



RESOLUCIÓN N° 93

Santiago, 18 ABR 2012.

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 2º, 19, 22 y 26 de la Ley General de Bancos; artículos 3º, 4º y 28 del D.L N°3.538, de 1980; 239 y siguientes de la Ley N°18.045, sobre Mercado de Valores; artículo 35 de la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central; y Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

CONSIDERANDO:

1. Que, en uso de sus facultades legales, esta Superintendencia, ha revisado los informes de procedimientos acordados entregados por las empresas Emisoras y Operadoras de Tarjetas de Crédito, según lo requerido en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, incluido el Informe de Procedimientos Acordados de Inversiones SCG S.A. (en adelante SCG o Compañía), en especial el correspondiente al año comercial 2010, elaborado por PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Cía. Ltda. (en adelante PWC o la auditora).

2. Que, al tenor de los antecedentes públicos que daban cuenta de la situación de Empresas La Polar S.A., matriz de SCG, esta Superintendencia efectuó una inspección extraordinaria en las dependencias de la Compañía.

3. Que, de la revisión realizada por esta Superintendencia, se constataron y efectuaron los siguientes reparos u observaciones al Informe de Procedimientos Acordados de SCG correspondiente al año comercial 2010, elaborado por PWC (en adelante Informe Circular N°17 del año 2010):

a. Primer reparo u observación:

En el Informe Circular N°17 del año 2010, se indica que: "Verificamos que la sociedad mantiene políticas y procedimientos formales para el otorgamiento, seguimiento y administración del riesgo de crédito, aprobados por la administración superior o el Directorio. Estas políticas son permanentemente actualizadas y consideran todos los productos afectos a este riesgo" (Punto 1 del Anexo 3 del Informe Circular N°17 del año 2010).

No obstante, en la revisión efectuada por esta Superintendencia, se verificó que: La auditora no informó como excepción que la aprobación de los procedimientos de crédito estaba centralizada en las Subgerencias pertenecientes a la Gerencia Corporativa de Productos Financieros. Es decir, los procedimientos de crédito no eran aprobados por el Directorio ni tampoco por la Alta Dirección (entendiéndose por esto un Comité de Gerentes de primera línea).

b. Segundo reparo u observación:

En el Informe Circular N°17 del año 2010 se indica que: "Observamos que la función de administración del riesgo de crédito se desarrolla de manera independiente a las áreas de negocios. Dicha labor comprende, al menos, la evaluación permanente de todas las etapas del proceso de crédito, cuenta con personal especializado y su opinión es validada por la alta administración" (Punto 5 del Anexo 3 del Informe Circular N°17 del año 2010).

No obstante, en la revisión efectuada por la Superintendencia se verificó que: La auditora no identificó excepciones en cuanto a que la función de administración del riesgo de crédito estaba radicada en la Subgerencia de Riesgo Crediticio y en la Subgerencia de Cobranzas, ambas pertenecientes a la Gerencia Corporativa de Productos Financieros, la cual concentraba todo el negocio financiero, que además tenía a cargo el negocio de seguros y la gestión de la cartera existente como potencial, con el fin de acrecentar el uso de la tarjeta (áreas comerciales). Ello no permite la adecuada segregación funcional entre las áreas tomadoras de riesgo y las de administración del mismo.

c. Tercer reparo u observación:

En el Informe Circular N°17 del año 2010 se indica que: "Observamos que las políticas de renegociación de cartera se encuentran formalizadas por escrito y consideran criterios prudentes de evaluación. Los sistemas de la empresa permiten identificar la cartera renegociada, reconocerla en forma independiente y constituir provisiones adicionales por esta cartera, las que son acordes al riesgo asumido. Estas provisiones consideran aspectos tales como comportamiento de pago antes de la renegociación, capacidad de pago actualizada del deudor, morosidad, número de cuotas pagadas del crédito que se va a renegociar y relación carga financiera versus renta líquida" (Punto 8 del Anexo 3 del Informe Circular N°17 del año 2010).

No obstante, en la revisión efectuada por la Superintendencia se verificó que: La auditora no informó como excepción que las políticas de renegociación carecen de un criterio prudencial de evaluación, ya que se permite al cliente optar a esta modalidad hasta tres veces, pudiendo ampliarse hasta cinco veces, acompañado en algunos casos, de un periodo de gracia hasta de 90 días. Estas variables no son recogidas en la metodología de determinación de provisiones, sobre las cuales los auditores externos no se pronuncian.

Asimismo, la auditora no informó como excepción que otras variables de riesgo no eran consideradas en la medición del riesgo de la cartera renegociada, especialmente las que tienen que ver con el comportamiento y

capacidad real de pago del cliente, razón por la cual no es posible determinar que la suficiencia de provisiones sea la adecuada.

Finalmente, la auditora no observó la vulneración de la política de crédito en lo referente a las renegociaciones sin pago de pie (situación que sí logró ser detectada por auditoría interna), lo que impedía una adecuada identificación de la cartera renegociada y, por lo tanto, el registro contable de las correspondientes provisiones.

d. Cuarto reparo u observación:

En el Informe Circular N°17 del año 2010 se indica que: "Verificamos los modelos de crédito descritos, las metodologías y los supuestos que respaldan el cálculo de las provisiones" (Punto 12 del Anexo 3 del Informe Circular N°17 del año 2010).

No obstante, en la revisión efectuada por la Superintendencia se verificó que: La auditora no reparó en la inexistencia de documentación dentro de la empresa que diera cuenta de los supuestos de la metodología de determinación de provisiones, del área responsable a cargo de la medición y de la mantención del modelo,

e. Quinto reparo u observación:

En el Informe Circular N°17 del año 2010 se indica que: "Observamos que la función de auditoría mantiene una cobertura adecuada para evaluar los distintos riesgos asociados al proceso crediticio. Esto involucra al menos, la revisión del cumplimiento de políticas y procedimientos, las visitas a sucursales, la revisión de los aspectos operativos asociados al proceso de crédito, del cumplimiento legal y normativo asociado a los procesos de crédito y cobranza y de las herramientas de apoyo a la gestión crediticia. Los informes son entregados al Directorio y se toman las acciones pertinentes para subsanar las debilidades encontradas" (Punto 14 del Anexo 3 del Informe Circular N°17 del año 2010).

No obstante, en la revisión efectuada por la Superintendencia se verificó que: La auditora no informó excepciones respecto a la cobertura de los trabajos de auditoría interna. Sin embargo, algunos temas relevantes del riesgo de crédito (por ejemplo provisiones), no estaban dentro del campo de acción de auditoría interna. Tampoco informó excepciones respecto a la entrega de los informes de auditoría interna al Directorio, a pesar de que en la práctica estos reportes no eran entregados a dicho órgano.

f. Sexto reparo u observación:

En el Informe Circular N°17 del año 2010 se indica que: "Verificamos que la función de auditoría vela por la efectividad de los controles y que su estructura organizacional es compatible con la complejidad y tamaño del negocio" (Punto 15 del Anexo 3 del Informe Circular N°17 del año 2010).

No obstante, en la revisión efectuada por la Superintendencia se verificó que: La auditora no identificó excepciones en cuanto a que la

Auditoría Interna dependía de Contraloría (Gerencia que a su vez dependía de la Gerencia Corporativa de Administración), lo que demuestra su bajo nivel jerárquico y por lo tanto su escasa independencia. Esta situación queda de manifiesto en el hecho de que a pesar de que los auditores internos repararon en algunas cuestiones importantes (por ejemplo, renegociaciones sin pie), esas observaciones no fueron reportadas al Directorio o a la Alta Administración de SCG.

4. Que, por lo anterior, esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°2.856, de 21 de Septiembre de 2011, formuló el siguiente cargo administrativo a PWC: "Haber infringido el artículo 248 inciso 1° de la Ley N°18.045, en relación a las circulares indicadas en los párrafos 2° [Circular N°12, de 23 de septiembre de 2010] y 3° [Circular N°17, de 28 de Abril de 2006] precedentes, en la elaboración del Informe de Procedimientos Acordados de Inversiones SCG S.A. correspondiente al año 2010" (paréntesis agregado).

5. Que, en el mismo Oficio Ordinario indicado, se fijó un plazo de 10 días hábiles para que PWC hiciera valer sus descargos y aportara los antecedentes que estimara convenientes a sus intereses. A petición de PWC, dicho plazo fue prorrogado por el término de 5 días hábiles, mediante Oficio Ordinario N°2.964, de 27 de Septiembre de 2011.

6. Que, por presentación de 13 de Octubre de 2011, PWC efectuó sus descargos en los siguientes términos:

a. Como introducción a sus descargos, alude al origen de la fiscalización de esta Superintendencia a los Emisores de Tarjetas de Crédito no Bancarias, analizando las disposiciones del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. En tal análisis, señala que el Anexo 2° del Capítulo antes indicado, establece los requisitos de inscripción en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito a cargo de esta Superintendencia, y que dicho anexo contempla, tanto para la emisión como para la operación, la "necesidad de contar con un informe emitido por una firma de auditores externos, que recoja las materias mencionadas en él".

Agrega que, mediante acuerdo N°1286-02-0608810, adoptado por el Consejo del Banco Central de Chile, con fecha 10 de Agosto de 2006, estableció que "respecto de la obligación contenida en el Anexo N°2 del mencionado Capítulo, sobre entrega de una opinión de la suficiencia de las políticas de gestión y control de riesgos por parte de auditores externos, pueda cumplirse mediante Informe de Procedimientos Acordados".

A continuación señala que esta Superintendencia, dando cumplimiento al acuerdo antes indicado, emitió la Circular N°17, de 28 de Abril de 2006, la que, en su Capítulo 5.2, hace referencia a las evaluaciones efectuadas por los auditores externos.

Finalmente, señala que esta Superintendencia, con fecha 1 de Diciembre de 2006, envió a los Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito y a las Evaluadoras y Auditores Externos, la denominada "Carta a Gerencia", la que contiene "un ejemplar del modelo del documento denominado "Informe de

Procedimientos Acordados”, confeccionado por las firmas auditoras para los efectos de la presentación del informe anual sobre gestión y control de riesgo requerido en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile (en adelante Carta a Gerencia).

Concluye señalando que el rol del auditor se limita a dar cumplimiento a los procedimientos previamente acordados, los que fueron aceptados, en general, por esta Superintendencia.

b. Señala que las normas técnicas respecto de las cuales un auditor efectúa un trabajo de procedimientos acordados, están contempladas en la sección AT 201, Normas sobre Atestiguación para Procedimientos Acordados emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G. (en adelante Sección AT 201).

Agrega que un trabajo desarrollado a través de procedimientos previamente acordados, difiere del ejercicio de auditoría a los estados financieros de una empresa y que cualquier examen de auditoría difiere a la naturaleza de un Informe de Procedimientos Acordados, distinción que no habría sido efectuada por esta Superintendencia.

Señala que el informe del auditor sobre procedimientos acordados se limita a describir los procedimientos aplicados y los hallazgos observados, lo que, en el caso particular del Informe Circular N°17 del año 2010, corresponden tanto al detalle del resultado de las pruebas efectuadas como a los aspectos calificados como excepciones.

Finaliza expresando que no puede considerarse que un Informe de Procedimientos Acordados sustituya las funciones de fiscalización que competen a esta Superintendencia, sino que sólo deben utilizarse como un elemento de juicio más para las labores de fiscalización que son propias de este Organismo y no de los auditores externos.

c. Señala que el trabajo efectuado y el Informe Circular N°17 del año 2010, obedece a la aplicación de determinados procedimientos previamente acordados, los que en términos generales fueron consensuados por las principales firmas de auditoría externa con esta Superintendencia, lo que quedó plasmado en la Carta a Gerencia.

Agrega que el modelo de informe adjuntado a la Carta a Gerencia, incluye la descripción genérica de los procedimientos a desarrollar, quedando entregada a cada entidad la definición de los procedimientos específicos a solicitar a los auditores y sus respectivos alcances.

Expresa que no se puede exigir a la auditora que detecte determinados hechos cuando no se solicitó el procedimiento requerido al efecto o, en otros términos, que “no es admisible que se nos formulen cargos debido a eventuales incumplimientos de los objetivos genéricos enunciados, en relación a situaciones que sólo podrían haber sido detectadas en la medida que hubiésemos acordado realizar otros procedimientos específicos distintos a los descritos en nuestro informe”.

Finaliza señalando que si esta Superintendencia hubiese estimado que los procedimientos acordados y realizados debían ser complementados para cubrir con mayor profundidad los objetivos genéricos, tal circunstancia debió ser comunicada y que, al no haber obrado así, no procede que este Organismo formule cargos sobre esta materia. Agrega que la actuación de la Superintendencia ha infringido la doctrina de los Actos Propios o Estoppel.

d. Señala que este Organismo, al revisar el Informe Circular N°17 del año 2010, no ha examinado el trabajo de PWC conforme a las prácticas habituales que considera su actividad, sino que ha formulado cargos a raíz que el equipo de trabajo no fue capaz de detectar un fraude que ahora es conocido, operando el llamado “sesgo retrospectivo”.

Se explyta en el análisis de lo que, en Derecho Norteamericano, se conoce como “Hindsight Bias”, que es el error metodológico en que pueden incurrir los jueces, en virtud del cual califican una conducta como negligente, estableciendo un estándar de actuación, más elevado que el que se exige a cualquier individuo, basándose para ello en información conocida ex post, la que no se hallaba disponible para el demandado al tiempo de realizar la conducta que se reprocha.

Agrega que, dada las declaraciones de Carlos Budnevich Le-Fort, a la fecha Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, al formularse los cargos no habría obrado con la debida objetividad, privando a PWC de un debido proceso, específicamente el derecho de todo imputado a ser juzgado por un Tribunal imparcial.

e. Expresa que la Circular N°12, de 23 de Septiembre de 2010, de esta Superintendencia, no es aplicable por cuanto la misma sólo se aplica a los servicios de auditoría contratados a partir del año 2011, y por cuanto la misma sólo se aplicaría respecto de auditorías a los estados financieros.

f. Señala que el artículo 248 inciso 1° de la Ley N°18.045, no es aplicable por cuanto dicha norma sanciona la incorrecta aplicación de procedimientos de auditoría y no el análisis de los hallazgos de los procedimientos previamente acordados, procedimientos que no constituyen una auditoría.

g. En lo que respecta al primer reparo u observación –letra a.- del punto 3.- de los considerandos–, expresa que se señaló en sus informes que el Directorio, con fecha 25 de Abril de 2007, acordó delegar en la Gerencia General la autorización y análisis detallado de los cambios introducidos al conjunto de normas y procedimientos para dar cumplimiento a las disposiciones de la Circular N°17 de esta Superintendencia.

Agrega que ello fue informado como excepción en informe de Abril de 2007, debido que, a la fecha de emisión del mismo, el acta de la sesión de Directorio se encontraba en proceso de firma. Señala que esta circunstancia fue también incorporada en todos los informes posteriores, incluido el Informe Circular N°17 del año 2010 (páginas 49 y 101).

Señala que, dado que esta Superintendencia nunca formuló reparo alguno respecto que el procedimiento no fuere aprobado por el Directorio, constituye una infracción a la doctrina de los Actos Propios la formulación de un cargo contra PWC.

Expresa que, dado que no se encuentra definido qué es Administración Superior de la Entidad, el significado de dicho término queda sujeto a interpretación y que, en consecuencia, no puede ser objeto de una sanción.

Finaliza señalando, citando el Informe Circular N°17 del año 2010, que PWC dio debido cumplimiento a su cometido, dando a conocer los hallazgos objetivos, por cuanto en dicho informe se evidencia que todas las políticas y pautas estaban aprobadas formalmente por el Gerente General o por el máximo ejecutivo del negocio financiero (Gerente Corporativo de Productos Financieros).

h. En lo que respecta al segundo reparo u observación –letra b.- del punto 3.- de los considerandos–, expresa que este Organismo está parcializando el análisis –sólo se considera SCG–, al no considerar la perspectiva de todo el Grupo Empresarial. Al considerar esta última perspectiva, la Gerencia de Productos Financieros y las Subgerencias de Riesgo Crediticio y de Cobranza, no poseen relación de dependencia con las áreas de negocios.

Agrega que, si se efectúa el análisis a nivel exclusivo de SCG, dado que para el negocio financiero la Gerencia Corporativa de Productos Financieros corresponde a la máxima autoridad, es razonable que de ella dependan todas las áreas relacionadas a la misma (Subgerencia de Riesgo Crediticio y Subgerencia de Cobranzas), concluyendo que “considerando lo anterior, resulta que las áreas tomadoras de riesgo y la de administración de riesgo de crédito, sí son independientes en el ámbito del negocio financiero de la Compañía).

i. En lo que respecta al tercer reparo u observación -letra c.- del punto 3.- de los considerandos-, expresa que solicitaron las políticas formalmente establecidas y vigentes de la Compañía, pudiendo identificar los siguientes documentos: Política de Crédito y Cobranza, aprobada formalmente por el Gerente General; Pauta de Cobranza, aprobada formalmente por el Gerente Corporativo de Productos Financieros; y, Repactación y Renegociación de Deuda, aprobado formalmente por el Subgerente de Cobranzas, Subgerente de Riesgo Crediticio, Gerente de Contabilidad y Gerente Corporativo de Productos Financieros. A partir de tal documentación, se pueden establecer diversos aspectos de la política de renegociación, que PWC señala en sus descargos.

Agrega que los procedimientos acordados con PWC en ningún caso contemplaban efectuar una investigación para identificar si potencialmente SCG estaba aplicando políticas distintas a las oficiales.

Finalmente señala a este respecto que si se observan las políticas y procedimientos de la Compañía y la revisión del modelo de provisión, aquélla sí consideraba el comportamiento histórico del cliente para la estimación de las provisiones.

Expresa que en la columna de resultado de las pruebas del Informe Circular N°17 del año 2010, específicamente en su página 43, se señala expresamente que la “política de provisiones no considera otras variables, como comportamiento de pago antes de la renegociación, la capacidad de pagos, cuotas a renegociar, entre otras”. Señala que los informes anteriores contienen la misma prevención.

Finaliza señalando a este respecto que dado que esta Superintendencia no formuló observaciones, resulta incomprensible y contrario a la doctrina de los Actos Propios exigir que dicha prevención debía señalarse como excepción.

En cuanto a que PWC no observó la vulneración de la política de crédito en lo referente a las renegociaciones sin pago de pie, señala que no se requirió un procedimiento destinado a detectar la renegociación sin pago de pie, por lo cual no se puede pretender hacer exigible a PWC la realización de una prueba de esta naturaleza.

Agrega que la renegociaciones sin pago de pie de manera masiva, nunca fueron política oficial de la Compañía.

Señala que esta Superintendencia está desconociendo las diferencias que existen entre un trabajo de procedimientos acordados y el alcance de las funciones de Auditoría Interna.

Finaliza señalando que si los auditores internos detectaron la vulneración de la política de crédito en lo referente a las renegociaciones sin pago de pie, era su deber informarlo a PWC y a las Autoridades, y al no hacerlo así incurrieron en el ocultamiento flagrante de información esencial y en una falta ética.

j. En lo que respecta al cuarto reparo u observación –letra d.- del punto 3.- de los considerandos–, expresa que en el Informe Circular N°17 del año 2010, se señaló como excepción que “en los reportes periódicamente generados, la provisión de riesgo de crédito, su cálculo y constitución no se encontraba formalizado en un reporte de gestión”, agregando en los descargos que “el incluir en un reporte de gestión el cálculo y constitución, implica señalar en detalle los supuestos metodológicos, fuente de datos, responsable de su constitución, entre otros”.

Agrega que el modelo de provisiones se encuentra documentado en términos generales en la Política de Crédito y Cobranza, aprobada por el Gerente General, y en la Pauta de Cobranza, aprobada formalmente por el Gerente Corporativo de Productos Financieros.

Finalmente, señala que, en la página 50 del Informe Circular N°17 del año 2010, se indica que “se verificó la existencia de un modelo desarrollado en Excel, que aplica los lineamientos generales establecido en la política de Provisiones”.

k. En lo que respecta al quinto reparo u observación –letra e.- del punto 3.- de los considerandos–, señala que existe una

indefinición por cuanto no se indica si el reparo se refiere al Directorio de Empresas La Polar S.A. o de SCG.

Agrega que en Junta Extraordinaria de Accionistas de SCG, de fecha 29 de Abril de 2010, se designó como Directores a Pablo Alcalde, Nicolás Ramírez y María Isabel Farah. Señala que dado que Auditoría Interna dependía de la Sra. Farah, quien era Directora de SCG, los informes de auditoría interna sí llegaban a su directorio.

Señala que comprobaron que el área de auditoría interna no efectuaba una revisión sobre el cálculo de la Provisión de Incobrables, pero que no les pareció que afectara la adecuada cobertura de dicha área, por cuanto la misma se centra en aspectos más operacionales y debido a que las provisiones eran analizadas en el Directorio de Empresas La Polar S.A.

Finaliza expresando que, como parte de los procedimientos acordados, no se contempló expresamente dentro del alcance verificar si auditoría interna efectuaba revisiones sobre el cálculo de la referida provisión.

1. En lo que respecta al sexto reparo u observación –letra f.- del punto 3.- de los considerandos–, señala que en el Informe Circular N°17 del año 2010, específicamente en su página 134, se señala “el área de Auditoría Interna está subordinada a la Gerencia de Contraloría la cual es dependiente de la Gerencia de Administración Corporativa, la cual reporta directamente al Gerente General”. Señala que los informes anteriores contienen la misma prevención.

Finaliza señalando a este respecto que dado que esta Superintendencia no formuló observaciones, resulta incomprensible y contrario a la doctrina del Estoppel exigir que dicha prevención debía señalarse como excepción.

Expresa que no sería efectivo que las observaciones de auditoría interna no fueron reportadas al Directorio de SCG, por cuanto auditoría interna dependía de la Sra. Farah, quien era Directora de SCG.

Finaliza señalando que juzgar la independencia de Auditoría Interna exclusivamente por su nivel jerárquico no es necesariamente correcto, y que Auditoría Interna sí podía considerarse independiente respecto del proceso de crédito, el que estaba radicado bajo la Gerencia Corporativa de Productos Financieros, pues su jefatura directa era la Gerencia Corporativa de Administración, que correspondía a una gerencia de igual nivel, la que era encargada de llevar las funciones de control.

7. Que, como elementos de prueba hechos valer por la defensa de la auditora durante el proceso administrativo, se acompañaron los siguientes documentos: Acuerdo N°1286-02-060810, del Banco Central de Chile; Carta a Gerencia; Informe de Procedimientos Acordados contenido en la Carta a Gerencia; Circular N°17, de 28 de Abril de 2006, de esta Superintendencia; Sección AT 201; Informe Técnico sobre la base de las Normas Técnicas vigentes en Chile para un Trabajo de Atestiguación respecto a la ejecución y emisión de informes en trabajos de procedimientos acordados, emitido por don Orlando David Jeria Garay; Informe de Aspectos Técnicos Relacionados a las Normas de Atestiguación en Chile. Procedimientos Acordados, emitido

por don José A. Salas Ávila; Carta N°8836, de 25 de Julio de 2011, de esta Superintendencia; correo electrónico emitido por Cristián Bastian y dirigido a Gustavo Plott, de fecha 1 de Septiembre de 2006; correo electrónico emitido por Ernesto Guzmán, dirigido a los señores Juan Echeverría, Roberto Villanueva, José Galindo, con copia a Enrique Aceituno, Cristián Bastian y Leonardo Guzmán, de fecha 7 de Septiembre de 2006; correo electrónico emitido por Gustavo Plott y dirigido a los señores Enrique Aceituno, Juan Echeverría y Roberto Villanueva, de fecha 25 de Octubre de 2006; artículo de don Hernán Corral Talciani, titulado "Aceptación Jurisprudencial de la Doctrina de los Actos Propios"; páginas 68 a 72 del libro "La Buena Fe Contractual", cuyo autor es Cristián Boetsch; sentencia de la Excma. Corte Suprema, de fecha 22 de junio de 2011, pronunciada en los autos Rol 9.430-2009; artículo de don Jorge López Santa María, titulado "Intereses Devengados por Indemnización Contractual de Perjuicios. Doctrina de los Actos Propios o Estoppel"; sentencia de la Excma. Corte Suprema, de fecha 9 de Mayo de 2001; sentencia de la Excma. Corte Suprema, de fecha 10 de noviembre de 2008, pronunciada en los autos Rol 1334-2007; artículo del Tort & Insurance Law Journal de 1993, intitulado "The Presence of Hindsight Bias in Peer and Judicial Evaluation in Public Accounting Litigation, con la traducción libre respectiva; artículo del Auditing: A Journal of Practice & Theory de 1997, titulado "The Mitigation of Hindsight Bias un Judges' Evalutaion of Auditor Decisions", con la traducción libre respectiva; artículo de la University of Chicago Law Review del año 1998, titulado "A Positive Psychological Theory of Judgind in Hindsight", con la traducción libre respectiva; nota publicada en la edición del Diario Financiero del día 21 de junio de 2011, que recoge declaraciones de Carlos Budnevich Le-Fort, a esa fecha Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras; nota publicada en la edición del diario Estrategia del día 21 de Septiembre de 2011, que recoge declaraciones de Carlos Budnevich, a esa fecha Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras; entrevista a Gustavo Arriagada Morales, ex Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, publicada en la edición del diario La Segunda del día 1 de Agosto de 2011; nota publicada en la edición del Diario Financiero del día 8 de Agosto de 2011, que se refiere a un informe remitido por el SERNAC a esta Superintendencia referentes a prácticas abusivas del retail; nota publicada en la edición del Diario Financiero, del día 22 de Noviembre de 2011, que se refiere a la investigación que realiza la Fiscalía en el caso La Polar; artículo de don Enrique Alcalde Rodríguez, titulado "Aplicación de los principios de tipicidad, culpabilidad y proporcionalidad en la infracción administrativa"; piezas del Informe de SCG S.A. Revisión especial sobre Procedimientos Acordados sobre Sistema de Tarjetas, Examen de Contratos y Control de Riesgos –Emisor B1/B2, Circular N° 17 SBIF– Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, Abril de 2007 (Correspondiente al año 2006), elaborado por PWC; piezas del Informe de SCG S.A. Revisión especial sobre Procedimientos Acordados sobre Sistema de Tarjetas, Examen de Contratos y Control de Riesgos –Emisor B1/B2, Circular N°17 SBIF– Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, Abril de 2008 (Correspondiente al año 2006), elaborado por PWC; Piezas de Informe de SCG S.A. Revisión especial sobre Procedimientos Acordados sobre Sistema de Tarjetas, Examen de Contratos y Control de Riesgos –Emisor B1/B2, Circular N°17 SBIF– Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, Abril de 2009 (Correspondiente al año 2008), elaborado por PWC; piezas del Informe de SCG S.A., Revisión especial sobre Procedimientos Acordados sobre Sistema de Tarjetas, Examen de Contratos y Control de Riesgos –Emisor B1/B2, Circular N°17 SBIF– Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, Abril de 2010 (Correspondiente al año 2009), elaborado por PWC; piezas del Informe de SCG S.A. Revisión especial sobre Procedimientos Acordados sobre Sistema de

Tarjetas, Examen de Contratos y Control de Riesgos –Emisor B1/B2, Circular N°17 SBIF– Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, Abril de 2011 (Correspondiente al año 2010), elaborado por PWC; Prospecto de Inscripción de Inversiones SCG S.A., de fecha 28 de agosto de 2006, presentado ante esta Superintendencia; Política de Crédito y Cobranza; Pauta de Cobranza; Repactación y Renegociación de Deuda; Seguimientos Situaciones de Interés año 2009 y Anteriores. Análisis Sistema de Control Interno Procesos de Emisión y Operación Tarjeta de Crédito, diciembre de 2010, preparado por Auditoría Interna; Análisis Sistema de Control Interno Procesos de Emisión y Operación de Tarjeta de Crédito, diciembre de 2010, preparado por Auditoría Interna; correos electrónicos intercambiados entre Marcelo Guerra y don Héctor Quezada, entre los días 24 y 30 de marzo de 2011; contrato de prestación de servicios de fecha 8 de junio de 2010, celebrado entre SCG y PWC; declaración de don Alejandro Aedo ante la Superintendencia de Valores y Seguros, prestada el día 7 de octubre de 2011; extracto documentado en los papeles de trabajo de PWC de la Junta Extraordinaria de Accionistas de SCG, de abril de 2010; CD que contiene en formato digital los Informe de SCG S.A. Revisión especial sobre Procedimientos Acordados sobre Sistema de Tarjetas, Examen de Contratos y Control de Riesgos –Emisor B1/B2, Circular N°17 SBIF– Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, de los años 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011.

A solicitud de PWC, se remitió oficio al Director del Servicio Nacional de Consumidor, requiriendo “copia del informe entregado a esta SBIF por el entonces Director de esa repartición, don José Roa, en enero de 2010”, servicio que remitió el documento requerido.

A solicitud de PWC se remitió oficio a SCG solicitando se remita copia de la Junta Ordinaria de Accionistas de esa sociedad, celebrada en el mes de marzo de 2010, empresa que remitió el documento requerido.

Se rindió, asimismo, prueba testimonial de los señores José Salas Ávila y Orlando Jeria Garay.

8. Que, compete a esta Superintendencia determinar conforme al mérito de los antecedentes de hecho y derecho expuestos, si en la especie se han cometido o no las infracciones imputadas a PWC.

9. PWC, ha sostenido que las normas técnicas respecto de las cuales un auditor externo efectúa un trabajo de procedimientos acordados están contempladas en la Sección AT 201 y dicha labor debe contrastarse con esas normas técnicas. En apoyo de esta alegación, PWC acompañó opiniones emitidas por Orlando D. Jeria Garay y por José A. Salas Ávila, atribuyéndoles erradamente el carácter de informes periciales al no haber sido emitidos con las formalidades propias de dicho medio de prueba. Los señores Jeria y Salas declararon como testigos en este procedimiento administrativo apoyando la tesis de PWC.

La Sección AT 201, según se consigna en la opinión emitida por José A. Salas Ávila, fue aprobada por el Consejo Nacional del Colegio de Contadores de Chile A.G., el día 6 de Noviembre de 2009. Así, la normativa técnica señalada es posterior en más de 3 años a la Circular N°17, de 28 de Abril de 2006, de esta Superintendencia, que se refiere en su acápite 5.2 al Informe de Procedimientos Acordados

sobre Sistemas de Tarjetas de Crédito, Examen de Contratos y Control de Créditos. Igualmente, la norma profesional indicada es posterior en casi 3 años a la Carta a Gerencia.

Por lo anterior, no puede pretenderse que al dictar esta Superintendencia la Circular N°17, de 28 de Abril de 2006, y al remitir la Carta a Gerencia, esta Superintendencia haya tenido en consideración la Sección AT 201, por cuanto la misma no existía. Igualmente, no puede pretenderse que la emisión por un Colegio Profesional de una normativa de carácter técnico, restrinja en forma alguna la normativa dictada por una autoridad pública dentro de su competencia, como es el caso de la Circular N°17, de 28 de Abril de 2006.

10. Las razones indicadas son suficientes para desestimar la alegación de PWC en cuanto a que su trabajo sólo puede ser medido de conformidad a lo establecido en la Sección AT 201.

11. Adicionalmente, se debe considerar que en el punto 32 de la Sección AT 201 se incluye un informe ilustrativo en cuyo texto se señala: "Este trabajo de procedimientos acordados fue efectuado de acuerdo con normas de atestiguación establecidas en Chile". En el mismo sentido, en el Anexo de dicha norma se incluyen otros dos informes ilustrativos en que se incluye la siguiente frase: "Nuestro trabajo de procedimientos acordados fue efectuado de acuerdo con Normas de Atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile".

Por su parte, en el modelo del documento denominado "Informe de Procedimientos Acordados", acompañado a la Carta a Gerencia, se incluye una frase diversa a la mencionada anteriormente, a saber: "Este informe de procedimientos acordados fue efectuado de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile". En forma coherente con lo anterior, en el Anexo 3 del modelo de informe referido, se señala: "De acuerdo a lo establecido en la Circular N°17 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hemos efectuado los siguientes procedimientos de auditoría acordados con la Administración de Nombre de Cliente".

Por lo anterior, es incuestionable que, más allá de la coincidencia de nombre, el Informe de Procedimientos Acordados requerido en la Circular N°17 de esta Superintendencia, no es idéntico al informe que un auditor debe emitir para un trabajo de atestiguación para procedimientos acordados.

En el Informe Circular N°17 del año 2010, PWC se señala expresamente: "Este informe de procedimientos acordados fue efectuado de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile". Es decir, dicho informe no se ajusta al ejemplo ilustrativo contenido en el punto 32 de la Sección AT 201, que habla de normas de atestiguación y no de normas de auditoría.

En este procedimiento administrativo, PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Cía. Ltda., ha sostenido la radical diferencia que existiría entre las normas de atestiguación y las normas de auditoría, diferencia que, dado que se trata de un experto en la materia, debió conocer cuando declaró, en el Informe Circular N°17 del año 2010, que él mismo había realizado de conformidad a las normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile y no las de atestiguación.

A mayor abundamiento, todos los reparos u observaciones que se formulan al Informe Circular N°17 del año 2010 en el Oficio Ordinario N°2.856, de 21 de Septiembre de 2011, de esta Superintendencia, inciden en el Anexo 3 Procedimientos Acordados Riesgo de Crédito, anexo que requería efectuar procedimientos de auditoría, según el modelo de “Informe de Procedimientos Acordados”, acompañado a la Carta a Gerencia.

12. Por todo lo antes expresado, corresponde desestimar la alegación de PWC en cuanto a que las normas técnicas respecto de las cuales un auditor externo efectúa un trabajo de procedimientos acordados, están contempladas en la Sección AT 201 y es, contrastada con tales normas técnicas, que se debe analizar el trabajo del auditor externo.

13. Por otra parte, en la Sección 101 de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, en aquella parte que se refiere al Alcance de las Normas de Auditoría, señala que ellas “se aplican cuando se lleva a cabo una auditoría independiente: esto es, en el examen independiente de la información financiera de una entidad, ya sea lucrativa o no, no importando su tamaño o forma legal, cuando tal examen se lleva a cabo con el objeto de expresar una opinión. **Las Normas también pueden tener aplicación, cuando sea apropiado, a otras actividades relacionadas a los auditores**”. Por lo anterior, es claro que las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas no se aplican exclusivamente a la auditoría a los estados financieros de una empresa.

La Sección AU 230 de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas exige que el auditor independiente realice su trabajo con el debido cuidado, deber que, por lo demás, también impone la Sección AT 201.

14. PWC ha sostenido que si esta Superintendencia hubiese estimado que los procedimientos acordados y realizados debían ser complementados para cubrir con mayor profundidad los objetivos genéricos, tal circunstancia debió ser comunicada y que, al no haber obrado así, no procede que este Organismo formule cargos sobre esta materia. Agrega que la actuación de la Superintendencia ha infringido la doctrina de los Actos Propios o Estoppel.

La doctrina de los Actos Propios o Estoppel alegada por PWC, exige como uno de sus presupuestos una conducta anterior relevante y eficaz, que es tomada en cuenta por la persona que recepta y que ajusta su comportamiento a tal conducta. De la argumentación vertida por PWC en este proceso administrativo, resulta que se atribuye tal carácter al silencio que habría mantenido esta Superintendencia –no haber formulado observaciones respecto de informes emitidos en cumplimiento de la Circular N°17 con anterioridad al Informe Circular N°17 del año 2010–, lo que constituye un error.

A este respecto, Alejandro Borda, autor de la obra “La Teoría de los Actos Propios”, señala: “La cuestión a resolver es si el silencio puede o no constituir una conducta vinculante.- A mi entender, el silencio solamente puede ser considerado como una conducta vinculante cuando se da algunos de los supuestos previstos por el Art. 919 del Código Civil o cuando las partes le han dado un sentido determinado a ese silencio. En los demás casos, el silencio o el inejercicio de un derecho

por un período sólo provoca la pérdida de ese derecho cuando ha transcurrido el plazo de prescripción extintiva o de caducidad. De lo contrario, se crearía una tremenda inseguridad jurídica debido a que, en cualquier momento, podría perderse el derecho o facultad que se tiene, sin que sean respetados los plazos establecidos por la ley.- El silencio no puede tener el mismo valor que la voluntad expresada mediante palabras o conductas. Si la interpretación de la voluntad expresada ocasiona muchas veces dificultades interpretativas, icuánto más si se pretende inferir de un silencio una determinada voluntad!, icuánto más difícil aún si ese silencio es interpretado de manera tal que provoque la pérdida de un derecho! Por ello, el silencio debe ser tomado con pinzas, debe ser valorado con sumo cuidado, máxime cuando lleve a la pérdida de derechos” (Teoría de los Actos Propios y Abuso del Derecho, publicado en Revista Doctrina Judicial, tomo 2008-1, p. 843).

Sin pronunciarnos acerca de la aplicabilidad de la doctrina de los Actos Propios en el ámbito del Derecho Público, debemos reparar en que en materia de Derecho Administrativo el silencio de la administración está expresa y restrictivamente regulado, razón por la cual no resulta admisible pretender que una omisión pueda llegar a constituir una conducta vinculante.

En los artículos y piezas de libros acompañados por PWC en este procedimiento administrativo, que se refieren a la doctrina de los Actos Propios, los autores de los mismos no pretenden que el silencio pueda llegar a constituir una conducta vinculante. Adicionalmente, en todas las sentencias de la Excm. Corte Suprema acompañadas por PWC en este procedimiento administrativo, es una conducta positiva a la que se atribuye el carácter de conducta vinculante.

Por todo lo antes expresado corresponde desestimar la alegación de PWC en cuanto a que la formulación de cargos por esta Superintendencia es contraria a la doctrina de los Actos Propios.

15. En cuanto a que esta Superintendencia habría incurrido en el llamado “sesgo retrospectivo”, más allá de tratarse aquella de una doctrina extraña a nuestro derecho, se debe señalar que el que una autoridad inicie un proceso administrativo sancionador a raíz del descubrimiento de un hecho ilícito –cuestión que, por lo demás, es de ordinaria ocurrencia-, no implica que dicha autoridad carecerá de la objetividad necesaria para analizar la conducta de las personas afectadas. A modo ejemplar, se puede mencionar la labor que realiza la Inspección del Trabajo cuando, tras la ocurrencia de un accidente del trabajo, investiga el cumplimiento por parte del empleador de la normativa sobre seguridad laboral, proceso en que, precisamente, se verifica el grado de diligencia observado por el empleador tras la ocurrencia de un resultado dañoso.

Sin perjuicio de lo antes señalado, la alegación formulada por PWC resulta extemporánea. En efecto, de conformidad a los artículos acompañados por PWC a este proceso administrativo, la oportunidad para analizar si se ha incurrido en el llamado “sesgo retrospectivo”, es tras la adopción de la decisión pertinente, cuestión que, en el presente proceso administrativo sólo ocurre al dictarse la presente resolución. Por lo anterior, sólo las autoridades eventualmente llamadas a revisar esta resolución podrían analizar si esta Superintendencia incurrió en el llamado “sesgo retrospectivo”, teoría que, como se señaló, es ajena a nuestra tradición jurídica.

Por todo lo antes expresado, corresponde desestimar la alegación de PWC en cuanto a que esta Superintendencia incurrió en el llamado “sesgo retrospectivo”.

16. En cuanto a que esta Superintendencia no habría obrado con la debida objetividad, privando a PWC de un debido proceso, específicamente, del derecho de todo imputado a ser juzgado por un Tribunal imparcial, procede desestimarla por los mismos hechos en que se funda.

La formulación de cargos es un acto que no implica prejuzgamiento alguno, sino que es el acto que da origen a un procedimiento administrativo sancionador, la intervención del señor Carlos Budnevich Le-Fort en él mismo y en actos de substanciación del procedimiento mismo, no permiten sustentar el reproche formulado por PWC, dada la falta de intervención del señor Budnevich en la decisión final. Lo anterior, máxime, cuando en el presente procedimiento administrativo se otorgó a PWC un plazo suficiente para formular sus descargos, plazo que fue ampliado a su requerimiento; se abrió un término probatorio a requerimiento de PWC; y, se hizo lugar a la mayoría de las diligencias probatorias solicitadas PWC, lo que evidencia que PWC ha contado con las garantías de un debido proceso en el ámbito administrativo. A mayor abundamiento, la Ley General de Bancos contempla expresamente la posibilidad de revisión judicial de las resoluciones de la naturaleza de la presente, revisión que puede ser activada por PWC, razón por la cual se encuentra debidamente asegurada la garantía del debido proceso a favor de PWC.

Por todo lo antes expresado, corresponde desestimar la alegación de PWC en cuanto a que esta Superintendencia no habría obrado con la debida objetividad.

17. La auditora alegó que la Circular N°12, de 23 de Septiembre de 2010, de esta Superintendencia, no es aplicable por cuanto la misma sólo se aplica a los servicios de auditoría contratados a partir del año 2011, y por cuanto la misma sólo se aplicaría respecto de auditorías a los estados financieros.

Dado que la realización del Informe Circular N°17 del año 2010 fue acordada entre SCG y PWC durante el año 2010, debe ser acogida la alegación de la inaplicabilidad de la Circular N°12, de 23 de Septiembre de 2010, de esta Superintendencia, fundándose exclusivamente en dicha circunstancia.

18. PWC alegó que el artículo 248 inciso 1° de la Ley N° 18.045, no es aplicable por cuanto dicha norma sancionaría la incorrecta aplicación de procedimientos de auditoría y no el análisis de los hallazgos de los procedimientos previamente acordados, procedimientos que no constituyen una auditoría.

La alegación señalada está relacionada a la defensa de PWC en cuanto a que las normas técnicas respecto de las cuales un auditor externo efectúa un trabajo de procedimientos acordados, están contempladas en la Sección AT 201, es decir, normas de atestiguación y no de auditoría. Como se demostró en los considerandos 9.-a 12.-, ambos inclusive de esta Resolución, la defensa formulada en tal sentido por PWC es incorrecta y ha sido desestimada, misma suerte que debe correr la defensa en comento al depender lógicamente de aquella.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos reiterar que en el modelo del documento denominado "Informe de Procedimientos Acordados", acompañado a la Carta a Gerencia, se señala expresamente: "Este informe de procedimientos acordados fue efectuado de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile". En forma coherente con lo anterior, en el Anexo 3 del modelo de informe referido, se señala: "De acuerdo a lo establecido en la Circular N°17 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hemos efectuado los siguientes procedimientos de auditoría acordados con la Administración de Nombre de Cliente".

En consonancia con lo anterior, el Informe Circular N°17 del año 2010, PWC señala expresamente: "Este informe de procedimientos acordados fue efectuado de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile". A mayor abundamiento, todos los reparos u observaciones que se formulan al Informe Circular N°17 del año 2010, en el Oficio Ordinario N°2.856, de 21 de Septiembre de 2011, de esta Superintendencia, inciden en el Anexo 3 Procedimientos Acordados Riesgo de Crédito, anexo que requería a efectuar procedimientos de auditoría, según el modelo de "Informe de Procedimientos Acordados", acompañado a la Carta a Gerencia.

Por lo anterior, aún en el supuesto hipotético que plantea PWC –en cuanto a que el artículo 248 inciso 1° de la Ley N°18.045, sólo se aplicaría a procedimientos de auditoría–, no cabe duda alguna que bajo ese predicado dicha norma legal resulta aplicable en la especie.

Adicionalmente, se debe reparar en que el artículo 248 inciso 1° de la Ley N°18.045, está redactado en términos amplios –"toda opinión, certificación, informe o dictamen de la empresa de auditoría externa..."–, por lo cual no resulta justificado limitar su alcance a informes de auditoría externa de estados financieros como pretende PWC, ya que si el legislador hubiere querido darle un alcance más restringido a dicha norma, no habría encabezado la misma con la locución "toda".

Por todo lo antes expresado, corresponde desestimar la alegación de PWC en cuanto a que el artículo 248 inciso 1° de la Ley N°18.045, no resulta aplicable en el presente caso.

19. En cuanto al primer reparo u observación formulado –letra a.- del punto 3.-de los considerandos-, PWC ha sostenido que en su informe correspondiente al año 2007, se informó como excepción que el Directorio, con fecha 25 de Abril de 2007, acordó delegar en la Gerencia General la autorización y análisis detallado de los cambios introducidos al conjunto de normas y procedimientos para dar cumplimiento a las disposiciones de la Circular N°17 de esta Superintendencia, agregando que ello se realizó "debido a que, a la fecha de emisión del mismo, el acta de sesión de Directorio se encontraba en proceso de firma por parte de los Directores". Es decir, no se informó como excepción que la aprobación de los procedimientos de crédito estaba centralizada en las Subgerencias pertenecientes a la Gerencia Corporativa de Productos Financieros, sino que se informó como excepción por la falta de firma del acta.

Ni el Informe Circular N°17 del año 2010, ni los informes que median entre el correspondiente al año 2007 y aquél, mencionan en parte alguna del punto 1 de su Anexo 3, que es aquél a que se refiere el reparo u observación en comento, a la delegación de facultades del Directorio al Gerente General que ha alegado en

sus descargos PWC. En efecto, la inclusión de dicha delegación –que no lo ha sido como excepción, sino como resultado de pruebas–, se ha realizado en un punto diverso del Anexo 3 o en un punto del Anexo 6 del Informe Circular N°17 del año 2010, que no se refieren al riesgo de crédito sino al riesgo operacional.

Adicionalmente, en sus descargos PWC no explica en forma alguna cómo una delegación que habría otorgado el Directorio al Gerente General, justifica que la aprobación de los procedimientos de crédito hubiera estado centralizada en las Subgerencias pertenecientes a la Gerencia Corporativa de Productos Financieros.

Por lo anterior, y teniendo también presentes las consideraciones formuladas anteriormente en esta Resolución, se debe mantener el reparo u observación formulado por esta Superintendencia.

20. En cuanto al segundo reparo u observación formulado –letra b.- del punto 3.- de los considerandos–, no resultan admisibles los descargos PWC por cuanto el Informe Circular N°17 del año 2010, se refiere exclusivamente a SCG y es respecto de tal sociedad que se debía observar si la administración del riesgo de crédito se desarrollaba de manera independiente de las áreas de negocio de la misma. Por lo anterior, no resulta admisible pretender que tal independencia se debía observar respecto del área de negocios de la sociedad matriz, por cuanto dichos negocios no corresponden a SCG.

Por otro lado, la referencia que se realiza en los descargos a una página del Informe Circular N°17 del año 2010, no corresponde al punto 5 del Anexo 3 respecto del cual se formuló el reparo u observación en comento, sino a un punto diverso de tal anexo.

Finalmente, dado que SCG cuenta con un Gerente General, no es admisible pretender, como hace PWC en sus descargos, que la Gerencia Corporativa de Productos Financieros, de la cual dependían las Subgerencia de Riesgo Crediticio y Subgerencia de Cobranzas, era la máxima autoridad.

Por lo anterior, y teniendo también presente las consideraciones formuladas anteriormente en esta Resolución, se debe mantener el reparo u observación formulado por esta Superintendencia.

21. En cuanto al tercer reparo u observación formulado –letra c.- del punto 3.- de los considerandos–, uno de los reproches que se formuló a PWC fue que no informó como excepción que las políticas de renegociación carecen de un criterio prudencial de evaluación, al permitir al cliente optar a esta modalidad hasta 3 veces, pudiendo ampliarse hasta 5 veces, acompañado, en algunos casos, de un período de gracia de 90 días. Los descargos de PWC a este respecto se centran en describir la política de renegociación y afirmar que su labor no incluía investigar si SCG estaba aplicando políticas distintas a las oficiales, sin hacerse cargo del reparo formulado.

Por otro lado, un segundo aspecto que se repara es que PWC no indicó como excepción que las provisiones no consideran otras variables de riesgo, a lo que PWC señala que dicha circunstancia sí fue consignada en la columna

resultado de las pruebas del punto 8 del Anexo 3 del Informe Circular N°17 del año 2010. Es decir, PWC no controvierte que no informó como excepción la circunstancia señalada, sino que se limita a afirmar que la misma circunstancia fue consignada en el Informe Circular N°17 del año 2010.

Finalmente, en cuanto a que PWC no observó la vulneración de la política de crédito en lo referente a las renegociaciones sin pago de pie, señala que no se requirió un procedimiento destinado a detectar la renegociación sin pago de pie, por lo cual no se puede pretender hacer exigible a PWC la realización de una prueba de esta naturaleza. Es decir, PWC no controvierte el fundamento de hecho del reparo que se formula, sino que se limita a sostener que, dado que este tipo de trabajos estaría regulado por la Sección AT 201, no se le puede exigir haber detectado tal vulneración.

Por lo anterior, y teniendo también presente las consideraciones formuladas anteriormente en esta Resolución, se debe mantener el reparo u observación formulado por esta Superintendencia.

22. En cuanto al cuarto reparo u observación formulado –letra d.- del punto 3.- de los considerandos–, no resulta admisible lo señalado por PWC en cuanto a que en el Informe Circular N°17 del año 2010 se señaló como excepción que “en los reportes periódicamente generados, la provisión de riesgo de crédito, su cálculo y constitución no se encontraba formalizado en un reporte de gestión”, por cuanto dicha excepción se consignó para el punto 10 del Anexo 3 del Informe Circular N°17 del año 2010 y no para el punto a que se refiere el reparo en análisis (punto 12 del Anexo 3 Informe Circular N°17 del año 2010).

Por otro lado, en los descargos presentados por PWC no se aborda el reparo que se formula, que es la inexistencia de documentación que diera cuenta de la metodología de determinación de provisiones, del área responsable a cargo de la medición y de la mantención del modelo, sino que se señala que “el modelo se encuentra documentado en términos generales en la Política de Crédito y Cobranza”.

Por lo anterior, y teniendo también presente las consideraciones formuladas anteriormente en esta Resolución, se debe mantener el reparo u observación formulado por esta Superintendencia.

23. En cuanto al quinto reparo u observación formulado –letra e.- del punto 3.- de los considerandos–, no resultan admisibles los descargos PWC en cuanto a que no es efectivo que exista indefinición alguna dado que el Informe Circular N°17 del año 2010, se refiere exclusivamente a SCG y es al Directorio de dicha sociedad al que alude el reparo.

Por otro lado, de conformidad al artículo 39 de la Ley N°18.046, las funciones de director de una sociedad anónima abierta se ejercen colectivamente, en sala legalmente constituida, razón por la cual es inadmisibles la pretensión de PWC, en cuanto a que los informes de auditoría interna llegaban al Directorio de SCG por el hecho que dicha área dependía de una persona que, a su vez, era miembro de dicho Directorio.

Finalmente, en los descargos se reconoce explícitamente que PWC comprobó que el área de Auditoría Interna no efectuaba una revisión sobre el cálculo de la Provisión de Incobrables, es decir, no sólo se reconoce que no se informó como excepción sino que, adicionalmente, tal circunstancia fue conocida por la auditora.

Por lo anterior, y teniendo también presentes las consideraciones formuladas anteriormente en esta Resolución, se debe mantener el reparo u observación formulado por esta Superintendencia.

24. En cuanto al sexto reparo u observación formulado –letra f.- del punto 3.- de los considerandos–, no es admisible lo señalado por PWC en cuanto a que en el Informe Circular N°17 del año 2010, específicamente en su página 134, se señala “el área de Auditoría Interna está subordinada a la Gerencia de Contraloría la cual es dependiente de la Gerencia de Administración Corporativa, la cual reporta directamente al Gerente General”, dado que dicha mención se consignó como un resultado de las pruebas para el punto 16 del Anexo 6 del Informe Circular N°17 del año 2010 y no para el punto a que se refiere el reparo en análisis (punto 15 del Anexo 3 del Informe Circular N°17 del año 2010).

Por otra parte, por las razones indicadas en el considerando 23.- anterior, no resulta atendible la pretensión que PWC en cuanto no sería efectivo que no se reportaron al Directorio las observaciones realizadas por Auditoría Interna.

Finalmente, no es razonable lo afirmado por PWC en cuanto a que Auditoría Interna sí podía considerarse independiente respecto del proceso de crédito, el que estaba radicado bajo la Gerencia Corporativa de Productos Financieros, pues su jefatura directa era la Gerencia Corporativa de Administración, que correspondía a una gerencia de igual nivel, la que era encargada de llevar las funciones de control. Lo anterior, especialmente si se considera que, como se señaló en el considerando 20.- anterior, SCG cuenta con un Gerente General.

Por lo anterior, y teniendo también presentes las consideraciones formuladas anteriormente en esta Resolución, se debe mantener el reparo u observación formulado por esta Superintendencia.

25. Que, considerando los hechos expuestos en función a los deberes y obligaciones a que se ven afectas las empresas de auditoría externa, resulta clara la falta de diligencia de PWC en la elaboración del Informe Circular N°17 del año 2010.

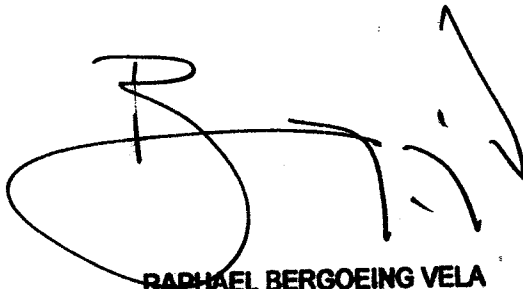
26. Que, lo precedentemente expuesto derivó en que PWC ha infringido el artículo 248 inciso 1° de la Ley N°18.045, en relación a Circular N°17, de 28 de Abril de 2006, de esta Superintendencia, en la elaboración del Informe Circular N°17 del año 2010.

27. Que, para la dictación de esta Resolución y la ponderación de la sanción a aplicar se han considerado todos los elementos adjuntados al proceso.

RESUELVO:

1. Aplíquese a PricewaterhouseCoopers Auditores, Consultores y Compañía Limitada, la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a 4.500 U.F., pagadera en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a lo dispuesto en el artículo 248 inciso 1º de la Ley N°18.045, en relación a la Circular N°17, de 28 de Abril de 2006, de esta Superintendencia.
2. Sírvase disponer que la cantidad referida, se deposite en la cuenta corriente N°125253 "Multas" que esta Superintendencia mantiene en Casa Matriz del Banco del Estado de Chile, dentro del plazo de diez días que fija la Ley, contado desde la fecha de la presente comunicación, y se envíen a este Organismo los respectivos comprobantes de depósito, de conformidad al artículo 22 de la Ley General de Bancos.
3. Se hace presente que contra la aplicación de la multa impuesta por esta Resolución, o su monto, PricewaterhouseCoopers Auditores, Consultores y Compañía Limitada podrá reclamar mediante el recurso de reclamación establecido en el artículo 20 de la Ley General de Bancos, el que deberá ser interpuesto ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro del plazo de diez días contado desde el entero de la multa, siempre que dicho entero se haya efectuado dentro del plazo indicado en el punto 2.- anterior.

Anótese, notifíquese y agréguese al expediente.



RAPHAEL BERGOEING VELA
SUPERINTENDENTE DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS