¿Qué es la portabilidad financiera?

La Portabilidad Financiera es una nueva ley que facilitará a todas las personas que tengan contratados productos financieros, tales como cuentas, chequeras, líneas de crédito, tarjetas y créditos, poder cambiarse de entidad bancaria en el menor tiempo posible, con un menor costo para el cliente.

Puedes solicitar la portabilidad de uno, de varios, o de todos tus productos.

¿Qué productos están considerados dentro de la portabilidad financiera?

Están las CUENTAS (vista, corriente o de ahorro), CHEQUERA ELECTRÓNICA, LÍNEA DE CRÉDITO, TARJETA DE CRÉDITO o DÉBITO, CRÉDITO (hipotecario, de consumo o automotriz)

Tipos de procesos de portabilidad financiera.

A.- El cliente puede ELEGIR un banco o institución financiera a la que quiera cambiarse y SOLICITAR SU PORTABILIDAD. Ellos se contactarán con el actual banco o institución financiera en que tiene contratados sus productos. El proceso se lleva a cabo entre ambas entidades.

B.- El cliente puede PEDIR su CERTIFICADO DE LIQUIDACIÓN en donde ACTUALMENTE es cliente, LLEVARLO al banco o institución financiera a la que quiera cambiarse e iniciar el proceso.

Etapas y plazos que contemplan los procesos de portabilidad financiera.

1.-Solicitar el Certificado de Liquidación.

Es gratuito, contiene la individualización de todos los productos del cliente, junto con la tasa, comisiones aplicables y el valor que debe desembolsar para prepagar cada uno de sus créditos.

2.- Solicitud de Portabilidad Financiera.

Se presenta de forma escrita en la entidad financiera a que desea cambiarse, deberá constar en un formulario.

En caso de que un cliente haya solicitado un REFINANCIAMIENTO, se establece un PROCEDIMIENTO DE SUBROGACIÓN que permite disminuir de manera importante los costos y los tiempos empleados en un refinanciamiento y, a la vez, otorga flexibilidad para que la persona pueda modificar el plazo o la tasa de interés del crédito. La SUBROGACIÓN se crea para evitar la constitución de nuevas garantías, ahorrando todos los costos y tiempos necesarios de este proceso.

La solicitud de portabilidad financiera tiene vigencia hasta la retractación del cliente o hasta 30 días hábiles bancarios contados desde la última comunicación enviada por el cliente al proveedor, sin que se haya recibido una oferta de portabilidad financiera de este último.

3.- Comprobante de recepción de solicitud y deber de información al cliente.

El proveedor receptor de la solicitud deberá entregar al cliente un comprobante de ingreso, de forma física o digital, indicando el número de ingreso de la solicitud de portabilidad. Este proveedor podrá rechazar la solicitud, si concurren alguna de las condiciones objetivas de rechazo a la contratación de un Crédito Hipotecario, de Consumo o de Crédito.

4**.-** Requerimiento por parte del proveedor del certificado de liquidación y certificado de pago de impuesto de timbres y estampillas.

El proveedor que recibe una solicitud de portabilidad, DEBERÁ REQUERIR directamente al PROVEEDOR INICIAL el certificado de liquidación, en caso que no hubiere sido entregado por el cliente o, habiéndose entregado, se hubiere entregado sin vigencia; Y DEBERÁ REQUERIR el certificado de pago del impuesto de timbres y estampillas.

JUNTO CON EL REQUERIMIENTO, el proveedor deberá enviar una copia de solicitud de portabilidad al proveedor inicial y especificar el medio por el cual deberán ser enviados los certificados.

Recibida la solicitud del certificado de liquidación, el proveedor inicial deberá remitir dicho certificado al proveedor que lo solicita, en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud respectiva.

Recibida la solicitud del certificado de pago de impuesto de timbre y estampilla, el proveedor inicial, deberá remitir el certificado al proveedor que lo solicita, en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud respectiva

5.- Presentación de la oferta.

El proveedor PODRÁ INCLUIR en la oferta SOLO ALGUNO 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.

El proveedor PODRÁ presentar conjuntamente DOS o MÁS ofertas alternativas al cliente, con el objeto de que este acepte la oferta que considere más apropiada.

A la oferta de portabilidad deberá adjuntarse la cotización de los productos o servicios ofertados, con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas, y se deberá informar la carga anual.

LA OFERTA DE PORTABILIDAD TENDRÁ UNA VIGENCIA mínima de 7 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su emisión.

6.- Aceptación de la oferta.

El cliente deberá comunicar la aceptación de la oferta de portabilidad por escrito al nuevo proveedor, 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 de la oferta.

Dicha aceptación deberá ser notificada por el nuevo proveedor al proveedor inicial, de la forma señalada en el respectivo certificado de liquidación, a más tardar al siguiente día hábil bancario de recibida la aceptación, debiendo indicar los productos y servicios que se especificaron como "Productos vigentes a Terminar" de la oferta aceptada.

Con la aceptación de la oferta de portabilidad, el cliente otorga un MANDATO DE TERMINO al nuevo proveedor respecto de los productos y servicios especificados.

7.- Contratación de productos y servicios financieros.

Una vez aceptada la oferta de portabilidad, el nuevo proveedor deberá realizar todas las gestiones necesarias para contratar con el cliente los productos o servicios financieros especificados en dicha oferta.

Aceptada la oferta y antes de la firma de el o los contratos, el nuevo proveedor podrá, previa notificación al cliente, solicitar directamente al proveedor inicial el bloqueo de los productos o servicios financieros con créditos disponibles o rotativos que se acordaron refinanciar y una actualización de las deudas indicadas en el certificado de liquidación.

8.- Cumplimiento del mandato de término.

Una vez que el cliente y el nuevo proveedor hubieren contratado todos los productos o servicios financieros incluidos en la oferta de portabilidad, este último deberá cumplir el mandato de término incluido en ella dentro del plazo de 6 días hábiles bancarios.

9.- Notificación de cierre.

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

10.-Notificacion de pago al proveedor inicial.

Todo pago realizado al proveedor inicial deberá ser notificado a este el día del pago, de acuerdo a la forma de comunicación que el proveedor haya señalado en el certificado de liquidación.

Una vez recibida la notificación, el proveedor inicial deberá siempre emitir un "Comprobante General de Pago" por todos los servicios y productos financieros que hayan sido pagados en virtud de un proceso de portabilidad financiera.

El comprobante de pago deberá ser emitido al nuevo proveedor dentro de un plazo de 3 días hábiles bancarios contados desde que el proveedor inicial haya sido notificado del pago.

Si un cliente ha ordenado el CIERRE DE PRODUCTOS FINANCIEROS vigentes con su institución financiera ACTUAL, este NO DEBERÁ HACER TRÁMITES ya que la NUEVA institución financiera deberá hacerse cargo de comunicar la orden de cierre.

Derecho de arrepentimiento de la aceptación de la oferta de portabilidad.

El cliente podrá arrepentirse sin expresión de causa, de la aceptación de la oferta respecto de uno o más contratos de productos o servicios ofrecidos, SOLAMENTE en la medida que dichos contratos no se hubieren celebrado.

Deberá comunicarlo por escrito a través del canal de contacto dispuesto en la oferta.

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 suscripción.

Si el cliente ejerciera este derecho sobre uno o más contratos, el nuevo proveedor estará obligado a devolverle cualquier suma que el cliente hubiere abonado en relación a dichos contratos, dentro de los 5 días hábiles bancarios siguientes a aquel en que se hubiera comunicado el arrepentimiento, reteniendo solo el monto que corresponda a servicios ya prestados y rindiendo cuenta de estos últimos dentro de 10 días hábiles bancarios siguientes a aquel en que se hubiere comunicado el arrepentimiento.

El arrepentimiento de la aceptación de la oferta, revocara el mandato de termino, solo respecto de los contratos de productos o servicios que no hubieren sido celebrados y de los productos o servicios vigentes que habrían sido pagados con los fondos a ser provistos por los productos o servicios que no serán contratados.

Efectos e implicancias de los compromisos de los artículos 5 y 10 de la ley, en caso de haber sido asumidos por el cliente.

El nuevo proveedor no estará obligado a contratar los productos ofrecidos, pudiendo retractarse de la respectiva oferta, incluso después de la aceptación del cliente, cuando:

1.-El cliente desee refinanciar uno o más productos financieros con créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos, y no solicite su respectivo bloqueo.

La solicitud de portabilidad podrá incluir el compromiso del cliente de no aumentar dichas deudas por sobre un monto determinado.

Por esto, con la entrega del referido compromiso se entenderá que el cliente acepta que los mencionados productos sean bloqueados, y en caso de que la referida actualización de deudas acredite que el cliente no cumplió el compromiso indicado, el nuevo proveedor no estará obligado a contratar los productos ofrecidos.

2.- Cuando el cliente haya aumentado su deuda mediante la solicitud de nuevos créditos con el proveedor inicial.

Obligación del NUEVO PROVEEDOR de cumplir el mandato de termino, pagando y requiriendo al proveedor inicial el cierre o termino de los productos o servicios que correspondan.

Mediante la aceptación de la oferta de portabilidad, el cliente otorga el mandato de término, sin la necesidad de un documento o consentimiento adicional.

El mandato facultará al nuevo proveedor para realizar todos los pagos, comunicaciones o requerimientos correspondientes, en nombre y representación del cliente, sólo respecto de los productos o servicios financieros especificados en la sección "productos vigentes a terminar".

Una vez que el cliente y el nuevo proveedor hubieren contratado todos los productos o servicios financieros incluidos en la oferta de portabilidad, este último deberá cumplir el mandato de término incluido en ella dentro del plazo de 6 días hábiles bancarios.

El mandato de término se entenderá cumplido por el nuevo proveedor cuando éste, en nombre y representación del cliente pague los productos y servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad, y requiera al proveedor inicial el cierre o término de los productos o servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad.

Posibilidad de cargos adicionales en virtud del artículo 30 del reglamento, cuando sea aplicable.

Para el caso de transacciones con cargo a una tarjeta de crédito emitida por el proveedor inicial, que fueren realizadas con anterioridad a su bloqueo, y cuyo registro en el respectivo estado de cuenta se encuentre pendiente, el nuevo proveedor estará habilitado para efectuar el pago al proveedor inicial con cargo a la nueva tarjeta de crédito contratada con el cliente, en la medida que el proveedor inicial así lo requiera y ello haya sido comunicado al cliente por el nuevo proveedor.

El nuevo proveedor es responsable de cumplir el encargo del proveedor inicial e informar previamente al cliente; y, el proveedor inicial es responsable ante el cliente respecto de los cargos que solicite.

Para esto, el proveedor inicial requerirá el cobro al nuevo proveedor, de manera que el cliente pueda conocer las transacciones.

Obligación del nuevo proveedor de solicitar la constancia de subrogación especial de crédito, en caso de que corresponda.

En la PORTABILIDAD CON SUBROGACIÓN 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.

La subrogación especial de crédito procederá únicamente respecto de los créditos que se extingan por el solo pago de los mismos.

En el caso de que el crédito que se subrogue haya estado garantizado por un hipoteca o una prenda sin desplazamiento, el nuevo proveedor deberá solicitar al Conservador de Bienes Raíces competente o al encargado del Registro de Prendas sin desplazamiento, la constancia de la subrogación especial de créditos, a más tardar dentro de 30 días hábiles bancarios contados 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 que caucionaba la o las obligaciones objeto de la subrogación, como en la inscripción de la prohibición de gravar y enajenar pactadas a favor del proveedor inicial. La inscripción modificatoria no afectara la fecha de inscripción original de la garantía.