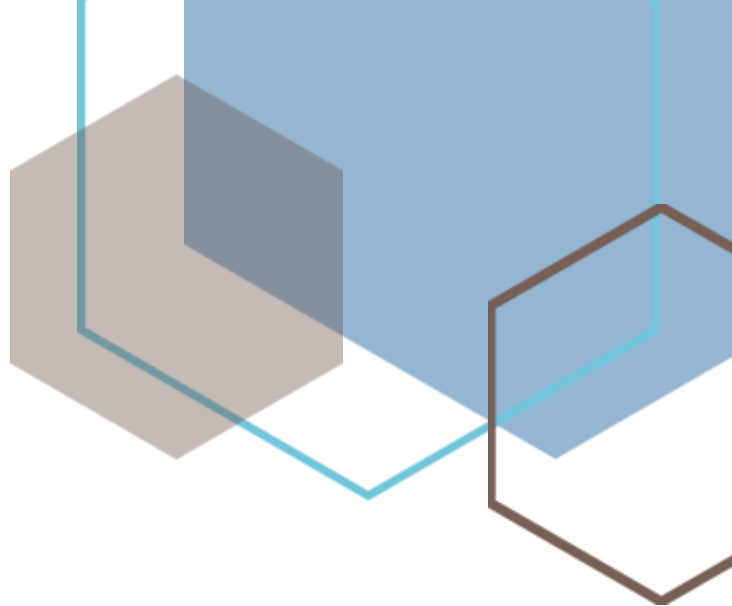




Estudio de Opinión en los consumidores Chilenos: “Portabilidad Financiera”

Diciembre , 2021



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	2
II. GLOSARIO Y CONCEPTOS DE PORTABILIDAD	4
III. FICHA METODOLÓGICA DEL ESTUDIO SOBRE PORTABILIDAD FINANCIERA: ENFOQUE CUANTITATIVO	7
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS PREGUNTAS INDIVIDUALES	9
V. RELACION ENTRE VARIABLES SOCIALES DEMOGRAFICAS Y ECONOMICAS VERSUS DECISIONES DE PORTABILIDAD	33
CONCLUSIONES	43

I. INTRODUCCIÓN

Las asociaciones de consumidores ODECU y ACU Nuestro Tiempo, gracias al fondo concursable Sernac 2021, realizaron en el mes de Septiembre y Octubre de 2021 un sondeo de opinión a consumidores respecto de la Ley 21.236 de portabilidad financiera, a fin de identificar el conocimiento que los usuarios poseen de esta Ley, como también identificar las razones que podrían estar afectando el nivel de competencia que se esperaba imprimiera esta ley al mercado financiero ya que se esperaba que disminuyeran los costos de molestia de trasladarse e incentivar la generación de ofertas por servicios financieros cada vez más convenientes dentro de las instituciones de este rubro. En términos prácticos, dotar de mayor fluidez en la portabilidad de servicios financieros de los clientes de: Cuentas Vistas, Cuentas Corrientes, Líneas de Crédito, sobre todo Créditos Hipotecarios y Créditos de Consumo, Créditos Automotrices, Tarjetas de Crédito, todos y cada uno de los cuales podrían portarse dentro de la misma institución financiera, o bien portarse a una institución financiera distinta.

Dentro del análisis planteado por las asociaciones de consumidores que ejecutan este estudio, surgen 3 hipótesis fundamentales, las cuales se espera testear mediante un instrumento de sondeo de opinión, encuesta. La **primera hipótesis** es, "Que la ley no ha tenido los efectos proyectados, verificándose a la fecha una baja cantidad de clientes portados de una institución a otra". Cabe mencionar que esta Ley se denominó en su momento 'la Ley estrella del año' y muchas personas esperaron esta opción para contar con mejores alternativas de financiamiento para migrar sus créditos y bajar de esta forma su carga mensual de gastos. Según datos de Transbank, sólo una mínima parte de las solicitudes de portabilidad de las más de 122 mil que se cursaron en los primeros meses de ejercicio de la Ley, lograron ser efectivas, por ende favorecieron a muy pocos usuarios.

Una **segunda hipótesis** es, "Que existe un desconocimiento de los usuarios respecto de esta Ley y su detalle, lo que derivaría en la necesidad de educar a los consumidores sobre la aplicación de ley de portabilidad financiera y demostrar sus beneficios."

Se levantó por último una **tercera hipótesis** para testear la opinión y proyecciones de expertos: "La aplicación de la Ley se haría efectiva y útil a las personas de mayores ingresos, o bien con una mayor deuda asociada a sus créditos, y que por ende no favorecería a personas de menores ingresos o con una baja deuda asociada a sus créditos".

Para el testeo de estas 3 hipótesis y la identificación de las variables que confluyen sobre la efectividad de la Ley, se define la aplicación de una encuesta que mediría el nivel de conocimiento de la Ley 21.236 de Portabilidad Financiera, la identificación de solicitudes de portabilidad, los principales Servicios financieros que los consumidores esperan portar, la jerarquización de los principales reclamos de clientes, la caracterización de los solicitantes por edad, por nivel de enseñanza, nivel

de ingreso, por los niveles de deuda, su región geográfica, género y eventual discapacidad, identificar también a quienes o a que instituciones reclaman los clientes en el caso de requerirlo, si exigen estas compensaciones y si las respuestas primarias dadas por las instituciones financieras les son satisfactorias a los usuarios.

La importancia del presente estudio, radica en que es la primera vez que los propios consumidores chilenos expresan su experiencia y relación con la Ley de Portabilidad Financiera, por lo que esperamos develar interesante información de los consumidores, que permitirá ratificar o no, nuestras hipótesis, como también las expectativas de las autoridades en la materia, aportar con información de análisis para cambios necesarios en la Ley, como en los procesos de las propias instituciones financieras.

II. Glosario y Conceptos de Portabilidad

- ✓ **Objetivo de la Ley de Portabilidad:** Facilitar el cambio de los productos financieros vigentes de una entidad financiera a otra, disminuyendo los costos y tiempos de los trámites y, aumentando la competencia en el mercado. Además, contar con mayor información para que el cliente compare y pueda contratar productos con mejores condiciones comerciales. (La Ley de Portabilidad Financiera comenzó a regir el 08 de septiembre de 2020).
- ✓ **Instituciones que participan de la portabilidad:** Bancos, Compañías de seguros, Agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, 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 no bancarias.
- ✓ **Requisito mínimo para la portabilidad:** Todas las personas naturales, con productos o servicios financieros vigentes como créditos de consumo, hipotecarios, tarjetas de crédito, cuentas corrientes o vistas, pueden solicitar la portabilidad de sus productos.
En el caso de las personas jurídicas que quieran portar sus productos financieros, la ley señala que debe tratarse de micro o pequeñas empresas (MIPYMES o EMT). Esto quiere decir, que realizan ventas anuales inferiores a 25.000 UF.
- ✓ **Productos que se pueden portar:** Cuentas Vistas, Cuentas Corrientes, Líneas de Crédito asociadas a una cuenta (corriente o vista), Créditos Hipotecarios, Créditos de Consumo, Créditos Automotrices, Tarjetas de Crédito.
- ✓ **Cómo funciona la Portabilidad Financiera (procedimiento de portabilidad)**
La portabilidad es un proceso que tiene varias etapas, dentro de los cuales se distinguen:
 - Solicitud de Portabilidad
 - La Solicitud de Portabilidad Financiera es un documento (físico o digital) que manifiesta la intención de iniciar el proceso de portabilidad, identificando al

Proveedor Inicial y los productos o servicios que desea portar. Esta solicitud de Portabilidad se debe presentar al Nuevo Proveedor.

- Emisión del Certificado de Liquidación - Portabilidad
 - Es un documento gratuito (físico o digital) otorgado por un proveedor de productos o servicios financieros
 - Oferta de Portabilidad
 - El Nuevo Proveedor de productos y servicios financieros al recibir una solicitud de portabilidad, realizará una evaluación y de acuerdo a ella le hará llegar al solicitante una oferta con las condiciones respecto de los productos y servicios a portar.
 - Aceptación de la Oferta Portabilidad
 - Corresponde al acto que representa la voluntad de aceptar la oferta por parte del cliente. Este acto se debe hacer por escrito, ya sea de manera física o digital, dentro del periodo de vigencia de la oferta, a través del canal de contacto especificado por el proveedor en la oferta y dentro del plazo de vigencia de esta.
 - Contratación de Productos y Servicios financieros - Portabilidad
 - Una vez aceptada la oferta del nuevo proveedor, se procede a la contratación de los productos y servicios financieros que están incluidos y aceptados en la oferta. Este paso es la operacionalización de la oferta.
 - Mandato término de Productos y Servicios financieros - Portabilidad
 - Luego que los productos portados se han contratado con el Nuevo Proveedor, viene el proceso de poner término a los productos y servicios financieros con el Proveedor Inicial.
 - Término del Proceso de Portabilidad
 - El Nuevo Proveedor de productos y servicios financieros deberá hacer llegar al cliente, una vez realizado los pagos e instruido el cierre de productos al Proveedor Inicial, un certificado.
- ✓ **Certificado de liquidación:** Documento 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.
 - ✓ **Cliente:** persona natural o jurídica que mantiene vigente uno o más productos o servicios financieros, y que tenga la calidad de consumidor conforme a la ley N° 19.496, o de micro o pequeña empresa, conforme a la ley N° 20.416, que Fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.
 - ✓ **Costo total de prepago:** monto total a pagar para extinguir totalmente la respectiva obligación en forma anticipada, incluida la correspondiente comisión de prepago en su caso.

- ✓ **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.
- ✓ **Mandato de término:** mandato otorgado por el cliente al nuevo proveedor con el objeto de que este último, en su nombre y representación, pague, cuando corresponda, y requiera el término de determinados productos o servicios financieros que el cliente mantiene vigentes con un proveedor inicial.
- ✓ **Nuevo proveedor:** proveedor respecto del cual un cliente ha aceptado una oferta de portabilidad financiera.
- ✓ **Oferta de portabilidad u oferta:** oferta escrita y de carácter vinculante, regulada en el artículo 7 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
- ✓ **Proceso de portabilidad financiera o proceso de portabilidad:** proceso regulado en esta ley que tiene por objeto principal la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, y el término de uno o más productos o servicios financieros contratados con el proveedor inicial.
- ✓ **Proveedor:** todo banco, compañía de seguros, agente administrador de mutuos hipotecarios, caja de compensación de asignación familiar, cooperativa de ahorro y crédito o institución que coloque fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva señalada en el artículo 31 de la ley N° 18.010, siempre y cuando dicha institución tenga un giro relacionado con el otorgamiento de créditos, o toda otra entidad fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero en virtud del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos.
- ✓ **Proveedor inicial:** proveedor con el cual un cliente mantiene vigente uno o más contratos de productos o servicios financieros.

Reglamento de portabilidad o reglamento: reglamento a que se refieren las disposiciones de esta ley.

Solicitud de portabilidad o solicitud: solicitud regulada en los artículos 5 y 6 de esta ley, presentada por un cliente a un proveedor, con el objeto de iniciar un proceso de portabilidad.

- ✓ **Subrogación especial de crédito o subrogación especial:** subrogación por la cual un crédito inicial es subrogado por un nuevo crédito, pasando este último a sustituir jurídicamente al primero, de conformidad con las características y condiciones señaladas en el Título III de esta ley.
- ✓ **Portabilidad sin subrogación:** proceso que tiene por objeto contratar productos o servicios financieros con un nuevo proveedor y obtener el término de uno o más productos o servicios financieros que el cliente mantenga vigentes con el proveedor inicial, extinguiendo en consecuencia todas las garantías que caucionan dichos productos o servicios.
- ✓ **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 especial de crédito.

III. Ficha Metodológica del Estudio sobre Portabilidad Financiera: enfoque cuantitativo

A continuación se muestra la cartilla metodológica que justifica el tamaño de la muestra, que es de $n = 500$, la estratificación propuesta y un análisis comparativo entre encuestas dirigidas a individuos (que es el caso de este estudio) y otras encuestas, como por ejemplo la encuesta de hogares que realiza el INE. Dada la naturaleza del estudio, también se explicitan los supuestos de entrada relacionados a los informantes buscados, los que satisfacen los compromisos del estudio en cuanto a considerar discriminación positiva en tres ámbitos: género, discapacidad e informantes pertenecientes a la VII región (ACU NT esta radicada allí). En suma, los alcances relevantes se detallan en tabla siguiente:

Caracterización de la metodología	Encuestas económicas: Portabilidad financiera, e-commerce entre otras. Aplicada en proyectos SERNAC.	INE (encuesta de empleo)
Objeto de estudio	Consumidores finales	Hogares
Variable de estratificación	Población regional >18 años, según CENSO 2017 (Fuente: INE, ver https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/censos-de-poblacion-y-vivienda)	Viviendas (dentro de una vivienda puede existir más de un hogar)
Selección de muestra	Semi aleatoria, en base a bases de datos de ODECU y ACU Nuestro tiempo (universo de ambas bases). Incluye selección forzosa de informantes en VII región (10% de la muestra, con un piso de 50 encuestas) Incluye selección forzosa : 5% de personas discapacitadas 30% personas genero femenino. Una vez aprobado el cuestionario preliminar, se somete a prueba con 20 informantes de las bases de datos de ambas organizaciones. Luego de los ajustes se aplica masivamente al total de la bases de datos.	Aleatoria en base a Marco Muestral Maestro (MMM) de viviendas INE. Ejercicio secuencial: a. Selección de la muestra dentro del MMM. b. Selección de informantes dentro de la muestra
Mecanismos de reemplazo	Si en el primer envío de encuesta no se llega a la muestra preestablecida, se envía encuestas a otros informantes pertenecientes a bases de datos estratificada por números telefónicos	Informantes remanentes de la muestra seleccionada por INE

IV. Análisis de los resultados Preguntas Individuales

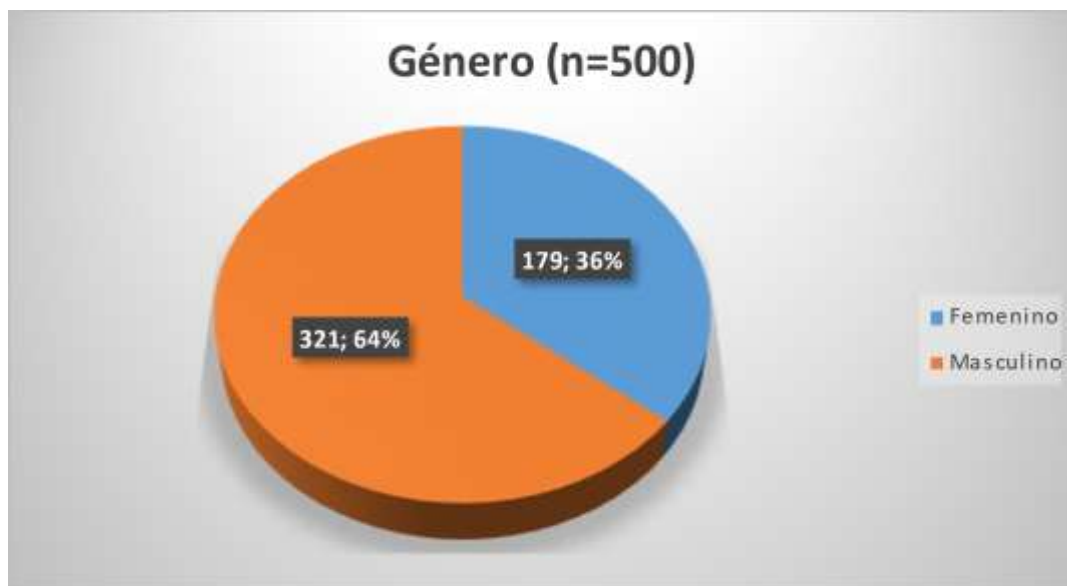
Contenidos

IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS PREGUNTAS INDIVIDUALES	9
P1. Género	10
P2. Tramo de edad	10
P3. Lugar donde vive	11
P4. Región	12
P5. Nivel Educativo	13
P6. ¿Ud. es una persona con discapacidad (Visión, Audición, Movilidad, Cognitiva, entre otras; Fuente: OMS)?	14
P7. ¿Podría señalar el promedio mensual de su renta?	15
P8. ¿Podría cuantificar el monto de su deuda total?	16
P9. Señale cual es el tipo de proveedor financiero con el cual usted opera.	17
P10. ¿Qué productos y servicios financieros mantiene con la institución?	18
P11. ¿Si pudiera usted autoevaluarse en cuanto al conocimiento que tiene del lenguaje financiero usado por los proveedores de estos productos o servicios, ¿qué nota se pondría?	19
P12. ¿Conoce la ley 21.236 de portabilidad financiera?	20
P13. Más allá del conocimiento que usted tenga de esta ley ¿estaría dispuesto a portarse?	21
P14. ¿Por qué motivo se portaría o se ha portado?	21
P15. Suponga que la tasa de interés que le ofrece otra institución financiera es similar a la que usted tiene en su crédito actual, ¿se cambiaría por otras razones?	22
P16. ¿Cuál o cuáles de estas razones podrían explicar su decisión?	23
P17. ¿Por qué motivo no se portaría?	24
P18. Si conoce la ley. ¿Ha intentado portarse en algún momento?	25
P19. ¿Qué solicitud presentó?	26
P20. ¿Qué productos solicitó portar?	27
P21. ¿Cuál fue la reacción de la institución financiera al momento de solicitar la portación?	28
P22. Si finalmente terminó portándose, La institución financiera cumplió los siguientes pasos:	28
P23. Si finalmente no se cambió de proveedor ni cambio su producto financiero. ¿Cuál o cuáles fueron las razones?	30

Un total de 500 personas, usuarios de Portabilidad Financiera, fueron las que respondieron de la encuesta electrónica enviada por Acu Nuestro Tiempo y ODECU.

P1. Género

Género	Cantidad
Femenino	179
Masculino	321
	500



Los informantes fueron en una proporción de Hombres y Mujeres (63,7% y 35,7%) y un 0,6% personas de otros géneros.

P2. Tramo de edad

Tramo de edad	Cantidad
18-29	23
30-44	132
45-64	262
65 y mas	83
	500



La edad de las personas que contestaron la encuesta está principalmente en el rango de 45 a 64 años. Sin perjuicio que existe una importante representación de los rangos de menor (30 a 44 años) y de mayor edad (sobre 65 años).

P3. Lugar donde vive

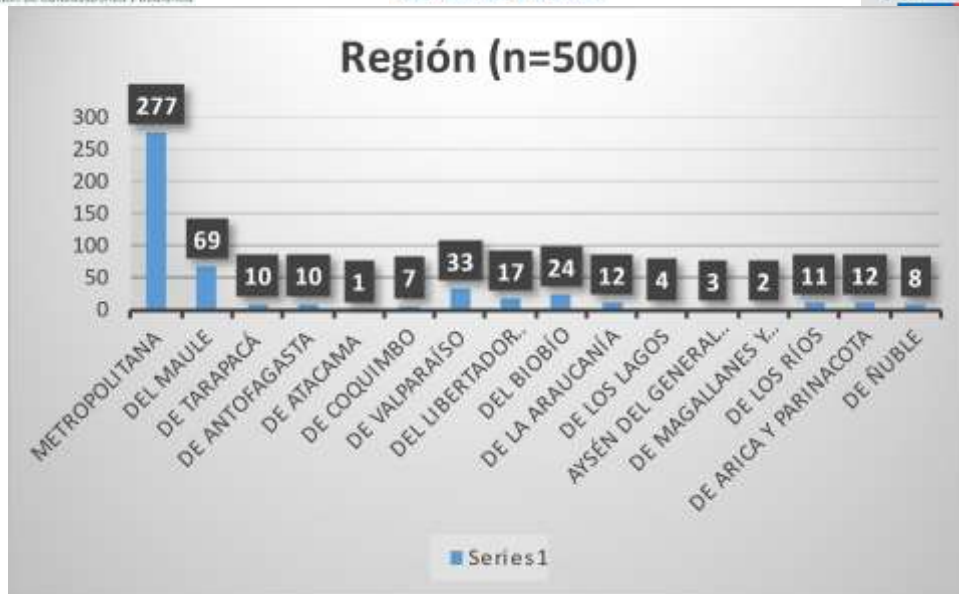
Lugar vive	donde	Cantidad
Rural		40
Urbano		460
		500



La mayoría de los informantes (92 %) son del sector Urbano versus usuarios del sector Rural (8%).

P4. Región

Región	Cantidad
Metropolitana	277
del Maule	69
de Tarapacá	10
de Antofagasta	10
de Atacama	1
de Coquimbo	7
de Valparaíso	33
del Libertador General Bernardo O'Higgins	17
del Biobío	24
de La Araucanía	12
de Los Lagos	4
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	3
de Magallanes y Antártica Chilena	2
de Los Ríos	11
de Arica y Parinacota	12
de Ñuble	8
	500



El 55,4% (277 de los informantes) corresponden a la región metropolitana, seguido por un 13,8% (69) de la Región del Maule, el 6,6% (33) de la Región de Valparaíso y el 4,8% (24) de la Región del Bio Bio. Por ser Acu Nuestro Tiempo una asociación de la Región del Maule, se aprovechó la Metodología Selección Forzosa de los Informantes (discriminación positiva) para un mejor análisis de los resultados.

P5. Nivel Educacional

Nivel Educacional	Cantidad
Enseñanza Media	39
Enseñanza Técnica	77
Universitaria	260
Postgrado	124
	500



P6.¿Ud. es una persona con discapacidad (Visión, Audición, Movilidad, Cognitiva, entre otras; Fuente: OMS)?

¿Ud. es una persona con discapacidad (Visión, Audición, Movilidad, Cognitiva, entre otras; Fuente: OMS)?	Cantidad
NO	472
SI	28
	500



El 6% de los Encuestados posee algún grado de discapacidad y un 94% no posee discapacidad en este minuto.

P7. ¿Podría señalar el promedio mensual de su renta?

Podría señalar el promedio mensual de su renta	Cantidad
Menor a \$440.000	45
Entre \$440.000 y \$640.000	48
Entre \$640.000 y \$920.000	59
Entre \$920.000 y \$1.133.000	56
Entre \$1.133.000 y \$1.565.000	80
Mayor a \$1.565.000	212
	500



El 42,4% (212 informantes) del total poseen ingresos mayor a \$1.565.000; el 27,2% (56+80) de los informantes poseen ingresos entre \$920.000 y \$1.565.000 y el 30,4% (45+48+59) de los informantes reportan ingresos menores a \$920.000.

P8.¿Podría cuantificar el monto de su deuda total?

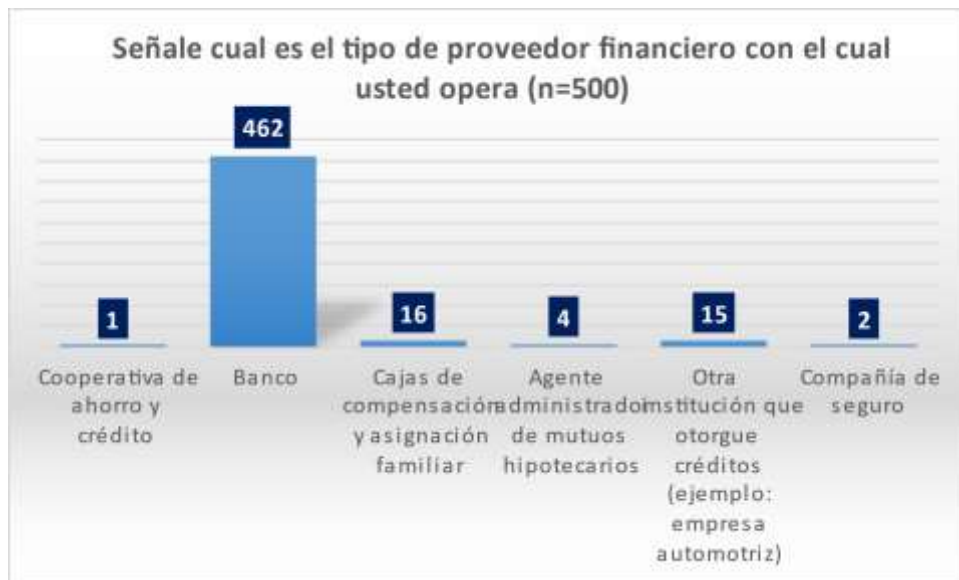
Podría cuantificar el monto de su deuda total	Cantidad
Menor a \$500.000	115
Entre \$500.000 y \$1.000.000	53
Entre \$1.000.000 y \$2.500.000	53
Entre \$2.500.000 y \$5.000.000	40
Mayor a \$5.000.000	239
	500



Se puede observar que el 47,8% (239) de los informantes poseen una deuda superior a los \$5.000.000 , el 18,6% (53+40) de los informantes posee una deuda entre \$1.000.000 y \$5.000.000 y un 33,6% (115+53) posee deuda menor a \$1.000.000 .

P9 . Señale cual es el tipo de proveedor financiero con el cual usted opera.

Señale cual es el tipo de proveedor financiero con el cual usted opera	Cantidad
Cooperativa de ahorro y crédito	1
Banco	462
Cajas de compensación y asignación familiar	16
Agente administrador de mutuos hipotecarios	4
Otra institución que otorgue créditos (ejemplo: empresa automotriz)	15
Compañía de seguro	2
	500



Se observa que la gran mayoría de los usuarios encuestados , el 92,4% (462) operan con Bancos y el 7,6% operan con Cooperativas o cajas de compensación o agentes o empresas automotrices y compañías de seguro. Siendo las más importantes de estas últimas las cajas de compensación y las empresas automotrices.

P10. ¿Qué productos y servicios financieros mantiene con la institución?

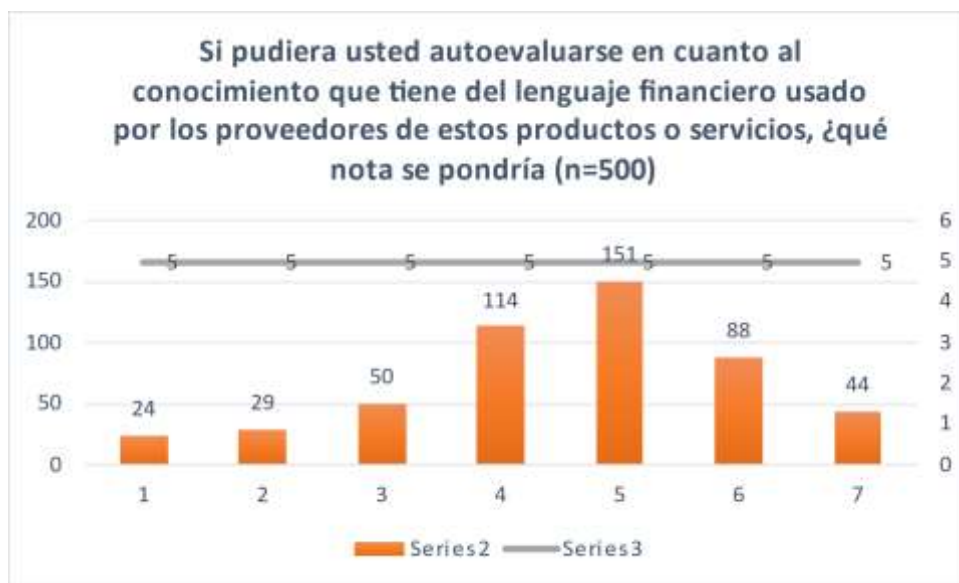
Qué productos y servicios financieros mantiene con la institución	Cantidad
Operaciones de crédito en dinero a las cuentas corrientes bancarias.	253
Operaciones de crédito en dinero a las cuentas vistas.	63
Las tarjetas de pago y sus respectivas líneas de crédito asociadas.	270
Crédito de consumo.	182
Crédito hipotecario.	206
Crédito automotriz.	21
Otro tipo de crédito.	37



Dentro de los encuestados, los servicios financieros más utilizados son las tarjetas de crédito (270 informantes la tienen) , seguidas muy de cerca las Líneas de crédito (253) , luego los créditos hipotecarios (206) y los créditos de consumo(182).

P11. ¿Si pudiera usted autoevaluarse en cuanto al conocimiento que tiene del lenguaje financiero usado por los proveedores de estos productos o servicios, ¿qué nota se pondría?

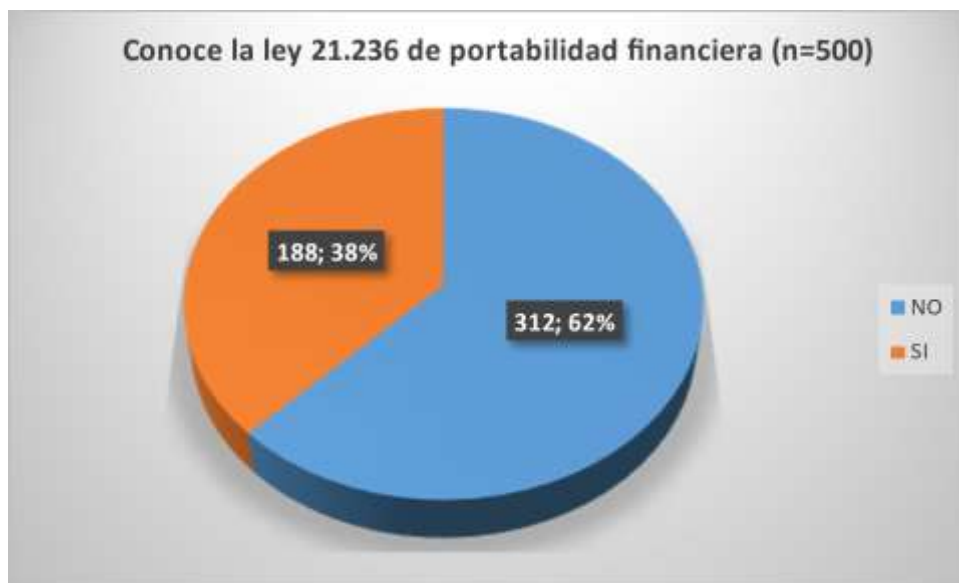
Si pudiera usted autoevaluarse en cuanto al conocimiento que tiene del lenguaje financiero usado por los proveedores de estos productos o servicios, ¿qué nota se pondría	Cantidad	Promedio
1	24	5
2	29	5
3	50	5
4	114	5
5	151	5
6	88	5
7	44	5
Total general	500	



En general los usuarios se evalúan con nota promedio de 5 o 4 (en una escala de 1 a 7) en relación a su conocimiento financiero, solo 26,4% (132) informantes se autoevalúan con una buena nota y un 20,6% (24+29+50) se autocalifican con una preocupante nota de 3 o inferior.

P12. ¿Conoce la ley 21.236 de portabilidad financiera?

Conoce la ley 21.236 de portabilidad financiera	Cantidad
NO	312
SI	188
	500



Solo un 38% de los encuestados indica conocer la Ley de portabilidad Financiera y un gran 62% lamentablemente no conoce la Ley y sus beneficios. Lo que permite vislumbrar una ardua tarea en difusión.

P13. Más allá del conocimiento que usted tenga de esta ley ¿estaría dispuesto a portarse?

Más allá del conocimiento que usted tenga de esta ley ¿estaría dispuesto a portarse?	Cantidad
NO	136
SI	364
	500



Un 73% de los encuestados quiere portarse, la mayoría.

P14. ¿Por qué motivo se portaría o se ha portado?

Más allá del conocimiento que usted tenga de esta ley ¿estaría dispuesto a portarse?	Cantidad
Al portarme obtengo una mejor tasa de interés.	284
Reordenar mis deudas.	136
Con la portabilidad obtengo costos de mantención menores o mantención gratis.	182



El principal motivo para portarse tiene relación con una tasa de interés más conveniente con 47% de las respuestas, por los menores costos de mantención un 30,2% de las respuestas y un 22,5% para reordenar las deudas.

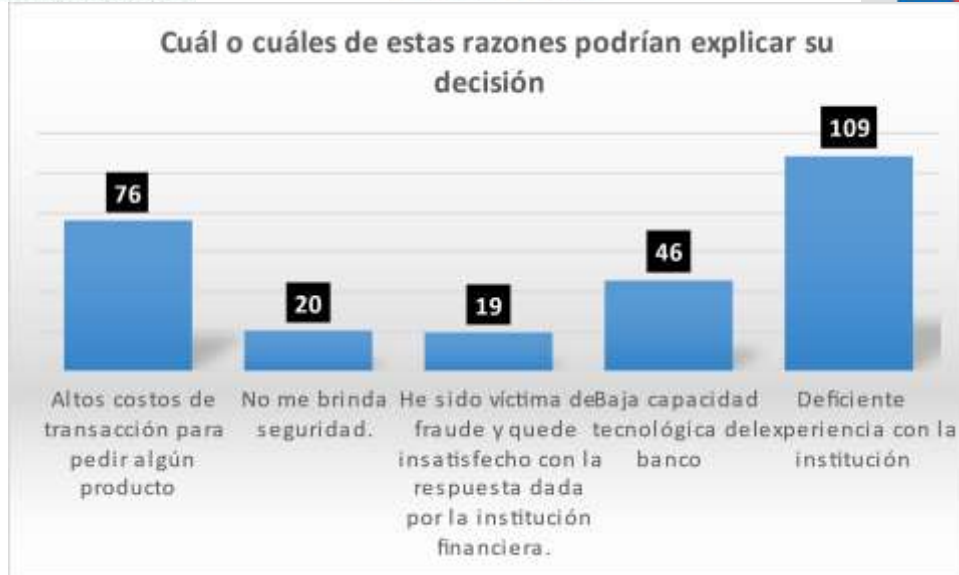
P15. Suponga que la tasa de interés que le ofrece otra institución financiera es similar a la que usted tiene en su crédito actual, ¿se cambiaría por otras razones?

Suponga que la tasa de interés que le ofrece otra institución financiera es similar a la que usted tiene en su crédito actual, ¿se cambiaría por otras razones?	Cantidad
NO	194
SI	143



P16. ¿Cuál o cuáles de estas razones podrían explicar su decisión?

Cuál o cuáles de estas razones podrían explicar su decisión	Cantidad
Altos costos de transacción para pedir algún producto	76
No me brinda seguridad.	20
He sido víctima de fraude y quede insatisfecho con la respuesta dada por la institución financiera.	19
Baja capacidad tecnológica del banco	46
Deficiente experiencia con la institución	109



Si la tasa de interés no es el incentivo para cambiarse, la principal causa para portarse con un 40,3% de las respuestas, es la deficiente experiencia con la institución financiera que lo atiende. El 28,1% es explicado por los altos costos de transacción en los productos, el 17% es por la baja capacidad tecnológica del banco y un 7% porque la institución no le brinda seguridad, y finalmente un 7% porque ha sido víctima de fraude y la institución no le otorgó una respuesta satisfactoria.

P17. ¿Por qué motivo no se portaría?

¿Por qué motivo no se portaría?	Cantidad
Tengo una baja tasa de interés en mi producto y/o costos de mantención de mis productos son aceptables.	52
Tengo bajo conocimiento en educación financiera para poder comparar entre distintas alternativas.	38
La institución financiera me da confianza	34
Buena experiencia con la institución	48
No deseo asumir los costos de hacer trámites y gestiones para cambiarme	33
Tengo la percepción de que el sistema financiero no es competitivo	23



Lo encuestados indican que principalmente no se portarían si cuentan con un baja tasa de interés o tienen una buena experiencia con la institución. Después de esto tampoco se portan si tiene bajo conocimiento de educación financiera para poder comparar entre tasas. O bien

P18. Si conoce la ley. ¿Ha intentado portarse en algún momento?

	Cantidad	%
SI	84	17%
NO	416	83%
Total general	500	100%



La mayoría de los que conocen la Ley , esto es el 83% , ha intentado portarse.

P19.¿Qué solicitud presentó?

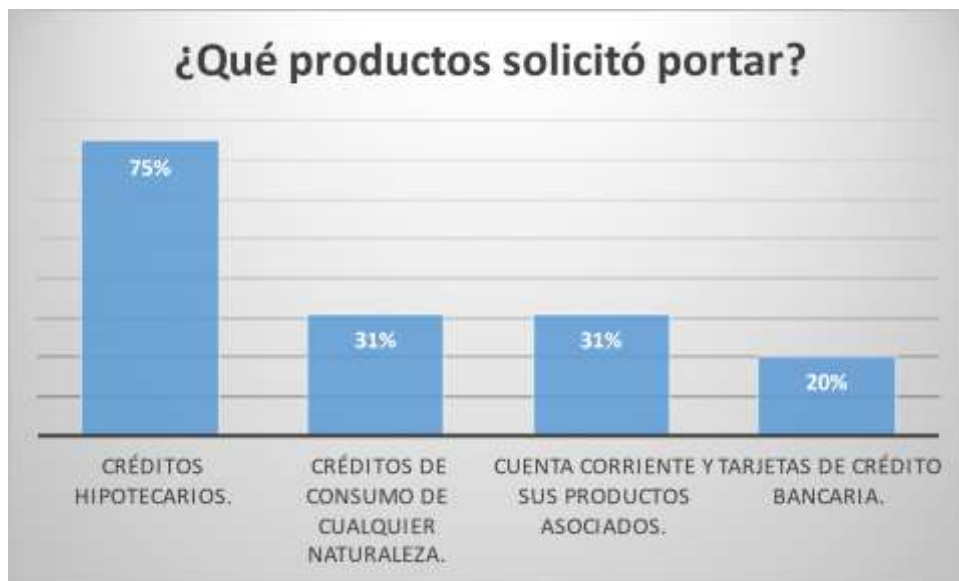
	Cantidad
Cambio de proveedor financiero	52
Cambio de un producto o servicio financiero en la misma institución financiera	9
Total general	61



Los que han intentado portarse, un 83% ,ha optado por cambiar de institución financiera y solo el 15% ha intentado cambiar de servicio o producto financiero dentro de la misma institución.

P20. ¿Qué productos solicitó portar?

¿Qué productos solicitó portar?	%	Cantidad
Créditos hipotecarios.	75%	63
Créditos de consumo de cualquier naturaleza.	31%	26
Cuenta corriente y sus productos asociados.	31%	26
Tarjetas de crédito bancaria.	20%	17
Tarjetas de crédito del Retail.	5%	4
Crédito automotriz.	4%	3



El principal producto que le interesa portar a los usuarios es el Crédito Hipotecario.

P21 . ¿Cuál fue la reacción de la institución financiera al momento de solicitar la portación?

¿Cuál fue la reacción de la institución financiera al momento de solicitar la portación?	%	Cantidad
Puso barreras a la salida (deficiente atención, tramitación más larga de lo que dicta la ley, entre otros).	42%	35
Cumplió la ley facilitando el proceso de portación (ejemplo: Flujo de información expedito).	23%	19
Intentó retenerlo con una mejor oferta.	23%	19
Le informó de los derechos y obligaciones que tienen el cliente y el proveedor en un proceso de portabilidad.	18%	15



La reacción más frecuente de la institución financiera (proveedor inicial) cuando el encuestado le manifiesta su intención de portarse, es poner barreras a la salida (42%), mediante una deficiente atención, tiene una tramitación más larga de lo que dicta la Ley y un 23% intenta retenerlo con una mejor oferta.

P22. Si finalmente terminó portándose, La institución financiera cumplió los siguientes pasos:

Estudio de Opinión en los consumidores Chilenos:
"Portabilidad Financiera"

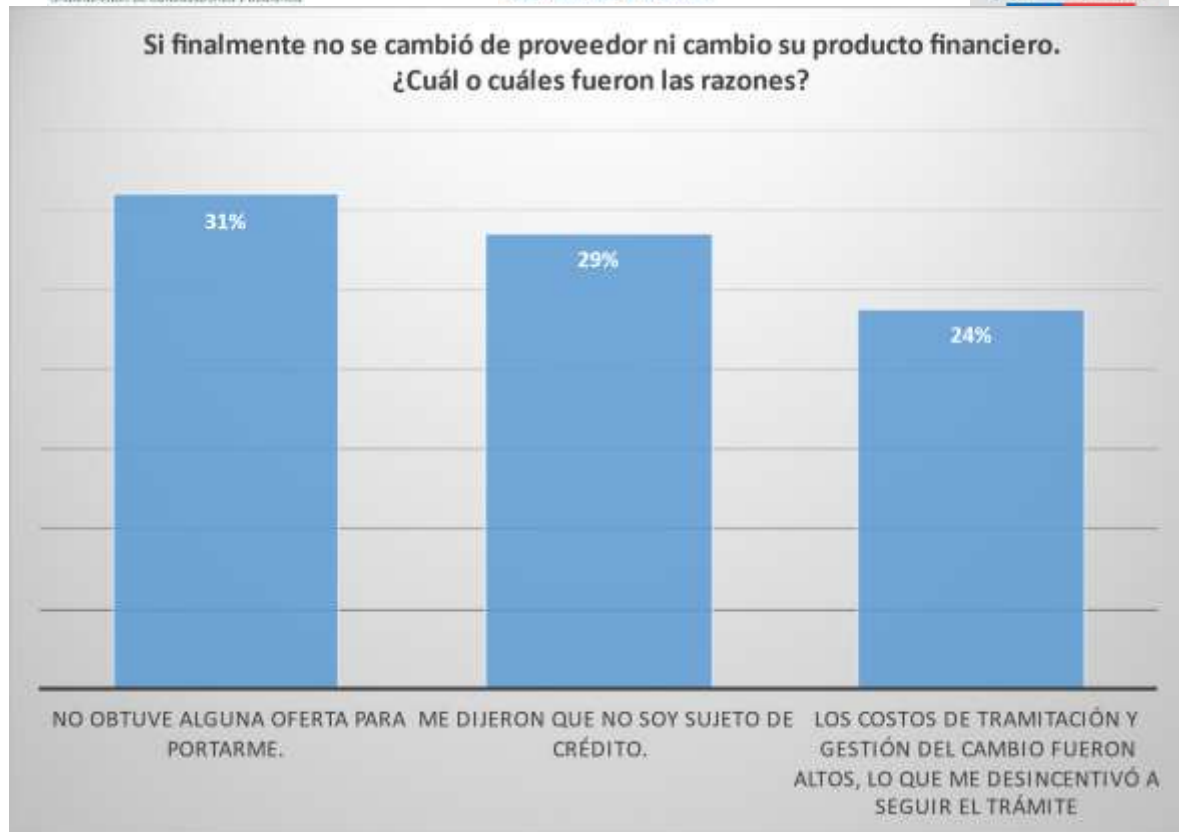
• • •

Si finalmente terminó portándose, La institución financiera cumplió los siguientes pasos:	Cantidad
Comunicó periódicamente y dentro del plazo máximo de tres días hábiles la información referente al servicio prestado	8
El proveedor le entregó un certificado de liquidación para término anticipado dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde que éste lo solicite.	14
El proveedor no le cobró por los trámites	10



23. Si finalmente no se cambió de proveedor ni cambio su producto financiero. ¿Cuál o cuáles fueron las razones?

	%	Cantidad
No obtuve alguna oferta para portarme.	31%	26
Me dijeron que no soy sujeto de crédito.	29%	24
Los costos de tramitación y gestión del cambio fueron altos, lo que me desincentivó a seguir el trámite	24%	20
Me di cuenta que el sistema no es competitivo ya que las tasas o precios son similares.	14%	12
No acepté la propuesta del proveedor.	13%	11
Me retuvieron con una mejor oferta.	12%	10
Hice la solicitud, pero luego no seguí con el trámite.	8%	7
Recibí alguna propuesta pero no entendí la información entregada.	1%	1



Las principales razones de un usuario para no portarse es porque :

- No obtuvo una oferta de portación.
- La institución consideró que el cliente no era sujeto de crédito, a pesar de que fuera en el mismo banco (ej. migrar a una menor tasa de interés en el hipotecario).
- Porque los costos de tramitación del cambio siguen siendo altos.

Contenidos Gráficas

V. RELACION ENTRE VARIABLES SOCIALES DEMOGRAFICAS Y ECONOMICAS VERSUS DECISIONES DE PORTABILIDAD **33**

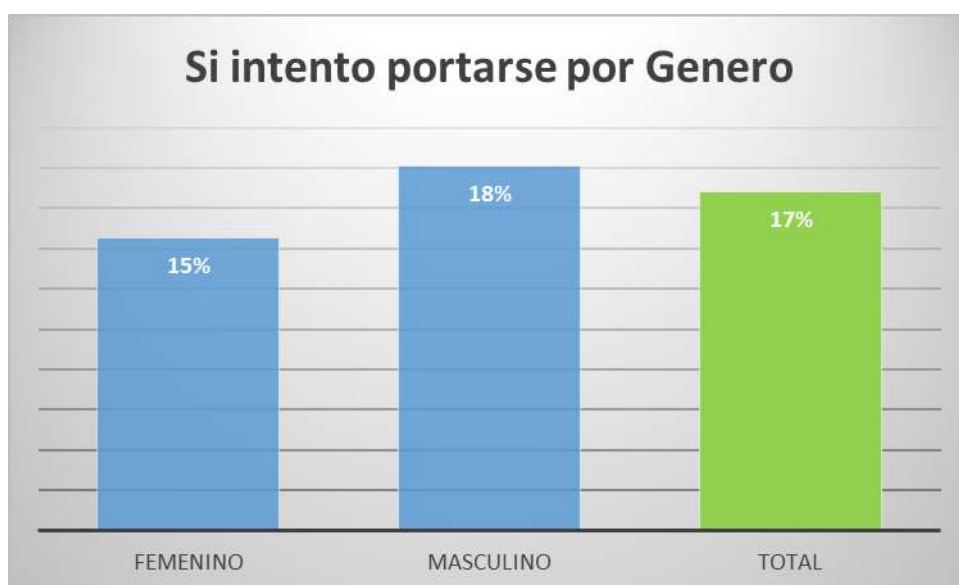
1.- Genero vs Portabilidad (p1 vs p18)	34
2.- Tramo de Edad vs Portabilidad (p2 vs p18)	35
3.- Región vs Portabilidad (p4 vs p18)	36
4.- Discapacidad vs Portabilidad (p6 vs p18)	37
5.- Nivel Educacional vs Portabilidad (p5 vs p18)	38
6.- Renta vs Portabilidad (p7 vs p18)	39
7.- Deuda vs Portabilidad (p8 vs p18)	40
8.- Conoce la ley vs Portabilidad (p12 vs p18)	41
9.- Autoevaluación de educación y conocimiento de lenguaje financiero vs si conoce la ley de portabilidad ha intentado portarse (p11 vs p18)	42

V. RELACION ENTRE VARIABLES SOCIALES DEMOGRAFICAS Y ECONOMICAS VERSUS DECISIONES DE PORTABILIDAD

1.- Genero vs Portabilidad (p1 vs p18)

	Femenino	Masculino	Total
SI	26	58	84
NO	153	263	416
Total general	179	321	500

	Femenino	Masculino	Total
SI	15%	18%	17%
NO	85%	82%	83%
Total general	100%	100%	100%



Del total de Mujeres encuestadas, el 15% se portó.

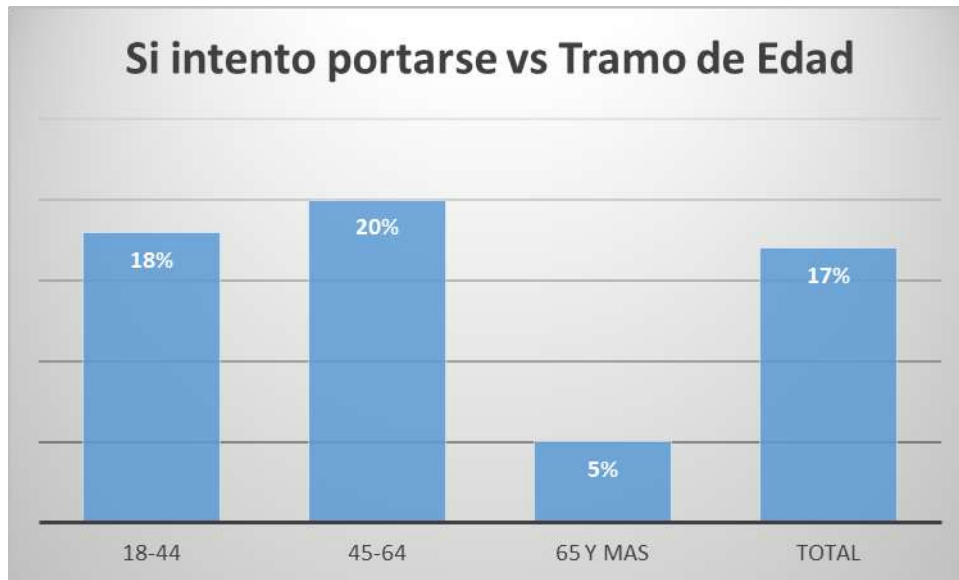
Del total de Hombres encuestados, el 18% se portó.

De todas las personas encuestadas el 17% se porto.

2.- Tramo de Edad vs Portabilidad (p2 vs p18)

	18-44	45-64	65 y mas	Total
SI	28	52	4	
NO	127	210	79	
Total general	155	262	83	

	18-44	45-64	65 y mas	Total
SI	18%	20%	5%	
NO	82%	80%	95%	
Total general	100%	100%	100%	100%

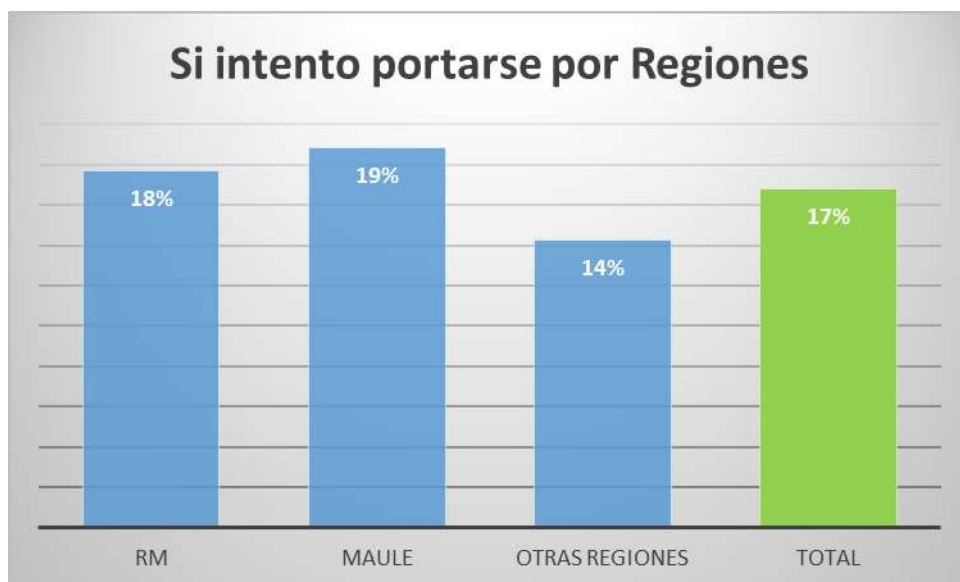


La mayor cantidad de personas que se intentan portar están en el tramo de edad de los 45 a 64 años. Siendo un 20% del total del tramo. En el tramo de los 18 a 44 años se intenta portar un 18% de las personas. Sobre 65 años es mínima la cantidad de personas que intenta portarse, siendo un 5% del total del tramo.

3.- Región vs Portabilidad (p4 vs p18)

	RM	Maule	Otras Regiones	Total
SI	49	13	22	84
NO	228	56	132	416
Total general	277	69	154	500

	RM	Maule	Otras Regiones	Total
SI	18%	19%	14%	17%
NO	82%	81%	86%	83%
Total general	100%	100%	100%	100%

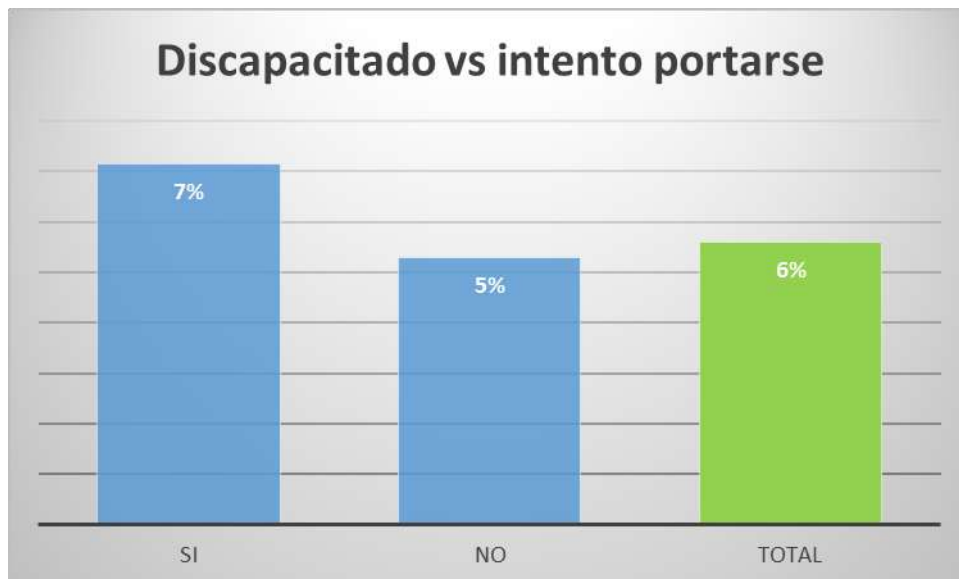


El 18% de las personas de la región Metropolitana intenta portarse, muy similar es la situación del Maule, sin embargo en otras regiones es más baja la intención de portarse con un 14%. Probablemente existe un mayor espacio para motivar a la portabilidad en otras regiones.

4.- Discapacidad vs Portabilidad (p6 vs p18)

	SI	NO	Total
Discapacitado	6	22	28
No Discapacitado	78	394	472
Total general	84	416	500

	SI	NO	Total
Discapacitado	7%	5%	6%
No Discapacitado	93%	95%	94%
Total general	100%	100%	100%

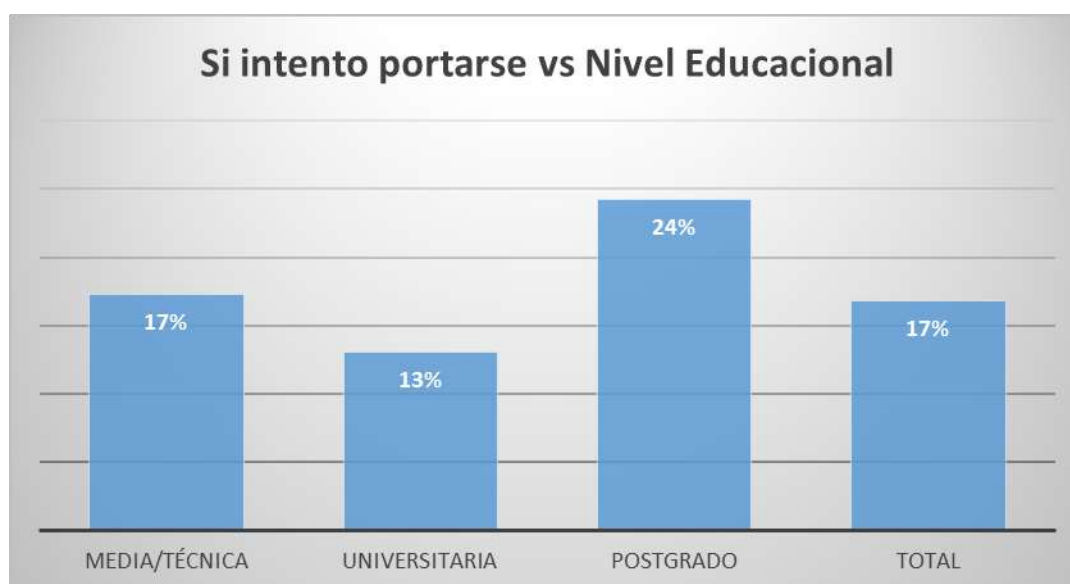


Del total de personas encuestadas, el 6% son discapacitados. El 7% de los que intentaron portarse son discapacitados y el 5% de los que no intentaron portarse son discapacitados.

5.- Nivel Educativo vs Portabilidad (p5 vs p18)

	Media/Técnica	Universitaria	Postgrado	Total
SI	20	34	30	84
NO	96	226	94	416
Total general	116	260	124	500

	Media/Técnica	Universitaria	Postgrado	Total
SI	17%	13%	24%	17%
NO	83%	87%	76%	83%
Total general	100%	100%	100%	100%

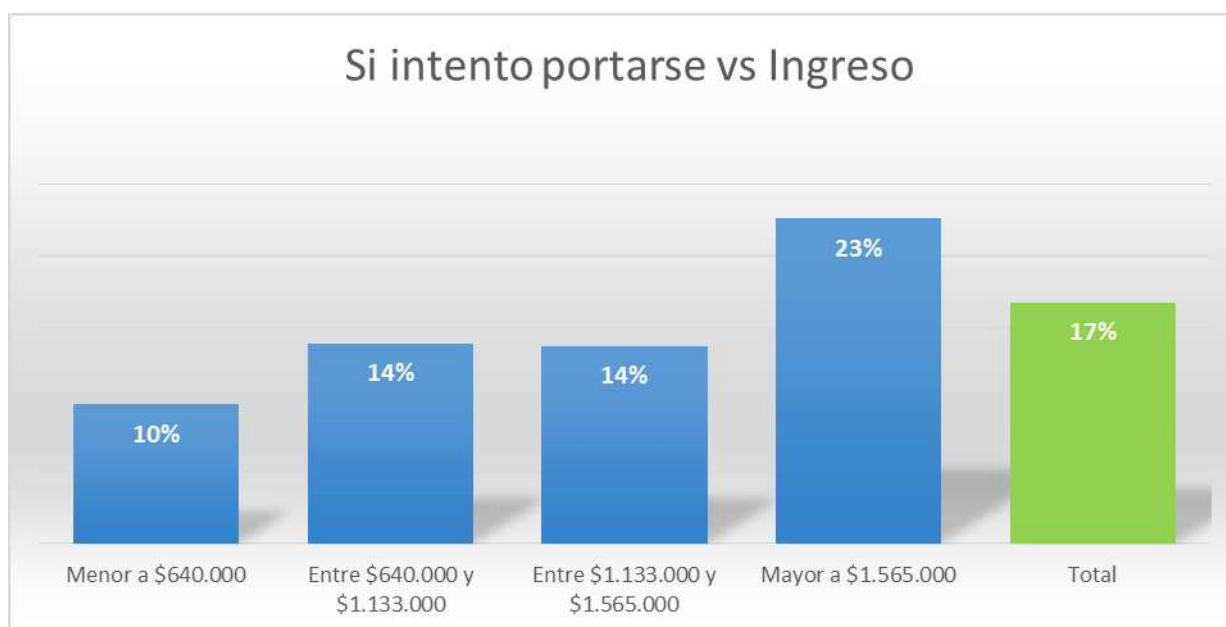


El 24% de los encuestados con Postgrado, intentaron portarse. De los universitarios el 13% intento portarse y de las personas con enseñanza media y técnica el 17% intento portarse. Los universitarios son los que poseen una menor intención a portarse.

6.- Renta vs Portabilidad (p7 vs p18)

	Menor a \$640.000	Entre \$640.000 y \$1.133.000	Entre \$1.133.000 y \$1.565.000	Mayor a \$1.565.000	Total
SI	9	16	11	48	
NO	84	99	69	164	
Total general	93	115	80	212	

	Menor a \$640.000	Entre \$640.000 y \$1.133.000	Entre \$1.133.000 y \$1.565.000	Mayor a \$1.565.000	Total
SI	10%	14%	14%	23%	
NO	90%	86%	86%	77%	
Total general	100%	100%	100%	100%	

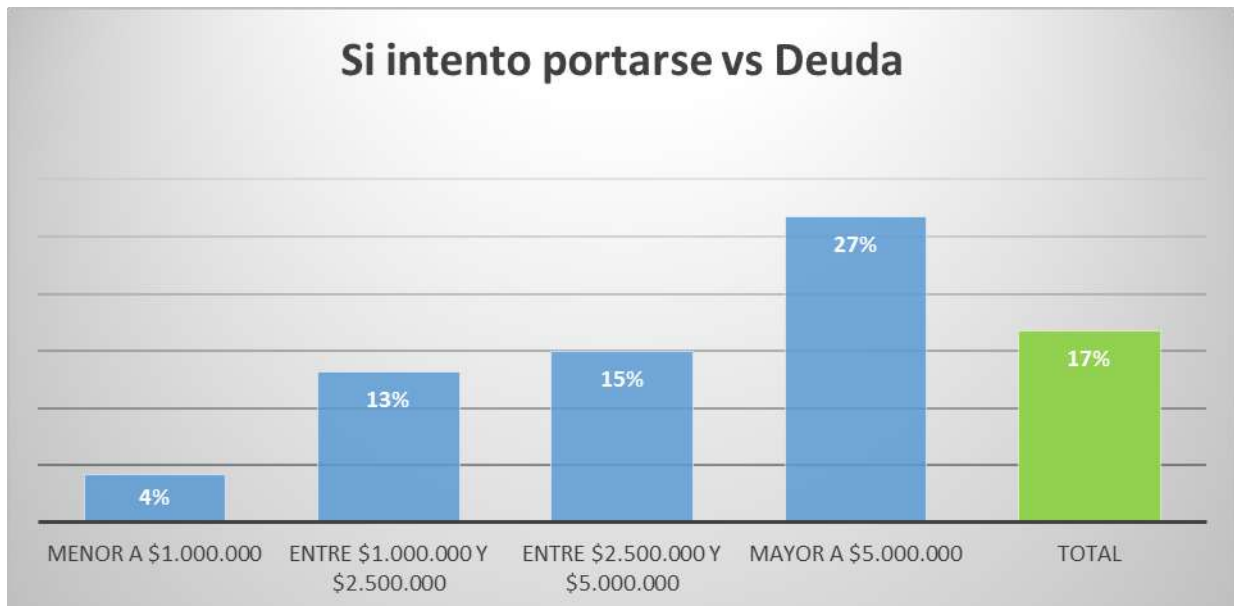


Claramente las personas con mayor ingresos, son las que intentan portarse, así se puede observar en el tramo de ingresos mayor a \$1.565.000 y cada vez que baja el ingreso es menor la intención de portarse.

7.- Deuda vs Portabilidad (p8 vs p18)

	Menor a \$1.000.000	Entre \$1.000.000 y \$2.500.000	Entre \$2.500.000 y \$5.000.000	Mayor a \$5.000.000	Total
SI	7	7	6	64	
NO	161	46	34	175	
Total general	168	53	40	239	

	Menor a \$1.000.000	Entre \$1.000.000 y \$2.500.000	Entre \$2.500.000 y \$5.000.000	Mayor a \$5.000.000	Total
SI	4%	13%	15%	27%	
NO	96%	87%	85%	73%	
Total general	100%	100%	100%	100%	

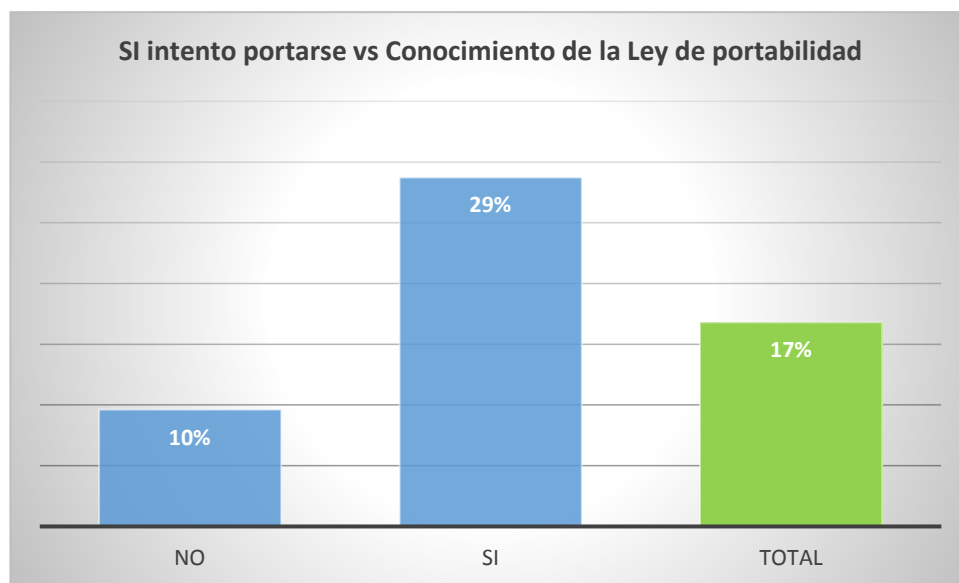


Aquí se nota claramente que mientras más deuda posee la persona, mayor es su intención a portarse (27%) y mientras menos deuda tiene menor es su intención a portarse (4%). Las personas que poseen altos ingresos sobrepasan por mucho el promedio de portación de 17%.

8.- Conoce la ley vs Portabilidad (p12 vs p18)

	NO	SI	Total
SI	30	54	84
NO	282	134	416
Total general	312	188	500

	NO	SI	Total
SI	10%	29%	17%
NO	90%	71%	83%
Total general	100%	100%	100%

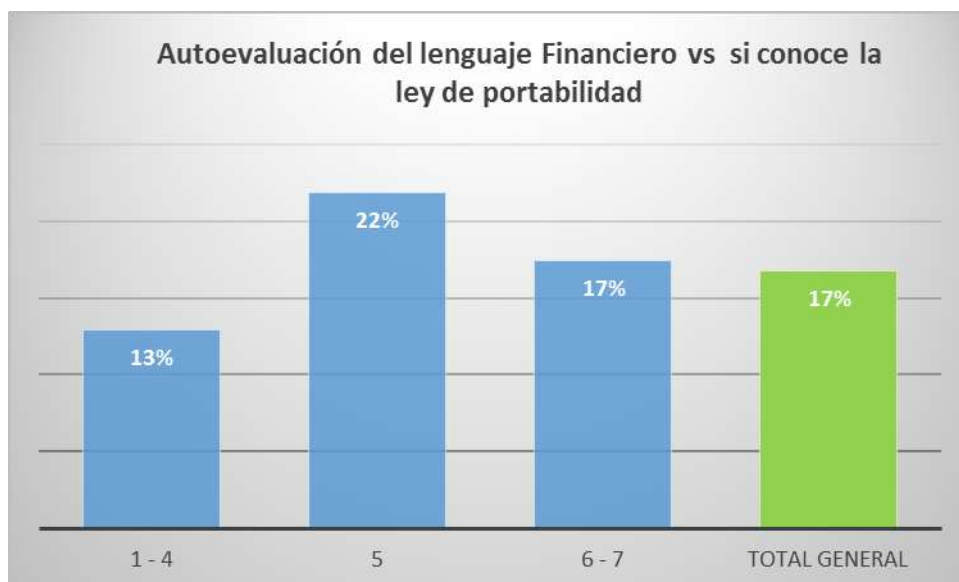


El 29% de las personas que conocían la Ley intentó portarse. Y solo el 10% de las personas que no conocen la Ley, intentó portarse. Esto indica, que existe un margen importante para difundir la Ley e instruir a los usuarios, y de esa forma ellas puedan aumentar su intención de portarse.

9.- Autoevaluación de educación y conocimiento de lenguaje financiero vs si conoce la ley de portabilidad ha intentado portarse (p11 vs p18)

	1 - 4	5	6 - 7	Total general
SI	28	33	23	84
NO	189	118	109	416
Total general	217	151	132	500

	1 - 4	5	6 - 7	Total general
SI	13%	22%	17%	17%
NO	87%	78%	83%	83%
Total general	100%	100%	100%	100%



Las personas que indican que poseen un bajo conocimiento financiero (notas 1 a 4) poseen una baja intención a portarse (13%). Por lo cual la capacitación en lenguaje financiero, podría aumentar la intención a portarse de estas personas.

CONCLUSIONES

- a. Existe un bajo conocimiento de la Ley.
- b. De la muestra evaluada en el estudio, un 16,8% intentó portarse desde la promulgación de la Ley.
- c. La Ley beneficia a clientes con altos ingresos y alto tamaño de deuda (los que están correlacionados).
- d. Dominan aquellas(os) que presentan solicitud por cambio de proveedor financiero.
- e. Dominan aquellas (os) que solicitan portación de créditos hipotecarios, lo que es consistente con el tamaño de deuda. Consistente con las proyecciones de los expertos.
- f. Existe una baja valoración a la atención que reciben los clientes al momento de solicitar la portación.
- g. Aproximadamente 1/3 de los informantes no pudieron portarse por no recibir una oferta de portación o por no ser sujeto de crédito, incluso estando dentro de la misma institución financiera y servicio