

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE REGULA LA PORTABILIDAD FINANCIERA,

BOLETIN N° [12.909-03](#)

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo viene en informar, en primer trámite constitucional y primero reglamentario, el proyecto de ley de la referencia, de origen en un mensaje de S.E. el Presidente de la República, con urgencia calificada de "suma".

Durante el análisis de esta iniciativa, la Comisión contó con la asistencia y colaboración de las siguientes personas, señoras y señores: El Ministro de Hacienda, señor Felipe Larraín; la Coordinadora de Mercado de Capitales del Ministerio de Hacienda, Catherine Tornel, y el asesor legal, Juan Pablo Loyola; el Jefe Legislativo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, José Luis Uriarte; las asesoras, señoras Michele Labbé y Ximena Contreras; la comisionada para la Comisión del Mercado Financiero, Rosario Celedón Förster, junto al Director Jurídico de Bancos e Instituciones Financieras, Cristián Carmona Larraín, y al Jefe de la División Control de Entidades no Aseguradoras, Bayardo Goudeaux; el Gerente General de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, Luis Opazo Roco, y el Fiscal, Juan Esteban Laval Zaldívar; el economista Senior del Instituto Libertad y Desarrollo, Tomás Flores, y el abogado del Programa Legislativo, John Henríquez; el Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, Odecu, don Stefan Larenas y el Vicepresidente Ejecutivo del Retail Financiero, don Claudio Ortiz.

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.

1.- IDEAS MATRICES O FUNDAMENTALES.

Las ideas centrales del proyecto se orientan al siguiente objetivo:

Modificar diversos textos legales, con el propósito de crear y regular un procedimiento de portabilidad financiera que permita otorgar las facilidades necesarias a los consumidores, tanto personas naturales como micro y pequeñas empresas, para que puedan cambiarse de proveedores financieros y así 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.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

El proyecto no contiene normas con ese carácter.

3.- NORMAS QUE REQUIEREN TRÁMITE DE HACIENDA.

No hay normas que sean competencia de la Comisión de Hacienda.

El informe Financiero adjunto N° 147-167 concluye que “En consideración de que este Proyecto de Ley norma transacciones que son entre privados, no irroga mayor gasto fiscal”.

4.- EL PROYECTO FUE APROBADO, EN GENERAL POR UNANIMIDAD.

Votaron a **favor** la diputada Sofía Cid y los diputados señores Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Cristhian Moreira (en reemplazo del diputado Enrique Rysselberghe), Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda y Pedro Velásquez.

5.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS.

ARTÍCULOS RECHAZADOS:

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 las 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, incluyendo 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, actuando 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.- Proceso de portabilidad financiera o proceso de portabilidad: Proceso regulado en esta ley, el cual tiene por objeto principal la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, dando lugar al término de uno o más productos o servicios financieros contratados con el proveedor inicial.

8.- Proveedor: Toda compañía de seguros, agente administrador de mutuos hipotecarios, caja de compensación de asignación familiar, cooperativa de ahorro y crédito, 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, 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.

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

10.- Reglamento de Portabilidad o Reglamento: Reglamento señalado en el artículo 23 de esta ley.

11.- 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 a las características y condiciones señaladas en el Título III de la presente ley.

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 a la oferta aceptada y a las reglas generales aplicables a cada producto o servicio financiero. Las condiciones de contratación podrán actualizarse solo en virtud de un nuevo certificado de liquidación.”.

Artículo 20.- Cargos o derechos. Para efectos de calcular los derechos o cargos que corresponda cobrar por practicar la inscripción referida en el artículo anterior, se considerará a la subrogación de crédito como una modificación de contrato.

Asimismo, para efectos de calcular los derechos o cargos notariales que corresponda cobrar por la celebración del contrato del nuevo crédito, se considerará a éste último como una modificación de contrato al crédito inicial.

INDICACIONES RECHAZADAS:

I.- De las diputadas señoras Francesca Muñoz y Sofía Cid y del diputado señor Jaime Naranjo, para agregar un nuevo inciso final al artículo 4° del siguiente tenor:

“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 encuentre en mora de pagar”.

II.- Del diputado señor Boris Barrera, para añadir en el artículo 29, que modifica la ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores en el articulado que modifica el artículo 17 D de ese precepto legal, un nuevo inciso ante penúltimo cuyo texto propuesto es el que sigue:

“En el caso que la tasación efectuada durante el proceso de portabilidad arroje una disminución en el valor comercial del bien raíz en relación al valor original, el consumidor solo se verá obligado a pagar el informe de tasación en caso de insistir con la solicitud de crédito.”

III.- Del diputado señor Alejandro Bernales:

1.- Para cambiar en el título de la Ley (proyecto de ley), la palabra “portabilidad”, por “movilidad”.

2.- Para sustituir la palabra “portabilidad” por “movilidad” en todas las veces que aparece mencionado en el proyecto de ley.

3.- Para añadir un nuevo artículo 30:

Agregar un artículo 5 nuevo en la ley N° 19.223:

“Artículo 5.- Se castigará con la pena de reclusión menor en cualquiera de sus grados y multa de 50 a 500 Unidades Tributarias Mensuales al que, con ocasión de una operación de portabilidad financiera, maliciosamente y sin habilitación o autorización legal que corresponda, comunique, transfiera, transmita, interconecte, la información tratada para la finalidad distinta para la que fue recolectada.

Igual pena se aplicará a quien maliciosamente, con ocasión de una operación de portabilidad financiera, difunda la información tratada por los proveedores. En caso de ser una misma la persona que los haya obtenido y divulgado, se aplicarán a ésta las penas de reclusión menor en su grado máximo y multa de 100 a 500 Unidades Tributarias Mensuales.”

4.- Agréguese, en el inciso primero del artículo 1° de la ley N° 20.393, entre la frase: “en el artículo 8° de la ley N° 18.314” y, la frase: “y en los artículos 240, 250, 251 bis, 287 bis, 287 ter, 456 bis A y 470, numerales 1° y 11, del Código Penal”, la siguiente expresión: “en el artículo 5 de la ley 19.223”.

6.-. SE DESIGNA **DIPUTADO INFORMANTE** AL SEÑOR **JOAQUÍN LAVÍN LEÓN**.

II.- ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS DEL PROYECTO.

Señala a título de fundamento en su iniciativa el Ejecutivo 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*, señala 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, indicando 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, se añade que 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 cabría 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.

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 crucial 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.

El objetivo de este mensaje es facilitar de manera significativa el proceso de portabilidad financiera, permitiendo que los consumidores 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, este 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.

Respecto del contenido de la normativa propuesta, se precisa que tiene como propósito 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, a los que se denomina “proveedores” o “proveedor”.

Proceso de portabilidad financiera.

Certificado de liquidación.

El proyecto de ley contempla que los consumidores, microempresas o pequeñas empresas llamados “clientes” puedan solicitar a proveedores con la 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

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.

Solicitud de portabilidad.

El mensaje en estudio 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.

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 indica 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 consignar 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.

Aceptación de oferta de portabilidad.

Recibida una oferta de portabilidad, el cliente procederá a evaluarla, pudiendo aceptarla dentro del plazo de vigencia.

La iniciativa presidencial prescribe 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.

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.

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:

- i. pague los productos y servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad; y
- ii. requiera al proveedor inicial el término o cierre de los productos y servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad.

El proyecto de ley expresa 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.

Notificaciones, comunicaciones y comprobante de pago.

El mensaje ordena 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.

Subrogación real de crédito en proceso de portabilidad financiera.

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 solo ministerio de la ley y aún contra la voluntad del proveedor inicial, en la medida que concurran 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;

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.

Se especifica que 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.

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 mensaje establece 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.

Disminución de costos.

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 expresa 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.

III.- RELACIÓN DESCRIPTIVA DEL PROYECTO.

El proyecto consta de **31 artículos permanentes** y tres **transitorios**.

A través de los artículos 1 al 28 se consagra una nueva institucionalidad que crea y regula la portabilidad financiera, como se ha detallado precedentemente.

El artículo 29 modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para adecuarla a la nueva institucionalidad de portabilidad financiera, estableciendo, en lo esencial, la obligación a los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión de entregar al consumidor un certificado de liquidación para término anticipado y crea un artículo 17 M, que ordena a los proveedores de productos o servicios financieros pactados por contrato de adhesión garantizados por cualquier tipo de garantía conservar todos los documentos en los que consten dichas garantías.

Por el artículo 30, en síntesis se modifica la ley de timbres y estampillas, y reemplaza la expresión “Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras”, por la de “Comisión para el Mercado Financiero”.

Mediante el artículo 31 se modifica la ley N° 20.416, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño en orden a hacer aplicables a los actos y contratos celebrados entre los micro y pequeños empresarios y sus proveedores además la Ley sobre Portabilidad Financiera.

El artículo primero transitorio señala la entrada en vigencia de esta ley.

El **artículo segundo transitorio ordena que el** reglamento de portabilidad, establecido en el artículo 23 de esta ley deberá dictarse dentro de los 180 días siguientes a la fecha de su publicación.

El **artículo tercero transitorio** prescribe que 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.

IV.- DISPOSICIONES LEGALES QUE EL PROYECTO MODIFICA.

La iniciativa presidencial en estudio primeramente crea una nueva institucionalidad que regula la portabilidad financiera; y luego introduce modificaciones tanto en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, como en el 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 en la ley N° 20.416, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño.

V.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN DEL PROYECTO.

A.- DISCUSIÓN GENERAL.

Con la finalidad de aportar mayores elementos al debate y de ilustrar de mejor forma a la Comisión, la Biblioteca del Congreso Nacional elaboró un informe, sobre materias que aborda el mensaje: [Portabilidad bancaria en España y México.](#)

Cabe consignar que con ocasión del debate acaecido en el seno de la Comisión, referido a la discusión general de este mensaje, colaboraron aportando ideas, sugiriendo tanto perfeccionamientos y mejoras como reparos y modificaciones de la misma, junto a las y los señores parlamentarios, autoridades de gobierno e invitados, conforme se detalla a continuación:

El **Ministro de Hacienda, don Felipe Larraín Bascuñán** señala que este es un proyecto de ley que se puede catalogar de ciudadano, porque abaratará los costos en que incurren las familias, pero además, tiene un punto de oportunidad, aprovechando la especial coyuntura para reprogramar deudas o salir a tomar un crédito hipotecario a lo que son las tasas más bajas en la historia de Chile, por lo que es una coyuntura nacional y global, con políticas monetarias expansivas en la mayor parte de los países del mundo, lo que se ha trasladado a las tasas altas que es especialmente notorio en Chile.

Precisa que se debe reconocer la responsabilidad fiscal que también permite tener esas tasas de interés bajas, de las que podemos hablar hoy.

Recuerda que han caído las tasas de interés hipotecarias y las de consumo y las automotrices

Este mensaje responde a un objetivo que es facilitar, a personas naturales y a micro y pequeñas empresas el cambio de proveedor de productos financieros, tales como cuentas corrientes, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, de consumo y automotrices.

De manera que esto no es solo con los bancos, sino que con cualquier proveedor financiero y con ello se quiere dar la oportunidad a las pequeñas y medianas empresas para que junto a las personas naturales puedan acceder a un mecanismo de portabilidad financiera.

Destaca que el nombre se hace con la idea de la portabilidad telefónica, en que el cliente es dueño de su número y se traslada entre compañías, de manera que aquí será de la misma manera, con los productos financieros y el cliente puede irse, por ejemplo, de un banco a otro proveedor financiero.

Según un estudio reciente, más de la mitad de las personas encuestadas desean cambiarse de institución financiera. La misma proporción percibe barreras significativas para realizar dicho cambio.

Para refinanciamientos respaldados por garantías reales, el proyecto en debate 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.

Comenta que este proyecto contiene un texto autónomo y modifica leyes existentes, ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N° 19.496); Ley de Timbres y Estampillas (decreto ley N° 3.475 de 1980) y la ley de Empresas de Menor Tamaño (ley N° 20.416).

Esta iniciativa puede beneficiar a amplios sectores de la ciudadanía. Un 97 por ciento de la población adulta del país tiene algún producto financiero, que no significa necesariamente una deuda, siendo el más básico de esos productos la cuenta rut o cuenta a la vista, que es una tarjeta de débito que permite hacer una serie de operaciones. Esto es un producto financiero, no un crédito. El caso es que una persona con una cuenta a la vista o cuenta rut puede cambiarse de bancos por distintas circunstancias.

El 66 por ciento de los hogares chilenos, algo más de 3 millones de hogares, mantienen una deuda donde el 25 por ciento del ingreso está destinado a intereses y amortizaciones.

Para los sectores más vulnerables esta es una proporción mayor y revela la importancia del tema que implica este proyecto de ley.

Informa que el 97 por ciento de las pequeñas empresas tienen algún producto financiero, lo que en el caso de las microempresas alcanza a un 94 por ciento, siendo las que opera con caja, o en efectivo, las menos.

Hace presente que de acuerdo con los datos que se exhiben, se habla de un impacto casi en el total de la población del país.

El proyecto de ley incluye cualquier producto o servicio financiero que se tenga con un grupo amplio de proveedores, como los bancos, las compañías de seguros, agentes administradores de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de compensación, instituciones que coloquen fondos de manera masiva (por ejemplo, empresas que otorgan créditos automotrices), emisores de tarjetas y otras entidades fiscalizadas por la CMF.

Se estima que las cuentas corrientes en Chile son poco más de 4 millones, más de 19 millones de cuentas vista, 17 millones de tarjetas de crédito vigentes, 2 millones 600 mil créditos de consumo, más de 1 millón de créditos hipotecarios y más de 200 mil créditos automotrices.

Más de 560 mil empresas tienen deudas con el sector bancario que si bien puede ser considerado en algunas circunstancias una oportunidad, se debe ser cuidadoso en la carga que ella significa.

Informa que más de 280 mil empresas tienen deudas con el sector no bancario.

La portabilidad significa cambiarse de productos o servicios con nuevo proveedor y si bien esto se puede hacer hoy, es mucho más caro y por ello se inhibe ese cambio por los costos del cambio, en tiempo y en dinero y los desplazamientos de las garantías son complejos. Todo ello hace que se promueva un cambio que sea más fácil.

Pero la portabilidad implica también un mandato de término con el antiguo proveedor, lo que permite cerrar los productos contratados con el proveedor inicial, es una opción que consiste en entregar un mandato a quien sería un nuevo proveedor financiero, que tramita un certificado de liquidación del antiguo proveedor y que contempla todos los detalles de todos los productos financieros, que después la persona natural o jurídica puede decidir portar o no, no siendo necesario que se porten todos ellos, con lo que se le entrega flexibilidad en esa decisión.

Aclara que igualmente puede ser tramitado por el propio cliente, pero al entregar un mandato, se verá librado de efectuar los trámites con el desgaste de tiempo en esas acciones. Es interesante porque en el caso del mandato, se establecen, además, períodos de respuesta, máximos.

Explica que se deben distinguir dos modalidades de portabilidad.

Una es la portabilidad de cualquier producto financiero, denominada la portabilidad estándar y una portabilidad con subrogación, en que el elemento distintivo es el crédito con garantía real. Si el crédito tiene esta garantía real, corresponde a una portabilidad con subrogación. Si no la tiene, será una subrogación estándar.

Advierte que, si bien hay un ahorro en ambas, el mayor ahorro será en los créditos que tienen garantía real, especialmente en los créditos hipotecarios. Como las garantías ya van a estar inscritas, dependerá de qué activo sea; si es un inmueble estará inscrito en el Conservador de Bienes Raíces, si es un bien mueble, por ejemplo, un auto, se inscribirá en el registro de vehículos motorizados.

En la subrogación la garantía pasa a beneficiar al nuevo crédito y acreedor. Explica que se dará flexibilidad completa respecto del crédito en que no se pagará un nuevo impuesto de timbre y estampillas, porque ese impuesto ya se pagó y se paga cuando hay un nuevo crédito y por ello lo que se puede portar es el monto original del crédito por el cual se quiere ejercer la portabilidad. El monto superior de ese crédito inicial es un nuevo crédito y por él se pagará ese impuesto.

Expone que no es necesario que el cliente se contacte con el antiguo proveedor financiero, porque en el caso de mandato, el nuevo proveedor se encargará de todos esos trámites. Además, no se requiere la firma del proveedor inicial en los trámites del nuevo crédito y con ello se reducen los costos y los plazos.

Expresa que el proceso estándar se inicia con la solicitud del cliente y el proveedor inicial emite el certificado de liquidación, que es una suerte de liquidación del total de los productos financieros y sus condiciones, como montos, tasas y otras condiciones.

El cliente menciona cuáles son los productos que quiere contratar y los que quieren cerrar con el proveedor inicial.

A continuación, el nuevo proveedor realiza su oferta, la oferta del proveedor, que emite una oferta con los productos y condiciones, la cual dura 7 días hábiles.

Cuando procede la aceptación de la oferta, el cliente acepta las condiciones ofrecidas.

En la contratación de productos, el cliente contrata con el nuevo proveedor los productos ofrecidos.

Finalmente está el cumplimiento del mandato de término, en que el nuevo proveedor tiene 3 días para pagar saldos pendientes y requerir cierre de productos.

En la portabilidad con subrogación, 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 nuevo contrato puede modificar tasas, plazos y otras condiciones. El monto podrá ser modificado hasta el capital original del crédito inicial. El nuevo proveedor queda obligado a celebrar el contrato con el cliente en los términos de la oferta.

A diferencia del proceso actual, no se requiere que el proveedor inicial firme documentos.

Con el pago ocurre automáticamente la subrogación del crédito y el nuevo acreedor debe solicitar inscripción en el registro correspondiente, solo para efectos de publicidad.

Como beneficios para los créditos hipotecarios, explica que las tasas de interés de créditos hipotecarios han alcanzado mínimos históricos. El Proyecto simplifica y reduce los costos de refinanciamiento, permitiendo a personas, micro y pequeñas empresas beneficiarse de las menores tasas de interés.

Comenta que actualmente el proceso de refinanciamiento de un crédito hipotecario es muy complejo y que el ahorro alcanza a las 15,4 unidades de fomento, siendo los mayores ahorros en las firmas de escrituras y en las inscripciones del Conservador de Bienes Raíces; que en tiempo se reducen en 30 días

Estima que el proyecto de ley tendrá beneficios directos e indirectos, promoverá la competencia en el mercado de la provisión de productos y servicios financieros, se impulsará la inclusión financiera, disminuirán las comisiones, los intereses y costos de refinanciamiento, reducirá la cantidad de trámites y tiempos necesarios para cambiarse de proveedor, fortalecerá la protección del consumidor financiero y fomentará la demanda interna, la actividad económica y el empleo.

El presidente de Odecu, señor Stefan Larenas explica que existe un gran interés entre los consumidores de contar con una alternativa efectiva para cambiar sus productos y servicios financieros a otra institución financiera (más de la mitad de las personas encuestadas están 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).

Cambiarse de institución financiera en nuestro país resulta ser un proceso difícil (existen barreras para el cambio expedito de proveedor). 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.

Respecto del cumplimiento de las formalidades que exige la Ley de Sernac Financiero, (art 17 A a K de la Ley de Protección al Consumidor), señala que para evitar cualquier interpretación que pueda generar confusión, se sugiere aclarar formalmente la necesidad que el nuevo proveedor genere y entregue copia del contrato de adhesión, cumpliendo con las formalidades legales. Lo anterior, por cuanto se requiere descartar la posibilidad que en el mercado los operadores lleguen a considerar que basta con el certificado de liquidación u oferta de portabilidad.

En relación con el certificado de liquidación, observa que el artículo 2, N° 1 del proyecto dice que el Certificado de Liquidación, base documental y piedra angular de la portabilidad, sería el de la letra 17D de la LPDC, que en su versión reformada por el Art. 29 N°2 letra a del proyecto dice lo siguiente: “Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán entregar al respectivo consumidor, dentro del plazo de 3 días hábiles contado desde que éste lo solicite, un certificado de liquidación para término anticipado. El certificado podrá ser solicitado tanto presencialmente como de manera virtual al respectivo proveedor de productos o servicios financieros pudiendo asimismo requerir que se entregue de manera virtual o presencial”.

Esta idea de que sea el consumidor el que pide el Certificado de Liquidación es contrario a la mecánica del proyecto que dice que “tú mismo puedes contactar al nuevo proveedor, solicitarle portabilidad y darle un mandato para que requiera el término con el antiguo proveedor”.

Esto puede trancar las cosas porque obliga al consumidor a requerir del banco la información y aunque la ley ponga sanciones, plazos y procedimientos, el consumidor siempre va a estar en desigualdad ahí.

Lo lógico es que cualquier proveedor con una solicitud firmada por el consumidor pueda pedir el certificado de liquidación a otro proveedor.

Por lo tanto, es de la opinión que debe quedar expresamente que es gratuito y que puede entregarse a cualquier proveedor financiero que tenga Solicitud Firmada. Una Solicitud debiera servir para varios bancos al mismo tiempo, esto si el consumidor tiene cuentas en más de uno y quiere moverse a uno nuevo.

La ley debiera establecer que el contenido del Certificado de Liquidación obliga al emisor respecto de la calidad, monto y cantidad de deudas y garantías contenidas en ellos.

Dicho de otra forma, más que enfocarse en los contenidos la ley debe decir que el Certificado de Liquidación debe ser apto para finiquitar en todos sus aspectos la relación entre el cliente y el banco si el cliente así lo pide, y no deshacerse en los detalles que debe contener.

Incluso es conveniente que el consumidor pueda elegir en un gran cuadrado del formulario que está enviado la Solicitud para terminar completamente su relación con el banco que deberá emitir el Certificado de Liquidación. Debe establecerse una presunción en contra del banco que continúa relacionado con un cliente por uno o más productos después de operada la portabilidad en estas condiciones. Solo así van a competir de verdad.

De esta manera, en ninguna parte del articulado se señala que el objetivo debiera ser siempre bajar el costo total del crédito o la carga anual equivalente. De hecho, deja abierto a que pueda subir. ¿Quién querría portarse para pagar más?

Por lo tanto, debería establecerse que el banco debe abstenerse de portar a un cliente si sabe que estos terminarán pagando más en la suma de sus productos.

Debe haber claridad sobre si el Proyecto de Ley aplica única y exclusivamente para créditos hipotecarios y también a otros créditos.

Este proyecto debe aclarar si aplica única y exclusivamente para créditos hipotecarios y también a otros créditos asimilados que también asocian una garantía real (por ejemplo, créditos automotrices donde el vehículo queda en prenda), y respecto a otros productos financieros (otros créditos tales como créditos de consumo y créditos asociados a tarjetas de crédito).

En el supuesto caso que el proyecto también abarque a los créditos asociados a las tarjetas de crédito, caben algunas dudas respecto a cómo esto podría implementarse, por las complicaciones operativas, especialmente cuando se trata de montos muy inferiores a los créditos hipotecarios y automotrices.

Reglas adicionales para los Mandatos. Al respecto, 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. En este Mandato es importante, en protección de los intereses del cliente que está efectuando la portabilidad financiera, que se firme un finiquito y término formal del crédito anterior, de manera de evitar que el cliente pueda mantener vigente algún saldo o deuda pendiente con el anterior proveedor.

Es decir, no basta que el nuevo proveedor deba realizar todas las gestiones necesarias para que el cliente contrate los nuevos productos y servicios financieros, sino que debe asegurarse que se ha puesto término en forma definitiva al crédito anterior. Debiera además aclararse en forma expresa las reglas relativas a la rendición de cuentas del mandatario (nuevo proveedor) en favor del mandante (cliente, consumidor o microempresa). De esta manera 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.

Advierte que es importante fijarse en algo que parece muy complicado y es necesario aclarar es la obligación de pagar las deudas antes de terminar el contrato. Hay que fijarse si el cambio de banco implica una aceleración extrajudicial y prepago forzado de crédito, y que costos puede implicar para el cliente. Si así fuera sería nefasto y la ley de poco serviría

La **Comisionada de la Comisión de Mercado Financiero, señora Rosario Celedón**, explica que la CMF tiene por Mandato legal de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública, correspondiendo a una visión general y sistémica del mercado, considerando los intereses de los inversionistas, depositantes y asegurados, y resguardo del interés público, con tres pilares, que son velar por la solvencia y estabilidad financiera, la conducta de mercado y el desarrollo de mercado.

La CMF supervisa alrededor de 72% de los activos del Sistema financiero (USD 498 miles de millones), incluyendo entidades del mercado bancario, de pagos, de valores y seguros.

En materia de Valores, Valores (+ 2.200), Emisores, bolsas de valores y productos, intermediarios, administradoras de fondos, auditores externos y clasificadores de riesgos, depósito de valores y contrapartes centrales; Seguros (+ 5.000), Compañías de seguros de vida, generales y de crédito, corredores y liquidadores de seguros, asesores previsionales y Bancos (+150) Bancos, Cooperativas de Ahorro, Emisores y Operadores de Tarjetas.

Respecto del proyecto de ley, la CMF comparte los objetivos de esta Iniciativa, que pueden resultar beneficios tanto para los usuarios/consumidores como para el sistema financiero en su conjunto, como son facilitar el proceso de portabilidad financiera debiera incrementar el flujo de información entre instituciones financieras, aumentar el poder de decisión de los clientes y su movilidad y promover la competencia de las instituciones por entregar cada vez mejores ofertas de valor.

La disponibilidad de información actualizada y completa sobre sus productos/servicios financieros por parte de hogares y MYPES, les debiera permitir acceder a mejores condiciones de financiamiento, de forma más fácil y expedita.

Esto debería conllevar un aumento de competencia y desarrollo de mercado, reducción de costos y tiempos para realizar trámites de cambio de institución financiera o renegociación con el proveedor vigente.

Como aspectos relevantes de la implementación del proyecto de ley, su implementación operativa advierte la materialización de los beneficios esperados del proyecto de ley en términos de reducción de costos y plazos, dependerá en parte importante de la implementación operativa de esta iniciativa.

Requiere coordinación, interacción y traspaso de información entre instituciones financieras de diferente naturaleza.

El Reglamento de Portabilidad es esencial para operativizar la ley, por lo que es imprescindible que éste aborde en forma adecuada elementos centrales: formas, condiciones, requisitos, plazos y efectos relativos a las notificaciones, comunicaciones, solicitudes, aceptaciones o comprobantes de pago, etc.).

La CMF valora positivamente que exista una instancia que le permita participar/opinar antes de su emisión.

Advierte la necesidad de revisar coherencia de plazos de entrada en vigencia de la ley y el reglamento para que éstos coincidan (el proyecto de ley considera 120 días para la vigencia de ley y 180 días para dictar reglamentos).

En cuanto al alcance de Productos y Servicios Financieros Portables. Si bien el universo de productos y servicios financieros a considerar en el proyecto de ley es amplio, cabría esperar un mayor impacto en créditos con garantía hipotecaria y créditos de tipo masivo (automotriz por ejemplo).

La figura de subrogación legal propuesta es clave para expeditar procesos vinculados a productos con garantías hipotecarias.

Advierte que son esperables mayores tasas de refinanciamientos.

El mayor desafío en la aplicación de portabilidad tratándose de productos rotativos (ej. líneas y tarjetas de crédito) y comprensión adecuada de los bloqueos que pueda solicitar al respecto el cliente.

El reglamento de la ley debiera especificar los diferentes aspectos a incluir en el Certificado de Liquidación, Oferta de portabilidad y Mandato de término para facilitar el proceso de portabilidad, lo que debería incluir, en lo que fuera aplicable, información de seguros asociados que se portarán, por ejemplo, información sobre vigencia de pólizas, información sobre devolución de primas en caso de seguro a prima única, etc.

Alcance de concepto de Proveedor. Costo contra beneficio de incluir un amplio y diverso grupo de oferentes de créditos o productos financieros, lo que puede introducir mayor complejidad.

La Obligación de otorgar Certificados de liquidación en plazo breve, liquidaciones sucesivas, interoperabilidad, por ejemplo, el proyecto de ley incluye a todas las instituciones colocadoras de crédito masivo ("ICCM") de Ley N°18.010, cuya nómina es revisada anualmente e incluye créditos de diversa naturaleza.

Coordinación entre órganos del Estado y Educación Financiera. El proyecto de ley incorpora esta materia como norma de protección al consumidor.

La coordinación entre Órganos del Estado y Agencias Regulatorias competentes, considerando amplio espectro de proveedores y beneficiarios que pueden quedar bajo su régimen.

Durante implementación, considerar esfuerzos orientados a promover una adecuada difusión del alcance del proyecto de ley, para facilitar comprensión de la operatoria de portabilidad por clientes/consumidores.

El posible aumento de consultas o requerimientos de clientes/consumidores, especialmente durante el período inicial de implementación.

Tratamiento de Datos. Procesos de portabilidad son intensivos en transferencia y tratamiento de datos, materia en que el proyecto de ley hace aplicable la Ley de Protección de Vida Privada. Además, dispone la cancelación de los datos una vez concluido el proceso de portabilidad financiera.

El tratamiento de datos personales que puedan influir en evaluación de seguros asociados a créditos. La cancelación debiera aplicar solo al potencial nuevo proveedor en caso que no se materialice la portabilidad.

En materia de seguros, es relevante que las coberturas asociadas a los créditos puedan quedar cubiertas en caso que el cliente decida portarse a un nuevo proveedor (ej. seguro de desgravamen).

Previo a oferta de portabilidad, nueva aseguradora requerirá acceder a información del deudor para su evaluación de riesgos y debiera proporcionar a éste adecuada información sobre requisitos y condiciones de su incorporación a los seguros respectivos asociados.

Otros aspectos específicos del proyecto de ley se pueden precisar durante la discusión legislativa o reglamentos, en coordinación con Ejecutivo, por ejemplo, la vigencia de la solicitud portabilidad; saldos positivos o negativos que puedan quedar en un deudor inicial o “excedentes”, bloqueo y productos rotativos, entre otros.

Tomás Flores, Economista Senior del instituto Libertad y Desarrollo recuerda que se dice que estamos frente a un mercado poco competitivo por ser pocos oferentes los que participan en la industria bancaria. Sin embargo, la mayor o menor competitividad de una industria no se mide por el número de actores que participan en ella. No se puede afirmar que por existir concentración en una industria ésta es poco competitiva (concentración y posición dominante no son términos equivalentes).

Lo que efectivamente disminuye la competencia en un mercado y lo que permite que el poder de mercado permanezca en el largo plazo es la presencia de barreras a la entrada.

Stigler define una barrera de entrada como “cualquier costo que tiene que enfrentar la empresa entrante, en el cual no incurren o no incurrieron las empresas establecidas y que le permite tener utilidades sobre normales en el largo plazo”.

En el largo plazo, son las barreras a la entrada las que otorgan poder de mercado a las empresas incumbentes. Las barreras de entrada pueden ser legales o gubernamentales, estructurales y de comportamiento estratégico de incumbentes.

En un mercado perfectamente competitivo la información es perfecta. ¿El proyecto de ley disminuye las asimetrías de información?

Al proyecto de portabilidad financiera se le debe juzgar en función de dos atributos:

a) ¿Promueve la competencia entre las actuales instituciones financieras y motiva el ingreso de nuevos actores? ¿El mercado se convierte en un mercado más contestable?

b) ¿Cumple los objetivos descritos en el mensaje? ¿Facilita el cambio de proveedor de productos financieros?

Explica que es importante promover la competencia en este mercado, porque en la industria financiera, como en la mayoría de los mercados, el efecto propio de la libre competencia es que se produzcan servicios de la mejor calidad al más bajo precio.

La competencia trae beneficios para los consumidores y debe ser facilitada. Se ha demostrado empíricamente la relación entre los niveles de desarrollo económico de los países y la defensa de la competencia en los mismos.

Recuerda que la portabilidad numérica generó una intensidad competitiva sustancial. De no ser por esa reforma regulatoria, *Wom* no hubiese podido captar el segmento de mercado que hoy tiene.

En la actualidad, es posible portar los productos financieros, pero es lento y puede generar, por ejemplo, doble cobro de dividendo hipotecario.

Advierte que se trata de un proceso largo y complejo. Parte con la Aprobación comercial (15 a 30 días). Esto incluye, evaluación comercial (oficina y riesgo), y tasación del inmueble. El plazo es referencial y depende de cada banco y ejecutivo. Para esta evaluación van a pedir una liquidación de pago del crédito hipotecario (algunas instituciones lo dan por internet; en otras hay que hablar con el ejecutivo, plazo 2 días). Del mismo modo, pedirán últimas liquidaciones y actualización de estado de situación.

Sigue con la obtención y revisión de antecedentes de la propiedad (30 días). Títulos de la propiedad hasta completar 10 años, debe incluir inscripción de dominio y certificado de hipotecas y gravámenes. Nota: Los títulos anteriores se pueden obtener del Archivo Judicial. Plazo relativo a cuantos títulos sean (10 a 15 días aproximado).

El certificado de inscripción de dominio con vigencia y certificado de hipotecas, gravámenes y prohibiciones con vigencia (esto corresponde para el último título).

Hace notar que las inscripciones de dominio y certificado de hipotecas y gravámenes en CBR respectivo, plazo relativo dependiendo de cada Conservador.

El Certificado No Expropiación Municipal y SERVIU. Algunas municipalidades dan el servicio en línea y se demora 24 a 48 horas Hábiles, otras debe ir por mesón (3 a 5 días hábiles). Serviu en Línea; el Certificado Avalúo Fiscal a través de SII, en línea; Pago Aseo Municipal se pide directamente en la municipalidad, relativo el plazo, se solicita directamente en el mesón; el Certificado de inscripción municipal, en el caso de ampliaciones, se pide directamente en la municipalidad, relativo el plazo, se solicita directamente en el mesón, el Registro Civil : Certificado de Matrimonio si corresponde, de lo contrario se debe indicar si es soltero (Certificado Notarial de soltería). El Certificado Ley 20.130 en caso que hay pagado el impuesto para acreditar y no se lo cobren de nuevo.

Estudio de títulos y confección de la escritura (10 a 20 días hábiles).

Advierte que su tiempo es relativo dependiendo de los títulos a revisar.

La escritura disponible en notaría (2 días). Una vez terminado el estudio de títulos se realiza el borrador, se lo envían al comprador y una vez visado por éste, se envía a notaría; luego firma el comprador (1 a 2 días). Una vez visada la escritura, el banco enviará la escritura a notaría y la notaría informará disponibilidad para firma; la Firma de los Bancos (15 a 30 días), aunque es relativo. Una vez que el comprador firma la escritura del mutuo hipotecario, el banco que está originando el crédito, procederá a enviar una carta de resguardo al Banco que tiene el crédito hipotecario para que proceda a la firma de la escritura. Una vez que el banco alzante firma, procede la firma del banco que financiará la nueva operación y se procederá al cierre de copias en la notaría (3 a 5 días).

Ingreso al CBR (mínimo 8, máximo 20 a 25 días hábiles). Es relativo y depende de cada CBR. Una compraventa normal sin hipotecas ni prohibiciones el CBR de Santiago la inscribe en 8 días hábiles pero cuando hay que alzar y constituir hipotecas, el plazo puede aumentar hasta 20 a 25 días hábiles, y depende de la carga de cada conservador.

Luego viene el pago al Banco por la Deuda Hipotecaria. Una vez ingresada la Compraventa al CBR, el banco que está otorgando el nuevo financiamiento, puede comenzar los trámites para pagar la deuda hipotecaria. Cada banco tiene su política, de cuándo pagar.

El despacho de antecedentes (5 a 10 días). Una vez inscrita la propiedad el banco, envía los antecedentes al comprador.

Señala que esta es una iniciativa bien orientada.

El proyecto contempla la creación de un texto autónomo (cuatro títulos y 25 artículos). Además, modifica otros cuerpos normativos (Ley de Derechos del Consumidor, Ley de Impuesto de Timbres y Estampillas y Ley que fija normas para las empresas de menor tamaño).

Crea una figura jurídica novedosa: subrogación especial para créditos, que opera por el solo ministerio de la ley. Permite eliminar la necesidad de alzar las garantías existentes y constituir nuevas. Implica reducción en los costos y en los plazos.

Sostiene que se potencia la libertad de los consumidores.

Como observaciones al proyecto de ley expone que el artículo 11 del proyecto establece que cumplido el mandato de término por el nuevo proveedor, el proveedor original será el único responsable del término o cierre efectivo de los productos o servicios.

¿Cómo se entera el cliente y no se lleva una desagradable sorpresa?
¿Acciones especiales para exigir el cierre de los productos e impedir cobros improcedentes?

El artículo 16 señala que el monto del capital del nuevo crédito no podrá superar el monto de capital del crédito inicial. ¿No debiera limitarse al saldo insoluto del crédito?.

Artículo 18 que establece reglas especiales para garantías con cláusula de garantía general puede ser perfeccionado (técnica legislativa). El pago es un modo de extinguir las obligaciones (referencia innecesaria).

Artículo 26 establece que el tratamiento de los datos personales debe cumplir con lo establecido por la ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Remisión acotada y eventualmente insuficiente. ¿Se abordará integralmente en el proyecto de ciberseguridad?

En conclusión, señala que la iniciativa es un avance sustancial para incrementar la competencia. Advierte sobre la necesidad de certeza jurídica y plazos y si ellos son reglamentarios o legales; la necesidad de avanzar en transparencia respecto a los tiempos y costos promedios y cuál es el rol del regulador; las principales limitaciones para no portar el crédito serían un eventual doble dividendo y es necesario saber cómo ello se soluciona, La Fiscalía Nacional Económica, FNE, a través de una recomendación normativa, sugirió cambios legales para incentivar la competencia en las licitaciones de seguros hipotecarios. ¿Compatible con la idea matriz de esta iniciativa?

El Gerente General de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, señor Luis Opazo Roco, expone de acuerdo con una minuta que deja a disposición de la Comisión, que se transcribe a estos efectos.

Señala que la movilidad de clientes es parte de la gestión permanente de la banca y es positiva para el funcionamiento del sistema por una competencia y oferta de más y mejores servicios a los consumidores.

La movilidad en créditos hipotecarios es especialmente importante porque ella es la principal carga financiera de hogares, y de plazos largos.

Este proyecto de ley reduce los costos de transacción, facilitando la movilidad de los clientes financieros –situación especialmente relevante en un contexto de bajas tasas.

La materialización de los beneficios del Proyecto de Ley requiere abordar apropiadamente en el Reglamento las complejidades propias de los productos y servicios financieros.

En este último punto destacan el principio de coordinación regulatoria.

La Asociación de Bancos encargó un estudio a la Pontificia Universidad Católica de Chile en 2017, para evaluar cómo facilitar la movilidad de las garantías hipotecarias específicas constituidas por personas naturales en créditos para vivienda. El Informe final de la PUC fue entregado al Ministerio de Hacienda (27 de agosto de 2018). El estudio propone medidas similares a las contenidas en el Proyecto de Ley, en particular la reducción de costos y plazos a través de la simplificación en el traspaso del derecho real de hipoteca –es decir, anotación en el registro del conservador de bienes raíces.

A continuación, presenta sus comentarios sobre el proyecto de ley.

“1. Rol de Regulador Sectorial en Dictación de Reglamentos. El artículo 23 establece que el Reglamento de Portabilidad deberá ser dictado por los Ministerios de Hacienda y Economía. Sin embargo, dadas las implicancias operacionales y especificadas propias del funcionamiento del sistema financiero, se sugiere explicitar que la dictación del Reglamento de operación deberá contemplar un informe previo de la Comisión de Mercados Financieros, CMF, lo cual es consistente con el principio de coordinación regulatoria contenido en la ley 19.880, que establece y regula las bases del procedimiento administrativo de los actos de la Administración del Estado.

Algunas de las complejidades se explicarán más adelante, sin embargo, dado el alcance del Proyecto de Ley, el Reglamento deberá abarcar conjuntamente situaciones en las cuales exista la portabilidad de más de un producto a la vez, por ejemplo, crédito hipotecario y tarjetas de crédito, motivo que además de requerir un reglamento común, introduce complejidades por las características y diferencias inherentes a dichos productos.

2. Plazos de etapas de la operación: Ley versus Reglamentos. El Proyecto de Ley contempla distintos plazos para cada una de las etapas del proceso de portabilidad, por ejemplo, 3 días hábiles para dar cumplimiento al mandato de término (artículo 10 inciso 2º). Esto, sin embargo, podría introducir rigideces en la operación del proceso de portabilidad que podrían ser difíciles de cumplir en algunos casos y/o podrían quedar obsoletas con los avances tecnológicos. Frente a estos casos, la eventual adecuación de plazos, en el marco propuesto, requeriría cambios de ley, lo cual, como sabemos, es bastante más difícil de realizar, en comparación a si dichos plazos estuviesen definidos en el Reglamento.

Con el fin de ilustrar lo anterior, en productos tales como cuenta corriente y productos asociados, como línea de crédito, los oferentes de crédito deben no sólo evaluar la solvencia del cliente, sino también deben realizar un proceso de evaluación integral (know your customer) por razones de gestión de cada institución, pero también en cumplimiento de la normativa de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) que requiere identificar y reportar operaciones que pudieran vincularse al financiamiento del terrorismo o lavado de activos.

En este sentido, cabe preguntarse ¿qué pasaría si la UAF relaja o endurece dichos estándares y esto implica cambios en los tiempos de evaluación?

Por otra parte, si se avanza en la digitalización de los procesos, los tiempos de respuesta pueden reducirse, entonces, incluir dichos ajustes requeriría de un nuevo proyecto de ley, en lugar de, simplemente, adecuar los Reglamentos.

En consecuencia, si bien es positivo contar con plazos que permitan estandarizar el proceso de portabilidad, nuestra sugerencia es que los plazos específicos se establezcan en el respectivo Reglamento, mitigando el riesgo de establecer plazos excesivamente cortos o largos.

3. Montos contingentes. La portabilidad presenta complejidades asociadas a productos u operaciones contingentes. En esta categoría se encuentran productos tales como las tarjetas y líneas de crédito. En particular, el cliente puede solicitar un certificado de liquidación en un momento determinado para evaluar alternativas, pero los montos de deuda pueden variar por el simple hecho de que el cliente emplea la línea de crédito o realiza transacciones con su tarjeta de crédito.

En dichos casos, la eventual deuda a pagar por el nuevo acreedor podría ser mayor a la expresada en el certificado de liquidación, motivo por el cual el nuevo oferente pudiese evaluar desistir de la operación –ya que las condiciones crediticias del cliente variaron respecto a lo evaluado inicialmente. En estos casos, el Proyecto de Ley debiese explicitar que el nuevo oferente puede retractarse de su oferta de portabilidad en dichos casos.

Sin embargo, y más allá de esta precisión, este tipo de operaciones pone de manifiesto la relevancia de establecer un Reglamento que considere apropiadamente los plazos y casuísticas asociadas a la diversidad de productos. El Proyecto de Ley, si bien establece la opción de congelar los productos contingentes, en la práctica esto podría ser difícil de llevar a cabo –por ejemplo, micro y pequeños empresarios cuentan con sus líneas de crédito para mantener su funcionamiento.

No es evidente como se aborda de manera más estructural este problema, pero sí pone de manifiesto que iniciativas que apunten a contar con información crediticia más amplia y oportuna podrían ser un factor que claramente ayude en esta línea. En concreto, el rol de la información como facilitadora de la portabilidad financiera es clave.

4. Devengo de Intereses. El artículo 21 establece que el nuevo crédito no devengará intereses por el plazo transcurrido entre la celebración del referido crédito y el pago del crédito inicial por el nuevo proveedor. Esto implica no reconocer el costo de oportunidad del dinero, y no es consistente con la operación vigente de los créditos. Por ejemplo, los mutuos hipotecarios establecen explícitamente que el contrato se perfecciona cuando el dinero se pone a disposición del cliente, situación que refleja el hecho de que, a partir de dicho momento, el banco debe contar y poner a disposición del cliente los recursos comprometidos. En este contexto, cabe señalar que la regulación bancaria, en aspectos tales como requisitos de liquidez, considera la celebración del contrato como hito a partir del cual se gatillan diversos requerimientos regulatorios.

En consecuencia, se solicita establecer que el devengo de intereses se realice desde la aceptación del contrato de crédito con el nuevo oferente.

5. Monto del nuevo crédito. El artículo 16 establece que el monto del capital del nuevo crédito no podrá superar el monto de capital de crédito inicial. Esta redacción no permite incluir ajustes al monto de capital inicial del crédito (por ejemplo, intereses devengados u operaciones no reconocidas que eventualmente son aceptadas), lo cual imposibilitaría la portabilidad de servicios y productos financieros. En este sentido, y con el fin de perfeccionar la redacción, se debieran incluir las variaciones en el monto de capital inicial en la definición del monto del nuevo crédito.

6. Plazos de reglamentos y vigencia de la Ley. El artículo primero transitorio establece que la ley entrará en vigor transcurridos 120 días desde su publicación en el Diario Oficial, mientras que el artículo segundo transitorio establece que

el Reglamento se deberá dictarse dentro de los 180 días siguientes a la publicación de la Ley.

En consecuencia, es necesario conciliar ambas fechas, estableciendo un plazo prudencial de vigencia de la Ley transcurridos 180 días desde la dictación de los reglamentos. El plazo posterior a los Reglamentos obedece a la necesidad de realizar e implementar los ajustes tecnológicos que puede demandar la elaboración de certificados de liquidación establecidos en el Reglamento, procesos internos de ejecución y pagos, etc., siendo el Reglamento el vehículo para contar con los detalles de la implementación del Proyecto de Ley.

Por último, a modo de ejemplo, y en lo más reciente, la Ley que establece el abono automático a las líneas de sobregiro, consideró un plazo de implementación de seis meses (ley 21.167)."

El Vicepresidente Ejecutivo del Retail Financiero, don Claudio Ortiz, expone que este Proyecto de ley promueve la competencia, promueve mayor empoderamiento al consumidor, impulsando mayor eficiencia en el proceso de migración que realiza un cliente hacia un nuevo proveedor financiero.

Estiman que el mayor impacto de esta iniciativa se observará principalmente en el ámbito de la portabilidad de los créditos con garantía real, hipotecarios y prendarios como el automotriz.

La experiencia internacional que muestra se refiere a Francia, con una ley desde febrero de 2017. El cliente debe firmar un mandato y entregar al nuevo banco un certificado de identificación bancaria. Se trata de un servicio gratuito que demora máximo 22 días y existe un proceso de comunicación interbancaria para facilitar el traspaso.

En España hay una Ley desde julio 2018. Plazo 13 días, servicio que es gratuito y que debe poder hacerse online. Además, recientemente rige una norma que obliga a los bancos a cerrar una cuenta en un plazo de 24 horas si es solicitado por un cliente, siempre y cuando no dependa de otros productos contratados que necesitan tener como vínculo dicha cuenta.

En Italia, el sistema rige desde 2015, en donde es el derecho del cliente transferir a otro operador todos o algunos servicios de pago, como también el saldo de la cuenta. El traspaso debe ser solicitado por el usuario y tiene un plazo máximo de 12 días hábiles.

En México sistema rige desde el 2017 y está principalmente focalizado a la portabilidad de créditos hipotecarios. Se han realizado bajo esta nueva modalidad más de 40 mil cambios.

Como conclusión general, señala que la portabilidad financiera es una tendencia reciente en economías de referencia y en la mayoría de los casos su incorporación ha sido gradual.

Su análisis expresa que, desde la perspectiva de los créditos de consumo a través de tarjetas de crédito, este submercado históricamente no exhibe mayores obstáculos para el cierre de una línea de crédito.

Al extinguirse la deuda y acreditarse que no existen transacciones pendientes, en forma inmediata se puede cerrar el producto financiero asociado.

Por lo tanto, es importante destacar que, pese a que valoran y apoyan esta iniciativa, estiman que el impacto en el día a día de los usuarios de tarjetas de créditos será menor.

Como propuestas, expone que se debiera establecer criterios para la portabilidad de este servicio financiero en el caso de las transacciones pendientes de cargo, sobre todo aquellas provenientes de compras internacionales, por la vía presencial o a distancia.

Se debe considerar el principio de coherencia regulatoria a propósito de las transacciones en controversia, propone que debiera haber una coordinación con la futura ley (boletín 11.078-03) sobre la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas en esta materia. (120 días para desconocer transacciones).

Sugiere revisar este proyecto de ley en relación al proyecto recientemente aprobado por esa Comisión en materia de portabilidad Financiera (boletín 12.409-03).

Para que el sistema general de Portabilidad Financiera funcione, se va a necesitar establecer estándares y protocolos de operación que regulen y arbitren el proceso de migración, (plazos, ofertas, ejecución de los mandatos, cierre de productos y eliminación de datos, etc.).

En consideración a la complejidad operacional de los distintos productos financieros proponemos la dictación de un reglamento de portabilidad específico para cada tipo de producto: Créditos Hipotecarios, Créditos Automotrices, Créditos de Consumo en Cuotas, Créditos de Consumo con Tarjetas de Crédito, Cuenta Corriente etc.

Esta tarea debiera realizarse gradualmente, jerarquizando su ejecución en aquellos productos cuya portabilidad genere más beneficio a los deudores.

La redacción de estos reglamentos debiera hacerse por el Ministerio de Hacienda y Ministerio de Economía, en consulta con la Comisión de Mercados Financieros, CMF.

En conclusión, señala que la experiencia internacional demuestra que la portabilidad financiera tuvo impactos graduales. En ella se aprecia un crecimiento de las operaciones, centradas, fundamentalmente, en créditos hipotecarios y prendarios automotrices, y sus garantías asociadas.

El proyecto de ley delega todos temas relevantes operacionales en un Reglamento, pero no indica una autoridad específica para controlar su aplicación y/o los incumplimientos.

El **presidente de Conadecus, Hernán Calderón**, hace llegar su opinión por escrito en los siguientes términos:

El documento señala que “le parecen aspectos favorables el que dada la extensión del endeudamiento y la morosidad en nuestro país, que lo transforma en un tema de la mayor importancia social, se requiere la actualización de diversas normas para adaptarse a un mercado que afecta a la mayoría de los hogares chilenos, de manera de facilitar los trámites y disminuir los costos de la operación conocida como compra de cartera, que es lo que regula esta Ley.

Esto promueve la competencia entre bancos para captar clientes lo que puede mejorar las condiciones ofrecidas a los usuarios.

Lo que parece más destacable del proyecto es la disminución de costos y trámites para los clientes que trae aparejado el sistema de subrogación.

Sin embargo, pese a tener una opinión favorable en general del proyecto, este contiene aspectos que les parece necesario modificar para que pueda ser una herramienta que sirva realmente a los consumidores, partiendo por la aplicación supletoria de la Ley del Consumidor.

“Artículo 28. Norma de protección de los derechos de los consumidores. Para efectos del artículo 58 de la ley N° 19.496, la presente ley se considerará como una norma de protección de los derechos del consumidor. La referida ley N° 19.496 se aplicará supletoriamente a esta ley, en todo lo que no sea contrario a las disposiciones o naturaleza de ésta última.”.

En opinión de Conadecus, estiman que la presente norma es contradictoria, ya que si es considerada como una norma de protección de derechos de los consumidores, como indica el artículo primero, para efectos de la fiscalización del Sernac, su aplicación no puede ser supletoria como lo indica el inciso segundo, pues imposibilitará que los clientes se puedan defender adecuadamente como les permite la ley del consumidor, y el consumidor final de la portabilidad carecerá de herramientas para poder optar a una solución legal expedita como les ofrece la Ley del Consumidor, permitiéndole a los proveedores exencionarse cuando reclamen los usuarios, haciendo más costoso reclamar y privando a las personas del haz de derechos que les entrega este cuerpo legal.

Sugiere que en el artículo 28, se elimine la frase siguiente al punto seguido. *“La referida ley N° 19.496 se aplicará supletoriamente a esta ley, en todo lo que no sea contrario a las disposiciones o naturaleza de ésta última”.*

Sobre el Proceso de Portabilidad, TITULO II, Artículos 3 al 11, la opinión de Conadecus, es que le parece necesario señalar que esta Ley, de la manera en que se encuentra redactada en su articulado, es una Ley regulatoria de la compra de cartera y no una verdadera que establezca un derecho del consumidor a la portabilidad como aparece indicado en su idea matriz.

Para que pueda serlo les parece necesario reforzar dos aspectos primordiales:

1.- Debe establecer expresamente que la “salida” del cliente que decide optar por un nuevo proveedor de servicios financieros, debe ser a costo cero y así evitar que se generen costos que desincentiven la obtención de un nuevo proveedor.

2.- Les parece necesario que debe existir un principio de no discriminación establecido en la Ley, definiendo de antemano los requisitos que se deban cumplir por empresas y personas para poder obtener la portabilidad, requisitos que deben señalar, por ejemplo, el monto mínimo del crédito que puedan optar a la portabilidad y parámetros objetivos para definir el riesgo. En definitiva, les parece que para hablar de portabilidad no puede existir una negación de acceso al cambio de proveedor (Principio de no discriminación) en la medida que cumpla con ciertos requisitos mínimos de riesgo.

En cuanto al título III de la ley, en los incisos finales del artículo 13, *“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, garantizando de pleno derecho al nuevo crédito, en la totalidad de sus términos y en beneficio del nuevo proveedor.”*

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

En opinión de Conadecus, en la redacción les parece necesario definir expresamente que el cambio no es del usuario si no del Crédito, por lo tanto, si un usuario tiene más de un crédito con un proveedor pueda definir con facilidad si portarse con un proveedor o con otro. Esto no queda completamente claro con la actual redacción y permite que el proveedor pueda generar condiciones de salida para el cliente.

Por último, respecto del ámbito de aplicación, expone que ante el nivel de endeudamiento que existe con el *Retail*, les parece necesario que se estudien mecanismos que permitan entregar la posibilidad a los consumidores para que las deudas de esta naturaleza puedan ser “portadas” a diversos proveedores de servicios financieros.”.

Los Directores de la Asociación Emprendedores de Chile (ASECH), señores Marcos Rivas y Humberto Salinas.

El señor **Marcos Rivas** anuncia que la Asociación en términos generales, respalda el proyecto de ley y que les parece una buena iniciativa tanto para las personas en general, como para quienes representan, pyme y emprendedores, por cuanto es una figura que genera mayor competencia entre las instituciones financieras, lo que genera un beneficio en el costo de acceso de las pyme y emprendedores, que hoy es alto, en contraposición a las grandes empresas.

En general, es un proyecto que les parece simple y correcto, que resuelve bien el tema de la portabilidad de las garantías reales, disminuyendo su costo de manera notable y evitando trámites para los clientes. Sin embargo, anuncia los siguientes comentarios, que buscan mejorar el proyecto de ley.

Observa en primer lugar, que la simpleza del proyecto de ley, deja la solución de los asuntos más complejos a un reglamento que se debe dictar por los ministerios de Hacienda y Economía, según anuncia el artículo 23. Advierten la conveniencia que los ministerios consideren, en la elaboración de ese reglamento la opinión de los representantes de los clientes que se benefician por el mismo, en su caso es el de los gremios Pyme como Asech, Conapyme y Multigremial, y que ello quede definido en la propia ley y quede también establecido un plazo para contar con ese reglamento.

El proceso crediticio para una pyme es un tema complejo para los bancos por lo que se solicita especial cuidado en ese reglamento, que podría terminar por complejizar una solución para cambiar de bancos y optar por mejores condiciones. Advierte que esto resultará clave para cumplir con el espíritu de la ley.

En segundo lugar, manifiestan que el proyecto de ley no señala nada respecto de los costos de prepago, numeral 3, artículo 2, y que ello está normado solo para los créditos de consumo o hipotecario, pero no para créditos comerciales. En este último, para deudas de mayor cuantía, puede ser tan una restricción tan terrible como la garantía, porque es un mecanismo que usan los bancos para retener clientes que se quieren ir a otro banco con sus deuda financiera.

En tercer lugar, respecto de las garantías que se especifican en los artículos 17 a 19, se define sólo el tratamiento de garantías reales y nada dicen de las garantías estatales, como Fogape y Corfo.

La mayor parte del financiamiento pyme tienen estas coberturas refinanciadas y refinanciarlas puede ser tan complejo para el banco y el cliente como las

propias garantías reales. Por otra parte, nada se dice de las prendas de contratos y depósitos de plazos en garantía.

En definitiva, si bien parece un proyecto de ley, con un buen propósito, en su opinión se asemeja a las deudas comerciales en forma muy simple, a la estructura de un crédito de consumo o hipotecario de vivienda y no asume la complejidad de los distintos tipos de estructura y financiamiento para inversiones de capital de trabajo de las pyme y su distinto tipo de cobertura de garantía con que lo estructuran los bancos.

El señor **Humberto Salinas** explica que la gran mayoría de las pyme tienen un crédito asociado con aval del Estado, Corfo, Fogape o Fogain, y los bancos tienen un cupo asociado a la garantía y que de ser sobrepasado se quedan sin poder otorgar más garantías. En ello se ve una complejidad en la operación de la portabilidad cuando un banco tiene copado su cupo, la ley no lo aborda, si se le extiende la garantía o no al banco o se asociará de una manera distinta, cual es la forma en que se crédito Fogape o Fogain se traslada de un banco a otro, siendo que el Estado ha regulado que los bancos ya no pueden asumir más garantías.

La ley no especifica cómo se hará la evaluación comercial de las pyme. Saben que el banco de alguna manera coloca restricciones en las evaluaciones comerciales y ello es una limitación a la portabilidad crediticia de las empresas. Por ello es necesario estandarizar esa evaluación entre los bancos, de lo contrario la portabilidad no tendrá ningún sentido y no resultará a las pyme.

Entendiendo como trabajan las pyme, hay un plazo que se estima muy corto para el retracto, que es de 7 días. Hace presente que ese plazo se podría extender al menos a 15 días hábiles, porque se entiende que la oferta de garantía debe ser estudiada e internalizada por las empresas.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en el mensaje y las opiniones y observaciones planteadas por las autoridades e invitados, la y los señores diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia.

Puesta en **votación general** la idea de legislar, se **APRUEBA** por unanimidad de votos, en la forma descrita en las constancias reglamentarias previas.

B.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN PARTICULAR.

El texto del mensaje que se discute y vota en particular a continuación consta de treinta y un artículos permanentes y tres artículos transitorios y tuvo el siguiente tratamiento, conforme a los acuerdos adoptados por la Comisión:

Previo a la discusión artículo por artículo, la **asesora del Ministerio de Hacienda, señora Catherine Tornel**, comenta que han desarrollado un trabajo en conjunto con los asesores de parlamentarios de la Comisión, lo que ha permitido avanzar con las discusiones de los títulos I y II del proyecto de ley, que en total presenta cinco títulos.

El **diputado Renato Garín** expresa que le parece un buen proyecto de ley, claramente hay que incentivar el cambio y la subrogación para que los clientes puedan tomar los contratos hipotecarios más baratos posibles, aun cuando ese es un mercado que ya encuentra bastante amplio y grandes vínculos entre inmobiliarias y bancos.

Le preocupa que la ley pueda llegar tarde, no por su tramitación legislativa, sino por la tramitación del reglamento, es decir, terminar con una cantidad

absurda de remisiones reglamentarias, de 15 a 20 remisiones de este tipo que son lo que incluye en promedio un proyecto que presente el Ministerio de Hacienda.

Agrega que la demora de tramitar el reglamento significa que las tasas van a subir nuevamente, haciendo perder la ventaja al cliente. Propone que se hagan la menor cantidad de remisiones reglamentarias mínimas, a la vez que los reglamentos se deben dictar en una fecha tope, que considera debería ser enero de 2020 como máximo.

Finalmente, si hay disposición del Ministerio de Hacienda, pueden generar un borrador de reglamento que sea conocido también por los asesores.

La **diputada Sofía Cid** coincide con lo propuesto por el diputado Garín a efectos de avanzar rápida y eficazmente en la tramitación del proyecto de ley.

El **diputado Boris Barrera**, manifiesta su duda respecto de la portabilidad y que sea en mejores condiciones para el cliente, por cuanto esta última idea no se expresa en el proyecto de ley y ello puede ser un engaño para la gente que no se encuentra educada financieramente.

La **asesora del Ministerio de Hacienda, señora Catherine Tornel**, señala que existe acuerdo en cuanto se trata que este proyecto de ley no llegue tarde y coincida con la situación de bajas tasas para que se puedan aprovechar los refinanciamientos, especialmente en los créditos hipotecarios.

Respecto que si las condiciones sean o no beneficiosas, se integra en el objeto del proyecto de ley, con una indicación al artículo 1, se tarta que se haga más fácil el cambio de un proveedor a otro, lo que se complementa con las entidades a las que se refiere.

Se revisó la posibilidad de integrar las condiciones más beneficiosas, pero se concluyó que podía convertirse en una puerta de salida para que los proveedores terminen por no acogerse a este sistema, porque existe dificultad para determinar cuando las condiciones son más beneficiosas, porque ello va a depender del cliente.

Explica que la tasa de interés es más altas para plazos más largos, un cliente podría cambiarse porque cambia el nivel de tasas a que tomó el crédito porque esas tasas han bajado, pero podría ocurrir que el cliente quede con una tasa más alta, por ejemplo sus ingresos se han disminuido a la mitad y no puede pagar la misma cuota y se traslada de un crédito en que le quedaban 8 años, por uno de 20 años. En este último tendrá una tasa más alta, porque a 20 años la tasa es mayor que a 8 años, pero es igualmente beneficioso porque permite no incurrir en el no pago de la cuota original del crédito de 8 años, es decir es una rebaja de la cuota, pero está en ña tasa más alta de 20 años.

La forma en que se resguarda al cliente, que es un avance de este proyecto de ley respecto de lo que está vigente, es que el certificado de liquidación actualmente es por producto, de modo que si se quiere refinanciar un hipotecario, se refinancia solo ese crédito hipotecario.

Ahora, en el certificado de liquidación quedará el total de productos y deudas vigentes que se tienen con respecto a determinado proveedor, lo que muestra una situación global de la situación financiera.

El **diputado Joaquín Lavín** pregunta la forma en que este proyecto de ley se relaciona con el de fraude a las tarjetas de crédito, que a la sazón se encuentra en Comisión Mixta de Senadores y Diputados.

La **señora Catherine Tornel** explica que el Ministerio de Hacienda ha aprobado en el área de mercado de capitales, dos proyectos, el de ley de bancos y el de

bolsa de productos, ambos con reconocimiento de los esfuerzos y aportes transversales. En ese espíritu se reconoce también la disposición al trabajo en esta Comisión respecto de este proyecto de ley.

Por otra parte, se ha revisado la congruencia con el proyecto de ley de fraude y lo que se ha discutido hasta ahora, y el de pro consumidor, y ambos son plenamente congruentes.

Artículo 1

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto. La presente ley tiene por objeto regular materias relativas a la portabilidad financiera.

Indicación.

1) Indicación de los diputados Boris Barrera, Sofía Cid, Harry Jürgensen; Alejandro Bernales; Joaquín Lavín; Renato Garín; Miguel Mellado; Sergio Bobadilla y Enrique van Rysselberghe para reemplazar, en el artículo 1 la frase “regular materias relativas a la portabilidad financiera” por la siguiente:

“promover la portabilidad financiera, facilitando que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien de un proveedor de servicios financieros a otro. La presente 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; el decreto con fuerza de ley N° 5, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 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.”.

La **señora Catherine Tornel** explica que esta indicación recoge que el espíritu de la ley es facilitar al cliente financiero que se cambie desde un oferente de productos y servicios financieros a otro, de manera de recoger el espíritu de favorecer a las personas y micro y pequeñas industrias para cambiarse de un proveedor financiero a otro.

El **diputado Raúl Soto** manifiesta duda en cuanto la indicación propuesta no señala expresamente la búsqueda del beneficio del cliente financiero, sólo dice que promueve la portabilidad y lo facilita, que no es sinónimo de mejorar. Propone ser más concreto en ese sentido en la redacción y se contemple la idea que “*se cambien de un proveedor de servicios financieros a otro que sea más beneficioso*”.

La **señora Catherine Tornel** explica que si se agrega la idea de condiciones más favorables, es que el proveedor financiero, que ya está dando los servicios, diga que no se puede aplicar la portabilidad porque por ejemplo, se cambia de un plazo de 8 años a uno de 20 años y que se le aplica una tasa más alta. Podría decir que no es una condición más favorable, porque se aplica una tasa más alta, pero que podría ser más ventajosa para el cliente por obtener una cuota más baja al extender el plazo.

En este caso y en esas condiciones, el proveedor financiero podría impedir u obstaculizar la portabilidad alegando que no se trata de condiciones más

favorables y que sea con las condiciones actuales y no con los beneficios de la ley. Esto es abrir una ventana para la salida de proveedores financieros de esta ley.

El **diputado Raúl Soto** insiste que se deben considerar las condiciones más favorables para el cliente financiero, que ello no puede quedar tan abierto, porque en los términos que se expresa parece que se busca facilitar el trámite de cambio y nada más.

El **diputado Boris Barrera** estima que lo importante es que el cliente debe estar convencido de estar favorecido en las condiciones, sea con mayor tasa por un mayor plazo. Podría decirse promover la portabilidad financiera, permitiendo que las personas y mipymes se cambien por estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro.

El **diputado Miguel Mellado** señala que hoy el cliente financiero puede cambiarse de proveedor y que el problema está en el costo de ese cambio y el proyecto facilita ese cambio a donde el cliente considere es mejor, bajándole el costo de traslado.

El cliente tiene libertad para elegir si se va o no a otro proveedor financiero, se bajan los costos, las barreras de entrada y salida del costo de cambiarse con otro proveedor. No es partidario de amarra al cliente con esas expresiones.

Nueva Indicación.

Indicación de los diputados Boris Barrera, Sofía Cid, Harry Jürgensen; Alejandro Bernales; Joaquín Lavín; Renato Garín; Miguel Mellado; Sergio Bobadilla y Enrique van Rysselberghe para reemplazar, en el artículo 1 la frase “regular materias relativas a la portabilidad financiera” por la siguiente:

“promover la portabilidad financiera, facilitando que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro. La presente 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; el decreto con fuerza de ley N° 5, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 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.”.

Puesto en votación el artículo 1 con la nueva indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales; Sofía Cid; Renato Garín; Harry Jürgensen; Joaquín Lavín; Miguel Mellado, Sergio Bobadilla; Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 2.

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 las 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, incluyendo 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, actuando 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.- Proceso de portabilidad financiera o proceso de portabilidad: Proceso regulado en esta ley, el cual tiene por objeto principal la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, dando lugar al término de uno o más productos o servicios financieros contratados con el proveedor inicial.

8.- Proveedor: Toda compañía de seguros, agente administrador de mutuos hipotecarios, caja de compensación de asignación familiar, cooperativa de ahorro y crédito, 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, 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.

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

10.- Reglamento de Portabilidad o Reglamento: Reglamento señalado en el artículo 23 de esta ley.

11.- 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 a las características y condiciones señaladas en el Título III de la presente ley.

Indicaciones.

Se presentaron las siguientes indicaciones.

1.- Modifícase el artículo 2 en el siguiente sentido:

a) Reemplázase en su numeral 7 la expresión “, dando lugar al” por “y el”.

b) Intercálase en su numeral 8, entre la expresión “ley N° 18.010” y “o toda otra”, la frase “, siempre y cuando dicha institución tenga un giro relaciona al otorgamiento de créditos,”.

2.- Diputado Boris Barrera Para reemplazar el número 8 del artículo 2° con un texto del siguiente tenor

“8. Proveedor: Toda institución sometida a la fiscalización de 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.”

3.- Del diputado Boris Barrera para eliminar en el artículo 2 número 8, la frase “agente administrador de mutuos hipotecarios,”

4.- del diputado Boris Barrera para añadir en el artículo 2° una nueva definición del siguiente tenor:

“5. Nuevo crédito: Crédito otorgado al cliente en condiciones menos onerosas que su crédito vigente con su proveedor inicial, entre ellas, obligatoriamente una tasa de interés menor y un dividendo menor, cuya portabilidad no genera perjuicio alguno de ningún tipo.”

Se **acuerda** reabrir debate por unanimidad.

Nueva indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Miguel Mellado, Harry Jürgensen, Jaime Naranjo, Joaquín Lavín, Gustavo Sanhueza, Renato Garín, Boris Barrera, Enrique van Rysselberghe, Alexis Sepúlveda, Alejandro Bernales y Andres Molina, para reemplazar el artículo 2 por el siguiente:

“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 las 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, incluyendo 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, actuando 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, el cual tiene por objeto principal la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, dando lugar al 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, 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 al 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 ellos 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 a las características y condiciones señaladas en el Título III de la presente ley.”.

La **señora Catherine Tornel** explica que esta modificación incluye cambios que han sido consensuados en la mesa de trabajo y se inserta una definición de “oferta de portabilidad u oferta” en el numeral 7, de manera que en el resto del proyecto de ley se refiere solo a “ofertas”, solo con fines de mejor redacción en el proyecto de ley.

La otra enmienda es en el numeral 8, “proceso de portabilidad financiera o proceso de portabilidad”, donde se cambia la expresión “dando lugar al” por la expresión “y el”, porque el proceso de portabilidad incluye dos elementos, que son la contratación de productos y el término de alguno de los productos que se tienen con el proveedor inicial.

En el numeral 9 que define “proveedor”, se incluye “todo banco”. Se explicitaba más adelante en la definición pero al ser una de las entidades más importantes en esto, era más real y preciso incluirlos al inicio de la definición.

Se agrega, para efectos de recoger preocupaciones de expositores durante la discusión general, en el numeral 9 la expresión “siempre y cuando dicha institución tenga un giro relacionado al otorgamiento de créditos”. Ello se refiere a la preocupación por una institución que recibe menos ingresos y que decide dar préstamos a sus trabajadores, lo que podría catalogarla como proveedor de créditos. Para que no se vea afectada por los requerimientos de esta ley, se ha agregado esta frase.

El numeral 11, reglamento de portabilidad, para efectos de mejor explicitación, se han agregado los artículos a los que se refiere el reglamento de portabilidad y así se recoge la preocupación que no pueda integrar todo el reglamento si no solo a aquellos elementos específicos a los que da atribuciones la ley.

El numeral 12 agrega una definición de solicitud de portabilidad o solicitud, lo que da más claridad a la redacción de la ley.

Puesta en votación la indicación para reemplazar el artículo 2, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Renato Garín, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Gustavo Sanhueza, Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe. (11x0x0). Por ende se **rechaza** el artículo segundo.

Artículo 3.

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 el objeto principal 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.

La **señora Catherine Tornel** explica que en este momento no se han presentado indicaciones al artículo, sin perjuicio de observar la necesidad de modificar la redacción para que quede acorde a otras modificaciones. Precisa que se refiere a la expresión *con el objeto principal de pagar un crédito* que se consigna en el literal b), porque ahí se podría entender que se trata del reemplazo de un producto por otro, de uno a uno, cuando se quiere facilitar la recompra de cartera, que es por ejemplo, cambiar tres créditos por uno solo que ofrece mejor tasa porque está mejor garantizado, por ejemplo.

Esta definición referida podría llevar a una mala o errada comprensión, por lo que pide se postergue su votación.

El **diputado Renato Garín** advierte que el concepto jurídico de objeto no es el concepto tradicional como cosa y que en derecho se distingue el objeto y la causa de los contratos y le parece correcto hablar del objeto principal de estos en los términos que se señala.

La **señora Catherine Tornel** retruca que lo que preocupa en el texto propuesto es que el objeto principal debe ser, por ejemplo, en el reemplazo de un crédito hipotecario por otro en que originalmente era 100 y ahora es 40, no se diga que el objeto principal es el crédito por 40, porque se toma el cupo de los 100 por lo que era un crédito de 40, un hipotecario más un reemplazo de crédito de consumo por los otros 60. Al hablar de principal podría entenderse que no se trata de reemplazar un hipotecario por otro, sino que se usa para reemplazar el crédito de consumo, que es de 60 y que sea más importante que el de 40 y con eso se quede fuera.

El **diputado Renato Garín** propone eliminar la expresión objeto, que no se refiere como objeto jurídico, porque este viene dado por la subrogación que se pone en práctica.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid , Miguel Mellado, Harry Jürgensen, Rolando Rentería, Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Joaquín Lavín, Pedro Velasquez para reemplazar el literal b) del inciso primero la expresión “el objeto principal” por “la finalidad.

Puesto en votación el artículo con la indicación se **aprueba por unanimidad**. Votan Los diputados Barrera, Bernales, Cid, Lavín, Mellado, Rentería, Soto, Sanhueza y Velásquez. (9x0x0).

Artículo 4.

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 de portabilidad deberá señalar en forma expresa la intención del cliente de iniciar dicho proceso, la especificación del proveedor inicial y los productos y servicios financieros que el cliente solicita terminar.

Las formalidades, condiciones y requisitos de la solicitud, así como también las comunicaciones entre el cliente y los proveedores serán definidas en el Reglamento.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Miguel Mellado, Harry Jürgensen, Rolando Rentería, Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Joaquín Lavín, Pedro Velasquez para modificar el artículo de la siguiente manera:

a) Reemplázase su inciso segundo por el siguiente:

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

b) Reemplázase su inciso tercero por los siguientes incisos tercero, cuarto y quinto, nuevos:

“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.”.

Puesto en votación el artículo con la indicación se **aprueba por unanimidad**. Puesto en votación el artículo con la indicación se aprueba por unanimidad. Votan Los diputados Barrera, Bernales, Cid, Lavín, Mellado, Sanhueza, Soto, Van Rysselberghe y Velásquez. (9x0x0).

Artículo 5.

Artículo 5.- Vigencia de la solicitud. La solicitud de portabilidad se encontrará vigente hasta la retractación del cliente o, hasta 30 días hábiles contados desde la última comunicación enviada por el cliente al proveedor, sin que se haya recibido una oferta de portabilidad financiera de éste último.”.

Puesto en votación el artículo 5, **se aprueba en los mismos términos por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernal; Sofía Cid; Renato Garín; Harry Jürgensen; Joaquín Lavín; Miguel Mellado, Sergio Bobadilla; Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 6.

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 de portabilidad al cliente. La oferta deberá formularse por escrito, y deberá contener, a lo menos:

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

b) La especificación de 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 los contratos de los productos o servicios 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 proveedor solo podrá retractarse de la oferta una vez transcurridos 7 días hábiles desde su emisión.

El Reglamento deberá establecer las formalidades, requisitos y especificaciones aplicables a la oferta de portabilidad.

Indicaciones.

Indicación del diputado Boris Barrera y Pedro Velásquez para agregar al final del inciso final del artículo 6°, pasando el punto final a ser punto y seguido, el siguiente texto:

“Este Reglamento no podrá establecer costo alguno a raíz de la oferta para el cliente.”.

Indicación de los diputados Sofía cid, Joaquín Lavín, Renato Garín, Harry Jürgensen, Boris Barrera, Miguel Mellado; Sergio Bobadilla, Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe para modificar en el artículo 6 en el siguiente sentido:

a) Reemplázase la oración final del inciso segundo del artículo 6 por la siguiente:

“El nuevo proveedor podrá retractarse de la oferta una vez transcurrido el plazo de vigencia de esta, el que en ningún caso podrá ser inferior a 7 días hábiles.”.

b) Reemplázase en su inciso final la frase “las formalidades, requisitos y especificaciones aplicables a la oferta de portabilidad”, por la frase “el contenido del formato de la oferta de portabilidad, especificando 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”.

La señora Catherine Tornel explica que solo esta indicación ha sido trabajada en la mesa de asesores y expone que la razón de la primera parte de la indicación, que se enuncia en la letra a), es porque no pueden quedar dudas respecto que el mínimo de la vigencia que favorece al cliente, en que se debe respetar la oferta que le hicieron por al menos siete días, puede ser más amplio.

Se busca dar mayor claridad respecto que el proveedor podría ofrecer una vigencia de 15 días o de 25 días, lo que se encuentre dispuesto a ofrecer, pero en ningún caso puede ser una oferta inferior a 7 días.

La redacción original señalaba los siete días de plazo, pero no dejaba claro que el nuevo proveedor podrá elegir darle un beneficio incluso mayor para cliente, como es establecer una vigencia mayor.

El segundo punto recoge la observación en cuanto se establecía de manera amplia que el reglamento iba a definir los requisitos, las formalidades y especificaciones aplicables a la oferta de portabilidad. Como se busca acotarlo, se estableció que en el reglamento se establecerá el contenido del formato de la oferta de portabilidad, especificando materias como el orden en que la información deberá ser presentada en la oferta y los requisitos adicionales necesarios para el mejor funcionamiento del proceso de portabilidad.

Con esto se disminuye el alcance del reglamento y se establecen mayores garantías en el proyecto de ley.

El diputado Boris Barrera señala que la indicación presentada por él y el diputado Velásquez, busca que no agreguen nuevos costos al cliente, opinión expuestas por organizaciones de consumidores.

El diputado Raúl Soto pregunta respecto al objetivo de la indicación propuesta en la letra a) y si ello es en caso que no haya una aceptación expresa o si puede ir contra la voluntad de aceptación del consumidor puede retractarse el nuevo proveedor.

En el caso de la letra b), si el objetivo era dejar más taxativo en cuanto dejar opciones a la facultad reglamentaria, este no se cumpliría al usar la expresiones “tales como”, que sirve para enunciar a vía ejemplar y mantiene con ello esa apertura general de la redacción.

La señora Catherine Tornel señala que quien puede ejercer el retracto es el nuevo proveedor de la oferta. Señala que existe el caso concreto en que se justificaría este retracto.

Uno de ellos sería el caso de las tarjetas de crédito. Más adelante se verá que se estableció para las tarjetas y líneas de crédito o por cualquier crédito en el que tengo aprobado un monto mayor que el utilizado, el proveedor nuevo puede elegir financiarme la deuda actual y estaría dispuesto a financiarme hasta un 20 por ciento más de la deuda actual, pero tenga la capacidad de endeudarme en el doble.

Se puede avanzar en el proceso de portabilidad y me hagan la oferta y el proveedor queda obligado a mantener esa oferta y en ese mismo momento al día siguiente el cliente se endeude por cupo completo de la tarjeta de crédito o de la línea de

crédito, por ejemplo, que es el doble de la deuda que tenía originalmente por la cual se me hizo la oferta de portabilidad y mis ingresos no sean suficientes para cubrir esa cuota.

En este caso específico el nuevo proveedor podría retractarse y se resguarda que sean esos casos específicos en que se pueda retractar, como se verá en los artículos siguientes.

Respecto de la taxatividad del literal b), señala que la idea es exponer un ejemplo que sirva de orientación y si bien es deseable una redacción de clausura legal, la aprehensión del ejecutivo y de los asesores parlamentarios, es que al redactarlo demasiado cerrado, pueda surgir un elemento que no se logra visualizar hoy lo que es altamente probable, porque este proyecto de ley se aplica a una amplia gama de proveedores como cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, bancos, compañías de seguros, mutuarías, etc. Este amplio número de instituciones a que se aplica hace posible que existan características de estas entidades que obliguen a modificar en el reglamento estas circunstancias.

Expresa que desean manifestar el tipo de cosas a que puede referirse el reglamento, pero que se debe dejar un espacio para las particularidades que pueden no ser visualizadas en esta instancia.

Puestas en votación el artículo con ambas indicaciones con el artículo, **se aprueban por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales; Sofía Cid; Renato Garín; Harry Jürgensen; Joaquín Lavín; Miguel Mellado, Sergio Bobadilla; Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Se **acuerda** reabrir debate por unanimidad

Indicación

Indicación de los diputados Sofía Cid, Miguel Mellado, Harry Jürgensen, Rolando Rentería, Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Joaquín Lavín, Andrés Molina, Pedro Velasquez para modificar el artículo de la siguiente manera:

Modifícase el artículo 6 en el siguiente sentido:

a) Reemplázase “los productos” por “el o los productos” las 2 veces que aparece.

b) Reemplázase el encabezado de su primer inciso por el siguiente:

“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:”.

c) Modifícase su inciso segundo de la siguiente forma:

a. Reemplázase la frase “de los contratos de los productos o servicios” por la frase “de el o los contratos de los productos o servicios financieros”.

b. Reemplázase su oración final por la siguiente:

“El nuevo proveedor podrá retractarse de la oferta una vez transcurrido el plazo de vigencia de esta, el que en ningún caso podrá ser inferior a 7 días hábiles.”.

d) Reemplázase su inciso final por el siguiente:

“El Reglamento deberá establecer el contenido del formato de la oferta de portabilidad, especificando 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.”.

El Reglamento deberá establecer las formalidades, requisitos y especificaciones aplicables a la oferta de portabilidad.”

Puesto en votación el artículo con la indicación se **aprueba por unanimidad**. Votan Los diputados Barrera, Bernales, Cid, Garín, Lavín, Mellado, Sanhueza, Soto, Van Rysselberghe y Velásquez. (10x0x0).

Artículo 7.

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

Mediante 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 al literal b) del artículo anterior. El mandato de término facultará al nuevo proveedor para realizar todos los pagos y las comunicaciones o requerimientos correspondientes, en nombre y representación del cliente.”.

Indicación.

Indicación de los diputados Boris Barrera y Pedro Velásquez para sustituir en el inciso segundo del artículo 7, el vocablo “mediante” por “Con”.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Joaquín Lavín; Renato Garín; Raúl Soto; Sergio Bobadilla; Harry Jürgensen, Miguel Mellado y Enrique van Rysselberghe, para modificar el artículo 7 en el siguiente sentido:

a) Para reemplazar en el inciso primero a frase “su decisión dentro del periodo de vigencia de la misma” por la siguiente “su decisión por escrito dentro del período de vigencia”.

b) Para reemplazar en su inciso segundo la expresión “los pagos y las” por la expresión “los pagos”.

Puestas en votación las indicaciones con el artículo, **se aprueban por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales; Sofía Cid; Renato Garín; Harry Jürgensen; Joaquín Lavín; Miguel Mellado, Sergio Bobadilla; Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 8.

Artículo 8.- Retracto de la aceptación de la oferta. El cliente podrá retractarse de la aceptación, siempre y cuando no haya celebrado con el nuevo proveedor alguno de los contratos especificados en la oferta.

Asimismo, se entenderá que el cliente se ha retractado de la aceptación de la oferta de portabilidad si éste no contrata alguno 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 al presente artículo.

La **señora Catherine Tornel** explica que este artículo protege al cliente que siempre se podrá retractar, incluso después de aceptada la oferta. Además, en el último inciso se señala que las disposiciones del artículo 3 bis de la ley N° 19.496, no se aplicarán al presente artículo, porque resultan más restrictivos y establecen más formalidades y requisitos que se deben cumplir para retractarse, por esto se beneficia a los consumidores.

Puesto en votación el artículo, **se aprueba de igual forma por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales; Sofía Cid; Renato Garín; Harry Jürgensen; Joaquín Lavín; Miguel Mellado, Sergio Bobadilla; Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 9.

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 a la oferta aceptada y a las reglas generales aplicables a cada producto o servicio financiero. Las condiciones de contratación podrán actualizarse solo en virtud de un nuevo certificado de liquidación.”.

Indicaciones.

Agréganse los siguientes incisos tercero, cuarto y quinto, nuevos, al artículo 9:

“Con todo, en caso de que un nuevo certificado de liquidación acredite que el cliente no cumplió el compromiso de deuda indicado en el inciso tercero del artículo cuatro, 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, debiendo este último notificar inmediatamente al proveedor inicial para que bloquee los productos o servicios financieros con créditos disponibles o rotativos. El proveedor inicial deberá bloquear los respectivos productos o servicios, sin más trámite, desde que reciba la referida notificación.

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 notificación referida en el inciso anterior, cuando proceda.”.

La **señora Catherine Tornel** expone que esta indicación se hace eco de dos preocupaciones. Una es que podrían existir para los créditos rotativos, como tarjetas y líneas de crédito, cupos que sean de envergaduras muy relevantes respecto de la deuda utilizada, es lo que mencionó el diputado Soto respecto que sólo en esos casos específicos se podrá retractar el nuevo proveedor.

Señala que se está creando una figura en que el cliente puede, si lo desea, llegar a un compromiso en la solicitud de portabilidad, en que el cliente se compromete a no sobrepasar una deuda por un monto determinado o definido por estos

créditos rotativos. Si el cliente no cumple ese compromiso, el nuevo proveedor podrá retractarse.

Podría ocurrir que el nuevo proveedor, pese a que deudor no cumpla este compromiso decida perseverar en la oferta y en ese caso, se firmarán los contratos.

La segunda preocupación a que se refiere esta indicación, es que en el caso de las tarjetas de crédito, la persona nunca quede sin ninguna tarjeta de crédito cuando hace el reemplazo de una tarjeta por otra, de manera que, a más tardar después de indicado el cierre de una, al día siguiente se proceda a la apertura de la nueva tarjeta, de manera que el cliente no quede sin líneas de crédito o sin tarjetas de crédito.

El **diputado Miguel Mellado** manifiesta preocupación por los casos en que hay días en que los bancos no operen, como sábado y domingos y un fin de semana largo, y en esos casos deberá mantener dinero en efectivo o de lo contrario no podrá usarlas. Solicita que se pueda contemplar una fórmula en la ley que soluciones estas situaciones.

La **señora Catherine Tornel** piensa en agregar un texto que se refiera a la imposibilidad de cierre los días viernes, para salvar la situación de sábados y domingos.

Propone que se revise la redacción para recoger esta observación.

El **diputado Raúl Soto** pregunta cómo se relaciona esto con la indicación anteriormente aprobada que señala los casos restrictivos de retracto del proveedor, pero ahora se entregan opciones a ese retracto.

La **señora Catherine Tornel** aclara que el artículo anterior, sobre retracto amplio, se refiere a un procedimiento previo a esto, que es desde que el proveedor financiero hace una oferta que tiene 7 días de vigencia mínima, en que ese proveedor no se puede retractar salvo este caso.

A continuación, el cliente debe realizar la aceptación de la oferta y posterior a la aceptación de la oferta, puede darse este caso específico en que el proveedor se puede retractar. Precisa que este es un paso distinto del descrito en el artículo anterior, es luego de la aceptación, y el de la vigencia que se trata de forma más amplia es antes de la aceptación.

De manera que después de la aceptación sólo puede retractarse por este caso específico. Reitera que el plazo de 7 días de oferta es un plazo de vigencia mínima de la oferta y en ese período de vigencia la única razón de retracto es este caso específico y no hay otras razones.

Pone de ejemplo, la oferta de tasa a un 2,5 por ciento, pero hecha la oferta el Banco Central baja la tasa de política monetaria. El proveedor de servicios financieros no puede invocar esa causa para dejar sin efecto su oferta.

Nueva indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Enrique van Rysselberghe, Harry Jürgensen Alexis Sepúlveda, Miguel Mellado, Gustavo Sanhueza, Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Joaquín Lavín, Renato Garín y Andres Molina para reemplazar el artículo 9 por el siguiente.

“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 a la oferta aceptada y a 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 solo en virtud de un nuevo certificado de liquidación emitido por el proveedor inicial o de una actualización de deudas solicitada a éste 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 24 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 que la referida actualización de deudas acredite que el cliente no cumplió el compromiso de deuda indicado en el inciso tercero del artículo cuatro, 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 la 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 notificación referida en el inciso anterior, 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.”.

La **señora Catherine Tornel** explica que se recoge la preocupación respecto de las deudas rotativas, que son básicamente, las tarjetas de crédito y las líneas de crédito, que son deudas que pueden aumentar continuamente.

Señala que era necesario resguardar dos elementos. Por una parte que la solución que se propone sea implementable y factible en la práctica, de manera que todas las instituciones financieras sea capaces de realizar los cambios con la velocidad que se exige en la ley y, en segundo término, que los clientes no quedaran muchos días sin tarjetas ni líneas de crédito, siendo especialmente importantes para las pyme.

Explica que se establecen tres alternativas.

Una alternativa es que el cliente bloquee los productos. Aquí es el caso de muchos clientes que tienen tarjetas activas, pero no las usan. De esta manera los clientes bloquean sus productos para hacer la portabilidad y dar certeza al nuevo proveedor que no habrá deuda superior a lo que se dice en la deuda vigente.

En este caso hay un proceso de solicitud de portabilidad del cliente, una oferta de portabilidad del nuevo acreedor, posteriormente la aceptación de la oferta por el cliente y se inicia la preparación de los productos nuevos por este nuevo proveedor, esto es contratos más los denominados plásticos de las tarjetas de crédito. A continuación se firman los contratos, donde hay certezas porque el cliente ha bloqueado sus productos y se

sabe con certeza cuál es el monto que el cliente ha portado y contratado y luego la habilitación de nuevos productos.

Otro caso es el que el cliente no bloquea sus productos porque los usa activamente, tarjetas y líneas de crédito, por ejemplo. Este caso presenta dos nuevas posibilidades.

Una es en que el cliente asume el compromiso de no sobrepasar cierto nivel de deuda. En este caso se hace la solicitud de portabilidad explicitando el compromiso de deuda en la misma solicitud. En la oferta, la institución que seguramente será un banco porque ellos tienen estos productos de tarjeta y línea de crédito, harán la oferta con consideración del compromiso. Reitera que en este caso se pacta el compromiso del cliente de no aumentar la deuda, que el nuevo proveedor tendrá a la vista. Se acepta la oferta y el proveedor inicia la preparación de los productos, pero es aquí donde existe un nuevo paso adicional, que consiste en la actualización de la deuda hecha por el nuevo proveedor, que requiere esa información al antiguo proveedor con la respectiva solicitud de bloqueo de esos productos, de manera de tener la certeza como nuevo proveedor de esa deuda.

Si en este caso la deuda es mayor al compromiso, porque el cliente incumplió su compromiso por cualquier motivo, el nuevo proveedor puede decir que como el cliente incumplió el compromiso, retira la oferta o continuar con la oferta si lo estima conveniente.

En caso que continúe la oferta, se sigue la oferta del contrato y la posterior habilitación de nuevos productos. A efectos que el cliente no quede expuesto muchos días a quedarse sin los productos bancarios, se establece un plazo máximo de 24 horas entre el bloqueo y la firma del contrato y máximo un día hábil entre la firma del contrato y la habilitación de nuevos productos.

Esto permite que el cliente no pase de dos días hábiles sin su tarjeta de crédito ni su línea de crédito.

Por último está la situación en que no se asume compromiso respecto de los montos de deuda, en que el cliente se puede endeudar hasta el máximo cupo disponible y el nuevo proveedor debe asumir este riesgo de endeudamiento por el máximo disponible que tiene el cliente, pero en este caso, el nuevo proveedor no puede retirar la oferta por el plazo de 7 días, porque precisamente no se ha hecho compromiso como cliente de no aumentar la deuda.

Señala que este es un modelo que sigue en gran parte lo que existe respecto de tarjetas de crédito y créditos hipotecarios, de manera que es una solución que se puede implementar.

El nuevo proveedor deberá fijar los plazos en que él deberá entregar los nuevos plásticos y eso le permitirá fijar el plazo para firmar y disponer de los productos en la respectiva sucursal.

Puesta en votación la nueva indicación para reemplazar el artículo 9, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Renato Garín, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Gustavo Sanhueza, Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe. (11x0x0). Por ende se **rechaza** el artículo 9.

Artículo 10.

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, éste último tendrá 3 días hábiles para cumplir el mandato de término incluido en ella.

El mandato de término se entenderá cumplido por el nuevo proveedor cuando éste, actuando 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 un saldo a favor del cliente, el proveedor inicial deberá entregar al cliente dichos saldos.

El Reglamento regulará los procedimientos de pago y de requerimiento de término, y la forma y plazos de entrega de saldo al cliente, cuando corresponda.”.

Indicaciones.

- Indicación de los diputados Miguel Mellado, Enrique van Rysselberghe, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín y Sofía Cid, para modificar el artículo 10 de la siguiente manera:

a) Agrégase la siguiente oración al final de su inciso primero:

“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.

b) Intercálase el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando su actual inciso segundo a ser tercero, y así correlativamente:

“Asimismo, en caso de que la oferta de portabilidad incluya la contratación de una cuenta corriente y el cierre de una cuenta corriente vigente, el nuevo proveedor deberá cumplir el mandato de término respectivo dentro de 3 días hábiles contados desde la firma del nuevo contrato.”.

c) Reemplazase en el inciso final la frase “de pago y requerimiento de término” por la frase “aplicables a cargos pendientes de cobro, así como también.”.

- Indicación de los diputados Boris Barrera, Sofía Cid, Renato Garín, Harry Jürgensen, Raúl Soto, Sergio Bobadilla, Joaquín Lavín, Miguel Mellado y Enrique van Rysselberghe, para intercalar en el inciso tercero del artículo 10, entre la expresión “dichos saldos” y el punto y aparte (.), la frase “dentro de 5 días hábiles contados desde el cierre efectivo del respectivo producto o servicio financiero.”.

La **representante del Ejecutivo, señora Catherine Tornel** explica que se recogen algunas inquietudes parlamentarias.

Explica que en el caso que se requiera reemplazar un crédito de consumo por otro crédito de consumo, o una cuenta corriente por otra cuenta corriente, pero además se esté contratando otros productos, el nuevo proveedor no debe estar

esperando que esté la totalidad de los contratos firmados, sino que se vaya enviando el mandato de término a media que se firma cada uno de esos contratos de término. Así por ejemplo, si se contrató el crédito de consumo, la instrucción de cierre de ese crédito debe darse de inmediato e igualmente con la celebración de contrato de cuenta corriente.

Esto resguarda de circunstancias, como por ejemplo, pagar doble Comisión por tener dos cuentas corrientes o doble interés por dos créditos de consumo.

Otro punto que se resguarda es la entrega de facultades excesivas al reglamento sin establecer un plazo máximo para la entrega de los saldos que pudieran tener a favor los clientes. Se establece que no puede ser un plazo mayor a 5 días hábiles.

Expresa que si el cliente porta todos sus productos, pero producto de una divergencia por un pago ya realizado o del reclamo de una transacción que finalmente se dictamina a su favor y determina que queden saldos a favor del cliente en el proveedor inicial, este proveedor inicial tiene 5 días hábiles para hacer entrega de esos saldos al cliente.

Puestas en votación las indicaciones con el artículo, **se aprueban por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales; Sofía Cid; Renato Garín; Harry Jürgensen; Joaquín Lavín; Miguel Mellado, Sergio Bobadilla; Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 11.

Artículo 11.-Responsabilidad de término o cierre de productos. 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 a las normativas aplicables para cada producto o servicio financiero.”.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Alejandro Bernales, Sergio Bobadilla, Joaquín Lavín, Renato Garín, Raúl Soto, Miguel Mellado y Enrique van Rysselberghe, para agregar al artículo 11, un inciso segundo, del siguiente tenor:

“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 5 días hábiles desde el referido cierre.”.

El **diputado Miguel Mellado** advierte que recién se aprobó una norma que establece el cierre de cada producto y su visado inmediato para cada producto. Estima que dejar un plazo de 5 días hábiles puede contradecir las normas aprobadas.

La señora **Catherine Tornel** explica que lo que se ha hecho hasta ahora es regular la comunicación desde el nuevo proveedor al proveedor inicial, que es cerrando los productos por mandato del cliente.

Lo que se hace ahora, es del proveedor inicial al cliente, una vez que se han cerrado los productos y con ello se recoge una duda planteada por Libertad y Desarrollo en las audiencias de la discusión general, en cuanto a la forma en que el cliente se asegura que el proveedor inicial ha cerrado los productos, es decir, se trata de una notificación del proveedor inicial al cliente de que sus productos han sido cerrados y que esta notificación debe hacerse no más allá de 5 días de cerrado el producto.

Puesta en votación la indicación con el artículo, **se aprueban por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales; Sofía Cid; Renato

Garín; Harry Jürgensen; Joaquín Lavín; Miguel Mellado, Sergio Bobadilla; Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

El **ministro de Hacienda, señor Felipe Larraín** valora el trabajo desarrollado y la forma en que se desarrolla el trabajo de la Comisión y valora el esfuerzo por lograr los consensos en un proyecto de ley que busca aprovechar especiales condiciones para su aplicación.

Artículo 12.

TÍTULO III

NORMAS APLICABLES AL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA CON SUBROGACIÓN

Artículo 12.- Reglas especiales aplicables. Sin perjuicio de las demás normas y obligaciones señaladas en la presente ley, para el caso de procesos de portabilidad financiera con subrogación regirán también las disposiciones del presente título.

Indicaciones.

De los diputados Sofía Cid, Miguel Mellado, Harry Jürgensen, Alejandro Bernales, Boris Barrera, Rolando Rentería, Andrés Molina, Jaime Naranjo, Joaquín Lavín, Pedro Velásquez para:

a) Reemplazar en el encabezado del TÍTULO III, la frase “NORMAS APLICABLES AL” por la palabra “DEL”.

b) Reemplazar el artículo 12 por el siguiente:

“Artículo 12.- Reglas especiales aplicables. Para el proceso de portabilidad financiera con subrogación regirán las disposiciones de este Título, además de las normas y obligaciones señaladas en la presente ley.”.

Puesto en votación el artículo con la indicación, se **aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Alejandro Bernales, Sofía Cid, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Pedro Velasquez. (9x0x0).

Artículo 13.

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

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

b) Que el contrato de crédito referido en el literal a) tenga por objeto principal el pago y la subrogación de un crédito inicial, especificando dicho crédito; y

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) anterior.

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, garantizando de pleno derecho al nuevo crédito, en la totalidad de sus términos y en beneficio del nuevo proveedor.

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

Indicaciones.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Rolando Rentería, Andrés Molina, Alejandro Bernales, Boris Barrera, Pedro Velásquez, Joaquín Lavín, Jaime Naranjo y Miguel Mellado para modificar el artículo 13 en el siguiente sentido:

a) Reemplázase en el literal b) de su inciso primero la frase “tenga por objeto principal” por la frase “señale expresamente que tiene por objeto”.

b) Agrégase el siguiente inciso final:

“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 todas las normas que regulen el otorgamiento de dicho tipo de créditos, siempre y cuando no sean contrarias a las disposiciones de esta ley.”.

Puesto en votación el artículo con la indicación, se **aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Alejandro Bernales, Sofía Cid, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Pedro Velasquez. (9x0x0).

**

Artículo 14.

Artículo 14.- Forma de realizar pago. El pago referido en la letra c) del artículo anterior 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.

El incumplimiento del inciso anterior no afectará la subrogación, no obstante, hará responsable al nuevo proveedor de los perjuicios que dicho incumplimiento implique para el cliente.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Pedro Velásquez, Jaime Naranjo y Andrés Molina, para reemplazar el inciso final del artículo 14 por el siguiente:

“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.”.

Puesto en votación el artículo con la indicación, se **aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Pedro Velasquez. (10x0x0).

Artículo 15.

Artículo 15.- Solemnidades del contrato del nuevo crédito. El contrato de nuevo crédito deberá ser celebrado por escrito, y, en caso que el crédito inicial esté garantizado 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. Asimismo, se deberá insertar en el contrato del nuevo crédito el certificado de liquidación que esté vigente al momento de la celebración de dicho contrato.

Indicaciones.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Pedro Velásquez, Jaime Naranjo y Andrés Molina para modificar el artículo 15 en el siguiente sentido:

- a) Reemplázase la palabra “garantizado” por “caucionado”.
- b) Reemplázase la palabra “Asimismo” por “Además”.
- c) Elimínase la expresión “que esté”.
- d) Reemplázase la expresión “de dicho contrato” por la expresión “del contrato”.

Puesto en votación el artículo con la indicación, se **aprueba por unanimidad**. Votan a favor los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Lavín, Miguel Mellado, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Pedro Velasquez. (10x0x0).

Artículo 16.

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

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Pedro Velásquez, Jaime Naranjo y Andrés Molina para intercalar un inciso segundo, nuevo, del siguiente tenor, pasando su actual inciso segundo a ser tercero:

“Lo anterior no impedirá que el nuevo proveedor y el cliente celebren créditos adicionales al referido nuevo crédito, pudiendo constituir nuevas garantías sobre el bien que garantizaba al crédito inicial.”.

Indicación de los diputados Andres Molina y Luciano Cruz – Coke, para modificarlo de la siguiente manera:

a. Para sustituir en su inciso primero la frase "monto de capital" por la frase "costo de prepago total".

b. Para agregar el siguiente inciso tercero y final: "El costo total del nuevo crédito en ningún caso podrá superar el costo de prepago total. Si el nuevo crédito involucra un capital mayor al del crédito portado, se entenderá que se trata de dos créditos distintos, siendo aplicable esta ley únicamente respecto de la parte equivalente al crédito portado.".

Puesto en votación el artículo con la indicación de la diputada Sofía Cid y otros, se **aprueban por mayoría de votos**. Votan a favor los diputados Barrea, Bernales, Sofía Cid, Jürgensen, Lavín, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Gustavo Sanhueza y Pedro Velásquez. Vota en contra el diputado Raúl Soto. (9x0x1).

Por ser incompatible con lo aprobado, la indicación de los diputados Cruz Coke y Molina, se **rechaza** reglamentariamente.

Artículos 17 y 18.

La Comisión acuerda por unanimidad alterar el orden de los artículos, pasando el actual artículo 17 a ser 18 y el artículo 18 a ser 17.

Artículo 17 que pasa a ser 18.

Artículo 17.- Reglas especiales para garantías que caucionen obligaciones determinadas. Cuando el crédito inicial esté caucionado por una garantía real limitada a obligaciones determinadas, 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 otorgado su consentimiento con las solemnidades del artículo 15 de conformidad a los plazos y procedimientos señalados en el Reglamento.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Pedro Velásquez, Joaquín Lavín, Rolando Rentería, Miguel Mellado, Alejandro Bernales y Boris Barrera, para reemplazar el artículo 17 que pasa a ser 18, por el siguiente

Artículo 18 (ex 17).- Reglas especiales para garantías sin cláusula de garantía general que caucionen obligaciones determinadas. En caso que Cuando el crédito inicial esté caucionado por una garantía sin cláusula de garantía general real limitada a obligaciones determinadas, 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 otorgado dado su consentimiento con

las solemnidades del artículo 15 de conformidad a los plazos y procedimientos señalados en el Reglamento.”.

Artículo 18, que pasa a ser 17.

Artículo 17 (ex 18). Reglas especiales para garantías con cláusula de garantía general. En caso que un nuevo crédito subrogue 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, caucionando así la totalidad de las obligaciones que el cliente contraiga con éste, desde el momento en que la totalidad de 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 sólo hecho del respectivo pago, no afectarán el beneficio exclusivo del nuevo proveedor señalado en el inciso anterior.

El presente artículo no será aplicable cuando la subrogación real de crédito tome lugar entre dos créditos otorgados por el mismo proveedor, manteniendo éste su derecho sobre la respectiva garantía.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Pedro Velásquez, Joaquín Lavín, Rolando Rentería, Miguel Mellado, Alejandro Bernales y Boris Barrera, para modificar en el artículo 18 que ha pasado a ser 17, de la siguiente manera:

- a) Para reemplazar en el último inciso la palabra “cuando” por “a”.
- b) Para intercalar entre la expresión “de crédito” y “tome lugar”, la palabra “que”.

La **representante del Ejecutivo** explica que esto garantiza al nuevo proveedor financiero ser el beneficiario de la garantía constituida, de manera exclusiva, de manera que el antiguo o anterior proveedor ya no tiene derecho en esa garantía.

Respecto de las deudas con garantía específica, explica que se ha colocado sin cláusula de garantía general porque el concepto de garantía específica no existe y se protege a los terceros que vean afectados sus derechos por este cambio de portabilidad.

Precisa que hay dos tipos de terceros que se pueden ver afectados o un acreedor que ya tenga garantías sobre ese bien o un tercero que haya sido avalista, que no puede cambiar los términos del contrato de aval que se está constituyendo si es que no se tiene el respectivo consentimiento.

En estos casos sería necesario que el tercero o el acreedor que tiene esa garantía sobre el bien o quien actúa como avalista den su consentimiento para acceder a la portabilidad porque sus derechos podrían verse afectados.

Puestas en votación ambos artículos con las indicaciones respectivas, **se aprueban por unanimidad**. Votan a favor los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 19.

Artículo 19.- Garantías bajo sistema registral. Para el caso de subrogación con garantías reales sujetas a registro, la constancia de dicha subrogación deberá ser solicitada por el nuevo proveedor ante la entidad responsable del registro, para lo cual bastará la presentación del contrato del nuevo crédito y el respectivo comprobante de pago emitido de conformidad a las condiciones, plazos y formalidades que señale Reglamento.

La constancia de la subrogación del crédito en el respectivo registro se entenderá solo 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 de crédito deberá inscribirse en el respectivo registro en la misma forma en que corresponda practicar una modificación a dicha garantía, debiendo inscribirse dentro de 10 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.

Indicaciones.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Alejandro Bernal, Boris Barrera, Joaquín Lavín, Rolando Rentería y Pedro Velasquez, para modificar el artículo 19 en el siguiente sentido:

a) Reemplaza en el inciso primero la frase “, para lo cual bastará”, por “”. Para practicar esta constancia sólo será exigible”.

b) Intercalase en el inciso final la expresión “dicha garantía,” y “debiendo inscribirse”, la frase “con las especificaciones correspondientes”.

La señora **Catherine Tornel** explica que regulando el registro, por ejemplo el de propiedades que lleva el Conservador de Bienes Raíces cuyo registro se produce antes del pago, ahora se producirá después del pago, de manera que ese registro es solo para efectos de publicidad y oponibilidad porque la garantía se traspasa desde el nuevo proveedor una vez que se hace el pago al proveedor inicial, que es antes de la inscripción en el Conservador de Bienes Raíces. Igualmente ocurrirá con el registro de vehículos motorizados y en cada una de las garantías correspondientes.

Además, se señala que los registros corresponderán a modificaciones de dichas garantías, en línea con la disminución del cobro que se hace con el Conservador de Bienes Raíces y los Notarios, porque se trata de modificaciones de una inscripción y no una inscripción nueva.

Aclara que un gran ahorro de tiempo y dinero es que ya no se necesitará la carta de resguardo que cuidaba ese período en que el deudor se compromete a refinanciar esa deuda con esa garantía, pero que esa garantía no cambia hasta que ocurre la inscripción en el Conservador de Bienes Raíces.

Por el pago se cambia el acreedor y en ese momento se produce un cambio la garantía y se pasa a respaldar al nuevo acreedor y ocurre antes de la inscripción en el Conservador de Bienes Raíces y esa subrogación ocurre de pleno derecho al momento del pago.

Puestas en votación el artículo con la indicación, **se aprueban por unanimidad**. Votan a favor los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernal, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 20.

Artículo 20.- Cargos o derechos. Para efectos de calcular los derechos o cargos que corresponda cobrar por practicar la inscripción referida en el artículo anterior, se considerará a la subrogación de crédito como una modificación de contrato.

Asimismo, para efectos de calcular los derechos o cargos notariales que corresponda cobrar por la celebración del contrato del nuevo crédito, se considerará a éste último como una modificación de contrato al crédito inicial.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín Rolando Rentería y Pedro Velásquez, para reemplazar el artículo 20 por el siguiente:

“Artículo 20.- Los notarios no podrán cobrar recargos por la celebración del contrato del nuevo crédito regulado en este título.

Asimismo, los Conservador de Bienes Raíces no podrán cobrar recargos por practicar la inscripción referida en el artículo anterior.”.

La **señora Catherine Tornel** explica que tanto los costos del Conservador de Bienes Raíces como de los Notarios, existe un costo fijo, pero el grueso de ese cobro es un recargo que es proporcional al monto del crédito.

En este caso, al tratarse de un refinanciamiento, no se podrá cobrar el recargo, que constituye el principal costo y este artículo es la base de la disminución de los costos del proceso de portabilidad especialmente en el caso de los hipotecarios.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan a favor los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0). En consecuencia se **rechaza** el artículo 20 del proyecto.

Artículo 21.

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 referido crédito, y el pago del crédito inicial por el nuevo proveedor, en nombre y representación del cliente.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín Rolando Rentería y Pedro Velásquez, para eliminar la primera coma que aparece.

Puestas en votación el artículo con la indicación, **se aprueban por unanimidad**. Votan a favor los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 22.

TÍTULO IV

DISPOSICIONES VARIAS.

Artículo 22.- Solicitud de certificados por parte del nuevo proveedor. El proveedor al que el cliente le haya presentado una solicitud de portabilidad, podrá solicitar 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 al artículo 17 D de la ley N° 19.496.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el cliente haya aceptado una oferta de portabilidad y dicha oferta contemple el pago de un producto asociado a créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos, el nuevo proveedor podrá solicitar el certificado de liquidación directamente al proveedor inicial, pudiendo requerir que éstos sean debidamente bloqueados, de conformidad al artículo 17 D de la ley N° 19.496. En dicho caso, el requerimiento de bloqueo deberá ser previamente informado al cliente.

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 dicho certificado no se encuentre vigente, o no haya sido entregado al nuevo proveedor, este último podrá solicitar un nuevo certificado de pago de impuesto de timbre y estampilla directamente al proveedor inicial.

La facultad que tiene el 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 de portabilidad, se haya retractado de la aceptación de la oferta de portabilidad o cuando se hayan realizado todos los pagos correspondientes de conformidad a la respectiva oferta de portabilidad debidamente aceptada.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín, Rolando Rentería y Pedro Velásquez para modificar el artículo 22 de la siguiente manera:

- a) Eliminase el inciso segundo, pasando el tercero a ser segundo y así sucesivamente.
- b) Reemplacese en el inciso tercero que pasa ser segundo la palabra “dicho” por “el”.

Indicación del diputado Boris Barrera para agregar a continuación del punto y aparte, que pasa a ser coma, en el inciso penúltimo, la frase “sin costo para el cliente.”

La **señora Catherine Tornel** explica que la función que cumple el certificado de pago del impuesto de timbres y estampillas es que para los casos de refinanciamiento ese impuesto no se cobre, porque es crédito ya pagó el impuesto. Si ese certificado perdió su vigencia durante la solicitud de portabilidad, el nuevo proveedor podrá solicitarlo en nombre del cliente. El último inciso establece los límites para pedir ese certificado.

Ese certificado es gratuito, como lo es el certificado de liquidación hoy, de manera que no debe tener costos asociados.

Puestos en votación el artículo con las indicaciones, **se aprueban por unanimidad**. Votan a favor los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 23.

Artículo 23.- Reglamento de portabilidad. Un reglamento expedido 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.

Puesto en votación el artículo, **se aprueba en iguales términos por unanimidad**. Votan los diputados los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 24.

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.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín, Rolando Rentería y Pedro Velásquez para eliminar la coma a continuación de “portabilidad financiera”.

Puesto en votación el artículo con la indicación, **se aprueban por unanimidad**. Votan los diputados los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 25.

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

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín, Rolando Rentería y Pedro Velásquez para eliminar la palabra “así”.

Puesto en votación el artículo con la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry

Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 26.

Artículo 26.- Tratamiento de datos personales. Los tratamientos de datos personales que se realicen en virtud de esta ley deberán cumplir con las disposiciones de la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

Asimismo, de conformidad a lo señalado en la referida ley, se entenderá que los datos personales tratados en virtud de una solicitud de portabilidad ya cumplieron con su finalidad, y por tanto deberán ser cancelados, una vez concluido el respectivo proceso de portabilidad.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín, Rolando Rentería y Pedro Velásquez para eliminar el inciso segundo del artículo 26.

Puesto en votación el artículo con la indicación, se **aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 27.

Artículo 27.- Sanciones. Quien maliciosamente cometiere alguna de las falsedades designadas en el artículo 193 del Código Penal, en cualquier documento o información que deba emitirse en virtud de las disposiciones de la presente 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 a lo dispuesto en esta ley en que incurran proveedores iniciales o nuevos proveedores serán sancionadas conforme a lo establecido en el artículo 17 K de la ley N° 19.496 y al Título IV de la misma legislación.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín, Rolando Rentería y Pedro Velásquez para reemplazar en el inciso final la frase “de la ley N° 19.496 y al Título IV de la misma legislación.”.

Puesto en votación el artículo con la indicación en que se adecua su redacción, para lo cual se faculta a la Secretaría de la Comisión para ello, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 28.

Artículo 28.- Norma de protección de los derechos de los consumidores. Para efectos del artículo 58 de la ley N° 19.496, la presente ley se considerará como una norma de protección de los derechos del consumidor. La referida ley N° 19.496 se aplicará supletoriamente a esta ley, en todo lo que no sea contrario a las disposiciones o naturaleza de ésta última.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín, Rolando Rentería y Pedro Velásquez para eliminar en el artículo 28 la expresión “o naturaleza”.

Puesto en votación el artículo con la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Nuevo artículo 29.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda y Pedro Velásquez para intercalara el siguiente artículo 29, pasando el actual 29 a ser 30: “Artículo 29.- Normas de publicidad. Al 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 resguardando su fácil comprensión.”.

Puesta en votación la indicación, que establece un nuevo artículo 29, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (10x0x0).

Artículo 29, que pasa a ser artículo 30.

TÍTULO V

MODIFICACIONES A OTROS CUERPOS NORMATIVOS

Artículo 29.- Introdúcense las siguientes modificaciones a 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 los dispuesto en el artículo 25 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 y quinto, nuevos:

“Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán entregar al respectivo consumidor, dentro del plazo de 3

días hábiles contado desde que éste lo solicite, un certificado de liquidación para término anticipado. El certificado podrá ser solicitado tanto presencialmente como de manera virtual al respectivo proveedor de productos o servicios financieros pudiendo asimismo requerir que se entregue de manera virtual o presencial.

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 utilizada;
- e) Tipo y tasa de interés;
- f) La carga anual equivalente;
- g) Valor de última cuota;
- h) Garantías reales otorgadas, especificando su otorgante, datos de inscripción, datos de escritura, en caso de haber 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; y
- j) Otra información relevante 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 15 días hábiles, 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 con el 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, al 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 de que la información contenida en el certificado de liquidación no se vea modificada durante la vigencia del mismo. 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. Reemplázase la expresión “dichos créditos”, por “dichos productos y servicios financieros”.

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

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

c) Reemplázase, en su actual inciso séptimo, que ha pasado a ser el decimosegundo, la frase “una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas”, por “una vez extinguidas totalmente las obligaciones garantizadas”.

d) Intercálase, entre su actual inciso decimosegundo, que ha pasado a ser el decimoséptimo, y su actual inciso decimotercero, que ha pasado a ser el decimoctavo, 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 dicho certificado deberá realizarse de manera presencial o digital, 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, 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.”.

5) Reemplázase en el inciso tercero del artículo 39 B la expresión “Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras” por “Comisión para el Mercado Financiero”.

Indicaciones.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Miguel Mellado, Renato Garín, Harry Jürgensen, Jaime Naranjo, Gustavo Sanhueza; Boris Barrera; Alexis Sepúlveda; Enrique van Rysselberghe, Alejandro Bernal, Andrés Molina, Joaquín Lavín para modificar el artículo 29 del proyecto de ley de la siguiente manera:

1) Reemplazase el numeral 1) del artículo 29, por el siguiente:

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

2) Reemplazase la letra a) del artículo 2) del artículo 29, por el siguiente: “Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán entregar al respectivo consumidor, dentro del plazo de 3 días hábiles contado desde que éste lo solicite, un certificado de liquidación para término anticipado. El certificado podrá ser solicitado presencialmente como o de manera remota al respectivo proveedor de productos o servicios financieros pudiendo requerir que se 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) La 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 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; y
- 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 30 días hábiles 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, al 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 de que la información contenida en el certificado de liquidación no se vea modificada durante la vigencia del mismo. El certificado deberá señalar expresamente los productos o servicios financieros que han sido bloqueados.

3) Elimínese la letra c) del artículo 29.

4) Reemplazase la letra d) del numeral 2) del artículo 29, por la siguiente: "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 dicho certificado dicha documentación deberá realizarse de manera presencial o digital física o virtual, conforme a lo solicitado por el consumidor. Asimismo, el consumidor podrá realizar la referida solicitud de manera presencial o remota."

5) Elimínese el numeral 5) del artículo 29.

Indicación del diputado Boris Barrera.

Indicación del diputado Boris Barrera, para modificar en el artículo 29, que modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección a los consumidores, agregando un nuevo inciso antepenúltimo al artículo 17D, del siguiente tenor: “En el caso que la tasación efectuada durante el proceso de portabilidad arroje una disminución en el valor comercial del bien raíz en relación con el valor original, el consumidor sólo se verá obligado a pagar el informe de la tasación en caso de insistir con su solicitud de crédito.”.

La **señora Catherine Tornel** explica que en el artículo al que se refiere la indicación propuesta, es un artículo en que no hubo acuerdo con la mesa de asesores y el Ejecutivo no la comparte, porque de acuerdo a cómo debiera ser el proceso, el cliente debiera buscar entre distintos proveedores, de manera informal, solo con la solicitud y el certificado de liquidación y posteriormente elegirá a quien le ofrezca las mejores condiciones para que efectúe la tasación y es el cliente quien debe asumir su costo, cualquiera sea el resultado, porque además los clientes saben cuándo una propiedad ha sufrido deterioro de valor.

El **diputado Boris Barrera** señala que se trata de que el cliente pague en caso de querer insistir el trámite y si lo desecha, porque no le conviene, por ejemplo, queda de cargo del banco.

El **diputado Gustavo Sanhueza** explica que existen diferentes criterios de tasación y eso es lo que produce diferencias en las tasaciones y es donde se puede producir la diferencia entre la tasación y el valor del crédito, pero es el banco quien asume la decisión del riesgo, de acuerdo a los parámetros de tasación que lleva cada banco, y en esa situación el cliente queda indefenso en el caso de la tasación, que deberá pagar, que es la misma con que el banco le está diciendo que no otorgará el préstamo.

La **señora Catherine Tornel** hace presente que el nuevo proveedor financiero tiene todos los incentivos para ver si esa garantía le permite o no cubrir todo el préstamo nuevo y darle esa tasación favorable, porque es un nuevo cliente y crédito.

Agrega que con esto se establecería una nueva norma sólo para la portabilidad financiera, porque para los créditos hipotecarios, de manera amplia, rige la regla que el costo de la tasación es del cliente, cualquiera sea su resultado, lo que a su juicio es establecer una norma arbitraria sólo para quienes accedan a la portabilidad.

El **diputado Boris Barrera** precisa que se trata de legislar algo nuevo, de manera que es solo para la portabilidad. Si el banco busca ganar un cliente, no tendrá temor en ello. Esto se trata de un resguardo, porque el cliente puede irse por el lado de la tasa que aparece más baja, pero al momento de tasar puede hacerlo de manera que obligue a tomar otro crédito, porque me tasa bajo el precio de la casa.

Puesta en votación la indicación del diputado Barrera se **rechaza** por mayoría de votos. Votan a favor los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Alexis Sepúlveda y Raúl Soto. Votan en contra los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado y Enrique van Rysselberghe. Se abstiene el diputado Jaime Naranjo. (4x6x1).

Respecto de la primera indicación, la **señora Catherine Tornel** informa que la razón para mantener la referencia a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras se debe a que se afecta a cualquiera que sea regulado por ella y la Comisión de Mercados Financieros tiene unas facultades más amplias de fiscalización que las que tenía la referida Superintendencia, y que mantener esa amplitud, lo hará aplicable a instituciones sobre las cuales no se debe aplicar.

El **secretario de la Comisión** hace presente que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ya no existe y que sus funciones son ejercidas hoy por

la Comisión para el Mercado Financiero y aún así existe una remisión en esa ley para reemplazar esas instituciones.

El Ejecutivo anuncia el retiro de la propuesta de referencia, pero reitera su observación en cuanto a que la CMF tiene un conjunto más amplio de instituciones a las que se debe fiscalizar, por lo que estiman necesario que se mantenga la referencia a la SBIF, por cuanto ello fija la competencia de las instituciones a las que se debe fiscalizar en esta materia.

El diputado Miguel Mellado indica que bajo la CMF quedan instituciones de crédito y que entregan créditos hipotecarios, como cajas de compensación, instituciones que entregan créditos hipotecarios y que no se encontraban sujetos a la anterior SBIF.

La **representante del Ejecutivo, señora Catherine Tornel**, explica que de acuerdo con lo establecido en el artículo 67 de la ley N° 21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, señala que es la continuadora legal de la superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras¹, de manera que lo que se busca está recogido adecuadamente acá y se proponía sólo un cambio formal que podría tener efectos jurídicos no deseados.

Aclara que la modificación buscaba un ajuste formal de la norma, pero de aplicarlo se haría extensivo al total de instituciones y tendría un efecto jurídico no deseado, por aplicarse al total de instituciones fiscalizadas por la CMF. Señala que la referencia ya estaría actualizada, con el efecto jurídico deseado en el artículo 67 de la ley 21.000 que crea la Comisión de Mercado Financiero, donde se considera su continuadora legal de la SBIF

El diputado Boris Barrera señala su preocupación por la exclusión de algunas instituciones financieras, como las cajas de compensación.

La **representante del Ejecutivo** señala que están dentro de las definiciones y en el objeto, todas las leyes que quedan contenidas y, por lo tanto, las entidades a las cuales se les aplica este proyecto de ley. Además, en la definición de proveedores financieros se encuentran regulados quienes son precisamente, "todo banco, compañía de seguros, agente administrador de mutuos hipotecarios, caja de compensación de asignación familiar, cooperativa de ahorro y crédito, 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 al 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."

Explica que con esta referencia indica que ya se encuentran explícitamente incorporadas todas las entidades que se encuentran reguladas.

¹ Ley 21.000; Artículo 67.- La Comisión que crea esta ley será considerada para todos los efectos la sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Valores y Seguros, y del servicio denominado Superintendencia de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio. Asimismo, será para todos los efectos la continuadora legal de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Las referencias que se hagan a la Superintendencia de Valores y Seguros, al Superintendente de Valores y Seguros, a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y al Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, a la Superintendencia de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio o al Superintendente de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio, contenidas en leyes, decretos, reglamentos, resoluciones, estatutos o cualquier otro cuerpo normativo, se entenderán hechas, respectivamente, a la Comisión para el Mercado Financiero, al Consejo o a su presidente, según corresponda.

Del mismo modo, las referencias que se hagan al decreto ley N° 3.538, de 1980, del Ministerio de Hacienda, se entenderán hechas a la presente ley.

El **secretario de la Comisión** observa que se encuentra hecha la remisión de reemplazo en la ley 21.000, tal como se ha explicado, sin embargo, no parece claro que una ley como esta, que será posterior a la ley 21.000 que establece el referido reemplazo, se remita a una institución que ha sido reemplazada.

El **diputado Miguel Mellado** señala que la CMF supervisa el mercado de los seguros y las compañías de seguros entregan créditos hipotecarios, leaseback y leasing y las cooperativas también, de manera que la supervisión de la CMF recae en tres de las cuatro materias que supervisa.

La **señora Catherine Tornel** expone que algunos de los efectos no deseados de mantener esta propuesta son las sociedades anónimas, y en algunas ocasiones se ha discutido la inclusión de las sociedades deportivas dentro del ámbito de la CMF, que no son proveedores financieros.

Sostiene que se trata de una modificación a una ley anterior a la ley 21.000, por lo que se podría aplicar. Si esto no se modifica, queda la ley del consumidor vigente, en algo que no se relaciona con la portabilidad, sino que se trataba de corregir una referencia de manera adicional a todo lo que dice relación con el proyecto de portabilidad.

Si se elimina esta parte del trámite legislativo, se vota en contra, se deja vigente en los términos actuales.

Previo a la votación, la Comisión **acuerda** dividir la votación de la indicación votando en conjunto el artículo 29 (que pasa a ser artículo 30) , numerales 1 a 4 y el numeral 5 que modifica el artículo 39 B de la ley 19.496 en una votación aparte.

Puesta en votación la indicación referida a los numerales 1 a 4 del artículo 29 (que ha pasado a ser artículo 30), **se aprueba por unanimidad**. Votan a favor los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Alexis Sepúlveda, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (9x0x0).

La indicación al numeral 5 es retirada por los autores.

Puesto en votación el numeral 5, es **rechazado por mayoría de votos**. Votan en contra los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado y Enrique van Rysselberghe. Se abstienen los diputados Alexis Sepúlveda y Gustavo Sanhueza. (0x7x2). Por ende, se **rechaza** el artículo 29 del proyecto

Artículo 30, que pasa a ser artículo 31.

Artículo 30.- Introdúcense las siguientes modificaciones al 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 “la resolución” y el punto seguido “.”, la frase “, la cual en ningún caso podrá ser menor a 15 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 3 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”.

Puesto en votación el artículo, **se aprueba de igual forma por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Alexis Sepúlveda, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (9x0x0).

Artículo 31, que pasaría a ser artículo 32.

Artículo 31.- 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 siguiente oración “la Ley sobre Portabilidad Financiera y”.

La **señora Catherine Tornel** explica que se agrega como referencia la ley sobre portabilidad financiera congruente con esta ley, porque la ley de portabilidad financiera será aplicable para las micro y pequeñas empresas

Puesto en votación el artículo, **se aprueba en los mismos términos por mayoría de votos**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Alexis Sepúlveda, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. Se abstienen los diputados Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda. (7x0x2)

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Artículo primero transitorio.

Artículo primero transitorio. - La presente ley entrará en vigencia transcurridos 120 días desde su publicación en el Diario Oficial.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Rolando Rentería, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Boris Barrera, Alejandro Bernales y Pedro Velásquez para reemplazar en el artículo primero transitorio el número “120”, por “90”.

Artículo segundo transitorio.

Artículo segundo transitorio. - El reglamento establecido en el artículo 23 de la presente ley deberá dictarse dentro de los 180 días siguientes a la fecha de su publicación.

Indicación.

Indicación de los diputados Sofía Cid, Rolando Rentería, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Boris Barrera, Alejandro Bernales y Pedro Velásquez para reemplazar en el artículo segundo transitorio para reemplazar “180” por “45”.

Artículo tercero transitorio.

Artículo tercero transitorio - Con excepción de los numerales 3) y 4) del artículo 30, la presente 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.”.

La Comisión **acuerda** poner en votación única, con sus respectivas indicaciones, los artículos transitorios.

Puestos en votación los tres artículos transitorios con las citadas indicaciones, **se aprueban por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Alexis Sepúlveda, Gustavo Sanhueza y Enrique van Rysselberghe. (9x0x0).

Indicaciones del diputado Alejandro Bernales, artículos nuevos.

Indicaciones del diputado Alejandro Bernales para agregar los siguientes artículos 30 y 31, nuevos, pasando los actuales a ser 32 y 33 respectivamente.

Artículo nuevo.

Para agregar el siguiente artículo 30, que agrega un artículo 5 de la ley 19.223, que tipifica figuras penales relativas a la informática;

“Artículo 5.- SE castigará con la pena de reclusión menor en cualquiera de sus grados y multa de 50 a 500 unidades tributarias mensuales al que, con ocasión de una operación de portabilidad financiera maliciosamente y sin habilitación o autorización legal que corresponda, comunique, transfiera, transmita o interconecte la información tratada para una finalidad distinta de la que fue recolectada.

Igual pena se aplicará a quien maliciosamente, con ocasión de una operación de portabilidad financiera, difunda la información tratada por los proveedores. En caso de ser una misma la persona que los haya obtenido y divulgado, se aplicará a esta la pena de reclusión menor en su grado máximo y multa de 100 a 500 unidades tributarias mensuales.”.

Artículo nuevo.

Para agregar el siguiente artículo 31, que intercala en el inciso primero del artículo 1° de la ley 20.393 entre la frase “en el artículo 8° de la ley 18.314” y la frase “y en los artículos 240, 250, 251 bis, 287 ter, 456 bis A y 470 numerales 1 y 11, del Código Penal”; la siguiente frase “en el artículo 5 de la ley N° 19.223.”.

El **diputado Alejandro Bernales** señala que se busca evitar la vulneración de datos personales, que se debe reconocer su gran valor para los negocios. Se debe sancionar a quien usa estos datos personales en asuntos que no son para el negocio que se proveyó ese dato.

La **diputada Sofía Cid** observa que este tema ya está en otro artículo.

La **señora Catherine Tornel** señala que están de acuerdo con el espíritu de esta indicación y que de acuerdo con ello se aprobó un artículo que ordena el cuidado del tratamiento de los datos personales y que se tomen las adecuadas medidas de seguridad.

Esta indicación establece normas penales, pero que además no van en la línea con un proyecto que se tramita en el Senado y que establece sanciones de multa da hasta 30 mil unidades tributarias mensuales.

Argumenta que esto pondría en riesgo la estabilidad financiera, porque en caso de que un trabajador transfiera maliciosamente esos datos personales, podríamos correr el riesgo de cerrar alguna importante institución financiera y afectando más consumidores de lo que se pretende cuidar.

Puestas en votación estas indicaciones de manera conjunta **se rechazan por mayoría de votos**. Votan a favor los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Alexis Sepúlveda y Jaime Naranjo. Votan en contra los diputados Sofía Cid, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Enrique van Rysselberghe y Gustavo Sanhueza. Se abstiene el diputado Raúl Soto. (4x6x1).

Indicación al artículo 4.

Indicación de las diputadas Francesca Muñoz, Sofía Cid y diputado Jaime Naranjo, para agregar el siguiente nuevo inciso final al artículo 4 del proyecto de ley:

“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.”.

Esta indicación no se encuentra en concordancia con las indicaciones consensuadas por la mesa de asesores parlamentarios y de gobierno que se aprueban, por lo que se **rechaza** reglamentariamente.

Por las razones señaladas y por los argumentos que expondrá oportunamente el señor diputado informante, esta Comisión, haciendo las adecuaciones contempladas en el artículo 15 del reglamento, recomienda aprobar el siguiente:

PROYECTO DE LEY:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.- Objeto. Esta ley tiene por objeto promover la portabilidad financiera, facilitando que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por

estimarlos convenientes, 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; el decreto con fuerza de ley N° 5, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 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 las 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, incluyendo 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, actuando 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, el cual 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, 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 al 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 a las características y condiciones señaladas en el Título III de la presente 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 de portabilidad, que podrá ser realizada únicamente por el cliente, deberá señalar en forma expresa la intención de este último 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.

Artículo 5.- Vigencia de la solicitud. La solicitud de portabilidad se encontrará vigente hasta la retractación del cliente o, hasta 30 días hábiles contados

desde la última comunicación enviada por el cliente al proveedor, sin que se haya recibido una oferta de portabilidad financiera de éste 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; y

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 esta, el que en ningún caso podrá ser inferior a 7 días hábiles.

El reglamento deberá establecer el contenido del formato de la oferta de portabilidad, especificando 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 a raíz de la oferta para el cliente.

Artículo 7.- Aceptación de oferta de portabilidad financiera. Si el cliente decide aceptar la oferta de portabilidad, éste 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 al literal b) del artículo anterior. 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, siempre y cuando no haya celebrado con el nuevo proveedor a lo menos uno de los contratos especificados en la oferta.

Asimismo, se entenderá que el cliente se ha retractado de la aceptación de la oferta de portabilidad si éste 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 al presente 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 a la oferta aceptada y a 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 solo en virtud de un nuevo certificado de liquidación emitido por el proveedor inicial o de una actualización de deudas solicitada a éste 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 24 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 cuatro, 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, éste último tendrá 3 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 cuenta corriente vigente, el nuevo proveedor deberá cumplir el mandato de término respectivo dentro de 3 días hábiles contados desde la firma del nuevo contrato.

El mandato de término se entenderá cumplido por el nuevo proveedor cuando éste, actuando 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 entregar al cliente

dichos saldos dentro de 5 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.

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 a 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 5 días hábiles desde el referido cierre.

TÍTULO III

DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA CON SUBROGACIÓN.

Artículo 12.- Reglas especiales aplicables. Para el proceso de portabilidad financiera con subrogación regirán las disposiciones de este Título, además de las normas y obligaciones señaladas en esta ley.

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

- a) Que un nuevo proveedor celebre un contrato de crédito con el cliente en virtud de una oferta de portabilidad, de conformidad al artículo 15;
- b) Que el contrato de crédito referido en el literal a) señale expresamente que tiene por objeto el pago y la subrogación de un crédito inicial, especificando dicho crédito; y
- 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) anterior.

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, garantizando de pleno derecho al nuevo crédito, en la totalidad de sus términos y en beneficio del nuevo proveedor.

La subrogación real de crédito podrá tomar 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 todas las normas que regulen el otorgamiento de dicho tipo de créditos, siempre y cuando no sean contrarias a las disposiciones de esta ley.

Artículo 14.- Forma de realizar pago. El pago referido en la letra c) del artículo anterior 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.

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 de nuevo crédito deberá ser celebrado por escrito, y, en caso 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 al momento de la celebración del contrato.

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 al referido nuevo crédito, pudiendo constituir 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 que un nuevo crédito subrogue 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, caucionando así la totalidad de las obligaciones que el cliente contraiga con éste, desde el momento en que la totalidad de 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 sólo 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 tome lugar entre dos créditos otorgados por el mismo proveedor, manteniendo éste su derecho sobre la respectiva garantía.

Artículo 18.- Reglas especiales para garantías sin cláusula de garantía general. En caso 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 del artículo 15, de conformidad a los plazos y procedimientos señalados en el reglamento.

Artículo 19.- Garantías bajo sistema registral. Para el caso de subrogación con garantías reales sujetas a registro, la constancia de dicha subrogación 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 a las condiciones, plazos y formalidades que señale el reglamento.

La constancia de la subrogación del crédito en el respectivo registro se entenderá solo 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 de crédito deberá inscribirse en el respectivo registro en la misma forma en que corresponda practicar una modificación a dicha garantía con las especificaciones correspondientes, debiendo inscribirse dentro de 10 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 anterior.

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 referido crédito 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. El proveedor al que el cliente le haya presentado una solicitud de portabilidad, podrá solicitar 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 al 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 un nuevo certificado de pago de impuesto de timbre y estampilla directamente al proveedor inicial, sin costo para el cliente.

La facultad que tiene el 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 de portabilidad, se haya retractado de la aceptación de la oferta de portabilidad o cuando se hayan realizado todos los pagos correspondientes de conformidad a la respectiva oferta de portabilidad 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 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. Los tratamientos de datos personales que se realicen en virtud de esta ley deberán 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 a los fines para los cuales su titular autorizó su tratamiento.

Artículo 27.- Sanciones. Quien maliciosamente cometiere alguna de las falsedades designadas en el artículo 193 del Código Penal, en cualquier documento o información que deba emitirse en virtud de las disposiciones de la presente 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 a 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. Para efectos del artículo 58 de la ley N° 19.496, esta ley se considerará como una norma de protección de los derechos del consumidor. La referida ley N° 19.496 se aplicará supletoriamente a esta ley, en todo lo que no sea contrario a las disposiciones de ésta última.

Artículo 29.- Normas de publicidad. Al 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 resguardando su fácil comprensión.

TÍTULO V.

MODIFICACIONES A OTROS CUERPOS NORMATIVOS.

Artículo 30.- Introdúcense las siguientes modificaciones a 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 y quinto, nuevos:

“Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán entregar al respectivo consumidor, dentro del plazo de 3 días hábiles contado desde que éste lo solicite, un certificado de liquidación para término anticipado. El certificado podrá ser solicitado presencialmente o de manera remota al respectivo proveedor de productos o servicios financieros pudiendo requerir que se 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) La 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; y
- 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 30 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, al 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 de que la información contenida en el certificado de liquidación no se vea modificada durante la vigencia del mismo. 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. Reemplázase la expresión “dichos créditos”, por “dichos productos y servicios financieros”.

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

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

c) Intercálase, entre su actual inciso decimosegundo, que ha pasado a ser el decimoséptimo, y su actual inciso decimotercero, que ha pasado a ser el decimoctavo, 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, 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 “la resolución” y el punto seguido “.”, la frase “, la cual en ningún caso podrá ser menor a 15 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 3 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 siguiente oración “la Ley sobre Portabilidad Financiera y”.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS.

Artículo primero transitorio.- Esta ley entrará en vigencia transcurridos 90 días desde su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo transitorio.- El reglamento establecido en el artículo 23 de la presente ley deberá dictarse dentro de los 45 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.”.

Sala de la Comisión, a 23 de octubre de 2019.

Tratado y acordado en sesiones de fecha 24 de septiembre y 1,3, 8 y 15 de octubre de 2019, con la asistencia de la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Renato Garín, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez (Presidente).

La diputada señora Sofía Cid fue reemplaza por el diputado señor Sebastián Torrealba.

El diputado señor Rolando Rentería fue reemplazado por el diputado señor Gustavo Sanhueza.

El diputado señor Enrique Van Rysselberghe fue reemplazado por el diputado señor Cristhián Moreira.

Asiste además el **diputado señor** Andrés Molina.


ALVARO HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión