

**INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA**  
recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite  
constitucional, que regula la portabilidad  
financiera.

**BOLETÍN N° 12.909-03.**

**HONORABLE SENADO:**

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de informar respecto del proyecto de ley de la referencia, en segundo trámite constitucional, iniciado en Mensaje de Su Excelencia el Presidente de la República.

La iniciativa ingresó a tramitación en el Senado el 29 de octubre de 2019, pasando a la Comisión de Economía.

Su Excelencia el Presidente de la República, hizo presente urgencia en el despacho de esta iniciativa, en el carácter de “suma”.

A la sesión en que la Comisión estudió esta iniciativa asistieron, además de sus integrantes:

Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: los asesores, señora Ximena Contreras, y señor Diego Schaerer.

Del Ministerio de Hacienda: la Coordinadora de Mercado Capitales, señora Catherine Tornel; el asesor de Mercados Capitales, señor Juan Pablo Loyola, y el coordinador legislativo, señor José Riquelme.

También asistieron:

De la Secretaría General de la Presidencia, el asesor, señor Víctor Inostroza.

Los asesores, señora Pamela Cousins (Senador señor José Miguel Durana), señora Camila Madariaga (Senador señor Rodrigo Galilea), y señor Claudio Mendoza (Senador Álvaro Elizalde).

Del Comité DC, la asesora, Constanza González, y del Comité PPD, el asesor, señor José Miguel Bolados.

De la Fundación Jaime Guzmán, los asesores, señora Antonia Vicencio y señor Tomás de Tezanos.

## **NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL**

No hay.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

De conformidad al artículo 1° del proyecto, éste tiene por objeto promover la portabilidad financiera y facilitar que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro.

De este modo, esos clientes pueden obtener la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, y el término de uno o más productos o servicios financieros contratados con el proveedor inicial. Con el objeto anterior, el proyecto regula la portabilidad financiera, con y sin subrogación, y modifica diversos cuerpos legales.

## **ESTRUCTURA DEL PROYECTO**

El proyecto consta de 32 artículos permanentes y tres artículos transitorios. Los 29 primeros artículos contienen definiciones, y regulan la portabilidad financiera, con y sin subrogación. Los artículos siguientes introducen modificaciones a distintos cuerpos legales: el artículo 30, a la ley N° 19.496, sobre derechos del consumidor; el artículo 31, a la ley sobre timbres y estampillas, y el artículo 32, a la ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.

Los artículos transitorios regulan la entrada en vigencia (artículo 1° transitorio), fijan el plazo para la dictación del reglamento (artículo 2° transitorio), y hacen aplicable, con un par de excepciones, esta ley a productos contratados con anterioridad a su entrada en vigencia (artículo 3° transitorio).

## **ANTECEDENTES**

Para el debido estudio de esta iniciativa de ley, se han tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

### **A. ANTECEDENTES JURÍDICOS**

- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.
- Ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.
- Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.
- Decreto ley N° 3475, Ley de Timbres y Estampillas.

- Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

## **B. ANTECEDENTES DE HECHO**

El Mensaje que dio origen a este proyecto.

---

### **I. Fundamentos del proyecto de ley.**

Su Excelencia, el Presidente de la República, comienza señalando que el uso de productos o servicios financieros es parte integral de la vida diaria de los ciudadanos. De acuerdo al Informe de Inclusión Financiera en Chile (2019) de la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante “CMF”), un 97% de la población adulta del país mantiene al menos un servicio o producto financiero.

Por otro lado, existe un gran interés entre los consumidores de contar con una alternativa efectiva para cambiar sus productos y servicios financieros a otra institución financiera. Así, el Estudio Comparado el Futuro del Dinero y la Banca de Consumo en Chile y EEUU, elaborado por la Pontificia Universidad Católica, la Cámara de Comercio de Santiago y USC Center for the Digital Future, revela que más de la mitad de las personas encuestadas está dispuesta a cambiarse de institución financiera, en particular ante una mejor oferta respecto a intereses o comisiones, o en razón de beneficios o calidad del servicio prestado. Con todo, el mismo estudio da cuenta de las barreras que son percibidas por los mismos consumidores al evaluar un cambio, señalando que la percepción de la mayoría de los encuestados es que cambiarse de institución financiera en nuestro país resulta ser un proceso difícil.

Asimismo, se destaca que las deudas son uno de los productos financieros más críticos para los hogares chilenos. De acuerdo a datos de la Encuesta Financiera de Hogares 2017 del Banco Central, se estima que hay más de 3,2 millones de hogares con algún tipo de deuda, equivalente a un 66% del total de hogares en Chile. Por otro lado, la tenencia de deudas representa una carga importante en el presupuesto de los hogares. De acuerdo a datos de la misma encuesta, los hogares con deuda gastan en promedio un 25% de su ingreso mensual en intereses y amortizaciones originados de sus obligaciones financieras. Dicha carga resulta aún más alta para aquellos hogares de menores ingresos.

Las deudas constituyen también una herramienta fundamental para las empresas, la cual les permite acceder a financiamiento para sus planes productivos y de expansión. Así, de acuerdo a datos de la CMF, al año 2017 más de 560 mil micro y pequeñas empresas mantenían deudas en el sector bancario, y a esta cifra habría que agregar las empresas con deudas ante instituciones no bancarias.

De este modo, el refinanciamiento de créditos es uno de los principales mecanismos a través del cual los hogares y las micro y pequeñas empresas pueden planificar y organizar sus finanzas, así como también beneficiarse de las disminuciones que pueden presentarse respecto al costo de los créditos. En la medida que estos actores logren renegociar sus créditos a tasas o plazos más favorables, liberarán recursos de sus presupuestos que podrán ser destinados al consumo o a la inversión, generando así mejoras directas en el bienestar de esos deudores e, indirectamente, un impacto positivo sobre la actividad económica.

El Mensaje destaca que, en este contexto, la posibilidad de cambiar al proveedor de un producto financiero mediante un refinanciamiento de deuda adquiere una importancia especial para los hogares y las pequeñas empresas chilenas. Sin embargo, se ha identificado que el proceso de refinanciamiento en Chile puede ser lento y costoso, por ejemplo, se ha estimado que los diferentes trámites que son necesarios para refinanciar un crédito hipotecario en promedio tienen un costo de \$660.000 y, como mínimo, involucran un plazo de 2,5 meses. Es por esto que la creación de un proceso de portabilidad financiera resulta fundamental para apoyar a los hogares y potenciar el desarrollo y crecimiento de nuestras micro y pequeñas empresas.

Este proceso de portabilidad incorpora medidas dirigidas a facilitar el cambio de proveedor de productos financieros, lo cual va en directo beneficio del 97% de la población adulta del país. Asimismo, se espera que esta mayor facilidad entregue mayor dinamismo y competencia entre los proveedores de servicios financieros, permitiendo a los consumidores acceder a productos financieros en mejores condiciones.

## II. Objetivo del proyecto.

De conformidad al Mensaje que dio inicio a la tramitación de esta iniciativa, el proyecto de ley tiene por objetivo facilitar de manera significativa el proceso de portabilidad financiera, permitiendo que los beneficiados cambien al proveedor de sus servicios financieros sin necesidad de acudir al proveedor inicial. Además, el proyecto incorpora ajustes normativos que se traducirán en menores costos para el caso de subrogación real de crédito.

En definitiva, el presente proyecto de ley va en directo beneficio de los hogares, las micro y pequeñas empresas que tengan contratados productos o servicios financieros, permitiendo, entre otras cosas, que estas accedan a mejores condiciones de financiamiento, de una manera más fácil y expedita, mejorando directamente su bienestar y fomentando así la actividad económica y la inversión.

### III. Contenido del proyecto.

Como se señaló, el proyecto tiene como objetivo central facilitar el proceso de cambio de proveedor de productos o servicios financieros, mediante la regulación del proceso de oferta y contratación de los nuevos productos o servicios financieros, así como también el término de los productos o servicios originales. Este proceso se aplicará a los productos o servicios financieros ofrecidos por compañías de seguros, agentes administradores de mutuos hipotecarios, cajas de compensación de asignación familiar, cooperativas de ahorro y crédito, instituciones que coloquen fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva, o toda otra entidad fiscalizada por la CMF en virtud de la Ley General de Bancos (“proveedores” o “proveedor”).

Luego el Mensaje explica detalladamente los principales conceptos y pasos de este proceso de portabilidad.

#### 1. Proceso de portabilidad financiera.

##### a. Certificado de liquidación.

El proyecto de ley contempla que los consumidores, microempresas o pequeñas empresas (“clientes”) puedan solicitar a proveedores con los que mantienen productos o servicios financieros vigentes (“proveedor inicial”) un certificado de liquidación para término anticipado (“certificado de liquidación”), regulado en el artículo 17 D de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (la “Ley del Consumidor”).

Dicho certificado, a diferencia de lo que ocurre hoy, contendrá información relevante sobre todos los productos o servicios financieros que el cliente mantenga contratados con el proveedor inicial, señalando, entre otros, las garantías que caucionan los productos y servicios, y el monto total a pagar necesario para dar término a dichos productos o servicios financieros. Adicionalmente, en caso de que el cliente presente una solicitud de portabilidad a un proveedor, éste último tendrá la facultad de solicitar el respectivo certificado de liquidación directamente al proveedor inicial.

##### b. Solicitud de portabilidad.

El proyecto de ley señala que los clientes podrán iniciar un proceso de portabilidad financiera mediante la presentación de una “solicitud de portabilidad financiera” (“solicitud de portabilidad”) a uno o varios proveedores.

##### c. Oferta de portabilidad financiera.

Una vez presentada la solicitud de portabilidad a los proveedores, éstos procederán a evaluar los antecedentes comerciales y legales del cliente, pudiendo finalmente decidir presentar una oferta de portabilidad financiera (“oferta de portabilidad”).

El proveedor solo podrá retractarse de la oferta una vez transcurridos 7 días hábiles desde su emisión.

El proyecto de ley señala que la oferta de portabilidad deberá contener, a lo menos lo siguiente:

i. La especificación de los productos o servicios financieros que se ofrecen, detallando el monto, la tasa, carga anual equivalente y el plazo, cuando corresponda; y

ii. La especificación de los productos o servicios financieros del cliente con el proveedor inicial que serían objeto del mandato de término.

Asimismo, deberá señalar el plazo para suscribir los contratos de los productos o servicios ofrecidos. En caso de que se requieran fondos para dar cumplimiento al mandato de término, la oferta deberá también señalar el monto total y el origen de los mismos.

El referido mandato deberá ser cumplido por el proveedor en los términos de la oferta y de conformidad a la forma y plazos establecidos en el proyecto de ley.

d. Aceptación de oferta de portabilidad.

Recibida una oferta de portabilidad, el cliente procederá a evaluarla, pudiendo aceptarla dentro del plazo de vigencia. El proyecto de ley establece que, mediante la aceptación de la oferta, el cliente otorga al nuevo proveedor un mandato de término respecto de determinados productos y servicios financieros que el cliente mantiene con el proveedor inicial. Dicho mandato facultará al nuevo proveedor para realizar todos los pagos, comunicaciones o requerimientos correspondientes, en nombre y representación del cliente.

e. Contratación de nuevos productos y servicios financieros.

Aceptada la oferta del proveedor (“nuevo proveedor”), éste último deberá realizar todas las gestiones necesarias para que el cliente contrate los nuevos productos y servicios financieros, de conformidad a la mencionada oferta y a las reglas generales aplicables.

f. Cumplimiento de mandato de término de productos y servicios financieros.

Una vez que el cliente y el nuevo proveedor contraten todos los productos y servicios financieros incluidos en la oferta de portabilidad, éste último deberá cumplir el mandato de término dentro de un plazo de 3 días hábiles. El cumplimiento del referido mandato implica que el nuevo proveedor, actuando en nombre y representación del cliente: pague los productos y servicios financieros especificados en la oferta de

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

El proyecto de ley señala que, de proceder el pago de conformidad al mandato de término, los fondos para dicho pago pueden ser obtenidos de los nuevos productos y servicios financieros contratados en virtud de la oferta de portabilidad.

Cumplido el correspondiente mandato por el nuevo proveedor, el proveedor inicial deberá poner término a los productos o servicios financieros que haya requerido el nuevo proveedor, siendo exclusivamente responsable de dicho término.

g. Notificaciones, comunicaciones y comprobante de pago.

El proyecto de ley señala que un reglamento establecerá las formas, condiciones, requisitos, plazos y efectos relativos a las notificaciones, comunicaciones, solicitudes, aceptaciones o comprobantes de pago que deban emitirse en virtud de un proceso de portabilidad financiera, sin perjuicio de las demás especificaciones que señale la ley<sup>1</sup>.

2. Subrogación real de crédito en proceso de portabilidad financiera.

A continuación, el Mensaje detalla las particularidades de este proceso cuando se trata de un crédito con garantía real.

a. Subrogación real de crédito.

Con el objeto de resolver uno de los mayores problemas que hoy se presentan al momento de refinanciar un crédito, específicamente cuando el crédito que se refinancia está caucionado con una garantía real, el proyecto de ley crea una figura especial de subrogación real, denominada “subrogación real de crédito”, en la cual un nuevo contrato de crédito (“nuevo crédito”) pasa a tomar el lugar jurídico de un contrato de crédito que se paga (“crédito inicial”), manteniéndose todas sus garantías reales vigentes, y garantizando el nuevo crédito, en beneficio del nuevo proveedor.

La subrogación de un crédito inicial por un nuevo crédito procederá por el sólo ministerio de la ley y aún contra la voluntad del proveedor inicial, en la medida que concurren las siguientes condiciones:

i. Que un nuevo proveedor celebre un contrato de crédito con el cliente en virtud de una oferta de portabilidad, cumpliendo las solemnidades señaladas en la ley;

---

<sup>1</sup> En esta materia se introdujeron cambios en la Cámara de Diputados.

ii. Que el contrato de crédito referido tenga por objeto principal el pago y la subrogación del crédito inicial, especificando este último; y

iii. Que el nuevo proveedor pague, en nombre y representación del cliente, el costo total de prepago del crédito inicial con los fondos del nuevo crédito.

La subrogación procederá únicamente respecto de los productos o servicios financieros que se extingan por el solo pago del mismo. El pago deberá ser realizado dentro de 3 días hábiles desde la celebración del nuevo contrato de crédito y durante la vigencia del certificado de liquidación vigente al momento de la firma del mismo contrato. En caso de no cumplirse con dicho plazo, ello no podrá afectar la subrogación, no obstante, hará responsable al nuevo proveedor de los perjuicios que dicho incumplimiento implique para el cliente.

b. Garantías del crédito subrogado.

En caso de subrogación de un crédito caucionado por una o más garantías reales, éstas subsistirán, garantizando de pleno derecho al nuevo crédito, en la totalidad de sus términos y en beneficio del nuevo proveedor. Para el caso de las garantías sometidas a un régimen registral, tales como las hipotecas o prendas sin desplazamiento, el proyecto de ley señala que se deberá dejar constancia de la respectiva subrogación en el correspondiente registro, la cual será únicamente para efectos de publicidad y oponibilidad a terceros. De esta manera se evita la práctica actual de alzar las garantías inscritas y constituir nuevas garantías sobre el mismo bien.

Asimismo, el proyecto establece reglas especiales para garantías que caucionen obligaciones determinadas y para aquellas con cláusula de garantía general, a fin de hacer efectivo el proceso de portabilidad sobre las mismas.

c. Disminución de costos.

El Mensaje pone de relieve que, mediante la nueva subrogación real de crédito ya no será necesario alzar la garantía real ni constituir una nueva sobre un mismo bien, procediendo únicamente la constancia de la subrogación en el registro correspondiente. Así, la subrogación se traduce en una disminución en los plazos y costos asociados al refinanciamiento de créditos garantizados, tales como créditos hipotecarios.

Asimismo, el proyecto señala que tanto los cargos o derechos aplicables a la constancia de subrogación, como también los cobros aplicables a la celebración del contrato del nuevo crédito ante notario, se calcularán como si correspondiera a una modificación de contrato, por lo que no procederá recargo en estos casos, salvo sobre la diferencia que se presente entre las cuantías de ambos créditos.

## DISCUSIÓN EN GENERAL

**La Comisión inició la discusión general de esta iniciativa, escuchando la exposición de la Coordinadora de Mercados de Capitales del Ministerio de Hacienda, señora Catherine Tornel.**

En primer término, la señora Tornel destacó el trabajo de la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, que permitió perfeccionar esta iniciativa en un corto tiempo, de modo de poder beneficiar a las personas y permitir que aprovechen el escenario actual de bajas tasas del interés.

Anunció que su presentación consta de las siguientes partes:

1. Alcance del proyecto de ley.
2. Funcionamiento de la Portabilidad Financiera
3. Créditos Hipotecarios
4. Perfeccionamiento en primer trámite.

### **1. Alcance del proyecto de ley.**

La señora Tornel puso de relieve el objetivo del proyecto, que es facilitar a personas, microempresas y pymes el cambio de proveedor de productos financieros, tales como cuentas corrientes, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, de consumo y automotrices.

Precisó que hoy en día se pueden cambiar, pero no de forma fácil, y adicionalmente es costoso. Por ejemplo, en el caso de créditos hipotecarios, hay altos costos en el Conservador de Bienes Raíces, en notaría y en el número de días que demora el proceso. Se quiere facilitar esto, y además permitir a las personas una visión general de todos los productos financieros, los intereses y comisiones, entre otros, para lo que se crea un certificado único con todos los intereses y comisiones de todos los productos. Además, se estandariza el certificado para todos los proveedores financieros, de modo que el consumidor, aunque no tenga gran conocimiento financiero, pueda comparar.

La señora Tornel puso de relieve que, un estudio reciente, dejó en evidencia que esta iniciativa es una necesidad de las personas. En efecto, de acuerdo al Estudio Comparado el Futuro del Dinero y la Banca de Consumo en Chile y EEUU, elaborado por la Pontificia Universidad Católica, la Cámara de Comercio de Santiago y USC Center for the Digital Future, más de la mitad de las personas encuestadas y la misma proporción percibe barreras significativas para realizar dicho cambio.

Entre los créditos que son complejos de cambiar, resaltó los que tienen garantías reales. Esto es porque hay que alzar la garantía y volver a constituirla. Abordando esa situación, para refinanciamientos respaldados por garantías reales, el proyecto elimina la necesidad de alzar las garantías existentes y constituir nuevas garantías.

Esto se logra a través de la creación de una figura de subrogación especial para créditos, en la que el crédito nuevo toma el lugar del crédito antiguo.

En este punto, el **Honorable Senador señor Elizalde** consultó qué ocurre con los casos en que la garantía, además del crédito hipotecario, garantiza en general todos los créditos del deudor. Lo anterior pues los bancos suelen exigir la constitución de una hipoteca con garantía general.

La señora Catherine Tornell puntualizó que se regulan ambos casos. No obstante, hay que tener presente que son cada vez son menos los bancos que exigen la constitución de garantías generales.

Informó que este proyecto tiene un texto autónomo, y asimismo modifica las siguientes leyes:

- Ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores.

- Decreto Ley N° 3.475 de 1980, Ley de Timbres y Estampillas. Explicó que esta normativa se modifica sólo para efectos de hacer los plazos más acordes con el certificado de liquidación.

- Ley N° 20.416, de Empresas de Menor Tamaño, para asegurar que esta normativa se aplique a las micro y medianas empresas.

En relación a los proveedores a quien afecta esta iniciativa, mencionó:

- Bancos;
- Compañías de seguros;
- Agentes administradores de mutuos hipotecarios;
- Cooperativas de ahorro y crédito;
- Cajas de compensación;
- Instituciones que coloquen fondos de manera masiva. Destacó que esto es especialmente importante para incluir ciertos créditos que de otra forma quedarían fuera, por ejemplo, empresas que otorgan créditos automotrices;
- Emisores de tarjetas;
- Otras entidades fiscalizadas por la CMF.

En cuanto al alcance respecto de los consumidores, señaló que se beneficia al 97% de la población adulta de Chile (13.637.426 personas), porque al menos tienen alguno de los productos financieros para los que se crea la figura de la portabilidad. Existe un 66% de hogares con deuda en nuestro país, que destinan un 25% de su ingresos a intereses y amortizaciones, por lo que se verán beneficiados directamente, ya que el poder aprovechar mejores tasas, podrán aumentar su ingreso disponible en forma importante.

Asimismo, se beneficia al 97% de pequeñas empresas y al 94% de microempresas.

El proyecto incluye cuentas corrientes, a la vista y distintos tipos de créditos:



## 2. Funcionamiento de la Portabilidad Financiera.

Explico que la portabilidad incluye 2 aspectos:

- Contratación de productos o servicios con nuevo proveedor.

- Mandato de término al nuevo proveedor para pagar y requerir el cierre de los productos con el proveedor inicial.

Destacó que es el nuevo proveedor quien se encargará del cierre. Por eso el proyecto de ley se llama portabilidad financiera, porque es parecido a la portabilidad numérica en la telefonía móvil.

Explicó que contempla 2 modalidades de portabilidad: portabilidad estándar y la portabilidad con subrogación. Una misma solicitud de portabilidad, puede tener las dos modalidades. Destacó que, en el caso de la subrogación, la garantía pasa a beneficiar al nuevo crédito y nuevo acreedor. En ambos casos el cliente no necesita contactar al proveedor inicial; no se requiere la firma del proveedor inicial en la contratación del nuevo crédito, y se reducen los costos y plazos.

La señora Tornel detalló, paso por paso, el modo de funcionamiento de ambos tipos de portabilidad.

Portabilidad estándar:

1° Solicitud del Cliente: El proveedor inicial emite el 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 plazo para la entrega del certificado es de 3 días hábiles.

2° Oferta del proveedor: El proveedor nuevo analizará la solicitud, y si ve si esto razonable y si quiere otorgar el servicio, y si es así hará la oferta. El nuevo proveedor emite una oferta con los productos y condiciones, la cual tiene una vigencia de a lo menos 7 días hábiles. Explicó que la idea es que la oferta sea estándar, para que el cliente pueda cotizar y evaluar entre distintos proveedores de servicios financieros.

3° Aceptación de Oferta: El cliente aceptará la oferta que crea que es más conveniente, acepta las condiciones ofrecidas y con ello otorga un “mandato de término” al nuevo proveedor.

4° Contratación de Productos: El cliente contrata con el nuevo proveedor los productos ofrecidos.

5° Cumplimiento de mandato de término: El nuevo proveedor tiene 3 días hábiles para pagar saldos pendientes y requerir cierre de productos. Agregó que el antiguo proveedor tiene la obligación de cerrar los productos y debe avisarle al cliente que se cerraron los productos.

**El Honorable Senador señor Galilea** se interesó particularmente en este último paso. Pidió que se precise si una vez contratado el servicio, es el proveedor es el encargado de pagar al antiguo proveedor y que quede todo liquidado.

Al respecto, la señora Tornel ratificó lo señalado, enfatizando que lo que se quiere es dejar constancia de que el nuevo proveedor tiene la responsabilidad de avisar al antiguo proveedor y pagar los saldos. Si el antiguo proveedor no cierra los productos, es él quien carga con las responsabilidades.

Ante una pregunta del **Honorable Senador señor Elizalde**, precisó que no existe norma especial en materia de sanciones, sino que se aplican las de la ley del consumidor.

En este punto, el **Honorable Senador señor Elizalde** consideró que se puede mejorar el proyecto pues es quedaría muy vago el aspecto sancionatorio.

El **Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Durana**, consultó cual es el plazo que se otorga al antiguo proveedor.

La señora Tornel señaló que tiene 5 días hábiles para cerrar y 5 días hábiles para avisar al cliente.

Proceso de Portabilidad con Subrogación:

Se trata de los créditos con garantías reales, por ejemplo, un crédito hipotecario.

La señora Tornel hizo presente que esta portabilidad con subrogación, tiene los mismos pasos del caso anterior, de la portabilidad estándar. Pero cuando se produce el pago del crédito inicial, desaparece la necesidad de alzar la garantía, y luego viene la inscripción de la subrogación.

Reiteró los pasos que se siguen:

1° Solicitud del cliente: El proveedor inicial emite el 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.

2° Oferta del proveedor: El nuevo contrato puede modificar tasas, plazos y otras condiciones. El monto podrá ser modificado hasta el capital original del crédito inicial.

3° Aceptación de oferta: El nuevo proveedor queda obligado a celebrar el contrato con el cliente en los términos de la oferta.

4° Contratación del crédito: A diferencia del proceso actual, no se requiere que el proveedor inicial firme documentos.

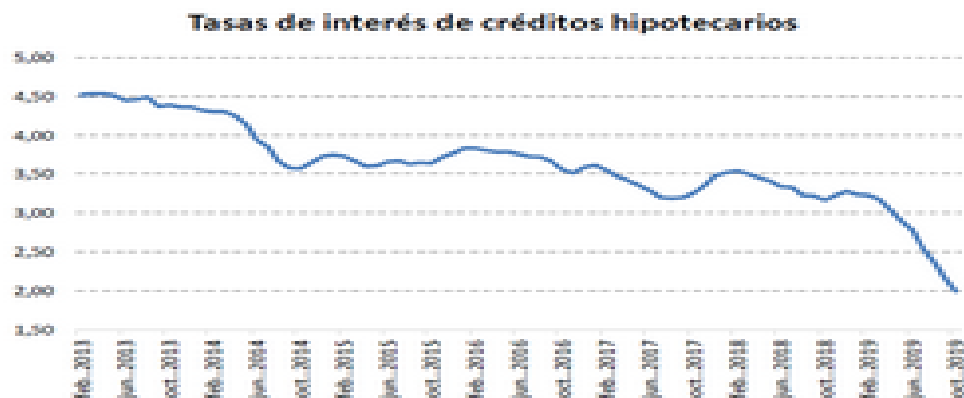
5° Pago del crédito inicial: Con el pago ocurre automáticamente la subrogación del crédito, tomando todas las garantías del crédito antiguo, que permanecen vigentes.

6° Inscripción de la subrogación: El nuevo proveedor debe solicitar inscripción en el registro correspondiente, solo para efectos de publicidad.

La señora Tornel destacó que en ningún momento el cliente tendrá estos dos créditos hipotecarios vigentes al mismo tiempo.

**3. Créditos Hipotecarios.**

La señora Tornel explicó en profundidad cómo se aplica esto en créditos hipotecarios, lo que adquiere especial relevancia por las tasas bajas que hoy en día han alcanzado mínimos históricos, como se observa en la siguiente lámina:



El proyecto simplifica y reduce los costos de refinanciamiento, permitiendo a personas, micro y pequeñas empresas beneficiarse de las menores tasas de interés.

Presentó el siguiente cuadro donde se grafican las diferencias del proceso antiguo y el nuevo, destacando los trámites que se eliminan:

### Proceso actual de refinanciamiento de un crédito hipotecario

#### Proceso nuevo



En el punto 1, manifestó que hoy en día el cliente no tiene una visión global de sus productos y servicios financieros, a lo que podrá acceder con el certificado estándar que deberán entregar todos los proveedores.

Luego de la evaluación comercial y estudio de títulos, hoy el acreedor presenta una oferta de refinanciamiento, y para efectos de que alce las garantías, debe emitir una carta de resguardo al acreedor original (puntos 3, 4 y 5).

El acreedor original tiene que firmar el alzamiento en la notaría, junto con el deudor, y posteriormente, una vez que se aprueba el pago del crédito, se inscribe en el Conservador de Bienes Raíces ( 6 y 7)

El nuevo proceso de portabilidad implica cambios sustanciales. Una vez realizada la evaluación comercial y el estudio de títulos, se emite una oferta de portabilidad (3). Ya no es necesaria una carta de resguardo, que demoraba bastante tiempo, pues con la aprobación del proyecto el pago del crédito implica automáticamente la subrogación, antes de tener que realizar ningún tipo de inscripción.

El acreedor antiguo no tiene necesidad de ir a firmar nada ante el Notario, y la inscripción de la subrogación es sólo para efectos de publicidad, no hay ningún tipo de recargos, sólo se deja constancia que hay un nuevo crédito (punto 7).

La señora Tornell destacó que, como se evidencia en el cuadro siguiente, en este proceso se ahorra 15,4 UF:

TRÁMITE	COSTOS ACTUALES (UF)	COSTOS CON PROYECTO (UF)	AHORRO NETO (UF)
1. Certificado liquidación	0	0	0
2. Solicitud de refinanciamiento	0	0	0
3. Acreedor realiza estudio de títulos y tasación	5,5	5,5	0
4. Acreedor realiza borradores de escrituras	3	3 (-)	0 (+)
5. Carta de resguardo	0	No existe	0
6. Firma de escrituras	2,8	0,1	2,7 UF
7. Trámite ante el CBR	9,7	0,1	9,6 UF
8. Pago	0	0	0
9. Comisión de Prepago	3,1	3,1	0
<b>Total</b>	<b>24,1 UF</b>	<b>8,7 UF</b>	<b>15,4 UF</b>

En cuanto al ahorro de tiempo, se ahorran 30 días en el proceso:

TRÁMITE	TIEMPO ACTUAL (días)	TIEMPO CON PROYECTO (días)	AHORRO NETO (días)
1. Certificado liquidación	3	3	0
2. Solicitud de refinanciamiento	Negociación entre deudor y nuevo acreedor	Negociación entre deudor y nuevo acreedor	0
3. Acreedor realiza estudio de títulos y tasación	20	20	0
4. Acreedor realiza borradores de escrituras	10	10 (-)	0 (+)
5. Carta de resguardo	10	no existe	10 días
6. Firma de escrituras	2	2	0
7. Trámite ante el CBR	30	10	20 días
8. Pago	0	0	0
<b>Total</b>	<b>75 días + la negociación</b>	<b>45 días + la negociación</b>	<b>30 días</b>

El **Honorable Senador señor Galilea** resaltó que los costos más importantes son los de el estudio de títulos y la ntasación. Llamó a analizar la posibilidad de contemplar, como ocurre en otros países, un seguro respecto del título; si un banco hizo el estudio de títulos, de ahí en adelante debería estar garantizado.

La señora Tornel manifestó que nada impediría que la industria de seguro desarrolle un tipo de seguro como el señalado. En relación a esta iniciativa, hizo presente que obliga al proveedor a entregar copia del estudio de título y la tasación al cliente, que fue quien pagó por ellas, las que podrá llevar a donde sea o exigir al antiguo proveedor que se las dé al nuevo proveedor.

Agregó que la tasación podría tener más variabilidad que el estudio de título.

#### **4. Cambios realizados en la Cámara de Diputados.**

En primer término, en materia de plazos, explicó que en el proyecto original se dejaba la determinación de muchas cosas al reglamento. En la Comisión de Economía se establecieron plazos máximos para que el proveedor inicial le entregue saldos al cliente y para que le informe respecto del cierre efectivo de sus productos financieros; se aumentó la duración del certificado de liquidación de 15 días hábiles a 30 días corridos, y se disminuyó de 120 a 90 días el plazo para la entrada en vigencia de la ley y de 180 a 45 días el plazo para dictar el reglamento.

Por otra parte, se consagraron nuevas limitaciones y exigencias, especialmente en la seguridad de los datos personales. Así, se explicita la exigencia de medidas para garantizar la seguridad en el tratamiento de datos personales; se establece una norma de publicidad, conforme a la cual, al efectuar la solicitud, el nuevo proveedor debe informar los derechos y obligaciones de ambas partes, y se restringe de acceder a la portabilidad a quienes estén en mora de pagar pensiones de alimentos. En relación a este último punto, si bien están de acuerdo, fue de la opinión que este no es el proyecto adecuado regularlo. Explicó que esta indicación fue rechazada en la comisión, pero renovada en la Sala donde se aprobó. Esto

va en la línea contraria de acortar los plazos, pues se deberá ir a tribunales de familia, lo que hará más lento todo. Es el único aspecto que estiman debiera mejorarse en este trámite.

También se efectuaron modificaciones en materia de conceptos y definición de límites. En efecto, se incorporaron nuevas definiciones, de solicitud y oferta, para efectos de simplificar el texto del proyecto, y se perfeccionó el procedimiento aplicable a créditos rotativos con el objetivo de minimizar el tiempo en el que el cliente no tiene productos habilitados y entregar certeza al nuevo proveedor sobre el monto máximo de deudas que asumirá.

La señora Tornel concluyó destacando los beneficios, tanto directos como indirectos, que tendrá esta iniciativa:

- Promoverá la competencia en el mercado de la provisión de productos y servicios financieros.
- Impulsará la inclusión financiera.
- Disminuirá los intereses (a través de mayor competencia), y los costos de refinanciamiento.
- Reducirá la cantidad de trámites y tiempos necesarios para cambiarse de proveedor.
- Fortalecerá la protección del consumidor financiero.
- Fomentará la demanda interna, la actividad económica y el empleo.

Finalizada la exposición, el **Honorable Senador señor Elizalde** manifestó que se trata de una iniciativa aprobada con una alta mayoría en la Cámara de Diputados, por lo que propuso aprobarla en general, sin perjuicio de posteriormente escuchar a distintos actores interesados en la materia.

El **Honorable Senador señor Galilea** se mostró de acuerdo con lo señalado.

**El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Durana, puso en votación general el proyecto en tabla.**

**-- En votación, el proyecto fue aprobado en general por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Durana (Presidente), Elizalde y Galilea (Unanimidad. 3X0).**

## TEXTO DEL PROYECTO APROBADO EN GENERAL

Se inserta a continuación el texto del proyecto de ley que la Comisión de Economía propone aprobar solo en general, que corresponde al aprobado por la Cámara de Diputados, y cuyo tenor es el siguiente:

### PROYECTO DE LEY

#### TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto. Esta ley tiene por objeto promover la portabilidad financiera y facilitar que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por estímarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro. Esta ley se aplicará a proveedores de servicios financieros 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.

Artículo 2.- Definiciones. Para los efectos de esta ley, se entenderá por:

1.- 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.

2.- Cliente: persona natural o jurídica que mantiene vigente uno o más productos o servicios financieros, y que tenga la calidad de consumidor conforme a la ley N° 19.496, o de micro o pequeña empresa, conforme a la ley N° 20.416, que Fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.

3.- 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.

4.- Crédito: operación de crédito de dinero definida en el artículo 1° de la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica.

5.- 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.

6.- Nuevo proveedor: proveedor respecto del cual un cliente ha aceptado una oferta de portabilidad financiera.

7.- Oferta de portabilidad u oferta: oferta escrita, regulada en el artículo 6 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.

8.- Proceso de portabilidad financiera o proceso de portabilidad: proceso regulado en esta ley que tiene por objeto principal la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, y el término de uno o más productos o servicios financieros contratados con el proveedor inicial.

9.- Proveedor: todo banco, compañía de seguros, agente administrador de mutuos hipotecarios, caja de compensación de asignación familiar, cooperativa de ahorro y crédito o institución que coloque fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva señalada en el artículo 31 de la ley N° 18.010, siempre y cuando dicha institución tenga un giro relacionado con el otorgamiento de créditos, o toda otra entidad fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero en virtud del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos.

10.- Proveedor inicial: proveedor con el cual un cliente mantiene vigente uno o más contratos de productos o servicios financieros.

11.- Reglamento de portabilidad o reglamento: reglamento señalado en los artículos 6, 9, 10, 17, 19, 23 y 29 de esta ley.

12.- Solicitud de portabilidad o solicitud: solicitud regulada en los artículos 4 y 5 de esta ley, presentada por un cliente a un proveedor, con el objeto de iniciar un proceso de portabilidad.

13.- Subrogación real de crédito o subrogación: subrogación de carácter especial, 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.

## TÍTULO II PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA

Artículo 3.- 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 productos o servicios financieros que el cliente mantenga vigentes con el proveedor inicial, extinguiendo en consecuencia todas las garantías que caucionaban dichos productos o servicios, y

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 real de crédito.

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

Artículo 4.- Solicitud de portabilidad. Todo cliente que quiera iniciar un proceso de portabilidad financiera deberá presentar una solicitud de portabilidad a un proveedor.

La solicitud, que podrá ser realizada únicamente por el cliente, deberá señalar en forma expresa su intención de iniciar dicho proceso, la especificación del proveedor inicial y el o los productos y servicios financieros que solicita terminar.

En caso de que 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.

En caso de que el cliente no cumpla el referido compromiso, el nuevo proveedor podrá retractarse de celebrar los contratos ofrecidos.

El reglamento podrá establecer condiciones y requisitos adicionales que sean necesarios para el mejor funcionamiento del proceso de portabilidad.

Con todo, las personas que estén en mora de pagar pensiones de alimentos no podrán acceder a la portabilidad financiera. El reglamento determinará la forma de acreditar esta circunstancia así como la cantidad de cuotas impagas de pensiones de alimentos y su periodicidad para considerar que se encuentra en mora de pagar.

Artículo 5.- Vigencia de la solicitud de portabilidad. La solicitud de portabilidad se encontrará vigente hasta la retractación del cliente o hasta treinta días hábiles contados desde la última comunicación enviada por el cliente al proveedor, sin que se haya recibido una oferta de portabilidad financiera de este último.

Artículo 6.- Oferta de portabilidad financiera. Se entenderá que el nuevo proveedor decide perseverar con el proceso de portabilidad una vez que presente una oferta al cliente, por escrito, que contenga a lo menos lo siguiente:

a) La especificación de el o los productos o servicios financieros que se ofrecen, detallando el monto, carga anual equivalente y el plazo, cuando corresponda.

b) La especificación de el o los productos o servicios financieros que el cliente mantiene con el proveedor inicial identificados en la solicitud de portabilidad, y que serían objeto del mandato de término.

Asimismo, la oferta deberá señalar el plazo para la suscripción de el o los contratos de los productos o servicios financieros ofrecidos. Si se requieren fondos para dar cumplimiento al mandato de término, la oferta deberá además señalar el monto total y el origen de los mismos. El nuevo proveedor podrá retractarse de la oferta una vez transcurrido el plazo de vigencia de ésta, el que en ningún caso podrá ser inferior a siete días hábiles.

El reglamento deberá establecer el contenido del formato de la oferta de portabilidad, con especificación de materias tales como el orden en que la información deberá ser presentada en la oferta y los requisitos adicionales que sean necesarios para el mejor funcionamiento del proceso de portabilidad. Este reglamento no podrá establecer costo alguno con motivo de la oferta para el cliente.

Artículo 7.- Aceptación de oferta de portabilidad financiera. Si el cliente decide aceptar la oferta de portabilidad, deberá comunicar su decisión por escrito dentro del periodo de vigencia.

Con la aceptación de la oferta de portabilidad, el cliente otorga un mandato de término al nuevo proveedor respecto de los productos y servicios especificados, de conformidad con el literal b) del artículo 6. El mandato de término facultará al nuevo proveedor para realizar todos los pagos, comunicaciones o requerimientos correspondientes, en nombre y representación del cliente.

Artículo 8.- Retracto de la aceptación de la oferta. El cliente podrá retractarse de la aceptación mientras no haya celebrado con el nuevo proveedor a lo menos uno de los contratos especificados en la oferta.

Se entenderá que el cliente se ha retractado de la

aceptación de la oferta de portabilidad si no contrata a lo menos uno de los productos o servicios financieros ofrecidos dentro del plazo referido en el inciso segundo del artículo 6.

La sola retractación de la aceptación de la oferta revocará el mandato de término otorgado por el cliente.

Las disposiciones del artículo 3 bis de la ley N° 19.496 no se aplicarán a la regulación contenida en este artículo.

Artículo 9.- Contratación de productos y servicios financieros. Una vez aceptada la oferta de portabilidad, el nuevo proveedor deberá realizar todas las gestiones necesarias para contratar los respectivos productos y servicios financieros con el cliente, de conformidad con la oferta aceptada y con las reglas generales aplicables a cada producto o servicio financiero.

Las condiciones de contratación establecidas en la oferta de portabilidad podrán actualizarse de común acuerdo entre las partes sólo en virtud de un nuevo certificado de liquidación emitido por el proveedor inicial o de una actualización de deudas solicitada a este último.

Con todo, antes de la firma de los contratos, el nuevo proveedor podrá 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. El proveedor inicial deberá, sin más trámite, y en un plazo no superior a veinticuatro horas desde la solicitud, bloquear los respectivos productos y servicios financieros y, a continuación, entregar la información actualizada del monto adeudado por el cliente.

En caso de que la referida actualización de deudas acredite que el cliente no cumplió el compromiso de deuda indicado en el inciso tercero del artículo 4, el nuevo proveedor no estará obligado a contratar los productos ofrecidos, pudiendo retractarse de la respectiva oferta, incluso después de la aceptación del cliente. Lo anterior también será aplicable cuando el cliente haya aumentado su deuda mediante la solicitud de nuevos créditos con el proveedor inicial.

En caso de que el cliente sí haya cumplido el referido compromiso, o que el nuevo proveedor decida igualmente continuar con el proceso de portabilidad, el cliente y el nuevo proveedor firmarán los contratos incluidos en la oferta, los cuales deberán estar disponibles para firma, a más tardar al día siguiente hábil desde la entrega actualizada de la información de deuda del cliente por parte del proveedor inicial.

Los productos contratados con el nuevo proveedor deberán estar totalmente operativos y disponibles para el uso del cliente, a más tardar al día siguiente hábil de la firma de los contratos, cuando proceda.

El reglamento podrá regular la forma y requisitos

relativos a la actualización de deuda, el bloqueo de productos y la operatividad de productos, cuando dicha regulación sea necesaria para el mejor funcionamiento del proceso de portabilidad.

Artículo 10.- Cumplimiento del mandato de término. Una vez que el cliente y el nuevo proveedor hayan contratado todos los productos o servicios financieros incluidos en la oferta de portabilidad, este último tendrá tres días hábiles para cumplir el mandato de término incluido en ella. En caso de que se contrate un producto o servicio financiero que, conforme a la oferta de portabilidad, provea los fondos necesarios para pagar una deuda o reemplazar un producto vigente, el plazo para el cumplimiento del mandato de término se contará desde la contratación del producto o servicio financiero que provee los fondos correspondientes.

Asimismo, en caso de que la oferta de portabilidad incluya la contratación de una cuenta corriente y el cierre de una que se encuentre vigente, el nuevo proveedor deberá cumplir el mandato de término respectivo dentro de tres días hábiles contados desde la firma del nuevo contrato.

El mandato de término se entenderá cumplido por el nuevo proveedor cuando éste, 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 los productos o servicios especificados en el mandato de término cuentan con saldos a favor del cliente, el proveedor inicial deberá entregarle dichos saldos dentro de cinco días hábiles contados desde el cierre efectivo del respectivo producto o servicio financiero.

El reglamento regulará los procedimientos aplicables a cargos pendientes de cobro, así como también la forma y plazos de entrega de saldos al cliente, cuando corresponda.

Artículo 11.- Responsabilidad de término o cierre de productos. Una vez cumplido el respectivo mandato de término por el nuevo proveedor, el proveedor inicial será exclusivamente responsable del término o cierre efectivo de los productos o servicios, de conformidad con las normativas aplicables para cada producto o servicio financiero.

Una vez terminado o cerrado el respectivo producto o servicio financiero, el proveedor inicial deberá comunicar al cliente el cierre de sus productos o servicios financieros, a más tardar dentro de cinco días hábiles desde el referido cierre.

### TÍTULO III DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA CON SUBROGACIÓN

Artículo 12.- Reglas especiales aplicables. El proceso de portabilidad financiera con subrogación se regirá por las disposiciones de este Título, además de las normas y obligaciones señaladas en esta ley.

Artículo 13.- Portabilidad financiera con subrogación. La subrogación de un crédito inicial por un nuevo crédito procederá por el solo ministerio de la ley y aun contra la voluntad del proveedor inicial, cuando concurren las siguientes condiciones en forma copulativa:

a) Que un nuevo proveedor celebre un contrato de crédito con el cliente en virtud de una oferta de portabilidad, de conformidad con el artículo 15.

b) Que ese contrato de crédito señale expresamente que tiene por objeto el pago y la subrogación de un crédito inicial, especificando el crédito.

c) Que el nuevo proveedor pague, en nombre y representación del cliente, el costo total de prepago del crédito inicial con los fondos del crédito referido en la letra a).

La subrogación procederá únicamente respecto de los productos o servicios financieros que se extingan por el solo pago del mismo. Asimismo, en caso de subrogación de un crédito inicial caucionado por una o más garantías reales, éstas subsistirán y garantizarán de pleno derecho al nuevo crédito, en la totalidad de sus términos y en beneficio del nuevo proveedor.

La subrogación real de crédito podrá tener lugar tanto entre créditos otorgados por distintos proveedores, como entre créditos otorgados por el mismo proveedor.

Para todos los efectos legales, el crédito que se contrate en virtud de un proceso de portabilidad con subrogación se considerará como un crédito garantizado por la garantía real correspondiente, aplicándose en consecuencia las normas que regulen el otorgamiento de dicho tipo de créditos, en la medida en que no sean contrarias a las disposiciones de esta ley.

Artículo 14.- Forma de realizar el pago. El pago referido en la letra c) del artículo 13 deberá efectuarse dentro de tres días hábiles desde la celebración del nuevo contrato de crédito y durante la vigencia del certificado de liquidación vigente al momento de la firma del mismo contrato.

Si el nuevo proveedor no realiza el pago de conformidad a lo señalado en el inciso anterior será exclusivamente responsable de los perjuicios que dicho incumplimiento le cause al cliente. Este incumplimiento en ningún caso afectará la subrogación regulada en este

Título.

Artículo 15.- Solemnidades del contrato del nuevo crédito. El contrato del nuevo crédito deberá ser celebrado por escrito. En caso de que el crédito inicial esté caucionado por una o más garantías reales sujetas a sistema registral, el nuevo crédito deberá también cumplir con las solemnidades legales que se requieran para el otorgamiento de dicha clase de garantías y que sean necesarias para dejar constancia de la respectiva subrogación. Además, se deberá insertar en el contrato del nuevo crédito el certificado de liquidación vigente en el momento de su celebración.

Artículo 16.- Monto del nuevo crédito. El monto de capital del nuevo crédito no podrá superar el monto de capital del crédito inicial.

Lo anterior no impedirá que el nuevo proveedor y el cliente celebren créditos adicionales y constituyan nuevas garantías sobre el bien que garantizaba al crédito inicial.

En caso de existir excedentes, éstos podrán ser utilizados para pagar productos o servicios financieros distintos del crédito inicial que se subroga. Dichos pagos no darán lugar a la subrogación sobre los referidos productos o servicios.

Artículo 17.- Reglas especiales para garantías con cláusula de garantía general. En caso de que un nuevo crédito subroge al crédito inicial y este último esté caucionado por una garantía real con cláusula de garantía general, ésta pasará a beneficiar exclusivamente al nuevo proveedor y caucionará la totalidad de las obligaciones que el cliente contraiga con éste, desde el momento en que todas las obligaciones incluidas en el certificado de liquidación hayan sido debidamente extinguidas, o pagadas por el nuevo proveedor.

La existencia de obligaciones adicionales no incluidas en el certificado de liquidación o de productos o servicios financieros que no se terminen o extingan por el solo hecho del respectivo pago no afectarán el beneficio exclusivo del nuevo proveedor señalado en el inciso anterior.

Este artículo no será aplicable a la subrogación real de crédito que tenga lugar entre dos créditos otorgados por el mismo proveedor, quien mantendrá su derecho sobre la respectiva garantía.

Artículo 18.- Reglas especiales para garantías sin cláusula de garantía general. En caso de que el crédito inicial esté caucionado por una garantía sin cláusula de garantía general y los términos del nuevo crédito impliquen cambios en el tipo de tasas, aumento de las tasas de interés o plazos, o un préstamo por un capital mayor al costo total de prepago del crédito inicial, dichos términos serán inoponibles a terceros acreedores hipotecarios o prendarios de grado posterior, o a terceros que hayan otorgado la respectiva garantía, a menos que hayan dado su

consentimiento con las solemnidades a que se refiere el artículo 15, de conformidad con los plazos y procedimientos señalados en el reglamento.

Artículo 19.- Garantías bajo sistema registral. La constancia de una subrogación con garantías reales sujetas a registro deberá ser solicitada por el nuevo proveedor ante la entidad responsable del registro. Para practicar esta constancia solo será exigible la presentación del contrato del nuevo crédito y el respectivo comprobante de pago emitido de conformidad con las condiciones, plazos y formalidades que señale el reglamento.

La constancia de la subrogación del crédito en el respectivo registro se entenderá sólo para efectos de publicidad y oponibilidad a terceros y deberá ser requerida por el nuevo proveedor.

Sin perjuicio de lo anterior, la constancia de subrogación del crédito deberá inscribirse en el respectivo registro en la misma forma en que corresponda efectuar una modificación a dicha garantía con las especificaciones correspondientes, debiendo inscribirse dentro de diez días hábiles desde la respectiva solicitud de inscripción. Dicha inscripción deberá además dejar constancia de la aceptación referida en el artículo 17 de esta ley, cuando corresponda.

Artículo 20.- Cargos o derechos. Los notarios no podrán cobrar recargos por la celebración del contrato del nuevo crédito regulado en este Título.

Asimismo, los conservadores de bienes raíces no podrán cobrar recargos por practicar la inscripción referida en el artículo 19.

Artículo 21.- Devengo de intereses del nuevo crédito. El nuevo crédito que se otorgue en virtud de esta ley no devengará intereses por el plazo transcurrido entre la celebración del respectivo contrato y el pago del crédito inicial por el nuevo proveedor, en nombre y representación del cliente.

#### TÍTULO IV DISPOSICIONES VARIAS

Artículo 22.- Solicitud de certificados por parte del nuevo proveedor. Una vez presentada la solicitud de portabilidad por el cliente, el nuevo proveedor podrá pedir directamente al proveedor inicial el certificado de liquidación del respectivo cliente. La emisión de dicho certificado no podrá implicar el bloqueo de productos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 D de la ley N° 19.496.

En caso de que corresponda la emisión del certificado de pago del impuesto de timbre y estampilla a que se refiere el numeral 17 del artículo 24 del decreto ley N° 3.475, de 1980, que Modifica la ley de timbres y estampillas contenida en el decreto ley N° 617, de 1974, y el certificado no se encuentre vigente o no haya sido entregado al nuevo proveedor, este último podrá solicitar uno nuevo directamente al proveedor

inicial, sin costo para el cliente.

La facultad del nuevo proveedor para solicitar los referidos certificados se entenderá revocada al término de la vigencia de la solicitud de portabilidad cuando el cliente haya rechazado la oferta, se haya retractado de la aceptación de la misma o cuando se hayan realizado todos los pagos correspondientes de conformidad con la respectiva oferta debidamente aceptada.

Artículo 23.- Reglamento de portabilidad. Un reglamento dictado por los Ministerios de Hacienda y de Economía, Fomento y Turismo podrá establecer las formas, condiciones, requisitos y plazos relativos a las notificaciones, comunicaciones, solicitudes, aceptaciones, o comprobantes de pago que deban emitirse en virtud de un proceso de portabilidad financiera, sin perjuicio de las demás especificaciones que señale la ley.

Artículo 24.- Irrevocabilidad. 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.

Artículo 25.- Excepciones a la aplicación de esta ley. La subrogación no se aplicará a los créditos otorgados bajo la modalidad de bonos hipotecarios o letras de créditos hipotecarios, como tampoco respecto de créditos que hayan sido otorgados al cliente por más de un proveedor inicial.

Artículo 26.- 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.

Los proveedores deberán implementar las medidas necesarias para garantizar la seguridad en el tratamiento de datos, con especial resguardo respecto de los fines para los cuales fue autorizado por su titular.

Artículo 27.- Sanciones. A la persona que maliciosamente cometiere alguna de las falsedades señaladas en el artículo 193 del Código Penal, en cualquier documento o información que deba emitirse en virtud de las disposiciones de esta ley, se aplicarán las penas del inciso segundo del artículo 197 del mismo Código.

El que maliciosamente hiciere uso de los instrumentos falsos a que se refiere este artículo será castigado como si fuere autor de la falsedad.

Por su parte, las infracciones de lo dispuesto en

esta ley en que incurran proveedores iniciales o nuevos proveedores serán sancionadas conforme a lo establecido en el artículo 17 K y el Título IV de la ley N° 19.496, y las demás normas que correspondan.

Artículo 28.- Norma de protección de los derechos de los consumidores. Esta ley se considerará como una norma de protección de los derechos del consumidor para efectos de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 19.496, la que se aplicará supletoriamente a esta ley, en lo que no sea contrario a sus disposiciones.

Artículo 29.- Normas de publicidad. En el momento de efectuar la solicitud, el nuevo 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, y resguardará su fácil comprensión.

#### TÍTULO V. MODIFICACIONES A OTROS CUERPOS NORMATIVOS

Artículo 30.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Agrégase la siguiente oración al final de la letra g) del inciso primero del artículo 17 B: “Lo anterior será sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley sobre Portabilidad Financiera.”.

2. Modifícase el artículo 17 D del siguiente modo:

a) Reemplázase su inciso primero por los siguientes incisos primero, segundo, tercero cuarto, quinto y sexto, nuevos:

“Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán entregar al respectivo consumidor un certificado de liquidación para término anticipado, dentro del plazo de tres días hábiles contado desde que éste lo solicite. El consumidor podrá solicitar el certificado presencialmente o de manera remota al respectivo proveedor de productos o servicios financieros, y requerirle que se le entregue de manera física o virtual.

Este certificado deberá contener a lo menos la siguiente información relativa a cada uno de los productos o servicios financieros vigentes, según corresponda:

- a) Plazo.
- b) Valor total del servicio.
- c) Indicar si corresponde a deuda rotativa.
- d) Monto de crédito disponible y efectivamente utilizado.
- e) Tipo y tasa de interés.
- f) Carga anual equivalente.

- g) Valor de última cuota vencida.
- h) Garantías reales otorgadas, especificando su otorgante, datos de inscripción, datos de escritura, en caso de haber sido otorgada por escritura pública, y si contienen cláusulas de garantía general.
- i) Monto total a pagar para poner término al producto o servicio financiero según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde.
- j) La demás información que determine el reglamento.

En caso de existir una garantía real con cláusula de garantía general, el certificado de liquidación deberá además especificar el monto a pagar para ponerle término a todas las obligaciones vigentes que el consumidor tenga con el proveedor que no provengan de productos o servicios financieros.

Adicionalmente, el certificado deberá contener el monto total a pagar para ponerle término a la totalidad de los productos o servicios financieros y las obligaciones referidas, según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde, la fecha de emisión y de vigencia del certificado, la que no podrá ser menor a treinta días corridos, la forma en que el proveedor desea ser notificado y la información necesaria para realizar el pago en caso de iniciarse un proceso de portabilidad financiera o refinanciamiento. El contenido, los requisitos y la presentación de dicho certificado se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor podrá solicitar el referido certificado respecto de solo un producto o servicio financiero determinado.

El consumidor podrá requerir al proveedor de productos o servicios financieros, en el momento de solicitar el certificado de liquidación para término anticipado, que bloquee los productos o servicios financieros con créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos, tales como líneas de crédito asociadas a cuentas corrientes o tarjetas de crédito, durante el tiempo de vigencia del certificado, de manera que la información contenida en el certificado de liquidación no se vea modificada durante su vigencia. El certificado deberá señalar expresamente los productos o servicios financieros que han sido bloqueados.”.

b) Modifícase el actual inciso cuarto, que ha pasado a ser el noveno, en el siguiente sentido:

i. Reemplázase la frase “Los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de los contratos de crédito” por “Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán retrasar el término de los productos o servicios financieros”.

ii. Reemplázanse los vocablos “dichos créditos” por la expresión “dichos productos y servicios financieros”.

iii. Reemplázase la palabra “diez”, la primera vez que aparece, por el término “cinco”.

iv. Reemplázase el vocablo “diez”, la segunda vez que aparece, por la palabra “tres”.

c) Añádese, a continuación de su actual inciso decimosegundo, que ha pasado a ser decimoséptimo, el siguiente inciso, nuevo:

“Los proveedores de créditos que soliciten una tasación o estudio de títulos de un bien sobre el cual se constituirá una garantía en su beneficio deberán entregar al consumidor que solicitó el crédito los respectivos informes de tasación y estudio de títulos del bien, según corresponda. La entrega de dicha documentación deberá realizarse de manera física o virtual, conforme a lo solicitado por el consumidor. Asimismo, el consumidor podrá realizar la referida solicitud de manera presencial o remota.”.

3. Reemplázase en el actual artículo 17 K, la expresión “17 B a 17 J y de” por “17 B a 17 J, en el artículo 17 M, y en”.

4. Incorpórase el siguiente artículo 17 M, nuevo:

“Artículo 17 M.- Los proveedores de productos o servicios financieros pactados por contrato de adhesión garantizados por cualquier tipo de garantía estarán obligados a conservar todos los documentos en los que consten dichas garantías.”.

Artículo 31.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 24 del decreto ley N° 3.475, de 1980, que modifica la ley de timbres y estampillas contenida en el decreto ley N° 617, de 1974:

1. Reemplázase en su numeral 11 la expresión “Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras” por la expresión “Comisión para el Mercado Financiero”.

2. Reemplázase en su numeral 16 la expresión “Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras” por la expresión “Comisión para el Mercado Financiero”.

3. Modifícase su numeral 17 en el siguiente sentido:

a) Reemplázase en su párrafo primero la frase “Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Seguridad Social o Superintendencia de Valores y Seguros”, por la frase “Comisión para el Mercado Financiero o la Superintendencia de Seguridad Social”.

b) Modifícase su párrafo séptimo en el siguiente

sentido:

i. Intercálase entre la expresión “resolución” y el punto seguido, la frase “, la cual en ningún caso podrá ser menor a quince días hábiles”.

ii. Reemplázase la oración “La emisión al interesado del certificado deberá efectuarse dentro de 5 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud respectiva.” por la oración “La solicitud del certificado podrá efectuarse de manera presencial o digital, debiendo emitirse, de manera digital o física, según sea solicitado, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de solicitud respectiva. En caso de que se solicite que el certificado sea emitido de forma virtual, éste deberá ser emitido con firma electrónica de conformidad a la ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Dicha Firma.”.

Artículo 32.- Intercálase en el numeral 2) del Artículo Noveno de la ley N° 20.416, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, entre la expresión “en favor de los consumidores por” y la expresión “la ley N° 19.496”, la frase “la Ley sobre Portabilidad Financiera y”.

#### ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Artículo primero transitorio. - Esta ley entrará en vigencia transcurridos noventa días desde su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo transitorio. - El reglamento establecido en el artículo 23 de esta ley deberá dictarse dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a la fecha de su publicación.

Artículo tercero transitorio. - Con excepción de los numerales 3) y 4) del artículo 30, esta ley se aplicará tanto a los productos y servicios financieros que se encuentren vigentes a la fecha señalada en el artículo anterior, como a los que se contraten con posterioridad a ésta.”.

---

**Acordado en sesión celebrada el día 12 de noviembre, con asistencia de los Honorables Senadores señores José Miguel Durana Semir (Presidente), Álvaro Elizalde Soto y Rodrigo Galilea Vial.**

**Sala de la Comisión, a 18 de noviembre de 2019.**

**PEDRO FADIC RUIZ**  
Abogado Secretario de la Comisión

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE REGULA LA PORTABILIDAD FINANCIERA. BOLETÍN N° 12.909-03.**

**I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:** De conformidad al artículo 1° del proyecto, éste tiene por objeto promover la portabilidad financiera y facilitar que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro.

De este modo, esos clientes pueden obtener la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, y el término de uno o más productos o servicios financieros contratados con el proveedor inicial.

Con el objeto anterior, el proyecto regula la portabilidad financiera, con y sin subrogación, y modifica diversos cuerpos legales.

**II. ACUERDOS:** Aprobado en general (3x0).

**III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:** El proyecto consta de 32 artículos permanentes y tres artículos transitorios. Los 29 primeros artículos contienen definiciones, y regulan la portabilidad financiera, con y sin subrogación. Los artículos siguientes introducen modificaciones a distintos cuerpos legales: el artículo 30, a la ley N° 19.496, sobre derechos del consumidor; el artículo 31, a la ley sobre timbres y estampillas, y el artículo 32, a la ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.

Los artículos transitorios regulan la entrada en vigencia (Artículo 1° transitorio), fijan el plazo para la dictación del reglamento (Artículo 2° transitorio), y hacen aplicable, con un par de excepciones, esta ley a productos contratados con anterioridad a su entrada en vigencia (Artículo 3° transitorio).

**IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL:** No hay.

**V. URGENCIA:** Suma urgencia.

**VI. ORIGEN INICIATIVA:** Mensaje de Su Excelencia el Presidente de la República.

**VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL:** Segundo trámite.

**VIII. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO:** Inició su tramitación en el Senado el 29 de octubre de 2019, pasando a la Comisión de Economía.

**IX. TRÁMITE REGLAMENTARIO:** Primer trámite reglamentario.

**X. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:**

- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.
- Ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.
- Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.
- Decreto ley N° 3475, Ley de Timbres y Estampillas.
- Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

**XI. SECRETARÍA DE LA COMISIÓN:** Abogado Secretario de la Comisión, señor Pedro Fadic Ruiz, y Abogada Ayudante, señora Carolina Arcil Campos.

**PEDRO FADIC RUIZ**  
Abogado Secretario de la Comisión