

Señor
Jorge Farah
Agente Sucursal Ñuble
Banco Santander
Presente.

Estimado señor Farah:

A través de la presente envío a usted reclamo formal, que representa mi absoluta disconformidad con el proceso de evaluación de crédito para la compra de terrenos en la comuna de Machalí y en particular el proceso de tasación de éstos, el cual ha sido inexplicablemente mal manejado por sus empresas tasadoras, situación que hoy genera un alto riesgo de daño patrimonial a nuestra empresa.

Apelando a su buena disposición y apoyo recibido para resolver a la brevedad esto, le hago llegar antecedentes que le solicito sean enviados a las instancias directivas del Banco Santander de manera urgente.

Antecedentes del caso:

1. Se inició el proceso de evaluación de crédito para la compra de terrenos en la comuna de Machalí el mes de "Junio de 2013" en la Sucursal Catedral en Concepción, donde se presentó el proyecto de negocio, obteniendo un feedback positivo por parte del Banco, dando curso a la primera tasación.
2. La empresa Tinsa es seleccionada para realizar la tasación, designando esta última a la tasadora Carlyne Vargas Vidal, personal externo en la VI Región, para llevar adelante el proceso.
3. La tasadora designada tenía vinculaciones a través de su esposo con el propietario de los terrenos en cuestión, situación que se tradujo en la "filtración" de la documentación confidencial del proyecto de negocio y análisis de suelos, exponiendo a mi empresa en el proceso de negociación. Información reconocida por ella a ejecutivo de nuestra empresa.
4. Tinsa en paralelo entrega tasación a los propietarios del terreno utilizando nuestra información e imágenes proporcionadas de manera reservada a la tasadora. Grave situación de conflicto de intereses y falta a la reserva de la información.
5. En el intertanto el síndico de Quiebras Herman Chadwick, quien administra las propiedades en venta, recibe carta de la sucursal Catedral respaldando nuestra oferta de compra. (Carta enviada desde el Banco el 3 de Julio de 2013).
6. Posteriormente recibimos tasación de Tinsa por un valor de UF 210.000, ante lo cual y con los antecedentes expuestos, nuestra empresa reclama y objeta la tasación. Banco ofrece realizar una nueva sin costo para Caval.
7. Banco designa a la segunda empresa tasadora Madrid y Peña, y ésta nombra al tasador señor Wilfredo Valdés, a quien acompañé personalmente en la visita a terreno, entregándole los antecedentes del proyecto de negocio y características de las propiedades.
8. Después de un largo proceso de esperar resultados, inexplicablemente la tasación nunca llega a nuestras manos y ninguna respuesta de la sucursal Catedral. Asimismo ninguna respuesta del comité de crédito.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized 'M' or 'N' followed by a cross-like mark.

9. Ante lo anterior y la inesperada ineficiencia de la sucursal Catedral, nos trasladamos a solicitar apoyo en este proyecto al señor Jorge Farah, sucursal Ñuble en Santiago, quien con la mejor disposición nos manifiesta las disculpas como Banco Santander y definimos un plan de trabajo urgente, coordinando una inmediata reunión con Ejecutivo zonal y de riesgo de su línea directa.
10. El señor Farah comienza a reclamar la segunda tasación, la cual nunca le fue entregada, no obstante habersele informado internamente vía mail que el valor de dicha tasación alcanzaba a la suma de UF240.000.
11. Se define realizar nueva tasación (la tercera), encargada a Valuaciones de Chile S.A., a cargo del tasador Sr. Rodrigo Latorres Rojas, a quien acompañamos a terreno entregándole toda la información pertinente.
12. Luego de un claro retraso en la recepción de ésta, reclamamos la entrega de la tasación, ante lo cual el Banco nos informa que hay información faltante de nuestra parte, situación que nunca se nos hizo ver. Sin embargo en terreno entregamos todo lo requerido.
13. El día 9 de Octubre de 2013 recibimos tasación número tres que increíblemente contiene comentario interno del Banco que las propiedades no son aptas como garantía ya que no se realizaron estudios legales. Antecedentes que no son requeridos en tasaciones comerciales, toda vez que en ninguna de las anteriores fueron solicitados.
14. A pesar del comentario anterior, en la tasación se indicó un valor de UF150.640, aparentemente suscrito por el tasador designado pero, con valor cero (0) como se ha indicado. Inexplicable resulta que esta tasación difiera en forma tan relevante de las otras practicadas en este proceso crediticio.

Dado lo anterior nos parece inaceptable el proceso que hemos experimentado desde hace 4 meses, poniendo en riesgo nuestro negocio y demostrando claras irregularidades en el proceso de tasación. Por lo anterior, no siendo serio el que en un proceso crediticio puedan emitirse tasaciones tan alejadas de la realidad y con contenidos y resultados contradictorios, mi representada está analizando las posibilidades de iniciar las acciones legales correspondientes para evaluar las responsabilidades de las empresas tasadoras involucradas, como asimismo los perjuicios que se han ocasionado a Caval Ltda.

Sin otro particular, le saluda atentamente

Mauricio Valero Illanes
Director General
Caval Inversiones
Nevería 4631, oficina 501.
Las Condes, Santiago.


Mauricio Valero Illanes
Gerente General
Caval Inversiones

Santiago, 10 de Octubre de 2013.

c.c. Sr. Marcelo Carreño Gerente de Finanzas Caval Inversiones
c.c. Sr. Andrés Levine, Abogado Caval Inversiones
c.c. Sr. Raúl Contreras Abogado Caval Inversiones


Recibido 10/10/2013
16hs.
JORGE FARAH SILVA
Agente
BANCO SANTANDER-CHILE