



**Proyecto de Ley Portabilidad
Financiera
Reflexión y Aportes de ODECU**

Octubre 2019

**Comisión de Economía, Fomento, MIPYME, Protección de
los Consumidores y Turismo
Cámara de Diputados**

El eje y fundamento del Proyecto de ley se basa en el siguiente diagnóstico

1. 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).
2. Cambiarse de institución financiera en nuestro país resulta ser un proceso difícil (existen barreras para el cambio expedito de proveedor).
3. 3. 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.

Comentarios al Proyecto de Ley

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Cumplimiento de las formalidades que exige la Ley de Sernac Financiero (art 17 A a K de la Ley de Protección al Consumidor).

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.**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Respecto al Certificado de Liquidación

El Art2. N1 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”.

Respecto al Certificado de Liquidación

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, respecto al Certificado de Liquidación

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 contenidos 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.

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

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

El Proyecto de Ley 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.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Reglas adicionales para los Mandatos.

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.

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



Muchas gracias

Stefan Larenas

Presidente de ODECU

stefanl@odecu.cl

+56 9 9318 2304



Mg. Carlos Montoya Ramos

Encargado de Comunicaciones ODECU

carlos.montoya.ramos@gmail.com

+56 9 7579 8763