

---

---

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

---

---

Núm. 42.751

Martes 8 de Septiembre de 2020

Página 1 de 22

---

Normas Generales

---

CVE 1813377

---

---

MINISTERIO DE HACIENDA

APRUEBA REGLAMENTO DE LA LEY N° 21.236, QUE REGULA LA  
PORTABILIDAD FINANCIERA

Núm. 1.154.- Santiago, 24 de julio de 2020.

Vistos:

Lo dispuesto en los artículos 24 y 32 N° 6 de la Constitución Política de la República; en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 21.236, que regula la Portabilidad Financiera; y, en la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1° Que, con fecha 9 de junio de 2020, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.236, que regula la Portabilidad Financiera (en adelante, la “Ley”).

2° Que, el artículo 22 de la Ley, establece que un reglamento dictado por los Ministerios de Hacienda y de Economía, Fomento y Turismo regulará todos los aspectos necesarios para la correcta aplicación de la mencionada Ley (en adelante, el “Reglamento”). Adicionalmente, el referido artículo señala que el citado Reglamento regulará, de manera específica, la aplicación de la portabilidad de los distintos tipos de productos financieros, en caso de que sus particularidades así lo justifiquen.

3° Que, asimismo, las disposiciones del inciso final del artículo 5, del inciso final del artículo 7, del inciso segundo del artículo 8, del inciso séptimo del artículo 10, del artículo 11, del inciso segundo del artículo 12, de los artículos 15 y 18, del inciso segundo del artículo 19 y del artículo 29 de la Ley, encomiendan al Reglamento la regulación de diversas materias, tales como las formalidades de la solicitud de portabilidad, el formato de la oferta de portabilidad, el mandato de término y su vigencia, la forma y requisitos relativos a la actualización de deuda, el bloqueo de productos y la operatividad de productos, entre otras materias.

4° Que, el artículo segundo transitorio de la Ley, señala que el Reglamento deberá dictarse dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a la fecha de publicación de la mencionada Ley.

Decreto:

Apruébase el siguiente Reglamento de la Ley N° 21.236, que Regula la Portabilidad Financiera:

“TÍTULO I  
Del objeto del Reglamento

**Artículo 1.-** Objeto del reglamento. El presente reglamento, en adelante el “Reglamento”, tiene por objeto regular los aspectos necesarios para la correcta aplicación de la Ley N° 21.236, que regula la Portabilidad Financiera, en adelante la “Ley”.

## TÍTULO II

**De la solicitud de portabilidad y requerimiento del certificado de liquidación**

**Artículo 2.-** Solicitud de portabilidad. Todo cliente que quiera iniciar un proceso de portabilidad financiera deberá presentar a un proveedor de su elección una solicitud de portabilidad de forma escrita, ya sea de manera física o digital. El proveedor que reciba una solicitud de portabilidad deberá mantener respaldo de ella, de forma física o digital, durante a lo menos el periodo que dure el proceso de portabilidad.

Corresponderá al proveedor que reciba la solicitud, determinar los mecanismos de autenticación y seguridad que estime necesarios implementar para validar la identidad y personería de las personas que ingresen una solicitud de portabilidad, pudiendo requerir que se acompañen o acrediten previamente determinados antecedentes para dar por completada la solicitud. Lo anterior será sin perjuicio de otras normas aplicables, tales como la ley N° 19.496 y sus respectivos reglamentos y circulares.

**Artículo 3.-** Contenido de la solicitud. Las solicitudes de portabilidad deberán constar en un formulario que será puesto a disposición por el proveedor al cliente, el cual deberá tener el título de “Solicitud de Portabilidad Financiera” y contener las siguientes secciones para ser completadas:

- a) Fecha de presentación de la solicitud;
- b) Individualización del cliente y cotitular, si corresponde, indicando su nombre o razón social, domicilio y cédula de identidad o Rol Único Tributario;
- c) Nombre o razón social y Rol Único Tributario del proveedor que recibe la solicitud de portabilidad, los cuales deberán ser completados por el mismo proveedor;
- d) Nombre o razón social del proveedor inicial;
- e) Especificación de los productos o servicios financieros que el cliente mantiene vigentes con el proveedor inicial y que tiene la intención de terminar;
- f) Especificación de los productos o servicios financieros que el cliente quiere contratar con el proveedor al cual le está presentando la solicitud de portabilidad y, en caso de solicitar uno o más productos financieros que involucren una operación de crédito de dinero, se deberá especificar si dichos productos tienen por objeto el pago de alguna deuda que el cliente mantenga con el proveedor inicial;
- g) Correo electrónico, número de teléfono o cualquier otro medio tecnológico por el cual el cliente solicita ser contactado en relación al proceso de portabilidad; y
- h) Firma del cliente o su representante. En caso de que se presente la solicitud por medios remotos, se podrá usar firma electrónica simple, siempre que se utilicen medios tecnológicos, digitales o formas de comunicación a distancia que permitan autenticar y verificar en forma previa la identidad del cliente.

Adicionalmente, en caso de que uno o más de los productos o servicios financieros de la letra e) correspondan a créditos rotativos o disponibles no desembolsados, respecto de los cuales el cliente no haya solicitado su bloqueo al proveedor inicial de conformidad al inciso sexto del artículo 17 D de la Ley N° 19.496, se deberá especificar si el cliente asume el compromiso de no aumentar las deudas de dichos productos o servicio con el proveedor inicial por sobre un monto determinado, especificando dicho monto.

Si el cliente indica que la contratación del nuevo producto o servicio tiene por objeto el pago de una o más deudas vigentes determinadas, el cliente podrá no especificar el plazo o monto del producto o servicio a contratar, e indicar que solicita que dicho producto o servicio tenga un plazo de vencimiento equivalente al plazo residual de la deuda vigente a pagar o un monto equivalente a aquel que deba pagar para ponerle término al producto o servicio vigente, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si procede.

Con todo, en caso de que la información entregada en la solicitud de portabilidad y en el correspondiente certificado de liquidación no sea suficiente para identificar los productos o servicios que el cliente solicita terminar, el proveedor deberá informar de ello al cliente y solicitarle los antecedentes necesarios para la identificación de el o los productos o servicios financieros.

**Artículo 4.-** Comprobante de recepción de solicitud y deber de información al cliente. Una vez recibida la solicitud, el proveedor receptor de esta última deberá entregar al cliente un comprobante de ingreso, de forma física o digital, indicando el número de ingreso de la solicitud de portabilidad.

En caso de que, aun antes de la solicitud de los certificados del artículo siguiente, concurra alguna de las condiciones objetivas señaladas en el artículo 20 de los decretos supremos N°s. 42, 43 y 44, todos de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el proveedor que recibe la solicitud de portabilidad podrá rechazarla sin necesidad de pedir los respectivos certificados.

**Artículo 5.-** Requerimiento por parte del proveedor del certificado de liquidación y certificado de pago de impuesto de timbres y estampillas. El proveedor que reciba una solicitud de portabilidad, y no haya rechazado la solicitud de portabilidad de conformidad al inciso final del artículo anterior, deberá requerir directamente al proveedor inicial el respectivo certificado de liquidación, en caso de que éste no hubiere sido entregado por el cliente o hubiere perdido su vigencia.

Asimismo, también deberá requerir directamente al proveedor inicial, cuando corresponda, el certificado de pago del impuesto de timbres y estampillas 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° 619, de 1974.

En dichos casos, el proveedor deberá requerir el certificado de liquidación y el mencionado certificado de pago de impuesto de timbres y estampillas, cuando corresponda, directamente al proveedor inicial, a través del medio de contacto señalado en la página web de este último. Junto con el requerimiento, el proveedor deberá enviar una copia de la solicitud de portabilidad al proveedor inicial y especificar el medio por el cual deberán ser enviados los certificados.

Recibida la solicitud del certificado de liquidación, el proveedor inicial deberá remitir dicho certificado al proveedor que lo solicita, de conformidad a los plazos señalados en el inciso segundo del artículo 17 D de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Recibida la solicitud del certificado de pago de impuesto de timbre y estampilla, el proveedor inicial deberá, cuando corresponda, remitir dicho certificado al proveedor que lo solicita, de conformidad al plazo señalado en el párrafo séptimo del 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° 619, de 1974.

Para efectos de cumplir con lo dispuesto en los incisos anteriores, todo proveedor deberá tener disponible en su página web una sección que indique el medio por el que los proveedores que reciban una solicitud de portabilidad le podrán solicitar un certificado de liquidación o de pago de impuesto de timbres y estampillas. Dicho medio deberá ser digital, expedito y permitir el envío de la respectiva copia de solicitud de portabilidad.

En caso de que el proveedor inicial no envíe los certificados en los plazos y formas correspondientes, el proveedor que ha solicitado la documentación deberá informar dicha situación al cliente dentro de cinco días hábiles bancarios desde el incumplimiento y al Servicio Nacional del Consumidor a más tardar dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a aquel que tuvo lugar el incumplimiento. El Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante circular, la forma en que deberá ser informado respecto de este incumplimiento.

**Artículo 6.-** Entrega de copias de tasación y estudio de títulos. Junto con la entrega del certificado de liquidación, de conformidad al artículo anterior, en caso de que dicho certificado incluya una deuda garantizada por una o más garantías reales, el proveedor inicial deberá también remitir copia digital de la tasación del bien otorgado en garantía y del estudio de títulos del bien, cuando estos se hubieren practicado y hubieren sido conservados, a lo menos de forma digital, por el proveedor inicial.

**Artículo 7.-** Solicitud de antecedentes al cliente. El proveedor que reciba una solicitud de portabilidad podrá requerir al cliente otros antecedentes necesarios para la formulación de la oferta. Corresponderá al proveedor que reciba la solicitud de portabilidad, requerir al cliente que le acompañe todos los títulos, personerías y demás antecedentes necesarios para practicar,

cuando corresponda, un nuevo estudio de títulos o tasación de los bienes que caucionan los créditos que se pagarán en virtud de un proceso de portabilidad con subrogación. El mencionado proveedor podrá basar su tasación o estudio de títulos en los estudios de títulos o tasaciones solicitados o preparados por el proveedor inicial respecto del bien sobre el cual se constituyó la respectiva garantía.

En caso de operaciones hipotecarias, incluyendo créditos que tengan por objeto subrogar un crédito hipotecario vigente, que consideren seguros contratados por cuenta y cargo de los clientes, conforme a lo previsto en el artículo 40 del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, el proveedor requerirá al cliente los antecedentes que solicite el asegurador para evaluar los riesgos propuestos, lo que puede considerar la realización de exámenes y evaluación médica, todo ello conforme a las condiciones de asegurabilidad que establezcan las pólizas respectivas, o en su caso, informará la imposibilidad de otorgar cobertura bajo las pólizas que tenga contratadas.

### TÍTULO III De la oferta de portabilidad

**Artículo 8.-** Presentación de la oferta y rechazo de la solicitud. El proveedor podrá incluir en la oferta solo algunos de los productos especificados en la solicitud de portabilidad.

El proveedor podrá presentar conjuntamente dos o más ofertas alternativas al cliente, con el objeto de que éste acepte la oferta que considere más apropiada.

En caso de rechazo de la solicitud de portabilidad en forma total o parcial, el proveedor deberá informar dicha decisión al cliente de forma escrita, ya sea de manera física o digital, a través de uno de los canales de contacto indicados en la respectiva solicitud de portabilidad. En caso de que la solicitud de portabilidad rechazada hubiere contemplado uno o más contratos de créditos de consumo, la apertura de una o más tarjetas de crédito o uno o más contratos de crédito hipotecario, considerándose también como tales a los créditos que subrogarían a un crédito hipotecario vigente en virtud de una portabilidad financiera con subrogación, se aplicarán las disposiciones de los reglamentos emitidos en virtud del artículo 62 de la Ley N° 19.496, según corresponda.

La Ley y el presente Reglamento no modifican las reglas especiales aplicables respecto de los requisitos que deban cumplir las personas, para efectos de solicitar o contratar productos o servicios financieros con determinados proveedores, tales como tener la calidad de socio de una cooperativa de ahorro y crédito o estar afiliado a una caja de compensación, según corresponda, los cuales se mantendrán vigentes y aplicables a los procesos de portabilidad.

A la oferta de portabilidad deberá adjuntarse la cotización de los productos o servicios ofertados, de conformidad con los artículos 17 C y 17 G de la Ley N° 19.496.

**Artículo 9.-** Vigencia de la oferta. La oferta de portabilidad se dirigirá a un cliente cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado y tendrá una vigencia mínima de siete días hábiles bancarios contados desde la fecha de su emisión. De aceptarse la oferta por el cliente dentro del periodo de vigencia, ésta se mantendrá vigente hasta la celebración de los contratos ofrecidos, hasta el arrepentimiento de la aceptación del cliente, o hasta el rechazo de la contratación por concurrir alguna de las condiciones objetivas referidas en el artículo 10 de este Reglamento, distintas a la evaluación del riesgo comercial, por no haberse cumplido los compromisos asumidos por el cliente de conformidad a los artículos 5 y 10 de la Ley o por haberse aumentado las deudas del cliente de conformidad al inciso cuarto del artículo 10 de la Ley.

Si el cliente no acepta la oferta dentro del periodo de vigencia indicado, se entenderá que el proveedor se retracta de ésta una vez cumplida su vigencia. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el cliente acepte la oferta de portabilidad con posterioridad a la fecha de vigencia, el nuevo proveedor podrá optar por ejecutar igualmente el mandato, sin la necesidad de exigir una nueva solicitud de portabilidad, considerándose la oferta como vigente, tal como si se hubiera aceptado dentro del plazo de vigencia original.

Las condiciones de contratación establecidas en la oferta de portabilidad podrán actualizarse de común acuerdo entre las partes, en virtud de un nuevo certificado de liquidación emitido por el proveedor inicial o de una actualización de deudas solicitada a este último.

Si la propuesta de oferta de portabilidad se dirige a un cliente cuyo riesgo comercial no ha sido previamente evaluado, solo tendrá el carácter de simulación no vinculante o meramente referencial, hasta que se haya aprobado la evaluación de riesgo comercial, situación que deberá informarse en la misma simulación.

**Artículo 10.-** Rechazo de la contratación. El proveedor podrá en todo momento rechazar la contratación, incluso con posterioridad a la aceptación de la oferta, si concurre una o más de las condiciones objetivas que correspondan de conformidad a la Ley N° 19.496 y sus respectivos reglamentos. Sin perjuicio de ello, el proveedor no podrá rechazar la contratación respecto de los contratos de productos o servicios financieros ya celebrados.

**Artículo 11.-** Contenido de la oferta. La oferta de portabilidad deberá ser emitida en forma escrita, ya sea de manera física o digital, deberá tener el título de “Oferta de Portabilidad Financiera” y contener las siguientes secciones, cuyo contenido específico se detalla en los artículos siguientes:

- a) Información General;
- b) Tabla General de Productos o Servicios Nuevos y Vigentes a Terminar; y
- c) Información Comparada por Producto o Servicio Financiero.

**Artículo 12.-** Sección de “Información General”. Esta sección de la oferta deberá contener, a lo menos, la siguiente información:

- a) Individualización del cliente, indicando su nombre o razón social y cédula de identidad o Rol Único Tributario;
- b) Individualización del proveedor que emite la oferta, indicando su nombre o razón social y Rol Único Tributario;
- c) Canal de contacto del proveedor para coordinar el proceso de portabilidad;
- d) Individualización del proveedor inicial, indicando su nombre o razón social y Rol Único Tributario;
- e) Fecha de emisión de la oferta de portabilidad;
- f) Fecha de vigencia de la oferta de portabilidad, la cual en ningún caso podrá ser inferior a siete días hábiles bancarios contados desde la fecha de su emisión; y
- g) Una leyenda recomendando cotizar en al menos tres instituciones financieras.

**Artículo 13.-** Sección “Tabla General de Productos o Servicios Nuevos y Vigentes a Terminar”. Esta sección deberá contener una tabla comparativa, la que deberá incluir en columnas la siguiente información:

- a) Productos vigentes que serán pagados por los productos y/o servicios ofertados. Esto corresponderá a la individualización de los productos o servicios financieros vigentes que serán objeto del mandato de término en caso de que el cliente acepte la oferta;
- b) Individualización de los productos o servicios ofertados;
- c) Resultado de portabilidad por producto o servicio ofertado.

Cuando se oferten productos o servicios financieros mediante los cuales se pagará la deuda pendiente de uno o más productos o servicios vigentes, el resultado de portabilidad por producto y/o servicio ofertado deberá calcularse respecto a el o los productos o servicios financieros que serán objeto del mandato de término.

En dicho caso, la tabla deberá comparar los productos o servicios vigentes, incluyéndolos en el lado izquierdo de la tabla, con el producto o servicio a contratar mediante el cual se pagarán los primeros, incluyéndolos en el lado derecho de la tabla. Esta tabla servirá para identificar el origen de los fondos que usará el nuevo proveedor para pagar las deudas de los productos o servicios financieros vigentes en caso de ser aceptada la oferta.

**Artículo 14.-** Sección “Información Comparada por Producto o Servicio Financiero”. Esta sección deberá contener una leyenda indicando que para créditos de igual monto y plazo, un

Costo Total más bajo es un ahorro para el cliente; e información detallada respecto de cada producto y/o servicio financiero.

La mencionada sección se dividirá en las siguientes subsecciones:

- 1) Productos de crédito.
- 2) Tarjetas de crédito.
- 3) Cuentas bancarias y no bancarias.
- 4) Otros productos o servicios financieros.

En cada subsección se incluirán una o más tablas comparativas con información sobre los productos o servicios financieros vigentes y el producto o servicio financiero a contratar, con el cual se pagarán los primeros. La tabla se incorporará a la subsección que corresponda, en base al tipo de producto o servicio financiero ofrecido. No será necesario incluir en la oferta de portabilidad las subsecciones que no contengan productos o servicios financieros, de conformidad a lo indicado en este inciso.

En el sector inferior de cada tabla se deberá indicar la diferencia aritmética del costo total de los productos o servicios vigentes y el ofertado con el cual se pagan los primeros, bajo la denominación “Diferencia en Costos Totales en caso de portarse”.

Los productos que se incluyan en cada subsección deberán contener la siguiente información desagregada, según corresponda:

1) Para productos de crédito:

- a) Un gráfico comparativo de la Carga Anual Equivalente (CAE) de cada producto.
- b) Incluir en la respectiva tabla las siguientes condiciones del crédito: monto del crédito, tasa de interés, Carga Anual Equivalente (CAE), seguros asociados, plazo pendiente, cuota mensual a pagar, costo total del crédito por pagar y modalidad de portabilidad.
- c) Plazo de la suscripción del nuevo contrato del producto o servicio financiero.
- d) Gastos operacionales de la portabilidad.

2) Tarjetas de crédito:

- a) Un gráfico comparativo de la Carga Anual Equivalente (CAE) de cada producto.
- b) Incluir en la respectiva tabla las siguientes condiciones de la tarjeta: tipo de tarjeta, incluyendo en dicha especificación la marca y el ámbito de uso nacional o internacional, cupo nacional e internacional, costo de mantención anual, seguros asociados, Carga Anual Equivalente (CAE) compra en cuotas, monto de la deuda y costo total de la deuda por pagar.
- c) Plazo de la suscripción del nuevo contrato del producto o servicio financiero.
- d) Gastos operacionales de la portabilidad.

3) Cuentas Bancarias y no Bancarias:

- a) Las siguientes condiciones de la cuenta: tipo de cuenta, costo de mantención anual, seguros asociados, cupo total línea de crédito, monto de la deuda, y costo total de la deuda por pagar.
- b) Plazo de la suscripción del nuevo contrato del producto o servicio financiero.
- c) Gastos operacionales de la portabilidad.

En la subsección “Otros productos o servicios financieros” se deberá indicar las principales características que corresponda, asociadas al tipo de producto o servicio no incluido en las demás subsecciones, tales como, tasas de interés, valor de la prima, costos de gestión.

Los montos informados en la oferta de portabilidad deberán ser expresados en pesos, con excepción del cupo de la tarjeta de crédito y las deudas en moneda extranjera, considerando el valor de la Unidad de Fomento, informada por el Banco Central de Chile, al día de su emisión, a modo de referencia.

**Artículo 15.**-Definiciones de la oferta de portabilidad. Para los efectos del contenido de la oferta de portabilidad, se entenderá por:

1. Carga Anual Equivalente (CAE): Indicador que, expresado en forma de porcentaje, revela el costo de un crédito en un período anual, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de la obligación, de conformidad con los decretos supremos N°s. 42 y 43, ambos de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2. Carga Anual Equivalente (CAE) tarjeta de crédito vigente y ofertada: Corresponde a la CAE de compra en cuotas definida en el artículo 3 número 29) letra b) del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

3. Costo mantención anual de tarjeta de crédito: Corresponderá al valor anualizado de todas las sumas de dinero que mensual, semestral y/o anualmente deba pagar el cliente por el valor de los servicios necesarios para la mantención operativa de una Tarjeta de Crédito en sus distintas modalidades de uso, conforme a lo dispuesto en el artículo 3° número 9) del decreto supremo N° 44, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Tendrán este carácter todos los servicios necesarios para el uso de la Tarjeta de Crédito, cualquiera sea su denominación, los que se devengarán a favor del Emisor o de un tercero, y no podrán corresponder a tasa de interés, reajuste, capital, impuesto o Costos de Apertura, Comisiones y Cargos de la Tarjeta de Crédito.

4. Costo mantención anual de cuenta bancaria y no bancaria: Corresponderá al valor anualizado de todas las sumas de dinero que mensual, semestral y/o anualmente deba pagar el cliente por los servicios necesarios para la mantención de la cuenta.

5. Costo total del crédito por pagar: Corresponde a la suma total del monto pactado a pagar en forma periódica para dar cumplimiento a la obligación crediticia, que considera amortización de capital, interés, gastos o cargos propios del crédito y gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados, de conformidad con lo establecido en los decretos supremos N°s. 42 y 43, ambos de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

6. Costo Total de la deuda por pagar: Corresponde a la suma total de todas las cuotas o pagos periódicos pactados para extinguir la obligación respecto de una tarjeta de crédito y/o línea de crédito.

7. Cuota mensual por pagar: Corresponde al monto pactado a pagar en forma periódica para dar cumplimiento a la obligación crediticia, que considera amortización de capital, interés, gastos o cargos propios del crédito y gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.

8. Cupo total línea de crédito: Corresponderá al monto máximo disponible para el uso de la línea de crédito vigente.

9. Monto de la deuda del producto ofertado: Corresponde al capital de la línea de crédito ofertada asociada a la tarjeta o cuentas corrientes que se utilizaría para pagar la deuda vigente de un producto o servicio financiero.

10. Monto de la deuda del producto vigente: Monto total a pagar para poner término a la tarjeta de crédito o cuenta corriente, según corresponda, y su respectiva línea de crédito asociada, según el certificado de liquidación o de actualización de deudas vigente, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde.

11. Gastos operacionales: Todas aquellas obligaciones de dinero, cualquiera sea su naturaleza o denominación, derivados de la contratación de un producto o servicio que haya sido objeto de un proceso de portabilidad financiera y que sean devengadas a favor del proveedor, una empresa relacionada, o de un tercero, que no correspondan a tasa de interés ni a capital y que deben ser pagados por el cliente.

12. Monto del crédito ofertado: Corresponde al capital del crédito ofertado, para los productos de crédito, tales como crédito de consumo e hipotecario.

13. Monto del crédito vigente: Monto total a pagar para poner término al crédito según el certificado de liquidación o de actualización de deudas vigente, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde.

14. Seguros asociados: Corresponde a la descripción de los seguros, obligatorios y voluntarios, asociados a productos y/o servicios vigentes o considerados en la cotización de los productos y/o servicios ofertados.

15. Plazo pendiente: Corresponde al periodo de tiempo remanente o faltante para extinguir la obligación crediticia contado a partir de la presentación de la oferta.

16. Diferencia en Costos Totales en caso de portarse: Corresponderá a la diferencia monetaria entre el Costo Total de el o los productos o servicios vigentes y el Costo Total del producto o servicio ofertado.

17. Tasa de interés: Corresponde a la tasa de interés expresada en términos anuales tanto de los productos originales como ofertados en el proceso de portabilidad.

18. Tasa de interés mensual de la línea de crédito: Para efectos de este Reglamento corresponderá a la tasa de interés mensual vigente tanto para el producto original como el ofertado.

19. Tipo de cuenta: Corresponderá indicar si se trata de una cuenta corriente o cuenta a la vista.

20. Tipo de tarjeta: Corresponde a la marca y ámbito de uso (nacional o internacional) de la tarjeta de crédito.

**Artículo 16.-** Formato de Oferta. La oferta de portabilidad deberá contener la información señalada en los artículos anteriores y ajustarse a los formatos que se indican en este artículo, con el objeto de permitir al cliente informarse de forma sencilla respecto de las principales condiciones de los productos y servicios ofrecidos y de los productos o servicios vigentes que se buscan terminar.

El formato de la sección “Información General” será el siguiente:

OFERTA DE PORTABILIDAD FINANCIERA

INFORMACIÓN GENERAL

*SERNAC recomienda cotizar en al menos 3 instituciones financieras para obtener una mejor oferta*

Estimado(a) Sr. (a) [Nombre o Razón Social, Cédula de identidad o RUT],

Esta hoja contiene información de sus productos vigentes y los que está cotizando con esta institución financiera. Úsela para comparar las condiciones ofrecidas y buscar la mejor oferta. Para ver más detalles de cada producto revise las cotizaciones adjuntas. Una vez que decida la mejor opción, acepte la oferta dentro del plazo de vigencia.

Fecha emisión: [dd/mm/aaaa]  
Fecha vigencia: [número días hábiles bancarios]

Proveedor inicial: [Nombre o Razón Social, RUT]  
Proveedor de la oferta: [Nombre o Razón Social, RUT]

Canal de contacto con el proveedor de la oferta: [correo electrónico, teléfono, link u otro medio de contacto]

Luego, la Sección “Tabla General de Productos o Servicios Nuevos y Vigentes a Terminar”, para el caso que ningún producto o servicio financiero que se ofrezca se destine a pagar más de un producto o servicio financiero vigente, tendrá el siguiente formato:

TABLA GENERAL DE PRODUCTOS O SERVICIOS NUEVOS Y VIGENTES A TERMINAR

La siguiente tabla detalla sus productos y/o servicios ofertados, los productos y/o servicios vigentes que serán financiados y el resultado de cada operación de portabilidad.

| N | Productos vigentes que serán pagados por los productos y/o servicios ofertados | Productos y/o servicios ofertados | Resultado de portabilidad por producto o servicio ofertado |
|---|--|-----------------------------------|--|
| 1 | [Producto vigente 1]   | [Producto ofertado 1]             |  |
| 2 | [Producto vigente 2]   | [Producto ofertado 2]             |  |
| 3 | [Producto vigente 3]   | [Producto ofertado 3]             |  |
|   |  |                                   |  |

El formato de la sección “Información Comparada por Producto o Servicio Financiero” es el que se muestra a continuación. En el caso que el producto o servicio financiero ofertado, no sólo se destine al pago de deudas de productos y/o servicios vigentes, sino que además otorgue un monto de “Libre Disposición”, en la casilla del “Monto del Crédito” y/o “Deuda” de la tabla, según corresponda, deberá indicar aquel monto que va destinado a “Pago de Deudas” y cuál es de “Libre Disposición”. Si tal condición no aplica, deberá señalar directamente el monto del crédito para el pago de deudas.

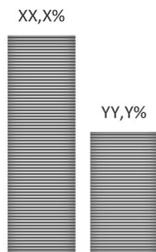
INFORMACIÓN COMPARADA POR PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO

**⚠ RECUERDE:** Para créditos de igual monto y plazo, un Costo Total más bajo es un ahorro para Ud.

I. PRODUCTOS DE CRÉDITOS

[Producto ofertado 1]

■ CAE Vigente ■ CAE Ofertado



Al comparar créditos de igual monto y plazo, una CAE más baja representa mejores condiciones para Ud.

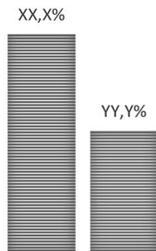
| Condición  | Vigente | Ofertado                                  |
|--|---------|---|
| Monto del crédito                                |         | [Pago de Deudas:]<br>[Libre Disposición:] |
| Tasa de interés                                  |         |   |
| CAE  |         |   |
| Seguros asociados:                               |         |   |
| Obligatorios                                     |         |   |
| Voluntarios                                      |         |   |
| Plazo pendiente                                  |         |   |
| Cuota mensual a pagar                            |         |   |
| Costo Total del Crédito por pagar                |         |   |
| Diferencia en Costos Totales en caso de portarse |         |   |
| Modalidad de portabilidad                        |         |   |

Plazo suscripción del contrato del producto y/o servicio financiero:  
Gastos operacionales de portabilidad:

II. TARJETAS DE CRÉDITO

[Producto ofertado 2]

■ CAE Vigente ■ CAE Ofertado



Esta CAE refleja el costo de comprar en cuotas. Una CAE más baja representa mejores condiciones para Ud.

| Condición  | Vigente | Ofertado                                  |
|--|---------|---|
| Tipo de tarjeta                                  |         |   |
| Cupo nacional                                    |         |   |
| Cupo internacional                               |         |   |
| Costo de mantención anual                        |         |   |
| CAE compra en cuotas                             |         |   |
| Seguros asociados:                               |         |   |
| Obligatorios                                     |         |   |
| Voluntarios                                      |         |   |
| Deuda  |         | [Pago de Deudas:]<br>[Libre Disposición:] |
| Costo Total de la Deuda por pagar                |         |   |
| Diferencia en Costos Totales en caso de portarse |         |   |

Plazo suscripción del contrato del producto y/o servicio financiero:  
Gastos operacionales de portabilidad:

III. CUENTAS BANCARIAS Y NO BANCARIAS

[Producto ofertado 3]

| Condición              | Vigente | Ofertado |
|------------------------|---------|----------|
| Tipo de cuenta         |         |          |
| Costo mantención anual |         |          |
| Seguros asociados:     |         |          |
| Obligatorios           |         |          |
| Voluntarios            |         |          |

| Línea de Crédito de Cuenta Corriente             |  |   |
|--|--|---|
| Cupo Total Línea de Crédito                      |  |   |
| Deuda  |  | [Pago de Deudas:]<br>[Libre Disposición:] |
| Costo Total de la Deuda por pagar                |  |   |
| Diferencia en Costos Totales en caso de portarse |  |   |

Plazo suscripción del contrato del producto y/o servicio financiero:  
Gastos operacionales de portabilidad:

IV. OTROS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS

[Esta sección no tiene formato preestablecido. El proveedor deberá indicar las principales características que corresponda, asociadas al tipo de producto o servicio no incluido en las demás subsecciones].

En caso de que alguno de los productos o servicios financieros que se ofrezcan se destine a pagar más de un producto o servicio financiero, se deberá establecer tal relación en la Sección Tabla General de Productos o Servicios Nuevos y Vigentes a Terminar:

TABLA GENERAL DE PRODUCTOS O SERVICIOS NUEVOS Y VIGENTES A TERMINAR

La siguiente tabla detalla sus productos y/o servicios ofertados, los productos y/o servicios vigentes que serán financiados y el resultado de cada operación de portabilidad.

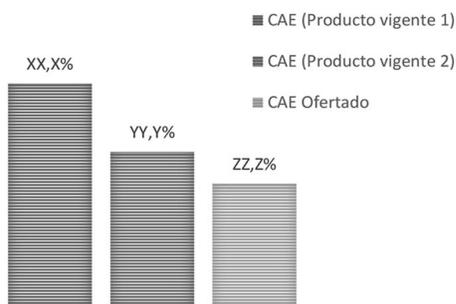
| N | Productos vigentes que serán pagados por los productos y/o servicios ofertados | Productos y/o servicios ofertados | Resultado de portabilidad por producto o servicio ofertado |
|---|--|-----------------------------------|--|
| 1 | [Producto vigente 1]   | [Producto ofertado 1]             |  |
|   | [Producto vigente 2]   |                                   |  |

Asimismo, el formato de la Sección "Información Comparada por Producto o Servicio Financiero" del producto en cuestión deberá ser reemplazado por el siguiente, cuando corresponda. En caso de que la condición no aplique para determinado producto o servicio se deberá señalar que "No Aplica".

INFORMACIÓN COMPARADA POR PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO

**⚠ RECUERDE:** Para créditos de igual monto y plazo, un Costo Total más bajo es un ahorro para Ud. [Subsección del Tipo de Producto]

[Producto ofertado 1]



Al comparar créditos de igual monto y plazo, una CAE más baja representa mejores condiciones para Ud.

| Condición  | Vigente              |                      | Ofertado                                  |
|--|----------------------|----------------------|---|
|  | [Producto vigente 1] | [Producto vigente 2] |   |
| Monto del crédito [deuda]                        |                      |                      | [Pago de Deudas:]<br>[Libre Disposición:] |
| Tasa de interés                                  |                      |                      |   |
| CAE  |                      |                      |   |
| Seguros asociados:                               |                      |                      |   |
| Obligatorios                                     |                      |                      |   |
| Voluntarios                                      |                      |                      |   |
| Plazo pendiente                                  |                      |                      |   |
| Cuota mensual a pagar                            |                      |                      |   |
| Costo de mantención anual                        |                      |                      |   |
| Cupo total Línea de Crédito                      |                      |                      |   |
| Costo Total del Crédito [de la Deuda] por pagar  |                      |                      |   |
| Diferencia en Costos Totales en caso de portarse |                      |                      |   |
| Modalidad de portabilidad                        |                      |                      |   |

Plazo suscripción del contrato del producto y/o servicio financiero:

Gastos operacionales de portabilidad:

En caso de que la oferta de portabilidad sea enviada de forma digital al cliente, los referidos formatos podrán ser modificados, siempre y cuando mantengan la estructura y contenido indicados en este Reglamento, y se modifiquen con el único objeto de mejorar la operatividad del proceso de portabilidad y facilitar la comprensión del cliente.

#### TÍTULO IV De la aceptación y mandato de término

**Artículo 17.-** Aceptación de la oferta. El cliente deberá comunicar la aceptación de la oferta de portabilidad 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. Dicha aceptación deberá ser notificada por el nuevo proveedor al proveedor inicial, de la forma señalada en el respectivo certificado de liquidación, a más tardar al siguiente día hábil bancario de recibida la aceptación, debiendo indicar los productos y servicios que se especificaron en la sección “Productos Vigentes a Terminar” de la oferta aceptada.

En la mencionada notificación, el nuevo proveedor deberá especificar al proveedor inicial la forma de comunicación en que solicita ser notificado por el proveedor inicial.

Recibida la notificación, el proveedor inicial podrá requerir al nuevo proveedor que le comunique si tiene lugar la prórroga del mandato o el arrepentimiento de la aceptación referidos en el artículo 20 de este Reglamento, en cuyo caso, el nuevo proveedor estará obligado a cumplir con el respectivo requerimiento.

**Artículo 18.-** Arrepentimiento de la aceptación de la oferta. El cliente podrá arrepentirse, sin expresión de causa, de la aceptación de la oferta respecto de uno o más contratos de productos o servicios ofrecidos, solamente en la medida que dichos contratos no se hubieren celebrado. 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, sin perjuicio de lo indicado en su inciso segundo.

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 cinco días hábiles bancarios siguientes a aquel en que se hubiera comunicado el arrepentimiento, reteniendo solo el monto que corresponda a servicios ya

prestados y rindiendo cuenta de estos últimos dentro de diez días hábiles bancarios siguientes a aquel en que se hubiere comunicado el arrepentimiento.

Para efectos de la devolución referida en el inciso anterior, el nuevo proveedor deberá, dentro del plazo indicado en el inciso anterior, devolver la suma abonada en la misma forma en que corresponda entregar los fondos de conformidad al artículo 27 de este Reglamento, por tanto, la entrega de dichos fondos podrá realizarse a través de transferencia electrónica, dinero en efectivo, cheque, vale vista o cualquier otro medio a convenir con el cliente.

**Artículo 19.-** Otorgamiento del mandato de término. Mediante la aceptación escrita de la oferta de portabilidad dentro de su periodo de vigencia, ya sea de forma física o digital, el cliente otorga el mandato de término para efectos de la Ley, sin la necesidad de un documento o consentimiento adicional.

Este mandato facultará al nuevo proveedor para realizar todos los pagos, comunicaciones o requerimientos correspondientes, en nombre y representación del cliente, solo respecto de los productos o servicios financieros especificados en la sección “Productos vigentes a terminar” de la correspondiente oferta aceptada.

El mandato de término será siempre de carácter gratuito y se regirá por las normas del Título XXIX del Libro Cuarto del Código Civil, en todo lo que no sea contrario a las disposiciones de la Ley y el Reglamento, y a los demás elementos que sean propios de su naturaleza.

**Artículo 20.-** Vigencia de mandato de término. El mandato de término tendrá una vigencia de tres meses desde su otorgamiento, la cual podrá ser prorrogada por acuerdo expreso y escrito de las partes, ya sea de forma física o digital. Para acreditar dicha prórroga al proveedor inicial, bastará con que el nuevo proveedor envíe una copia del acuerdo de prórroga al proveedor inicial, a través del medio de comunicación indicado en el certificado de liquidación.

El arrepentimiento de la aceptación de la oferta, de acuerdo al artículo 18 de este Reglamento, revocará el mandato de término, solo respecto de los contratos de productos o servicios que no hubieren sido celebrados y de los productos o servicios vigentes que habrían sido pagados con los fondos a ser provistos por los productos o servicios que no serán contratados. La revocación del mandato de término respecto de uno o más contratos no afectará al mandato de término respecto de aquellos contratos que ya hubieren sido celebrados, ni su respectiva rendición de cuentas.

**Artículo 21.-** Cumplimiento de mandato de término. Una vez que el cliente y el nuevo proveedor hubieren contratado todos los productos o servicios financieros incluidos en la oferta de portabilidad aceptada por el cliente, excluyendo aquellos contratos que no serán celebrados en virtud del arrepentimiento del cliente, el nuevo proveedor deberá dar cumplimiento al respectivo mandato de término dentro del plazo de seis días hábiles bancarios. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que se contrate un producto o servicio financiero que, conforme a la oferta de portabilidad, provea los fondos necesarios para pagar la totalidad de una deuda, el plazo para el cumplimiento del mandato de término respecto de dicho producto se contará desde la contratación del producto o servicio financiero que provee los fondos correspondientes.

En caso de que la oferta de portabilidad incluya la contratación de una cuenta corriente o cuenta vista y el cierre de una cuenta del mismo tipo, el nuevo proveedor deberá cumplir el mandato de término respecto de dicha cuenta dentro del plazo de cinco días hábiles bancarios contado desde la firma del nuevo contrato.

En caso de que las cuentas o líneas de crédito asociadas a ellas hubieren sido bloqueadas de conformidad a lo establecido en el artículo 10 de la Ley, el plazo para cumplir el mandato de término será de seis días hábiles bancarios contado desde la celebración del nuevo contrato.

La obligación de pago de deudas expresadas en moneda extranjera deberá ser cumplida por el nuevo proveedor en la misma forma en que correspondería ser cumplida por el cliente.

**Artículo 22.-** Obligación de rendir cuentas. Se entenderá cumplida la obligación de rendir cuenta del mandato de término cuando el nuevo proveedor acredite, mediante un certificado enviado al cliente, que:

- a) Efectuó el pago, en caso de ser necesario, de los productos y servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad, y
- b) Requirió, cuando corresponda, al proveedor inicial el cierre o término de los productos o servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad.

El certificado deberá acompañar copia de la comunicación enviada por el nuevo proveedor al proveedor inicial solicitando el cierre o término de los correspondientes productos, especificando la fecha de envío de la comunicación. Asimismo, en caso de que el proveedor inicial hubiere remitido los respectivos comprobantes de pago de conformidad al artículo 43 del Reglamento, el nuevo proveedor deberá enviar copia de ellos al cliente.

**Artículo 23.-** Término del mandato. Sin perjuicio del plazo de vigencia indicado respecto del mandato de término, la ejecución de las obligaciones del mismo contraídas por el nuevo proveedor, conllevará el término del mandato, de conformidad a las reglas generales.

## TÍTULO V

### Del bloqueo de productos y la actualización de deudas

**Artículo 24.-** Bloqueo de productos. Sin perjuicio de lo señalado en otras disposiciones legales, el cliente podrá solicitar el bloqueo de sus productos o servicios financieros con créditos disponibles o deuda rotativa, tales como líneas de crédito asociadas a cuentas corrientes o tarjetas de crédito, al momento de solicitar el certificado de liquidación, de conformidad a lo señalado en el inciso sexto del artículo 17 D de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Este bloqueo se mantendrá vigente mientras dure la vigencia del certificado de liquidación solicitado conjuntamente con el bloqueo de los productos o servicios.

Adicionalmente, en caso de que no haya sido solicitado el bloqueo de productos de conformidad al inciso anterior, el cliente podrá, al momento de presentar la solicitud de portabilidad, señalar que asume el compromiso de no aumentar sus deudas por sobre determinado monto. Con la entrega del referido compromiso se entenderá que el cliente acepta que los respectivos productos o servicios financieros sean bloqueados de conformidad al artículo 10 de la Ley. En este caso, aceptada la oferta y antes de la firma de el o los nuevos contratos, el nuevo proveedor podrá solicitar al proveedor inicial, previa notificación al cliente, que bloquee los productos o servicios financieros con créditos disponibles o rotativos que se acordaron refinanciar en virtud del proceso de portabilidad. Presentada la solicitud, el proveedor inicial deberá bloquear los productos y entregar un certificado de actualización de deudas al nuevo proveedor, dentro de veinticuatro horas, considerando días hábiles bancarios, desde la solicitud de bloqueo. Este bloqueo se mantendrá vigente mientras dure la vigencia del certificado de actualización de deudas emitido en virtud de la mencionada solicitud de bloqueo.

Si el cliente no hubiere asumido el compromiso del inciso anterior en la solicitud de portabilidad, el nuevo proveedor podrá solicitarle al cliente, durante el proceso de portabilidad, que asuma dicho compromiso o que solicite el bloqueo de sus productos mediante la solicitud de un nuevo certificado de liquidación, en caso de que ello sea necesario para llevar correctamente a cabo el proceso de portabilidad.

El bloqueo implicará la inhabilitación de los productos o servicios financieros de manera de impedir que el cliente o un tercero autorizado los utilice durante el periodo que dure el respectivo bloqueo. El bloqueo no impedirá el correspondiente devengo de intereses de transacciones que hayan tomado lugar con anterioridad al respectivo bloqueo.

**Artículo 25.-** Certificado de actualización de deudas. El nuevo proveedor podrá solicitar al proveedor inicial, en cualquier momento durante un proceso de portabilidad financiera, y las veces que estime pertinente para la mejor ejecución de la oferta de portabilidad aceptada y el mandato de término que proceda, un certificado de actualización de deudas.

El certificado de actualización de deudas deberá ser entregado por el proveedor inicial, a más tardar al día hábil bancario siguiente de la recepción de la solicitud, a través del medio de contacto indicado por el nuevo proveedor de conformidad al inciso segundo del artículo 17 del Reglamento. El mencionado plazo no será aplicable para los casos en que la emisión del

certificado de deudas implique el bloqueo previo de productos o servicios financieros con créditos disponibles o rotativos de conformidad al inciso tercero del artículo 10 de la Ley, en cuyo caso deberá ser enviado dentro de veinticuatro horas, considerando días hábiles bancarios, contadas desde la recepción de la solicitud.

El certificado de actualización de deudas deberá tener el título de “Certificado de Actualización de Deudas” y contener, respecto de cada producto o servicio financiero que tenga vigente con el cliente y que fuere objeto del mandato de término, la siguiente información:

- a) Especificación del producto o servicio financiero vigente;
- b) Especificar si el producto se encuentra bloqueado; y
- c) 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.

Adicionalmente, deberá especificar en su parte superior, el nombre o la razón social, y el Rol Único Tributario del proveedor inicial, la fecha de emisión y vigencia del certificado y, en caso de que uno de los productos o servicios financieros a pagar por el nuevo proveedor estuviere garantizado por una garantía con cláusula de garantía general, deberá especificar en su parte final el monto total a pagar para poner término a todos los productos o servicios financieros y a todas las obligaciones vigentes no financieras, según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde y señalando si todos los productos con créditos rotativos o disponibles se encuentran bloqueados.

El certificado tendrá una vigencia mínima de seis días corridos. Sin perjuicio de ello, en caso de que una cuota o deuda de algún producto o servicio deba ser pagada en un plazo que venza dentro del plazo de vigencia del certificado de actualización, los montos a pagar con fecha posterior al vencimiento del mencionado plazo, deberán incluir un asterisco y señalar que corresponden a montos referenciales en razón del vencimiento del plazo de pago de una cuota o deuda. Lo anterior será aplicable tanto para el monto a pagar por producto o servicio financiero como para el monto total a pagar para poner término a todos los productos o servicios financieros.

## TÍTULO VI

### De la entrega de saldos, cargos pendientes y notificación de cierre

**Artículo 26.-** Cierre o término de productos. Una vez cumplido el respectivo mandato de término por el nuevo proveedor, el proveedor inicial será exclusivamente responsable del término o cierre de los productos o servicios, de conformidad con la normativa aplicable a cada producto o servicio financiero.

Los productos o servicios financieros, cuyo término o cierre haya sido solicitado en virtud de un mandato de término, deberán cerrarse o terminarse en la misma forma y plazos que correspondería hacerlo si fuera solicitado directamente por el cliente, de conformidad a las normas especiales aplicables a cada tipo de producto o servicio.

Si, de conformidad a las normas especiales aplicables a cada tipo de producto o servicio financiero, no fuera posible cerrar o terminar anticipadamente productos o servicios financieros, tales como boletas de garantía vigentes, estos, y aquellos productos asociados a los mismos, se mantendrán vigentes durante el plazo que corresponda, de conformidad a las normas especiales aplicables. La imposibilidad o retardo del cierre o término de productos o servicios vigentes no afectará los procesos de portabilidad financiera.

**Artículo 27.-** Saldo a favor del cliente en productos o servicios financieros. Si los productos o servicios financieros especificados en el mandato de término contaren con saldos a favor del cliente, el proveedor inicial deberá entregarle dichos saldos dentro del plazo de tres días hábiles bancarios contados desde el cierre del respectivo producto o servicio financiero.

Para efectos de hacer la entrega referida en el inciso anterior, el proveedor inicial deberá tener disponible los fondos para retiro del cliente dentro del plazo mencionado y hasta el retiro de éstos, sin perjuicio de otras normas que regulen esta materia, tales como el artículo 156 del decreto con fuerza de ley N° 3, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la ley general de bancos y de otros cuerpos legales que se indican. La entrega de estos fondos podrá

realizarse a través de dinero en efectivo, cheque, vale vista o cualquier otro medio a convenir con el cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor inicial deberá cumplir con esta obligación mediante transferencia electrónica de fondos, cuando así lo solicite el cliente, quien deberá entregar la información sobre la cuenta en que solicita recibir los fondos. En caso de que el cliente solicite con posterioridad al cierre de los productos o servicios financieros que la entrega de los saldos se practique mediante transferencia electrónica, la transferencia se deberá practicar a más tardar dentro de tres días hábiles bancarios contados desde la recepción de la solicitud.

**Artículo 28.-** Saldo a favor en razón del pago y disminución de deuda vigente. En caso de que el monto adeudado por el cliente al proveedor inicial haya disminuido respecto al monto indicado en el certificado de liquidación vigente o certificado de actualización de deudas vigente y el nuevo proveedor haya cumplido el mandato de conformidad a lo indicado en dichos certificados, el saldo resultante entre el monto efectivamente adeudado al proveedor inicial y el monto pagado por el nuevo proveedor será considerado como un saldo a favor del cliente y deberá ser entregado a éste por el proveedor inicial, de conformidad a lo dispuesto en el artículo anterior. En este caso, el plazo del inciso primero del artículo anterior se contará desde la notificación de pago referida en el artículo 42 del Reglamento.

Los contratos de los nuevos productos o servicios financieros celebrados con el nuevo proveedor, así como sus respectivas garantías y la subrogación especial de créditos, si corresponde, no se verán afectados por la disminución del monto adeudado mencionado en el inciso anterior.

**Artículo 29.-** Pagos automáticos y cheques girados pendientes de cobro. El cumplimiento del mandato de término por parte del nuevo proveedor no lo hará responsable del pago de cheques girados y pendientes de cobro, de otros cargos pendientes de cobro, del pago de productos o servicios que sean pagados mediante mandatos de pagos automáticos de tarjetas o pagos automáticos de cuentas asociados a productos o servicios financieros que se requieren terminar o mediante otras formas de pago automático o periódico con cargo a dichos productos a terminar.

Será responsabilidad de cada cliente otorgar los nuevos mandatos de pago automático u acordar otros métodos de pago automático o periódico con sus proveedores de productos o servicios u otras personas, naturales o jurídicas, que corresponda.

**Artículo 30.-** Cargos pendientes de tarjetas de crédito. Para el caso de transacciones con cargo a una tarjeta de crédito emitida por el proveedor inicial, que fueren realizadas con anterioridad a su bloqueo, y cuyo registro en el respectivo estado de cuenta se encuentre pendiente, el nuevo proveedor estará habilitado para efectuar el pago al proveedor inicial con cargo a la nueva tarjeta de crédito contratada con el cliente, en la medida que el proveedor inicial así lo requiera y ello haya sido comunicado al cliente por el nuevo proveedor. La responsabilidad del nuevo proveedor se circunscribe a cumplir el encargo del proveedor inicial y a informar previamente al cliente. El proveedor inicial será responsable ante el cliente respecto de los cargos que solicite.

Para efectos de llevar a cabo lo anterior, el proveedor inicial requerirá el cobro al nuevo proveedor mediante glosas descriptivas, de manera que el cliente pueda conocer las transacciones. Una vez recibido el requerimiento, el nuevo proveedor deberá informar dicho cobro al cliente, cargar las transacciones a la tarjeta de crédito del cliente y pagar los cargos al proveedor inicial dentro de un plazo de tres días hábiles bancarios desde la recepción del requerimiento.

**Artículo 31.-** Cargos pendientes en virtud de la Ley N° 20.009. En caso de que el cliente desconozca operaciones de conformidad a la Ley N° 20.009, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, dichas operaciones no serán consideradas como pasivo del cliente para efectos de la preparación de los certificados de liquidación o certificados de actualización de deuda.

**Artículo 32.-** Notificación de cierre. Una vez terminado o cerrado el respectivo producto o servicio financiero, el proveedor inicial deberá comunicar al cliente dicha situación, incluyendo el término de productos asociados o de mandatos de pago automático, dentro del plazo de cinco días hábiles bancarios contado desde el cierre efectivo del producto o servicio financiero.

La mencionada comunicación se practicará a través de alguno de los medios de contacto del cliente que tenga registrado el proveedor inicial, tales como el correo electrónico del cliente o su número telefónico. El proveedor inicial será responsable de acreditar el cumplimiento de esta obligación mediante copia o grabación de la respectiva comunicación.

Si los productos o servicios terminados o cerrados estuvieran vinculados a seguros a prima única u otra forma de pago que terminen anticipadamente en razón de la portabilidad, en la misma comunicación referida en el inciso anterior el proveedor inicial deberá informar al cliente sobre la forma de obtener la devolución de la prima no devengada.

Este artículo no será aplicable para productos o servicios financieros que tengan normas especiales respecto a la forma o plazo para la notificación de su cierre o término.

## TÍTULO VII

### Del proceso de portabilidad financiera con subrogación

**Artículo 33.-** Requisitos para subrogación especial de crédito. La subrogación especial de crédito operará por el solo ministerio de la ley y aun contra la voluntad del proveedor inicial, cuando concurren las siguientes condiciones en forma copulativa:

a) Que un nuevo proveedor contrate un crédito con el cliente en virtud de una oferta de portabilidad, de conformidad con el artículo 16 de la Ley.

b) Que el contrato de crédito indicado en la letra a) señale expresamente que tiene por objeto el pago y la subrogación de un crédito inicial, especificando el crédito.

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).

**Artículo 34.-** Del pago en un proceso de portabilidad con subrogación. El pago referido en la letra c) del artículo 14 de la Ley, deberá efectuarse dentro del plazo de seis días hábiles bancarios desde la celebración del nuevo contrato de crédito y durante la vigencia del certificado de liquidación o actualización de deudas.

**Artículo 35.-** Subrogación especial de créditos y efectos. Los efectos de la subrogación especial de la Ley N° 21.236, en virtud de la cual un nuevo crédito sustituye jurídicamente un crédito inicial, son exclusivamente aquellos señalados en el Título III de la Ley y en este Reglamento, según dispone el numeral 13 del artículo 3 de la Ley. En virtud de lo anterior, subsistirán las garantías reales, garantizando la nueva obligación en beneficio del nuevo proveedor cuando se cumplan los requisitos exigidos por la Ley y el Reglamento.

La subrogación especial de crédito procederá únicamente respecto de los créditos que se extingan por el solo pago de los mismos.

En caso de subrogación especial de un crédito inicial caucionado por una o más garantías reales, tales como prendas o hipotecas, éstas subsistirán y garantizarán, de pleno derecho, el o los nuevos créditos, según corresponda, pasando a caucionarlos de la misma forma y bajo las mismas condiciones respecto de el o los créditos iniciales, en beneficio del nuevo proveedor. En virtud de lo anterior, se entenderá que la garantía real se ha modificado, para garantizar el o los nuevos créditos, de pleno derecho y para todos los efectos legales, desde el momento del pago referido en la letra c) del artículo 14 de la Ley. Los efectos antes mencionados solo serán aplicables para garantías reales, por lo que, de existir garantías personales, éstas no garantizarán la nueva obligación y se extinguirán en caso de que se extingan las obligaciones que caucionen, de conformidad a las reglas generales.

Para todos los demás efectos legales, se aplicarán, desde el inicio del proceso de portabilidad, las normas especiales que regulen el otorgamiento de cada tipo de créditos, según corresponda, en la medida en que no sean contrarias a las disposiciones de la Ley y el Reglamento. Por tanto, en caso de que se ofrezca un crédito bajo la modalidad de portabilidad con subrogación, que tenga por objeto el pago de un crédito hipotecario vigente, se deberá

cumplir con todas las obligaciones del reglamento correspondiente que se emita en virtud del artículo 62 de la Ley N° 19.496 y las normas del artículo 40 del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931.

**Artículo 36.-** Subrogación especial de créditos y garantías con cláusula de garantía general. En caso de 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 todas las obligaciones incluidas en el certificado de liquidación o actualización de deudas hayan sido debidamente extinguidas o pagadas por el nuevo proveedor. En dicho caso, el certificado de liquidación o de actualización de deudas deberá incluir todos los créditos y los montos que deban ser pagados para poner término a todas las obligaciones directas e indirectas que tenga el cliente con el proveedor inicial, incluyendo aquellas que no deriven de productos o servicios financieros, de conformidad a lo señalado en el inciso cuarto del artículo 17 D de la Ley N° 19.496.

La existencia de obligaciones adicionales no incluidas en el certificado de liquidación o de actualización de deudas y la existencia de productos o servicios financieros que no se terminen o extingan por el solo hecho del respectivo pago no afectarán el beneficio exclusivo sobre la garantía del nuevo proveedor señalado en el inciso anterior.

Asimismo, las obligaciones adicionales no incluidas en el certificado de liquidación o actualización de deudas otorgado por el proveedor inicial y, en consecuencia, no pagadas por el nuevo proveedor, dejarán de estar caucionadas por la garantía que pasó a beneficiar exclusivamente al nuevo proveedor.

**Artículo 37.-** Subrogación especial de créditos y garantías sin cláusula de garantía general. En caso de que el crédito inicial esté caucionado por una garantía sin cláusula de garantía general y los términos del nuevo crédito impliquen condiciones más gravosas para el cliente, dichos términos serán inoponibles a terceros acreedores hipotecarios o prendarios de grado posterior existentes con anterioridad al proceso de portabilidad, o a terceros que hubieren otorgado la respectiva garantía, a menos que hubieren dado su consentimiento en forma previa o al momento de la celebración del nuevo contrato de crédito.

El mencionado consentimiento deberá otorgarse por escrito y, en caso de que la respectiva garantía esté sujeta a un sistema registral, deberá también cumplirse con las solemnidades legales establecidas para el otorgamiento de dicha clase de garantía, dejándose constancia de la subrogación especial de crédito de la Ley N° 21.236, en el sistema registral de que se trate.

**Artículo 38.-** Subrogación especial de créditos y obligaciones caucionadas con garantías con cláusula de garantía general y sin cláusula de garantía general. Si en una portabilidad financiera con subrogación, el proveedor inicial tuviere una obligación en su favor, caucionada tanto por una garantía sin cláusula de garantía general, como por una garantía con cláusula de garantía general, el nuevo proveedor solo podrá beneficiarse de ambas garantías si, cumpliendo los requisitos para la subrogación especial de créditos, incluye y paga, dentro del proceso de portabilidad con subrogación, la totalidad de las obligaciones directas e indirectas que tenga el cliente con el proveedor inicial especificadas en el respectivo certificado de liquidación o actualización de deudas, de conformidad a las normas del artículo 36 del Reglamento.

En cambio, si el nuevo proveedor solo paga la obligación caucionada con la garantía sin cláusula de garantía general, sin pagar las demás obligaciones existentes que tenga el cliente con el proveedor inicial, el nuevo crédito otorgado por el nuevo proveedor se subrogará solo respecto de la obligación pagada. En consecuencia, el nuevo proveedor solo se beneficiará de la garantía sin cláusula de garantía general, caucionándose el nuevo crédito con dicha garantía, y manteniéndose la garantía con cláusula de garantía general en beneficio del proveedor inicial.

**Artículo 39.-** Constancia de subrogación especial de crédito. En el caso de que el crédito que se subrogue haya estado garantizado por una hipoteca o una prenda sin desplazamiento, el nuevo proveedor deberá solicitar al Conservador de Bienes Raíces competente o al encargado del Registro de Prendas sin desplazamiento, respectivamente, la constancia de la subrogación especial de créditos, a más tardar dentro de 30 días hábiles bancarios desde dicha subrogación.

La constancia se hará mediante una inscripción modificatoria, que solo constituye una formalidad de publicidad, debiendo además efectuarse, cuando corresponda, una anotación o nota marginal tanto en la inscripción de la garantía que caucionaba la o las obligaciones objeto de la subrogación, como en la inscripción de la prohibición de gravar y enajenar pactadas a favor del proveedor inicial, para los efectos legales que correspondan. La inscripción modificatoria no afectará la fecha de inscripción original de la garantía.

El incumplimiento de plazo del inciso anterior no afectará la validez de la portabilidad financiera ni la subrogación del contrato y sus efectos sobre las garantías, ni será motivo para que el Conservador de Bienes Raíces competente o encargado del Registro de Prendas rechace la inscripción o anotación de solicitudes realizadas en forma extemporánea. Ante esta solicitud corresponderá a los encargados de los registros públicos de garantías, ya sea el Conservador de Bienes Raíces competente o el responsable de los Registros de Prenda, efectuar la inscripción modificatoria y, cuando corresponda, las notas al margen de las inscripciones mencionadas que dejen constancia en el respectivo registro del cambio de acreedor y de las especificaciones correspondientes. Dichas gestiones deberán efectuarse, a más tardar, dentro de diez días hábiles contados desde la respectiva solicitud del nuevo proveedor, pero si se efectuare en forma extemporánea no afectará bajo ninguna circunstancia el proceso de portabilidad y subrogación de la garantía.

Para practicar la inscripción modificatoria y las mencionadas notas o anotaciones marginales, solo será exigible la presentación del contrato del nuevo crédito y el respectivo Comprobante de Pago para Inscripción emitido de conformidad con las condiciones, plazos y formalidades señaladas en el artículo 43 de este Reglamento. Lo anterior será sin perjuicio de la solicitud de documentos que la entidad responsable estime necesarios para acreditar la representación, capacidad o identidad de la persona que solicite tomar nota de la constancia.

La inscripción y las anotaciones marginales mencionadas en los incisos anteriores se entenderán necesarias solo para efectos de publicidad y oponibilidad a terceros y de ninguna manera podrá considerarse como requisito de solemnidad para la validez de la portabilidad financiera y la subrogación del contrato y sus garantías, la que se ha producido con anterioridad por el solo hecho del pago al proveedor inicial.

**Artículo 40 .-** Facultad de insertar o adicionar certificados a escritura pública de otorgamiento de hipoteca. Podrá insertarse o adicionarse a las escrituras públicas en las que se otorgaron las garantías hipotecarias, que, a consecuencia de un proceso de portabilidad financiera, pasen a caucionar nuevas obligaciones que sean objeto de dicho proceso en beneficio del nuevo proveedor financiero, el certificado de pago del impuesto de timbres y estampillas 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° 619, de 1974 y el Comprobante de Pago para Inscripción, respecto de el o los créditos que se extingan producto de la portabilidad financiera y que se haya encontrado caucionados con la garantía real objeto de la portabilidad con subrogación.

**Artículo 41.-** Subrogación especial de crédito con dos o más clientes. En caso de que dos o más clientes sean deudores de un mismo crédito con un proveedor inicial, la subrogación especial de crédito procederá en la medida que concurran conjuntamente, o mediante un mandato con representación, a la totalidad del proceso de portabilidad.

## TÍTULO VIII

### De la notificación y comprobantes de pago

**Artículo 42.-** Notificación de pago al proveedor inicial. Todo pago realizado al proveedor inicial en virtud de un proceso de portabilidad financiera deberá ser notificado a éste, el mismo día del pago, de acuerdo a la forma de comunicación que el proveedor inicial haya señalado en el certificado de liquidación.

La notificación del pago deberá señalar en forma precisa los productos o servicios que fueron pagados.

**Artículo 43.-** Comprobantes de pago. Sin perjuicio de la subrogación que se produzca por el solo ministerio de la ley, de conformidad al artículo 14 de la Ley, una vez recibida la notificación de pago del artículo anterior, el proveedor inicial deberá siempre emitir un “Comprobante General de Pago” por todos los servicios y productos financieros que hayan sido pagados en virtud de un proceso de portabilidad financiera.

Dicho comprobante de pago deberá tener el título de “Comprobante General de Pago” y especificar:

- a) El nombre o razón social y Rol Único Tributario del proveedor inicial;
- b) El nombre o razón social y Rol Único Tributario del nuevo proveedor;
- c) Los productos o servicios financieros pagados;
- d) El monto total pagado por el nuevo proveedor;
- e) La fecha del respectivo pago efectuado al proveedor inicial; y
- f) La fecha de emisión del certificado.

Adicionalmente, en caso de que se pague un crédito caucionado por una garantía real, en virtud de un proceso de portabilidad con subrogación, se deberá emitir un comprobante de pago adicional por cada garantía real, denominado “Comprobante de Pago para Inscripción”, el cual deberá tener el título de “Comprobante de Pago para Inscripción” y especificar:

- a) El nombre o razón social y Rol Único Tributario del proveedor inicial;
- b) El nombre o razón social y Rol Único Tributario del nuevo proveedor;
- c) Los productos o servicios financieros pagados y caucionados por la garantía real;
- d) La garantía real que caucionaba los productos o servicios financieros pagados, con los datos que la identifiquen o, si correspondiera, los datos de su inscripción en el o los registros pertinentes;
- e) El monto total pagado por todas las obligaciones señaladas en el respectivo certificado de liquidación caucionadas con la garantía que se singulariza;
- f) La declaración del proveedor inicial de haberse pagado todas las obligaciones señaladas en el respectivo certificado de liquidación o actualización de deudas caucionadas con la garantía que se singulariza;
- g) La fecha del respectivo pago efectuado al proveedor inicial; y
- h) La fecha de emisión del certificado.

Los Comprobantes de Pago para Inscripción deberán contar con firma electrónica avanzada, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Dicha Firma.

Los comprobantes de pago deberán ser remitidos al nuevo proveedor, conforme a lo señalado en el inciso segundo del artículo 17 de este Reglamento, dentro de un plazo de tres días hábiles bancarios contado desde que el proveedor inicial haya sido notificado del pago, de manera que el nuevo proveedor pueda solicitar la respectiva inscripción y entregar copia del comprobante de pago al cliente en caso de que este último lo solicite.

En caso de que el proveedor inicial no remita los referidos comprobantes de pago dentro del plazo indicado, el nuevo proveedor deberá informar de tal hecho al Servicio Nacional del Consumidor dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al incumplimiento. El Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante circular, la forma en que deberá ser informado respecto de este incumplimiento.

Los comprobantes de pago deberán emitirse sin costo para el cliente ni para el nuevo proveedor.

## TÍTULO IX

### De la comunicación entre el proveedor inicial y el nuevo proveedor

**Artículo 44 .-** Comunicaciones entre proveedor inicial y nuevo proveedor. Toda comunicación que realice el nuevo proveedor al proveedor inicial deberá efectuarse en la forma señalada en el respectivo certificado de liquidación.

Por su parte, toda comunicación que realice el proveedor inicial al nuevo proveedor deberá efectuarse en la forma señalada por el nuevo proveedor en la notificación referida en el inciso segundo del artículo 17 de este Reglamento.

Los métodos de comunicación deberán corresponder a métodos digitales, expeditos, de general utilización, y que permitan el debido almacenamiento de las comunicaciones.

En caso de que los mencionados métodos de comunicación sean provistos por terceros, tales como sociedades de apoyo al giro, deberán ofrecerse y contratarse bajo condiciones objetivas y no discriminatorias para los proveedores. La limitación del artículo 30 de la Ley de no establecer diferencias en relación al volumen de las operaciones no impide que se pueda cobrar un monto único por cada operación o comunicación, pudiendo, por ejemplo, establecer distintos precios por tipo de transacción o comunicación, siempre y cuando no se distinga por tamaño o volumen de operaciones.

Los métodos de comunicación deberán cumplir con estándares asociados a la seguridad de la información, que permitan garantizar la disponibilidad, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que los procesan, con el propósito de prevenir la divulgación no autorizada de la información, las modificaciones no autorizadas de la información y las interrupciones no autorizadas de los sistemas tecnológicos.

Los terceros que provean los métodos de comunicación deberán ser capaces de garantizar la interoperabilidad entre los mismos, así como mantener la neutralidad en la interacción con los distintos proveedores. Adicionalmente, deberán cumplir, en lo que sea aplicable, con las disposiciones de la Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, debiendo tratar y comunicar los datos personales con la exclusiva finalidad de llevar a cabo el proceso de portabilidad solicitado por el cliente. Una vez terminado el respectivo proceso de portabilidad, el proveedor de los métodos de comunicación deberá eliminar toda información relativa a dicho proceso. Se entenderá que la presentación de una solicitud implica el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales, con la exclusiva finalidad de llevar a cabo un proceso de portabilidad.

## TÍTULO X

### De las normas de publicidad

**Artículo 45**.- Información al cliente respecto del proceso de portabilidad. Una vez presentada la solicitud de portabilidad, y dentro de 5 días hábiles bancarios desde su recepción, el proveedor deberá entregar al cliente, ya sea manera física o digital, una comunicación de fácil comprensión en que se indique lo siguiente:

- a) Tipos de procesos de portabilidad financiera;
- b) Etapas que contemplan los procesos de portabilidad financiera;
- c) Plazos máximos para cada una de las etapas del proceso de portabilidad financiera;
- d) Derecho de arrepentimiento de la aceptación de la oferta de portabilidad;
- e) Efectos e implicancias de los compromisos de los artículos 5 y 10 de la Ley, en caso de haber sido asumidos por el cliente;
- f) Obligación del nuevo proveedor de cumplir el mandato de término, pagando y requiriendo al proveedor inicial el cierre o término de los productos o servicios que correspondan;
- g) Posibilidad de cargos adicionales en virtud del artículo 30 del Reglamento, cuando sea aplicable; y
- h) Obligación del nuevo proveedor de solicitar la constancia de subrogación especial de crédito, en caso de que corresponda.

## TÍTULO XI

### De los cargos o derechos

**Artículo 46**.- Cargos y derechos de notarios y conservadores. Los notarios no podrán cobrar recargo sobre el monto del contrato del nuevo crédito referido en el Título III de la Ley, a menos que el capital del referido crédito sea superior al capital inicial del crédito inicial. En dicho caso, el recargo procederá solo sobre el monto del nuevo contrato de crédito que exceda al monto del capital inicial de crédito inicial.

Asimismo, los conservadores de bienes raíces no podrán cobrar recargo sobre el monto del nuevo contrato de crédito por practicar las inscripciones referidas en el artículo 19 de la Ley y en el artículo 39 del Reglamento, a menos que el capital del referido crédito sea superior al capital

inicial del crédito inicial. En dicho caso, el recargo procederá solo sobre el monto del nuevo contrato de crédito que exceda al monto del capital inicial de crédito inicial.

## TÍTULO XII Disposiciones varias

**Artículo 47.-** Productos o servicios financieros. Para efectos de esta Ley y el Reglamento se entenderán como “productos o servicios financieros” a las operaciones de crédito de dinero, las cuentas corrientes bancarias o cuentas vistas, las tarjetas de pago, sus respectivas líneas de crédito asociadas, y aquellos productos o servicios que se otorguen en forma masiva y estandarizada mediante contratos de adhesión y por los cuales los proveedores tienen derecho a cobrar una comisión, siempre y cuando no correspondan a productos o servicios de ahorro o inversión. Los descuentos o promociones ofrecidos por el proveedor respecto de la comisión de un producto o servicio no serán considerados para efectos de determinar el derecho a cobrar comisión del proveedor.

Las cuotas de participaciones, derechos sociales, acciones o cualquier otro derecho o título sobre la propiedad de un proveedor no serán considerados como un producto o servicio financiero para efectos de la Ley y este Reglamento.

**Artículo 48.-** Seguros asociados a créditos. Los seguros asociados a créditos vigentes sujetos a portabilidad financiera bajo cualquier modalidad, tales como seguros de desgravamen, incendio o sismo asociados a créditos hipotecarios vigentes, se terminarán junto con el pago de la respectiva deuda o el cierre del producto o servicio financiero, según corresponda y bajo las reglas generales aplicables. Los seguros de título no se considerarán como seguros asociados a créditos para estos efectos.

La contratación de nuevos productos o servicios financieros con el nuevo proveedor en un proceso de portabilidad financiera, ya sea con o sin subrogación, implicará, cuando corresponda, la contratación de nuevos seguros de parte del cliente, de acuerdo a las normas generales que sean aplicables.

**Artículo 49.-** Portabilidad financiera con un mismo proveedor. El proceso de portabilidad financiera podrá tener lugar tanto entre productos o servicios financieros otorgados por distintos proveedores, como entre productos o servicios financieros otorgados por un mismo proveedor.

En caso de que un cliente presente una solicitud de portabilidad financiera al mismo proveedor con el cual tiene vigente los productos o servicios financieros que desea terminar, se entenderá que se está solicitando una portabilidad financiera con el mismo proveedor.

En dicho caso, el proceso se regirá bajo las mismas reglas aplicables a todo proceso de portabilidad financiera, teniéndose en especial consideración que las gestiones del mandato de término se realizarán actuando en nombre y representación del cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, la portabilidad financiera con un mismo proveedor tendrá las siguientes normas especiales:

a) Se entenderá que el proveedor tendrá tanto la calidad de nuevo proveedor, como de proveedor inicial.

b) No será necesario que el proveedor solicite un certificado de liquidación, de actualización de deudas o de pago de impuestos de timbre y estampilla, sin perjuicio de ello, estos documentos deberán ser igualmente emitidos cuando lo solicite el cliente y para efectos de cumplir con la obligación del inciso segundo del artículo 16 de la Ley y del 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° 619, de 1974.

c) El proveedor podrá mantener copia de los mencionados certificados en caso de que no prospere el proceso de portabilidad, siempre y cuando se cumpla con lo señalado en el artículo 25 de la Ley.

d) El proveedor, en calidad de nuevo proveedor, no deberá cumplir con ninguna obligación de notificar o remitir documentos al proveedor inicial.

e) El proveedor, en calidad de proveedor inicial, no deberá cumplir con ninguna obligación de notificar o remitir documentos al nuevo proveedor, sin perjuicio de ello, igualmente deberá emitir, cuando corresponda, los respectivos comprobantes de pago.

f) No será necesario que el proveedor requiera el término de los productos vigentes en virtud del mandato de término, siempre y cuando se deje constancia de la fecha en que se inició el proceso de cierre o término de cada producto o servicio financiero. Dicha constancia

reemplazará a la copia de la comunicación para efectos de cumplir con la obligación indicada en el inciso final del artículo 22 de este Reglamento; y

g) En el caso de una portabilidad financiera con subrogación, en el que los créditos vigentes estén caucionados por una garantía con cláusula de garantía general, se entenderá que el proveedor no perderá la garantía general.

**Artículo 50.-** Tratamiento de datos personales. Se entenderá que la presentación de una solicitud de oferta de portabilidad implica el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales. Dicho tratamiento de datos deberá efectuarse en conformidad con la Ley N° 19.628 y con la exclusiva finalidad de llevar a cabo un proceso de portabilidad.

Los proveedores deberán implementar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la reserva en el tratamiento de datos, con especial resguardo respecto de los fines para los cuales fue autorizado por su titular.

**Artículo 51.-** Decimales de formatos. Los antecedentes de cada producto o servicios financieros a ser incluidos en la oferta de portabilidad, certificado de actualización de deudas, comprobantes de pago y certificado de liquidación podrán incluir como máximo la siguiente cantidad de decimales:

- a) Tasa: cuatro decimales.
- b) Porcentajes: dos decimales.
- c) Monto en pesos: sin decimales.
- d) Monto en Unidades de Fomento: cuatro decimales.
- e) Monto en moneda extranjera: dos decimales.

#### ARTÍCULO TRANSITORIO

**Artículo único .-** El presente decreto supremo entrará en vigencia desde su total tramitación.”.

Anótese, tómesese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Ignacio Briones Rojas, Ministro de Hacienda.- Lucas Palacios Covarrubias, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.- Saluda Atte. a usted, Francisco Moreno Guzmán, Subsecretario de Hacienda.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
División de Contabilidad y Finanzas Públicas  
Unidad Jurídica

#### **Cursa con alcance el decreto N° 1.154, de 2020, del Ministerio de Hacienda**

N° E34013.- Santiago, 7 de septiembre de 2020.

Esta Contraloría General ha dado curso al documento del rubro, mediante el cual se aprueba el reglamento de la ley N° 21.236, que regula la Portabilidad Financiera, por cuanto se ajusta a derecho.

No obstante, cumple con hacer presente que esta Entidad Fiscalizadora entiende que lo señalado en el artículo 6° del decreto en estudio, es sin perjuicio de lo dispuesto en el nuevo inciso del artículo 17 D de la ley N° 19.496 -que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores-, añadido por el literal c), del número 2°, del artículo 31, de la aludida ley N° 21.236.

Con el alcance que antecede, se ha tomado razón del instrumento del epígrafe.

Saluda atentamente a Ud., Jorge Andrés Bermúdez Soto, Contralor General.

Al señor  
Ministro de Hacienda  
Presente.