

Ley de Portabilidad Financiera

Publicación: 09 de junio de 2020.

Inicio Vigencia: 08 de septiembre de 2020.

La Ley N° 21.236 que Regula la Portabilidad Financiera fue publicada el 09 de junio de 2020, cuyo objetivo es permitir a los consumidores y PYMES cambiar o renovar sus productos o servicios financieros con las distintas instituciones financieras. Esta Ley comienza su vigencia el **martes 08 de septiembre de 2020** y se espera que los consumidores puedan acudir a los proveedores e iniciar su solicitud mediante el nuevo procedimiento de Portabilidad Financiera ("PF") que exigirá la acción coordinada de ambas entidades para un proceso exitoso.

I. Portabilidad Financiera

Esta Ley busca facilitar que los consumidores puedan cambiar el producto o servicio financiero contratado con su institución financiera de forma más fácil, expedita y con menores costos, permitiendo así el acceso a mejores condiciones crediticias en diferentes productos y servicios, tales como cuentas, línea de crédito, tarjeta de crédito, débito, créditos hipotecarios, de consumo, automotrices, entre otros productos y/o servicios financieros.

A grandes rasgos los principales objetivos de la PF son:

- i) facilitar refinanciamiento de todo tipo de crédito entre proveedores o al mismo proveedor;
- ii) disminuir costos y números de trámites asociados a refinanciamiento; y
- iii) aumentar la tasa de refinanciamiento en el mercado fomentando mayor competencia entre los proveedores.

II. Nuevo Procedimiento

A grandes rasgos, el procedimiento de PF es el siguiente:

1.- Solicitud de Portabilidad. Es efectuada por el cliente a la nueva institución financiera para la apertura, refinanciamiento u ordenar el cierre o bloqueo de productos y/o servicios financieros en la institución inicial.

La **solicitud** tendrá vigencia hasta la retractación del cliente o luego de 30 días hábiles bancarios (lunes a viernes) desde última comunicación del cliente al proveedor, sin haber realizado una oferta.

Para analizar la solicitud, el cliente o el nuevo proveedor podrán solicitar, presencialmente o vía digital, un **certificado de liquidación y/o tasación** de los productos y/o servicios financieros vigentes dentro de los **3 o 5 días hábiles bancarios**, si se solicita sobre **uno o más** productos y/o servicios respectivamente.

También se podrá solicitar un **certificado de pago de impuesto de timbres y estampillas**, que debe ser entregado dentro de **3 días hábiles**. Si no se envían los certificados de liquidación o ITE en tiempo o forma el nuevo proveedor tiene obligación de informar al consumidor y al Sernac.

2.- Oferta de Portabilidad. El proveedor, si desea contratar, realizará una oferta por escrito que contendrá como mínimo: los productos y/o servicios ofrecidos; los que serán terminados en caso de aceptación; los valores; y la demás información establecida en el Reglamento. La oferta tendrá un plazo de vigencia mínimo de 7 días hábiles bancarios.

3.- Aceptación. Debe efectuarse por el cliente dentro del período de vigencia de la oferta, la cual estará vigente hasta: la celebración de los contratos ofrecidos; el arrepentimiento o retracto del cliente; o el retracto del proveedor por no cumplir las condiciones objetivas o el compromiso de no asumir más deudas por parte del cliente.

Las condiciones de contratación podrán actualizarse en virtud de un **nuevo certificado de liquidación** (plazo de un día hábil bancario desde recepción solicitud).

4.- Contratación. Una vez aceptada la oferta, el nuevo proveedor deberá realizar todas las gestiones necesarias para contratar y pagar los productos y/o servicios financieros de conformidad a la oferta. El nuevo proveedor deberá emitir los comprobantes de pago (general e inscripción), dentro de los 3 días hábiles bancarios desde notificado el pago.

5.- Cumplimiento mandato de término. Contratados todos los productos y/o servicios incluidos en la oferta, el nuevo proveedor tendrá un plazo de 6 días hábiles bancarios para cumplir el **mandato de término**, esto es, pagando la totalidad de los productos y servicios financieros, requiriendo al proveedor inicial el cierre o término de aquellos especificados en la última oferta, y rindiendo cuenta de su gestión al consumidor.

Dando cumplimiento a lo anterior, el proveedor inicial será exclusivamente responsable del término de los productos o servicios, y de devolver las sumas en favor del cliente, debiendo informarle en un plazo de 5 días hábiles bancarios desde su cierre.

III. Tipos de refinanciamiento

La Portabilidad Financiera, en caso de que los productos y/o servicio cuenten de antemano con garantías, considera 2 modalidades para realizar el proceso:

i) Sin subrogación especial

Cliente contrata nuevo producto o servicio financiero con nuevo proveedor que deberá en el plazo de no más de 6* días hábiles bancarios dar por terminado aquellos vigentes con el proveedor inicial, **extinguiéndose todas las garantías del crédito original**, y debiendo constituir nuevas garantías, en su caso.

ii) Con subrogación especial

El cliente contrata un nuevo producto o servicio financiero con un nuevo proveedor para pagar, en un plazo de 6* días hábiles bancarios, aquellos productos o servicios financieros contratados con el proveedor original, pero manteniendo las cauciones o garantías del crédito original (ej. auto que caucionaba el crédito automotriz). El **nuevo proveedor se subroga en los derechos sobre el bien sujeto a garantía, sin necesidad de constituirse una nueva caución.**

Respecto de aquellas garantías que tengan un sistema de registro (ej. vehículos e inmuebles), el nuevo proveedor deberá solicitar ante la entidad respectiva (ej. Registro civil y Conservador de Bienes Raíces) que se deje **constancia de la subrogación** dentro de los 30 días hábiles (con el contrato y respectivo comprobante de pago), contados desde que se pague el producto y/o servicio financiero original.

El nuevo crédito que se otorgue no devengará intereses por el plazo transcurrido entre la celebración del respectivo contrato y el pago del crédito inicial por el nuevo proveedor, en nombre y representación del cliente.