

Ley de Portabilidad Financiera



Cómo funciona la portabilidad



1

Solicitud de portabilidad

Es cuando el Cliente manifiesta a una institución financiera (Nuevo proveedor) la intención de portar uno o más productos financieros que actualmente tiene vigente con otra institución financiera (Proveedor Inicial).

¿Qué es la solicitud de portabilidad?

La Solicitud de Portabilidad Financiera es un documento (físico o digital) que manifiesta la intención de iniciar el proceso de portabilidad, identificando al Proveedor Inicial y los productos o servicios que desea portar. Esta solicitud de Portabilidad se debe presentar al Nuevo Proveedor.

¿Existe alguna documentación que verifique la petición de una “Solicitud de Portabilidad”?

Una vez recibida la solicitud, el Nuevo Proveedor deberá entregar al cliente un comprobante de ingreso, de forma física o digital, indicando el número de ingreso de la solicitud de portabilidad.

¿Qué información debe contener la Solicitud de Portabilidad?

La Ley especifica que la Solicitud de Portabilidad debe constar en un formulario con el título de “Solicitud de Portabilidad Financiera” y contener las siguientes secciones:

- Fecha de presentación de la solicitud;
- Individualización del cliente y cotitular, si corresponde, indicando su nombre o razón social, domicilio y cédula de identidad o Rol Único Tributario;
- Nombre o razón social y Rol Único Tributario del proveedor que recibe la solicitud de portabilidad, los cuales deberán ser completados por el mismo proveedor;
- Nombre o razón social del proveedor inicial;
- Especificación de los productos o servicios financieros que el cliente mantiene vigentes con el proveedor inicial y que tiene la intención de terminar;
- Especificación de los productos o servicios financieros que el cliente quiere contratar con el proveedor al cual le está presentando la solicitud de portabilidad y, en caso de solicitar uno o más productos financieros que involucren una operación de crédito de dinero, se deberá especificar si dichos productos tienen por objeto el pago de alguna deuda que el cliente mantenga con el proveedor inicial;
- Correo electrónico, número de teléfono o cualquier otro medio tecnológico por el cual el cliente solicita ser contactado en relación al proceso de portabilidad; y
- Firma del cliente o su representante. En caso de que se presente la solicitud por medios remotos, se podrá usar firma electrónica simple, siempre y cuando se utilicen medios tecnológicos, digitales o formas de comunicación a distancia que permitan autenticar y verificar en forma previa la identidad del cliente.

¿Cuál es el plazo de vigencia de la solicitud de portabilidad?

Hasta la retractación del cliente o hasta 30 días hábiles bancarios desde la última comunicación realizada por el cliente al nuevo proveedor, sin que haya recibido una oferta de portabilidad de parte de este último.



2

Emisión de certificado de liquidación

Recibida la solicitud de Portabilidad por el nuevo Proveedor, este deberá solicitar directamente al Proveedor Inicial la liquidación de los productos financieros que el Cliente incluyó en la Solicitud de Portabilidad con la intención de terminarlos.

¿Qué es el certificado de liquidación?¹

Es un documento gratuito (físico o digital) otorgado por un proveedor de productos o servicios financieros, de forma gratuita por el cual se certifica el estado y antecedentes de uno o más productos o servicios financieros contratados con un consumidor, con el fin de que éste pueda dar término anticipado, sea parcial o total, renegociar, portar uno o más productos o servicios contratados o conocer el estado y antecedentes de los mismos.

El Proveedor inicial (PI) tiene un plazo máximo de cinco días hábiles contados desde su solicitud para entregar este certificado.

¿Sólo el nuevo proveedor puede solicitar este certificado?

No, una persona puede solicitárselo a su actual proveedor de productos y servicios financieros, ya sea para luego empezar el proceso de portabilidad o porque simplemente quiere estar al tanto del detalle de los productos que mantiene con el proveedor.

¿Qué debe contener el certificado de liquidación?

El reglamento debería contener al menos la siguiente Información General:

1. Resumen de los Productos Vigentes
2. Detalle de los Productos Vigentes
3. Información adicional de los Productos Vigentes
4. Detalle de los Productos a Terminar
5. Información adicional de los Productos a Terminar

¿Hay documentos anexos que se entreguen con el "Certificado de Liquidación"?

En caso de que el "Certificado de Liquidación" incluya una deuda garantizada por una o más garantías reales, el proveedor inicial deberá también remitir copia digital de la tasación del bien otorgado en garantía y del estudio de títulos del bien, cuando estos se hubieren practicado².

1/ El Reglamento del Certificado de Liquidación, puede ser consultado en el siguiente enlace <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1151418&f=2020-11-09>

2/ Estos datos serán exigibles para todos los productos o servicios financieros contratados a partir del 8 de septiembre de 2020, por lo que nace la obligación para las entidades financieras de guardar esta documentación.



3

Oferta de portabilidad

Recibido por el Nuevo Proveedor el Certificado de Liquidación, procederá a evaluar al Cliente para rechazar la solicitud o presentarle una o más Ofertas de Portabilidad, es decir las condiciones para cambiar sus productos financieros desde la institución financiera en la que actualmente los tiene contratados, que es el denominado "Proveedor Inicial".

¿Qué es la oferta de portabilidad?

El Nuevo Proveedor de productos y servicios financieros al recibir una solicitud de portabilidad, realizará una evaluación y de acuerdo a ella le hará llegar al solicitante una oferta con las condiciones respecto de los productos y servicios a portar.

La oferta de portabilidad deberá ser emitida en forma escrita, ya sea de manera física o digital, deberá tener el título de "Oferta de Portabilidad Financiera" y contener las siguientes secciones, cuyo contenido específico se detalla a continuación:

- Información General;
- Tabla General de Productos o Servicios Nuevos y Vigentes a Terminar;
- Información Comparada por Producto o Servicio Financiero.

Al realizar la oferta de portabilidad se entiende que el nuevo proveedor decide continuar adelante con el proceso de portabilidad.

Esta oferta tendrá la vigencia que se informe el nuevo proveedor la que, en todo caso, no podrá ser inferior a 7 días hábiles bancarios desde su emisión.

Los proveedores no tienen la obligación de presentar una oferta, por lo que es posible que luego de evaluar a una persona, y dadas sus consideraciones comerciales, decidan no presentar una oferta de portabilidad.

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.

¿Puede un nuevo proveedor presentar una oferta no incluyendo todos los productos indicados en la solicitud de portabilidad?

Si, el nuevo proveedor podrá incluir en la oferta solo algunos de los productos especificados en la solicitud de portabilidad. 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.

¿Puede un mismo proveedor presentar más de una Oferta de Portabilidad?

Si, el nuevo proveedor podrá presentar conjuntamente dos o más ofertas alternativas al cliente, con el objeto de que éste acepte la oferta que considere más apropiada.



4

Aceptación de portabilidad

El Cliente recibe la respuesta del Nuevo Proveedor, éste podrá aceptarla si considera que le es conveniente. Con la aceptación se entrega un mandato al Nuevo Proveedor para la terminación de productos con el Proveedor Inicial. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá arrepentirse de la oferta de portabilidad aceptada en cualquier momento, respecto de los productos o servicios financieros que aún no haya contratado.

¿Qué es la aceptación de oferta de portabilidad?

Corresponde al acto que representa la voluntad de aceptar la oferta por parte del cliente. Este acto se debe hacer por escrito, ya sea de manera física o digital, dentro del periodo de vigencia de la oferta, a través del canal de contacto especificado por el proveedor en la oferta y dentro del plazo de vigencia de esta. Al aceptar la Oferta de Portabilidad, se entrega de pleno derecho el mandato de término al nuevo proveedor.

¿Puede una persona arrepentirse una vez aceptada la oferta de portabilidad?

Si, una persona puede arrepentirse en cualquier momento luego de la aceptación de la oferta, pero solo de aquellos productos que no hayan sido contratados hasta ese momento, se entiende revocado el mandato respecto de los productos no contratados al momento de la retractación. El nuevo proveedor estará obligado a devolver cualquier suma abonada, relacionada a los productos o servicios que se portaban, dentro de los cinco días hábiles bancarios siguientes, reteniendo sólo el monto que corresponda a servicios ya prestados y rindiendo cuenta de estos.



5

Contratación de productos

Una vez aceptada la Oferta, el Nuevo Proveedor debe realizar todos los trámites para contratar con el cliente los productos o servicios financieros especificados en dicha oferta.

¿Qué es la contratación de los productos y servicios financieros?

Una vez aceptada la oferta del nuevo proveedor, se procede a la contratación de los productos y servicios financieros que están incluidos y aceptados en la oferta. Este paso es la operacionalización de la oferta.

¿Cuánto se demora el proceso?

No existe un plazo determinado para esto, ya que cada proceso de portabilidad es distinto y va a depender del número de productos o servicios financieros que se quieran portar, las características de cada uno de ellos, si están garantizados o no a través de garantías reales o personales, etc.

Sin embargo, existen plazos acotados para las etapas que conforman este proceso:

ETAPA	PLAZO
Entrega del Certificado de Liquidación	5 días hábiles bancarios
Vigencia de la Oferta	7 días hábiles (como mínimo)
Notificación que debe hacer el Nuevo Proveedor al Proveedor Inicial de la aceptación de la oferta por parte del Cliente	Al día siguiente hábil
Reembolsar saldos adeudados al Cliente por el Proveedor Inicial de los productos que termina	3 días
Disponibilidad de productos con el nuevo proveedor	1 día hábil bancario después de haber firmado los contratos correspondientes
Plazo para que el Proveedor Inicial notifique al Cliente el cierre efectivo de los productos o servicios portados	5 días
Ejecución del Mandato de Término	6 días hábiles bancarios (como máximo) una vez firmados los contratos correspondientes a los productos con el nuevo proveedor



5 Contratación de productos

¿Funciona la portabilidad igual para todos los productos?

No, la portabilidad es un proceso que tiene varias etapas que dependerán de las características y garantías asociadas a los productos a portar. Por ejemplo, si se trata de créditos asociados a garantías el proceso puede resultar más largo que en aquellos que se trate de portar una línea de crédito disponible, etc.

¿Cómo es el proceso general sin subrogación?

- El Cliente realiza una Solicitud de Portabilidad a su Proveedor Inicial de productos financieros indicándole que productos desea portar.
- El Proveedor Inicial emite el certificado de liquidación al cliente o al Nuevo Proveedor. El cliente indica los productos que quiere contratar con un Nuevo Proveedor y los que quiere cerrar con el Proveedor Inicial.
- El Nuevo Proveedor evalúa al cliente y emite una oferta con los productos y condiciones, la cual tiene una vigencia de a lo menos 7 días hábiles bancarios.
- El cliente acepta las condiciones ofrecidas y con ello otorga un mandato de término para que el nuevo proveedor pueda, en nombre del cliente: a) pagar los productos que tiene contratados; y b) solicitar el cierre de los productos que tiene contratados.
- El cliente contrata con el Nuevo Proveedor los productos ofrecidos.
- El Nuevo Proveedor tiene 6 días hábiles bancarios para requerir cierre de productos, luego que los fondos estén disponibles. Existe un plazo de 5 días hábiles bancarios al tratarse de una cuenta corriente.
- Si existieren saldos a favor en los productos o servicios cerrados, el Proveedor Inicial tendrá un plazo de 3 días hábiles bancarios para entregarlos al cliente.

¿Cómo es el proceso con subrogación?

En este proceso se incluyen 3 pasos adicionales a los anteriores y está referido a la situación especial de destinar la contratación de un determinado producto a la terminación de un producto:

- Al momento del pago de la deuda, la garantía que caucionaba al producto financiero (por ejemplo, la hipoteca en el caso de créditos hipotecarios), pasará automáticamente a garantizar el nuevo crédito, en beneficio del nuevo proveedor. Este efecto se llama "subrogación", ya que el nuevo crédito "subroga" al crédito que se paga, pero la garantía se mantiene.
- El nuevo proveedor tendrá 30 días hábiles bancarios para solicitar la inscripción de la subrogación en el Conservador de Bienes Raíces competente.
- El Conservador de Bienes Raíces tendrá 10 días hábiles para practicar la inscripción solicitada.

¿Cuántas veces puedo hacer una solicitud de portabilidad?

Todas las que uno quiera. De hecho, se aconseja que por lo menos uno presente 3 solicitudes, para luego poder comparar que nuevo proveedor da la oferta más conveniente y en consecuencia portarse donde uno tenga mejores condiciones.

Además, las instituciones hacen una evaluación antes de presentar una oferta de portabilidad, por ende, puede haber alguna institución que decida no presentar una oferta.

¿Puede un proveedor desistirse de su oferta de portabilidad?

Sí, pero solo en casos muy excepcionales.



6

Mandato término de productos y servicios financieros

Celebrados los contratos con el Nuevo Proveedor, este deberá solicitar a nombre del Cliente el término de los productos financieros al Proveedor Inicial.

¿Qué es Mandato término de Productos y Servicios financieros?

Luego que los productos portados se han contratado con el Nuevo Proveedor, viene el proceso de poner término a los productos y servicios financieros con el Proveedor Inicial.

El “mandato de término” es aquel mediante el cual el cliente le encarga al Nuevo Proveedor de productos y servicios financieros la atribución de terminar los productos y servicios que el cliente tenía con el Proveedor Inicial y la facultad de realizar todos los pagos, requerimientos y comunicaciones en representación del cliente.

¿Cuándo termina el mandato de término?

Independiente del plazo de vigencia del mandato de término, se entenderá que por regla general este llega a su término una vez que el Nuevo Proveedor termine la ejecución de las obligaciones contraídas en virtud del mandato.



7

Término del proceso

Cuando se hayan realizado los pagos e instruido el cierre de productos al Proveedor Inicial, el Nuevo Proveedor debe rendirle cuentas al cliente de las gestiones realizadas. Esto lo hará el Nuevo Proveedor mediante un certificado y acompañando copia de las comunicaciones con el Proveedor Inicial.

¿Cómo sé que el proceso de portabilidad ha terminado?

El Nuevo Proveedor de productos y servicios financieros deberá hacer llegar al cliente, una vez realizado los pagos e instruido el cierre de productos al Proveedor Inicial, un certificado el cual debe acreditar que:

- Efectuó el pago, en caso de ser necesario, de los productos y servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad.
- Requirió, cuando corresponda, al proveedor inicial el cierre o término de los productos o servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad.

El certificado deberá acompañar una copia de la comunicación enviada por el Nuevo Proveedor al Proveedor Inicial solicitando el cierre o término de los correspondientes productos, especificando la fecha de envío de la comunicación. Igualmente, deberá acompañar los respectivos comprobantes de pago emitidos por el Proveedor Inicial, que den cuenta del pago de cada uno de los productos cerrados y terminados.

Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor Inicial deberá notificar al Cliente que productos fueron cerrados o terminados conforme a la solicitud de portabilidad.



Ley de Portabilidad Financiera

www.CMFeduca.cl