

Ante el SERNAC:

## **RADIOGRAFÍA DEL COMPORTAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS TRAS VIGENCIA DE LEY DE PORTABILIDAD**

- **Entre septiembre y diciembre 2020 se realizaron más de 225 mil solicitudes de portabilidad financiera y se emitieron cerca de 20 mil ofertas de portabilidad.**
- **El SERNAC denunció a BancoEstado y Banco Scotiabank, entidades que encabezan los casos de demora en el envío a otras instituciones financieras de los antecedentes necesarios para la portabilidad de los consumidores. También ofició a otras instituciones para recabar antecedentes y evaluar acciones.**
- **El SERNAC entregará este reporte periódicamente para monitorear el comportamiento del mercado en esta materia.**

Tras la entrada en vigencia de la Ley de Portabilidad Financiera en septiembre pasado, el SERNAC ha estado monitoreando su cumplimiento por parte de las entidades financieras.

Entre septiembre y diciembre 2020 se realizaron más de 225 mil solicitudes de portabilidad financiera y se emitieron cerca de 20 mil ofertas de portabilidad.

Tras analizar en detalle el comportamiento de las entidades bancarias con el fin de verificar la correcta aplicación de este nuevo derecho para los consumidores, el SERNAC detectó que ha existido un gran número de solicitudes con demoras en su tramitación debido a incumplimientos de plazos en las instituciones financieras de origen. Por ello, el Servicio ofició a las instituciones para recabar información y denunció a BancoEstado y Banco Scotiabank por ser las con mayor número de retrasos.

A pesar de lo anterior, ha existido una disminución de 95% de los casos reportados con demora entre septiembre y febrero de este año.

Recordemos que la Ley de Portabilidad Financiera facilita que las personas cambien o porten sus créditos y productos financieros a instituciones que les oferten mejores condiciones, para lo cual deben formular una solicitud de portabilidad en una nueva institución.

Tras dicha solicitud, la nueva institución debe requerir directamente a la institución financiera de la que es cliente el consumidor (de origen) que le remita los certificados, estudios de títulos y tasaciones necesarios para evaluar al cliente y formular una oferta de portabilidad.

Si la institución de origen no remite a la nueva institución estos certificados y antecedentes dentro del plazo de 3 o 5 días hábiles, dependiendo del número de productos financieros a portar, la nueva institución deberá reportar dicho incumplimiento al SERNAC.

El Director del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que, tras el análisis, se puede concluir que existió un período de ajuste a la nueva ley "que es razonable dada la complejidad de este mercado y el número de solicitudes, pero ya han pasado varios meses y es necesario que las instituciones financieras se adapten en beneficio de los consumidores.

Durante los meses de diciembre y enero hemos visto avances, no obstante, todavía falta que se consolide este proceso, tanto por parte de las empresas como para los

consumidores que todavía se están acostumbrando a exigir este nuevo derecho a portar sus productos financieros”.

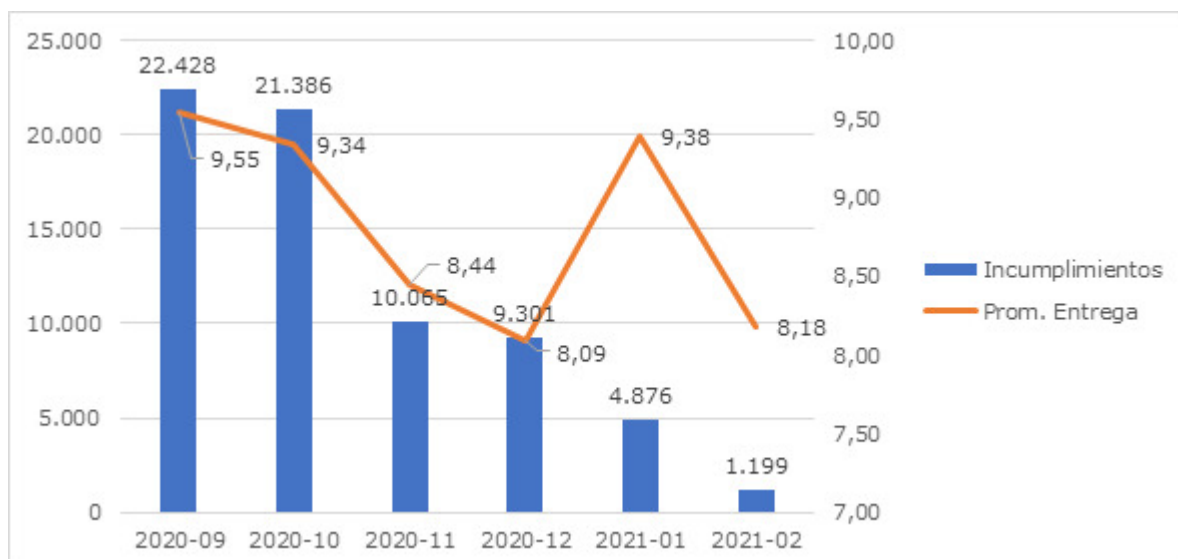
La autoridad indicó también que todavía hay empresas que presentaron tasas considerables de retraso en la remisión de certificados.

Es importante considerar que la demora en los antecedentes lo que hace es retrasar la portabilidad, pero no significa que ésta no se pueda realizar finalmente. No obstante, “parte del espíritu de la ley, es que este trámite se simplifique y el consumidor pueda cambiarse en un plazo breve, sin trabas. Por tanto, la demora no es aceptable”, concluye la autoridad.

### ¿Qué reportan las empresas?

Durante el periodo entre septiembre 2020 y febrero de 2021 se reportaron más de 69 mil requerimientos de certificados y antecedentes con demora, correspondientes a 154 instituciones financieras.

El 64% de estos casos se reportó en septiembre y octubre 2020. En los meses posteriores el número de retrasos fue bajando hasta llegar a 1.199 en febrero de 2021. Esto es, una reducción del 95% entre los casos reportados en septiembre en comparación con los reportados en febrero.



### **Evolución casos reportados como incumplimiento en remisión de certificados en proceso de portabilidad financiera.**

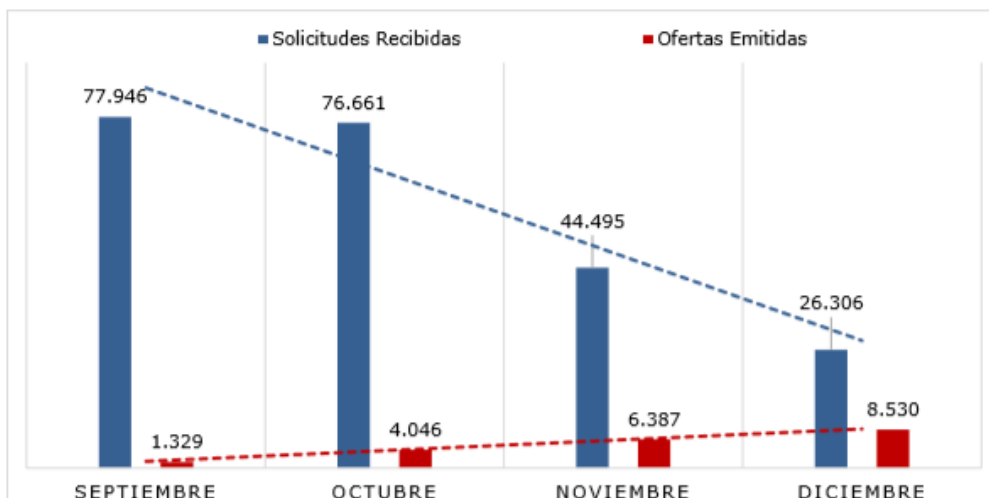
Entre los casos reportados por las instituciones a febrero, el número de días promedio de dichos atrasos (sobre el plazo máximo de 5 días hábiles que establece la Ley) fue de 3,1 días.

Más del 80% **de los casos reportados con incumplimiento se concentran en los bancos** y éstos tienen por principal motivo la entrega fuera de plazo de los certificados de liquidación.

Según la información remitida por las empresas reportadas (lo que no representa la totalidad del mercado), durante el cuatrimestre septiembre-diciembre 2020, los consumidores formularon **225.408 solicitudes de portabilidad**, mientras que se emitieron en el mismo periodo sólo **20.292 ofertas de portabilidad**.

Adicionalmente, en dicho periodo ha existido una marcada tendencia a la baja en el número de solicitudes de portabilidad por parte de los consumidores. Mientras en septiembre se recibieron 77.946 solicitudes, en diciembre solo se recibieron 26.306.

Por su parte, las ofertas de portabilidad emitidas han ido en aumento, desde 1.329 en septiembre a 8.530 en diciembre pasado.



**Número de solicitudes de portabilidad recibidas y ofertas de portabilidad emitidas.**

### **¿Qué empresas fueron las más reportadas por atrasos en la entrega de certificados necesarios para la portabilidad?**

Dos instituciones concentraron el 58,1% de los casos reportados en el cuatrimestre septiembre-diciembre 2020: Banco Estado (35,7%) y Banco Scotiabank (22,4%), sumando 37.382 casos en total.

El SERNAC ofició a las instituciones con brechas relevantes para exigir mayores antecedentes y verificará los planes ejecutados por ellas para ajustar su conducta. Adicionalmente, en febrero pasado el Servicio presentó denuncias contra Banco Estado y Banco Scotiabank por los casos reportados.

### **¿Qué reclaman los consumidores?**

Hasta ahora hemos visto lo que las empresas reportan al SERNAC. Si se analizan los reclamos ingresados por los consumidores, vemos que para el cuatrimestre septiembre a diciembre de 2020, se recibieron 289 casos, lo que equivale sólo a un 0,9% de los reclamos contra el mercado financiero.

El principal motivo de reclamo es la "negativa o retardo en entregar certificado de liquidación" (38%); seguido de "Problemas en la entrega de certificados/documentos" (14,5%); y "Demora injustificada o excesiva en proceso de portabilidad" (14,5%).