

**REVOCA LA RESOLUCIÓN N° 627/2020 Y
APRUEBA UNA NUEVA "CIRCULAR SOBRE LA
FORMA DE NOTIFICAR AL SERNAC LOS
INCUMPLIMIENTOS QUE INDICA EN
MATERIA DE PORTABILIDAD FINANCIERA Y
OTROS DATOS DE MONITOREO".**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 189

SANTIAGO, 11 DE MARZO 2021

VISTO: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 21.236 que regula la Portabilidad Financiera; la Ley N° 21.236, que Regula la Portabilidad Financiera; el Decreto Supremo N° 1154, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 21.236; el Decreto Supremo N° 48, de 2020, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento sobre el contenido e información del certificado de liquidación; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que forma parte de las instituciones fiscalizadoras de la Administración y tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con la protección del consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor, y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que la Ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera, introdujo al artículo 3° de la Ley N° 19.496 un nuevo literal f), consagrando el derecho de los consumidores a la portabilidad financiera. Adicionalmente, su artículo 28 establece que la Ley N° 21.236 se considerará como una norma de protección de los derechos del consumidor para efectos de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496.

3.- Que, por su parte, el citado artículo 58 de la Ley N° 19.496 contempla la facultad del SERNAC para solicitar información, antecedentes y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de sus funciones como organismo fiscalizador, y la facultad de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

4.- Que la Ley N° 21.236 modificó el artículo 17 D de la Ley N° 19.496, estableciendo los plazos máximos para que el proveedor haga entrega del certificado de liquidación por término anticipado de un producto o servicio financiero.

5.- Que el artículo 5° del Reglamento de la Ley N° 21.236 regula el requerimiento y remisión del certificado de liquidación y el certificado de pago de impuesto de timbres y estampillas entre proveedores en procesos de portabilidad financiera. Por su parte, el artículo 6° del citado Reglamento agrega que, junto con la entrega del certificado de liquidación, 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. Esta obligación se encuentra también contemplada en los artículos 21 del Reglamento sobre el contenido e información del certificado de liquidación.

6.- Que, el inciso final del artículo 5° del Reglamento de la Ley N° 21.236 dispone que en caso que el proveedor inicial no envíe los certificados en los plazos y formas correspondientes, el proveedor solicitante deberá informar dicha situación al Servicio Nacional del Consumidor a más tardar dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a aquel que tuvo lugar el incumplimiento, además de informar al cliente dentro de cinco días hábiles bancarios desde el incumplimiento.

7.- Que, adicionalmente, el inciso sexto del artículo 43 de citado Reglamento, dispone que en caso que el proveedor inicial no remita el Comprobante General de Pago y/o el Comprobante de Pago para Inscripción, dentro de plazo, el nuevo proveedor deberá informar de tal hecho al Servicio Nacional del Consumidor, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al incumplimiento, además de informar al cliente dentro de cinco días hábiles bancarios desde el incumplimiento.

8.- Que, los precitados artículos 5°, inciso final, y artículo 43, inciso sexto, del Reglamento de la Ley N° 21.236, así como el artículo 22 del Reglamento sobre el contenido e información del certificado de liquidación, disponen que el Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante circular, la forma en que deberá ser informado respecto de estos incumplimientos. Lo anterior es sin perjuicio de las facultades de interpretación administrativa que el SERNAC ejercerá en materia de portabilidad financiera, de conformidad con el artículo 58, letra b, de la Ley N° 19.496, y su facultad para solicitar a los proveedores información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones como organismo fiscalizador.

9.- Que, conforme a las funciones que el artículo 58 de la Ley N° 19.496 encomienda al SERNAC, recopilar información sobre la aplicación de la Ley N° 21.236 resulta esencial no solo para velar por el cumplimiento de la citada ley, sino también para realizar estudios en la materia, proponer perfeccionamientos normativos, y proporcionar información y absolver las consultas de organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

10.- Que el 8 de septiembre de 2020, mediante Resolución Exenta N° 627, el Servicio Nacional del Consumidor dictó la Circular sobre la forma de notificar al SERNAC los incumplimientos que indica en materia de portabilidad financiera. Sin embargo, tras seis meses de implementación de la Ley N° 21.236 es necesario actualizar dicha circular, a fin de formular precisiones interpretativas, adicionar información a ser reportada, e incorporar una vía electrónica para la remisión de información al SERNAC.

11.- Que, según lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera, y el artículo 17 K de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 17 D de la misma, el incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto por las obligaciones legales y reglamentarias a que se refiere la presente Circular será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales.

12.- Que, de conformidad con la Circular interpretativa sobre el interés general de los consumidores y su ejercicio en sede judicial, aprobada por Resolución Exenta N° 932, de 22 de noviembre de 2019, del Director Nacional del SERNAC, corresponde al SERNAC velar por el interés general de los consumidores y el cumplimiento de las normas establecidas en las leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, en los términos indicados en ella.

RESUELVO:

1. REVÓQUESE la Circular aprobada por Resolución Exenta N° 627, de 8 de septiembre de 2020, y **APRUÉBASE** la presente "Circular sobre la forma de notificar al SERNAC los incumplimientos que indica en materia de portabilidad financiera y otros datos de monitoreo", que la reemplaza, y que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

APRUEBA CIRCULAR SOBRE LA FORMA DE NOTIFICAR AL SERNAC LOS INCUMPLIMIENTOS QUE INDICA EN MATERIA DE PORTABILIDAD FINANCIERA Y OTROS DATOS DE MONITOREO

I. SOBRE LA FORMA DE NOTIFICAR AL SERNAC INFORMACIÓN SOBRE INCUMPLIMIENTOS EN MATERIA DE PORTABILIDAD FINANCIERA

Para dar un adecuado cumplimiento a las obligaciones establecidas en Ley N° 21.236 en materia de remisión entre proveedores financieros de los certificados, antecedentes y comprobantes a que se refieren los artículos 5°, 6° y 43 del Reglamento de la Ley N° 21.236, los proveedores financieros deberán reportar mensualmente al SERNAC, en la forma indicada en el número III y IV de esta Circular, la siguiente información:

1. **Código Solicitud Portabilidad:** Corresponde al número único de ingreso de la solicitud de portabilidad formulada por el consumidor y asignado conforme al artículo 4° del Reglamento de la Ley N° 21.236;
2. **Cliente (consumidor/empresa):** Corresponde al tipo de cliente que ha solicitado la portabilidad, identificando si el cliente tiene la calidad de "Consumidor", conforme a la ley N° 19.496; o de "Empresa", en caso de que se trate de una micro o pequeña empresa de conformidad con la ley N° 20.416.
3. **Fecha Contacto Cliente (dd/mm/aaaa):** Corresponde a la fecha en que se comunicó al cliente sobre el incumplimiento del Proveedor Inicial que se reporta.

4. RUT Proveedor Inicial (sin puntos ni dígito verificador).

5. **Fecha solicitud documento (dd/mm/aaaa):** Corresponde a la fecha en que el proveedor notificó al proveedor inicial el requerimiento de el o los documentos individualizados en el numeral nueve (9).

En el caso de solicitudes de "Comprobante General de Pago" y "Comprobante de Pago Para Inscripción", corresponde a la fecha de notificación al proveedor inicial del pago de productos en virtud de un proceso de portabilidad.

6. **Medio Contacto Utilizado (según código):** Corresponde al medio de contacto señalado en la página web del proveedor inicial, y que éste debe informar de conformidad con los artículos 5º inciso 3º y 43 inciso 5º, del Reglamento de la Ley N° 21.236.

En el caso de la notificación de pago que da lugar al requerimiento del "Comprobante General de Pago" y el "Comprobante de Pago Para Inscripción", dicha notificación debe efectuarse de acuerdo a la forma de comunicación que el proveedor inicial haya señalado en el respectivo certificado de liquidación (art. 42 Reglamento Ley N° 21.236).

Medio de Contacto Utilizado	Código
Plataforma Redbanc	REDBANC
Email institución	EMAIL
Formulario institución	FORMULARIO
Otro	OTRO

7. **Fecha entrega documento (dd/mm/aaaa o NA):** Corresponde a la fecha, con atraso respecto al plazo legal, en que del Proveedor Inicial hizo entrega de el o los documentos solicitados. Si a la fecha del reporte a SERNAC la entrega se encuentra pendiente, deberá registrar el código "NA" (no aplica).
8. **Tipo incumplimiento (según código):** Deberá registrar si el incumplimiento corresponde a un atraso o no entrega; o a una brecha en la completitud del documento, de conformidad con los requisitos legales.

Tipo Incumplimiento	Código
Atraso o No Entrega	ATRASO
Documento Incompleto	INCOMP

9. **Tipo documento (según código):** Se debe especificar el código correspondiente a el o los documentos solicitados no enviados, enviados fuera de plazo o de manera incompleta. Cada documento debe insertarse en una columna.

Documento	Código
Certificado de Liquidación	CL
Certificado Impuesto de Timbres y Estampillas	CTE
Tasación	T
Estudio de Títulos	ET
Comprobante General de Pago	CP
Comprobante de Pago Para Inscripción	CPI

10. **Solicitud multiproducto:** Deberá registrar si la solicitud de certificado de liquidación formulada al proveedor inicial se refiere solo a un producto o servicio financiero (uniproducto) o a más de un producto o servicio financiero (multiproducto).

Documento	Código
Solicitud Uniproducto	UNI
Solicitud Multiproducto	MULTI

Formato. Un ejemplo del formato de archivo Excel para remitir la información a que se refiere este apartado se adjunta en el Anexo I de esta Circular.

II. SOBRE LA FORMA DE NOTIFICAR AL SERNAC INFORMACIÓN AGREGADA SOBRE PROCESOS DE PORTABILIDAD FINANCIERA

El SERNAC solicitará a los proveedores financieros sujetos a la aplicación de la Ley N° 21.236 informar mensualmente los datos a los que se refiere la presente sección de esta Circular, a fin de supervigilar su adecuado cumplimiento

En conformidad con el artículo 58 de la Ley N° 19.496, se requerirá a dichos proveedores financieros remitir mensualmente la siguiente información:

Información como Proveedor Inicial

1. **Solicitudes de portabilidad que le han sido notificadas como Proveedor Inicial:** Corresponde al número de solicitudes de portabilidad que le han sido notificadas por otro proveedor en su calidad de proveedor inicial. Es decir, corresponde a solicitudes de clientes que buscan portar uno o más productos desde su institución a otro proveedor.
2. **Operaciones de portabilidad con término o cierre de productos:** Corresponde al número de solicitudes de portabilidad que le han sido notificadas como proveedor inicial y que han dado lugar al término o cierre de un producto o servicio financiero en conformidad con la Ley N° 21.236.

Información como Nuevo Proveedor

3. **Solicitudes de portabilidad recibidas:** Corresponde a la cantidad de solicitudes de portabilidad presentadas por consumidores a su representada como posible nuevo proveedor. Es decir, solicitudes de consumidores que buscan portar uno o más productos desde otro proveedor a su institución.
4. **Solicitudes de portabilidad rechazadas totalmente:** Corresponde al número de solicitudes de portabilidad recibidas que han sido rechazadas totalmente por su institución, por concurrir alguna condición objetiva para su rechazo conforme a la Ley N° 19.496 y sus reglamentos.
5. **Solicitudes de portabilidad rechazadas parcialmente:** Corresponde al número de solicitudes de portabilidad recibidas que han sido rechazadas parcialmente por su institución, por concurrir alguna condición objetiva para su rechazo conforme a la Ley N° 19.496 y sus reglamentos. Se trata del caso en que se rechazó la portabilidad de uno o más productos contenidos en una misma solicitud de portabilidad, pero se formuló una oferta de portabilidad respecto de otros productos contenidos en ella.
6. **Ofertas de portabilidad emitidas:** Corresponde al número total de ofertas de portabilidad financiera emitidas, independientemente de si éstas fueron o no aceptadas por el consumidor.
7. **Ofertas de portabilidad aceptadas:** Corresponde al número total de ofertas de portabilidad financiera emitidas que han sido aceptadas por consumidores.
8. **Ofertas de portabilidad aceptadas con contratación rechazada por el proveedor:** Corresponde al número de ofertas de portabilidad aceptadas por el consumidor respecto de las cuales, posteriormente, el proveedor rechazó la contratación, por concurrir alguna condición objetiva para su rechazo conforme a la Ley N° 19.496 y sus reglamentos.
9. **Arrepentimiento del consumidor:** Corresponde a la suma entre el número de ofertas en que el cliente manifestó expresamente al proveedor su arrepentimiento de la aceptación de la oferta respecto de todos los contratos de productos o servicios ofrecidos; y el número de ofertas en que el cliente no celebró la totalidad de los contratos ofertados dentro del plazo de suscripción fijado en la oferta. En este indicador no debe incorporarse el arrepentimiento parcial en la celebración de solo alguno(s) de los contratos ofertados.
10. **Operaciones de portabilidad entre proveedores:** Corresponde al número de procesos de portabilidad de productos o servicios financieros otorgados por otro proveedor, respecto de los cuales se han celebrado los contratos de productos y servicios financieros objeto de una oferta de portabilidad.
11. **Operaciones de portabilidad con el mismo proveedor:** Corresponde al número de procesos de portabilidad de productos o servicios financieros otorgados por el mismo proveedor, respecto de los cuales se han celebrado los contratos de productos y servicios ofertados.
12. **Tiempo promedio emisión oferta portabilidad hipotecaria (días corridos):** Corresponde al número de días corridos que, en promedio, demoró la emisión de una oferta de portabilidad que contiene oferta de un crédito hipotecario, contado desde la fecha de la respectiva solicitud de portabilidad.¹

¹ Equivale al valor promedio del resultado de calcular el número de días corridos entre la fecha de las solicitudes de portabilidad recibidas y la fecha de las ofertas de portabilidad emitidas.

13. **Tiempo promedio emisión oferta portabilidad sin hipotecario (días corridos):** Corresponde al número de días corridos que, en promedio, demoró la emisión de una oferta de portabilidad que NO contiene la oferta de un crédito hipotecario, contado desde la fecha de la respectiva solicitud de portabilidad.²
14. **Tiempo promedio proceso portabilidad con hipotecario (días corridos):** Corresponde al número de días corridos que, en promedio, demoró la celebración del último de los contratos ofrecidos en una oferta de portabilidad aceptada que contiene la oferta de un crédito hipotecario, contado desde la fecha de la respectiva oferta de portabilidad.
15. **Tiempo promedio proceso portabilidad sin hipotecario (días corridos):** Corresponde al número de días corridos que, en promedio, demoró la celebración del último de los contratos ofrecidos en una oferta de portabilidad aceptada que NO contiene la oferta de un crédito hipotecario, contado desde la fecha de la respectiva oferta de portabilidad.
16. **Mes reporte.** Corresponde al mes que contempla el reporte, conforme al número IV de esta Circular.

Formato. Un ejemplo del formato de archivo Excel para remitir la información a que se refiere este apartado se adjunta en el Anexo II de esta Circular

III. PLAZO PARA REMITIR LA INFORMACIÓN

La información descrita en la sección I de esta Circular deberá reportarse a este Servicio a más tardar dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a aquel en que se produjo el incumplimiento.

La información descrita en la sección II de esta Circular será solicitada a los proveedores financieros para que sea reportada mensualmente dentro de los cinco primeros días de cada mes.

IV. PERIODO QUE DEBE CONTEMPLAR EL REPORTE.

El reporte a que se refiere la sección I de esta Circular y la información a que se refiere la sección II de la misma, deberá incorporar datos relativos al mes calendario inmediatamente anterior a aquél en que se remite la información a SERNAC.

Por ejemplo, para el reporte a remitir dentro de los primeros cinco días de abril de 2021, deberá enviarse información relativa a casos de incumplimiento y procesos de portabilidad ocurridos entre el 1 y 31 de marzo del mismo año.

² Ídem.

V. CANAL POR EL QUE DEBE REALIZAR EL REPORTE

El reporte a que se refiere la sección I de esta Circular, deberá ser enviada al SERNAC, a través de un archivo Excel y mediante la plataforma de reportería de Portabilidad Financiera disponible en el "Portal del Proveedor" a que actualmente tienen acceso todo proveedor financiero en el sitio electrónico del SERNAC. Adicionalmente, se solicitará a los proveedores financieros dar respuesta a la solicitud de información a que se refiere la sección II de esta Circular, por este mismo canal.

Para acceder al sistema de reporte, el proveedor deberá ingresar con sus credenciales habituales en el Portal del Proveedor.

Un manual de uso de la plataforma se acompañará a los proveedores en el oficio conductor que notifique esta Circular.

Se requerirá el envío de la información a través del formato Excel fijado en los Anexos I y II de esta Circular. Éstos también se encontrarán disponibles en el Portal del Proveedor, para su descarga.

Excepcionalmente, durante el primer mes de vigencia de la presente Circular, SERNAC también pondrá a disposición de los proveedores una dirección de correo electrónico para remitir la información a que se refiere esta Circular. Dicha dirección de correo electrónico será comunicada mediante el oficio conductor de esta Circular.

VI. CONTRAPARTES TÉCNICAS Y CANALES DE CONTACTO.

Los proveedores de productos y servicios financieros sujetos a la Ley N° 21.236 deben mantener actualizadas ante SERNAC las contrapartes técnicas a cargo del cumplimiento de la presente Circular, con indicación del nombre, cargo, teléfono y correo electrónico de contacto. Esta información deberá mantenerse actualizada, mediante comunicación escrita remitida vía oficina de partes (Teatinos 50, piso 1, Santiago, o al correo electrónico oficinadepartes@sernac.cl).

Las consultas técnicas sobre la remisión de la información a que se refiere esta Circular deben canalizarse al correo electrónico comunicado a los proveedores mediante el oficio conductor.

2. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

3. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular sobre la forma de notificar al SERNAC los incumplimientos que indica en materia de portabilidad financiera y otros datos de monitoreo" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

4. REVOCABILIDAD. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración de las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto la Circular denominada "Circular sobre la forma de notificar al SERNAC los incumplimientos que indica en materia de portabilidad financiera" contenida en la Resolución Exenta N° 627 de 08 de septiembre de 2020, a partir de la entrada en vigencia de este acto, así como cualquier circular o acto administrativo anterior sobre esta materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

Lucas Ignacio
Del Villar
Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2021.03.10
17:59:28 -03'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT

DIRECTOR NACIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

APM/GMU/MPH/XST/FHL

Distribución:

- Subdirección Nacional
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Fiscalía Administrativa
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional
- Direcciones Regionales
- Oficina de partes

ANEXO I. Formato de remisión de información sobre incumplimientos.

codigo_solicitud	cliente	fecha_contacto_cliente	rut_proveedor_inicial	fecha_solicitada_doc	medio_contacto	fecha_entrega_doc	tipo_incumplimiento	tipo_documento_1	tipo_documento_2	tipo_documento_3	tipo_documento_4	multiproducto	multiproducto
X1	CONSUMIDOR	04-03-2021	xxxxxxxxxx	01-02-2021	REDBANC	10-02-2021	ATRASO	CL	NA	NA	NA	UNI	
X2	CONSUMIDOR	04-03-2021	xxxxxxxxxx	01-02-2021	REDBANC	10-02-2021	ATRASO	CL	CTE	NA	NA	MULTI	
X3	EMPRESA	04-03-2021	xxxxxxxxxx	20-02-2021	OTRO	NA	ATRASO	CL	CTE	T	ET	MULTI	
X4	CONSUMIDOR	04-03-2021	xxxxxxxxxx	20-02-2021	OTRO	23-02-2021	INCOMP	CPI	NA	NA	NA	NA	

ANEXO II. Formato de remisión de información agregada sobre procesos de portabilidad.

Indicador	Campo numérico
INFORMACIÓN COMO PROVEEDOR INICIAL	
Solicitudes de portabilidad que le han sido notificadas como Proveedor Inicial	
Operaciones de portabilidad con término o cierre de productos	
INFORMACIÓN COMO NUEVO PROVEEDOR	
Solicitudes de portabilidad recibidas	
Solicitudes de portabilidad rechazadas totalmente	
Solicitudes de portabilidad rechazadas parcialmente	
Ofertas de portabilidad emitidas	
Ofertas de portabilidad aceptadas	
Ofertas de portabilidad aceptadas con contratación rechazada por el proveedor	
Arrepentimiento del consumidor	
Operaciones de portabilidad entre proveedores	
Operaciones de portabilidad con el mismo proveedor	
Tiempo promedio emisión oferta portabilidad hipotecaria (días corridos)	
Tiempo promedio emisión oferta portabilidad sin hipotecario (días corridos)	
Tiempo promedio proceso portabilidad con hipotecario (días corridos)	
Tiempo promedio proceso portabilidad sin hipotecario (días corridos)	
Mes de reporte	