

## SERNAC MODIFICA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE LA FORMA DE NOTIFICAR LOS INCUMPLIMIENTOS EN MATERIA DE PORTABILIDAD FINANCIERA

El 11 de marzo de 2021, el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) publicó la **“Circular Interpretativa sobre la forma de notificar al SERNAC los incumplimientos que indica en materia de portabilidad financiera y otros datos de monitoreo”** (la “Circular”). Esta Circular revoca la Resolución Exenta N° 627/2020 de 08 de septiembre de 2020 con el fin de regular la forma en que los proveedores deberán notificar al SERNAC cierta información relativa a los incumplimientos en materia de portabilidad financiera, así como la forma e información que el SERNAC requerirá mensualmente para supervigilar el adecuado cumplimiento del proceso de portabilidad. Asimismo, se especifica que la notificación deberá realizarse a través de un archivo Excel y mediante la plataforma de reportería de Portabilidad Financiera disponible en el “Portal del Proveedor” del SERNAC, según veremos a continuación.

La Circular se enmarca en la reciente entrada en vigencia de la [Ley N° 21.236 que regula la Portabilidad Financiera](#), que introdujo el nuevo derecho a la portabilidad financiera de los consumidores, consagrado en el artículo 3° literal f) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Al respecto, el [Reglamento de la Ley N° 21.236](#) (el “Reglamento”) indica que el SERNAC, mediante Circular interpretativa, establecerá la forma y los lineamientos en que los proveedores deben notificar mensualmente al SERNAC para informar los incumplimientos y responder a las solicitudes de información a dicha autoridad.

### **Sobre la forma de notificar al SERNAC información sobre los incumplimientos en materia de portabilidad financiera**

Para un adecuado cumplimiento de la remisión de los certificados, antecedentes y comprobantes exigidos en los artículos 5°, 6° y 43 del Reglamento, los proveedores financieros deberán remitir mensualmente al SERNAC la siguiente información:

---

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.  
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.  
Las Condes, Santiago, Chile.  
[www.carey.cl](http://www.carey.cl)

- Código Solicitud Portabilidad.
- Cliente (“consumidor” o “empresa”).
- Fecha contacto cliente.
- RUT Proveedor Inicial.
- Fecha solicitud contacto.
- Medio de contacto utilizado.
- Fecha entrega documento.
- Tipo de incumplimiento (“atraso o no entrega”; o “documento incompleto”).
- Tipo de documento (“certificado de liquidación”; “certificado impuesto de timbres y estampillas”; “tasación”; “estudio de títulos”; “comprobante general de pago”; o “comprobante de pago para inscripción”).
- Solicitud uniproducto o multiproducto.

Esta información debe ser remitida dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a aquel en que se produjo el incumplimiento. Dicho reporte deberá incorporar los datos relativos al mes calendario inmediatamente anterior a aquel en que se remite la información al SERNAC.

### **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 determinados datos a fin de supervigilar su adecuado cumplimiento. Esta información consiste en:

#### **2.1 Información como proveedor inicial:**

- Solicitudes de portabilidad que le han sido notificados como proveedor inicial.
- Operaciones de portabilidad con término o cierre de productos.

#### **2.2 Información como nuevo proveedor:**

- Solicitudes de portabilidad financiera.
- 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 de emisión de oferta de portabilidad hipotecaria (días corridos).
- Tiempo promedio de emisión de oferta de portabilidad sin hipotecario (días corridos).
- Tiempo promedio proceso de portabilidad con hipotecario (días corridos).
- Tiempo promedio proceso de portabilidad sin hipotecario (días corridos).
- Mes del reporte.

Esta información será solicitada a los proveedores financieros para que sea reportada mensualmente dentro de los cinco primeros días de cada mes. Dicha respuesta deberá incorporar los datos relativos al mes calendario inmediatamente anterior a aquel en que se remite la información al SERNAC.

### **Canal por el cual se debe realizar el reporte**

El reporte señalado en la sección I y la respuesta a solicitud de información contemplada en la sección II, deberán ser remitidas a SERNAC, a través de un archivo Excel y mediante la plataforma de reportería de Portabilidad Financiera disponible en el “Portal del Proveedor” al que actualmente tiene acceso todo proveedor financiero en el sitio electrónico del SERNAC.

El formato de archivo Excel para remitir la información señalada en la sección I y II se encuentra disponible en los Anexos de la Circular y en el Portal del Proveedor, disponibles para su descarga.

### **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 Circular ya se encuentra disponible en el sitio web de SERNAC, y puede ser revisada en el siguiente [enlace](#).

**Autores:** Diego Peralta; Guillermo Carey; Aldo Molinari; Eduardo Reveco; Kureusa Hara