

INFORME

LEY QUE REGULA LA PORTABILIDAD FINANCIERA

Ley 21236

MATERIA QUE REGULA ESTA LEY:

Esta ley tiene por objeto promover la portabilidad financiera, facilitando que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor. Esta ley se aplicará a proveedores de servicios financieros, de conformidad al numeral 9 del artículo 3, regulados en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica; el decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican; el decreto con fuerza de ley N° 5, de 2003, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija texto refundido, concordado y sistematizado de la ley General de Cooperativas; el decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda, sobre compañías de seguros, sociedades anónimas y bolsas de comercio; la ley N° 18.833, que Establece un nuevo estatuto general para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar(C.C.A.F.), y en otras normas de similar naturaleza.

1. DERECHO BASAL:

La portabilidad constituye un derecho para el cliente, y cualquier cláusula en contrario se entenderá por no escrita.

2. REGULACION DE ESTA PORTABILIDAD:

Esta ley contempla documentos tipos unificados que deberán manejar todos los proveedores financieros, documentos que ya están disponibles algunos en la ley del sernac y otros que implementara el reglamento que deberá dictarse posterior a la entrada en vigencia de esta ley.

Algunos términos y documentos son los siguientes:

- Certificado de liquidación: certificado de liquidación para término anticipado regulado en el artículo 17 D de la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Costo total de prepago: monto total a pagar para extinguir totalmente la respectiva obligación en forma anticipada, incluida la correspondiente comisión de prepago en su caso.
- Mandato de término: mandato otorgado por el cliente al nuevo proveedor con el objeto de que este último, en su nombre y representación, pague, cuando corresponda, y requiera el término de determinados productos o servicios financieros que el cliente mantiene vigentes con un proveedor inicial.

- Oferta de portabilidad u oferta: oferta escrita y de carácter vinculante, regulada en el artículo 7 de esta ley, mediante la cual un proveedor propone a un cliente la celebración de determinados contratos de productos o servicios financieros y especifica el o los productos y servicios financieros que el cliente mantiene con un proveedor inicial y que serán objeto de un mandato de término.
- Solicitud de portabilidad o solicitud: solicitud regulada en los artículos 5 y 6 de esta ley, presentada por un cliente a un proveedor, con el objeto de iniciar un proceso de portabilidad.
- Subrogación especial de crédito o subrogación especial: subrogación por la cual un crédito inicial es subrogado por un nuevo crédito, pasando este último a sustituir jurídicamente al primero, de conformidad con las características y condiciones señaladas en el Título III de esta ley.

3. PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA

El proceso de portabilidad podrá comprender las siguientes modalidades:

a) **Portabilidad sin subrogación:** proceso que tiene por objeto contratar productos o servicios financieros con un nuevo proveedor y obtener el término de uno o más productos o servicios financieros que el cliente mantenga vigentes con el proveedor inicial, extinguiendo en consecuencia todas las garantías que caucionan dichos productos o servicios.

b) **Portabilidad con subrogación:** proceso por el cual el cliente contrata un nuevo crédito con un nuevo proveedor con la finalidad de pagar un crédito que el cliente mantiene con un proveedor inicial, produciéndose con ello una subrogación especial de crédito.

Un mismo proceso de portabilidad podrá operar bajo ambas modalidades para distintos productos o servicios financieros.

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 el mismo proveedor.

Proceso de portabilidad

- Solicitud de portabilidad: La solicitud deberá señalar en forma expresa la intención del cliente de iniciar dicho proceso, la especificación del proveedor inicial y el o los productos y servicios financieros que solicita terminar con éste, en caso de aceptar la oferta. (vigencia hasta que se retracte el cliente o 30 días hábiles bancarios de última comunicación por parte del cliente)
- El proveedor inicial emite el certificado de liquidación al cliente o al nuevo proveedor, documento que es gratuito y que contiene la información de todos los productos

financieros vigentes. El cliente indica los productos que quiere contratar con un nuevo proveedor y los que quiere cerrar con el proveedor inicial.

- El nuevo proveedor emite una oferta con los productos y condiciones, la cual tiene una vigencia de al menos 7 días hábiles.
- El cliente acepta las condiciones ofrecidas y con ello otorga un “mandato de término” para que el nuevo proveedor pueda cerrar con el proveedor inicial los productos que actualmente tiene contratados.
- El cliente contrata con el nuevo proveedor los productos ofrecidos.
- El nuevo proveedor tiene 3 días hábiles para pagar saldos pendientes y requerir cierre de productos.

4. DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA CON SUBROGACIÓN

- El proveedor inicial emite un certificado de liquidación al cliente o al nuevo proveedor, el que contiene la información de todos los productos financieros vigentes. El cliente indica los productos que quiere contratar y los que quiere cerrar con el proveedor inicial.
- El nuevo contrato puede modificar tasas, plazos y otras condiciones. El monto podrá ser modificado hasta el capital original del crédito inicial.
- El nuevo proveedor queda obligado a celebrar el contrato con el cliente en los términos de la oferta.

A diferencia del proceso actual, no se requiere que el proveedor inicial firme documentos.

- Con el pago ocurre automáticamente la subrogación del crédito.
- El nuevo proveedor debe solicitar inscripción en el registro correspondiente, solo para efectos de publicidad.

La subrogación especial de créditos permite que la nueva institución financiera pase a ser beneficiaria de la garantía, en el momento en que le paga a la institución inicial, sin necesidad de alzar y constituir una nueva garantía.

5. DISPOSICIONES VARIAS:

- En el caso de obligaciones caucionadas con una garantía real con cláusula de garantía general, el mandato que el cliente otorgue al nuevo proveedor para el pago o término de dichas obligaciones con motivo del proceso de portabilidad financiera tendrá el carácter de irrevocable hasta el pago de todas las obligaciones que procedan o hasta el incumplimiento de parte del nuevo proveedor de las obligaciones que establece esta ley.
- Tratamiento de datos personales. El tratamiento de datos personales que se realice en virtud de esta ley deberá cumplir con las disposiciones de la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.
- Una vez presentada la solicitud, el proveedor deberá informar los derechos y obligaciones que tienen el cliente y el proveedor en un proceso de portabilidad. El reglamento

determinará las formalidades y requisitos de esta comunicación, con el objeto de procurar su fácil comprensión por parte de los clientes.

- Los Ministerios de Hacienda y Economía tendrán 45 días para dictar el reglamento, y 90 días después los clientes podrán optar a este proceso.

6. CONCLUSION:

Esta ley viene a regular lo que hasta la fecha conocíamos como proceso de compra de cartera, regulando tipos de documentos y certificados que se deban emitir por las instituciones financieras, incluyendo la posibilidad de subrogación, que no es otra cosa más que entender que un proveedor toma el lugar del otro el cuanto a las garantías reales constituidas, por el solo efecto del pago de las deudas, no siendo necesario volver a constituir.