

# Portabilidad financiera

La Ley de Portabilidad simplifica procesos, reduce plazos e implica menores costos.

Las solicitudes de portabilidad ascienden a más de 122.000 a la fecha.

La materialización de tales solicitudes, dados los plazos involucrados, debiera observarse en el corto plazo.

La implementación de la portabilidad financiera ha involucrado importantes desafíos.

## Ley de Portabilidad Financiera

El 8 de septiembre entró en vigor la nueva Ley de Portabilidad Financiera (Ley 21.236), la cual simplifica, estandariza y reduce los costos<sup>1</sup> del proceso mediante el cual las personas naturales, así como micro y pequeñas empresas, pueden cambiarse de proveedor de productos financieros, o bien entre productos o servicios financieros otorgados por el mismo proveedor.

La Ley de Portabilidad Financiera incluye productos tales como cuentas corrientes y vista, créditos rotativos asociados a líneas

y tarjetas de crédito, y préstamos en cuotas como créditos hipotecarios, créditos de consumo y créditos comerciales.

El proceso de portabilidad puede resumirse en unos simples pasos (**Gráfico N° 1**), donde el cliente puede realizar la solicitud y recibir la oferta de portabilidad de manera totalmente digital a través de las páginas web de las instituciones bancarias. En este sentido, los clientes no sólo disponen de un proceso de portabilidad más simplificado, sino también se disponibiliza la tecnología para poder acceder y gestionarlo con mayor facilidad.

En resumen, el proceso es simple desde la perspectiva del cliente. Sin embargo, es complejo operacionalmente. En particular, la portabilidad opera sobre múltiples productos financieros, requiere de una evaluación por parte de la nueva institución, y donde el resultado final del proceso será: a) un cambio de proveedor; b) una solicitud que no prospera porque el cliente decide permanecer con el proveedor inicial; o c) una solicitud que no prospera porque la nueva institución declina de enviar una oferta de portabilidad al cliente.

## Balance a la fecha

El proceso de portabilidad tiene un mes y medio de vigencia y, en este periodo, se ha registrado un elevado número de solicitudes de portabilidad.

En efecto, al 26 de octubre de 2020 se registran más de 122.000 solicitudes, las que representan a aproximadamente 70.000 clientes<sup>2</sup>, cifra que refleja el

activo rol de los clientes por buscar alternativas a sus requerimientos financieros (**Gráfico N° 2**).

(1) Según estimaciones del Ministerio de Hacienda, para un crédito de 1.000 UF el costo registral actual de refinanciar un crédito es de \$700.000 (notario, conservador, etc), el cual se reduciría a un monto aproximado de \$280.000, obteniendo un ahorro de más de \$400.000. Mientras que los tiempos disminuirían en 40%, desde los 75 días actuales a solo 45, ahorrándose 30 días (<https://www.gob.cl/portabilidadfinanciera/>).

(2) Estimación propia en base a análisis muestrales.

GRÁFICO N°1

Ley de Portabilidad Financiera: Pasos y plazos

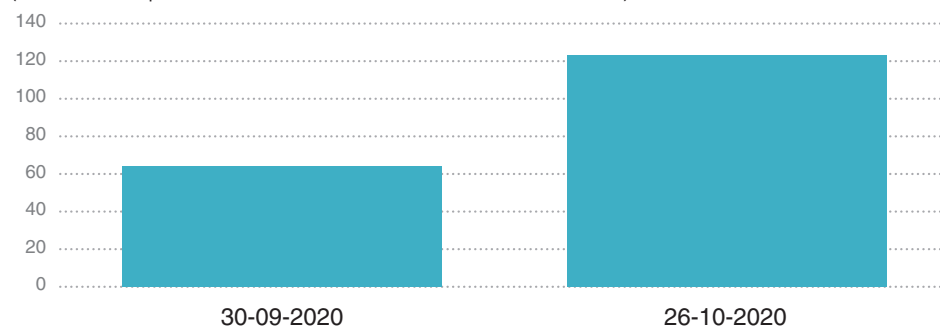


La materialización de tales solicitudes, ya sea que implique o no un cambio de proveedor, debiera comenzar a observarse en el corto plazo. Esto, teniendo en consideración los plazos involucrados en el proceso completo de portabilidad, el cual requiere considerar los tiempos promedios de la evaluación crediticia del cliente, eventual solicitud de nuevos antecedentes, proceso de actualización de deudas y perfeccionamiento de contratos, entre otros aspectos.

GRÁFICO N°2

Solicitudes de portabilidad

(Miles de operaciones acumuladas a cada fecha)



Fuente: Asociación de Bancos en base a Redbanc.

## La banca y la portabilidad financiera

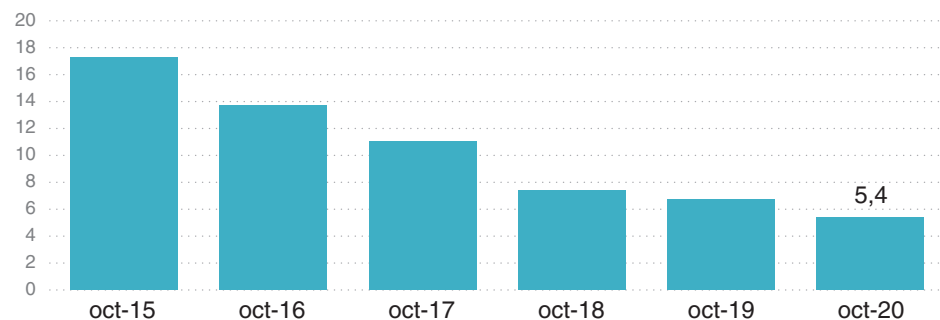
La industria bancaria ha estado permanentemente promoviendo perfeccionamientos en el proceso de portabilidad, especialmente en los créditos hipotecarios.

En primer lugar, y dado el esquema de traspaso de garantías previo a la Ley de Portabilidad, la industria agilizó sistemáticamente el refinanciamiento hipotecario a través de la digitalización del proceso de envío y aceptación de cartas de resguardo por medios electrónicos<sup>3</sup>. En particular, el tiempo promedio de respuesta de estas cartas se redujo desde 17 a 5 días hábiles durante los últimos cinco años, lo cual reduce el proceso global de refinanciamiento en directo beneficio de los clientes (**Gráfico N° 3**).

Asimismo, la Asociación de Bancos solicitó el año 2017 a la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC)<sup>4</sup> evaluar cómo facilitar la movilidad de las garantías hipotecarias específicas constituidas por personas naturales en créditos para vivienda. Este estudio

### GRÁFICO N° 3

#### Tiempo efectivo de aceptación de Cartas de Resguardo <sup>[1]</sup> (Días hábiles)



Fuente: Sinacofi.

[1] El indicador se refiere a Cartas de Resguardo donde el deudor es una persona natural.

fue compartido con el Ministerio de Hacienda en agosto de 2018 con el fin de favorecer la portabilidad de los productos y servicios financieros, y hoy constituye uno de los elementos centrales de la Ley de Portabilidad Financiera.

Este tipo de iniciativas se fundamentan, en gran medida, en el rol de la deuda

hipotecaria en las finanzas de los hogares (54% de la deuda)<sup>5</sup> y en el creciente interés de los hogares por renegociar las condiciones de su crédito hipotecario (**Gráfico N° 4a**), siendo múltiples las motivaciones de las familias para ejercer dicha opción (**Gráfico N° 4b**).

(3) La carta de resguardo es un instrumento por medio del cual el nuevo acreedor del crédito hipotecario garantiza el pago del saldo restante de la deuda al acreedor inicial, quien acto seguido debe alzar la garantía.

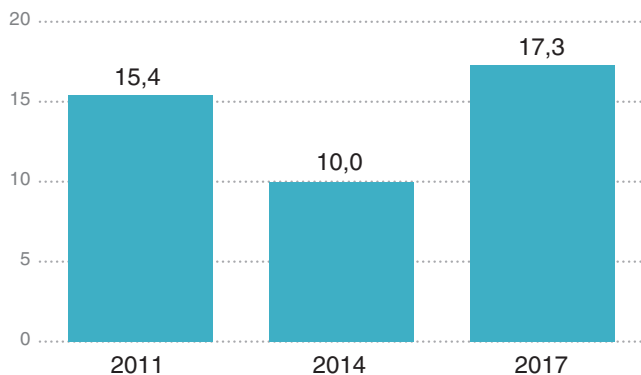
(4) PUC (2017): "Diseño de mecanismos para la implementación de un sistema que facilite la movilidad de garantías para agilizar el proceso hipotecario y aumentar la competencia – Informe final".

(5) Según cifras del Banco Central a marzo de 2020.

GRÁFICO N° 4

Hogares que refinanciaron su crédito hipotecario

**A) ¿Renegoció o cambió las condiciones de su crédito hipotecario desde que se lo concedieron inicialmente?**  
(Porcentaje de hogares)



**B) ¿Cuál es el motivo principal por el que renegoció o cambió las condiciones de su crédito hipotecario?**  
(Porcentaje de los hogares que refinanciaron)

	EFH 2017
• Para resolver situación de atraso	33,2
• Las tasas bajaron	29,3
• Disminuir el dividendo aumentando el plazo	9,3
• Para hacer prepago y disminuir el plazo	8,5
• Para hacer prepago y bajar el dividendo	1,6
• Para aumentar la deuda y usar el dinero para otros fines	3,7
• Otro	13,0
• No sabe / no responde	1,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Asociación de Bancos en base a Encuesta Financiera de Hogares (EFH).

## Portabilidad financiera en el mundo

La portabilidad financiera es una tendencia internacional. En efecto, varios países, tanto desarrollados como emergentes, cuentan con un marco normativo para facilitar la movilidad de productos o servicios financieros.

En el caso de la Unión Europea, la Directiva 2014/92/EU<sup>6</sup> que regula el traslado de cuentas de pago entre instituciones financieras, establece para ello un mecanismo estandarizado, similar al usado en Chile, donde el banco receptor, a solicitud del cliente, realiza las gestiones frente al proveedor inicial, con la posibilidad de portar órdenes de transferencia permanentes, adeudos domiciliados (pago automático de cuentas) y abonos recurrentes. Por su parte, en varios países, incluyendo Colombia, España, Italia, México y Nueva Zelanda, existe la figura de la subrogación de créditos hipotecarios o un concepto análogo, que facilita el cambio del acreedor, sin necesidad de constituir una nueva garantía (Tabla N° 1).

TABLA N° 1

Existencia de leyes de portabilidad financiera según país y producto financiero

País	Cuentas de pago <sup>[1]</sup>	Créditos hipotecarios <sup>[2]</sup>	Otros créditos <sup>[3]</sup>
Chile	✓	✓	✓
Colombia	✗	✓	✗
México	✗	✓	✗
Nueva Zelanda	✗	✓	✗
Reino Unido	✓	✗	✗
Unión Europea	✓	✗	✗
Alemania	✓	✗	✗
España	✓	✓	✗
Italia	✓	✓	✗

Fuente: Asociación de Bancos en base a PUC (2017) y leyes de cada país.

[1] Servicio de traslado (mudanza) de cuentas de pago, tales como cuentas corrientes, cuentas vista, etc.

[2] Portabilidad de créditos hipotecarios mediante un mecanismo de subrogación de hipotecas.

[3] Portabilidad de créditos de consumo y otros créditos.

La Ley de Portabilidad Financiera chilena, sin embargo, se diferencia de los demás países analizados en el sentido de que cubre una gama más amplia de productos

financieros, ya que no solo considera cuentas de pago y créditos hipotecarios, sino también otros tipos de créditos (Tabla N° 1).

(6) Directive 2014/92/EU (Payment Accounts Directive). La directiva europea debió ser traspuesta posteriormente a la ley nacional de cada país miembro. En el caso de España esto se hizo mediante el Real Decreto-ley 19/2017.

## Desafíos de la portabilidad financiera

La implementación de la Ley de Portabilidad Financiera no ha estado exenta de desafíos.

Por una parte, la Ley involucra a diversas instituciones e industrias, incluyendo no solo a los bancos, sino también a compañías de seguros, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de compensación, emisores de tarjetas de casas comerciales o cualquier otra institución colocadora de fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva. Lo anterior ha requerido una intensa coordinación tanto al interior de la industria bancaria, como a través de industrias.

En segundo lugar, la Ley de Portabilidad Financiera abarca una amplia gama de productos que no solo incluye créditos hipotecarios y cuentas de pago, como es la experiencia comparada, sino también otro tipo de créditos. Esto se traduce en importantes requerimientos tecnológicos

y desarrollos de procesos.

En tercer lugar, la implementación de los diversos desarrollos tecnológicos debió realizarse en base a borradores de los reglamentos definitivos, los cuales fueron publicados en fechas cercanas a la entrada en vigor de la ley, e incluso parte de la normativa aún no está oficializada.

En este sentido, la complejidad de esta ley contrasta con el plazo de implementación de solo 90 días, y sin considerar ningún tipo de gradualidad. Lo anterior resulta más evidente al comparar otras iniciativas legales, como la ley que regula las formas de pago de los sobregiros de las cuentas corrientes bancarias, publicada en julio de 2019, la cual se acota a un producto específico y fijó un plazo de seis meses para su implementación, en consideración a las adecuaciones requeridas de las plataformas tecnológicas de los bancos. Más aún, el

proceso de portabilidad numérica vigente en Chile desde el 2011, que involucra solo a la industria de telefonía y a un servicio acotado, contempló una implementación gradual y por un periodo de más de doce meses, permitiendo que los actores de mercado adecuaran sus procesos apropiadamente.

Dadas las complejidades antes descritas, es importante avanzar en una mayor disponibilidad y granularidad de información a nivel industria para poder gestionar adecuadamente y con mayor precisión el proceso completo.

Finalmente, es importante recordar que este proceso requiere del consentimiento tanto del cliente como del nuevo proveedor. Si bien se espera que la mayoría de los clientes que soliciten una portabilidad reciban una oferta, es posible que tras la evaluación crediticia el nuevo proveedor decida no realizar una oferta.

## Síntesis

				
<p>La nueva Ley de Portabilidad Financiera (Ley 21.236) regula y simplifica el procedimiento mediante el cual personas y pequeñas empresas pueden cambiarse de cuenta bancaria y trasladar sus créditos a otra institución financiera.</p>	<p>El nuevo proveedor realiza los trámites y gestiones frente al proveedor inicial en nombre y representación del cliente, con una ejecución expedita del mandato de término de productos y servicios.</p>	<p>Se introduce la figura de la subrogación de créditos, que permite portar garantías reales a un nuevo acreedor sin necesidad de alzar la garantía, reduciendo los gastos asociados al refinanciamiento de un crédito hipotecario.</p>	<p>La movilidad entre bancos siempre ha existido. La ley de portabilidad complementa esfuerzos de la industria por agilizar el refinanciamiento de créditos hipotecarios.</p>	<p>La portabilidad financiera ha implicado desafíos debido a los acotados plazos de implementación, más aún si se considera la complejidad esta ley (múltiples productos, diversos procesos, diversidad de instituciones, etc.).</p>