinen respecto de la situación legal, económica y financiera de la sociedad.

6.2.7. Asimismo, sólo al Directorio le correspondería presentar, a la Junta General Ordinaria de Accionistas, la Memoria Anual acompañada del balance y los estados y demostraciones financieras. Tal información constituye la cuenta anual del órgano de gestión y sus resultados contables y financieros, a fin que la Junta mencionada se pronuncie por su aprobación o rechazo. La Ley no le impone al gerente general obligación alguna en este sentido. Y la memoria de 2010 fue presentada por el Presidente del Directorio, Pablo Alcalde Saavedra, como claramente se lee en su texto.

6.2.8. En virtud del artículo 52 de la LSA, los auditores externos independientes tienen la función de examinar la contabilidad, inventario balance y otros estados financieros de la sociedad. Y con la obligación de informar por escrito a la próxima Junta Ordinaria de Accionistas sobre el cumplimiento de su mandato.

6.2.9. Al Comité de Directores se le encomienda, entre otras la función de *“examinar los informes de los auditores, el balance y demás estados financieros presentados por los administradores o liquidadores de la sociedad a los accionistas, y pronunciarse respecto de éstos en forma previa a su presentación a los accionistas para su aprobación (art. 50 bis Ley 18.046)”*

6.2.10. Se advierte en consecuencia, que al gerente general no le correspondería proporcionar información sino solamente le corresponde verificar que la información que se entregue sea fiel a aquella que ha sido aprobada por el Directorio y que ha sido objeto de revisión por estos entes cuya responsabilidad, por ley, es precisamente aprobar y validar tal información.

6.3. Contenido del Oficio Reservado N° 176 de 9 de marzo de 2011

6.3.1. El referido Oficio Reservado señala que Martín González habría recibido reportes elaborados por la gerencia de gestión de la compañía que daban cuenta, en detalle, de la situación financiera de La Polar.

6.3.2. Afirma el Oficio que del envío de estos reportes y de su contenido dan cuenta diversos correos electrónicos que han sido incorporados en formato digital a fojas 8120 del expediente administrativo.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

6.3.3. El Oficio de reformulación de cargos no contiene ninguna información o dato que permita suponer que Martín González haya abierto dichos correos, ni analizados los IDG que le copiaban, ni realizado algún comentario que diera cuenta de que haya tomado conocimiento de su contenido.

6.3.4. El mismo día de su nombramiento, Martín González habría tomado conocimiento del envío de estados de cuentas diferenciados para los clientes denominados energizados. Asimismo, el día inmediatamente siguiente de haber asumido como gerente general interino, habría recibido copia de la presentación efectuada al Directorio con fecha 29 de septiembre de 2010 por el Sr. Moreno.

6.3.5. Con fecha 7 de marzo de 2011, habría recibido, a través de correo electrónico, reclamo de la Sra. Paulina Cristi Foix, en la que señala haber contraído una deuda con La Polar en el año 2007 por \$200.000 y que producto de “repectaciones sin consentimiento” dicha deuda se incrementó a MM\$ 1,8 y que debido a aquello habría acudido al SERNAC donde fue informada del acuerdo alcanzado por La Polar con dicho organismo, el cual consistía básicamente en dejar sin efecto las repactaciones sin consentimiento.

6.3.6. Martín González nunca habría tenido conocimiento que la información relacionada con la Fecu de 2010 y aquella referida a la sexta colocación de efectos de comercio no se ajustaba a la verdadera situación financiera de la empresa. La recalificación realizada por la SVS se fundamenta en el hecho de haber sido copiado en correos en los cuales se adjuntaban IDG financieros y varios de recaudación. Considerando la gran cantidad de correos que Martín González recibía a diario, y las múltiples funciones que desarrollaba como Gerente Comercial en propiedad, y además Gerente General interino, es más que razonable pensar y concluir que no destinaba tiempo ni preocupación en abrir correos de esta naturaleza, ni menos analizar su contenido.

6.3.7. Sostiene que ni el IDG de recaudación ni el financiero habrían sido solicitados por Martín González y nunca tuvo claro en qué consistía, le eran copiados a él, pero entendió que no contenían información relevante o de interés para su área, pues ambos se refieren específicamente al objeto o negocio SCG. S.A. sociedad de la que Martín González no era ni gerente general ni apoderado. Sí reconoció que veía en el IDG de Recaudación que se estaba cumpliendo con la meta que se indicaba en el resumen que aparecía en el correo y para él eso era suficiente en cuanto información. Sólo se le envía un IDG Financiero en enero y marzo de 2011, pero no los consideró y no los abrió.

6.3.8. Sostiene que Martín González no abría ni analizaba los IDG, por cuanto las actividades desarrolladas en calidad de gerente comercial y gerente general interino, no se lo permitían. Enumera un total de 22 razones como antecedente de lo anterior, relativas a las labores desarrolladas por Martín González en Empresas La Polar.

González 6.4. Análisis de los delitos imputados a Martín

6.4.1. Entrega o certificación maliciosa de antecedentes o hechos falsos (Art. 59 letra a)

6.4.1.1. Esta norma sanciona a quienes maliciosamente proporcionaren antecedentes falsos a la SVS, a una bolsa de valores o al público en general, para los efectos dispuestos en la LMV.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

6.4.1.2. Respecto a cuáles serían los antecedentes o certificaciones de hechos que podrían dar lugar a este delito, estos serían solamente aquellos antecedentes o certificaciones proporcionados para efectos de la LMV.

6.4.1.3. Esta norma estaría en estrecha relación con aquellas que exigen la entrega de información a la SVS, a las bolsas de valores y al público en general, con el objeto de velar por la fidelidad en la información.

6.4.1.4. Dentro de la información que debe entregarse está aquella que están obligados a proporcionar en forma continua fundamentalmente en virtud del Título III de la LMV y la Norma de Carácter General N° 30 de la SVS, y en especial la Fecu.

6.4.2. Razones por las cuales Martín González no habría proporcionado información falsa al firmar la declaración de responsabilidad en la Fecu del año 2010 y primer trimestre de 2011.

6.4.2.1. Martín González no habría contado con información suficiente sobre la real situación financiera de la empresa sino hasta junio de 2011. Antes de eso, sólo habría sido copiado en correos a los cuales restó toda importancia, por tener cientos de otras funciones y porque no era su función revisar.

6.4.2.2. El Presidente de la compañía le habría señalado expresamente que no se preocupara por los temas financieros, y que le diera énfasis a la parte comercial.

6.5. Descripción del proceso de levantamiento de información en la Fecu.

6.5.1. Para una empresa abierta que debe reportar sus números en el formato Fecu y hoy bajo IFRS, lo que se reflejaría en dichos formatos serían los saldos de las cuentas de balance que surgen del libro mayor de la contabilidad y para los resultados las sumas de las fotos o totales calculados en cada mes siempre partiendo esta suma desde el 1 de enero de cada año.

6.5.2. Para una persona que no esté familiarizada con la información emanada de la contabilidad en meses, o trimestres o años anteriores, sería imposible determinar la veracidad de los números, toda vez que no solo no ha sido testigo de la evolución de ellos en el tiempo, sino que tampoco ha conocido la forma en que fueron definidos los procesos contables que deben acompañar a los procesos de negocio para así reflejar adecuadamente los impactos en el resultado y en el balance de la empresa.

6.5.3. Reiteran que el problema financiero se genera en la filial SGC S.A. –sociedad que tenía sus propios Estados Financieros y administración autónoma, en la cual Martín González no tenía participación- y sólo se reflejaría en los estados financieros consolidados de La Polar.

6.6. Imposibilidad de que Martín González hubiera podido detectar falsedades contenida en los estados financieros consolidados de Empresas La Polar

6.6.1. Señala que sería imposible que a partir de la información dispersa, informal e incompleta que se menciona en el Oficio Reservado N° 176, Martín González haya podido establecer si la información que se contenía en la Fecu de diciembre de 2010 era

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

correcta o no, pues tal información es levantada por sistema conforme a procesos automáticos establecidos desde muchos períodos hacia atrás.

6.7. Declaraciones maliciosamente falsas de directores, administradores y gerentes de emisores de valores de oferta pública (Art. 59 letra f)

6.7.1. Las declaraciones maliciosamente falsas debe ser efectuadas en los siguientes soportes:

- i) En la escritura de emisión de valores de oferta pública.
- ii) En el prospecto de inscripción.
- iii) En los antecedentes acompañados en la solicitud de inscripción.
- iv) En las informaciones que deban proporcionar a las Superintendencias de Valores y Seguros o de Bancos e Instituciones Financieras.
- v) En las informaciones que deban proporcionar a los tenedores de valores de oferta pública.
- vi) En las noticias o propagandas divulgadas al mercado.

6.7.2. Respecto de la conducta típica, lo que sancionaría la norma en referencia sería “efectuar declaraciones maliciosamente falsas”

6.8. Razones por las cuales Martín González no habría proporcionado información falsa al firmar la declaración de responsabilidad en la sexta colocación de efectos de comercio

6.8.1. Falta de participación en la decisión de realizar la sexta colocación. Esta sería una decisión de Directorio.

6.8.2. Ausencia en las reuniones sostenidas con el agente colocador (BCI).

6.8.3. Martín González no habría suscrito la escritura pública de emisión de los efectos de comercio, ni participado en la elaboración del prospecto, ni proporcionado información alguna requerida en el proceso de colocación de los efectos de comercio.

6.8.4. La participación de Martín González en la sexta colocación de efectos de comercio se habría limitado a suscribir la “declaración de responsabilidad”. Lo cual habría sido por instrucción y “consejo” del Presidente del Directorio, que es su empleador, a quien admiraba y que le inspiraba la máxima confianza en él y a todo el mercado, quién lo había premiado como el empresario de la década.

6.8.5. Martín González no tenía motivo alguno para desconfiar de la veracidad de la información que se le presentaba para firmar, ni poseía los conocimientos profesionales adecuados para poder revisar y cuestionar la información relativa a la sexta colocación.

6.9. Alcance de la expresión “maliciosamente” contenida en el artículo 59 LMV y la presunción de dolo.

6.9.1. Es una premisa no cuestionada ni objetada que el derecho punitivo estatal debe sujetarse a principios básicos, sea que se ejerza por la administración (derecho administrativo) o por los tribunales de justicia (derecho penal) y, por lo mismo, tanto la doctrina

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

como la jurisprudencia son contestes en que nadie puede ser sancionado sino que respecto de aquellas conductas expresamente tipificadas como disvaliosas por el legislador y penadas por ley. Asimismo, nadie impugna que el dolo debe ser probado, no se presume, menos aun cuando forma parte integrante del tipo.

6.9.2. El artículo 59 de la Ley N° 18.045 contempla figuras que han sido elevadas, incluso al rango de crimen, dada la elevada pena que tienen aparejadas y ello es así porque la sociedad ha considerado extraordinariamente grave la actividad que singulariza en las distintas letras que integran la norma.

6.9.3. Las figuras específicas que se imputan a su representado contemplan como verbos rectores el entregar información, diferenciándose la letra a) y la f), solamente, por quien es su receptor o a quien ella va dirigida. Ambas figuras, a su vez, resaltan como hecho integrante del tipo el que la información sea entregada “maliciosamente”. Y este adjetivo no es casual.

6.9.4. Todo delito es siempre doloso o malicioso, conforme a la definición expresada por el propio legislador en los artículos 1 y 2 del Código Penal. Es decir, todo delito debe responder a una acción (u omisión) positiva de causar daño y de incurrir en la conducta que se pena.

6.9.5. El elemento esencial del tipo en cuanto determinante de la conducta a sancionar es que el sujeto haya tenido pleno y absoluto conocimiento de lo que hacía, de la repercusión que tenía su conducta y haya tenido control completo de la actividad que se ejecuta.

6.9.6. Al integrar al tipo el elemento subjetivo de manera destacada, no sólo se refiere al obrar consciente sino que al pleno conocimiento y convencimiento en el sujeto de que su acto como la conducta sancionada (sic).

6.9.7. ¿Existe información falsa en los Estados Financieros de Empresas La Polar S.A. o ella se da en los estados consolidados? El consolidado sólo refleja la suma de los estados individuales de las distintas sociedades y, por lo mismo, lo que debe preocuparse en la consolidación (sic) es que se informe correctamente el estado financiero de cada sociedad. No corresponde a Martín González cuestionar la información entregada por el directorio y administración de las sociedades restantes.

6.9.8. En cuanto a la información que habría entregado Martín González, las Fecus se levantaban electrónicamente por don Jaime Ripoll conforme información e instrucciones de doña María Isabel Farah, luego de que el directorio aprobara la exposición que ella realizaba y que era fruto de más de un mes de trabajo con la auditora.

6.9.9. La sexta emisión de efectos de comercio se realizó en el interinato de Martín como gerente general, como consecuencia lógica de la inscripción que se había realizado por Empresas La Polar de una línea de crédito por 3.000.000 de Unidades de Fomento, bajo la administración de Pablo Alcalde Saavedra.

6.9.10. La información que Martín González entregó no la elaboró él. Terceros especialistas en efectos de comercio y emisión de valores la confeccionaron y nuestro representado simplemente la transmitió. Fue su vehículo conductor.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

La declaración que se le pidió firmar sobre la veracidad de la información entregada, lo fue en su carácter de gerente general interino, conforme al formato empleado por la SVS y de acuerdo a su mejor entender.

6.10. Conducta realizada por Martín González versus conducta esperable de un gerente general promedio

6.10.1. El artículo 41 de la Ley de Sociedades Anónimas impone a los directores (y en virtud del art. 50 también a los gerentes) el ejercer sus cargos con el cuidado que un hombre emplea ordinariamente en sus propios negocios.

6.10.2. Estando obligado a velar por la marcha de la empresa, antes de anunciar públicamente alguna irregularidad en la contabilidad, debía adoptar todas las medidas necesarias para tomar cabal y absoluto conocimiento de la verdadera situación financiera, no pudiendo legalmente negarse a firmar nada mientras no tuviese convicción fehaciente, completa y documentada de la verdadera situación financiera de la empresa.

6.11. Conclusiones:

6.11.1. Martín González no habría entregado información falsa al Directorio, sino que al revés: el directorio, al aprobar la Fecu, engañó a Martín González.

6.11.2. Martín González no podía negarse a suscribir la Fecu y la colocación de efectos de comercio, pues carecía de información suficiente y completa que ameritara tan drástica medida.

6.11.3. De la información que le proporcionó a Martín González, no existiría claridad alguna del desastre financiero que existía en la empresa.

6.11.4. Los IDG en que fue copiado no son claros como fuente de acceso a una información tan relevante como aquella que dice relación con el desastre financiero de la empresa.

6.11.5. No existe ninguna respuesta o comentario de Martín González que permita suponer que haya abierto ni menos analizado los IDG.

6.11.6. La presentación realizada al Directorio con fecha 29 de septiembre de 2010, tampoco es clara ni salta a la vista el fraude que se investiga.

6.11.7. El reclamo que se menciona en el Oficio N° 176 correspondería a un hecho aislado.

6.11.8. Las Fecus de los años anteriores eran similares a las del 2010, las cuales no fueron objeto de ningún reparo.

7.- Que, en el escrito de descargos individualizado en el punto anterior, se solicitó de apertura de un término probatorio, el cual fue concedido por un plazo de 15 días, en el que se produjeron las siguientes pruebas aportadas por el interesado:

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- **Declaraciones de las siguientes personas:**

Martín González; Nicolás Ramírez; Daniel Meszaros; Saúl Leder; Marta Bahamondes; Enrique Zuñiga; Rodrigo Nazer; Sebastián Soto; Sebastián Mena; Luis Hernán Paul; José Joaquín Laso; Felipe Porzio; Manuel Bulnes; Andrés Munita; José Luis Fauré.

- **Informe de Peritos de:**

- 1.- Eduardo de la Maza Navarrete, Informe en Derecho sobre Facultades y Deberes de un Gerente General Interino, en relación a los cargos formulados por la Superintendencia de Valores y Seguros a don Martín González Iakl.
- 2.- Fidel Quinteros Fuentes, Informe Pericial Contable Financiero.

- **Documentos:**

- 1.- Copia de IDG Clientes; IDG Recaudación; IDG Retail, de marzo de 2011.
- 2.- Copia de Informe Gerencia Corporativa Productos Financieros, Informe al 24 de abril de 2011.
- 3.- Copia de Presentación al Directorio de fecha 29 de septiembre de 2010.
- 4.- Copia de Contrato de Trabajo celebrado entre Martín González y Empresas La Polar S.A.
- 5.- Copia de Acta de Sesión Extraordinaria de Directorio de fecha 2 de agosto de 2011.
- 6.- Copia de Carta de Agradecimiento del Directorio de Empresas La Polar S.A. a Martín González de fecha 5 de diciembre de 2011.
- 7.- Copia de Escrito de Observaciones de la Prueba presentado respecto del Oficio Reservado N° 345 de fecha 13 de julio de 2011.
- 8.- Copia de declaración prestada ante el Ministerio Público por don Fernando Franke García con fecha 18 de mayo de 2011.
9. Copia de declaración prestada ante el Ministerio Público por don Andrés Ibáñez Tardel con fecha 23 de mayo de 2011.
10. Copia de correo electrónico de fecha 18 de enero de 2011 de Andrés Ibáñez a Pablo Alcalde.
11. Copia de cadena de correos electrónicos entre Luis Hernán Cubillos, Pablo Alcalde y Andrés Ibáñez de fecha 7 de abril de 2011.
12. Copia de correo electrónico de fecha 11 de abril de 2011 de Pablo Alcalde a Luis Hernán Cubillos.
13. Copia de carta de fecha 12 de mayo de 2011 mediante la cual se hace llegar boleta de servicios de Egon Zender International a Empresas La Polar S.A.
14. Copia de correo electrónico de fecha 28 de marzo de 2011 de Fernando Franke a María Isabel Farah.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

15. Copia de correo electrónico de fecha 11 de abril de 2011 de María Isabel Farah a Mario Pérez.
- 16.- Copia de correo electrónico de fecha 20 de abril de 2011 de María Isabel Farah a Enrique Zúñiga.
- 17.- Copia de declaración prestada ante el Ministerio Público por don Enrique Zúñiga Valenzuela con fecha 23 de marzo de 2012.
- 18.- Copia de declaración prestada ante el Ministerio Público por doña María Cristina Morales con fecha 26 de marzo de 2012.
- 19.- Copia de correo electrónico de fecha 13 de abril de 2011 de María Isabel Farah a Pablo Alcalde.
- 20.- Copia de declaración prestada ante el Ministerio Público por don Manuel Rabanales Zapata con fecha 22 de mayo de 2012.
- 21.- Copia de correo electrónico de fecha 25 de abril de 2011 de Martín González a María Isabel Farah.
- 22.- Copia de declaración de fecha 29 de diciembre de 2011 prestada ante esta Superintendencia por don Claudio Bórque Russell.
- 23.- Copia de declaración de fecha 29 de diciembre de 2011 prestada ante esta Superintendencia por don Omar Villena Norambuena.
- 24.- Copia de declaración prestada ante el Ministerio Público por doña Carolina Castro con fecha 26 de abril de 2012.
- 25.- Copia de declaración prestada ante el Ministerio Público por don Juan Manuel Vaquer con fecha 24 de mayo de 2012.
- 26.- Copia de Querrela presentada por el Servicio de Impuestos Internos en contra de don Pablo Alcalde Saavedra, don Julián Moreno de Pablo, doña María Isabel Farah, don Nicolás Ramírez Cardoen y don Jaime Ripoll Monsalve.
- 27.- Copia de declaración prestada ante el Ministerio Público por don Juan Enrique Allard Serrano con fecha 6 de marzo de 2012.
- 28.- Copia de transcripción de declaración prestada por Martín González en formato audio ante funcionarios de esta Superintendencia con fecha 17 de junio de 2011.
- 29.- Copia de parte de la presentación de fecha 29 de septiembre de 2010 realizada al Directorio de Empresas La Polar S. A.

III.- HECHOS

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

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



8.1 ESTRUCTURA INTERNA

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

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

c) La gerencia corporativa de administración, liderada por María Isabel Farah, tenía a su cargo, entre otras, la gerencia de contraloría interna, la gerencia de contabilidad, la gerencia de control de gestión, y una subgerencia de gestión financiera. A las dos últimas, junto a la gerencia de contraloría interna, también les cabían funciones contraloras en cuanto a determinados procesos de la compañía. La gerencia corporativa de administración era la encargada además de efectuar el cálculo de las provisiones.

d) Las restantes gerencias corporativas correspondían a la gerencia corporativa de informática y logística, a cargo de Pablo Fuenzalida, la gerencia corporativa de finanzas, liderada por Santiago Grage, y la gerencia corporativa de negocios e internacional, cuya cabeza era Daniel Meszaros. Cabe señalar que la gerencia a cargo de Santiago Grage tenía a cargo las relaciones con inversionistas, bancos y clasificadoras de riesgos, siendo la encargada de entregar la información financiera requerida por aquellos.

8.2 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. 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.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

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

f) Los procesos de renegociaciones unilaterales automáticos se instrumentalizaron mediante el envío de correos electrónicos al área de informática por parte de Ismael Tapia, adscrito a la gerencia corporativa de productos financieros. Estos correos eran remitidos regularmente a Marcelo Rivera, adscrito a la gerencia corporativa de informática y logística, en los cuales se informaba a este último los clientes que debían ser sujetos de renegociación unilateral automática, detallando además las condiciones de la renegociación que se debían aplicar a cada cliente, en cuanto a plazos, tasa de interés y la aplicación de algún tipo de desfase. Este procedimiento era conocido como “Proceso Especial”. Así, en declaraciones que rolan a fojas 4438, a la pregunta “*Respecto de la frase que “se enviaban los rut a informática” para que diga si eso era una orden de renegociar*”, Ismael Tapia señala “*El paso a producción incluía las instrucciones para ejecutar un job en particular. Siempre*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

8.3 CARTERA DE COLORES

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

b) Dicho comité tuvo como objetivo: (i) implementar acciones destinadas a aumentar la tasa de pago de la cartera de créditos de La Polar, la que ascendía a 4,4% cuando en la práctica debía ser del orden del 7% al 7,5% considerando en este último valor el incremento de los plazos de originación experimentado en el segundo semestre del año 2007 y principios del 2008; y (ii) establecer un plan agresivo para la normalización de clientes que se encontraban en mora. Este comité identificó un aumento significativo de los clientes con condición de renegociados y repactados, observando además que los clientes tendían a mantenerse en dicha condición, lo que motivaba el problema de recaudación de la cartera de La Polar. Estas conclusiones fueron comunicadas tanto al gerente general, Sr. Alcalde, como a la gerente corporativa de administración, Sra. Farah. En su declaración de fecha 1 de diciembre de 2011, el Sr. Moreno señala *“La primera comunicación que había problema de cartera fue el 2008 donde se veía una constante caída de la tasa de pago lo que sólo podía significar dos cosas que había mayor morosidad o renegociaciones(...)En agosto de 2008, comienza a subir la inflación que afecta al segmento de La Polar, y en algunos de los informes*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

la tasa de pago caía y ahí formo un comité con mi gente para analizar lo que pasaba, se lo comunico a Pablo Alcalde y a María Isabel Farah a través de un correo de marzo de 2008, que está acompañado, mail que responde Pablo Alcalde diciendo que estén trabajando en esto y se adjuntan varias actas(...) Como no era tabulable la información, lo primero que digo Pablo tengo un problema se están haciendo cosas de cobranza que no han sido autorizadas por mi, esto se le comuniqué en reuniones las que tenía cada 15 días, esto en el último trimestre del 2008. Tanto es así que en marzo de 2009, María Isabel Farah le envía un correo a Pablo diciendo que le habían aparecido renegociaciones que podían tener problema con el sernac y con la SVS, eso a raíz de un informe que le envía Jorge Uribe a María Isabel Farah.” De acuerdo a documento N°109 incluido en la documentación presentada por el Sr. Moreno, que se encuentra incorporada al expediente a fojas 5977, con fecha 9 de octubre de 2008, Julián Moreno envía correo electrónico a Pablo Alcalde en el que se adjunta minuta del comité que tenía por objeto mejorar el desempeño de la cartera, a lo cual el Sr. Alcalde responde “Me parece muy bien. Julián no lo sueltes”. Asimismo, la situación descrita consta del documento N°110, incluido también en la documentación presentada por el Sr. Moreno que se encuentra incorporado al expediente a fojas 5977.

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

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

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

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

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Rolando Harnisch, en declaraciones que rolan a fojas 4583, señala “*Dentro de los sistemas estaba toda la cartera, la separación estaba dada por la marca que diferenciaba a la cartera de colores de la cartera normal, la marca eran los colores, amarillo, rojo o morado.*” Juan Ignacio Maturana, en declaraciones que rolan a fojas 5911, señala “*Creo que verde bautizamos después a la cartera normal. Los colores eran amarillo, rojo y morado.*”

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

8.4 COMITÉ DE COBRANZA AÑO 2010

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

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

c) Los miembros de este comité estuvieron al tanto de la práctica de normalizar a los clientes, utilizándose el término “revolving” para identificar dicho proceso. Asimismo, los miembros de este comité conocían con exactitud el tamaño de la cartera que se encontraban gestionando y la condición de morosidad que compartían los clientes de dicha cartera.

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

e) En el marco de este comité se efectúa la presentación al directorio de la cartera de colores, cartera E o energizada, lo que acontece en la sesión de fecha 29 de septiembre de 2010. En dicha presentación se informa al directorio que los clientes de la cartera energizada o de colores corresponden a clientes en categoría E, según sistema de categorización de la gerencia de productos financieros, los que corresponden a los clientes con el más alto riesgo y que según la definición expuesta al directorio habían presentado morosidad mayor a 120 días en los últimos 5 meses.

Av. Libertador Bernardo
O’Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

Asunto: Comité Cobranzas

Importancia: Alta

Estimado Equipo,

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

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

El Comité del día Miércoles sesionará en forma habitual .

Saludos cordiales,
Sebastián Mena

f) En la misma sesión de directorio, se informa a este último el desarrollo de una estrategia integral para el cobro de esta cartera, a la cual se llamó "Energizada". Según el plan de gestión, se desarrollarían diferentes acciones dependiendo de la segmentación de la cartera según la probabilidad de pago, lo que permitiría que tan solo después de 3 años el número de clientes en la categoría E disminuyera de 414.278 a 240.000, pasando de MMM\$341, que representaba el 49% de la cartera, a MMM\$209, representando el 30% de ésta, lo que implicaba una recuperación por cobranza de MMM\$ 266 y castigos por MMM\$75.

8.5 GERENCIA DE GESTIÓN - INFORMES DE GESTIÓN

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

b) Dentro de las funciones realizadas por la gerencia de gestión estaba la generación de reportes e informes, la mayoría de ellos conocidos al interior de La Polar como Informes de Gestión (IDG). Estos reportes incluían información relacionada con la marcha de los distintos negocios desarrollados por La Polar, contándose entre ellos diversos informes



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

respecto al negocio financiero de La Polar y por ende a su cartera crediticia. Entre estos informes se encuentran el Informe de Gestión Financiero, el Informe de Gestión de Recaudación, el Informe de Gestión 2, el Informe de Gestión Clientes Retail y el reporte Sinóptico Reflujeados.

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

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

5904, el Sr. Maturana señala en cuanto al IDG Financiero “Existía desde antes que yo y se siguió mandando siempre. Supongo, pero no tengo certeza que lo solicitó María Isabel Farah. La periodicidad era diaria.”, en cuanto a sus destinatarios el Sr Maturana señala “En algún minuto a Pablo Alcalde, Isabel Farah y Julián Moreno y después se reemplaza a Pablo Alcalde por Nicolás Ramírez.” A contar del primer trimestre del año 2011, el IDG Financiero siguió preparándose, pero debido a problemas menores de consistencia en la información incluida en el informe, según da cuenta en su declaración el Sr. Mena que rola a fojas 5597, sólo se siguió remitiendo al Sr. Moreno, es por esto además que el Sr. González, cuando asumió el cargo de gerente general interino, recibió dicho reporte en contadas oportunidades. Lo anterior de acuerdo a correos electrónicos que se encuentran incorporados al expediente administrativo a fojas 8128.

f) Otro reporte preparado por la gerencia de gestión corresponde al Informe de Gestión de Recaudación, en adelante IDG Recaudación, el cual fue elaborado a partir del segundo semestre del año 2009.

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

Pablo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

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

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

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

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

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

8.6 RELACIÓN ENTRE GERENCIA DE GESTIÓN

Y COBRANZAS.

a) Para la preparación de los informes relacionados a la cartera de La Polar, específicamente a lo que tenía que ver con las renegociaciones por sistema incluidas en el IDG Financiero, la recaudación de la cartera de colores incluida en el IDG Recaudación y para la preparación de los informes independientes de la cartera normal, total y energizada, la gerencia de gestión mantenía permanente contacto con la gerencia corporativa de productos financieros, principalmente con Ismael Tapia, quien era el encargado de comunicar los “Procesos Especiales” a informática.

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

c) Adicionalmente a la información que le pudiera enviar personal de la gerencia corporativa de productos financieros, la gerencia de gestión podía recibir información de otras áreas de la compañía, tales como el área de contraloría interna de la compañía.

8.7 SERNAC

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

b) Paralelamente, los clientes empezaron a canalizar sus reclamos a través del Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”). Con fecha 31 de diciembre de 2009, La Polar recibe comunicación por parte de dicho servicio en el que se adjunta un reclamo de un cliente que había sufrido numerosas repactaciones. Posteriormente, Empresas La Polar recibe una nueva comunicación por parte del SERNAC, esta vez por el Director Regional Sernac Atacama, en la que informa que dicha institución ha recibido “*numerosos reclamos de consumidores, quienes señalan que en sus estados de cuenta figuran repactaciones y/o renegociaciones que aseguran no han autorizado*”. Este documento rola a fojas 4148 del expediente administrativo.

c) En la respuesta entregada al Sernac de Copiapó, suscrita por el Sr. Moreno, se señala, entre otras, que: (i) se niega la inexistencia de repactaciones y/o renegociaciones no autorizadas, “*Todas las operaciones que SCG realiza, lo hace con el consentimiento directo de sus clientes o a nombre y en representación de los mismos, en ejercicio de un mandato que cada cliente suscribe y conoce ciertamente, tanto en su existencia como en sus términos... Por lo mismo, no son efectivos los hechos denunciados a que se refiere su Oficio Ordinario, ya que los clientes de SCG han*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

actuado personalmente o debidamente representados, de modo que, no tenemos conocimiento de repactaciones o renegociaciones sin autorización..."; y además se señala que no se han recibido reclamos por la realización de repactaciones y/o renegociaciones sin consentimiento de los clientes. Esta respuesta rola a fojas 4166 del expediente administrativo.

d) Debido a que reclamos de clientes producto de las renegociaciones unilaterales continuaron presentándose en el SERNAC, se gatilla finalmente un proceso de mediación colectiva ante dicho Servicio a contar de junio del año 2010. En noviembre de dicho año, y en el marco de esa mediación, La Polar compromete la adopción de medidas destinadas a resolver los problemas denunciados por clientes. Los detalles de este acuerdo fueron comunicados por el abogado externo de La Polar, Sr. Luis Eduardo Toro, a la Sra. Farah y a los Señores Ramírez y Moreno.

8.8 CONOCIMIENTO DEL SR. MARTÍN

GONZÁLEZ

a) Tan pronto asume el cargo de gerente general interino, el Sr. González comienza a recibir información relacionada a la gestión de la cartera energizada. En tal sentido, el mismo día de su nombramiento, el Sr. González toma razón del inicio del envío de estados de cuentas (EECC) diferenciados para los clientes energizados, en los que se presenta a estos últimos alternativas de rebajas de intereses para el pago de sus acreencias. De esto da cuenta el siguiente correo de fecha 19 de enero de 2011.

Mensaje original----

De: Ger. Martin Gonzalez (Gerente Corporativo Comercial) [mailto:martin.gonzalez@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 19 de enero de 2011 17:45

Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero)

Asunto: RE: Estados de Cuenta Energizados

Está bueno. Me gustó la carta y el folleto.

Quizás el sobre debiera decir algo afuera, para evitar que la gente más alejada decida botarla, antes de abrirla... algo como "porque eres importante para nosotros, queremos hacerte una propuesta.... " o algo en esa línea.

Martin

....

De: Gt. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl] Enviado el: miércoles, 19 de enero de 2011 15:18

Para: Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte); Cob. Jorge Rojas; Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente Corporativo Comercial)

Asunto: RV: Estados de Cuenta Energizados

De: Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero) [mailto:jvega@lapolar.cl] Enviado el: miércoles 19 de enero de 2011 14:18

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

CC: 'Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica)'; 'Ger. Nicolas Ramirez (Gte. General)'

Asunto: Estados de Cuenta Energizados

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Julián, según lo conversado adjunto informe de la acción de EECC diferenciados a los clientes Energizados. Para ello se trabajó en un sobre diferente, una caluga en la cartola diferente y además de diseño una carta en donde le entregamos alternativas a los clientes de rebaja sobre los intereses y los invitábamos a contactarse con nosotros a través de nuestra línea 800 o directamente en nuestras tiendas.

Adicionalmente evaluamos las 3 piezas (sobre / Caluga / Carta) con Jaime Guíñez con una muy buena recepción de parte de nuestros clientes.

Te adjunto informe ejecutivo con la actividad más las principales conclusiones del estudio. Comenzamos con el vencimiento 5 de febrero por lo que deberían comenzar a la casa de los clientes los primeros días de febrero.

Atento a tus comentarios, se despide

*Javier Vega Sepúlveda
Gerente Comercial Financiero
Empresas La Polar S.A.
Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 520, Renca Santiago - Chile
(56) 2 3833151
www.lapolar.cl<<http://www.lapolar.cl>>*

b) En fecha 20 de enero de 2011, es decir el día inmediatamente siguiente de haber asumido como gerente general interino, el Sr. González recibe copia de la presentación efectuada al directorio con fecha 29 de septiembre de 2010 en la que, entre otras cosas, se informaba la existencia de la cartera E que representaba el 50% de la cartera de La Polar y el diseño de un plan denominado "Energizado" que tenía por objeto gestionar dicha cartera.

De: Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero) [<mailto:jvega@lapolar.cl>]
Enviado el: jueves, 20 de enero de 2011 13:04
Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Martin Gonzalez (Gerente Corporativo Comercial)
Asunto: RE: Necesitas ayuda para la reunión de las 4?

Martín, adjunto presentación al Directorio realizada en septiembre 2010 en donde se expone el Negocio Financiero en una mirada más integral.

Saludos

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

De: Gt. Julian Moreno [<mailto:jmoreno@lapolar.cl>]
Enviado el: jueves, 20 de enero de 2011 12:55

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Para: 'Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero)'; 'Ger. Martin Gonzalez (Gerente Corporativo Comercial)'

Asunto: RE: Necesitas ayuda para la reunión de las 4?

También envíale la mía por favor Javier

Julian

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

Enviado el: jueves 20 de enero de 2011 12:03

Para: 'Ger. Martin Gonzalez (Gerente Corporativo Comercial)'

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

Asunto: Necesitas ayuda para la reunión de las 4?

Tengo la presentación que se hizo al Directorio del Negocio Financiero que te puede ayudar a entender los mundos.

Saludos

Javier Vega Sepúlveda

Gerente Comercial Financiero

Empresas La Polar S.A.

Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 520, Renca

Santiago - Chile

(56) 2 3833151

www.lapolar.cl

c) El Sr. González participa en la sesión del comité de directores de fecha 26 de enero de 2011, en la que los Sres. Julián Moreno, María Isabel Farah y Pablo Fuenzalida efectúan sendas exposiciones a razón de los requerimientos efectuados previamente por el directorio y por el Comité, que databan de septiembre y noviembre de 2010. En dicha sesión, el Sr. Moreno explica nuevamente el sistema de categorización de clientes aplicado por su gerencia, señalando además que una condición necesaria para efectuar una renegociación es que se deben haber pagado las dos primeras cuotas equivalentes a 7,5% del crédito. Asimismo, el Sr. Moreno mostró nuevamente la distribución de la cartera según categoría, y señaló que: i) la cartera renegociada representaba solo el 18,3% y que de aquel porcentaje el 55,4% correspondía a clientes con una renegociación, el 26,4% a clientes con una segunda renegociación y el saldo a clientes con tres y más renegociaciones; y (ii) entregó un diagnóstico de la formación de la cartera E precisando que desde el año 2007 se ofrecieron renegociaciones a los clientes, que esto continuó en el año 2008, que el año 2009 fue un año de crisis y que una recuperación tan solo fue percibida en el año 2010, por lo que se resolvió recuperar este activo redefiniendo estrategias de créditos y cobranzas, orientadas principalmente al aumento de la tasa de pago. Por su parte, la presentación de la Sra. María Isabel Farah se centró en las provisiones, concluyendo que se debía aplicar una provisión de 14,8%, que era lo que arrojaba el modelo de provisiones. Posteriormente los Sres. Moreno y Fuenzalida hicieron un diagnóstico de cómo se había llegado a la situación actual de la cartera y presentaron nuevamente el plan de recuperación de los clientes energizados, el que había sido expuesto previamente en la sesión de fecha 29 de septiembre de 2010. Copia de esta presentación además fue enviada al Sr. González mediante correo de fecha 10 de febrero de 2011, el que se presenta a continuación, a la que se ha anexado parte de la información presentada en aquella ocasión la que forma parte del archivo adjunto al correo.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica) [mailto:pfuenzam@lapolar.cl]

Enviado el: jueves, 10 de febrero de 2011 15:31

Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)

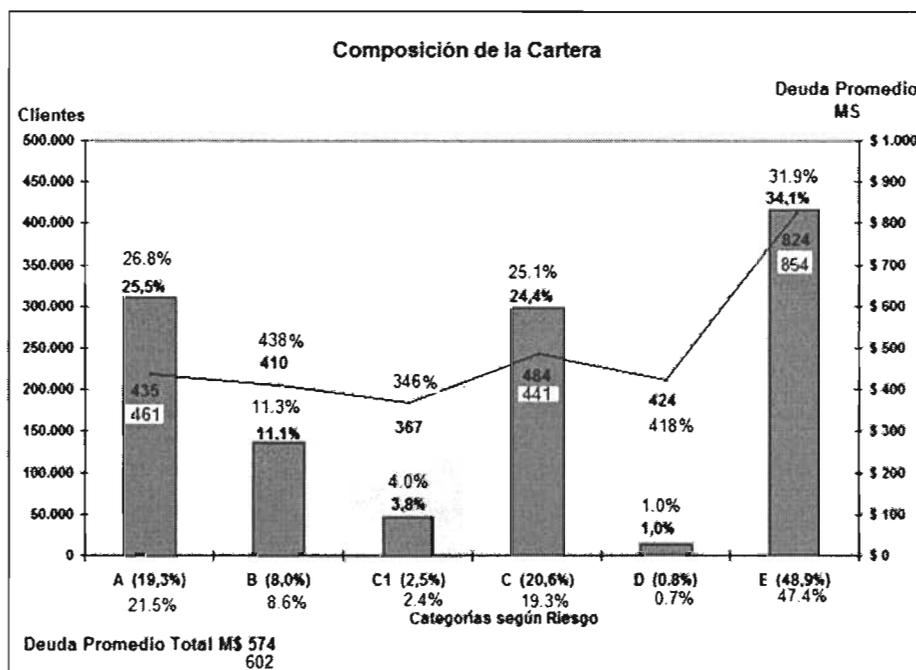
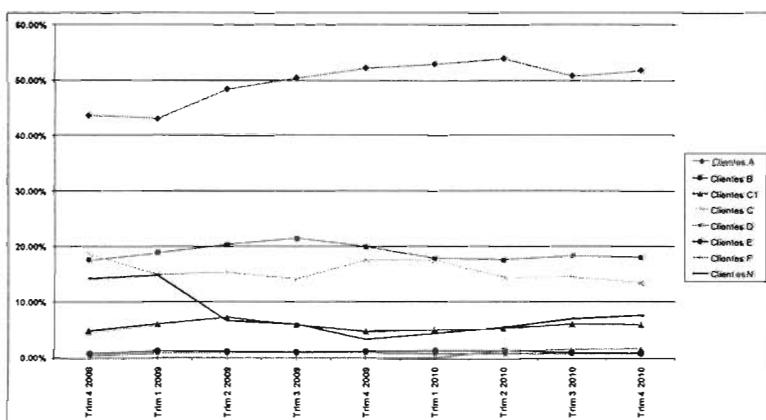
Asunto:

Martin disculpa se me había olvidado mandarte la presentación.

Considere el medioambiente antes de imprimir este correo

Distribución de la Venta por Tipo de Cliente

	Cientes A	Cientes B	Cientes C1	Cientes C	Cientes D	Cientes E	Cientes F	Cientes N
Trim 4 2008	43.61%	17.56%	4.76%	18.63%	0.47%	0.80%	0.00%	14.17%
Trim 1 2009	43.05%	18.87%	6.04%	15.03%	0.86%	1.27%	0.00%	14.88%
Trim 2 2009	48.41%	20.34%	7.25%	15.28%	0.91%	1.13%	0.00%	6.67%
Trim 3 2009	50.42%	21.40%	5.97%	14.16%	0.94%	1.04%	0.00%	6.07%
Trim 4 2009	52.21%	20.00%	4.77%	17.64%	0.86%	1.20%	0.00%	3.33%
Trim 1 2010	52.89%	17.89%	5.03%	17.53%	0.78%	1.31%	0.14%	4.42%
Trim 2 2010	53.90%	17.60%	5.26%	14.38%	0.75%	1.29%	1.32%	5.50%
Trim 3 2010	50.81%	18.35%	6.03%	14.49%	0.71%	0.98%	1.56%	7.06%
Trim 4 2010	51.75%	18.11%	5.94%	13.42%	0.68%	0.89%	1.66%	7.55%



Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

d) A propósito de correo de fecha 31 de enero de 2011, el Sr. González conoce que la recaudación de la cartera había adquirido una importancia prioritaria al interior de la compañía. En tal sentido, en la cadena de correos copiada al Sr. González se puede leer lo siguiente: "...Esta actividad que se realiza en la sala de venta desconcentra plenamente las actividades propias que deben realizar los Ejecutivos en Servicio al clientes, que es la preocupación al 200% de la atención, negociación y concreción de clientes que se presentan a normalizar su cuenta, hoy sobre todo a nuestro principal foco de la compañía que es la Recaudación..."

De: Celso Herrera [mailto:cherrera@lapolar.cl]
Enviado el: lunes, 31 de enero de 2011 10:16
Para: SC. Patricio Guzman; Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)
CC: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)
Asunto: RE: Tarjeta Dscto.

Patricio, veamos este tema junto a los Zonales de Ventas y Saúl Leder.

Atte.

Celso

De: Patricio Guzman S. [mailto:pguzman@lapolar.cl]
Enviado el: viernes, 28 de enero de 2011 21:32
Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)
CC: Rh. Celso Herrera; Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)
Asunto: Tarjeta Dscto.

Don Julián:

Junto con saludarlo en la última convención realizada de Ejecutivos de Servicio al Cliente, los ejecutivos hicieron hincapié a las actividades que no son propias del cargo, y que los gerentes de tiendas les solicitan realizar, como por ejemplo, pasar la tarjeta en sala de venta para generar descuentos en los e-pos en ausencias de los Ejecutivos Comerciales, sobre todo en horarios de colación o días libres. Esta actividad que se realiza en la sala de venta desconcentra plenamente las actividades propias que deben realizar los Ejecutivos en Servicio al clientes, que es la preocupación al 200% de la atención, negociación y concreción de clientes que se presentan a normalizar su cuenta, hoy sobre todo a nuestro principal foco de la compañía que es la Recaudación.

Hemos generado un Log. para validar esta situación el número de descuentos realizados por los Ejecutivos de Servicio al Cliente es la Siguiente:

Octubre N° de veces que pasaron la tarjeta 3.083
Noviembre N° de veces que pasaron la tarjeta 3.102
Diciembre N° de veces que pasaron la tarjeta 8.171

Al 27 de Enero 2011 N° de veces que pasaron la tarjeta 3.218

Favor solicito la posibilidad de la eliminación de esta tarjeta en poder de los Ejecutivos y propongo que los Ejecutivos comerciales tengan un back - up con esta atribución.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Otra actividad comercial que se esta realizando y me preocupa sobre manera son los Cierres y aperturas de Tiendas, Aperturas de algunas tiendas a las 07:00hrs / 08:00 hrs. donde los Ejecutivos deben recibir camiones acortando su jornada de trabajo y deben retirarse de sus unidades 2 o 3 horas antes.

Incluyo en archivo adjunto tabla con el número de veces que cada ejecutivo de servicio al cliente ha pasado en la sala de venta realizando un descuento, como usted puede apreciar este numero va en aumento.

Atentamente

Patricio Guzmán

Subgerente Servicio al Cliente.

Considere el medioambiente antes de imprimir este correo

e) A través de correo de fecha 4 de febrero de 2011, el Sr. González toma conocimiento que los clientes energizados también son identificados al interior de La Polar como clientes rojos y que al menos una parte de dichos clientes se encontraban categorizados como “Cliente caso SERNAC”.

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

Enviado el: viernes, 04 de febrero de 2011 12:26

Para: Pr. Rodolfo Rasse; SC. Patricio Guzman

CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); Cob. Jorge Rojas; Pr. Hugo Lopez Garcia (Jefe Control Gestion); Cob. Simon Venegas

Asunto: RE: Clientes Rojo en Tienda

Rodolfo y Patricio, Reforzar, la importancia del rol del ejecutivo de SSCC tienda,

Favor potenciar la concreción de los clientes Energizados, EL ÉXITO DEPENDE NETAMENTE DE LA NEGOCIACION DEL EJECUTIVO Y SU EQUIPO DAR MAXIMA DEDICACION PARA ESTE TEMA

ATTE

MPRIDA

De: Rodolfo Rasse [mailto:rrasse@lapolar.cl]

Enviado el: miércoles, 02 de febrero de 2011 18:45

Para: 'Ej.Serv.Clte Plaza Norte (Karina Romero)'; 'Ej.Serv.Clte San Antonio'; 'Ej.Serv.Clte Trainee (Sergio Munoz Velasquez)'; 'Ej.Serv.Clte. Calama (Marcela Melita)'; 'Ej.Serv.Clte. El Bosque (Alexis Duran)'; 'Ej.Serv.Clte. Ovalle (Maria Fda. Acosta)'; 'Ej.Serv.Clte. Plaza Sur'; 'Ej.Serv.Clte. San Diego'; 'Ej.Serv.Clte. San Fernando'; 'Ej.Serv.Clte.Ahumada (Claudia Ancatrio N.)'; 'Ej.Serv.Clte.ALameda (Marisel Salgado)'; 'Ej.Serv.Clte.Antofag. (Paulina Lopez)'; 'Ej.Serv.Clte.Belloto (Liliana Mora)'; 'Ej.Serv.Clte.Bio Bio (Carola Perez)'; 'Ej.Serv.Clte.Chillan (Emilio Acuna)'; 'Ej.Serv.Clte.Colina (Dario Galvez)'; 'Ej.Serv.Clte.Concepcion (Susana Lopez)'; 'Ej.Serv.Clte.Concepcion 2'; 'Ej.Serv.Clte.Copiapo (Michelli Aguilera M.)'; 'Ej.Serv.Clte.Coquimbo (Ivonne Jorquera)'; 'Ej.Serv.Clte.Curico (Omar Ureta)'; 'Ej.Serv.Clte.Est.Central (Doris Gutierrez)';

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

'Ej.Serv.Clte.Florida (Paula Vega)'; 'Ej.Serv.Clte.Gran Avda. (Marcelo Toro)'; 'Ej.Serv.Clte.Iquique (Mitzi Perez S.)'; 'Ej.Serv.Clte.Irarrazaval'; 'Ej.Serv.Clte.L.Angeles (Osvaldo Valera)'; 'Ej.Serv.Clte.La Serena (Freddy Garrido)'; 'Ej.Serv.Clte.Las Rejas (Barbara Carrasco)'; 'Ej.Serv.Clte.Linares (Maribel Rifo)'; 'Ej.Serv.Clte.Los Andes (Andres Escalona)'; 'Ej.Serv.Clte.Maipu (Manuel Ureta)'; 'Ej.Serv.Clte.Osorno (Andrea Agüero)'; 'Ej.Serv.Clte.P.Alto (Roberto Ramirez)'; 'Ej.Serv.Clte.P.Montt (Jessica Bahamonde)'; 'Ej.Serv.Clte.Padre Hurtado (Claudia Aruti)'; 'Ej.Serv.Clte.Panamericana'; 'Ej.Serv.Clte.Pta. Arenas (Farah Flores)'; 'Ej.Serv.Clte.Pte.Centro (Loreto Campos)'; 'Ej.Serv.Clte.Quilicura (Maria Paya)'; 'Ej.Serv.Clte.Rancagua (Claudio Acuna)'; 'Ej.Serv.Clte.San Bdo. (Luis Fajardo)'; 'Ej.Serv.Clte.Talca (Maria I. Munoz)'; 'Ej.Serv.Clte.V.del Mar'; 'Ej.Serv.Clte.Valdivia (Consuelo Nino)'; 'Ej.Serv.Clte.Valparaiso (Andrea Cortes)'

CC: 'Pr. Hugo Lopez Garcia (Jefe Control Gestion)'; 'Pr. Monserrat Villasante Hernandez'; 'Pr. Marcela Mariqueo'; 'Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)'; 'Pr. Sandra Vasquez (Encarg.Linea 800)'; 'Pr. Estefania Reilich Tejeda'; 'Cob. Simon Venegas'; 'Cob. Jorge Rojas'; 'SC. Clara Monsalve'; 'SC. Cristian Borquez'; 'SC. Jeannette Villegas'; 'SC. Jose Luis Sorricueta'; 'SC. Maria de los Angeles Wall'; 'Cr. Cesar Venegas'; 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Cr. Jennifer Abdo'; 'Cr. Ismael Tapia'; 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'; 'Patricio Guzman S.'

Asunto: RE: Clientes Rojo en Tienda

Estimados Ejecutivos:

Junto con saludarlos y frente a los indicadores de concreción de las negociaciones por ustedes informadas, quisiera manifestar lo siguiente:

- Los volúmenes de clientes que concretan la negociación según lo que ustedes informan, es drásticamente menor que el volumen de clientes totales que efectivamente concretan el proceso.
- Los volúmenes de clientes que no concretan según lo por ustedes informado entre el 12 y el 31 de Enero corresponde a un 15.7%, existiendo sucursales que no informaron de sobre este tipo de clientes.
- Considerando los puntos anteriores se infiere que las sucursales no informan de todo cliente que se presenta en sucursal y en su defecto solo informan de aquellos clientes que concretan la negociación.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Cientes Energizados

entre el 01 y el 31 de Enero

Local	Sucursal	Cientes ROJOS con acuerdo Enviado	Cientes ROJOS que concretan negociación	% Concreción Acuerdos
1	ALAMEDA	102	53	56,9%
2	SAN DIEGO	17	10	58,8%
4	LOS ANGELES	90	55	61,1%
5	RANCAGUA	174	111	63,8%
6	PANAMERICANA	197	40	20,3%
7	CURICO	65	34	52,3%
8	AHUMADA	248	142	57,3%
9	SAN BERNARDO	110	53	48,2%
10	MAIPU	118	65	55,1%
11	QUILICURA	36	23	63,9%
12	PUENTE ALTO	182	101	55,5%
13	TALCA	128	87	68,0%
14	EL BELLOTO	94	52	55,3%
15	COLINA	41	23	56,1%
16	PUENTE	333	200	60,1%
18	VALDIVIA	61	29	47,5%
19	PADRE HURTADO	37	19	51,4%
20	PUERTO MONTT	69	38	55,1%
21	LA FLORIDA	187	100	53,5%
23	ANTOFAGASTA	134	78	58,2%
24	IQUIQUE	98	52	53,1%
25	GRAN AVENIDA	110	53	48,2%
26	COPIAPO	120	59	49,2%
27	VIÑA DEL MAR	130	69	53,1%
28	OSORNO	66	31	47,0%
29	COQUIMBO	80	52	65,0%
30	LIMARES	44	20	45,5%
31	BIO-BIO	34	27	79,4%
32	LOS ANDES	65	28	43,1%
33	LAS REJAS	87	49	56,3%
34	VALPARAISO	96	34	36,6%
35	EL BOSQUE	22	16	72,7%
36	PUNTA ARENAS	46	15	32,6%
37	CHILLAN	91	31	34,1%
38	LA SERENA	114	72	63,2%
39	IRARRAZAVAL	22	13	59,1%
40	ESTACIÓN CENTRAL	81	28	34,6%
41	OVALLE	42	18	42,9%
42	PLAZA SUR	20	14	70,0%
43	SAN ANTONIO	15	6	40,0%
44	SAN FERNANDO	24	10	41,7%
45	CONCEPCION	178	107	60,1%
46	PLAZA NORTE	36	26	72,2%
TOTAL GENERAL		4041	2148	53,2%

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

Cientes Energizados

Etiquetas de fila	Ciente abona, cancelará diferencia para completar pie y concretar acuerdo pagado.	Ciente acepta negociación telefónicamente y entregada telefónicamente y realiza pago total conforme.	Ciente acepta negociación y entrega telefónicamente y realiza pago total conforme.	Ciente acepta negociación ofrecida en tienda y firma pagaré conforme.	Ciente acepta negociación ofrecida en tienda y realiza pago total conforme.	Ciente caso SERNAC acepta negociación y firma pagaré conforme.
ARMADA	6	42	30	1	30	
ALAMEDA	30			34	3	
ANTOFAGASTA				36	6	
BIO-BIO	1			6	3	
CHILAN	30			5	3	
COPIA	4			3		
CONCEPCION	21			28	7	
COPILABO	2			37	3	3
COQUIMBO	15			13	3	
CURICO	2			6	3	
EL BELLOTO	14			7	3	
EL BOSQUE	5			7		
ESTACION CENTRAL				4	4	
GRAN AVENIDA	9			5	4	
IQUEQUE	7			13	1	3
IRARRAZAVAL	4			6		
LA FLORIDA	1					
LA SERENA	19			29	4	
LAS REBAS	10			7	3	3
LIÑARES	7			3		
LOS ANDES	5			9	4	
LOS ANGELES	5			17	3	
MAPU	11			12	4	
OSVALLE	8			7		
PADRE BURTELLO	4			4	1	
PANAMERICANA				3		
PLAZA NORTE	8			4	4	
PLAZA SUR	4			3		
PUENTE	10			3	4	3
PUENTE ALTO	13			33	3	3
PUERTO MONTT	4			6	4	
QUELTAO				5		
RANAGUA	3			22	7	
SAN ANTONIO	2			3		
SAN BERNARDO	4			5		
Total general	4	223	19	442	72	6



SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Ciente caso SERNAC acepta negociación y realiza pago total	Ciente castigado acepta negociación ofrecida en tienda.	Ciente consulta opciones de pago, muestra intenciones de concretar y fija nuevo Copo.	Ciente consulta opciones de pago, pero no muestra intenciones de concretar.	Ciente Judicial	Ciente no acepta negociación ofrecida en tienda	Total general
	3			1		52
						40
						42
						15
						28
	1	5			1	10
						40
		36	17		5	53
		1				20
		21	5			39
						24
	2					15
						5
						17
	2	3			1	24
						14
						1
						52
		5		1		25
		1				10
						26
						27
						14
1						11
						9
						3
	1					16
						10
		1	11		1	19
						51
	1					16
		1				6
	1	21	8		1	60
						5
				1		10
1	11	88	45	3	9	923

Saludos Cordiales,

Rodolfo Rasse V.
 Coordinador Call Center
 Gerencia de Servicio al Cliente y Captaciones
 Empresas La Polar S.A.
 Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 520, Renca
 Santiago – Chile
 (+56-2) 3833391 Anexo 2990
 (+56-9) 77647358
www.lapolar.cl

Av. Libertador Bernardo
 O'Higgins 1449 Piso 1º
 Santiago - Chile
 Fono: (56-2) 617 4000
 Fax: (56-2) 617 4101
 Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: Patricio Guzman S. [<mailto:pguzman@lapolar.cl>]

Enviado el: 02/02/2011 16:33

Para: Ej.Serv.Clte Plaza Norte (Karina Romero); Ej.Serv.Clte San Antonio; Ej.Serv.Clte Trainee (Sergio Munoz Velasquez; Ej.Serv.Clte. Calama (Marcela Melita); Ej.Serv.Clte. El Bosque (Alexis Duran); Ej.Serv.Clte. Ovalle (Maria Fda. Acosta); Ej.Serv.Clte. Plaza Sur; Ej.Serv.Clte. San Diego; Ej.Serv.Clte. San Fernando; Ej.Serv.Clte.Ahumada (Claudia Ancatrio N.); Ej.Serv.Clte.ALameda (Marisel Salgado); Ej.Serv.Clte.Antofag. (Paulina Lopez); Ej.Serv.Clte.Belloto (Liliana Mora); Ej.Serv.Clte.Bio Bio (Carola Perez); Ej.Serv.Clte.Chillan (Emilio Acuna); Ej.Serv.Clte.Colina (Dario Galvez); Ej.Serv.Clte.Concepcion (Susana Lopez); Ej.Serv.Clte.Concepcion 2; Ej.Serv.Clte.Copiapo (Michelli Aguilera M.); Ej.Serv.Clte.Coquimbo (Ivonne Jorquera); Ej.Serv.Clte.Curico (Omar Ureta); Ej.Serv.Clte.Est. Central (Doris Gutierrez); Ej.Serv.Clte.Florida (Paula Vega); Ej.Serv.Clte.Gran Avda. (Marcelo Toro); Ej.Serv.Clte.Iquique (Mitzi Perez S.); Ej.Serv.Clte.Irarrazaval; Ej.Serv.Clte.L.Angeles (Osvaldo Valera); Ej.Serv.Clte.La Serena (Freddy Garrido); Ej.Serv.Clte.Las Rejas (Barbara Carrasco); Ej.Serv.Clte.Linares (Maribel Rifo); Ej.Serv.Clte.Los Andes (Andres Escalona); Ej.Serv.Clte.Maipu (Manuel Ureta); Ej.Serv.Clte.Osorno (Andrea Aguero); Ej.Serv.Clte.P.Alto (Roberto Ramirez); Ej.Serv.Clte.P.Montt (Jessica Bahamonde); Ej.Serv.Clte.Padre Hurtado (Claudia Aruti); Ej.Serv.Clte.Panamericana; Ej.Serv.Clte.Pta. Arenas (Farah Flores); Ej.Serv.Clte.Pte.Centro (Loreto Campos); Ej.Serv.Clte.Quilicura (Maria Paya); Ej.Serv.Clte.Rancagua (Claudio Acuna); Ej.Serv.Clte.San Bdo. (Luis Fajardo); Ej.Serv.Clte.Talca (Maria I. Munoz); Ej.Serv.Clte.V.del Mar; Ej.Serv.Clte.Valdivia (Consuelo Nino); Ej.Serv.Clte.Valparaiso (Andrea Cortes)

CC: Pr. Hugo Lopez Garcia (Jefe Control Gestion); Pr. Monserrat Villasante Hernandez; Pr. Marcela Mariqueo; Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte); Pr. Sandra Vasquez (Encarg.Linea 800); Pr. Estefania Reilich Tejeda; Cob. Simon Venegas; Cob. Jorge Rojas; SC. Clara Monsalve; SC. Cristian Borquez; SC. Jeannette Villegas; SC. Jose Luis Sorricueta; SC. Maria de los Angeles Wall; SC. Rodolfo Rasse; Cr. Cesar Venegas; Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); Cr. Jennifer Abdo; Cr. Ismael Tapia; Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)

Asunto: Clientes Rojo en Tienda

Señores Ejecutivos:

Adjunto informe correspondiente al mes de Enero donde refleja el numero de CLIENTES ROJOS que se presentan en cada una de sus tiendas, además el porcentaje de concreción sobre estos clientes.

Es fundamental tomar conciencia en "la oportunidad de tener la presencia del clientes en tienda para concretar", trabajar las debilidades de sus encargados (Conocimiento, importancia y actitud de solución con el cliente)

Ejecutivos de tiendas en Santiago aprovechar el máximo la visita de personal de Contac Center en sus tiendas, que estaran resolviendo las consultas, dudas al proceso al momento de energizar un cliente.Etc.

Clientes Energizados que se presentan en Sucursal

entre el 01 y el 31 de Enero

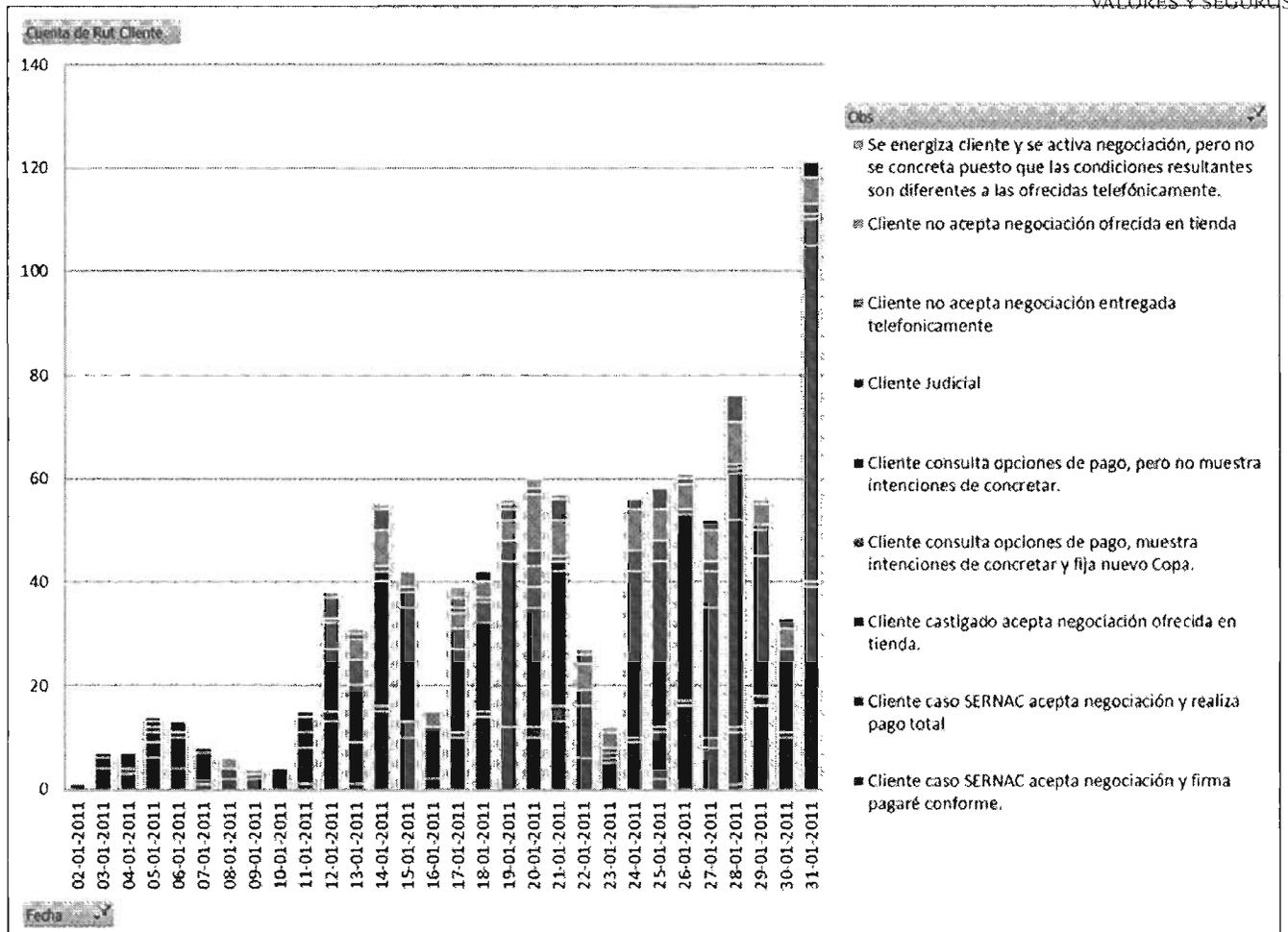
Local	Sucursal	Clientes ROJOS con acuerdo	Clientes ROJOS que concretan negociación	Clientes ROJOS sin acuerdo	Clientes ROJOS que concretan negociación	Total Clientes ROJOS	Cientest ROJOS que concretan negociación	% Clientes ROJOS que concretan negociación
2	SAN DIEGO	6	6	0	0	6	6	100%
6	PANAMERICANA	2	2	0	0	2	2	100%
11	QUILICURA	5	5	0	0	5	5	100%
14	EL BELLOTO	24	24	0	0	24	24	100%
19	PADRE HURTADO	11	11	0	0	11	11	100%
20	PUERTO MORIT	19	19	0	0	19	19	100%
21	LA FLORIDA	1	1	1	1	2	2	100%
23	AITOFAGASTA	48	48	2	2	50	50	100%
35	EL BOSQUE	17	17	0	0	17	17	100%
38	LA SERENA	41	41	7	7	48	48	100%
40	ESTACION CENTRAL	4	4	0	0	4	4	100%
42	PLAZA SUR	7	7	0	0	7	7	100%
44	SAN FERNANDO	2	2	0	0	2	2	100%
46	PLAZA NORTE	15	15	0	0	15	15	100%
45	CONCEPCION	60	60	2	1	62	61	98%
12	PUNTE ALTO	58	58	1	1	59	58	98%
1	ALAMEDA	43	42	1	1	44	43	98%
9	SAN BERNARDO	34	34	2	1	36	35	97%
29	COQUIMBO	29	29	2	1	31	30	97%
13	TALCA	42	42	2	0	44	42	95%
30	LIMARES	14	14	1	0	15	14	93%
4	LOS ANGELES	37	37	3	0	40	37	93%
41	OVALLE	13	12	0	0	13	12	92%
8	AHUMADA	71	68	5	2	76	70	92%
10	MAIPU	40	38	3	1	43	39	91%
32	LOS ANDES	27	27	5	2	32	29	91%
25	GRAN AVEIUDA	27	27	4	1	31	28	90%
24	IQUIQUE	21	19	2	0	23	19	83%
37	CHILLAN	33	30	5	1	38	31	82%
39	IRARRAZAVAL	13	12	3	1	16	13	81%
34	VALPARAISO	14	14	7	3	21	17	81%
33	LAS REJAS	22	22	10	1	32	23	72%
43	SAN ANTONIO	4	4	3	1	7	5	71%
16	PUENTE	27	26	11	0	38	26	68%
27	VINA DEL MAR	40	38	18	1	58	39	67%
15	COLINA	11	11	6	0	17	11	65%
5	RANCAGUA	41	40	25	1	66	41	62%
26	COPIAPO	55	52	48	6	103	58	56%
18	VALDIVIA	16	16	18	0	34	16	47%
31	BIO-BIO	18	18	21	0	39	18	46%
7	CURICO	16	14	32	0	48	14	29%
28	OSORNO	0	0	0	0	0	0	0%
36	PURTA ARENAS	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL GENERAL		1028	1006	250	35	1278	1041	81%



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Av. General Bernardo O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

Importante reforzar el ingreso de las "OBSERVACIONES" que nos permite dejar en sistema la gestion y tambien permite realizar seguimiento a la gestion.



Atentamente
Patricio Guzmán

f) En relación a las categorías de clasificación implementadas por el área de riesgo de la compañía, mediante correo de fecha 10 de febrero de 2011, el Sr. González toma razón que la categoría E está compuesta por 171.595 clientes, esto sin que se considere para este cálculo los clientes energizados.

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

Enviado el: *jueves, 10 de febrero de 2011 20:23*

Para: *Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica)*

CC: *Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)*

Asunto: *RV: cartera con la cual se debe trabajar comercialmente y en forma preferente*



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero) [<mailto:jvega@lapolar.cl>]
Enviado el: jueves 10 de febrero de 2011 18:31

Para: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; fjolo@lapolar.cl
CC: 'Gt. Julian Moreno'
Asunto: RE: cartera con la cual se debe trabajar comercialmente y en forma preferente

Gracias.
Veremos oportunidades comerciales para lograr un impacto rápido.

Le traspasaré esta información a la Mafe, quién lidera todo el tema de clientes y pueda avanzar estas 2 semanas de mis vacaciones.

Saludos

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

De: Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte) [<mailto:jleiva@lapolar.cl>]
Enviado el: jueves, 10 de febrero de 2011 18:22
Para: fjolo@lapolar.cl
CC: 'Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero)'; 'Gt. Julian Moreno'
Asunto: cartera con la cual se debe trabajar comercialmente y en forma preferente

Fernanda
Esta es la cartera de clientes A-A1-A2-A3 que habíamos conversado y que don Julián tiene interese en profundizar.

A3 son clientes con más de 24 meses pagándonos full, sin mora (hasta 29 dias) y que representan un buen número para planes estratégicos comerciales.. es la mejor .
Acá lo que se requiere adicionalmente es determinar cual es su ticket promedio, frecuencia de compra, promedio semestral de cuota pagada para determinar su capacidad de pago, otros que se te ocurran.

A2 es un cliente con 18 o más meses pagándonos ful (idem al A3)
A1 con 16 o más
A con 12 o más

Esta es la mejor cartera que tenemos.. solo debemos profundizar lo planteado en el análisis, para ver que proyecto comercial podemos generar

OJO esta cartera es confidencial y delicada, dado que es lo mejor que tenemos..
Atte

Jcleiva

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Total clientes por categoría sin energizados sin indemnizados

Categoría	Total clientes	Sin deuda	Con deuda
A	178,399	59,942	118,457
A1	27,436	5,723	21,713
A2	43,906	6,417	37,489
A3	111,407	5,225	106,182
B	169,492	60,277	109,215
CI	88,164	49,507	38,657
C normal	354,559	238,256	116,303
C renegoc	68,416	3,121	65,295
D	10,981	1,404	9,577
E mora	88,618	8,987	79,631
E renegoc	94,449	2,485	91,964
F	12,276	6,191	6,085
N	1,376,992	1,345,649	31,343
Total	2,625,095	1,793,184	8

Nota : estoy trabajando las carteras C y E para diferenciarlas internamente.

g) En sesión de directorio de fecha 2 de marzo de 2011, a la cual asiste el Sr. González en su calidad de gerente general interino, se presenta el presupuesto de La Polar, observándose en dicha ocasión que los ingresos financieros eran afectados debido a que los clientes E estaban imposibilitados de comprar. Debido a lo anterior el directorio solicita a la administración que se haga una presentación de los modelos de predicción, clasificación de clientes y de la revisión de las provisiones. De manera previa a la sesión de directorio destinada a efectuar la presentación requerida por aquel órgano, y a propósito de correo electrónico remitido por el director Sr. Ibáñez, el Sr González comenta en cuanto a las provisiones lo siguiente: *“Eso es exactamente lo que MIF trató de comunicar al directorio el miércoles (sesión de directorio de 2 de marzo). No corresponde contablemente provisionar distinto según el modelo usado siempre, y auditado (y aprobado) por PWC. Lo que sí podemos hacer es tratar de ajustar lo mejor posible las estimaciones de menores ingresos por intereses penales y multas en el 2011 y después. En eso estamos”*

From: "Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)" <martin.gonzalez@lapolar.cl>

Date: Fri, 4 Mar 2011 16:58:25 +0000

To: Andres Ibañez Tardel <aibanez@uc.cl>

Cc: Ger. Pablo Alcalde (Presidente) <palcalde@lapolar.cl>; Fernando Franke <f فرانك@gmail.com>; ganafrancisco@yahoo.com <ganafrancisco@yahoo.com>

Subject: RE: Temas Comité

Hola Andrés,

Gracias por los comentarios. Mis comentarios a los tres temas abajo:

Slds,

Martin

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

*De: Andres Ibañez Tardel [mailto:aibanez@uc.cl]
Enviado el: viernes, 04 de marzo de 2011 12:27
Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)
CC: Ger. Pablo Alcalde (Presidente); Fernando Franke; ganafrancisco@yahoo.com
Asunto: Temas Comite*

Hola Martin:

Primero que nada, te reitero que los dos candidatos que vimos eran muy buenos. Dado el momento de la Empresa, coincido en que Claudio Borquez nos puede ayudar más en el corto plazo. Ayer hablé con alguien que trabajó de "proveedor" de Ripley en el area de campañas de marketing de tarjetas y me dio muy buena opinión de él, de que era muy agradable y que sabía del tema.

*MG: El head hunter habló con Andrés Rocatagliata y un par de ex colegas. Los comentarios de Claudio son mixtos, pero nada que no creamos que puede ser "coacheado" desde entrada. Hoy me reuní con el tercer candidato y no iguala a los anteriores. Sólo falta las referencias de Enrique Ostalé, la que creo que será clave en la decisión. **Fernando, Francisco**, uno de ustedes quedó en conversar con él. Apenas puedan, avisen, por favor.*

Muy buena la PPT de Giorgio. Me parece que está claro el camino de expansión nacional y Colombia bajo el modelo de negocios actual. Importante es cuantificar el nivel de inversión total que ello demandaría y ver escenarios de aceleración de proyectos para no perder oportunidades. Muy interesante el evaluar posibilidades de otros modelos de negocios que mezclados con tecnología nos permitan copar rentablemente el país.

MG: Gracias. Es más larga y de lo que mostramos, e incluye todos los #s de inversión. La planilla de MIF tiene la propuesta de crecimiento, que espero podamos revisar el lunes.

Respecto a la discusión de la Fecu y el PPTO. Reitero que en mi opinión, no debe cambiarse nada. En todas las reuniones anteriores del comité y de directorio, finalmente concluimos y acordamos que las provisiones del 14,8 son adecuadas y reflejan el riesgo de la cartera. Si efectivamente el saldo de deudores no incluye los intereses penales y multas (como debe haber sido), las provisiones son las correctas. No corresponde desde el punto de vista contable registrar una mayor provisión porque hay una probabilidad de no poder cobrar intereses penales. Ello si así ocurre, es simplemente un ingreso que no recibiremos el 2011, si no hacemos la gestión adecuada, pero que no estaba reconocido en el Balance del 2010.

MG: Eso es exactamente lo que MIF trató de comunicar al directorio el miércoles. No corresponde contablemente provisionar distinto según el modelo usado siempre, y auditado (y aprobado) por PWC. Lo que sí podemos hacer es tratar de ajustar lo mejor posible las estimaciones de menores ingresos por intereses penales y multas en el 2011 y después. En eso estamos.

Nos vemos el Lunes para cerrar definitivamente este tema.

MG: Nos vemos!

Andrés

h) Una versión preliminar de la presentación encargada por el directorio es remitida por el Sr. Moreno al Sr. González, mediante correo electrónico de fecha 4 de marzo de 2011, en la cual, entre otra información, se incluye el número de clientes ingresados

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

a cobranza judicial y el desempeño del plan de recupero implementado. El correo antes individualizado se presenta a continuación, al que se ha incorporado parte de la información incluida en la presentación adjunta al correo.

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

Enviado el: viernes, 04 de marzo de 2011 19:34

Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)

Asunto: Negocio Financiero directorio marzo_acciones.ppt

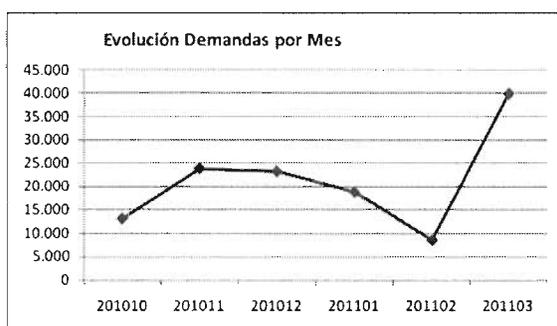
Considere el medioambiente antes de imprimir este correo

Acciones



- Cobranza Judicial

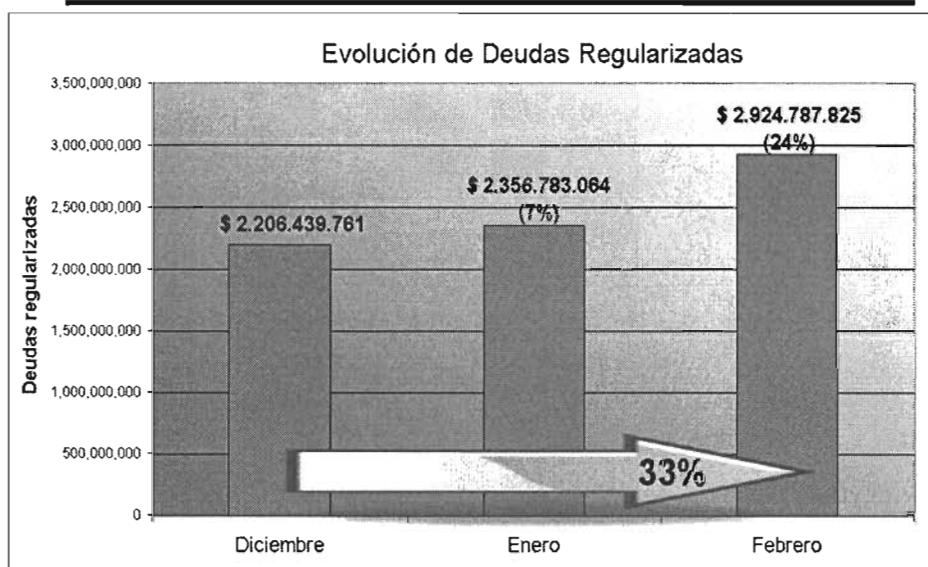
– Ingreso de clientes a cobranza Judicial por mes



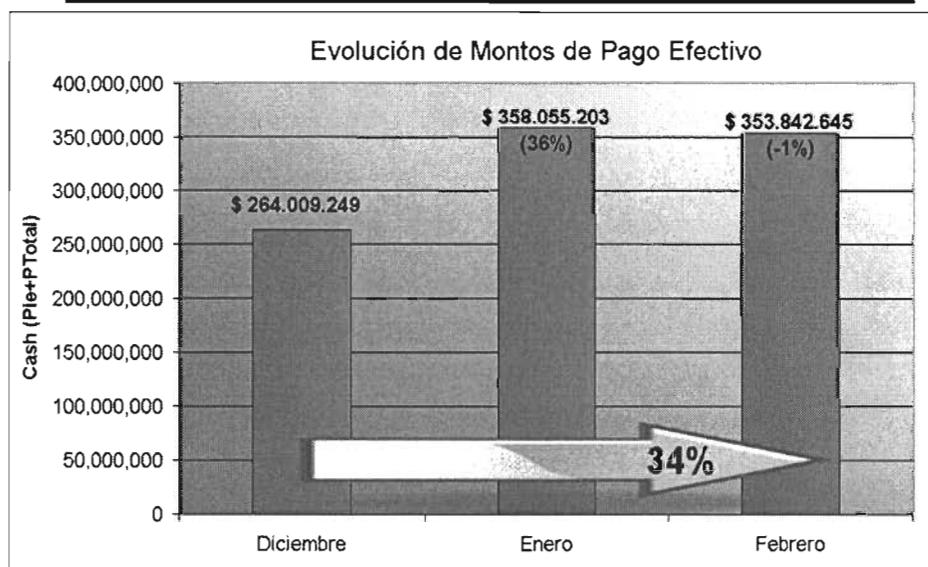
Mes	Cientes
Octubre 2010	13.154
Noviembre 2010	23.823
Diciembre 2010	23.304
Enero 2011	18.847
Febrero 2011	8.490
Marzo 2011	39.849
Total general	127.467

Nota: En el mes de Febrero hay feriado judicial, lo que provoco la caída en el ingreso de demandas

Crecimiento de 33% en monto de deudas regularizadas



Crecimiento de 34% de montos de pago efectivo



i) En fecha 7 de marzo de 2011, el Sr. González recibe, a través de correo electrónico, reclamo de la Sra. Paulina Cristi Foix, en el que esta última señala haber contraído una deuda con La Polar en el año 2007 por \$200.000 y que producto de “repactaciones sin consentimiento” dicha deuda se incrementó a MMS 1,8 y que debido a aquello había acudido al SERNAC, dónde fue informada del acuerdo alcanzado por La Polar con dicho organismo, el cuál consistía básicamente en dejar sin efecto las repactaciones sin consentimiento. Recibido dicho correo el Sr. González lo reenvía a la Sra. Farah y a los Sres. Moreno y Fuenzalida indicando “*Acá un caso clarito*”



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

de lo que tenemos...". Este correo forma parte de los documentos proporcionados por el Sr Fuenzalida que se encuentran a fojas 5837.

pablo fuenzalida

De: Ger. Martín González (Gerente General) <martin.gonzalez@lapolar.cl>
Enviado el: lunes, 07 de marzo de 2011 16:14
Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcleros.); Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica); Ger. María Isabel Farah (Gerente Corp.Administración)
Asunto: RV: Saludos

Acá un caso clarito de lo que tenemos...

De: Paulina Cristi [mailto:pcfoix@gmail.com]
Enviado el: lunes, 07 de marzo de 2011 15:42
Para: Ger. Martín González (Gerente General)
CC: santiago.grage@lapolar.cl
Asunto: Saludos

Estimado Sr. Martín González:

Junto con saludar, le comento que le escribo para solicitar su ayuda con un problema que tengo con tiendas La Polar.
Tengo una deuda con Uds. desde el año 2007, la cual no había podido pagar debido a un largo período sin trabajo, pero me acerqué a la tienda del Mall Plaza Vespucio para pagar lo que adeudaba, pero se hicieron repactaciones sin consentimientos, las cuáles hicieron que mi deuda que era de \$200.000, llegue al día de hoy a \$1.800.000 y fracción, además la deuda fue publicada en Dicom por un monto de \$1.041.000. Luego de conversaciones con la Srta. Paula Vega, acudí al Sernac, en la cual me dieron una carta de el acuerdo al que llegaron con su tienda, en la cual dice claramente que deben dejar las repactaciones no consentidas en 0 y volver la deuda a lo que era hasta el momento en que yo dejé de pagar y sobre eso, aplicar la máxima tasa de interés mensual, que según lo que nos dijeron en la misma tienda es de 4.12%. Volví con esa carta a la tienda y tuve que esperar un par de días para que llegara el recálculo de la deuda, pero para mi sorpresa, el recálculo de la deuda llegó con un monto de 1.600.000 y fracción, monto al cual Ud. comprenderá, no llegamos ni aún aplicando el 50% anual a la deuda. Traté de averiguar con el Sr. David Valdebenito, que fue quien envió esa deuda a través de la Srta. Paula Vega, sobre qué monto hizo el recálculo y cómo hizo para llegar a esos montos, pero no dan ninguna clase de información, en el email que envían con el recálculo no aparece mas que el monto que ellos dicen les dió como resultado, sin ninguna clase de detalle y además no atienden público, por lo que además es imposible hablar con alguien que me de una solución, ya que a pesar de que para Uds. esta deuda ya es incobrable, mi finalidad es pagar, pero no los montos francamente abusivos que dan como opciones. Así es que pido por favor su intervención, para poder regularizar este tema, pero de buena forma, ya que quiero cancelar esto, que ya me ha perjudicado bastante en temas de trabajo, trámites bancarios, sin contar los dolores de cabeza.
Mi rut es 13.530.829-3.

De antemano, muchísimas gracias y quedo atenta a su respuesta.

--
Paulina Cristi Foix
87538204

j) Adicionalmente, el correo de la Sra. Paulina Cristi, manifestando el reclamo por repactaciones unilaterales, es reenviado por el Sr. González a los Sres. Moreno y de la Prida, requiriendo que se le enviara una respuesta para entregar a la cliente. El Sr. González recibe dicha respuesta en la que se detalla el recálculo de la deuda y las alternativas de pago, en el cual se hace mención a la tasa preferencial para clientes "energizados".

De: Pr. Manuel de la Prida [mailto:mprida@lapolar.cl]
Enviado el: martes, 08 de marzo de 2011 17:50
Para: Ger. Martín González (Gerente General)

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

CC: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)

Asunto: RE: Reclamo rut 13.530.829-3. Respuesta

Martín

Se converso con clienta y se le explica como se genera la deuda recalculada y como llega al monto de \$ 1.663.814 , Monto real que no considera renegociaciones.

Una vez que entiende la forma de cálculo, se le informa que se rebaja la deuda a \$998.288.- la cual representa el saldo que queda al restar el 40%

Se ofrecen dos formas de pago :

1° pago contado (incluido 3 cheques modalidad 1/3 de pie)

2° pago en cuota hasta 24 meses con un pie de \$200.000.- con tasa preferente clientes Energizados

Clienta toma ambos ofrecimientos y señala que los analizará y responderá el Sábado 12 del pte mes.

Atte

Manuel

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

Enviado el: martes, 08 de marzo de 2011 12:51

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

CC: 'Sc. Patricio Guzman (Sub.Gte.Serv.al Clte. '; 'Gt. Julian Moreno'; 'Cesar Venegas'

Asunto: RE: Reclamo rut 13.530.829-3. Respuesta

Manuel

La sra en referencia, cuya deuda deja de pagar el 12/02/2007 por un monto de \$257.943.- , efectivamente debe lo señalado por analista según convenio SERNAC

El cuadro que se adjunta, muestra cual es el monto que debe pagar hoy después de 48 meses impagos. De acuerdo al convenio SERNAC se eliminan las Renegociaciones y se aplica al monto adeudado la tasa que le corresponda a su calidad de mora por el tiempo que no se paga.

No olvidar que producto de las Renegociaciones, cliente fue eliminada de ser enviada a Dicom por morosidad en ese entonces y hoy al figurar en Dicom producto de la no continuación de las RENEGOCIACIONES, genera un reclamo por el valor que la deuda tiene hoy la que se encuentra ajustada correctamente al acuerdo con SERNAC.

Pero dada la condición de deudora y su voluntad de pagar deuda, conjuntamente con la voluntad de La Polar de llegar a un acuerdo, se fija un descuento del 40% de la deuda recalculada total, cuyo monto de \$1.663.814 queda en \$998.288.-

Este monto puede ser pagado hasta en 24 meses con un pie del 20% de la deuda

Favor comunicar a la deudora

Atte

Juan Carlos Leiva R

Gerente de Crédito

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Cliente: 13.530.829-3	
Datos Historicos	
Fecha Ultim. Pago :	12/02/2007
Deuda Actual :	\$ 1,839,080
Propuesta de Resolucion	
Deuda Recalculada :	\$ 1,663,814
Sin Renegociacion	
Modalidades de Pago Convenio SERNAC	
Pago Contado :	\$ 1,101,466 40% Dcto.
Pago hasta 6 Cuotas :	\$ 1,242,053 30% Dcto.
Pago hasta 12 Cuotas :	\$ 1,312,346 25% Dcto.
Pago hasta 36 Cuotas :	\$ 1,452,933 15% Dcto.

los montos informados para cancelacion en cuota
son valores a financiar

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

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

Enviado el: lunes, 07 de marzo de 2011 17:07

Para: 'Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte)'; 'Sc. Patricio Guzman (Sub.Gte.Serv.al Clte.'; svnegas@lapolar.cl

Asunto: RV: Saludos

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

De: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)

[<mailto:martin.gonzalez@lapolar.cl>]

Enviado el: lunes, 07 de marzo de 2011 16:13

Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero); Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)

Asunto: RV: Saludos

Julian, Manuel,

Por favor revisen este caso y envíenme una respuesta para enviar a la clienta.

Gracias,
Martin



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: *Paulina Cristi* [mailto:pcfoix@gmail.com]
Enviado el: *lunes, 07 de marzo de 2011 15:42*
Para: *Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)*
CC: santiago.grage@lapolar.cl
Asunto: *Saludos*

Estimado Sr. Martín González:

*Junto con saludar, le comento que le escribo para solicitar su ayuda con un problema que tengo con tiendas La Polar. Tengo una deuda con Uds. desde el año 2007, la cual no había podido pagar debido a un largo período sin trabajo, pero me acerqué a la tienda del Mall Plaza Vespucio para pagar lo que adeudaba, pero se hicieron repactaciones sin consentimientos, las cuáles hicieron que mi deuda que era de \$200.000, llegue al día de hoy a \$1.800.000 y fracción, además la deuda fue publicada en Dicom por un monto de \$1.041.000. Luego de conversaciones con la Srta. Paula Vega, acudí al Sernac, en la cual me dieron una carta de el acuerdo al que llegaron con su tienda, en la cual dice claramente que deben dejar las repactaciones no consentidas en 0 y volver la deuda a lo que era hasta el momento en que yo dejé de pagar y sobre eso, aplicar la máxima tasa de interés mensual, que según lo que nos dijeron en la misma tienda es de 4.12%. Volví con esa carta a la tienda y tuve que esperar un par de días para que llegara el recálculo de la deuda, pero para mi sorpresa, el recálculo de la deuda llegó con un monto de 1.600.000 y fracción, monto al cual Ud. comprenderá, no llegamos ni aún aplicando el 50% anual a la deuda. Traté de averiguar con el Sr. David Valdebenito, que fue quien envió esa deuda a través de la Srta. Paula Vega, sobre qué monto hizo el recálculo y cómo hizo para llegar a esos montos, pero no dan ninguna clase de información, en el email que envían con el recálculo no aparece mas que el monto que ellos dicen les dió como resultado, sin ninguna clase de detalle y además no atienden público, por lo que además es imposible hablar con alguien que me de una solución, ya que a pesar de que para Uds. esta deuda ya es incobrable, mi finalidad es pagar, pero no los montos francamente abusivos que dan como opciones. Asi es que pido por favor su intervención, para poder regularizar este tema, pero de buena forma, ya que quiero cancelar ésto, que ya me ha perjudicado bastante en temas de trabajo, trámites bancarios, sin contar los dolores de cabeza.
Mi rut es 13.530.829-3.*

De antemano, muchísimas gracias y quedo atenta a su respuesta.

--

Paulina Cristi Foix
87538204

k) El Sr. González participa en la sesión de directorio del 7 de marzo de 2011 en la cual la administración efectúa la presentación requerida por el directorio en su sesión de fecha 2 de marzo de 2011. El Sr. Moreno realiza similar presentación a la efectuada al comité en sesión de 26 de enero de 2011, informando de manera complementaria que entre octubre de 2010 y marzo de 2011 se han hecho ingreso a cobranza judicial a 127.467 clientes, de esto da cuenta el correo electrónico que rola a fojas 6812 del expediente.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

l) En la sesión de comité de directores de fecha 15 de marzo de 2011 se puede leer lo siguiente: “Finalmente el Director Sr. Fernando Franke consultó a la administración si la información proporcionada estaba conforme y correspondía a lo que la empresa requiere, especialmente en cuanto a nivel de provisiones, a lo que María Isabel Farah señaló que de acuerdo a toda la información de que dispone y la aplicación el modelo está conforme y tranquila con la información contenida en los estados financieros y con el nuevo nivel de provisiones propuesto.

Asimismo, el gerente general, Sr. Martin González señaló su conformidad, especialmente con el plan de diseño de recupero y nuevas políticas de crédito y cobranza, y que la información contenida en los estados financieros reflejaba el resultado de la aplicación del modelo, habiendo aplicado incluso parámetros más ácidos.” (el destacado es nuestro)

Similar redacción se puede encontrar en el acta de directorio de fecha 15 de marzo de 2011.

m) En cuanto al plan de recuperación de la cartera E, el Sr. González es constantemente actualizado de los resultados del mismo. Además, se observa que el Sr. González en más de una ocasión emite comentarios que buscan reforzar la labor cumplida por el equipo a cargo de la recuperación de la cartera.

Correo 1

De: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)

Enviado el: jueves, 31 de marzo de 2011 9:45

Para: Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte); Cr. Ismael Tapia; Cob. Jennifer Abdo; Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp. Informatica); Cob. Simon Venegas; Pr. Hugo Lopez Garcia (Jefe Control Gestion); SC. Patricio Guzman (Sub.Gte.Servicio al Clte.); Cob. Jorge Rojas; Ger. Pablo Alcalde (Presidente Directorio); Cr. Cesar Venegas

Asunto: RE: Pagos E (pie + ptotal)

Manuel,

Felicitaciones a ti y a todo el equipo. El trabajo que están haciendo es muy bueno, y súper importante.

Sigan así, y a darle con todo hoy!

Martin

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

Enviado el: jueves, 31 de marzo de 2011 8:25

Para: Cr. Ismael Tapia; Cob. Jennifer Abdo; Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp. Informatica); Cob. Simon Venegas; Pr. Hugo Lopez Garcia (Jefe Control Gestion); SC. Patricio Guzman (Sub.Gte.Servicio al Clte.); Cob. Jorge Rojas; Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Pablo Alcalde (Presidente Directorio); Cr. Cesar Venegas

Asunto: RE: Pagos E (pie + ptotal)

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

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

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

HOY LA ROMPEMOS!!!

Mprida

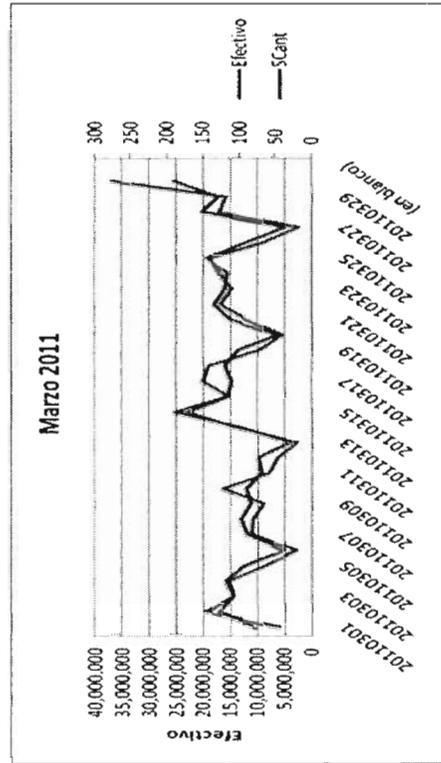
De: Ismael Tapia Vidal [mailto:itapia@lapolar.cl]

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

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

Asunto: RE: Pagos E (pie + ptotal)

Febrero			Marzo		
Fecha	Valores Scant	Efectivo	Fecha	Valores Scant	Efectivo
20110201	92	27,916,024	20110301	78	5,937,230
20110202	81	8,190,623	20110302	128	19,474,674
20110203	107	13,536,980	20110303	109	14,462,890
20110204	151	17,266,332	20110304	119	15,204,425
20110205	75	6,597,412	20110305	94	8,593,600
20110206	15	963,418	20110306	38	2,858,961

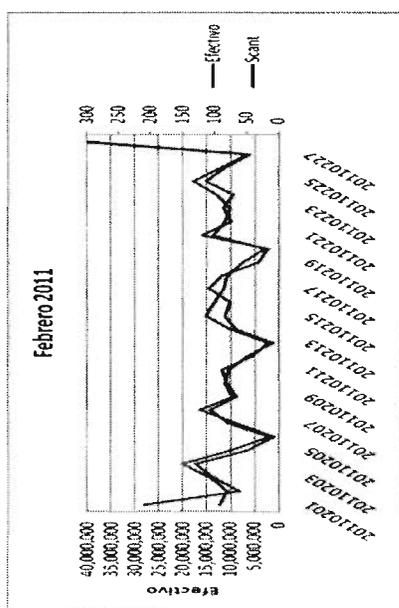


20110207	78	8,836,772	20110307	89	11,002,666
20110208	106	16,381,547	20110308	98	10,911,188
20110209	66	9,600,067	20110309	85	8,775,500

v. Gerente Bernardo
 O'Higgins 1449 Piso 1°
 Santiago - Chile
 Fono: (56-2) 617 4000
 Fax: (56-2) 617 4101
 Casilla: 2167 - Correo 21
 www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS



20110210 80 11,072,508 20110310 91 16,391,297
20110211 88 10,192,093 20110311 70 7,918,451

20110212 42 6,662,929 20110312 74 6,332,472
20110213 16 1,075,200 20110313 31 2,689,402
20110214 76 8,943,246 20110314 99 14,269,637

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

20110215	113	11,155,566	20110315	189	22,908,222
20110216	100	10,050,788	20110316	116	15,262,527
20110217	86	14,452,509	20110317	111	20,031,771
20110218	81	11,865,561	20110318	120	19,074,680
20110219	56	4,089,425	20110319	103	9,641,233
20110220	21	2,159,118	20110320	47	5,379,964
20110221	102	15,983,202	20110321	113	11,813,797
20110222	84	9,823,106	20110322	135	16,891,809
20110223	75	11,320,208	20110323	120	14,815,362
20110224	97	9,435,936	20110324	118	17,164,389
20110225	133	14,969,152	20110325	144	18,708,727
20110226	91	11,179,078	20110326	91	8,755,555
20110227	50	5,866,352	20110327	37	2,417,256
20110228	317	40,197,070	20110328	152	17,148,884
Total general	2,479	319,782,222	20110329	129	15,834,446
			20110330	191	36,928,280
			Total general	3,119	397,599,295

Febrero			
Fecha	Valores		
	SCant	Efectivo	Dregularizada
M 20110201	92	27,916,024	75,802,224
M 20110202	81	8,190,623	83,690,378
J 20110203	107	13,536,980	117,326,667
V 20110204	151	17,266,332	174,070,193
S 20110205	75	6,597,412	69,232,074
D 20110206	15	963,418	20,936,944
L 20110207	154	17,780,018	168,821,397
M 20110208	106	16,381,547	135,910,152
M 20110209	66	9,600,067	73,258,339
J 20110210	80	11,072,508	92,000,083
V 20110211	88	10,192,093	99,356,538
S 20110212	42	6,662,929	45,308,149
D 20110213	16	1,075,200	15,029,986
L 20110214	76	8,943,246	74,023,922
M 20110215	113	11,155,566	134,909,820
M 20110216	100	10,050,788	114,963,861
J 20110217	86	14,452,509	114,394,657
V 20110218	81	11,865,561	99,965,253
S 20110219	56	4,089,425	53,494,812
D 20110220	21	2,159,118	18,318,895
L 20110221	102	15,983,202	105,429,164
M 20110222	84	9,823,106	98,810,477
M 20110223	75	11,320,208	101,616,032
J 20110224	97	9,435,936	129,549,795
V 20110225	133	14,969,152	158,197,843
S 20110226	91	11,179,078	127,398,300
D 20110227	50	5,866,352	64,338,433
D 20110228	317	40,197,070	438,305,378
Total general	2,555	328,725,468	3,004,459,766

Marzo			
Fecha	Valores		
	SCant	Efectivo	Dregularizada
M 20110301	78	5,937,230	89,445,312
M 20110302	128	19,474,674	185,251,428
J 20110303	109	14,462,890	135,060,958
V 20110304	119	15,204,425	143,820,988
S 20110305	94	8,593,600	105,265,639
D 20110306	38	2,858,961	41,007,134
L 20110307	89	11,002,666	103,011,748
M 20110308	98	10,911,188	108,269,722
M 20110309	85	8,775,500	106,076,628
J 20110310	91	16,391,297	111,414,487
V 20110311	70	7,918,451	87,529,168
S 20110312	74	6,332,472	91,376,698
D 20110313	31	2,689,402	38,393,659
L 20110314	99	14,269,637	132,627,141
M 20110315	189	22,908,222	248,166,600
M 20110316	116	15,262,527	142,609,605
J 20110317	111	20,031,771	142,671,543
V 20110318	120	19,074,680	154,791,936
S 20110319	103	9,641,233	119,218,570
D 20110320	47	5,379,964	64,355,305
L 20110321	113	11,813,797	155,524,453
M 20110322	135	16,891,809	172,339,987
M 20110323	120	14,815,362	145,411,614
J 20110324	118	17,164,389	157,066,040
V 20110325	144	18,708,727	190,343,857
S 20110326	91	8,755,555	126,661,277
D 20110327	37	2,417,256	55,052,009
L 20110328	152	17,148,884	214,560,967
M 20110329	129	15,834,446	176,006,146
M 20110330	191	36,928,280	281,076,646
Total general	3,119	397,599,295	4,024,407,265

Atte., **Ismael Tapia Vidal**
Riesgo Crediticio
Empresas La Polar S.A.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

F#: 2-3833144 FAX: 2-3833305



Correo 2

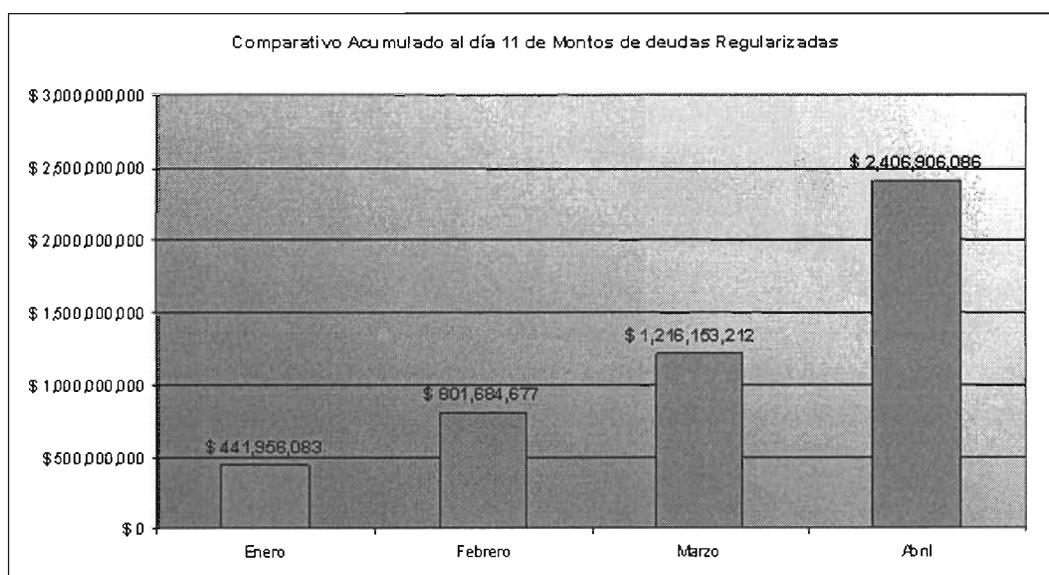
De: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)
Enviado el: martes, 12 de abril de 2011 16:27
Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Pablo Alcalde (Presidente Directorio)
Asunto: RE: Pagos E (pie + ptotal)

Muy bueno, Julian!
Martin

De: Gt. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: martes, 12 de abril de 2011 10:27
Para: Ger. Pablo Alcalde (Presidente Directorio); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)
Asunto: RV: Pagos E (pie + ptotal)

De: Pr. Marcelo Guzman E. (Analista Call Center) [mailto:mguzman@lapolar.cl]
Enviado el: martes 12 de abril de 2011 10:36
Para: 'Ger. Julian Moreno'; 'Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)'; jleiva@lapolar.cl; pfuenzalida@lapolar.cl; svenegas@lapolar.cl; 'Hugo Lopez Garcia'; 'SC. Patricio Guzman S.(Sub.Gte.Serv.al Clte.)'; jrojas@lapolar.cl; 'Cr. Cesar Venegas'; jabdo@lapolar.cl; itapia@lapolar.cl
Asunto: RE: Pagos E (pie + ptotal)

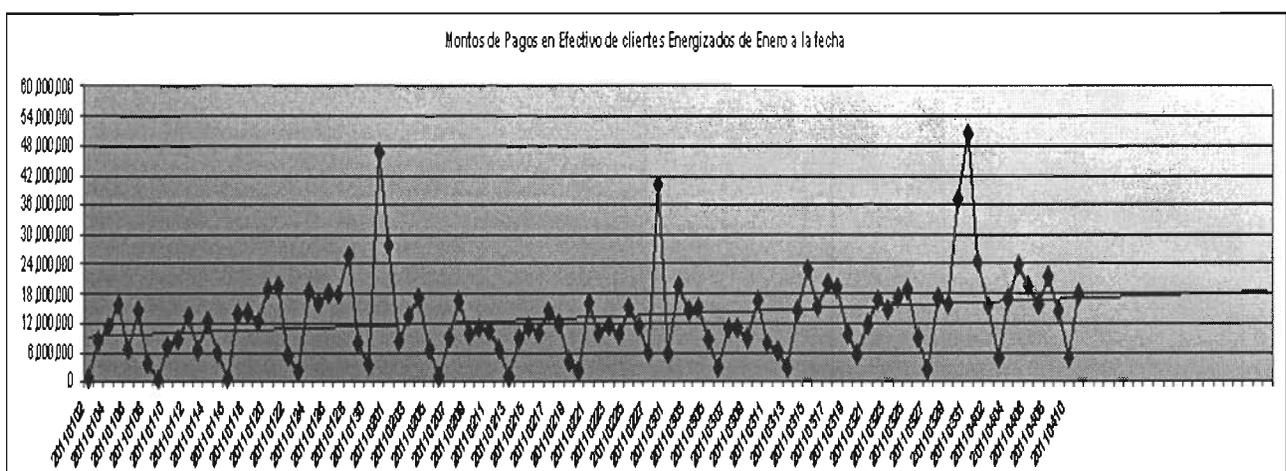
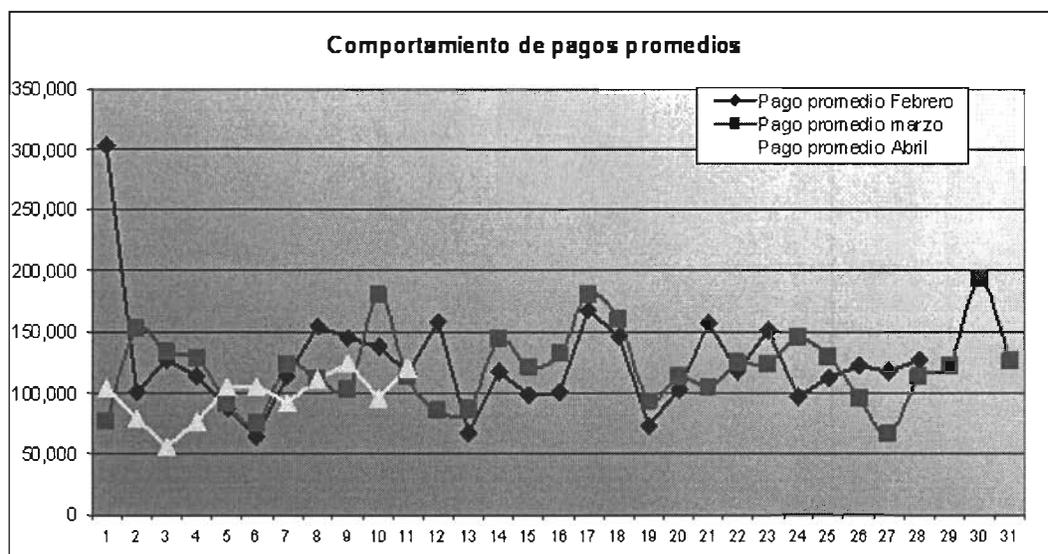
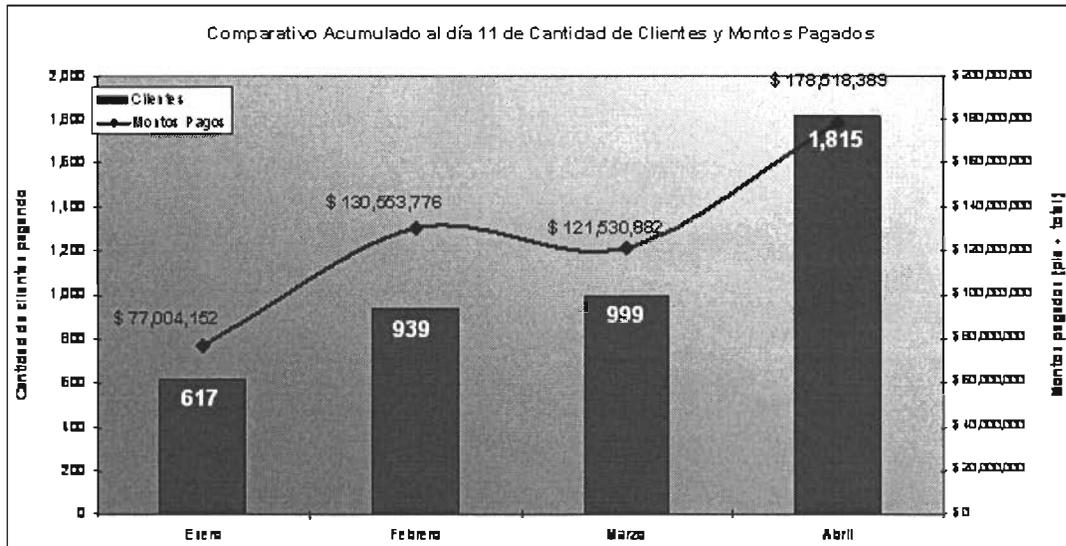
Estimados, adjunto estatus energizados:



Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

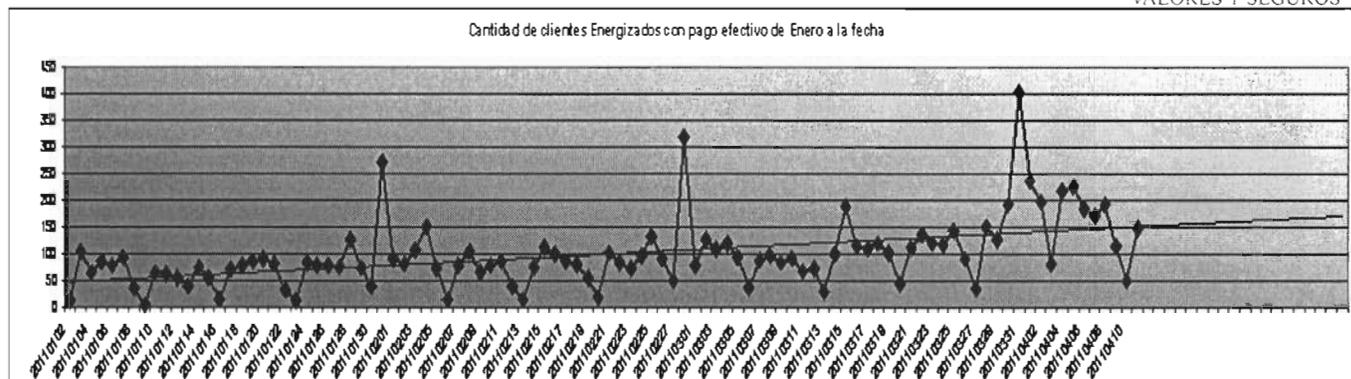


SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS





SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS



Marcelo Guzman E.
Analista de Call Center
Gerencia de Contact Center
Empresas La Polar S.A.
Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva 520, Renca
Santiago - Chile
56 - 2 - 383 33 82
<http://www.lapolar.cl>

Correo 3

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

De: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)

Enviado el: viernes, 15 de abril de 2011 13:58

Para: Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)

CC: Ger. Pablo Alcalde (Presidente Directorio); Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp. Informatica);

Cob. Jorge Rojas; Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); Pr. Hugo Lopez; Cob. Simon Venegas; Cob.

Elizabeth Berrios; jaime@guinez.cl

Asunto: RE: Evolución Energizados al 14-04-2011.ppt

¡Muy bueno, Manuel!

Excelente trabajo y grandes expectativas.

Mis felicitaciones a todo el equipo.

Martin

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

De: Pr. Manuel de la Prida [<mailto:mprida@lapolar.cl>] Enviado el: viernes, 15 de abril de 2011 11:27

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

CC: Ger. Pablo Alcalde (Presidente Directorio); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Pablo

Fuenzalida (Gerente Corp. Informatica); Cob. Jorge Rojas; Cr. Juan Carlos Leiva (Sub.Gte); Pr. Hugo

Lopez; Cob. Simon Venegas; Cob. Elizabeth Berrios; jaime@guinez.cl

Asunto: RV: Evolución Energizados al 14-04-2011.ppt

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Julían.

Adjunto evolución de resultados energizados, esto es producto del trabajo en equipo con Jorge Rojas (Cobranza) y Juan Carlos Leiva (Riesgo y créditos)

Los próximos días enviaremos un avance del " PILOTO " carta dura generado por el mismo equipo

Las campañas que se presentan han generado un gran numero de compromisos que se concentra entre el 15 de este mes y el 30 del mismo.

Mprida

n) Al Sr. González se le informaban las modificaciones que se efectuaban a los reportes de gestión. De lo anterior, da cuenta el correo que se adjunta a continuación.

De: Gt. Julian Moreno [mailto:jmoreno@lapolar.cl]
Enviado el: martes, 12 de abril de 2011 11:26
Para: Gadm. Marta Bahamondes
CC: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Pablo Alcalde (Presidente Directorio)
Asunto: RE: Propuesta NUEVA VERSION IDG Recaudación 042011.xlsx

*Perfecto te felicito
julian*

De: Marta Bahamondes [mailto:mbahamondes@lapolar.cl]
Enviado el: martes 12 de abril de 2011 11:21
Para: 'Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)'
Asunto: Propuesta NUEVA VERSION IDG Recaudación 042011.xlsx

Julian.

*Te envio IDG Recaudación para que me comentes si estas de acuerdo.
La meta de recaudación de castigados se construyó con la curva real de Abril 2010 y se ajustó por día semana y va teniendo un buen ajuste hasta ahora.
Saludos,
Marta*

Considere el medioambiente antes de imprimir este correo

o) El Sr. González no sólo recibía información relacionada al negocio financiero a través de los reportes de gestión preparados por la gerencia de gestión, sino que además otras áreas de la compañía le proporcionaban información al respecto. De esto da cuenta el correo de fecha 4 de abril de 2011 remitido por el Sr. Javier Vega, él que incluso lo ofrece al Sr. González reunirse para tratar la información remitida.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De: Gcom. Javier Vega (Gte. Comercial Financiero) [mailto:jvega@lapolar.cl]

Enviado el: lunes, 04 de abril de 2011 18:29

Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)

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

Asunto: Resultados Negocio Financiero 1er Trimestre 2011

Martín, mediante la presente adjunto los resultados del 1er Trimestre para el Negocio Financiero. Encontrarás un resumen ejecutivo para cada negocio.

Como resumen te puedo contar lo siguiente:

- Colocación IT 2011 (4 negocios): MMS\$58.352 (+13.3%)
- Retail: MMS\$38.370 (+12.5%), lo que representa un 66% del total de la colocación.
- Avance: MMS\$12.870 (+17.6%), lo que representa un 22% del total de la colocación.
- Alianzas: MMS\$5.964 (+15.1%), lo que representa un 10% del total de la colocación.
- Recarga: MMS\$1.148 (-9%), lo que representa un 2% del total de la colocación.

En relación a los clientes, necesito algo más de tiempo ya que se debe hacer un análisis más extenso, ya que no se pueden sumar, ya que necesito el dato de clientes únicos en cada negocio y a nivel integrado. Este dato, que lo genera la Gerencia de Estrategia, debería estar esta semana.

Vemos una curva de crecimiento en retail tanto a nivel de clientes, como de colocación y de participación de la venta con Tarjeta, llegando en el mes de marzo a un 98% de cumplimiento en la meta de clientes, un 100% en la meta de penetración y un 93% en la colocación (nivel más alto del trimestre)

Los negocios de Avance y Alianzas los vemos creciendo y logrando el 100% y más de sus metas en el mes de marzo.

La recarga, si bien cae a niveles totales en clientes y colocación crece en la tienda, lo que nos da una esperanza de seguir trabajando la tienda como variable clave para subirnos a la curva positiva de crecimiento.

Creemos que cerramos un primer trimestre de menos a más, y que estamos en el camino correcto desarrollando planes de acción para que este crecimiento se mantenga en el tiempo.

Me gustaría tener la posibilidad de poder conversar estos números contigo y Julián en conjunto y analizar el negocio dada las nuevas exigencias impuestas por el Directorio.

Atento a tus comentarios, se despide

Javier Vega Sepúlveda

Gerente Comercial Financiero

Empresas La Polar S.A.

Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 520, Renca

Santiago - Chile

(56) 2 3833151

www.lapolar.cl

p) Se ha observado además que durante su gestión como gerente general interino, el Sr. González recibió en diversas oportunidades información relacionada a la marcha de la empresa, en la que se incluía información del negocio financiero de La Polar.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Correo

De: Gf. Manuel López S.
Enviado el: lunes, 24 de enero de 2011 14:05
Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)
Asunto: INFORME DIRECTORIO PRELIMINAR

atte

ML
Considera el medio ambiente antes de imprimir este correo

Correo

De: Gf. Manuel López S.
Enviado el: lunes, 14 de marzo de 2011 16:30
Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)
Asunto: Presentacion Management

Martin
Acá va una selección de presentaciones realizadas por el GG a los G.Corp

Atte

ML
Considere el medioambiente antes de imprimir este correo

Correo

De: Gf. Manuel López S.
Enviado el: lunes, 04 de abril de 2011 20:20
Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Cg. Paola Jimenez
Asunto: Re: PPT Management La Polar 3

Hoy terminamos seguros
Hemos tenido problemas normalizando algunos datos historicos
Las demas areas deben quedar similares

Atte
ML

De: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)
Enviado: Monday, April 04, 2011 07:46 PM
Para: Cg. Paola Jimenez; Cg. Paola Jimenez
CC: Gf. Manuel López S.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Asunto: RE: PPT Management La Polar 3

Excelente.

Me llegó sin problemas. Está quedando lindo.

Gracias!

Me queda pendiente el tema del histórico de costo por área que hablamos con Manuel esta mañana.

Hablemos mañana de esto...

Martin

De: Gf. Paola Jimenez R. [<mailto:pjimenez@lapolar.cl>]

Enviado el: lunes, 04 de abril de 2011 19:18

Para: Cg. Paola Jimenez; Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)

CC: Gf. Manuel López S.

Asunto: PPT Management La Polar 3

De: Gf. Paola Jimenez R. [<mailto:pjimenez@lapolar.cl>]

Enviado el: Lunes, 04 de Abril de 2011 19:17

Para: 'Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)'

CC: 'Gf. Manuel López S.'

Asunto: PPT Management La Polar 1

Don Martín,

Envío la presentación adjunta en 3 correos distintos, esto debido al peso del archivo.

Saludos,

Paola Jiménez R.

Gestión Financiera

Empresas La Polar S.A.

56-2-3833264

www.lapolar.cl



Correo

De: Gf. Manuel López S.

Enviado el: viernes, 08 de abril de 2011 9:28

Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)

Asunto: Revista capital 1/3

Adjunto 3 mail con PPTS antiguas presentadas en revista capital



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

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

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

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

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

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

financieros presentados luego de haberse conocido las malas prácticas comunicadas en el hecho esencial de 9 de junio.

8.10. COLOCACION DE VALORES -

Con fecha 20 de mayo de 2011, el Sr. González suscribe la declaración de responsabilidad acerca de la veracidad de la información referida a la sexta colocación de efectos de comercio, por un monto de MM\$ 59.950, con cargo a la línea inscrita bajo el N° 63 en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia.

IV.- ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES

9.- **Que**, para la acertada resolución del asunto respecto del cual versa el procedimiento administrativo de marras y tomando en consideración que la controversia se encuentra fijada por los Oficios Reservados N° 345, de fecha 13 de julio de 2011 y N° 176 de fecha 9 de marzo de 2012, y las presentaciones de descargos por parte de don Martín González Iakl, de fechas 8 de agosto de 2011 y 4 de abril de 2012, se procederá a analizar las situaciones objeto de cargos como un todo, conforme lo que a continuación de señala.

10.- Que, esta Superintendencia, mediante el Oficio Reservado N° 345, de fecha 13 de julio de 2011, formuló cargos al Sr. González por infracción a lo dispuesto en el artículo 42 N° 4 de la Ley de Sociedades Anónimas, para posteriormente, mediante el Oficio Reservado N° 176 de fecha 9 de marzo de 2012, reformular dichos cargos por existir presunciones de una posible vulneración a lo dispuesto en el artículo 59 letras a) y f) de la Ley de Mercado de Valores en razón de los antecedentes allegados al procedimiento administrativo. Al respecto, esta Superintendencia considera necesario señalar lo siguiente:

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

10.2. El DL 3.538 no contempla una norma que regule los mecanismos de solución sobre concurso a nivel infraccional. Sin perjuicio de ello, cabe tener presente que el inciso segundo del artículo 27 del DL 3.538 dispone que *El monto específico de la multa a que se refiere el número 2) se determinará apreciando fundamentalmente la gravedad y las consecuencias del hecho, la capacidad económica del infractor y si éste hubiere cometido otras infracciones de cualquier naturaleza en los últimos 24 meses (...)*

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

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



11.- Que, en relación a los descargos contenidos en los puntos 3.- y 6.- de la presente Resolución, debemos señalar lo siguiente:

11.1- De conformidad a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley N° 18.045, *las entidades inscritas en el Registro de Valores quedarán sujetas a esta ley y a sus normas complementarias y deberán proporcionar la información que establece la ley a la Superintendencia y al público en general con la periodicidad, publicidad y en la forma que la Superintendencia determine por norma de carácter general.*

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

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

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

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

De igual manera, la Sección II, 2.1. C.16) de la Norma de Carácter General individualizada, señala ***Declaración de responsabilidad***

Deberá estamparse una declaración jurada de responsabilidad respecto de la veracidad de toda la información incorporada en la memoria anual. Dicha declaración deberá ser suscrita por la misma mayoría de los directores requerida por los estatutos sociales para la adopción de acuerdos de directorio, y por el gerente general o por quien haga sus veces, tratándose de sociedades anónimas. En caso de otras entidades, deberá ser suscrita por las personas que de acuerdo al pacto social representan válidamente a la entidad y por el gerente general.

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



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

11.2. Respecto al supuesto desconocimiento del señor González de las renegociaciones unilaterales y la real situación financiera de La Polar, se puede mencionar lo siguiente:

11.2.1. Conocimiento de la Práctica de Renegociaciones Unilaterales:

De acuerdo a declaraciones realizadas con fecha 29 de noviembre de 2011, que rolan a fojas N° 6591 del expediente administrativo - correspondiente a la segunda declaración prestada por el Sr. González-, éste afirma haber tomado conocimiento de la práctica de renegociaciones unilaterales tan solo el 2 de junio de 2011. En específico, consultado cuándo tomó conocimiento de la ocurrencia de renegociaciones unilaterales y si ello le fue informado por el señor Manuel de la Prida poco después de asumir como gerente general interino, el señor Martín González señala lo siguiente: *“Yo tomé conocimiento con la demanda SERNAC eso fue el 2 de junio de 2011. Manuel de la Prida nunca me informó, él me habló de malas prácticas en términos de incentivos, temas motivacionales, no nada reñido con la ley, sí me habló de malas prácticas pero todo dentro de la ley. Por ejemplo, sistemas predictivos de discados, paseo para los mejores empleados de la semana, grupo para hacer desayunos, ese tipo de cosas. Eso fue el 19 de enero cuando fui a presentarme al área de Manuel de la Prida y me paseó por toda el área. Manuel de la Prida se refería al ámbito laboral que heredó del área cobranza.”*

Si bien el Sr. González fija el 2 de junio como fecha en la cual tomó conocimiento de la práctica de renegociaciones unilaterales, diversos antecedentes documentales y declaraciones, dan cuenta de que quien fuera gerente general interino de La Polar tuvo conocimiento de dicho hecho en una fecha anterior a la que declara.

Al respecto, el Sr. Manuel de la Prida, dependiente de la gerencia corporativa de productos financieros, en su primera declaración -prestada con fecha 30 de junio de 2011, que rola a fojas 362- aseguró que él personalmente le informó al Sr. González de la práctica de renegociaciones unilaterales tan pronto como éste asumió como gerente general interino. Esta afirmación realizada por el Sr. de la Prida se produce luego de una secuencia de preguntas relacionadas con respecto a las malas prácticas que habían sido informadas por el directorio de La Polar a través de hecho esencial de fecha 9 de junio de 2011, secuencia que se transcribe a continuación:

“10.- Para que indique cuándo tuvo conocimiento de las malas prácticas denunciadas por el directorio de Empresas La Polar S.A. el 9 de junio de 2011.

R.- Sabes lo que pasa es que las renegociaciones unilaterales eran un procedimiento conocido por todos. Es decir, se entendía que La Polar estaba autorizada para hacerlo. (Acompaña Organigrama de Gerencia Corporativa de Administración). Tuve conocimiento de que se realizaban renegociaciones automáticas más menos el 4 de agosto de 2009 por el memorando de cooperación.

11.- Para que diga si conoce cómo y cuándo se originaron estas malas prácticas. Para que señale además si tiene conocimiento mediante el mail acompañado en la pregunta anterior.

R.- No tengo conocimiento de quién dio la orden de su implementación. Y tomo conocimiento de estas prácticas mediante el mail acompañado en la pregunta anterior.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

12.- Para que señale si cumplió algún rol, y de ser el caso, el rol que cumplía en dichas prácticas. Para que señale quién lo instruía al respecto, qué tipo de instrucciones recibía y si le consta que dichas instrucciones eran emanadas de la gerencia general de la compañía o bien del directorio.

R.- Lo que pasa es que a partir de diciembre de 2010 yo estaba copiado en algunos mail donde se le instruía a Ismael Tapia a proceder, pero no se bien que se refería con "proceder". Creo que se refería al revolving. Yo estaba copiado porque se me había encargado el call center de cobranza. A partir de diciembre mi labor era recuperar la cartera de energizados. Sabíamos que esa cartera tenía una mora de más de 180 días.

13.- Para que indique si tiene conocimiento cuándo los distintos gerentes generales que encabezaron la administración durante su estadía en la compañía, léase los señores Pablo Alcalde, Nicolás Ramírez y Martín González, tuvieron conocimiento de estas prácticas. Para que señale si personalmente conversó con alguno de ellos de dicho tema y en qué términos y circunstancias se desarrolló dicha conversación.

R.- Martín González toma conocimiento de estas practicas cuando asumió. Una de las primeras visitas que hizo Martín fue al call center y ahí yo le indique que existían malas prácticas respecto a la cobranza de ciertos clientes. Nicolás Ramírez lo tenía claro, no se desde cuando. Pablo Alcalde, no tengo conocimiento. (los destacados son nuestros)

De tal forma, de la secuencia de preguntas antes extractada de la primera declaración del Sr. Manuel de la Prida, es evidente que éste se refiere como malas prácticas a las renegociaciones unilaterales. Así, en la pregunta 10 del primer pliego de preguntas efectuadas al Sr. de la Prida, al ser consultado cuándo tuvo conocimiento de las malas prácticas denunciadas en el hecho esencial de 9 de junio de 2011, éste responde haciendo alusión a las renegociaciones unilaterales y/o renegociaciones automáticas, utilizando dichos términos como sinónimos a malas prácticas.

Misma situación sucede en la pregunta siguiente, en la cual, al ser consultado cómo y cuándo se originaron las malas prácticas, el Sr. de la Prida se refiere a su respuesta a la pregunta 10, pregunta en la que hace referencia a las renegociaciones unilaterales y/o automáticas. En ese mismo sentido, en la pregunta que continúa, esto es la pregunta 12, nuevamente consultado por las malas prácticas y el rol que cumplía en ella, el Sr. de la Prida señala que a él le copiaban los correos que eran dirigidos al Sr. Ismael Tapia, a través de los cuales se instruía a éste a efectuar las renegociaciones unilaterales, proceso que es descrito en el considerando 8.2.

De esta manera, el contexto de las preguntas y respuestas sólo permite concluir que la referencia que se hace a "prácticas" en la pregunta 13 de dicho cuestionario se refiere a la práctica de renegociaciones unilaterales, y que de ello sólo se puede concluir que el Sr. Manuel de la Prida declaró que informó al sr. Martín González de la práctica de renegociaciones unilaterales ni bien éste asumió como gerente general interino.

No obstante lo anterior, en su segunda declaración, prestada con fecha 27 de octubre de 2011, que rola a fojas 4604, consultado el Sr. de la Prida si interiorizó al Sr. Martín González acerca de las renegociaciones automáticas, declara "No. Lo que hablamos con Martín fue acerca de las malas prácticas de clima laboral." Como se ha señalado anteriormente, esta versión luego sería confirmada por el Sr. González en su declaración de fecha 29 de noviembre de 2011, en la cual aquel se explaya mencionando que las malas prácticas se referían, entre otros, a "...paseo para los mejores empleados de la semana, grupo para hacer desayunos, ese tipo de cosas."

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De esta manera, el Sr. de la Prida aclara con un sentido absolutamente diverso al contexto de su declaración primaria que las malas prácticas que informó al Sr. González no se referían a las renegociaciones unilaterales, coincidiendo tanto el Sr. de la Prida como el Sr. González en dicha versión, aun cuando, se insiste, dicha interpretación resulta alejada al contexto del cuestionario efectuado al primero, tal como se ha analizado previamente.

Aun cuando la nueva versión dada por el Sr. De la Prida de manera posterior a su primer testimonio ante esta Superintendencia, resulta poco verosímil a la luz de los antecedentes que obran en el proceso, dada su coincidencia con la versión del Sr. González, lo declarado por el Sr. De la Prida pierde fuerza indiciaria para dar por probado que habría informado al Sr. González de las renegociaciones unilaterales tan pronto como éste asumió como gerente general interino. Sin embargo, existen otros antecedentes que dan cuenta que el Sr. González se enteró de la práctica de renegociaciones unilaterales de manera anterior al 2 de junio de 2011.

En tal sentido, en la primera declaración prestada por el Sr. González con fecha 17 de junio de 2011, la cual rola en formato digital a fojas 25 del expediente administrativo, se puede escuchar que el Sr. González afirma que fue informado en marzo o abril de 2011 por el gerente de asuntos legales, Sr. Escabini, de la existencia de una mediación y posterior convenio con el SERNAC durante el año 2010. A continuación, se transcribe lo declarado por el Sr. González.

“MG: Y después pasamos a la demanda del Sernac

SVS ¿Qué fecha fue eso?

MG Jueves de la semana pasada, creo, no, jueves de la semana antepasada

SVS Anterior a eso, ¿tenías conocimiento de algún convenio, acuerdo o alguna otra gestión que se haya hecho con el Sernac?

MG Yo no estaba metido en el tema porque esto fue una mediación que hizo el Sernac con el área de tarjetas y que fue llevada por abogados externos y por y apoyada por Andrés Escabini que estaba recién llegado, o sea Andrés Escabini apoyó en eso, pero yo en ese momento, no, yo no, yo no supe hasta abril, marzo, supe que había habido una mediación, pero, así fue Andrés vino a mi oficina y me dicen oye sabes que estamos, estoy con problemas porque...

SVS: ¿ Eso fue en abril?

MG: Marzo, abril o marzo, te podría conseguir la fecha, pero

SVS: ¿Andrés Escabini?

MG Sí, Andrés viene a mi oficina y me dice Martín necesito tu ayuda porque vengo pidiendo a Julián que haga este par de temas que nosotros nos comprometimos, y me explicó que había habido una mediación de Sernac y nos comprometimos a hacer y no está terminada y tengo susto porque el Sernac se nos puede enojar y que se yo y que se yo y que era que nosotros teníamos que contratar a un auditor externo, a una entidad externa que auditara que nosotros habíamos hecho la pega, yo no entendí, no me había enterado que había habido una mediación con el Sernac porque era un tema que se había mantenido súper tranquilo pero sí Andrés me dijo necesito que me ayudes para que Julián haga la pega de contratar a un compadre y que lo haga y yo lo único que hice fue, a lo mejor hasta le mandé un e-mail fijate, incluso ese e-mail está, a lo mejor ese email está fijate, voy a buscarlo, es decirle a Julián oye, Andrés está diciendo que hay un tema con el Sernac por favor apúralo, fue una cosa súper así

SVS: ¿ No tomó mayores antecedentes?

MG: No, porque yo no entendí bien de qué se trataba, entendí que había que contratar un auditor de afuera que dijera que lo que habíamos establecido como proceso de solución a clientes había sido bien hecho, lo único que me quedó a mi grabado en ese momento era que estábamos atrasados en cumplir con eso. Entonces yo le pedí a Julián que lo acelerara rápidamente y lo que hizo él fue llamar a Círculo Verde, Círculo Verde vino para acá.

SVS: ¿Qué es Círculo Verde?

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

MG Círculo Verde son auditores como Price pero más chicos que Price obviamente, alguna vez fueron auditores nuestros contables y ahora lo que ellos son, manejan nuestro rol privado, manejan nuestro pay roll privado, la nómina de pagos de las gerencias, pero como eran auditores también, otra rama de auditoría, les pidieron a ellos que ellos hicieran esta auditoría, nunca vi la auditoría, nunca me enteré de lo que se trataba yo seguí con lo mío, pero sí yo me recuerdo en ese momento, caché que había algo para atrás con el Sernac pero entendí que se había terminado y que había sido auditado y que nosotros estábamos en falta era que no habíamos mandado el informe final del auditor y que finalmente se mandó y ahí quedó. Y de repente estábamos en una reunión ahí, y a Julián yo siempre, ahora me acordé, yo a Julián, le pedí a partir de Marzo ya a estas alturas, le pedí que por favor citara a reunión a todo el grupo de cobranzas para que me dieran un status de qué se trataba el tema y de qué estábamos, porque de lo único que yo me había enterado era en los directorios, el de 26 de enero y el 3 de marzo

SVS: En febrero no hubo directorio

MG: No, el de marzo correspondía a febrero, por vacaciones y después hubo otro a fines de febrero, 30, perdón fines de marzo, 30 de marzo, una cosa así, entonces yo a Julián lo molesté varias veces para que organizara esta reunión y no es que Julián no quisiera hacerla o a lo mejor sí pero no se, yo lo interpreté que Julián era muy desordenado, era un gallo súper desordenado, súper disperso y que simplemente, me decía ah sí, pucha que, error mío, no lo he hecho, no lo he hecho, le decía por favor cítala para que hablemos con el área de cobranza, hablemos con el grupo original que diseñó esto para estar un poquito más involucrado y me siento que estoy poco involucrado le decía yo, le dije un par de veces a Julián, de eso también puede que tenga algún email, tendría que buscarlo, me voy a poner a buscar emails, y nunca, nunca hizo la reunión hasta que finalmente, ya pero Julián, Julián hagamos la reunión porque chuta y tuvimos la reunión el jueves mismo en que salió la demanda del Sernac, esa fue la primera reunión que tuvimos con el grupo de, este comité de cobranza que había originalmente, que es uno que se juntaba en la época de Nicolás durante el 2010 se juntó siempre, todas las semanas, todos los miércoles se juntaban ellos .”

Conforme a la declaración precedentemente extractada, el Sr. González reconoce que en marzo o abril del año 2011 es informado por el Sr. Andrés Escabini que La Polar había estado en un proceso de mediación con el SERNAC, mediación que finalizó con la suscripción de un convenio en el cual dicha sociedad se había comprometido a efectuar una serie de medidas, las que no habían sido cumplidas a esa fecha, requiriendo la colaboración del gerente general interino para dar cumplimiento a ellas. El Sr. González relativiza su conocimiento de la materia señalando -entre otras cosas- que no entendió bien de qué se trataba la materia y que lo único que retuvo fue que había que contratar un auditor externo que evaluara el cumplimiento de las medidas adoptadas en virtud del proceso de mediación. De su declaración queda meridianamente claro que a lo menos en marzo o abril del año 2011, el Sr. González se entera de la existencia de problemas con el SERNAC derivados de incumplimientos de acuerdos por parte de Empresas La Polar con clientes que habían reclamado ante dicho Servicio.

A esta Superintendencia no le resulta verosímil que el gerente general interino de La Polar, con confesadas aspiraciones de ser ratificado en calidad de titular de dicho cargo, no haya requerido mayores antecedentes acerca de los motivos que ocasionaron la mediación con el SERNAC a propósito de lo cual el gerente de asuntos legales le pedía colaboración para cumplir con las medidas comprometidas por La Polar. Sin perjuicio de lo ya señalado, dicha oportunidad no fue la única instancia en la cual el Sr. González estuvo en condiciones de tomar razón de la mediación y convenio con el SERNAC por la ocurrencia de renegociaciones unilaterales. En efecto, y tal como da cuenta el literal i) del considerando 8.8, con fecha 7 de marzo de 2011, el Sr. González recibe un correo electrónico - dirigido directamente a él- mediante el cual una cliente de La Polar presentaba su reclamo debido a la práctica de renegociaciones unilaterales. En dicho correo se puede leer lo siguiente: “**Estimado Sr. Martín González:** Junto con saludar, le comento que le escribo

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

*para solicitar su ayuda con un problema que tengo con tiendas La Polar. **Tengo una deuda con Uds. desde el año 2007, la cual no había podido pagar debido a un largo período sin trabajo, pero me acerqué a la tienda del Mall Plaza Vespucio para pagar lo que adeudaba, pero se hicieron repactaciones sin consentimientos, las cuáles hicieron que mi deuda que era de \$200.000, llegue al día de hoy a \$1.800.000 y fracción,** además la deuda fue publicada en Dicom por un monto de \$1.041.000. **Luego de conversaciones con la Srta. Paula Vega, acudí al Sernac, en la cual me dieron una carta de el acuerdo al que llegaron con su tienda, en la cual dice claramente que deben dejar las repactaciones no consentidas en 0** y volver la deuda a lo que era hasta el momento en que yo dejé de pagar y sobre eso, aplicar la máxima tasa de interés mensual, que según lo que nos dijeron en la misma tienda es de 4.12%...”(los destacados son nuestro)*

De esta manera, el reclamo del cual tomó razón el Sr. González daba cuenta de manera expresa de múltiples repactaciones no consentidas o unilaterales y del acuerdo llegado con el SERNAC sobre esta materia, acuerdo que estipulaba la anulación de este tipo de operaciones. Cabe señalar que una vez recibido este reclamo, el gerente general interino de La Polar renvió dicho correo en dos oportunidades.

En una primera instancia, y tal como da cuenta el literal i) del considerando 8.8, el Sr. González remite dicho correo a la Sra. Farah y a los Sres. Moreno y Fuenzalida los que habían interactuado con el directorio a propósito del requerimiento de dicho órgano para evaluar la compatibilidad del modelo de categorización de clientes del área de crédito y el cálculo de las provisiones, indicando el Sr. González en el cuerpo del correo que el reclamo en cuestión era “...un caso clarito de lo que tenemos”

Asimismo, y como se da cuenta en el literal j) del considerando 8.8, este mismo correo fue además renviado a los Sres. Moreno y de la Prida, requiriéndoles que le presentaran una respuesta para la reclamante. La respuesta a la solicitud del Sr. González es enviada por el Sr. de la Prida, a través de correo electrónico, en el cual se adjuntaba además un correo previo entre el Sr. Juan Carlos Leiva y el Sr. Manuel de la Prida, en el que se detallaba las bases para el recalcular efectuado a la deuda de la clienta. En este correo de los Sres. Juan Carlos Leiva y Manuel de la Prida, adjuntado a la cadena de correos remitida al Sr. González, se puede leer lo siguiente:

*“De acuerdo **al convenio SERNAC se eliminan las Renegociaciones** y se aplica al monto adeudado la tasa que le corresponda a su calidad de mora por el tiempo que no se paga. **No olvidar que producto de las Renegociaciones, cliente fue eliminada de ser enviada a Dicom por morosidad en ese entonces y hoy al figurar en Dicom producto de la no continuación de las RENEGOCIACIONES, genera un reclamo por el valor que la deuda tiene hoy la que se encuentra ajustada correctamente al acuerdo con SERNAC...”***

De esta manera, de la declaración prestada por el propio Sr. González con fecha 17 de junio de 2011 y los correos electrónicos antes individualizados, se puede concluir que éste tenía conocimiento que el proceso de mediación desarrollado entre el SERNAC y Empresas La Polar, y el posterior convenio, se originaba en la práctica de renegociaciones unilaterales, teniendo por ende conocimiento de dicha práctica.

En relación a esto, el Sr. González en sus declaraciones de fechas 29 de noviembre de 2011 y 14 de agosto de 2012, relativiza su conocimiento en cuanto a la mediación del SERNAC con Empresas La Polar por la práctica de renegociaciones unilaterales. Así, en su declaración de fecha 29 de noviembre de 2011, que rola a fojas 6592, consultado el Sr. González a qué se refería con la expresión “*Acá un caso clarito de lo que tenemos...*”, comentario

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

con el que renvió a los Sres. Farah, Moreno y Fuenzalida, el reclamo recibido por aquel con fecha 7 de marzo de 2011, señala *“Yo no recuerdo este correo, lo que yo tengo que haber interpretado es que habían muchos clientes que se estaban acercando a la tienda con ganas de pagar, pero debían mucha plata, pero debíamos estar dispuesto a condonar porque si no te pagaban nada. Lo que estábamos viendo que había mucha gente que sí contestaba el teléfono, era que llegaba a la tienda y que estaban dispuestas a pagar pero tenían una tremenda deuda, entonces el punto era gente que estaba dispuesta a pagar pero había que condonar el resto, darles formulas de solución. Yo no me enteré de SERNAC, Escabini me dijo que había habido algunos temas de sernac, como mucho que habían. No me refería con clarito con el tema de sernac de renegociaciones. No, definitivamente mi comentario no tenía nada que ver con renegociaciones unilaterales. Mi comentario era para tener formulas de pago, para esa gente con disposición a pagar. Cuando me llegaban este tipo de casos se los enviaba a Julián Moreno y Manuel de la Prida.”* Luego, en su declaración de fecha 14 de agosto de 2011 indica: *“La demanda del SERNAC que llegó el día dos de junio fue una sorpresa para mí, puesto que yo no tenía idea de que había un proceso abierto con el SERNAC por problemas de repactaciones unilaterales. ...”*

Las declaraciones antes extractadas del Sr. González no resultan consistentes con el contenido del correo electrónico de fecha 7 de marzo de 2011, en el cual consta que aquel tomó conocimiento que los temas tratados con el SERNAC guardaban relación con la práctica de renegociaciones unilaterales. Además, el presunto olvido del correo antes individualizado que aduce el Sr. González tampoco resulta consistente con el hecho que dicho correo fue renviado en más de una oportunidad y a altos personeros de La Polar, tales como los gerentes corporativos de administración, productos financieros e informática y logística, lo que da cuenta de la importancia del mismo, generándose respuestas además a partir de dicho correo. A lo anterior, debe agregarse además, como el propio Sr. González manifestó, que el gerente de asuntos legales de La Polar le informó en marzo o abril de 2011 sobre la mediación y posterior convenio con el SERNAC, no resultando verosímil que en dicha instancia no se le haya informado la causa de dichas actuaciones.

Otro hecho que cabe tener en cuenta, es que el Sr. González en ningún momento requiere explicaciones o mayores antecedentes acerca de la práctica de renegociaciones unilaterales ni del convenio del SERNAC, de los que daban cuenta el reclamo de la clienta de La Polar, a través de su correo de fecha 7 de marzo de 2011, y la respuesta remitida por el Sr. de la Prida, mediante correo de fecha 8 de marzo de 2011. En cuanto a esta última comunicación, se puede advertir además que el Sr. de la Prida no toma ninguna medida para ocultar en la cadena de correos copiada al Sr. González la mención a renegociaciones unilaterales y el convenio con el SERNAC a consecuencia de dicha práctica, cuestión que lleva a este Servicio a concluir que para el Sr. de la Prida dichas materias eran conocidas por el Sr. González, dado que, en caso contrario, y considerando la importancia de éstas, hubiera sido más cuidadoso con dicha información. Lo anterior resulta consistente con lo declarado por el Sr. De la Prida ante esta Superintendencia con fecha 30 de junio de 2011, en la cual señaló que había informado de las malas prácticas de renegociaciones unilaterales al Sr. González tan pronto como éste asumió como gerente general interino, sin embargo, en declaraciones posteriores tanto este último como el mismo Sr. de la Prida otorgaron una interpretación diversa a dicha afirmación.

A mayor abundamiento, el conocimiento que el Sr. González tuvo de la realización de renegociaciones unilaterales también puede ser advertido a partir de la cadena de correos de fechas 24 y 25 de mayo de 2011 cuyo asunto rezaba *“Ojo con este reclamo”*, que se encuentra agregado en formato digital al expediente administrativo a fojas 8128. En el segundo correo de dicha cadena, el Sr. González primero advierte a los Sres. Moreno, Fuenzalida y de la Prida de la publicación en una página web de una serie de reclamos en contra de La Polar pidiendo expresamente que revisen la cadena de conversación completa. Al accesar al link que se adjunta al primer correo de la cadena, se llega a una página de reclamos, en la cual diversos clientes de La Polar habían

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

efectuado comentarios acerca de repactaciones unilaterales, siendo este tema el que pide el Sr. González leer, advirtiéndole que ello podría dar paso a un reportaje televisivo pidiendo además efectuar averiguaciones en caso que fuera necesario una declaración. En esta misma cadena de correos, se puede leer que el Sr. González recibe información adicional por parte de asesores externos de La Polar, en el que se le indicaba que en el reportaje en cuestión no se mencionaría el nombre de La Polar, pero que no obstante la periodista a cargo del reportaje había manifestado que “...estaba impactada con la cantidad de mails y llamadas de clientes de La Polar que le habían comentado que su cuenta había sido repactada en varias ocasiones sin su consentimiento.” Conocido lo anterior, con fecha 25 de mayo de 2011 el Sr. González, sin hacer mayores comentarios, renvía la cadena de correos al Sr. Alcalde. La cadena de correos en cuestión se presenta a continuación.

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

De: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)
Enviado el: miércoles, 25 de mayo de 2011 18:14
Para: Ger. Pablo Alcalde (Presidente Directorio)
Asunto: RV: Ojo con este reclamo

Para tu info.
Martin

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

De: María Ignacia López [<mailto:milopez@extend.cl>]
Enviado: Wednesday, May 25, 2011 05:04 PM
Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp. Informatica); Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)
CC: Inge Buckendahl <ibuckendahl@extend.cl>; Ven. Saul Leder (Gerente Ventas) <sleder@lapolar.cl>
Asunto: RE: Ojo con este reclamo

Estimados.

Hablamos con Daniela Pizarro, la periodista de canal 13 que está preparando la nota para el día viernes a emitir en el matinal de ese canal.

Nos señaló que el reportaje es sobre los cobros abusivos y la mala manera que emplean las multitiendas en hacerlo (llamadas hostigantes los días festivos en horarios poco convenientes).

En esta oportunidad, no darán nombres de las multitiendas, sin embargo este es un caso excepcional y debemos estar preparados para otras notas que vengan, ya que el tema está tomando cada día más fuerza.

De hecho, la periodista nos señaló que estaba impactada con la cantidad de mails y llamadas de clientes de La Polar que le habían comentado que su cuenta había sido repactada en varias ocasiones sin su consentimiento.

Debido a la nueva política de cobro que La Polar está implementando creemos que vamos a tener un flanco abierto de quejas y reclamos, los que debemos analizar para no ser protagonistas en este tipo de programas. Este viernes canal 13 no se mencionará a la empresa, pero no creemos tener la misma suerte en otra oportunidad.

Ignacia López Barroilhet

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Periodista

Extend Comunicaciones

Teléfono: (56-2) 437 7771

Cel: (56) 9 2767937

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

De: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General) [mailto:martin.gonzalez@lapolar.cl]

Enviado el: Martes, 24 de Mayo de 2011 12:53

Para: Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp. Informatica); Pr. Manuel de la Prida (Gte.Promociones y Serv.Clte)

CC: Inge Buckendahl; María Ignacia López; Ven. Saul Leder (Gerente Ventas)

Asunto: RV: Ojo con este reclamo

Importancia: Alta

Julian, Pablo, Manuel,

Por favor no dejen de revisar la cadena de conversación completa. Ojo que esto aparentemente será materia de un reportaje en matinal del 13 (y eventualmente en la noche si es importante). Mientras Ignacia se contacta con el canal para entender implicancias, les pido a ustedes que hagan sus propias averiguaciones internamente.

Si el reportaje va, creo necesario que Ignacia les envíe a canal 13 los datos correctos, para que no quede solamente la versión de los afectados. Probablemente una declaración. Pero que no nos pille en frío.

Martin

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

De: Ven. Saul Leder (Gerente Ventas) [mailto:sleder@lapolar.cl] Enviado el: martes, 24 de mayo de 2011 11:17

Para: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)

CC: Inge Buckendahl; 'María Ignacia López'

Asunto: RV: Ojo con este reclamo

Ver este Link

http://www.reclamos.cl/reclamo/2011/may/a_polar_llamado

P Considere el medioambiente antes de imprimir este correo

Nuevamente, el Sr. González en ningún momento exige explicaciones en cuanto a la práctica de repactaciones unilaterales múltiples que daban cuenta los reclamos de los clientes de La Polar, las cuales supuestamente desconocía. Por el contrario, el Sr. González renvía el correo a los Sres. Moreno, Fuenzalida y de la Prida y de manera posterior al Sr. Alcalde, sin que en ninguno de los correos haya manifestado sus aprensiones en cuanto a la realización de renegociaciones unilaterales – cuestión indiciaria de su familiaridad con la materia, preocupándose

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

únicamente de los efectos en la imagen de La Polar. Asimismo, resulta del todo inconsistente que el Sr. González haya declarado con fecha 14 de agosto de 2012 que la demanda del SERNAC fue una sorpresa para él – declaración antes extractada- en circunstancias que tan sólo una semana antes al 2 de junio de 2011, tuvo este intercambio de correos en el que involucró al propio Sr. Alcalde y la materia justamente tenía relación con renegociaciones unilaterales lo cual fue la causa de la demanda del SERNAC.

En razón de todo lo anterior, y no obstante haber declarado que tomó conocimiento de las renegociaciones unilaterales tan sólo el 2 de junio de 2011, y que dicha situación fue una sorpresa para él, los antecedentes antes expuestos muestran que el Sr. González toma razón de la realización de renegociaciones unilaterales múltiples a los clientes de La Polar mucho antes de dicha fecha, con certeza a lo menos con la recepción del correo de fecha 7 de marzo de 2011.

En ese orden de cosas, la revisión de la información a la que tuvo acceso el Sr. González, permite además concluir que éste estaba en posición de conocer que esta práctica de renegociaciones unilaterales múltiples había sido aplicado a una parte importante de la cartera de La Polar, en específico a la cartera denominada como energizada.

Según se ha expuesto en el considerando 8.8, el Sr. González, al asumir como gerente general interino, debió participar en la sesiones de comité de directores y de directorio ambas de fecha 26 de enero de 2011, en las cuales la administración de La Polar efectuó un análisis en cuanto a la compatibilidad del sistema de categorización implementado por el área de crédito de la compañía y el modelo de provisiones aplicado por la Sra. Farah. Copia de la presentación efectuada al comité de directores de fecha 26 de enero de 2011 fue remitida al Sr. González, esto según se da cuenta en la letra c) del considerando 8.8.

Previo a dichas sesiones, esto es con fecha 20 de enero de 2011, el Sr. González recibió por parte del Sr. Javier Vega copia de la presentación de fecha 29 de septiembre de 2010 realizada al directorio por el Sr. Moreno, en la que, entre otra información, se detallaba la cartera de La Polar segmentada en categorías de riesgo y el plan para recuperar la parte de la cartera que se encontraba en categoría E, también denominados “energizados” y que representaba casi el 50% de la misma. De ello da cuenta el literal b) del considerando 8.8. Cabe agregar, que según antecedentes que rolan a fojas 6685, el Sr. González no sólo acusa el recibo de esta información, sino que además manifiesta su conocimiento de haber revisado el plan de energizados. Así, en correo de fecha 23 de enero de 2011 el Sr. González le señala a los Sres. Vega y Moreno lo siguiente:

*“Javier,
Está muy buena esta ppt. incluye toda la info gral de Retail financiero. Muchas gracias.*

*Julián,
¿Esta info fue efectivamente mostrada al directorio, incluyendo los energizados?
Hablemos mañana lunes para ver qué es lo que el directorio no sabe.*

*Saludos,
Martín”*

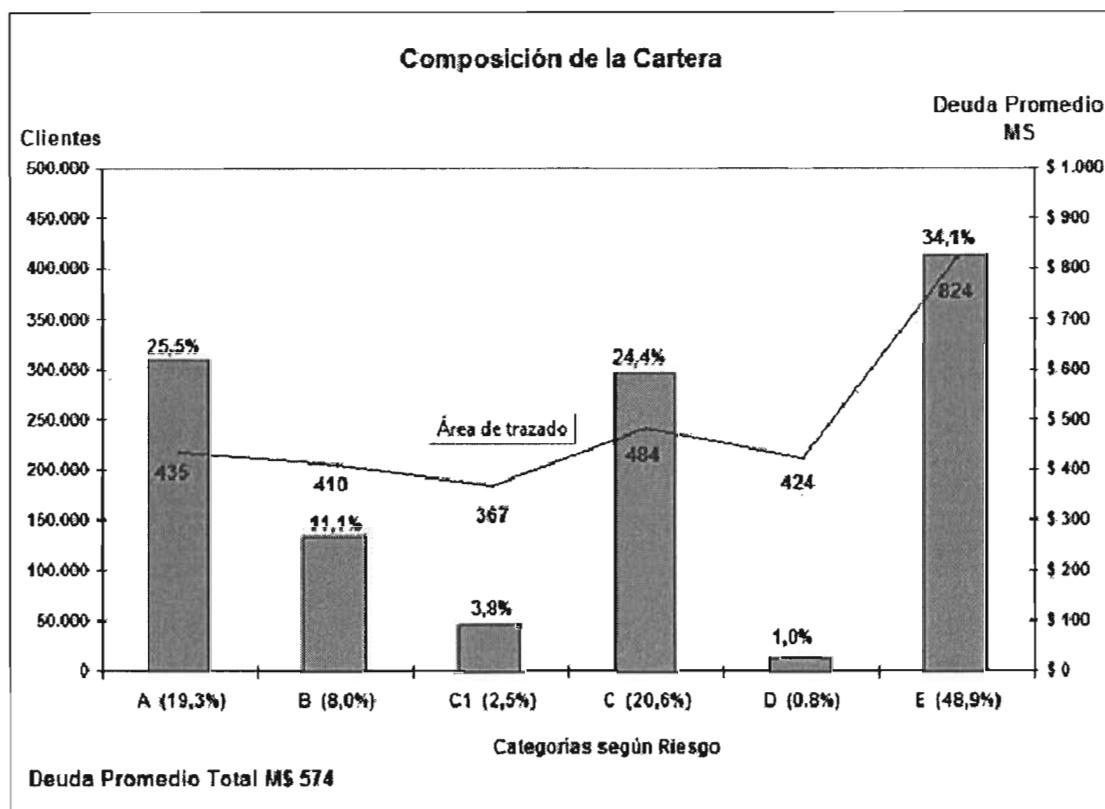
De tal forma, resulta incuestionable que para el Sr. González la información del plan de energizados resultó la principal información de la presentación de fecha 29 de septiembre de 2010, dando cuenta de la importancia de la misma. En tal

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

sentido, el Sr. González recibía información periódica acerca de los avances de la cobranza de los clientes energizados, como da cuenta el literal m) del considerando 8.8, y además conocía que dichos clientes recibían un estado de cuenta diferenciado al de los clientes normales, como da cuenta el literal a) del considerando 8.8.



Fuente: parte de presentación adjunta a correo electrónico de fecha 20 de enero de 2011



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Meta: reducir la cartera Energizada a un 30%...



**Cartera Energizada
al 31 Agosto:**

N° Clientes:	414.278	3 años →	N° Clientes:	240.000
Deuda Total:	MMM\$ 341 (49%)		Deuda Total:	MMM\$209 (30%)

Recuperaciones por Cobranza MMM \$ 266

Castigos MMM\$ 75 / Pérdida: 22%

Fuente: parte de presentación adjunta a correo electrónico de fecha 20 de enero de 2011

Considerando la información contenida en las presentaciones efectuadas al directorio con fecha 29 de septiembre de 2010 y al comité de directores con fecha 26 de enero de 2011, el Sr. González estaba al tanto de la existencia de la cartera de clientes energizados cuyas características principales eran que: (i) poseían un endeudamiento muy superior al presentado por los clientes de las otras categorías de riesgo; (ii) habían explicado sistemáticamente menos del 1,5% de las ventas de La Polar en los 2 últimos años; (iii) representaban un poco menos del 50% de la cartera; (iv) su origen databa a lo menos de 2008 a consecuencia de la crisis económica que obligó a ofrecer soluciones crediticias a los clientes; y (v) se encontraban inmersos en un plan de recuperación que contemplaba un plazo de 3 años.

Las características de los clientes energizados, de las que tomó conocimiento a través de la presentación de fecha 26 de enero de 2011 al comité de directores y con la presentación al directorio de fecha 29 de septiembre de 2010, cuya copia le fue remitida, eran claramente observables en el reclamo que le fuera remitido al Sr. González mediante correo de fecha 7 de marzo de 2011, esto es, deuda de larga data aún vigente, sin operaciones en dicho período y cuya deuda resultaba ser abultada. No obstante, el Sr. González no tuvo necesidad de efectuar dicho análisis dado que en el correo remitido por el Sr. de la Prida se podía inferir que la cliente que formulaba el reclamo mediante correo de fecha 7 de marzo correspondía a un cliente “energizado”, según da cuenta el correo electrónico acompañado en el literal j) del considerando 8.8; en efecto, en respuesta al requerimiento presentado por el gerente general interino de La Polar, que tenía por objeto informar al Sr. González la solución presentada a la reclamante, el Sr. de la Prida especifica que en una de las alternativas de solución se había aplicado una tasa preferente para “clientes energizados”, lo que indudablemente implicaba que la reclamante correspondía a dicho tipo de cliente.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De tal forma, el Sr. González pudo advertir que la cliente cuya deuda había sido repactada unilateralmente múltiples veces y que le informaba que su caso se encontraba al amparo de un convenio entre La Polar y el SERNAC debido a dicha práctica unilateral de renegociaciones, era a su vez una cliente energizada. No sólo eso, y como se ha mencionado, la cartera de clientes energizados compartían las mismas características de la reclamante.

A partir de la información que disponía y del reclamo enviado mediante correo electrónico de fecha 7 de marzo de 2011, y de la respuesta al encargo requerido a los Sres. Moreno y de la Prida en relación a dicho reclamo, el Sr. González estaba en posición de advertir que las repactaciones unilaterales múltiples controvertidas por la reclamante, a lo menos habían sido efectuadas a los clientes denominados energizados, lo cual explicaba además la formación de dicha cartera. Por lo demás, de los correos electrónicos de que da cuenta el punto 8.8 fluye la importancia que revestía el cobro de la cartera de “energizados” para la compañía. En conclusión, la información que disponía el Sr. González permitía tener claridad que la cartera de clientes energizados, que explicaba un poco menos del 50% de la cartera de La Polar, se había formado debido a la realización de múltiples renegociaciones unilaterales, las que mantenían vigentes de manera artificial dichas acreencias y que habían motivado un importante crecimiento de la deuda a lo largo del tiempo. Al respecto, debemos hacer hincapié en el hecho que el Sr. González detentaba un alto cargo en la estructura corporativa de la compañía -cuestión que se refleja en su condición de gerente general interino- afecto por tanto a las obligaciones fiduciarias establecidas para los directores de la sociedad de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Sociedades Anónimas. De igual manera, no puede dejarse de tener en consideración, que la materia objeto de análisis representaba más del 40% de los ingresos de Empresas La Polar S.A.

11.2.2. Conocimiento de la Real Situación

Financiera

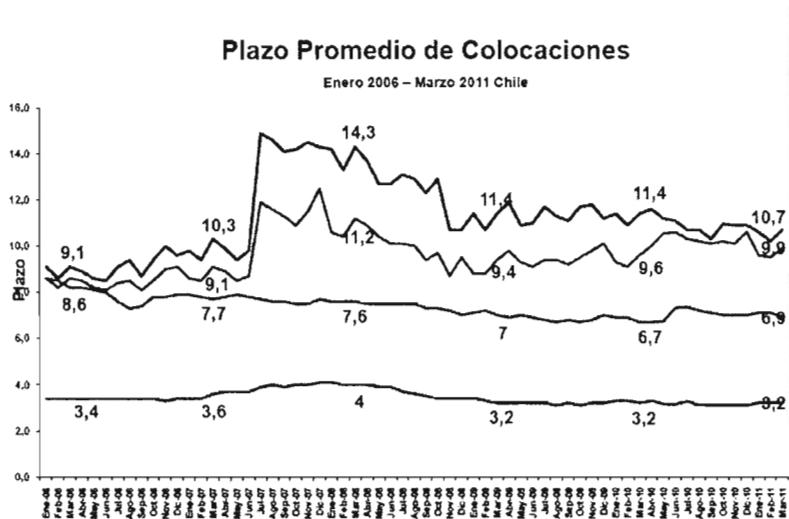
Según dan cuenta los considerandos 8.5, y 8.8, el Sr. González recibía regularmente información que le permitía tener conocimiento de la real situación financiera de La Polar. En tal sentido, y según se relata en el considerando 8.6, se ha observado un especial cuidado por parte de la gerencia de gestión en la elaboración de sus informes, que eran remitidos entre otros al Sr. González, a la Sra. Farah y a los Sres. Alcalde y Sr. Moreno, de forma de reflejar con la mayor exactitud posible la real situación financiera de la empresa.

El IDG Recaudación –en el que se informaba la tasa de pago de la cartera- fue uno de los reportes a los que tuvo acceso regularmente el Sr. González durante el tiempo en que ejerció como gerente general interino. A partir del análisis de los datos contenidos en el IDG Recaudación con respecto a la tasa de pago de la cartera, el Sr. González pudo observar una caída sistemática y notoria de dicho indicador, el que disminuyó desde valores comprendidos en el rango de 7% a 10% en el año 2006 a valores situados en el rango de 3% a 3,5% en el año 2011. Al respecto, cabe señalar que a partir de la tasa de pago es posible construir un estimador del plazo promedio de las cuentas por cobrar, este indicador arrojaba que este plazo promedio se incrementó desde 10 meses en el año 2006 hasta valores cercanos a 30 meses a finales del año 2009 y valores mayores a 30 meses en el año 2011. Por otra parte, el Sr. González se informaba de los plazos promedio de originación a partir de los informes mensuales que se presentaban al directorio, observando que si bien a finales de 2007 y principios de 2008 los plazos tendieron a aumentar, éstos se encontraban totalmente alejados a los plazos estimados de las cuentas por cobrar. Este diferencial entre los plazos de originación y los plazos promedios estimados de las cuentas por cobrar tendieron a distanciarse aún más en el tiempo, así si en el año 2008 los plazos de originación se encontraban en torno a 10 y 11 meses y los plazos

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



promedios estimados en torno a 25 meses, esta brecha creció para los años 2010 y 2011, mostrando los plazos de originación valores comprendidos entre 9 y 10 meses y los plazos estimados se encontraban en torno a 30 meses.



Fuente: Informe Mensual al Directorio

Por otra parte, en relación a las colocaciones de créditos, según da cuenta la letra o) del considerando 8.8, el Sr. González también recibió por parte del Sr. Javier Vega los resultados de la originación de nuevas colocaciones para el primer trimestre del año 2011. Considerando esta información, se podía advertir que en el primer trimestre del año 2011 La Polar había originado un total de MM\$ 58.352 en nuevas colocaciones.

TOTAL	100%	
COLOCACION 1	TRIMESTRE	
	2010	2011
	\$ 51.488	\$ 58.352
		13,33%

Fuente: correo de fecha 4 de abril de 2011

Estos valores de generación de nuevos créditos resultaban ser incompatibles con el tamaño de la cartera de La Polar, que a diciembre de 2010, según los reportes presentados al directorio y los estados financieros de la Compañía, alcanzaban a 760 mil millones de pesos. Asimismo, la generación de créditos por renegociaciones tampoco podía explicar este nivel de cartera, toda vez que según la información de los informes al directorio, la cartera renegociada había disminuido sistemáticamente, debiéndose esperar créditos por renegociaciones incluso menores a los presentados por nuevas colocaciones. De esta manera, el reducido monto de colocaciones, y sus plazos de originación, que estaba generando La Polar a partir de la información que disponía el Sr. González, a través de los informes al directorio, no podía explicar el tamaño de la cartera presentado por Empresas La Polar.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

	Propia	Securit.		Normal	Renegoc.
sep-06	140.521	68.842	sep-06	63%	37%
dic-06	153.512	89.455	dic-06	63%	37%
mar-07	169.183	83.966	mar-07	59%	41%
jun-07	167.439	112.166	jun-07	56%	44%
sep-07	188.261	118.918	sep-07	60%	40%
dic-07	231.806	137.065	dic-07	64%	36%
mar-08	261.232	144.067	mar-08	61%	39%
jun-08	294.967	153.903	jun-08	60%	40%
sep-08	357.634	128.237	sep-08	60%	40%
dic-08	405.627	116.867	dic-08	61%	39%
mar-09	437.242	114.662	mar-09	63%	37%
jun-09	456.709	110.182	jun-09	65%	35%
sep-09	417.287	168.183	sep-09	67%	33%
dic-09	558.910	78.913	dic-09	77%	23%
mar-10	571.957	78.526	mar-10	78%	22%
jun-10	596.575	82.432	jun-10	81%	19%
sep-10	623.562	80.711	sep-10	81%	19%
dic-10	670.731	89.495	dic-10	82%	18%

Fuente: Informe directorio 2 de marzo de 2010

Asimismo, la real situación financiera de la cartera era internalizada en el establecimiento de las metas asociadas al negocio financiero, las que consideraban implícitamente la existencia de una parte de la cartera que no presentaba pagos y que era renegociada en múltiples ocasiones de forma de mantenerla vigente. Así por ejemplo, en el IDG Recaudación las metas de recaudación para el año 2011 se encontraban en el rango de MM\$30.000 para una cartera que presentaba valores superiores a MM\$760.000-sin considerar la generación de intereses- lo que implicaba una tasa de pago promedio aproximada de 4%, y un plazo promedio de los créditos cercano a 25 meses, no obstante que los plazos de originación, según información presentada al directorio, se encontraba entre 11 y 12 meses, lo que denotaba lo exigua de la meta de recaudación e incompatible con los niveles de morosidad que eran presentados al directorio.

El Sr. González era informado además directamente por Manuel de La Prida acerca del resultado del plan de recupero para los clientes denominados energizados que fue puesto en marcha entre los años 2010 y 2011. De esta manera, el Sr. González tomó razón que los pagos reales de dicha cartera entre enero de 2011 a abril de 2011 se movieron en rangos de MM\$319 y MM\$536 con un promedio mensual de MM\$341. Para una cartera que según lo informado al directorio ascendía a MMM\$341, implicaba una tasa de pago de 0,12% lo que mostraba una baja probabilidad de pago de dicha cartera, considerando además que la tasa de recuperación se había fijado en 70%.

Todos los antecedentes antes individualizados no hacen más que confirmar que durante el tiempo en que ejerció como gerente general interino de la compañía, el Sr. González tuvo acceso a información que le permitía estar en conocimiento de la verdadera situación financiera de la empresa.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

En cuanto a la información financiera que le era enviada al Sr. Martín González, la defensa de este último presenta una serie de reparos a la utilización de la misma como medio de prueba para determinar el conocimiento que tenía su defendido de la real situación financiera de La Polar. En tal sentido, estos argumentos pueden ser sintetizados en los siguientes: (i) la información financiera relativa a la cartera de créditos no era remitida al Sr. González, sino que era copiada a él por “mera deferencia”; (ii) la información del negocio financiero de La Polar “...no era un tema que le llamara la atención (Sr. González) o que le correspondiera conocer o del cual debía preocuparse. Se refieren (sic) a la actividad de una empresa con administración y directorio propio: Inversiones SCG S.A. Por lo mismo, no los consideró ni los abrió...”; (iii) que en vista de sus diversas obligaciones como gerente corporativo comercial y gerente general interino, el Sr. González no destinaba tiempo ni preocupación en abrir correos tales como el IDG Recaudación, ni menos analizar su contenido; (iv) la información contenida en los IDG era de extrema complejidad y no era apropiada para un gerente general.

En cuanto a que la información relativa de la cartera de créditos no era remitida al Sr. González sino que solo era copiada, consultada la Sra. Bahamondes, gerente de gestión, cuáles eran los IDG que eran enviados regularmente al Sr. González y la razón de su envío, según consta en su declaración de fecha 20 de agosto de 2012, ésta responde: “Yo no los enviaba, por lo que no lo recuerdo, pero estaban definidos, por lo tanto cuando el asume la gerencia general se le enviaron los que correspondían a la gerencia general.” Los diversos correos electrónicos agregados en formato digital al expediente administrativos, rolantes a fojas 8128, dan cuenta que la gerencia de gestión de La Polar, a cargo de la Sra. Bahamondes, empieza a remitir al Sr. González los mismo informes de gestión que eran remitidos al antecesor de éste, Sr. Ramírez, siendo dichos correos dirigidos directamente al Sr. González, no obstante su defensa afirma que éstos eran copiados por mera deferencia. A continuación, y a modo de ejemplo, se acompañan diversos correos remitidos por la gerencia de gestión al Sr. González en su calidad de gerente general interino, en el cual se acompañan el IDG Clientes, IDG Financiero y el IDG Recaudación.

Recibido	De	Para	Asunto
15-02-2011	Gerencia de Gestión	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	CLIENTE DIARIO MENSUAL AL 14 DE FEBRERO 2011
18-02-2011	Gerencia de Gestión	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	CLIENTE DIARIO MENSUAL AL 17 DE FEBRERO 2011
24-01-2011	Gerencia de Gestión	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	CLIENTE RETAIL AL 23 DE ENERO 2011
28-01-2011	Gerencia de Gestión	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	CLIENTE RETAIL AL 27 DE ENERO 2011
02-03-2011	Gerencia de Gestión	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	CLIENTE RETAIL AL 28 DE FEBRERO (CIERRE DE

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS
MES)

31-01-2011	Gerencia de Gestión	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	CLIENTE RETAIL AL 30 DE ENERO 2011
16-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario 15-03-2011
10-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	CLIENTE RETAIL DIARIO AL 09 DE MARZO
11-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	CLIENTE RETAIL DIARIO AL 10 DE MARZO DEL 2011
15-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	CLIENTE RETAIL DIARIO AL 14 DE MARZO DEL 2011
17-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario al 16-03-2011
18-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario al 17-03-2011
21-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario al 20-03-2011
23-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario al 22-03-2011
24-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario al 23-03-2011
25-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario al 24-03-2011
29-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario al 28-03-2011
30-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario al 29-03-2011
31-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	Cliente Retail Diario al 30-03-2011
09-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	CLIENTE RETAIL DIARIO AL 8 DE MARZO DEL 2011

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

09-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	CLIENTE RETAIL DIARIO AL 8 DE MARZO DEL 2011
13-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)	IDG CLIENTE RETAIL AL 12-04-2011
14-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)	IDG Cliente Retail Diario a 13-04-2011
12-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG CLIENTE RETAIL DIARIO AL 11-04-2011
18-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)	IDG CLIENTE RETAIL DIARIO AL 17-04-2011
19-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.)	IDG CLIENTE RETAIL DIARIO AL 18-04-2011
10-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	IDG FINANCIERO AL 09 DE MARZO DEL 2011
27-01-2011	Gerencia de Gestión	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Pablo Alcalde (Presidente); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG FINANCIERO AL 26 De ENERO 2011
15-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 042011.xlsx
06-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 05-04-2011
07-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 06-02-2011
07-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 06-03-2011
07-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 06-04-2011
08-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 07-02-2011
08-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 07-03-2011
09-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 08.03.2011

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

09-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 08-02-2011
10-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 09-02-2011
10-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 09-03-2011
10-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 09-03-2011
11-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 10-02-2011
11-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 10-03-2011
11-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 10-04-2010
12-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 11-04-2011
14-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 13-02-2011
14-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 13-03-2011
14-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 13-04-2011
15-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 14-02-2011
15-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 14-03-2010
16-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 15-02-2011
16-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 15-03-2011
17-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 16-02-2011
17-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 16-03-2011
18-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 17-02-2011
18-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 17-03-2011

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

18-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 17-04-2011
19-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 18-04-2011
20-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 19-04-2011
21-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 20-02-2011
21-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 20-04-2011
22-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 21-02-2011
22-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 21-03-2011
23-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 22-02-2011
23-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 22-03-2011
24-01-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	IDG Recaudación 23-01-2011
24-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 23-02-2011
24-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 23-03-2011
25-01-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	IDG Recaudación 24-01-2011
25-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 24-02-2011
26-01-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	IDG Recaudación 25-01-2011
27-01-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion); Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)	IDG Recaudación 26-01-2011
28-01-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 27-01-2011
28-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 27-02-2011
29-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 28-03-2011

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

30-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 29-03-2011
31-01-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 30-01-2011
01-02-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 31-01-2011
01-04-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación 31-03-2011
01-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG Recaudación Cierre 02-2011
25-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG- Recaudación 24-03-2011
25-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG- Recaudación 24-03-2011
31-03-2011	Cg. Gerencia Gestion	Ger. Martin Gonzalez (Gerente General); Ger. Julian Moreno (Gte. Prod. Fcieros.); Ger. Maria Isabel Farah (Gerente Corp.Administracion)	IDG- Recaudación 30-03-2011

En tal sentido, consultada además la Sra. Bahamondes si es efectivo que el Sr. González en su cargo de gerente comercial o gerente general interino nunca le requirió información, ésta afirma en su declaración de fecha 20 de agosto que aquello es “Efectivo”. En cuanto a lo anterior, cabe señalar que en su primera declaración, la cual consta en formato digital, al ser consultado el Sr. González si la Sra. Marta Bahamondes le entregaba información, éste responde categóricamente: *“No porque la Marta Bahamondes no entregaba absolutamente ninguna información sino era con la autorización de María Isabel Farah, cero, cero, a nadie, (...)”* De esta manera, resulta contradictorio que el Sr. González señale que la Sra. Bahamondes no le entregaba información, si tal como declara la gerenta de gestión el Sr. González nunca le requirió información. Asimismo, resulta contradictorio además que el Sr. González no indicara en su primera declaración que la gerencia de gestión, a cargo de la Sra. Bahamondes, le remitía diariamente información de gestión de la cartera de créditos de La Polar, limitándose a indicar categóricamente que la Sra. Bahamondes nunca le entregó información.

Esta falta de coherencia también se puede apreciar en la primera declaración brindada por el Sr. González en la que señala *“Si tú (Pablo Alcalde) me estás pidiendo que yo empiece a tomar un rol, a mi me gustaría hacer cambios. Me parece también medio raro que nosotros estemos viendo algunos números que son medios malos en crédito y que Julián no tenga ninguna responsabilidad, Julián va de salida...”*. Consultado con qué información contaba para señalar que habían números “medios malos en crédito”, el Sr. González agrega *“yo no tenía ningún indicador, si yo era, yo tenía todos los indicadores que tú quieras de tiendas (...)yo no los veía, éstos eran los mismos números que llevaba María Isabel y presentaba en el directorio y los presentaba ella y yo los veía igual que todos los directores..”* El Sr. González, al efectuar estas declaraciones, omite señalar que diariamente la gerencia de gestión le enviaba información de gestión de la cartera de créditos de La Polar (IDG Clientes e IDG Recaudación), la cual no era conocida por el directorio, no pudiendo igualar su situación con la de este Órgano.

Las contradicciones anteriores no son las únicas en las que cae el Sr. González y su defensa en efecto, ésta afirma que la información del

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

negocio financiero no era un tema que le llamara la atención a su defendido o que le correspondiere conocer y menos aún preocuparse dado que era el negocio de una filial de Empresas La Polar, Inversiones SCG. Si bien la defensa del Sr. González afirma que para éste el negocio financiero no era de su responsabilidad, las distintas actuaciones del Sr. Martín González se orientan en sentido contrario. En su declaración de fecha 17 de junio de 2011, el Sr. González afirma: “*Si tú (Pablo Alcalde) me estás pidiendo que yo empiece a tomar un rol a mi me gustaría hacer cambios. Me parece también medio raro que nosotros estemos viendo algunos números que son medios malos en crédito y que Julián no tenga ninguna responsabilidad, Julián va de salida...*”, de esta manera el Sr. González en su declaración manifiesta que tuvo la intención de efectuar cambios en el área de créditos de la compañía dado los malos resultados. Por lo mismo, si para el Sr. González dicha área le era irrelevante e incluso alejada de su responsabilidad no se entiende su ánimo de intervenir en la misma.

En dicha declaración, el gerente general interino de La Polar al 9 de junio de 2011, afirma “*...y yo le pedí a mi equipo Julián, María Isabel, Santiago, Pablo y Daniel que por favor empezáramos a organizar reuniones periódicas para revisar, analizar números, flujos de caja, riesgo de cartera, riesgo operacional, riesgo de crédito, no sé, empezamos a juntarnos les dije en algún momento pero nunca fui capaz de agruparlos a todos y juntarlos...*” Nuevamente, resulta contradictorio que el Sr. González haya manifestado su intención de analizar el riesgo de cartera, dado que el negocio de crédito era desarrollado por una filial de La Polar, sobre la cual su defensa señala que su defendido no tenía injerencia. El Sr. González, en la misma declaración en cuestión, ahonda en aquello señalando lo siguiente “*...tengo algunas cosas, directorio, ah, 3 de marzo, mira, directorio 3 de marzo yo tomé nota que decía comité financiero, generar un comité financiero para ver flujo de caja, 50% cobertura de forward, inversiones en balance, porque no se hacía, esto lo tomé el 3 de marzo, tomé nota para hacerlo y solicité hacerlo pero nunca lo tuvimos...*”. Del comité aludido por el Sr. González en su declaración da cuenta el siguiente correo electrónico, el cual se encuentra agregado a fojas 6611 del expediente administrativo.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

pablo fuenzalida

Asunto: Actualizada: Comité de riesgo financiero
Ubicación: Sala Directorio
Comienzo: viernes 25-03-2011 10:00
Fin: viernes 25-03-2011 11:00
Mostrar la hora como: Provisional
Periodicidad: (no disponible)
Estado de la reunión: Aún sin respuesta.
Organizador: Ger. Martin Gonzalez (Gerente General)
Asistentes necesarios: Ger. María Isabel Farah (Gerente Corp.Administración); Ger. Santiago Grage (Gte. Fzas. Corpor.); Ger. Julián Moreno (Gte. Prod. Fcjeros.); Ger. Pablo Fuenzalida (Gerente Corp.Informatica)

Cuándo: Viernes, 25 de Marzo de 2011 10:00-11:00 (GMT-04:00) Santiago.
Dónde: Sala Directorio

Revisión de:

- Flujo de caja (liquidez corto plazo)
- Cobertura forward
- Seguimiento tasa pago e indicadores TLP
- EERR

Considere el medioambiente antes de imprimir este correo

La información contenida en este mensaje y en sus documentos adjuntos, es estrictamente confidencial y privada para sus destinatarios. Cualquier uso, reproducción, divulgación o distribución no autorizada de su contenido es estrictamente prohibida y puede ser sancionada criminalmente. Si ha recibido este correo por error, solicitamos avisar al remitente y eliminarlo de su sistema. EMPRESAS LA POLAR S.A y sociedades relacionadas directa o indirectamente con esta, no son responsables del uso indebido de este contenido o de los adjuntos al mismo.

Como se detalla en el correo antes incluido, el Sr. González convoca a una reunión denominada "Comité de riesgo financiero", destacando como tema a ser tratado el seguimiento de la tasa de pago e indicadores de la tarjeta la Polar (TLP). Si bien dicho comité no fue efectuado, la convocatoria al mismo pone de manifiesto que el Sr. González, como parte de su labor de gerente general interino, consideraba relevante analizar el desempeño del negocio financiero de La Polar. El mismo involucramiento en el negocio financiero por parte del Sr. González se observa en las sesiones de comité de directores y directorio ambas de fecha 15 de marzo de 2011, en las cuales el Sr. González se pronuncia acerca de la adecuación de las provisiones, según dan cuenta el literal l) del considerando 8.8; nuevamente, si para el Sr. González el negocio financiero no era de su responsabilidad no se entiende por qué éste se pronunció acerca de una materia que no era de su competencia.

Los antecedentes antes descritos permiten concluir que el argumento esgrimido por la defensa del Sr. González, en cuanto a que para éste el negocio financiero no era de su responsabilidad, no resiste análisis alguno. Lo anterior se desprende no sólo en relación a las propias actuaciones del formulado de cargos, sino que también en relación a la función y responsabilidad consustancial al cargo de gerente general. En efecto, la estructura organizativa de una sociedad, que considere el desarrollo de un determinado negocio a través de una filial, no puede servir de excusa para la falta de atención de dicho negocio, más aún cuando dicha filial es de propiedad

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

en un 99,999% de la sociedad, como era el caso de Empresas La Polar con Inversiones SCG y por medio de dicho activo de la compañía se obtuvo el 50% de los ingresos para el año 2009 y el 46% para el año 20120 conforme se desprende de sus Estados Financieros. De igual manera, la Sección II, 2.1, A.4.2 de la Norma de Carácter General N° 30 señala que *Cuando se trate del informe anual, además de los estados financieros individuales y consolidados solicitados anteriormente, se deberá remitir conjuntamente con éstos para el último ejercicio anual y en forma comparativa con el año anterior, el Informe de los Auditores Externos (Individual), al que se deberá adjuntar los estados financieros sobre los cuales se opinó, de:*

- Todas las filiales, entendiéndose por éstas, las definidas en el artículo 86 de la Ley N° 18.046 y las demás sociedades con las cuáles se deba consolidar, en los términos establecidos en la Circular N° 1.697, de 2003, o la que la reemplace. Por tanto, no resulta atendible la pretendida irresponsabilidad respecto de los negocios de la filial de la compañía por parte de quien detenta la calidad de gerente general.

A mayor abundamiento, lo inadecuado del argumento esgrimido por la defensa del Sr. González puede ser apreciado a partir de los propios escritos de la misma. Así, en su presentación de fecha 14 de diciembre de 2011, que rola a fojas 6691 del expediente administrativo, la defensa del Sr. González al describir el correo por medio del cual se le envía la presentación del directorio de fecha 29 de septiembre de 2010 señala lo siguiente: *“Correo electrónico enviado por Martín González a Javier Vega y Julián Moreno el 23 de enero de 2011. Agradece a Vega por enviarle la presentación hecha al Directorio sobre el negocio financiero de la compañía y pide a Julián Moreno reunirse con él para que le indique qué es lo que el Directorio no sabe. Este correo se encuentra dentro de una cadena en la que se ve el interés de Martín González de enterarse del negocio financiero de la empresa y poder aclarar las dudas que presentaba el Directorio en ese momento, para lo cual pide a los encargados del área que lo instruyan sobre materia(sic) que desconoce...”*(el destacado es nuestro). De tal forma resulta del todo contradictorio que la propia defensa señale en un escrito que las propias actuaciones de su defendido mostraban su interés por enterarse del negocio financiero para luego señalar que aquello no era interés de su defendido, mostrando dicha contradicción la falta de sustento de dicho argumento.

Otro argumento que esgrime la defensa del Sr. González es que debido a sus obligaciones, y además del hecho que éste interpretaba que no le competían funciones en el ámbito financiero de la empresa, el gerente general interino de La Polar no abría correos tales como el IDG Recaudación ni menos analizaba su contenido.

Como primer punto, cabe destacar que, alejado a lo señalado por su defensa, las diferentes actuaciones efectuadas por el Sr. González dan cuenta que éste sí mostró preocupación por el negocio financiero y contaba con información sobre el mismo, tal como se ha mostrado previamente. De lo anterior también dan cuenta las respuestas entregadas por el Sr. González en su declaración de 29 de noviembre de 2011, que rola a fojas 6584 del expediente administrativo en la que se lee:

1. Para que señale si cuando asumió como gerente general interino recibió periódicamente los reportes IDG Recaudación, IDG Financiero, IDG Clientes Retail e IDG 2. Para que indique qué otros reportes periódicos recibía.

R: Yo recibía IDG de Ventas retail que mostraba las ventas de retail del día, de los 3 por línea y por tienda versus metas de ventas y ventas del año anterior. Recibía un IDG de clientes que indicaba cuantos clientes nuevos estaban comprando, la frecuencia de ventas, cuanto se estaba comprando, indicaba la



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

actividad comercial de los clientes con tarjeta, Y un IDG de recaudación que indicaba montos recaudados diariamente versus las metas y mismo periodo del año pasado. Esos eran los 3 IDG que recibía. IDG 2 desconozco que existiera.

Recibía, además, 2 reportes semanales más que incluían temas de ventas, gestión comercial y otro de planificación comercial, que eran similares al IDG de Ventas retail que era diario.

Recibíamos, también un reporte semanal que entregaba Javier Vega, cuando era gerente comercial de retail financiero, que resumía semanalmente la información comercial de tarjetas. Ventas en retail, comercio asociado, avances en efectivo, ventas recarga tarjetas y recaudación.

No tengo recuerdo de otros reportes.

2. Para que señale si requirió a la gerencia de gestión u otra persona que le explicara la información contenida en estos reportes.

R: Se entendían fácilmente era información básica, había un par de números que me explicó Javier Vega.

(...)

13.- Para que diga el testigo si estaba al tanto de las metas del negocio de tarjeta, como por ejemplo recaudación, colocaciones, renegociaciones, entre otras. Para que indique cómo se informó de estas metas.

R: Colocación y recaudación sí siempre se hablaba como 30 mil millones en recaudación mensual, el IDG recaudación decía eso.

La de renegociaciones no.

Como se observa del cuestionario antes extractado, al ser consultado el Sr. Martín González acerca de los IDG que recibía, éste detalla la información contenida, entre otros, en el IDG Clientes y el IDG Recaudación, haciendo mención además que el Sr. Javier Vega también le proporcionaba otra información del negocio financiero. La familiaridad del Sr. González con respecto al IDG Recaudación puede ser observada cuando al ser consultado acerca de las metas de recaudación, éste señala que eran de aproximadamente 30 mil millones según dicho IDG.

En ese orden de cosas, al ser interrogado si necesitó que le fuera explicada la información de los reportes por personal de la gerencia de gestión, el Sr. González manifiesta que era información básica y que sólo efectuó algunas consultas al Sr. Vega. En tal sentido, además de demostrar total familiaridad con la información contenida en los IDG, el Sr. González no esboza ningún atisbo en cuanto a que dicha información fuera compleja o alambicada, por el contrario se refiere a ella como básica, dando cuenta únicamente que no le prestaba mayor atención dado sus múltiples obligaciones en la que priorizaba su labor como gerente corporativo comercial. Asimismo, en ningún momento da cuenta que no mirara o abriera los correos en los que se acompañaban los IDG.

No obstante lo anterior, en declaración prestada con fecha 14 de agosto de 2012, el Sr. González señala lo siguiente: “...Yo no disponía del tiempo ni era mi función revisar todos y cada uno de ellos, menos si estos no competían a mis funciones. Es el caso de los informes IDG, citados por esta Superintendencia. **Señalo enfáticamente que jamás abrí ninguno de esos informes. Lamentablemente no tengo forma de probarlo, pero soy enfático en decir que nunca abrí los IDG.** Es más, sólo mucho tiempo después me enteré que había exceles anexados a los correos electrónicos. La razón por la cual no abría esos archivos es porque no eran relevantes para mi trabajo y porque cada área de la compañía o gerencia tenía su propio equipo de generación de información...” (el destacado es nuestro)



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Es así como el Sr. González, y a pesar de mostrar familiaridad con el contenido de los IDG en su declaración de fecha 29 de noviembre de 2011, presenta una visión totalmente distinta en su declaración posterior de fecha 14 de agosto de 2012, haciendo hincapié que nunca abrió esos reportes y que incluso no tenía conocimiento que éstos adjuntaban un archivo Excel. Por su parte, la defensa del Sr. González intenta dar una explicación al hecho que el Sr. González haya mostrado familiaridad con el contenido de los IDG señalando en sus descargos lo siguiente: *“...Ni el IDG de Recaudación ni el Financiero fueron solicitados por Martín González y nunca tuvo claro en qué consistía, le eran copiados a él, pero entendió que no contenían información relevante o de interés para su área, pues ambos se refieren específicamente al objeto de negocio de SCG S.A., sociedad de la que Martín González no era gerente ni apoderado. Por lo mismo, tal como declaró en su oportunidad en la SVS, nunca les dio importancia y tampoco abrió el archivo adjunto. Si reconoció que veía en el IDG de Recaudación que se estaba cumpliendo con la meta que se indicaba en el resumen que aparecía en el correo y para él eso era suficiente en cuanto información, pero, reitero, no era de su interés porque pertenecía a otra sociedad, a otra área y tampoco sabía ni sabe quien fijaba las metas...”*, la defensa del Sr. González ahonda en esa materia indicando acerca de los IDG lo siguiente: *“... Se refieren a la actividad de una empresa con administración y directorio propio: Inversiones SCG S.A. Por lo mismo, no los consideró ni los abrió. Suficientemente trabajo tenía con cumplir sus obligaciones, Martín González estaba en conocimiento que existía una cartera morosa llamada “Energizada”, cuyo proceso de recuperación se había iniciado mucho antes de que él ingresara a la empresa, y de los IDG de recaudación (que no veía ni analizaba a diario, sino sólo esporádicamente) podía advertir que el recupero de dicha cartera estaba en franco aumento, por lo cual no se preocupó mayormente de ese tema, y se dedicó preferentemente a los temas comerciales, que era su especialidad.”*

Lo expresado por el Sr. González y su defensa resulta en extremo inconsistente; es así como el Sr. González en su declaración de agosto de 2012 señala que él nunca abrió los IDG dado que no era parte de sus funciones -afirmación que resulta contradictoria con lo señalado en un principio por su defensa- lo que resulta contrario con su propia actuación ya que desde el momento en que asumió como gerente general interino, se observa su interés por interiorizarse en el negocio financiero de La Polar, como ya se ha visto. La interrogante lógica que surge de lo señalado precedentemente es ¿por qué en su declaración de noviembre de 2011 mostró tanta familiaridad con dicha información?. Lo anterior parece contestarlo su defensa, señalando que lo que nunca abrió fueron los archivos Excel que contenían dichos informes; así lo confirma también el Sr. González, el que señala que se enteró que estos reportes contenían archivos Excel tiempo después. Al parecer lo que revisaba el Sr. González era únicamente el resumen que se incluía en el cuerpo del correo, dado que esa es la única manera de poder explicar que éste conocía la información de los IDG sin abrir estos correos, aun cuando dicha actuación igual implica una acción de abrir, al menos, el correo donde se incluye esa información e imponerse del resumen informativo contenido en ellos.

En conclusión, el Sr. González sí abrió los IDG pero lo que no abrió era el archivo adjunto, además, y según su propia defensa lo señala- *“...Martín González estaba en conocimiento que existía una cartera morosa llamada “Energizada”, cuyo proceso de recuperación se había iniciado mucho antes de que él ingresara a la empresa, y **de los IDG de recaudación (que no veía ni analizaba a diario, sino sólo esporádicamente)**.”* (el destacado es nuestro)-, analizaba la información del IDG Recaudación, se presupone la información contenida en el cuerpo del correo, dado que no abrió el archivo adjunto, pero este análisis no lo hacía diariamente sino esporádicamente, no obstante que, según el propio Sr. González y su defensa, el negocio financiero no era su responsabilidad, pero al parecer igual era analizado por éste.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

El Sr. González, en su declaración de fecha 14 de agosto de 2012, ante la repregunta realizada por uno de sus apoderados respecto a *Si puede indicar si es a este informe (Informe de Gerencia Corporativa de Productos Financieros, Informe al 24 de abril de 2011) a que se refirió en su primera declaración ante esta SVS una vez formulados los cargos, que rola a fojas 6586 cuando indicó que era de fácil lectura y que le tuvo que pedir a Javier Vega una aclaración señala “Es efectivo, este es el reporte, que acompañó, al cual yo me refería que era de fácil lectura. Había muchas fuentes de información en la compañía, en lo personal recibía más de quince reportes semanales o diarios, algunos de los cuales eran relevantes y otros no (...)”.*

Al respecto, debe precisarse que la pregunta realizada a fojas 6586 señala expresamente *Para que señale si cuando asumió como gerente general interino recibió periódicamente los reportes IDG Recaudación, IDG Financiero, IDG Clientes Retail e IDG 2. Para que indique qué otros reportes periódicos recibía,* pregunta respecto de la cual el Sr. González señala *R: Yo recibía IDG de Ventas retail que mostraba las ventas de retail del día, de los 3 por línea y por tienda versus metas de ventas y ventas del año anterior. Recibía un IDG de clientes que indicaba cuantos clientes nuevos estaban comprando, la frecuencia de ventas, cuanto se estaba comprando, indicaba la actividad comercial de los clientes con tarjeta, Y un IDG de recaudación que indicaba montos recaudados diariamente versus las metas y mismo periodo del año pasado. Esos eran los 3 IDG que recibía. IDG 2 desconozco que existiera.*

Recibía, además, 2 reportes semanales más que incluían temas de ventas, gestión comercial y otro de planificación comercial, que eran similares al IDG de Ventas retail que era diario.

Recibíamos, también un reporte semanal que entregaba Javier Vega, cuando era gerente comercial de retail financiero, que resumía semanalmente la información comercial de tarjetas. Ventas en retail, comercio asociado, avances en efectivo, ventas recarga tarjetas y recaudación.

No tengo recuerdo de otros reportes. Acto seguido, los funcionarios de este Servicio le preguntan *Para que señale si requirió a la gerencia de gestión u otra persona que le explicara la información contenida en estos reportes,* a lo cual el Sr. González señala *R: Se entendían fácilmente era información básica, había un par de números que me explicó Javier Vega.*

De un análisis lógico derivado de la comparación de lo declarado por el Sr. González en noviembre de 2011 y agosto de 2012, se desprende que no resulta posible que su respuesta relativa a la sencillez de la información contenida en los informes que recibía se refiriera única y exclusivamente al informe elaborado por el Sr. Vega, de lo contrario se hubiese especificado en tal sentido, dada lo categórico de la pregunta realizada y que ella se refería primariamente a la información emanada de la gerencia de gestión. Por lo demás, el Sr. González en su primera respuesta realiza una descripción precisa de la información contenida en los IDG de Ventas e IDG de Clientes, cuyas partidas resultan inconsistentes con la información contenida en el Informe Gerencia Corporativa Productos Financieros, cuestión que lleva a esta Superintendencia a desestimar su afirmación en tal sentido y no hace sino reafirmar la convicción en cuanto a que el Sr. González no sólo dispuso de la información relativa al real estado de la situación financiera de la compañía, sino que la revisó, procesó y analizó.

Habiendo efectuado tal precisión, la defensa del Sr. González se aboca a probar que la información contenida en los IDG era inentendible, no propia para un gerente general y que no tenía relación alguna con la información de los estados financieros. Para esto último presenta las declaraciones de los Sres. Fauré, Munita e Informe Pericial suscrito por el Sr. Fidel Quinteros Fuentes.

Al respecto, en declaración de fecha 16 de agosto de 2012, el Sr. Quinteros, consultado si la información contenida en los IDG era detallada, éste responde *“Hay una información detallada inentendible, por su complejidad de la información que proporciona. No se puede relacionar con cifras específicas y puntuales de los EEFF. Más precisamente*

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

el Informe de gestión habla de un número de 512.164 clientes que se encuentran distribuidos en clientes sin mora, clientes de mora 30, 60, 90, 120 y 180. En este informe yo no puedo relacionar si corresponden al 100% del universo de los clientes de la polar en todas sus categorías. Clientes entre los cuales se encuentran clientes s vigentes, con compras sin compras, compras contado en dos cuotas, compras crédito, créditos refinanciado de 6, 12, 24 meses. Los tipos de cliente se pueden ser una combinación de 30 o 40 situaciones. “

Conforme lo declarado por el Sr. Quinteros, la información del IDG Recaudación es inentendible y para apoyar dicha afirmación indica que no lo puede relacionar con cifras específicas y puntuales de los EEFF y desconoce a qué universo se refiere el número de clientes que se señala en el reporte. Al efectuar esta última afirmación el perito presentado por la defensa del Sr. González parece desconocer la finalidad del IDG Recaudación, ya que si dicho informe monitorea el desempeño de la recaudación de la tarjeta de crédito de La Polar, no existe lugar a dudas que el número de clientes que informa es el número de clientes que efectúan pagos, y que justamente es la causa que este número varía mes a mes, dado que es lo que monitorea, la variación de clientes que pagan con TLP. Por lo mismo, la causa de la supuesta ininteligibilidad del reporte por parte del perito se explica por la falta de análisis de la materia específica a que se refiere el mentado IDG Recaudación y en caso alguno al informe propiamente dicho. De igual manera, esta Superintendencia no puede dejar de tener en consideración que dicho informe no se refiere a una actividad marginal de la compañía, sino a la que le reportaba casi la mitad de sus ingresos. En cuanto a que no pueda ser relacionada a cifras específicas y puntuales de los EEFF, tampoco resulta ser una causa para transformar una información en compleja, de ser así toda información que no tenga relación con información de los EEFF sería inentendible.

Otro aspecto que hace notar el Sr. Quinteros es la extensión de los IDG. Al respecto en su declaración, el perito señala: “...*En el caso específico de un gerente general debe recibir una información de este tipo de reportes en no más de dos páginas y acá se observa que se entregan informes que tienen más de un metro a lo ancho...*” En el caso del IDG de Recaudación, el archivo Excel está estructurado en 6 hojas, la primera de resumen, la segunda con el valor de las cartera de La Polar, la tercera con el indicador de la tasa de pago, la cuarta el pago promedio por cliente, la quinta con la recaudación por día y la sexta con los datos que sustentan las primeras cinco hojas. Así el IDG Recaudación entrega en cada hoja información básica de un determinado indicador esto es, el valor de las carteras, tasa de pago, pago promedio por cliente y pago por día del mes, marcando la extensión del informe el hecho que es un informe histórico en el cual se incluye información que data desde el año 2006. De esta manera, no se entiende por qué el hecho que un indicador al ser presentado en una serie de tiempo se vuelva de una complejidad insalvable. De ser así deberíamos concluir que toda información presentada en una serie de tiempo es inentendible. De igual manera, no puede perderse de vista que el formato de los IDGs se encuentra concebido para ser revisado en soporte computacional y no físicamente, como pretende la defensa del Sr. González, por cuanto cualquier información puede volverse inmanejable si no se utiliza un formato adecuado, compatible con los fines que dicha información pretende satisfacer.

En su informe propiamente tal, el Sr. Quinteros también señala “*Estos informes de gestión, como cualquier reporte de administración, no representa la situación financiera de la empresa ni puede ser considerado para su determinación, entre otras cosas, porque no hacen referencia a todos los elementos que conforman el activo de una compañía y no hacen referencia a los pasivos de ella, estados de resultados y estados de flujo de efectivo.*” Al efectuar esta afirmación el Sr. Quinteros parece haber olvidado lo que él mismo afirma en su informe, en cuanto a que un informe de gestión versa sobre un tema en específico que requiere ser monitoreado. En

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

detalle, el perito de la defensa del Sr. González señala: “...*Estos reportes tienen como finalidad entregar información relevante, resumida y confiable sobre materias o áreas precisas dentro de una empresa.*” De esa manera, como señala el Sr. Quinteros, por diseño, un reporte de gestión no debería contener información de todas las áreas de una empresa, sino que debe tratar de un tema específico, siendo una obviedad que el IDG de Recaudación no haga referencia a todos los elementos que conforman el balance de una compañía.

Así también como señala el Sr. Quinteros, los reportes de gestión no necesariamente tienen la misma base de contabilización que los estados financieros, dependiendo de cada compañía qué base de contabilización emplea para sus reportes de gestión. No obstante, tanto con los reportes de gestión como con los estados financieros se puede observar el desempeño de los negocios: en el caso de los reportes de gestión con una mirada más focalizada en una determinada materia que los estados financieros, los que informan la situación financiera de toda la compañía en general. De esta manera, que la base de contabilización o el lenguaje que usen los reportes de gestión difiera de los estados financieros no significa que estos deban tener comportamientos disímiles. A modo de ejemplo, el IDG Recaudación debería guardar relación con los flujos operacionales de los EEEFFEE e incluso con el activo de los EEEFF, toda vez que la recaudación está relacionada con la morosidad y ésta con las provisiones. Sería absurdo señalar que un reporte de gestión deba estar relacionada con todas las cuentas de los EEEFF, pero sí puede ayudar a monitorear el desempeño de distintos aspectos que son recogidos en los EEEFF.

Como se ha detallado previamente, lo que se ha observado es que el comportamiento de la recaudación medido a través de la tasa de pago de la cartera, informado en el IDG Recaudación, presentaba un comportamiento contradictorio con el comportamiento de la morosidad que era presentado al directorio y al Sr. González, el cual era la base para el cálculo de las provisiones. Así, lo que se ha postulado es que la información del IDG Recaudación permitía tomar razón que una de las variables principales para el cálculo de las provisiones estaba afectada y con ello estas últimas, lo que a su vez repercutía en los estados financieros.

El informe del perito presentado por el Sr. González no analiza esta situación y se limita a indicar que el reporte era en extremo complejo y que no resultaba adecuado para un gerente general. En esto último, el Sr. Quinteros, y la defensa del Sr. González, parecen iniciar un cuestionamiento teórico respecto a si era o no apropiado para un gerente general recibir los IDG de la forma que estaban estructurados en La Polar. Esto resulta irrelevante, dado que es un hecho incontrovertible que esta información era enviada al gerente general interino, toda vez que la propia organización, esto es Empresas La Polar S.A., definió que esta era información apropiada para que su gerente se informara del negocio financiero de la Compañía.

Asimismo, el Sr. Quinteros cuestiona la razonabilidad que el Sr. González haya analizado los IDG sin tener una razón clara y precisa para ello. Al efectuar esta afirmación el perito presentado por la defensa -aun cuando en su informe señale como antecedente la copia digitalizada del expediente administrativo- no toma en consideración lo declarado por el Sr. González en noviembre de 2011. Al respecto, consultado el Sr. González por la citación del comité financiero con fecha 25 de marzo de 2011, de lo que se ha dado cuenta previamente, éste señala a fojas 6590 que “*A esta altura el comité de directores solicita a la administración revisar estos temas específicamente flujo de cajas, cobertura forward, seguimiento de tasa de pago.* Heriberto Úrzuza y Francisco Gana, al menos ellos dos.

Lo que me solicitan ellos es hacer seguimiento a los factores de riesgo, entre ellos la tasa de pago. Me dicen hacer una reunión semanal para revisar los temas de riesgos financieros. Hablo con los gerentes corporativos, les menciono esta solicitud y los cito a una reunión período con ese encabezado y comienza 25 de marzo...

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

De esta manera, no sólo por su labor como gerente general interino debía tomar razón del comportamiento de los negocios financieros de La Polar, sino que además el Sr. González recibió el encargo de evaluar la tasa de pago, que es un indicador que está relacionado con la recaudación y que de hecho está incorporado en el IDG Recaudación. Por lo tanto, la razón clara y precisa que echa en falta el Sr. Quinteros la tuvo el Sr. González al serle encargado analizar la tasa de pago por el mismísimo comité de directores.

Otro argumento que expone tanto el Sr. Quinteros, como la defensa del Sr. González, es que *“no resulta razonable sostener que un gerente general promedio vaya a validar cada una de las cifras contenidas en una FECU o la totalidad de ella sino se le entrega un aviso de alguna irregularidad, especialmente si el encargado de dar ese aviso – auditores- no lo hace.”* En relación a lo anterior, como señala el Sr. Quinteros resultaría desproporcionado requerir a un gerente general que valide cada una de las cifras contenidas en una FECU especialmente para una empresa como La Polar cuya contabilidad debe considerar miles de transacciones. Sin embargo, ello no obsta para que un gerente general, y de acuerdo a la diligencia que amerita su cargo, evalúe la razonabilidad de los estados financieros, especialmente cuando cuenta con información que le permitía tomar razón que éstos adolecían de graves problemas.

Ante lo anteriormente expuesto, sólo se puede concluir que los argumentos presentados por la defensa del Sr. González para no considerar la información relacionada con el negocio financiero de La Polar para probar la responsabilidad del Sr. González, resultan contradictorios a lo menos y carentes de toda validez y por tanto, no logran desvirtuar los cargos realizados al respecto mediante los Oficios Reservados N° 345, de fecha 13 de julio de 2011 y N° 176 de fecha 9 de marzo de 2012, conforme se argumenta en la presente Resolución.

Por el contrario, existen diversos antecedentes que dan cuenta que el Sr. González consideró dicha información en el desarrollo de su labor como gerente general interino. Es así, como ya se ha detallado previamente, el Sr. González muestra familiaridad al describir la información de los IDG Clientes Retail e IDG Recaudación en su declaración de noviembre de 2011.

Asimismo, el hecho que el Sr. González haya manifestado su frustración por no recibir información respecto a la cartera de créditos, así como los encargos efectuados por el comité de directores, en cuanto a evaluar las provisiones y el comportamiento de la tasa de pago de la cartera de créditos, hacen dable concluir que el Sr. González debió considerar la información del negocio financiero de La Polar con la que contaba, esto es los informes de gestión preparados por la gerencia de gestión, los reportes mensuales al directorio y la diversa información que le fue remitida.

Al respecto, se extracta parte de la declaración efectuada por el Sr. González en junio de 2011, que consta en formato digital, en la cual manifiesta su frustración por no recibir información.

SVS ¿Como efectuabas control con respecto a los otros departamentos, otras gerencias?

MG Mira, éste es un tema de fondo, que quiero que me entiendan, a mi me pusieron acá, con, por lo que entiendo con cierta responsabilidad, pero con muy poco control, con casi nada de control y esto a Pablo yo se lo dije, le dije que estaba muy incomodo, porque yo le pedía alguna información a la MIF, MIF, María Isabel Farah, yo le decía María Isabel, mándame la planilla para poder verla yo también porque no puede ser que, el único momento en que yo puedo ver una FECU o que yo puedo ver un EERR o un FFCC o FFCC corto o lo que sea, lo único que puedo, o no puedo verlo o lo puedo ver al mismo tiempo que el directorio y yo me siento muy mal enterándome de las cosas en el directorio

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

SVS ¿Y no le pidió a Marta Bahamondes información dado que..?

MG “No porque la Marta Bahamondes no entregaba absolutamente ninguna información sino era con la autorización de María Isabel Farah, cero, cero, a nadie, ...”

En cuanto a los requerimientos del comité de directores, como ya se ha dado cuenta previamente, el Sr. González en su declaración de noviembre de 2011, señala que recibió el encargo por parte del Comité de Directores de analizar el comportamiento de la tasa de pago. Esto se suma, al encargo dado para analizar el comportamiento de las provisiones, según se detalla en la sesión de directorio de 2 de marzo de 2011, de lo cual da cuenta el literal g del considerando 8.8, cuestión que también es relatada por el Sr. González en su declaración de junio de 2011, de acuerdo al extracto que se reproduce a continuación:

SVS ¿Pero cuanto tú te enteraste en enero de 2010 que estaban haciendo este proceso era por una base de clientes pediste información adicional, requeriste información adicional?

MG El directorio nos pidió a nosotros como administración ahondar en el tema mucho

SVS ¿En qué sentido? ¿Qué les pidió averiguar o indagar?

MG Sobre todo en el tema de las provisiones porque en ese momento ya estaban los directores preguntado sobre dudas en si las provisiones eran suficientes

11.2.3. Conocimiento del Falseamiento de la

Información

A partir de la información entregada por la Sra. Farah en la sesión de comité de directores de fecha 26 de enero de 2011 -oportunidad en esta última explica la forma en que se realiza la determinación de las provisiones, reunión en la que participó el Sr. González en su calidad de gerente general interino-, y a partir del encargo entregado por el directorio a la administración en su sesión de 2 de marzo de 2011, se desprende que el Sr. González conocía la forma en que eran calculadas las provisiones en La Polar y que cualquier distorsión de la morosidad y en la condición de renegociación de la cartera incidía de manera directa en la determinación de las mismas. En tal sentido, el conocimiento adquirido por el Sr. González en relación al cálculo de las provisiones se observa además en el correo incorporado en la letra g) del considerando 8.8. El conocimiento del Sr. González también puede ser notado cuando éste se pronuncia acerca de la adecuación de las provisiones en las sesiones de comité de directores y de directorio, ambas de fecha 15 de marzo de 2011, según da cuenta el literal l) del considerando 8.8.

El Sr. González conocía además que el directorio estaba bajo la creencia que la cartera renegociada representaba menos del 20% de la cartera total de La Polar, esto a través de su participación en la sesión de comité de directores de fecha 26 de enero de 2011 y de la sesión de directorio de igual fecha. En el acta del comité de directores de dicha fecha se indica “Continuando la Sra. Farah, señaló que los no renegociados alcanzan a un 81,7% de la cartera total, y que de acuerdo a los análisis de tasa de pérdida respecto de estos, se debería hacer una provisión del 13,3%...”

Por otra parte, como se ha analizado en el considerando 11.2.1 el Sr. González disponía de información que le permitía determinar que la cartera E o de clientes energizados, que representaba un poco menos del 50% de la cartera, estaba conformada por clientes que habían sido sujeto de múltiples renegociaciones unilaterales.

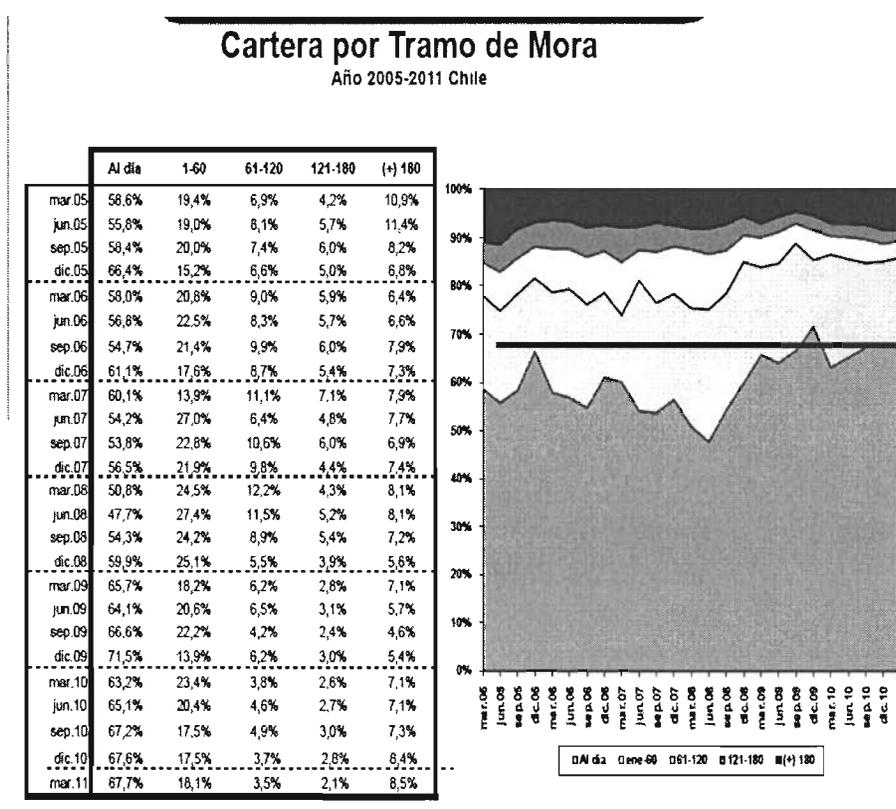
En vista de esta divergencia entre la cartera normal o no renegociada y el tamaño de la cartera E o de clientes energizados, el Sr. González estaba en posición de

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



tomar razón que existían graves problemas en la información de la morosidad y la condición de renegociación de una parte significativa de la cartera y que aquello estaba ocasionando una subprovisión importante de la cartera, de la cual no había tomado razón ni el directorio ni el mercado en general, producto al manifiesto ocultamiento de la verdadera morosidad y de la condición de renegociación de la cartera energizada.

Este problema de la información de la morosidad también pudo ser notado por el Sr. González a partir del comportamiento de la tasa de pago. Tal como se ha señalado en el considerando 11.2.2, la tasa de pago presentó una caída constante lo que hacía que los plazos promedios de pago de los créditos se alejaran de los plazos de originación, diferencia que aumentó en el tiempo. Si bien este comportamiento de los plazos de pago y los plazos de originación denotaban un aumento de la morosidad de la cartera, la información que se presentaba al directorio resultaba ser totalmente diversa, toda vez que la morosidad se mantuvo con una tendencia positiva a contar de marzo de 2009, lo cual resultaba incompatible con el comportamiento de la tasa de pago de la cartera de créditos.



Este ocultamiento de información relevante de la cartera también pudo ser reparado por el Sr. González a partir del correo recibido con fecha 10 de febrero de 2011, cuyo asunto era “*cartera con la cual se debe trabajar comercialmente y en forma preferente*”, correo en el cual se identificaba, en base a la categorización de clientes implementada por el área de crédito, los segmentos de clientes que debían ser prioritarios para el desarrollo de esfuerzos comerciales. Dentro de la información contenida en este correo, se identificaba el número de clientes por cada categoría de riesgo, pudiendo notarse que, aun cuando en el cuerpo del mismo se indicaba que no se



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

incluía a los clientes energizados, existía un total de 171.595 clientes categorizados como E. La no inclusión de los clientes energizados se confirma en el hecho que el número de clientes en categorías A a la E informado en el correo en cuestión sumaba 794.483 clientes, a diferencia de los 1,2 millones informados en la presentación de fecha 29 de septiembre de 2010, siendo la diferencia de aproximadamente 410.000 clientes, que era el número de clientes energizados que se había informado al directorio.

Categoría	Presentación 29/09 (1)	Correo 10/02	Diferencia
A	310.000	283.841	26.159
B	130.000	109.215	20.785
C1	48.000	38.657	9.343
C	295.000	181.598	113.402
D	15.000	9.577	5.423
E	414.278	171.595	242.683
Total	1.212.278	794.483	417.795
F		6.085	-6.085
N		31.343	-31.343
Total+FyN	1.212.278	1.626.394	380.367

(1) Aproximado en base a la presentación de fecha 29 de septiembre de 2010
Fuente: Preparación SVS en base a correo de fecha 10/02/2011 y presentación al directorio de fecha 29/09/2010

De forma tal, a partir del correo de fecha 10 de febrero de 2011 el Sr. González pudo conocer que (i) los clientes energizados estaban aislados de la cartera de La Polar y no eran considerados en los esfuerzos comerciales a implementar; y (ii) existían serias discrepancias entre la información que se presentaba al directorio y la que se disponía internamente, lo que se evidenciaba en (x) si se consideraban a los clientes energizados, que según la presentación de 29 de septiembre de 2010 todos estaban en categoría E, el número de clientes en esta categoría eran un poco más de 585 mil clientes y no 414 mil según lo informado al directorio; y (z) la diferencia entre el número de clientes presentados para las categorías A a la D de acuerdo al correo de 10 de febrero de 2011 y la presentación de 29 de septiembre de 2010 era de aproximadamente de 170.000, siendo este valor similar a los clientes categorizados como E en el correo de fecha 10 de febrero de 2011, lo que permitía inferir que para propósitos de la presentación al directorio estos clientes fueron asimilados a otras categorías.

Por tanto, considerando la información de la cartera de créditos a la que tenía acceso, no se puede más que concluir que el Sr. González tenía antecedentes más que abundantes y evidentes que le permitían tomar razón de la falta grave de precisión de la información de morosidad de la cartera y de la condición de renegociación, que aquello además estaba produciendo una subprovisión de la cartera.

Al respecto, cabe destacar que el Sr. González a pesar de tomar conocimiento de la mediación y acuerdo con el SERNAC en ningún momento informa al directorio en pleno de aquello. Así por ejemplo, al recibir el reclamo de fecha 7 de marzo de 2011 que daba cuenta del convenio con el SERNAC por renegociaciones unilaterales, el Sr. González no

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

informa ni al directorio, en sus sesiones de fecha 7 de marzo y 15 de marzo, ni al comité de directores, en su sesión de fecha 15 de marzo, en los que justamente se estaba tratando la adecuación de las provisiones y el tema de las renegociaciones era relevante para su cálculo. Por el contrario, y según dan da cuenta el literal l) del considerando 8.8, el Sr. González manifiesta su conformidad en la determinación de las provisiones.

Similar situación se da en mayo de 2011, según se da cuenta en el considerando 11.2.1, cuando con fecha 24 de mayo de 2011 el Sr. González recibe un correo relacionado a reclamos por repactaciones unilaterales, el cual es renviado por el gerente general interino de La Polar con esa misma fecha a diferente personas. Al día siguiente, esto es con fecha 25 de mayo de 2011, el Sr. González participa en la sesión ordinaria de directorio, no advirtiendo al directorio de dicha situación.

A este respecto también cabe señalar que el Sr. González participó en la sesión de comité de directores de fecha 26 de enero de 2011, en la cual la administración de La Polar informa a dicho comité que toda renegociación debía ser efectuada considerando el pago de un pie, lo que resultaba incompatible con renegociaciones unilaterales. En tal sentido, en la sesión de comité de fecha 26 de enero de 2011 se puede leer: “...*Ante la consulta de Fernando Franke respecto de qué se requiere para renegociar, Julián Moreno señaló que al menos deben pagarse las dos primeras cuotas de la renegociación, que equivalen aproximadamente a un 7,5% de la deuda...*”

11.3 Todo lo anteriormente señalado desvirtúa las argumentaciones relativas al supuesto desconocimiento por parte del Sr. González de la existencia de repactaciones unilaterales sin consentimiento de los clientes en la cartera de clientes de Empresas La Polar S.A., y que éste no dispuso de abundante información que le permitía tomar razón del falseamiento en la composición de la mora de la cartera, la deficiencia en el cálculo de provisiones y su consecuente incidencia en los estados financieros de la compañía.

El hecho que el Sr. González no hiciera efectiva la cláusula de indemnización incorporada en su contrato de trabajo, la cual le daba derecho a una indemnización consistente en 3 años de sueldo en caso que se remplazara al gerente general de la compañía – lo que sucedió en enero de 2011- no resulta un argumento atendible para probar su la falta de conocimiento de los hechos de que da cuenta la presente Resolución, toda vez que el remplazante del Sr. Ramírez fue el propio Sr. González, siendo legítimamente cuestionable la aplicabilidad de la misma. Por lo demás, dicha circunstancia corresponde a una decisión autónoma del Sr. González, que en nada modifica los hechos descritos precedentemente. Con todo, ha quedado establecido que el Sr. González toma conocimiento de la práctica de renegociaciones unilaterales durante el desarrollo de su labor como gerente general interino y no antes, por lo que el antecedente que el Sr. González no conociera de la práctica de renegociaciones unilaterales al momento en que se retira el Sr. Ramírez como gerente general, resulta irrelevante.

11.4. En cuanto a la pretendida inaplicabilidad de lo dispuesto en el artículo 42 N° 4) de la Ley de Sociedades Anónimas respecto del Sr. González dada la inexistencia del deber jurídico de proveer de información a los accionistas por cuanto a su respecto el Directorio de la compañía no le habría delimitado sus atribuciones, debe señalarse que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley de Sociedades Anónimas, los gerentes, quienes hagan sus veces y los ejecutivos principales, conforme lo preceptuado por el artículo 50 del mismo cuerpo legal, se encuentran obligados, por expreso mandato legal, a proporcionar la información suficiente, fidedigna y oportuna que la Ley o esta Superintendencia determine respecto de la situación legal, económica y financiera de la sociedad. En tal sentido, las declaraciones de responsabilidad que deben acompañarse

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



tanto al remitir los estados financieros, como en las emisiones de valores de oferta pública, se encuentran comprendidas dentro de dicha información.

11.4.1. Por su parte, se ha establecido indubitablemente durante la substanciación del procedimiento administrativos que con fechas 15 de marzo de 2011 y 27 de abril de 2011, don Martín González suscribe las declaraciones de responsabilidad de los estados financieros del ejercicio 2010 y marzo de 2011, respectivamente, de Empresas La Polar S.A., los cuales no reflejaban la verdadera situación de la cartera de créditos de La Polar ni los resultados de ésta, debido a la afectación de la morosidad y condición de renegociados de una parte significativa de la cartera de créditos de la compañía producto de las renegociaciones unilaterales, lo que impactaba en el cálculo de provisiones. Así, ese sólo hecho, coloca al señor González en calidad de garante de la veracidad de la información contenida en los estados financieros, la cual fue proporcionada a los accionistas y al mercado en general. Huelga decir que a estas alturas es un hecho público y notorio que dicha información era falsa, siéndole plenamente aplicable lo dispuesto en el artículo 42 N° 4 de la Ley de Sociedades Anónimas.

11.4.2. De los antecedentes que obran en el expediente administrativo, no resulta efectivo que no existiera acuerdo por parte del directorio en cuanto a la designación de don Martín González como gerente general interino ya que en la sesión de directorio de fecha 19 de enero de 2011 se lee expresamente *Acuerdo: Luego de un breve debate, el Directorio, por unanimidad acordó aceptar la renuncia del gerente general de la compañía Sr. Nicolás Ramírez Cardoen, agradeciendo su gestión, dedicación, y compromiso con ella. Asimismo, acordó nombrar en su reemplazo en forma interina al Sr. Martín González Iakl.(...)*. De igual manera, y tal como se señalara con anterioridad, no resulta efectivo que sea únicamente el Directorio de la compañía quien deba entregar información a los accionistas, ya que de conformidad al artículo 46 de la Ley de Sociedades Anónimas, el cual, en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 de dicho cuerpo legal es extensible a la labor de un gerente general, se debe *proporcionar a los accionistas y al público, las informaciones suficientes, fidedignas y oportunas que la ley, y en su caso, la Superintendencia determinen respecto de la situación legal, económica y financiera de la sociedad*. En razón de lo anterior, y dado el mandato legal que pesa sobre el directorio y gerentes de proporcionar en forma veraz y oportuna toda información legal, económica y financiera relevante para la compañía, no resulta atendible la falta de delegación por parte del directorio para tales efectos ya que dicha facultad opera por el solo ministerio de la ley.

11.4.3. En cuanto al Informe en Derecho elaborado por el profesor Sandoval, debe señalarse que dicho informe discurre sobre la base que el Sr. González nunca fue nombrado Gerente General interino de la compañía, cuestión que no es efectiva en razón de los argumentos ya señalados, lo cual resulta determinante para el desarrollo de la argumentación dada por el profesor Sandoval para eximir de responsabilidad al Sr. González e influye sustancialmente en sus conclusiones. Asimismo, omite señalar el profesor Sandoval que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Sociedades Anónimas, los deberes informativos que asisten a los directores, le son extensibles a *los gerentes, los que hagan sus veces y a los ejecutivos principales*, norma que, a juicio de esta Superintendencia, le es plenamente aplicable al Sr. González.

11.4.4. La Ley de Sociedades Anónimas gira en torno a la veracidad, transparencia y confiabilidad de la información que produce la sociedad, dándose por descontado por los accionistas e inversionistas que ella contiene todos los datos relevantes que inciden en la cotización de sus valores. Asimismo, no puede dejarse de tener en consideración que los administradores de una sociedad anónimas se encuentran sujetos a deberes fiduciarios respecto del manejo de los intereses que les han sido confiados, deberes que se acentúan en la medida que se captan recursos del público. Así, esta Superintendencia no puede sino disentir de lo expresado en el Informe en



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Derecho elaborado por el abogado Sr. Eduardo de la Maza en cuanto a que *las funciones legales de un gerente general se limitan a la representación procesal de la sociedad y no conllevan el cúmulo de facultades administrativas que en el concepto de los legos se asocian a esa posición* en razón de obviar la significación jurídica y económica que dicho cargo conlleva y por desconocer normas legales expresas en tal sentido. La aspiración de un mero rol figurativo por parte del gerente general de una compañía no resulta compatible con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Sociedades Anónimas, el cual obliga a los gerentes y ejecutivos principales a una serie de conductas, en lo pertinente, a la establecida en el artículo 46 de la Ley de Sociedades Anónimas, que prescribe *el directorio deberá proporcionar a los accionistas y al público, las informaciones suficientes, fidedignas y oportunas que la ley, y en su caso, la Superintendencia determine respecto de la situación legal, económica y financiera de la sociedad*. Haciendo la evidente sustitución de rigor, se sigue que sobre los gerentes y ejecutivos principales de una sociedad, pesa un mandato legal de proveer información suficiente, fidedigna y oportuna relativa a la situación legal, económica y financiera de ésta. Desde tal perspectiva, no puede perderse de vista lo establecido en los artículos 9 y 10 de la Ley de Mercado de Valores, los cuales complementan y delimitan el deber de proveer información contenido en la Ley de Sociedades Anónimas respecto de gerentes y ejecutivos principales, habida consideración del valor intrínseco de la información en el funcionamiento del Mercado de Valores.

Es en dicho sentido en que se encuentran establecidas las normas sancionadas por esta Superintendencia contenidas en la Norma de Carácter General N° 30 en relación a la exigencia de emitir declaraciones de responsabilidad por parte de los administradores de emisores de valores respecto de la información financiera comunicada al mercado, máxime si con dicha información se pretende captar dinero del público.

11.4.5. El hecho que el Directorio de la compañía no le delegara atribuciones y/o poderes específicos al Sr. González, no obsta a que éste haya asumido la calidad de gerente general interino, toda vez que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de Sociedades Anónimas, el cargo de gerente se adquiere por aceptación expresa o tácita del cargo, circunstancia que no se encuentra controvertida en el presente procedimiento administrativo. Prueba de ello es que, efectivamente, el Sr. González se comunicó con esta Superintendencia en calidad de tal, tanto en la declaración de responsabilidad de los Estados Financieros que suscribió, como respecto de la declaración de responsabilidad referente a la veracidad de la información referida a la sexta colocación de efectos de comercio. Con todo, no corresponde determinar a esta Superintendencia la supuesta invalidez, nulidad o eventual inexistencia de la designación en calidad de gerente general interino realizada por el Directorio, toda vez que dichas declaraciones corresponden a funciones propias de los Tribunales de Justicia.

11.4.6. En razón de todo lo precedentemente expuesto, esta Superintendencia se ha formado la convicción que don Martín González Iakl, en su calidad de gerente general interino de Empresas La Polar S.A. infraccionó lo dispuesto en el artículo 42 N° 4) de la Ley de Sociedades Anónimas al haber entregado información falsa a los accionistas mediante la remisión de las declaraciones de responsabilidad señaladas precedentemente. Cabe señalar que dicha situación aconteció no obstante el Sr. González disponía de innumerables antecedentes que le permitían tomar razón de la falsedad de esta información, de lo que da cuenta la presente Resolución, y contando además de evidentes señales que le alertaban de lo inadecuado desarrollo del negocio financiero de La Polar.

11.5. Respecto de las infracciones a lo dispuesto en los artículos 59 letras a) y f).

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

11.2.- esta Superintendencia se ha formado el convencimiento que el Sr. Martín González Iakl contaba con antecedentes para estar al tanto de la real situación financiera de la compañía, a lo menos, desde el mes de marzo de 2011 en razón de los motivos y razones expresados en dicho apartado. Asimismo, la prueba rendida por parte del formulado de cargos presenta serias contradicciones que lejos están de tener la aptitud para desvirtuar las conclusiones señaladas.

11.5.1. Tal como se señalara en el punto 11.5.2. Se encuentra suficientemente probado que el Sr. González suscribió la declaración de responsabilidad relativa a los Estados Financieros de diciembre de 2010 y marzo de 2011 de Empresas La Polar S.A. y aquella relativa a la sexta colocación de efectos de comercio con cargo a la línea inscrita bajo en N° 63 en el Registro de Valores que lleva esta Superintendencia. Asimismo, y como se ha acreditado, a la fecha de dichas suscripciones, el Sr. González contaba con diversos antecedentes que le permitían tener conocimiento de la verdadera situación financiera en que se encontraba la compañía.

11.5.3. No obstante lo anterior, esta Superintendencia no se ha formado el convencimiento que la actuación del Sr. González, al suscribir las declaraciones de responsabilidad anteriormente señaladas y remitir dicha información a este Organismo y al público en general, haya actuado con malicia, toda vez que de los antecedentes que obran en el proceso administrativo no se puede dar por acreditado que, aún cuando así le fue delegado por el directorio, el Sr. González haya analizado la más que abundante información de la que dispuso respecto del negocio financiero de La Polar y que le permitía tomar razón de la verdadera situación financiera, la que resultaba ser distinta a la informada por La Polar en sus estados financieros.

Por lo tanto, a esta Superintendencia lo único que le queda es concluir que la actuación del Sr. González, en relación al desarrollo de su labor de gerente general interino de Empresas La Polar S.A. fue singularmente y en extremo negligente.

11.5.4. En razón de todo lo precedentemente señalado, esta Superintendencia no se ha formado la convicción que don Martín González Iakl incurrió en la conducta prescrita en el artículo 59 letra a) y f) de la Ley de Mercado de Valores, por la entrega de estados financieros con información falsa a partir del 19 de enero del año 2011 hasta el 9 de junio de 2011.

12. Que, en la determinación del monto específico de la multa se tendrá en consideración que el Sr. González ejerció el cargo de gerente general interino por un período reducido de tiempo.

RESUELVO:

1.- Aplíquese a don Martín González Iakl, sanción de multa a beneficio fiscal ascendente a U.F. 3.500 (tres mil quinientas unidades de fomento), por infracción a lo dispuesto en el artículo 42 N° 4 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. N° 3.538, de 1980.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl

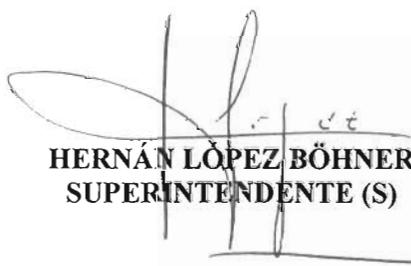


SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

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

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

Anótese, comuníquese y archívese.


HERNÁN LÓPEZ BÖHNER
SUPERINTENDENTE (S)



Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 617 4000
Fax: (56-2) 617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl