

Lo que debe ocurrir para que la portabilidad financiera funcione

Lunes, 21 de Septiembre de 2020 - Id nota:953169

Medio : El Mercurio Inversiones
Sección : Columna
Valor publicitario estimado : \$130832.-
Fuente : <https://bit.ly/2FAAG2x>
Tamaño : 17 X 52

[Ver completa en la web](#)

Lunes, 21 de septiembre de 2020 | 13:23

Lo que debe ocurrir para que la portabilidad financiera funcione

Se requerirá de clientes dispuestos a aprender y tomar decisiones. Una es solicitar desde ya un certificado de liquidación de productos y ofertas de portabilidad.



Compartir

A⁻ A⁺ Imprimir Enviar



José Luis Ruiz

Académico Facultad de Economía y Negocios U. de Chile

Este artículo fue escrito por José Luis Ruiz junto a Alejandro Guzmán, socio de LeverAGE Consultores.

Se ha anunciado como una gran medida en favor de los consumidores. Se trata de la Ley de Portabilidad Financiera, la que rige a diversos actores que operan créditos masivos dentro de la industria (bancos, cajas, cooperativas, mutuarías, emisores y financieras automotrices). A diciembre de 2019, las colocaciones totales de créditos se concentraban en bancos (87,5%) y dos tercios del total eran créditos hipotecarios. Lo anterior sugiere la necesidad de profundizar medidas para que la

banca sea desafiante y se comporte de manera más competitiva. Un efecto adicional esperado es lograr una mayor inclusión financiera en Chile.

Las experiencias internacionales son diversas (ej: España, Italia, Francia, México), reflejando diferencias culturales, normativas, competitivas y en el perfil de los consumidores. En Chile, la portabilidad numérica nos recuerda que se puede mejorar la competencia si se llega al ADN del cliente y se generan incentivos para que actores no presentes ingresen al mercado y terminen tomando una cuota relevante de él (ej. caso de WOM). Con todo, hay diferencias relevantes entre ambas industrias, dada la mayor regulación del sector financiero y a su vez el mayor poder de mercado de los bancos, donde un 88% de las colocaciones se concentra en cinco bancos.

La interrogante es, ¿qué se necesita para que el espíritu de esta ley se materialice y beneficie a los consumidores? Desde la oferta, el éxito de la portabilidad dependerá de cuán agresiva sea la industria y pueda entregar ofertas realmente convenientes. En principio, no es evidente la disposición a rebajar sus ingresos en los productos de alto margen en tarjetas y líneas de productos, que en muchos casos rozan la tasa máxima convencional. La CMF y el Sernac tienen que tener un rol activo en esta materia.

Desde la demanda, en tanto, se estima un potencial de 13 millones de personas con productos financieros, donde es urgente contar con clientes bancarios más proactivos, exigentes y demandantes, lo que pasa por mejorar la cultura financiera en la población. La evidencia mostró hace menos de un año que, cuando el mercado enfrentó las tasas hipotecarias más bajas en la historia, solo un porcentaje menor de los deudores exigió mejores condiciones para sus créditos y, además, que un alto porcentaje de los deudores hipotecarios (aproximadamente la mitad) desconocía el CAE de su crédito, pese a tratarse probablemente de la inversión más importante en sus vidas.

En cuanto a la oferta, alguna institución ha declarado el objetivo de capturar 10.000 nuevos clientes mensuales, lo que implicará acciones comerciales ofensivas (expandir cuota de mercado) y defensivas (retener clientes). Lo anterior ya existía antes de la nueva ley (ejs. compras de cartera y refinanciamientos hipotecarios), pero lo nuevo es que se norman plazos, se obliga la entrega de información de mejor calidad para efectos comparativos de Carga Anual Equivalente de los créditos (CAE), se reducen y agilizan trámites. Por ejemplo, refinanciar un crédito hipotecario de 1.000 UF antes de la ley tenía un costo aproximado de \$700.000 y con la portabilidad financiera se espera una rebaja del costo del orden de 60%.

En consecuencia, se requiere clientes financieros comprometidos con sus finanzas personales dispuestos a aprender y tomar decisiones que se realizan en un servicio gratuito, o reducido en el caso de créditos con garantías asociadas, y que se puede realizar de manera *online*. Una buena medida es tomar desde ya la iniciativa y solicitar un certificado de liquidación de productos con el proveedor financiero y solicitar ofertas de portabilidad, lo que actuaría como señal para activar las alertas en su proveedor para que lo retenga con mejores condiciones o, en su defecto, encontrarlas en el mercado mediante el envío del certificado para su evaluación.