

La justificación del plazo se debe a razones de buen servicio, atendida la cantidad de clientes comprendidos en la clase.

*7.- Indicar si la "suspensión" de las acciones de cobranza comprende tanto aquellas acciones judiciales como extrajudiciales, así como el plazo y naturaleza jurídica de dicha suspensión y cómo se formalizará.*

La suspensión de las acciones de cobranza, comprenden tanto aquellas acciones judiciales como extrajudiciales, lo que implica que no se contactará al deudor afectado por las repactaciones unilaterales mientras esté vigente la propuesta de solución implementada por La Polar. Es decir, no recibirán llamados ni cartas de cobranza prejudicial, como tampoco se presentarán demandas judiciales en los tribunales ni se continuará con la tramitación de las que están en curso, mientras esté vigente la propuesta.

*8.- Tratamiento de los créditos cuya exigibilidad excede de cinco años contados desde la primera morosidad anterior a la primera repactación.*

Atendido que la prescripción no opera de pleno derecho, sino que debe ser declarada por un tribunal a petición de quién le beneficia, se aplicará el mismo mecanismo para todos los deudores morosos que fueron afectados por las repactaciones unilaterales, independientemente de la antigüedad de la deuda.

No obstante lo anterior, La Polar estudiará la posibilidad de aplicar condiciones más favorables a todo o parte de los deudores que estén en esta situación, por razones comerciales.

Lo anterior no obsta a que el SERNAC, dentro de su ámbito de competencia, informe a los consumidores sobre esta materia.

*9.- Condiciones en las cuales los clientes podrán informarse del detalle del número de repactaciones de las que fueron objeto, fecha en las que éstas se verificaron, capital sobre el que efectuaron, y otros cobros que se devengaron en el período, tales como comisiones y seguros.*

Los deudores podrán informarse a través de una cartola que se ha diseñado especialmente al efecto y que se le entregará al titular de la deuda o un apoderado que acredite tener facultad para efectuar esta solicitud a través de poder notarial, en todas las sucursales de La Polar, en su horario de atención.

*10.- Indicar las diferencias entre intereses penales y multas, así como su justificación.*

No existe diferencia. Fue un error comunicacional. Lo que se quiso señalar es que no se aplicarían otros gastos, como los de cobranza. Sin embargo, se corregirá la explicación dado que las multas son los intereses penales.

**III.- Otros puntos cuya aclaración fue solicitada por el SERNAC en la reunión sostenida el 23 de junio pasado.**

1.- Con esta fecha se instruyó para eliminar de DICOM a todos aquellos deudores morosos afectados por repactaciones unilaterales, durante la vigencia de la propuesta. Este proceso demora aproximadamente 7 días.

En consecuencia, a partir del 1º de septiembre, La Polar podrá incluir en DICOM o cualquier otra base de datos de acceso público a aquellos deudores que, de acuerdo a la ley y el contrato de línea de crédito, pueden ser publicados en estos registros.

2.- A aquellos deudores morosos afectados por repactaciones unilaterales que no acepten la propuesta efectuada por La Polar, se reversará la deuda hasta el momento en que cayó en mora y, sobre ese monto, se aplicará la tasa de interés penal que permite el contrato de línea de crédito, procediéndose a su cobranza judicial en la forma que permite la ley.

**IV.- Compromisos adicionales.**

1.- Se certificará el cumplimiento del acuerdo mediante una auditoría externa efectuada por una empresa inscrita en la Superintendencia de Valores y Seguros, que tenga reconocido prestigio.

2.- Se entregará una compensación adicional a cada deudor moroso que regularice su situación, consistente en un bono de compensación de \$5.000 para ser utilizada en cualquier tienda de La Polar a lo largo del país.

3.- Se otorga como nueva alternativa de pago del saldo a pagar, la fórmula de pagos en 24 meses.

4.- Se enviará a cada deudor moroso afectado por repactaciones unilaterales, un estado de su situación con indicación del monto que finalmente tendrá que pagar y cuanto se ahorrará, dependiendo de la alternativa elegida, si se acerca a regularizar su situación en tienda. Esta información se enviará al domicilio registrado en la Compañía a partir del 4 de julio de 2011.

5.- Se realizará una campaña comunicacional durante el mes de julio, para explicar el contenido de la propuesta y sus beneficios, para lo cual se realizarán simulaciones con cálculos reales pero anónimos, que permitan a los afectados dimensionar el monto del ahorro.

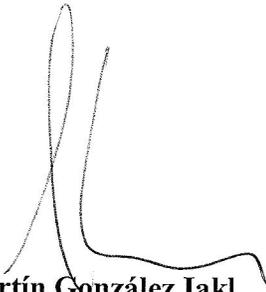
**V.- Consideraciones finales.**

La presente propuesta ha sido debatida por el Directorio de La Polar, con miras a solucionar el problemas de los deudores afectados pero manteniendo los equilibrios financieros que sigan haciendo viable la Compañía.

En consecuencia, se buscó un equilibrio entre los intereses de los consumidores, clientes, proveedores, acreedores y accionistas, siendo por tanto, el máximo esfuerzo posible de realizar por la Compañía.

Reiteramos lo señalado al inicio de esta carta en orden a que la autoridad debe procurar el actuar responsable de los consumidores, haciéndoles presente que el cumplimiento oportuno de los compromisos financieros es fundamental para la estabilidad y prosperidad del país. En esa línea, la propuesta de La Polar busca cuidar el principio consistente en que las deudas se pagan, incluido sus intereses, pero también hace un reconocimiento a su error estableciendo un plan de compensaciones a la altura de las circunstancias.

Confiado en una buena acogida, se despide atentamente,



**Martín González Iaki**  
**Gerente General Interino**  
**Empresas La Polar S.A.**