

Santiago, 14 de abril de 2011
11014-2011

Señor
Jaffar Moreno de Pablo
Gerente 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 de créditos a través del uso de la Tarjeta La Polar que se encontraran de acuerdo con las reparaciones efectuadas 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 denominaremos "los beneficiarios", como también el proceso de cumplimiento de la entrega de la indemnización 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

Hemos validado 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 encuentren con una o más cuotas de su crédito vencidas e impagas; y
- e) Que hayan reclamado al Sernac dentro del año 2010.

El SERNAC remitió a la empresa un listado con 887 casos de clientes que estaban en la situación de impagos, identificados con número de RUT.

En línea con lo anterior, la empresa remitió una comunicación, inserta en el envío de las cartas realizado en el mes de enero de 2011, a todos los clientes que tenían saldos impagos, 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. Pagos por sobre 36 cuotas mensuales, podrán negociar un plazo mayor a los 36 meses.

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 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.,


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

Boleta de Control: Presente en
Auditoría Presencial de CV-145
Recibido N° 633
Omar Antonio Reyes Ríos
Auditor Certificado

IMPRESA: REPRODUCCIÓN DE 70% PROVISORIAS PARA ENTREGA EN 150 EJEMPLARES

www.circuloverde.cl



CERTIFICADO

CERTIFICO: que "CIRCULO VERDE CONSULTORES LIMITADA" R.U.T. 77050690-5, inscrita(a) 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 MARTINEZ
SECRETARIA GENERAL**

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

Código de Verificación
12150500704087852011