

PREGUNTAS FRECUENTES PORTABILIDAD FINANCIERA

1. ¿Qué es la Portabilidad Financiera?

Proceso, regulado por ley, que tiene por objeto que una persona, micro o pequeña empresa (persona natural o jurídica con ventas anuales menores a UF 25.000) puede cambiar su(s) producto(s) y/o servicio(s) de una entidad financiera a otra con mayor facilidad.

2.- ¿Cómo solicita el cliente la Portabilidad?

Todo cliente que quiera iniciar un proceso de portabilidad financiera deberá presentar una solicitud de portabilidad a un proveedor (Banco). Una vez que el Banco reciba dicha solicitud, deberá requerir directamente al Banco inicial el respectivo Certificado de Liquidación de los productos del cliente, en caso de que éste no lo hubiere entregado o haya perdido su vigencia.

3.- ¿Cuál es la Vigencia de la solicitud de Portabilidad?

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

4.- ¿Qué entidades financieras están consideradas en la portabilidad financiera?

Bancos, compañías de seguros, agentes administradores de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de compensación, instituciones que coloquen fondos de manera masiva, emisores de tarjetas y otras entidades fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

5.- ¿Qué tipos de Portabilidad Financiera existen?

En términos de la Institución a la que se quiere portar el cliente:

- a) **Portabilidad externa**, cuando un cliente quiera cerrar sus productos en un banco y cambiarse a otro.
- b) **Portabilidad Interna**, cuando un cliente quiera refinanciar sus deudas con el mismo banco.

En términos de las garantías asociadas:

- a) **Portabilidad con subrogación:** cuando algunos de los créditos que se portan, tiene asociada una garantía real (por ejemplo, un crédito hipotecario). En esta modalidad las garantías se traspasan al nuevo proveedor sin necesidad de alzarlas y volver a constituir las, lo que simplifica y hace más barato el proceso.
- b) **Portabilidad sin subrogación:** cuando no existe una garantía real asociada. Por lo tanto, en el proceso de portabilidad tanto la operación como sus garantías asociadas se extinguen. Por ejemplo: créditos con avales.

6.- ¿Qué beneficios tiene la Portabilidad Financiera?

El objetivo de esta Ley es que todos puedan acceder a servicios y productos financieros en mejores condiciones, además de disminuir el plazo para ejecutar estos trámites.

La Portabilidad Financiera facilita el refinanciamiento de créditos y disminuye los trámites asociados, bajando los costos generados por el endeudamiento. En cuanto a las empresas, permite expandir la producción y así impulsar el crecimiento económico y la creación de empleos.

Por ejemplo, en el caso de un refinanciamiento de un crédito hipotecario de 1.000 UF, el costo disminuye en un promedio de 700 mil pesos a 280 mil pesos, mientras que los plazos del cambio de entidad financiera bajan a 30 días aproximadamente.



7.- ¿Qué productos financieros están incluidos dentro de la nueva Ley de Portabilidad Financiera?

Dentro de los productos bancarios que se incluídos en la Portabilidad Financiera se encuentran las tarjetas de crédito y débito, línea de crédito, cuenta corriente, cuenta vista, crédito de consumo, crédito hipotecario y crédito automotriz.

8.- ¿Cuáles son requisitos para portarme a BancoEstado?

Para portar tus productos a BancoEstado, debes cumplir con los requisitos de pauta de evaluación y políticas de otorgamiento de productos de BancoEstado, además de cumplir con los requisitos propios del proceso de portabilidad, que es ingresar una solicitud de portabilidad financiera y entregar el certificado de liquidación, el cual puede ser enviado por el cliente o, en caso de que el cliente no lo envíe, solicitado entre las entidades financieras.

9.- ¿Cuáles son las etapas de este proceso de Portabilidad?

- c) Llena el formulario de Portabilidad en [www. Bancoestado.cl](http://www.Bancoestado.cl)
- d) Recibe tu oferta de Portabilidad
- e) Acepta o rechaza la oferta
- f) Firma los contratos de tus productos

10.- ¿Puedo portarme de distintos bancos a BancoEstado?

Sí, la portabilidad financiera permite portar productos desde una o varias entidades financieras (institución de origen) hacia BancoEstado. Debes ingresar una solicitud de portabilidad por cada institución de la cual quieras portar tus productos.

11.- ¿Puedo solicitar la Portabilidad Financiera (cotizar) en distintas instituciones?

Sí, es el objetivo que persigue la ley, que el cliente pueda comparar ofertas de diferentes instituciones financieras y elegir la más conveniente.



12.- ¿Qué antecedentes debo presentar para acceder a la Portabilidad Financiera?

Para iniciar el proceso de portabilidad es suficiente con ingresar al formulario disponible en nuestro sitio web con tu Cédula de identidad y solicitar la portabilidad, adjuntando el certificado de liquidación. En el caso de no enviar este certificado, BancoEstado lo solicitará a la institución financiera de origen.

En el caso de personas jurídicas también deberán adjuntar escritura de personería.

Es posible que durante el proceso que dura la portabilidad te solicitemos antecedentes adicionales, esto dependerá de los productos que solicites portar o abrir.

13.- ¿Puede BancoEstado rechazar la solicitud de Portabilidad Financiera que realicé?

Sí, BancoEstado puede rechazar la portabilidad financiera si el cliente no cumple con las pautas de evaluación crediticia y/o las políticas establecidas para otorgar los productos solicitados.

14. -¿Por qué causales se puede rechazar la solicitud de portabilidad financiera?

Por no cumplir con la política de evaluación crediticia y otorgamiento de productos de la nueva institución o por incumplir el compromiso de no aumentar la deuda en la institución de origen una vez que se ha iniciado el proceso de portabilidad. También es posible que se rechace la portabilidad cuando, al portar un crédito hipotecario, exista algún problema con la tasación, estudio de títulos o rechazo del seguro asociado al producto.

15.- ¿Es obligación solicitar la Portabilidad de todos los productos desde un Banco a BancoEstado?

No es obligación portar todos tus productos. Puedes elegir portar uno o varios productos desde tu banco o institución financiera actual.

16.- ¿Puedo retractarme de la solicitud de portabilidad en BancoEstado?

Sí. El retracto lo puedes hacer en cualquier momento del proceso, incluso habiendo aceptado la oferta de portabilidad, siempre y cuando sea antes de firmar los contratos de tus nuevos productos en BancoEstado.



17.- Si me retracto de la Portabilidad financiera ¿debo avisar a la institución de origen?

Si bien no es obligatorio, es recomendable avisar a la nueva institución financiera y a la de origen, ya que en esta última podrías tener bloqueadas tus Tarjetas de Crédito y/o Líneas de Créditos.

18.- ¿Qué pasa con los productos en mi institución de origen mientras estoy en el proceso de portabilidad con BancoEstado?

Los productos en tu institución de origen podrían estar bloqueados para su uso (si así lo indicaste en la solicitud de Portabilidad o porque ya estás en la etapa de firmar tus nuevos productos en BancoEstado).

19.- ¿Qué pasa si durante el proceso de portabilidad continúo utilizando los cupos de los productos (tarjetas o líneas de crédito) que estoy solicitando portar a BancoEstado?

Si al momento de llenar la solicitud de portabilidad te comprometiste a no aumentar la deuda de estos productos, BancoEstado podría retractarse de la oferta de portabilidad.

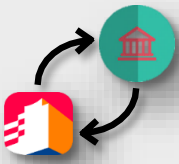
20.- Para portarme a BancoEstado, ¿debo adjuntar algún documento de mi institución de origen?

En la solicitud de portabilidad se debe adjuntar el certificado de liquidación. Ahora bien, si no lo adjuntas o este ya perdió su vigencia, BancoEstado solicitará a tu institución de origen el certificado de liquidación correspondiente.

21.- Cuando se produce el bloqueo de productos en el proceso de portabilidad, ¿qué pasa con la cuenta corriente y tarjeta de débito?

Una vez que cliente acepta la oferta de portabilidad, BancoEstado te informará que se producirá el bloqueo de productos y, posteriormente, instruirá a tu institución de origen para que lo ejecute, siempre y cuando no hayas solicitado el bloqueo al momento de pedir el certificado de liquidación.

Cuando se firmen los nuevos contratos con BancoEstado, este solicitará el pago y cierre de los productos en tu institución de origen.



22.- ¿Cuál es la diferencia entre bloqueo y cierre de productos?

El bloqueo no significa un término de la relación del cliente con el Banco, se permiten cargos al producto. El cierre, en cambio, es el término de la relación contractual con la institución.

En portabilidad financiera, cuando los productos estén bloqueados, el cliente no podrá utilizarlos durante un período de tiempo, de manera de no aumentar la deuda (no se realiza ningún tipo de cargos). Si el cliente no firma los contratos de los nuevos productos el bloqueo se revierte. Si el cliente firma los contratos, entonces se produce el cierre definitivo de productos.

23.- Mientras están bloqueados los productos durante el proceso de portabilidad, ¿podré utilizar los canales de atención?

Sí, porque no ha cesado la relación contractual entre tú y el Banco y, aún puedes retractarte de la Portabilidad.

24.- Si me porto a BancoEstado, ¿Debo acercarme a cerrar mis productos en la institución de origen desde la cual me estoy portando?

No, es BancoEstado el encargado y responsable de ejercer el mandato de término, es decir, la institución de destino es la que debe dar aviso a la institución de origen para que proceda con el cierre de los productos portados.

25.- ¿Cómo evalúo si me conviene portarme a BancoEstado?

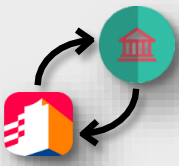
Cuando BancoEstado te haga llegar la oferta de portabilidad, podrás realizar un comparativo de tus productos vigentes v/s los productos ofertados por BancoEstado. Podrás comparar indicadores como: Costo Anual Equivalente (CAE), Costo Total del Crédito (CTC), tasas de interés y comisión anual de los productos de tal manera que puedas tomar una decisión bien informado.

26.- ¿Cuál es el costo de portarme a BancoEstado?

El proceso de portabilidad financiera no tiene costo para el cliente, con excepción de los créditos hipotecarios, donde el cliente tendrá que pagar los gastos operacionales que implica la tasación, estudio de títulos, en caso que se requiera.

27.- Si quiero portar mis deudas a BancoEstado, ¿Puedo solicitar financiamiento adicional para libre disponibilidad?

Sí, en la solicitud de portabilidad puedes solicitar un crédito y especificar si tiene por objeto el pago de alguna deuda que se mantenga con la institución de origen y el adicional te quedará como libre disponibilidad.



28.- ¿Qué pasa con los saldos a favor que puedan quedar en la institución de origen cuando me porto a BancoEstado?

La institución de origen tendrá un plazo de 3 días hábiles, a partir del cierre del producto, para devolver los saldos a favor.

29.- ¿Cuánto tiempo quedarán bloqueados los productos, durante el proceso de portabilidad a BancoEstado?

En el caso que hayas solicitado el bloqueo de productos al momento de solicitar el certificado de liquidación, el bloqueo se mantendrá vigente mientras dure la vigencia del certificado.

En caso de no ocurrir lo anterior, al momento de aceptar la oferta de portabilidad se asume que el cliente acepta que los respectivos productos o servicios financieros sean bloqueados (el banco debe avisarte que solicitará el bloqueo de los productos o servicios), este bloqueo se mantendrá vigente mientras dure la vigencia del nuevo certificado de actualización de deudas, el cual tiene una vigencia mínima de 6 días hábiles.

30.- Si tengo productos con morosidad, ¿Puedo solicitar la portabilidad financiera a BancoEstado?

Se puede solicitar la portabilidad financiera, pero BancoEstado no está obligado a hacer una oferta.

31.- ¿Cuántas veces puedo portarme financieramente?

Puedes portarte las veces que lo desees, sólo debes cumplir las condiciones y los requisitos de evaluación y otorgamiento de productos de la institución de destino a la cual estás solicitando la portabilidad.

32.- ¿Qué pasa si la institución financiera no cumple los plazos indicados en la Ley de portabilidad financiera?

Para notificar el no cumplimiento de plazos relacionados a la portabilidad, debes hacerlo al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

También es posible que la institución de origen no cumpla el plazo de entrega del certificado de liquidación. En este caso la ley establece lo siguiente: “En caso de que el proveedor inicial no envíe los mencionados certificados en los plazos y formas correspondientes, el proveedor solicitante deberá informar dicha situación al cliente y al Servicio Nacional del Consumidor.”



33.- ¿Cuál es la diferencia entre portabilidad financiera y compra de cartera?

La diferencia radica en que la portabilidad tiene plazos definidos, con menor costo en el caso de los créditos hipotecarios y es más simple para el cliente, ya que todo el proceso ocurre internamente entre las instituciones financieras (de origen y de destino).

34.- Si no puedo realizar la solicitud de portabilidad en la página web, ¿qué otra opción tengo?

Puedes solicitar tu portabilidad financiera en BancoEstado a través del sitio web www.bancoestado.cl y también en nuestras sucursales.

35.- ¿Cuánto tiempo demora el proceso de Portabilidad?

Dependerá del tipo de producto, por ejemplo, un crédito hipotecario se podría demorar más tiempo que un crédito de consumo. De todas maneras, el plazo para recibir una oferta de portabilidad desde que se ingresa la solicitud de portabilidad financiera, son hasta 30 días hábiles.

36.- ¿Cómo hago llegar los antecedentes adicionales que me soliciten para la evaluación de mi portabilidad?

En el caso que te solicitemos antecedentes adicionales, un ejecutivo se contactará contigo y te indicará los pasos a seguir y la forma de hacer llegar los antecedentes.

37.- Mientras están bloqueados los productos, ¿qué pasa con los pagos automáticos de tarjeta (PAT) y pagos automáticos de cuentas (PAC) asociados a los productos que estoy solicitando la portabilidad?

Los PAT y PAC permanecerán bloqueados mientras dure el proceso de firma de contratos y, por lo tanto, no se realizarán los pagos programados. Una vez realizado el cierre de los productos, será tu responsabilidad activar estos servicios en BancoEstado

38.- Si me porto con un crédito hipotecario a BancoEstado, ¿Se debe firmar una nueva escritura?

Si, se debe firmar una nueva escritura. La ventaja de la portabilidad es que los fondos serán desembolsados de inmediato, ya que no se requiere alzamiento ni nueva constitución de la garantía.



39.- ¿Dónde puedo ver el estado de mi solicitud de portabilidad financiera?

Para revisar el estado de tu solicitud de portabilidad, puedes hacerlo en cualquier momento en [www. Bancoestado.cl](http://www.Bancoestado.cl)

40.- ¿Qué sucede con la garantía real que tenía asociada a un crédito y que estoy portando a BancoEstado?

Para estos efectos la Ley creó la figura de subrogación. Esta figura legal evita la constitución de nuevas garantías, ahorrando costo y tiempo de este proceso. Por ejemplo, para el refinanciamiento de crédito hipotecario no se necesitará la constitución de una nueva hipoteca, sino que se debe hacer una anotación al margen de la ya existente.

41.- ¿Qué pasa con las coberturas de seguros asociados a los productos que estoy portando a BancoEstado cuando estos se encuentran bloqueados?

La cobertura de seguros asociados a los productos que se portarán, se mantendrá vigente hasta la extinción o prepago del producto respectivo, o bien hasta la renuncia del seguro, en caso que sea un seguro de protección cliente. Por ejemplo, el día que un crédito se extingue o prepaga, hasta ese día el seguro respectivo cubre un eventual siniestro.

42.- ¿Qué pasa con la prima de seguro no consumida, cuando me porto con un crédito?

En los seguros asociados a créditos la prima se cobra de forma anticipada, por lo cual al extinguirse el crédito, la prima no consumida se devuelve al cliente.

En el caso de seguros de protección al cliente, que van asociados a un crédito, el pago de prima se mantiene mientras esté contratada la póliza. Por lo tanto, si el medio de pago del cliente se extingue o cierra, la devolución sólo procede en el caso que el cliente renuncie al seguro.

43.- ¿Si quiero portar mi tarjeta de crédito con deuda, la deuda pasa en cuotas a la nueva tarjeta de crédito?

Al portar la deuda de una tarjeta de crédito a BancoEstado, dicha deuda pasaría a ser parte de un crédito de consumo. En caso de que además se solicite la apertura de una tarjeta de crédito, dicha tarjeta estaría sin deuda.



44.- ¿En qué consiste la Oferta de portabilidad financiera?

Se entenderá que el 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 del o los productos o servicios financieros que se ofrecen, detallando el monto, carga anual equivalente, costo total del crédito, el plazo, cuando corresponda, y el plazo para la suscripción de el o los nuevos contratos de dichos productos o servicios, así como los gastos asociados que deban ser cubiertos por el cliente.

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, indicando los montos y el origen de los fondos destinados a tal efecto, cuando corresponda, y deberán asimismo contener los fondos que se requieran para dar cumplimiento total al mandato de término, en caso de proceder.

NOTA: El proveedor podrá retractarse de la oferta una vez transcurrido el plazo de vigencia de ésta, el que deberá estar señalado expresamente, y que en ningún caso podrá ser inferior a siete días hábiles bancarios desde su emisión.

45.- ¿Puedo retractarme de portarme a otro Banco?

Sí. La retractación puede ocurrir en cualquier momento del proceso, incluso habiendo aceptado la oferta de portabilidad, pero antes de firmar la contratación del o los productos.

El cliente podrá arrepentirse de la aceptación de la oferta, comunicándolo por escrito a través del canal de contacto dispuesto en la oferta. Asimismo, se entenderá que el cliente se ha arrepentido de la aceptación de la oferta de portabilidad respecto de los contratos no celebrados si no los celebra dentro del plazo de suscripción referido en la letra a) del artículo 7 de la Ley.

Si el cliente ejerciera este derecho sobre uno o más contratos, el nuevo proveedor estará obligado a devolverle cualquier suma que el cliente hubiere abonado en relación a dichos contratos, dentro de los 5 días hábiles bancarios siguientes a aquel en que se hubiera comunicado el arrepentimiento.