

ABS  
Chile  
Análisis de Riesgo

## Vigésimo Segundo Patrimonio Separado BCI Securitizadora

### Ratings

Serie	Monto (MM\$)	Vcto.	Rating
A	34.500	Abr 2016	AA (cl)
C	30.500	Jul 2016	C (cl)

La Serie A posee Outlook Estable

### Analistas

Juan Pablo Gil Lira  
+56 2 499-3306  
[Juanpablo.gil@fitchratings.com](mailto:Juanpablo.gil@fitchratings.com)

Cristián Botto Gonzalez  
+56 2 499-3329  
[Cristian.botto@fitchratings.com](mailto:Cristian.botto@fitchratings.com)

### Antecedentes Generales

**Originador/Vendedor:** Inversiones S.C.G. S.A.  
**Administrador Primario:** Tecnopolar S.A.  
**Administrador Maestro:** Acfin S.A.  
**Banco Custodio:** Banco BCI.  
**Banco Pagador:** Banco BCI.  
**Securitizadora:** BCI Securitizadora S.A.  
**Representante Tenedores de Bonos:** Banco de Chile.  
**Tasa de Interés:**  
Serie A: 6,0% anual.  
Serie C: 1,0% anual.  
**Fecha Vencimiento Legal:**  
Serie A: 27 cuotas trimestrales y sucesivas a partir del 1 de octubre de 2009, con 14 trimestres de gracia para el capital y vencimiento el 1 de abril de 2016.  
Serie C: 1 cuota, el 1 de julio de 2016.

### Fundamentos de la Clasificación

Fitch Ratings ha clasificado el Vigésimo Segundo Patrimonio Separado de BCI Securitizadora S.A., cuyo activo de respaldo está compuesto por créditos originados por compras de clientes con la tarjeta de crédito "La Polar". Los bonos respaldados por esta clase de activos correspondientes a la Serie A (Preferente), por un monto de \$34.500 millones y a la Serie C (Subordinada), por un monto de \$30.500 millones, fueron clasificados en categorías 'AA (cl)' para la Serie Preferente y 'C (cl)' para la Serie Subordinada, respectivamente. Adicionalmente, a la Serie A se le asignó Outlook Estable.

La clasificación de la Serie A se fundamenta en la calidad de los activos de respaldo, su nivel de sobrecolateral de 46,9%, la consistencia de las políticas de originación por parte de Inversiones S.C.G. S.A., la capacidad de Tecnopolar S.A. aprobado satisfactoriamente como Administrador Primario de llevar a cabo el proceso de cobranza y la sólida estructuración financiera, legal y de flujo de caja de la transacción desarrollada por BCI Securitizadora S.A., que permite cumplir sus obligaciones en tiempo y forma.

Condiciones económicas adversas y escenarios de estrés fueron considerados por Fitch Ratings para determinar el nivel apropiado de mejoras crediticias. Estos escenarios estresan simultáneamente, la tasa de pago mensual, los default brutos, la tasa de compra, la tasa de rendimiento y el número de clientes sobre los supuestos definidos en el escenario base. Asimismo, debido a que los costos (excluyendo los intereses de los bonos) se encuentran denominados en UF y los títulos de deuda en pesos, se realizó un análisis de estrés que considera escenarios inflacionarios.

Es importante destacar que si bien en este tipo de estructura, Fitch Ratings evalúa los procesos de originación y administración de los activos de respaldo, la clasificación de esta estructura no se ve afectada por la clasificación de solvencia del originador. Lo anterior, debido a que ante un evento de default del originador se activa un gatillo de amortización acelerada, el cual permitirá hacer frente a las obligaciones de la Serie A en tiempo y forma.

La Serie A está estructurada con un período de revolving, seguido de una amortización controlada de acuerdo a la tabla de desarrollo. La Serie C será cancelada una vez que la Serie A se pague totalmente. La Serie A devengará intereses trimestrales a una tasa nominal anual equivalente a 6,0%, a partir del 1° de julio de 2009, mientras que la Serie C devengará intereses trimestrales a una tasa nominal anual equivalente a 1,0%, a partir de la misma fecha. La fecha legal de término de la Serie A será el 1° de abril de 2016, mientras para la Serie C el 1° de julio de 2016.

### Características del Colateral

Los flujos de pago y créditos incorporados al Patrimonio Separado fueron originados por las transacciones efectuadas por los clientes de la tarjeta de crédito "La Polar", emitida por Inversiones S.C.G. S.A., filial del denominado Grupo La Polar.

Los créditos cedidos están compuestos por los saldos de los deudores de las cuentas elegibles seleccionadas para efectos de la emisión. Las cuotas están compuestas por una porción de capital e intereses equivalentes a la totalidad de los montos devengados en operaciones relacionadas con la compra de bienes y/o servicios, los gastos relacionados con el proceso de evaluación y la porción de intereses aplicados a los mismos.

La cartera que formará parte del PS-22 por un valor nominal inicial de \$65.000 millones en saldo insoluto, cuenta con aproximadamente 270.000 clientes cuya deuda promedio simple alcanza a \$240.741. El plazo promedio ponderado de la cartera alcanza a 9 meses.

Los requisitos que deben cumplir las cuentas elegidas y los créditos seleccionados que integrarán el Patrimonio Separado son los siguientes:

- Clientes con antigüedad mínima de seis meses.
- El deudor no deberá tener Protestos Vigentes en Dicom y SIISA al momento de la compra.
- Plazo máximo de 39 meses.
- Cartera vigente con un nivel de morosidad menor o igual a 60 días.
- El deudor debe tener un comportamiento de morosidad histórica menor o igual a 120 días en los últimos 12 meses.
- No se adquieren renegociaciones.

---

### Características de la Cartera

Monto Cartera (Saldo Insoluto):	MM\$ 65.000
Nº Clientes:	270.000
Deuda Promedio Simple por Cliente:	240.741
Plazo Promedio Créditos:	9 meses
Originador:	Inversiones S.C.G. S.A.
Administrador Primario:	Tecnopolar S.A.
Tasa Descuento Compra	22%

---

### Análisis de Estrés

El principal riesgo crediticio asociado a la transacción deriva del riesgo de la incobrabilidad de los activos que conforman el Patrimonio Separado; es decir, los créditos originados en las cuentas cedidas. Para esto, Fitch ha analizado la evolución histórica de la cartera, determinando un escenario base, donde se consideran entre otras variables, la tasa de pago mensual, la tasa de rendimiento mensual y tasas de default históricas de la cartera.

De esta manera, y en función de la estructura de la transacción, con el objeto de evaluar el comportamiento de ésta y las pérdidas potenciales que podrían asumir los inversionistas en distintos escenarios de estrés, se utilizó un modelo de flujo de caja a través del cual se analizan las pérdidas de la cartera de créditos y el comportamiento del flujo de caja en un escenario de estrés 'AA (cl)'.

Para esto se definió un escenario de estrés que contempla la sensibilización de las

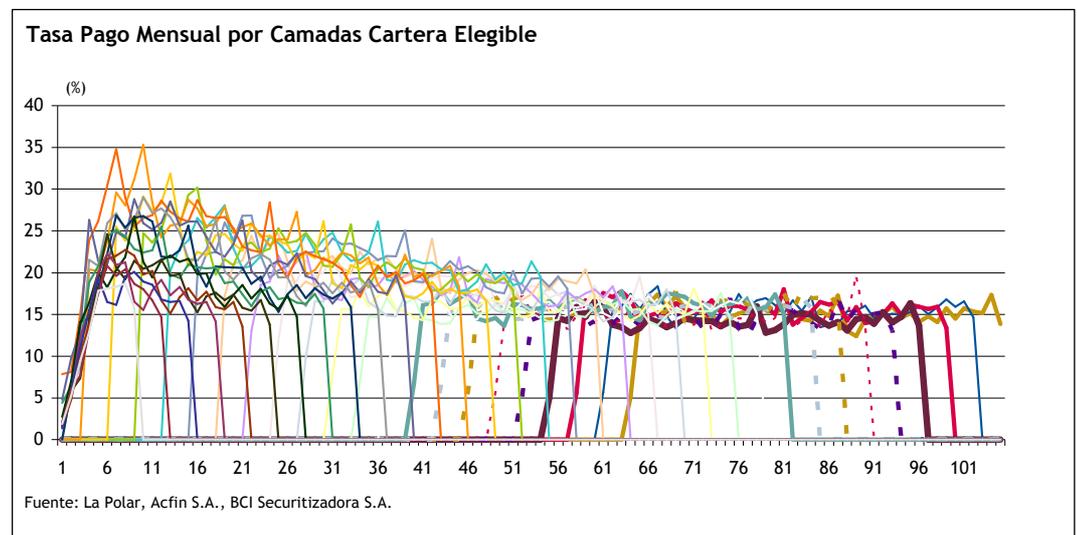
variables analizadas, donde el nivel de pérdidas del activo subyacente se incrementa en 4 veces respecto al escenario base, el nivel de la tasa de pago mensual se reduce en un 40% respecto al escenario base y el nivel de la tasa de rendimiento mensual se reduce en un 40% respecto al escenario base. Asimismo, debido a que los costos se encuentran denominados en UF (excluyendo los intereses de los bonos) y los títulos de deuda en pesos, se realizó un análisis de estrés que considera escenarios inflacionarios.

Los resultados de modelar los supuestos, en combinación con los eventos o gatillos de amortización acelerada previstos en la estructura, señalan que teniendo en cuenta las mejoras crediticias de la Serie A, éstas son suficientes para soportar un escenario de estrés 'AA (cl)'. Por otra parte, los escenarios que soporta la Serie C Subordinada, sin que se vea afectada su capacidad de pago, son menos severos, lo cual determina la categoría de riesgo 'C (cl)', compatible con el mayor nivel de riesgo de estos instrumentos.

### Tasa de Pago Mensual (TPM)

La TPM se puede ver afectada por variables como la morosidad, aumento del plazo promedio de las cuentas, aumento de la competencia, que lleva a reducir la tasa de interés implícita en la originación, como cuando se produce una reducción en la tasa máxima convencional.

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, la TPM ha sido estable en el tiempo y se mantiene en rangos entre 12%-17% (una vez que la cartera ha madurado), razón por la cual Fitch ha estimado razonable establecer como escenario base una TPM del 12%.



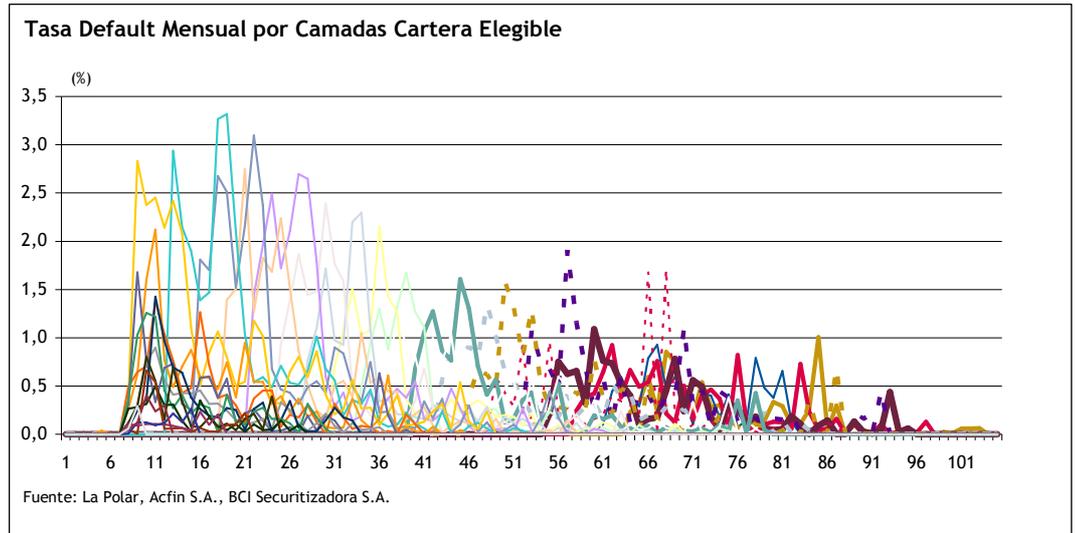
### Tasa de Default Mensual (TDM)

El default bruto, sin recuperos, definido como los créditos con una morosidad de 181 días y más, se determinó para el escenario base al igual que la TPM en base al análisis histórico. La Tasa de Default Mensual (TDM) es volátil y está afectada por factores tales como el desempleo, la estacionalidad y la calidad crediticia de la cartera.

Los clientes con mayor historia tienden a mostrar niveles de pérdidas menores, debido entre otros factores a que parte importante de los clientes de mal comportamiento ha sido castigada.

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, la TDM se mantiene en rangos entre

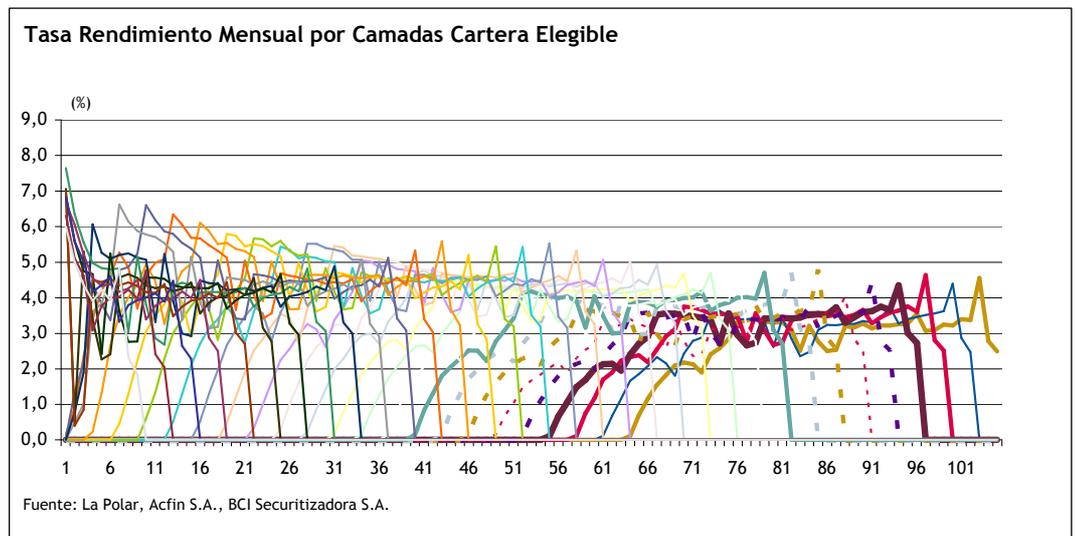
0,3%-3,0%, sin embargo, los mayores niveles se observan en carteras originadas antes del año 2005. Dado lo anterior, y por la volatilidad observada, Fitch ha estimado razonable establecer como escenario base una TDM de 1,8%, nivel con el cual se cubren los escenarios de mayor estrés de las carteras originadas a partir del año 2005.



### Tasa de Rendimiento Mensual

La Tasa de Rendimiento Mensual se puede ver afectada por variables como la morosidad, un aumento de la competencia que lleva a reducir la tasa de interés implícita en la originación, y la reducción en la tasa máxima convencional, entre otros factores. El análisis de la Tasa de Rendimiento Mensual, al igual que en el caso de los factores anteriores, se determinó para el escenario base, a partir del análisis histórico.

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, la Tasa de Rendimiento Mensual mantiene una tendencia estable en el tiempo, mostrando un nivel en el rango 3,5% - 4%. De esta manera, Fitch ha estimado razonable establecer como escenario base una Tasa de Rendimiento Mensual del 3,5%.



## Tasa de Compra Mensual (TCM)

La TCM, que tiene relación con la mantención del nivel de colateral en los niveles requeridos, se podría ver afectada por la quiebra del originador o por la incapacidad de generar nuevas cuentas. La estructura contempla que si en el período de revolving, no se puede mantener el valor mínimo de la cartera con las adquisiciones, Inversiones S.C.G. S.A. podrá ceder nuevos flujos de pago que cumplan con los criterios de elegibilidad, hasta completar el valor mínimo de la cartera. Si lo anterior no alcanza, la estructura entrará en una amortización acelerada.

Para efectos del análisis y considerando que la solvencia del originador es inferior a la clasificación otorgada a la estructura, se asumió una tasa de compra de un 0%.

## Monto deuda promedio por cliente y costos

Debido a que los costos de administración están asociados al número de clientes, se realizó un estrés asumiendo que en un escenario de crisis, el nivel de deuda por cliente disminuye, y por tanto se requiere un mayor número de clientes para mantener el nivel de colateral. Lo anterior considerando como tope mensual de gastos de administración un monto equivalente a UF 124,6 por cada mil millones de pesos o fracción de Valor en Cartera Mínimo Exigido, tal como se encuentra estipulado en los contratos.

## Inflación

Dado que los costos del Patrimonio Separado se encuentran expresados en UF (excluyendo los intereses de los bonos) y la emisión está denominada en pesos, se utilizó un escenario de estrés de inflación partiendo de un escenario base, para el que se consideró un nivel de inflación de un 5% anual, para llegar a un nivel de inflación de un 10% anual.

## Escenarios Estrés Serie A

Variables	AA (cl)'			Timing
	Escenario Base	Estrés	Resultado	
Tasa Pago Mensual	12,0%	40%	7,2%	Disminuye Overnight
Tasa Default Mensual	1,8%	4x	7,2%	Aumenta Overnight
Tasa Rendimiento Mensual	3,5%	40%	2,1%	Disminuye Overnight
Tasa Compra Mensual	15,0%	100%	0,0%	Disminuye Overnight
Inflación (Anualizada)	5,0%		10,0%	Aumenta Overnight

## Emisión y Estructura de la Transacción

### Características de la Emisión

La Serie A por un monto de \$34.500 millones, está compuesta por 6.900 títulos de un valor nominal de \$5 millones cada uno. Por su parte, la Serie C Subordinada por un monto de \$30.500 millones, está compuesta por 6.100 títulos del mismo monto. La tasa de interés anual efectiva, base 360 días, para la Serie A es de 6,0%, mientras que para la Serie C Subordinada, es de 1,0%.

La amortización de la Serie A en base a la “fecha de vencimiento legal” se realizará en 13 cuotas trimestrales y sucesivas a partir del 1 de abril de 2013, incluyendo capital e intereses, hasta el 1 de abril de 2016. Por su parte, la amortización de la Serie C Subordinada se realizará en un solo cupón, el 1 de julio de 2016, una vez cancelada completamente la Serie A.

### Descripción de la Estructura Propuesta

La estructura propuesta contempla un período de revolving, debido a que el plazo promedio de la cartera es inferior al plazo de la emisión. Durante este período la recaudación se destinará a la compra de los nuevos saldos generados por los clientes cedidos. Todas las compras por parte del PS se efectuarán a una tasa de descuento del 22% nominal anual.

### Prepago Anticipado de la Serie A

El período de revolving se prolongará por 14 trimestres sucesivos, y de no haber iniciado el prepago anticipado de la Serie A antes del 1 de abril de 2013 el emisor deberá prepagar parcialmente y en forma anticipada a prorrata los títulos de la Serie A el 1 de abril de 2013 y 1 de julio de 2013, equivalente en cada oportunidad a un monto de MM\$ 17.250, más sus respectivos intereses devengados hasta la fecha de prepago respectiva.

Este prepago será realizado en la medida que la suma de los recursos existentes en el Fondo de Prepago Anticipado de la Serie A y en el Fondo de Pago de Intereses y Capital, sea suficiente para dichos prepagos, con la restricción en el evento de prepagos parciales de dejar como remanente en dichos fondos, recursos suficientes para el pago del próximo cupón respectivo de la Tabla de Desarrollo resultante de la modificación producida por el evento de dicho prepago.

Finalmente, en cualquier momento a partir del 1 de abril de 2013 se prepagará anticipadamente la totalidad de los títulos de la Serie A, en la medida que la suma del Fondo de Pago de Intereses y Capital, del Fondo de Prepago Extraordinario de la Serie A, del Fondo de Liquidez en el caso de no estar constituido este último por una boleta de garantía, y los Ingresos Netos de Caja acumulados existentes en el Patrimonio Separado, acumule un monto mínimo equivalente al saldo insoluto de los títulos de la Serie A, incluidos los intereses devengados hasta la fecha del prepago.

### Prepago Acelerado de la Serie A

Por otra parte, la estructura contempla un evento de prepago acelerado de la Serie A si ocurre cualquiera de los siguientes eventos denominados "Triggers de Aceleración":

- Cuando durante dos meses seguidos el promedio móvil trimestral del valor en cartera más los créditos que generen los clientes desde la última cesión más los créditos de clientes cuyos flujos de pago fueron cedidos en la primera cesión del mes de cálculo, sea inferior a 1,884x el saldo insoluto de los títulos de la Serie A.
- Cuando durante dos meses seguidos el promedio móvil trimestral de la razón Cartera con Mora entre 181 y 210 días, sobre la Cartera, sea superior a 0,05, o cuando durante dos meses seguidos el promedio móvil trimestral de la razón Cartera con Mora entre 61 y 90 días, sobre la Cartera, sea superior a 0,075.
- Si se produce la quiebra o insolvencia de Inversiones S.C.G. S.A. o de alguna de las empresas pertenecientes al Grupo La Polar, o de sus continuadores o sucesores legales.
- Cuando durante dos meses seguidos el promedio móvil trimestral de la Tasa de Pago Mensual de la cartera cae bajo 7,0%.
- Si los activos que integran el Patrimonio Separado se viesen afectados física, jurídica o tributariamente, o por decisiones de la autoridad, comprometiendo su función y que por lo tanto no se pueda proceder al pago del próximo vencimiento de intereses o capital.

- Si por cualquier causa cambia el Administrador de los créditos sin consentimiento del emisor, o si el administrador de los créditos no deposita en la cuenta corriente la remesa dentro del plazo establecido, o si se da término al Contrato de Administración por incumplimiento por parte del Administrador.
- Cuando durante dos meses seguidos el promedio móvil trimestral de la razón entre el monto de las renegociaciones efectuadas en un mes calendario y el monto de la cartera al cierre del mes calendario inmediatamente anterior, sea superior a 0,07.
- Si durante dos meses seguidos el promedio móvil trimestral de la Tasa de Rendimiento Mensual de la Cartera es inferior a 2,5%.

Al ocurrir cualquiera de dichos eventos se convocará a la Junta de Tenedores de Bonos para que ésta apruebe el pago acelerado de la Serie A.

### Fondos y Prepagos Parciales Serie C Subordinada

La emisión cuenta con tres fondos que se describen a continuación:

1. Fondo de Liquidez: equivalente a \$1.500 millones, que será utilizado para permitir la continuidad operacional del patrimonio separado ante eventuales contingencias. En caso de utilizarse se repondrá con recursos provenientes de las remesas futuras.
2. Fondo de Pago Capital e Intereses: equivalente a \$506.246.100 los que cubrirían un vencimiento de intereses de acuerdo a la tabla de desarrollo de la Serie A. Asimismo, este fondo irá provisionando las remesas desde la fecha de colocación en forma mensual, a razón de un tercio del próximo vencimiento de acuerdo a la tabla de desarrollo de la Serie A.
3. Fondo de Prepago Extraordinario de la Serie A: Este fondo se formará a partir de la ocurrencia del primero de los siguientes acontecimientos:
  - a. A contar del 1 de enero de 2013. En este caso el fondo se acumulará según el siguiente detalle: desde enero de 2013 hasta marzo inclusive del mismo año, en forma mensual con un monto de \$4.271.429.431. Desde abril hasta junio inclusive del año 2013, en forma mensual con un monto de \$4.373.035.116.
  - b. Ante la ocurrencia de cualquiera de los Trigger. En este caso el fondo se formará con: i) los montos existentes en el Fondo de Liquidez y en el Fondo de Capital e Intereses, los que a partir de ese evento dejarán de acumularse; ii) el cien por ciento de los ingresos netos de caja disponibles.

Las políticas de inversión de excedentes se encuentran establecidas en el contrato de emisión y fueron incorporadas en el análisis de flujo de caja de la transacción.

Con respecto al prepago anticipado de la Serie C Subordinada, ésta podrá ser prepagada anticipadamente en forma parcial hasta el 1 de enero de 2013, y sólo en el caso que ningún evento de aceleración se haya producido. El monto máximo acumulativo total de prepagos no podrá sobrepasar la suma de \$30.000 millones.

## Características de la Transacción

	Serie A	Serie C
Monto (MM\$ )	34.500	30.500
Tipo de Oferta	Pública	Privada
Tasa Cupón Anual (%)	6,0	1,0
Frecuencia Pago Intereses	Trimestral	-
Primer Pago	01/10/2009	01/07/2016
Credit Enhancement (%)	46,9	-
Método de Pago Principal	Amort. Controlada	Bullet
Periodo de Amort. Controlada	13 trimestres	-
Revolving Programado	14 trimestres	-
Fecha de Vencimiento Legal	01/04/2016	01/07/2016
Ratings	'AA (cl)'	'C (cl)'
Servicer		Tecnopolar S.A.
Master Servicer		Acfin S.A.
Back-Up Servicer		BCI

## Originador

La Polar ofrece crédito a sus clientes para adquirir productos en las tiendas de la cadena y en comercios asociados a través de una tarjeta de crédito propia. La Polar maneja el negocio del crédito a través de Inversiones S.C.G. S.A.

## Compañía y Administración

La Polar nació como una multitienda, orientada al estrato socioeconómico C2-C3-D, con tiendas cercanas a los 2.000 m<sup>2</sup>. Sin embargo, a partir de su proceso de expansión que se inicia en 1999, con la apertura de nuevas tiendas, formatos de mayor tamaño y la entrada a importantes centros comerciales, la empresa comienza a perfilarse dentro del grupo de las grandes tiendas por departamento en Chile.

La empresa en los últimos años ha seguido una política de apertura de locales bastante agresiva, pasando desde 12 locales en 1998 a 40 locales a fines del 2008. Las tiendas poseen una superficie de sala de venta que fluctúa entre 1.000 m<sup>2</sup> y alrededor de 8.000 m<sup>2</sup>, en donde los metros cuadrados promedio de las últimas aperturas se han incrementado a 6.000 m<sup>2</sup>. En todas las tiendas se ofrece la línea completa de productos, y solamente varía la intensidad de la mezcla presente en cada una de ellas, de acuerdo al perfil socioeconómico de los clientes que las frecuentan y el tamaño de la tienda.

Hoy, con un 13% de participación de mercado en Chile, La Polar se posiciona como el cuarto participante en la industria retail de tiendas por departamentos manejando activos consolidados por \$628 mil millones y patrimonio por \$228 mil millones a diciembre de 2008. La compañía cuenta actualmente con 40 tiendas por departamentos sobre una superficie total de ventas de 153mil metros cuadrados. De esta manera, la compañía realizó la apertura de cinco tiendas durante el año 2008, de las cuales tres están ubicadas en la Región Metropolitana (Estación Central, El Bosque y Mall Plaza Sur) y el resto en la IV Región (La Serena y Ovalle).

El segmento objetivo de La Polar se caracteriza por utilizar el pago en cuotas como medio de compra a través del financiamiento directo que ofrecen las cadenas de retail del país. De esta manera, el negocio financiero de La Polar, a través de su tarjeta propia, ofrece crédito a sus clientes para comprar en las tiendas de la cadena junto

con otorgar avances en efectivo y además, posee un importante comercio asociado y una red de beneficios especiales a los clientes del Club Dorado La Polar. Cabe destacar que junto con la rentabilidad que otorga el negocio financiero, la tarjeta permite la fidelización de los clientes.

Durante el año 2008, la empresa contó con aproximadamente 641.474 tarjetas con operaciones, donde aproximadamente el 72% de las ventas totales de La Polar se realizan a través de la tarjeta de crédito propia. Más aún, la mayor parte de las ventas con tarjeta generan intereses, ya que el sistema de tres cuotas sin interés es muy poco utilizado por los clientes de la compañía.

### Políticas de Originación

El mercado objetivo de La Polar está constituido por personas naturales que pertenecen mayoritariamente a los grupos socioeconómicos C2, C3 y D. Entre los principales requisitos generales para poder acceder a la apertura de una línea de crédito se encuentran:

1. Ser chileno o extranjero con residencia definitiva.
2. Mínimo 21 años, máximo 70 años.
3. Renta mínima y estable de \$80.000.
4. Antigüedad laboral de 6 meses.
5. No tener protestos o morosidades vigentes.

Todas las solicitudes son ingresadas al sistema, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos anteriormente. Una vez verificados los antecedentes del potencial deudor en Dicom y en caso de resultar positiva se inicia el proceso de evaluación crediticia. Previamente, el personal realiza la verificación de domicilio particular o laboral para dar paso a la evaluación crediticia. En caso de obtener toda la información el sistema de credit scoring entregará un cupo inicial de acuerdo a la renta del cliente o bien se otorgará un cupo preestablecido en el sistema.

Una vez que el cliente ha sido aprobado, las funciones de autorización de créditos, que es desempeñada por la Sub Gerencia de Créditos estarán a cargo de mantener un equilibrio entre las ventas y la morosidad del cliente, de acuerdo a parámetros preestablecidos. La función será exclusivamente la de aprobar o rechazar ventas de excepción, exclusivamente por cupo.

Por otra parte, el área de Servicio al Cliente, tiene como objetivo normar el proceso de trabajo que tiene relación con la entrega de un servicio que involucren las cuentas de los clientes en sucursales, aumentando la eficiencia de los operadores y facilitando la solución de problemas de clientes.

Fitch opina que Inversiones S.C.G. S.A. cumple ampliamente con los criterios establecidos para originar, en lo que respecta a los años de historia de la empresa originando, la segmentación de clientes, la respuesta adecuada, y procedimientos efectivos de preparación de préstamos.

### Administración Primaria

La administración primaria de los créditos que formarán el activo del patrimonio separado será llevada a cabo por Tecnopolar S.A., empresa que se ha desempeñado satisfactoriamente en el cumplimiento de sus funciones, en los Patrimonios Separados emitidos hasta la fecha por La Polar.

La estructura organizacional de cobranzas se divide en cuatro áreas: Call Center, Verificación Domiciliaria, Cobranza en Terreno y Cobranza Recuperación de Castigos. A continuación, se realiza una breve descripción de las funciones y responsabilidades de cada área.

### Área de Cobranza - Call Center

El centro de llamados, localizado en la Región Metropolitana, realiza todas las gestiones de cobranza prejudicial de deudores con una mora superior a cinco días.

La principal función que desempeña es la gestión telefónica, cuyo objetivo es recuperar el mayor porcentaje de deudores asignados. El sistema de call center permite a la compañía un manejo proactivo de la gestión de cobranza y periodicidad en la gestión, así como dirigir el trabajo en base a la selección de registros y campañas dirigidas.

La información proporcionada por el sistema le permite realizar un control de gestión tanto a nivel de teleoperadores como de la cartera total. Todo esto proporciona información que permite tanto corregir como orientar el trabajo hacia segmentos específicos, además de retroalimentar al resto de las áreas relacionadas.

### Área de Verificación Domiciliaria

El objetivo de esta área es mantener actualizada la base de datos y proporcionar la información para realizar una eficiente gestión de cobranza en cualquiera de sus etapas.

Para realizar la verificación se realizan una serie de procedimientos y acciones con el objeto de mantener la ubicación demográfica del cliente, lo que determinará el grado de éxito de la gestión de cobranza futura y el envío de los estados de cuenta y cobranza entre otros.

### Área de Cobranza en Terreno

La cobranza de los deudores morosos entre cinco y trescientos días es realizada complementariamente por cobradores en terreno. El objetivo fundamental es el contacto directo con el cliente y alcanzar la mayor recuperación del crédito otorgado. Asimismo se plantean soluciones de pago, entre otras funciones.

### Área de Recuperación de Castigos

Los castigos son realizados cuando la mora supera los 360 días, según la política de la compañía. Sin embargo, se continúa realizando la cobranza judicial con el objeto de maximizar la recuperación del crédito.

### Procedimientos de la Gestión de Cobranza

A continuación se realiza una breve descripción de los procedimientos seguidos en la gestión de cobranza.

Según el tramo de morosidad de cada cliente se definen las acciones a seguir para la recuperación de las cuotas impagas. Al día cinco de morosidad se inician las gestiones de cobranza. A través del Call Center se gestionan todos los clientes que tengan número telefónico; en caso contrario, se inicia la cobranza externa. Al contactar al cliente se exige el pago de la totalidad del saldo adeudado.

En caso de no poder contactarse telefónicamente se deriva el caso a un cobrador externo. Asimismo, la gestión de cobranza prejudicial utiliza el envío de cartas como apoyo a la gestión telefónica. Los clientes que tienen una mora superior a 30 días son publicados en el Boletín Comercial de la Cámara de Comercio, Dicom y SIIA. La mora

superior a 30 días y de hasta 120 días cuenta con formatos preestablecidos para comunicar el estado de pago y anunciar las acciones posteriores a seguir. La cobranza judicial se inicia cuando el cliente alcanza tanto una mora superior a 120 días como una deuda superior a \$200.000.

Con respecto a las actividades de administración de la cartera realizadas por Tecnopolar S.A., Fitch considera que éstas se encuentran adecuadamente establecidas en relación a las políticas y procedimientos de cobranza y a las actividades realizadas por el Call Center. Las tareas de cobranza realizadas, junto con las de originación anteriormente mencionadas, se ven reflejadas en el nivel de riesgo que presenta la cartera de La Polar, los cuales se encuentran en el promedio de la industria, demostrando de esta manera que las políticas y procedimientos de cobranza cumplen satisfactoriamente con los requerimientos de la cartera de La Polar.

### **Administración Maestra**

La administración maestra estará a cargo de Acfin S.A., que será responsable de validar y controlar la información sobre los flujos de ingresos y gastos. Además, deberá administrar los excedentes de caja y todo lo que se refiere a la administración de los títulos, así como monitorear el estricto cumplimiento de las obligaciones asumidas por Tecnopolar S.A.

Copyright © 2009 by Fitch, Inc., Fitch Ratings Ltd. and its subsidiaries. One State Street Plaza, NY, NY 10004. Telephone: 1-800-753-4824, (212) 908-0500. Fax: (212) 480-4435. Reproduction or retransmission in whole or in part is prohibited except by permission. All rights reserved. All of the information contained herein is based on information obtained from issuers, other obligors, underwriters, and other sources which Fitch believes to be reliable. Fitch does not audit or verify the truth or accuracy of any such information. As a result, the information in this report is provided "as is" without any representation or warranty of any kind. A Fitch rating is an opinion as to the creditworthiness of a security. The rating does not address the risk of loss due to risks other than credit risk, unless such risk is specifically mentioned. Fitch is not engaged in the offer or sale of any security. A report providing a Fitch rating is neither a prospectus nor a substitute for the information assembled, verified and presented to investors by the issuer and its agents in connection with the sale of the securities. Ratings may be changed, suspended, or withdrawn at anytime for any reason in the sole discretion of Fitch. Fitch does not provide investment advice of any sort. Ratings are not a recommendation to buy, sell, or hold any security. Ratings do not comment on the adequacy of market price, the suitability of any security for a particular investor, or the tax-exempt nature or taxability of payments made in respect to any security. Fitch receives fees from issuers, insurers, guarantors, other obligors, and underwriters for rating securities. Such fees generally vary from USD1,000 to USD750,000 (or the applicable currency equivalent) per issue. In certain cases, Fitch will rate all or a number of issues issued by a particular issuer, or insured or guaranteed by a particular insurer or guarantor, for a single annual fee. Such fees are expected to vary from USD10,000 to USD1,500,000 (or the applicable currency equivalent). The assignment, publication, or dissemination of a rating by Fitch shall not constitute a consent by Fitch to use its name as an expert in connection with any registration statement filed under the United States securities laws, the Financial Services and Markets Act of 2000 of Great Britain, or the securities laws of any particular jurisdiction. Due to the relative efficiency of electronic publishing and distribution, Fitch research may be available to electronic subscribers up to three days earlier than to print subscribers.