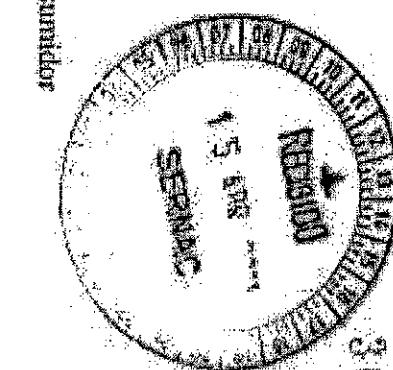


3 CTA La Polar

Santiago, 15 de abril de 2011

Señora
Ximena Castillo
Carolina Norambuena
División Jurídica
Servicio Nacional del Consumidor
PRESENTE



Ant. Propuesta por Mediación Colectiva Grupo de Clientes de La Polar de 22-11-2010.
Mit: Acompañan informe auditores internos.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, adjunto a ustedes el informe elaborado por los auditores externos Circolo Verde Consultores Limitada, el cual contiene la auditoría efectuada a la Propuesta por Mediación Colectiva Grupo de Clientes de La Polar, según carta enviada al SERNAC el 22 de noviembre de 2010.

El citado informe de auditoría se envía de acuerdo a lo señalado en el punto 7 de la citada carta.

Confiadós en haber dado cumplimiento a lo acordado, entendemos que con el informe acompañante se da término en forma exitosa a la Mediación Colectiva del antecedente.

Quedando a vuestra disposición, se despide atentamente,

Juan Moreno de Pablo
Gerente Corporativo de Productos Financieros
La Polar
P. Inversiones SCG S.A.

Círculo Verde

Informe de Auditoría
Inversiones SCG S.A.
(Tarjeta La Polar)

1º de Abril 2014

Este informe fue elaborado para el personal de la empresa, según lo establecido en su acuerdo de confidencialidad.

Propiedad exclusiva de Círculo Verde

CIRCULO VERDE

Santiago, 14 de abril de 2011
1014-2011

Señor
Julian Moreneda Pablo
Caiente Corporativo de Productos Financieros
La Polar
Presente

Estimado señor:

De acuerdo a lo solicitado, referente a una auditoría que validara el envío de las cartas a todos los clientes del crédito, a través del uso de la Tarjeta La Polar, que se encontraren de acuerdo con las expectativas, establecidas por el mandatario, según lo establecido en el contrato de crédito y que hubiesen reclamado al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) durante el año 2010, que los demandantes, "los beneficiarios", como también el proceso de cumplimiento de la entrega de la liquidación ofrecida por la empresa inversiones SCG S. A. que es la emisora de la tarjeta mencionada, podemos indicar a Ud. lo siguiente:

1.- Descripción del universo de casos y comunicación de convenio

Henos valido, que en carta de fecha 22 de noviembre de 2010, se indicaron las características de la propuesta de mediación colectiva que incluía a un grupo de clientes que tenían ciertos atributos, los cuales son los siguientes:

- a) Que sean usuarios titulares de la Tarjeta La Polar.
- b) Que hayan renegociado sus deudas.
- c) Que tal renegociación se haya efectuado utilizando el mandato establecido en el Contrato de Línea de Crédito.
- d) Que se encuadren dentro o más cercanas de su crédito vencidas e impagadas, y
- e) Que hayan reclamado al Sernac dentro del año 2010.

El SERNAC remitió a la empresa un listado con 837 casos de clientes que estaban en la situación de impagos, identificados con número de RUT.

En linea con lo anterior, la empresa remitió una comunicación, inserta en el envío de las cartetas realizada en el mes de enero de 2011, a todos los clientes que tenían saldos adeudados ofreciéndoles regularizar su situación accediendo a las siguientes alternativas:

1. Pago contado, con un descuento del 40% de los intereses acumulados.
2. Pago hasta 6 cuotas mensuales, con un pie equivalente a la primera cuota, con un descuento del 30% de los intereses acumulados.
3. Pago hasta 12 cuotas mensuales, con un pie equivalente a la primera cuota, con un descuento del 25% de los intereses acumulados.
4. Pago hasta 36 cuotas mensuales, con un pie equivalente a la primera cuota, con un descuento del 15% de los intereses acumulados.
5. Pago por sobre 36 cuotas mensuales, podrán negociar un plazo mayor a los 36 meses.

Atentamente,
Intercirculo Verde Ltda.

Se ha validado que la empresa ha realizado esfuerzos por buscar la comunicación del convenio propuesto realizando un inserto despachado conjuntamente con las cartolas del mes de enero de 2011, que indicaba las condiciones detalladas en el párrafo anterior, teniendo a exceder la cifra a una mayor cantidad de clientes que los beneficiarios remitidos por el Sernac, lo que efectivamente se ha visto reflejado en la validación de casos procesados que más adelante se indican.

2.- Validación de proceso de regularización

Se analizaron casos que cumplían con las condiciones de ser clientes morosos, con los cuales la empresa tomó contacto por distintas vías (en forma telefónica, vía mails o personalmente en los locales), todo lo cual se encuenta registrado en un sistema de seguimiento de operaciones administrativas identificadas por cliente y operador, dejando además información en tres momentos de corte (31-12-2011, 31-01 y 31-03-2011), para llegar a validar cuantos casos han sido contactada, cuantos de ellos han regularizado su situación y quienes aun no lo hacen, sabiendo la condiciones ofrecidas, indicando las causas que se registran como rechazo al convenio propuesto. Lo que entrega un total de 448 casos, cuya distribución se presenta en el siguiente cuadro:

Regularizados:	95 casos
Con pagare	70 casos
Pago total de la deuda	23 casos
Con finiquito	1 caso
<u>No regularizados:</u>	<u>353 casos</u>
Sin recursos económicos	3 casos
Reciben opciones de pago	273 casos
No acepta condiciones Sernac	43 casos
Evaluando opciones	18 casos
Otras situaciones	16 casos

Dentro del total de casos que han sido contactados efectivamente (448), hay 34 que se encuestaron en la lista remitida por Sernac y 304 corresponden a clientes que no están en dicha nómina pero cumplen con los requisitos para acceder a la propuesta de convenio.

Debemos consignar que si bien no se tuvieron la carta comprometida en el punto 6 de la propuesta enviada por la empresa al Sernac el 23-11-2010, claramente se pudo constatar por la información proporcionada por algunos operadores que atendieron a los clientes, que las personas que tuvieron acceso al convenio ya conocían de esta, allegara a concertar el acuerdo, incluso manifestando en algunos casos que tal comunicación la realizaba directamente Sernac, adjuntando la carta remitida por la empresa donde se indicaban las condiciones del convenio al cual podía acceder.

3.- Verificación de entrega de indemnización

Validamos que la empresa creó un sistema de entrega del beneficio del cupón de \$2.000 para compras en las tiendas La Polar, a través de la creación de una tarjeta nominaliva que le ha sido remitida vía correo privado al domicilio de los clientes que a ésta fecha hayan regularizado su situación, ya sea cancelando totalmente su deuda o accediendo a alguno de los planes de pago ofrecidos.

CÍRCULO VERDE

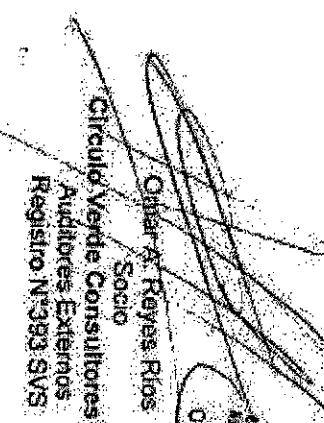
Hemos constatado que se remitieron 95 tarjetas, que son los casos con la situación regularizada a esta fecha, certificadas como entregadas por el correo privado de Correos de Chile, quedando pendiente el control del uso efectivo de tales documentos para lo cual la empresa desarrollara un sistema que posibilita validar el momento de uso, lo que se tendría disponible como información a partir de una fecha posterior, si es requerido.

Certificamos que hemos analizado los documentos de respaldo de las negociaciones realizadas, validando la existencia de la identificación del cliente, la firma del respectivo acuerdo y el pagare, como también el estado de este al momento de acceder a la renegociación, comprobando que en dicha oportunidad tenía acceso al convenio de renegociación acordado con Sernac.

Además, podemos agregar que hemos detectado el interés de la empresa por buscar la regularización de la situación de mora en la que se puede encuentrar un cliente, ya que esto claramente tiene un beneficio para ambos. Por lo que no es una acción forzada, sino que abiertamente sometida como una de las políticas de manejo y mejoramiento de su cartera de clientes.

Se entrega el presente documento para ser presentado a la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, como informe de la auditoría realizada destinada a la validación del proceso de reparación a los consumidores que habían regularizado su situación de mora, basado en el convenio propuesto por la empresa y consensuado con esa institución como solución válida.

Saluda atentamente a Ud.


Oscar A. Reyes Ríos
Socio
Círculo Verde Consultores Ltda.
Auditores Externos
Registro N°353 SVS

Oscar A. Reyes Ríos
Socio
Círculo Verde Consultores Ltda.
Auditores Externos
Registro N°353 SVS

CERTIFICADO

CERTIFICO: que "CIRCULO VERDE CONSULTORES LIMITADA" R.U.T. 77050690-5, inscrita bajo el N° 393, de fecha 07 de Abril de 1999 en el Registro de Auditores Externos, que lleva esta Superintendencia, se encuentra actualmente vigente.

Se otorga el presente certificado a petición del interesado para los fines que estime pertinente.

Santiago, 15 de Abril de 2011.

Carmen Undurraga Martínez
CARMEN UNDRAGA MARTINEZ
SECRETARIA GENERAL

La institución o persona ante quien se presente este certificado podrá verificarlo en:
www.svs.cl/certificados/

Código de Verificación:
121500070408232011