



BARAONA  
FISCHER  
& CIA

Newsletter Portabilidad Financiera  
Septiembre 2020

# Portabilidad Financiera

El día de hoy entró en vigencia la Ley N° 21.236 que regula la Portabilidad Financiera (la “Ley”), la cual busca facilitar a los consumidores cambiar de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo.

En el camino para implementar la Portabilidad Financiera, la Ley encargó a los Ministerios de Hacienda y de Economía, Fomento y Turismo, la elaboración de un reglamento para regular todos los aspectos necesarios para su correcta aplicación, incluyendo materias tales como los requisitos y plazos de las notificaciones, comunicaciones o aceptaciones, además de la manera específica en que deberá aplicarse la portabilidad a los distintos tipos de productos o servicios financieros, en caso de que sus particularidades así lo justifiquen (el “Reglamento”).

De esta forma, el **Decreto N° 1154**, publicado en el Diario Oficial con fecha 8 de septiembre del 2020, aprueba el Reglamento de la Ley, y regula los procesos técnicos de traspaso de los productos o servicios financieros que se sometan a la portabilidad, abordando entre otras, las siguientes materias:

## 1. Productos o Servicios Financieros

Para efectos de la Ley y el Reglamento, se entiende como "productos o servicios financieros" a las operaciones de crédito de dinero, las cuentas corrientes bancarias o cuentas vistas, las tarjetas de pago, sus respectivas líneas de crédito asociadas, y aquellos productos o servicios que se otorguen en forma masiva y estandarizada mediante contratos de adhesión y por los cuales los proveedores tienen derecho a cobrar una comisión, siempre y cuando no correspondan a productos o servicios de ahorro o inversión.

Al contrario, las cuotas de participaciones, derechos sociales, acciones o cualquier otro derecho o título sobre la propiedad de un proveedor, no serán considerados como un producto o servicio financiero para efectos de la Ley y el Reglamento.

## 2. Solicitud de Portabilidad y Requerimiento del Certificado de Liquidación

Quienes quieran iniciar un proceso de portabilidad financiera deberán presentar a un proveedor de su elección una solicitud escrita de portabilidad por medio de un formulario físico o digital que será puesto a disposición del cliente por el señalado proveedor. Dicho formulario deberá contener los elementos que el propio Reglamento señala, principalmente referidos a la individualización del cliente, del proveedor inicial y del nuevo proveedor, así como la especificación de los productos o servicios financieros objeto de dicha solicitud de portabilidad.

Una vez recibida la solicitud, el proveedor receptor de la solicitud deberá entregar al cliente un comprobante de ingreso, indicando el número de la solicitud de portabilidad. Adicionalmente, este proveedor deberá requerir directamente al proveedor inicial el respectivo certificado de liquidación del crédito inicial, en caso de que éste no hubiere sido entregado por el cliente o hubiere perdido su vigencia. Lo mismo aplicará para el certificado de pago del impuesto de timbres y estampillas a que se refiere el numeral 17 del artículo 24 del decreto ley N° 3.475, de 1980. Junto con el requerimiento, el proveedor deberá enviar una copia de la solicitud de portabilidad al proveedor inicial y especificar el medio por el cual deberán ser enviados los certificados. En caso que el certificado de liquidación incluya una deuda garantizada por una o más garantías reales, tales como prendas o hipotecas, el proveedor inicial también deberá remitir copia digital de la tasación del bien otorgado en garantía y del estudio de títulos del bien, cuando estos se hubieren practicado y conservado, a lo menos digitalmente. Así también, el proveedor que reciba una solicitud de portabilidad podrá requerir al cliente otros antecedentes necesarios para la formulación de la oferta.

Ahora bien, antes de solicitar los certificados antes señalados, el proveedor que recibe la solicitud de portabilidad podría rechazarla sin necesidad de ellos, en los casos que el propio Reglamento señala. En caso de rechazo de la solicitud de portabilidad, el proveedor deberá informar dicha decisión al cliente de forma escrita, ya sea de manera física o digital, a través de uno de los canales de contacto indicados en la respectiva solicitud de portabilidad.

### **3. Oferta de Portabilidad**

Bajo el título de "Oferta de Portabilidad Financiera", el proveedor informará al cliente en forma escrita, ya sea de manera física o digital, acerca de los siguientes aspectos:

- I. Información general acerca de la solicitud de portabilidad en curso, la que contendrá la individualización de las partes, canal de contacto, fecha de emisión de la oferta y de vigencia (la que no podrá ser inferior a 7 días hábiles bancarios), y una leyenda recomendando cotizar con al menos 3 instituciones financieras. Respecto de los productos o servicios especificados en la solicitud, pero no incluidos en la oferta de portabilidad, se entenderán como rechazados por parte del proveedor.
- II. Tabla General, donde se comparen los productos o servicios vigentes en relación con lo ofertados, y el resultado de la portabilidad.
- III. Información Comparada por Producto o Servicio Financiero, donde se incorporarán subsecciones con información desagregada que el mismo Reglamento indica (tales como monto, tasa de interés, carga anual equivalente, costo total del crédito, cuotas, cupo, seguros asociados, entre otros), dependiendo si se trata de productos de crédito, tarjetas de crédito, cuentas bancarias y no bancarias, u otros productos o servicios financieros. En cualquier caso, la información comparada deberá indicar la diferencia aritmética en el costo total de los productos o servicios en caso de portarse.

Cabe destacar que la oferta no sólo deberá contener la información que el Reglamento indica, sino que además deberá ajustarse a los formatos contenidos en el mismo, a objeto de permitir a los clientes informarse de manera sencilla respecto de las principales condiciones de los productos y servicios ofrecidos, para que pueda compararlos fácilmente con aquellos que busca terminar.

El proveedor podrá presentar conjuntamente dos o más ofertas alternativas al cliente, con el objeto de que éste acepte la oferta que considere más apropiada. Si la propuesta de oferta de portabilidad se dirige a un cliente cuyo riesgo comercial no ha sido previamente evaluado, solo tendrá el carácter de simulación no vinculante o meramente referencial, hasta que se haya aprobado la evaluación de riesgo comercial, situación que deberá informarse en la misma simulación.

El proveedor podrá en todo momento rechazar la contratación, incluso con posterioridad a la aceptación de la oferta, si concurre una o más de las condiciones objetivas que correspondan de conformidad a la Ley N° 19.496 y sus respectivos reglamentos. Sin perjuicio de ello, el proveedor no podrá rechazar la contratación respecto de los contratos de productos o servicios financieros ya celebrados.

### **4. Aceptación y Mandato de Término**

El cliente deberá comunicar su aceptación de la Oferta de Portabilidad, por medio del canal de contacto especificado por el proveedor oferente, y dentro del periodo de vigencia de la misma. Aceptada la oferta por el cliente, el nuevo proveedor deberá notificar de este hecho al proveedor inicial.

Toda comunicación que realice el nuevo proveedor al proveedor inicial deberá efectuarse en la forma señalada en el respectivo certificado de liquidación. Por su parte, toda comunicación que realice el proveedor inicial al nuevo proveedor deberá efectuarse en la forma señalada por este último en la notificación de la aceptación de la oferta. En cualquier caso, tales medios deberán

corresponder a métodos digitales, expeditos, de general utilización, y que permitan el debido almacenamiento de las comunicaciones.

Mediante la aceptación escrita de la oferta de portabilidad, el cliente otorga un mandato de término para efectos de la Ley, sin la necesidad de un documento o consentimiento adicional. En virtud de este mandato, se faculta al nuevo proveedor para realizar todos los pagos, comunicaciones o requerimientos correspondientes, en nombre y representación del cliente, solo respecto de los productos o servicios financieros especificados la oferta como productos vigentes a terminar.

Sin perjuicio de lo anterior, la norma otorga al cliente el derecho de arrepentirse de contratar con el nuevo proveedor los productos o servicios objeto de la portabilidad, y sin tener que expresar a dicho proveedor motivos que lo justifiquen, incluso una vez presentada su aceptación. No obstante, este retracto sólo será efectivo en la medida que los contratos con el nuevo proveedor no se hubieren celebrado. Asimismo, se entenderá que el cliente se ha arrepentido de la aceptación de la oferta de portabilidad respecto de los contratos no celebrados si no los celebra dentro del plazo de vigencia de la oferta de portabilidad financiera. Si el cliente ejerce su derecho de arrepentimiento, el nuevo proveedor estará obligado a devolverle cualquier suma que el cliente hubiere abonado en relación con dichos contratos, dentro de los 5 días hábiles bancarios siguientes a aquel en que se hubiera comunicado el arrepentimiento, pudiendo retener solo el monto que corresponda a servicios ya prestados, y rindiendo cuenta de estos últimos dentro de los 10 días hábiles bancarios de comunicado el arrepentimiento.

## **5. Notificación de Cierre**

Cumplido por el nuevo proveedor el respectivo mandato de término, el proveedor inicial será exclusivamente responsable del término o cierre de los productos o servicios, de conformidad con la normativa aplicable a cada producto o servicio financiero. Si los productos o servicios financieros especificados en el mandato de término contaren con saldos a favor del cliente, el proveedor inicial

deberá entregarle dichos saldos dentro del plazo de 3 días hábiles bancarios contados desde el cierre del respectivo producto o servicio financiero.

Terminado o cerrado el respectivo producto o servicio financiero, el proveedor inicial deberá comunicar al cliente dicha situación, incluyendo el término de productos asociados o de mandatos de pago automático, dentro del plazo de 5 días hábiles bancarios contados desde el cierre efectivo del producto o servicio financiero.

## **6. Portabilidad con Subrogación**

La portabilidad con subrogación opera en caso que, en virtud de una oferta de portabilidad financiera, el cliente contrate un nuevo crédito con un nuevo proveedor, señalando expresamente que dicho crédito tiene por objeto el pago y la subrogación de un crédito inicial, y donde el nuevo proveedor pague, en nombre y representación del cliente, el costo total de prepago del crédito inicial, con los fondos del nuevo crédito.

En virtud de la subrogación, subsistirán las garantías reales, garantizando la nueva obligación en beneficio del nuevo proveedor cuando se cumplan los requisitos exigidos por la Ley y el Reglamento. De esta forma, se evita alzar la garantía anterior y constituir una nueva con el nuevo proveedor.

En caso de que dos o más clientes sean deudores de un mismo crédito con un proveedor inicial, la subrogación especial de crédito procederá en la medida que concurren conjuntamente, o mediante un mandato con representación, a la totalidad del proceso de portabilidad.

Si el crédito inicial era de aquellos con garantía con cláusula de garantía general, esto es, aquellas que garantizan el cumplimiento de todas las deudas que existieran con el proveedor inicial o que pudieran existir a futuro con el mismo, ésta pasará a beneficiar exclusivamente al nuevo proveedor,

garantizando así la totalidad de las obligaciones que el cliente contraiga con éste, desde el momento en que todas las obligaciones incluidas en el certificado de liquidación hayan sido debidamente extinguidas o pagadas por el nuevo proveedor.

En el caso de que el crédito que se subroga haya estado garantizado por una hipoteca o por una prenda sin desplazamiento, el nuevo proveedor deberá solicitar al Conservador de Bienes Raíces competente o al encargado del Registro de Prendas sin desplazamiento, respectivamente, la constancia de la subrogación especial de créditos, a más tardar dentro de 30 días hábiles bancarios desde dicha subrogación. La constancia se hará mediante una inscripción modificatoria, que solo constituye una formalidad de publicidad, debiendo además efectuarse, cuando corresponda, una anotación o nota marginal tanto en la inscripción de la garantía como en la inscripción de la prohibición de gravar y enajenar pactadas a favor del proveedor inicial.

La existencia de obligaciones adicionales no incluidas en el certificado de liquidación o de actualización de deudas y la existencia de productos o servicios financieros que no se terminen o extingan por el solo hecho del respectivo pago, no afectarán el beneficio exclusivo sobre la garantía del nuevo proveedor antes señalada. Asimismo, las obligaciones adicionales no incluidas en el certificado de liquidación o actualización de deudas otorgado por el proveedor inicial y, en consecuencia, no pagadas por el nuevo proveedor, dejarán de estar garantizadas por la garantía que pasa al nuevo proveedor.

Cuando el crédito inicial cuente con una garantía real (como la prenda o la hipoteca), pero sin cláusula de garantía general, y los términos del nuevo crédito impliquen condiciones más gravosas para el cliente (tales como aumentos de las tasas de interés, modificaciones de plazos o aumento en el monto del crédito), dichos términos no podrán hacerse valer ante terceros beneficiarios de tal garantía con anterioridad al proceso de portabilidad, o a terceros que hubieren otorgado la respectiva garantía, a menos que hubieren dado su consentimiento por escrito. Adicionalmente, en

caso de que la respectiva garantía esté sujeta a un sistema registral, deberá también cumplirse con las solemnidades legales establecidas para el otorgamiento de dicha clase de garantía.

Finalmente, si las obligaciones del cliente en favor del proveedor inicial estuvieren garantizadas tanto por una garantía sin cláusula de garantía general, como por una garantía con cláusula de garantía general, el nuevo proveedor solo podrá beneficiarse de ambas garantías si, cumpliendo los requisitos para la subrogación especial de créditos, incluye y paga, dentro del proceso de portabilidad con subrogación, la totalidad de las obligaciones directas e indirectas que tenga el cliente con el proveedor inicial, especificadas en el respectivo certificado de liquidación o actualización de deudas. En cambio, si el nuevo proveedor solo paga la obligación caucionada con la garantía sin cláusula de garantía general, sin pagar las demás obligaciones que tenga el cliente con el proveedor inicial, el nuevo crédito otorgado por el nuevo proveedor se subrogará solo respecto de la obligación pagada.

## **7. Portabilidad financiera con un mismo proveedor**

Como ya se ha señalado, el proceso de portabilidad financiera podrá tener lugar tanto entre productos o servicios financieros otorgados por distintos proveedores, como entre productos o servicios financieros otorgados por un mismo proveedor. En caso de que un cliente presente una solicitud de portabilidad financiera al mismo proveedor con el cual tiene vigente los productos o servicios financieros que desea terminar, el proceso se regirá bajo las mismas reglas aplicables a todo proceso de portabilidad financiera, teniéndose en especial consideración que las gestiones del mandato de término se realizarán actuando en nombre y representación del cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, para estos casos resultan aplicables ciertas normas especiales que el mismo Reglamento señala. Por ejemplo, el proveedor no deberá cumplir con ninguna obligación de notificar o remitir documentos al nuevo proveedor, debiendo en todo caso igualmente emitir, cuando corresponda, los respectivos comprobantes de pago. Por otra parte, no será necesario

que el proveedor solicite un certificado de liquidación, de actualización de deudas o de pago de impuestos de timbre y estampillas, aunque estos documentos deberán ser igualmente emitidos cuando el cliente lo solicite y para efectos de cumplir con la obligaciones señaladas en la Ley.

Finalmente, para el caso de una portabilidad financiera con subrogación realizada ante un mismo proveedor que, y donde los créditos vigentes estén garantizados por una garantía con cláusula de garantía general, se entenderá que dicho proveedor no perderá la garantía general en virtud de la portabilidad que se ejerza.

## **Contacto**

Para mayor información sobre la Ley de Portabilidad Financiera puede ingresar a:

<https://baraona.cl/alerta-legal-portabilidad-financiera/>

La presente alerta legal es de carácter meramente referencial y no constituye asesoría legal por parte de Baraona, Fischer y Compañía Limitada, quien se libera de cualquier responsabilidad al respecto.