

FICHA EXPLICATIVA PORTABILIDAD FINANCIERA

LEY Nº 21.236

¿Qué busca la ley?

La ley tiene por objeto promover la portabilidad financiera. Se trata de facilitar que las personas naturales y jurídicas se cambien por conveniencia de un proveedor de servicios financieros a otro proveedor, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor.

¿Puede algún proveedor no ofrecer la portabilidad?

No. La portabilidad es un derecho para el socio, y cualquier cláusula en contrario se entenderá por no escrita.

¿Qué modalidades puede tener la portabilidad financiera?

- a. Portabilidad sin subrogación: El socio contrata productos o servicios financieros con un nuevo proveedor y se pone término a uno o más productos o servicios financieros que el cliente mantenía vigentes con el proveedor inicial. Se extinguen en consecuencia todas las garantías o cauciones que contemplaban dichos productos o servicios para asegurar su pago.
- b. Portabilidad con subrogación: El socio contrata un nuevo crédito con un nuevo proveedor con la finalidad de pagar un crédito que mantenía con un proveedor inicial. Se produce con ello una sustitución del crédito (subrogación).

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

El proceso de portabilidad financiera podrá hacerse tanto entre productos o servicios financieros otorgados por distintos proveedores, como entre productos o servicios financieros otorgados por el mismo proveedor.

¿Cómo se inicia la portabilidad?

Todo socio que quiera iniciar un proceso de portabilidad financiera deberá presentar una solicitud de portabilidad a un proveedor. Una vez que el proveedor reciba dicha solicitud, deberá requerir directamente al proveedor inicial el respectivo certificado de liquidación, en caso de que éste no hubiere sido entregado por el cliente o hubiere perdido su vigencia. El plazo para entregar dicho documento es de tres días. El certificado debe contener toda la información sobre el producto o servicio como el plazo, el valor total, y tipo y la tasa de interés, el monto del crédito y el total que se debe pagar para ponerle término.

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 en caso de aceptar la oferta.

¿Qué debe tener la oferta de portabilidad?

El proveedor deberá presentar al cliente una oferta de portabilidad por escrito que tenga al menos:

- a. La especificación de el o los productos o servicios financieros que se ofrecen, junto con los detalles de la oferta, como costo total del crédito y plazos.
- b. La especificación de el o los productos o servicios financieros que el cliente mantiene con el proveedor inicial. Debe indicar los montos y aclarar los fondos que se requieren para dar el mandato de término, si procede.

¿Qué debe hacer el socio si acepta la oferta de portabilidad?

Deberá comunicar su decisión por escrito al nuevo proveedor, dentro del periodo de vigencia, esto es, aquella que señale el proveedor, que en ningún caso podrá ser inferior a siete días hábiles bancarios desde que se haya emitido.

Con la aceptación de la oferta de portabilidad, el socio otorga un mandato de término al nuevo proveedor, que lo facultará para realizar todos los pagos, comunicaciones o requerimientos correspondientes, en nombre y representación del cliente ante el proveedor del crédito original.

¿El socio se puede arrepentir de aceptar la oferta?

Sí, pero sólo respecto de contratos especificados en la oferta que no hayan sido celebrados. Si el cliente ejerciera este derecho, el nuevo proveedor estará obligado a devolverle cualquier suma abonada, relacionada a dichos productos o servicios, dentro de los cinco días hábiles bancarios siguientes, reteniendo sólo el monto que corresponda a servicios ya prestados y rindiendo cuenta de estos.

¿Cuándo deberán estar disponibles los productos contratados?

Deberán estar totalmente operativos y disponibles para el uso del socio, a más tardar al día siguiente hábil bancario de la firma de los contratos, cuando proceda.

¿Cómo se cumplirá el mandato de término de los productos?

El mandato de término se entenderá cumplido por el nuevo proveedor cuando este, en nombre y representación del cliente:

- a. pague los productos y servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad, y

- b. requiera al proveedor inicial el cierre o término de los productos o servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad.

Si hubiera saldos a favor del socio se le deberán entregar en plazo máximo de tres días hábiles bancarios.

¿Cuándo opera la portabilidad financiera con subrogación?

La portabilidad financiera con subrogación (reemplazo del crédito) operará siempre cuando:

- a. Un nuevo proveedor celebre un contrato de crédito con el socio en virtud de una oferta de portabilidad ajustada a la ley.
- b. Ese contrato de crédito señale expresamente que tiene por objeto el pago y el reemplazo de un crédito inicial y especifica el crédito de que se trata.
- c. El nuevo proveedor pague, en nombre y representación del socio, el costo total de prepago del crédito inicial con los fondos del crédito nuevo.

La subrogación operará cuando el crédito inicial se extinga por el solo pago del mismo a través del nuevo crédito. El plazo para el pago queda definido en el reglamento de la ley, pero no puede ser superior a seis días hábiles bancarios. En esta modalidad, las garantías o cauciones reales subsistirán en el nuevo crédito, sin que sea necesario cancelarlas.

¿Cómo podrá comparar el socio?

El reglamento de la ley establece un formato de la oferta de portabilidad, con especificación de las materias que deberá contener. Se incluyen el orden en que la información deberá ser presentada en la oferta, de manera de facilitar la comparación por parte del socio de los nuevos productos y servicios financieros con los que tenía. Se incluirá también los requisitos adicionales que sean necesarios para el mejor funcionamiento del proceso de portabilidad. La emisión de la oferta no podrá significar costo alguno para el socio.