

# PORTABILIDAD FINANCIERA LEY 21.236

## (MATERIAL DE AUTOESTUDIO)

- 1.- ¿Qué es la Portabilidad Financiera?
- 2.- ¿Cómo solicita el cliente la Portabilidad?
- 3.- ¿Cuál es la Vigencia de la solicitud de Portabilidad?
- 4.- ¿En qué consiste la Oferta de portabilidad financiera?
- 5.- ¿Puedo retractarme de portarme a otro Banco?
- 6.- Resumen del proceso de Portabilidad



### 1.- ¿Que es la Portabilidad Financiera?

Esta ley tiene por objeto promover la portabilidad financiera, facilitando que los segmentos Persona, Microempresa y Pequeñas Empresas se cambien, de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor. El **08/09/2020, Entra en vigencia la ley de portabilidad financiera**, cuyo objetivo principal es que tengas acceso mejores tasas y pagues un valor cuota mensual más bajo en tus créditos.

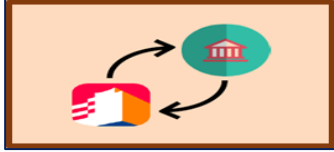
### 2.- ¿Cómo solicita el cliente la Portabilidad?

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.

[Volver](#)



#### 4.- ¿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.

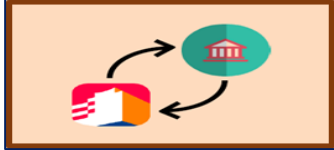
#### 5.- ¿Puedo retractarme de portarme a otro Banco?

**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.

[Volver](#)



## 6.- Resumen del proceso de Portabilidad



# Portabilidad Financiera

Desde el 8 de septiembre de 2020

**Los Clientes podrán portarse en sólo 3 pasos**

MicroEmpresas  
\* Pequeñas Empresas  
Personas

**La complejidad del proceso es asumida por las Instituciones Financieras**



\* Clientes con Ventas anuales calendario hasta UF 25.000

### 1. Genera Solicitud de Portabilidad

Vigencia 30 días

**BancoEstado:**

- Registra solicitud de Portabilidad
- Realiza evaluación del cliente
- Emite Oferta de Portabilidad

**Banco de Origen:**

- Emite Certificados de Liquidación + Pago ITE

### 2. Acepta la Oferta y otorga Mandato de Término

Vigencia 90 días

**BancoEstado:**

- Solicita bloqueo de productos y actualización de la deuda
- Gestiona la firma de los Contratos de c/producto

**Banco de Origen:**

- Bloquea los productos de crédito rotativo
- Emite Certificado de Actualización de Deudas

### 3. Firma Contratos de cada Producto

Vigencia de la Oferta

**BancoEstado:**

- Cursa y solicita el pago y cierre de los productos
- Emite Certificado de Pago y Cierre al cliente
- Solicita la inscripción de modificación de la garantía

**Banco de Origen:**

- Aplica el pago y cierra los productos
- Emite Comprobante de Pago a BancoEstado
- Devuelve saldos a favor del cliente
- Comunica al cliente Cierre de productos

Mayor detalle de la nueva Ley de Portabilidad 21.236 en documentos de apoyo

[Volver](#)