

3078

laPolar 

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.**
Mat: Acompaña informe auditores externos


De nuestra consideración:

Por medio de la presente, adjunto a ustedes el informe elaborado por los auditores externos *Circulo 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.

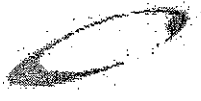
El citado informe de auditoría se envía de acuerdo a lo señalado en el punto 7 de la citada carta.

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

Quedando a vuestra disposición, se despide atentamente,


Julián Moreno de Pablo
Gerente Corporativo de Productos Financieros
La Polar
p. Inversiones SCG S.A.

Casa Matriz: Av. Pdo. Eduardo Frei Montalva N° 520 - Renca - Santiago - Chile
Teléfono: (56-2) 363 3000. Fax: (56-2) 363 3025. www.lapolar.cl

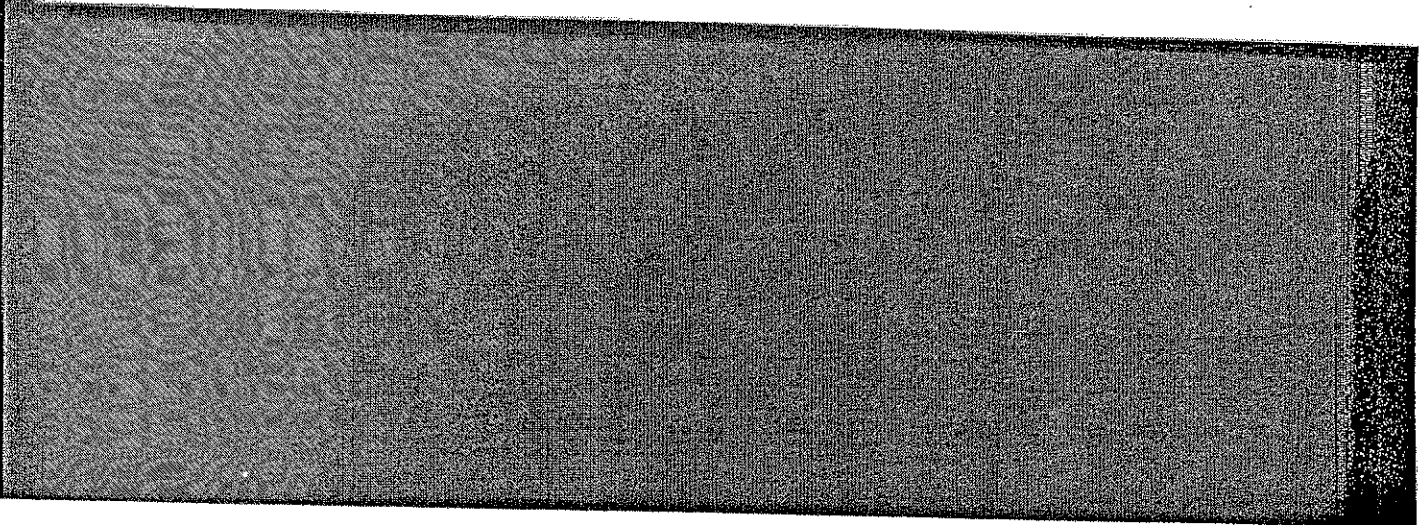


CÍRCULO VERDE

Informe de Auditoría
Inversiones SCG S.A.
(Parjeta La Polar)
14 de Abril 2011

REGISTRO DE FONDO DE EJ. 747, BARRIO NORA, CIUDAD CHILE, SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, TEL. 56 21 252 0943

www.circuloverde.cl



Se ha validado que la empresa ha realizado esfuerzos por buscar la comunicación del convenio propuesto, remitiendo un inserto despachado conjuntamente con las cartolas del mes de enero de 2011, que indicaba las condiciones detalladas en el párrafo anterior, tendiente a extender la oferta a una mayor cantidad de clientes que los beneficiarios remitidos por el Semac, 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 cumplieran 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 encuentra registrado en un sistema de seguimiento de operaciones administrativas identificadas por cliente y operador, pidiendo además información en tres momentos de corte (31.12.2011, 31.01 y 31.03.2011), para llegar a validar cuántos casos han sido contactados, cuántos de ellos han regularizado su situación y quienes aún no lo hacen, sabiendo la condiciones ofrecidas, indicando las causales 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 pagaré	70 casos	
Pago total de la deuda	23 casos	
Convenio de pago	1 caso	
Con finiquito	1 caso	
No regularizados:		353 casos
Sin recursos económicos	3 casos	
Reciben opciones de pago	273 casos	
No acepta condiciones Semac	43 casos	
Evaluando opciones	18 casos	
Otras situaciones	16 casos	

Dentro del total de casos que han sido contactados efectivamente (440), hay 84 que se encuentran en la lista remitida por Semac y 364 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 remitió la carta comprometida en el punto 6 de la propuesta enviada por la empresa al Semac el 23.11.2010, claramente se pudo constatar por la información proporcionada por algunos operadores que atendieron a los clientes, que las personas que tenían acceso al convenio ya conocían de éste al llegar a concretar el acuerdo, incluso manifestando en algunos casos que tal comunicación la realizaba directamente Semac, adjuntando la carta remitida por la empresa donde se indicaban las condiciones del convenio al cual pedía 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 nominativa 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

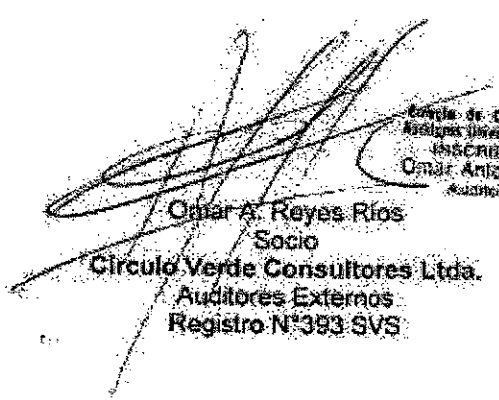
Hemos constatado que se remitieron 95 tarjetas que son los casos con la situación regularizada a esta fecha, certificadas como entregadas por el correo privado de Correos de Chile, quedando pendiente el control del uso efectivo de tales documentos, para lo cual la empresa desarrollará un sistema que posibilite validar el momento de uso, lo que se tendrá 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 pagaré, 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 impago en la que se puede encontrar un cliente, ya que esto claramente tiene un beneficio para ambos, por lo que no es una acción forzada, sino que abiertamente fomentada como una de las políticas de mantención 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 hablan 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.,


Omar A. Reyes Ríos
Socio
Círculo Verde Consultores Ltda.
Auditores Externos
Registro N° 393 SVS

Comité de Control Interno y
Asesoría Directiva de CVC (S.A.)
Inscripción N° 523
Omar Antonio Reyes Ríos
Auditor Certificado



CERTIFICADO

CERTIFICO: que "CIRCULO VERDE CONSULTORES LIMITADA" R.U.T. 77050690-5, inscrito(a) bajo el Nº 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 MARTINEZ
SECRETARIA GENERAL**

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

Código de Verificación
12150500704087852011