



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA Y NEGOCIOS

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA Y GUIA
DE BENEFICIOS PARA UNA CARTERA BANCARIA DE CLIENTES
PERSONAS**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el
título de Ingeniería de Ejecución en Administración de Empresas

Profesor Guía: Dr. Hernán Marcelo Pape Larre

Valeria Paulina Sanhueza Rojas

Copiapó, Chile 2021



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA Y NEGOCIOS

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA Y GUIA
DE BENEFICIOS PARA UNA CARTERA BANCARIA DE CLIENTES
PERSONAS**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el
título de Ingeniería de Ejecución en Administración de Empresas

Profesor Guía: Dr. Hernán Marcelo Pape Larre

Valeria Paulina Sanhueza Rojas

Copiapó, Chile 2021

Agradecimientos

“Para mi familia y amigos que me han apoyado en cada una de mis etapas y avances, hasta lograr la elección de concretar este proyecto de tesis”.

“A mi profesor guía que me ha orientado en cada uno de los procesos de confección del proyecto de tesis”.

INDICE

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO	1
1.1. Objetivo general	3
1.2. Objetivo específico.....	3
1.3. Planteamiento del problema	3
1.4. Hipótesis.....	17
1.5. Justificación.....	17
1.6. Alcance	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 La portabilidad financiera	7
2.1.1 Origen de la portabilidad financiera	20
2.1.2 Países latinoamericanos que implementaron la portabilidad financiera.....	21
2.1.3 Instituciones en Chile que permiten la portabilidad financiera	10
2.1.4 El rol del banco comercial.	24
2.1.5 Servicios financieros dirigidos a clientes personas.	13
2.1.6 La tasa de interés y el precio de los productos financieros.....	14
2.2 Proceso de recepción de solicitudes para la portabilidad financiera	15
2.2.1 Proceso general.....	15
2.2.2 La portabilidad financiera estándar	16
2.2.3 Proceso de subrogación financiera en la portabilidad	17
2.2.4 Diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera.....	30
2.2.5 Manual de procedimientos.....	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	36
3.1 Unidad de análisis y variables de la investigación	24
3.2 Datos de relevancia a evaluar	24
3.3 Muestra de estudio.....	24
3.4 Descripción de los potenciales futuros clientes.....	25
3.5 Recolección de datos	25
3.6 Instrumento.....	25

CAPITULO IV: DESARROLLO Y RESULTADOS	27
4.1 Rol y servicios que entrega Banco Ripley.....	27
4.1.1 Descripción general de servicios de Banco Ripley.....	29
4.1.2 Productos financieros.....	30
4.1.3 Aperturas de créditos de consumo y/o súper avances	30
4.1.4 Créditos de consumo.....	31
4.1.5 Súper avances	31
4.1.6 Consolidación de deudas	32
4.1.7 Créditos.....	32
4.1.8 Gestión de cobranza.....	33
4.1.9 Aperturas o retiros de depósitos a plazo	33
4.1.10 Aperturas y entregas de seguros	34
4.1.11 Precios de productos financieros	46
4.1.12 Refinanciamientos	35
4.2 Normativa de la portabilidad financiera.....	35
4.2.1 Normativa que rige la portabilidad financiera	35
4.2.2 Portabilidad financiera en Banco Ripley	39
4.3 Procedimientos de la portabilidad financiera	40
4.3.1 Procedimiento de la portabilidad por institución.....	40
4.3.2 Banco de Chile.....	40
4.3.3 Banco Santander	41
4.3.4 Banco del Estado	42
4.3.5 Banco Scotiabank	43
4.3.6 Banco Falabella	44
4.3.7 Banco Ripley	45
4.3.8 Políticas de ejecución o requisitos que deben poseer los clientes o personas hacia la portabilidad financiera en Banco Ripley	47
4.3.9 Políticas generales	60
4.4 Descripción de la portabilidad financiera.....	50
4.4.1 Diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera.....	50

4.5 Descripción de los beneficios de la portabilidad financiera.....	52
4.5.1 Beneficios potenciales que ofrece la portabilidad	64
4.5.2 Cuadro comparativo de beneficios por institución	52
4.6 Diagnóstico del grado de conocimiento de los potenciales clientes	54
4.6.1 Instrumento de recolección de información	55
4.7 Manual de procedimientos para los futuros potenciales	75
4.7.1 Guía del proceso de portabilidad financiera	75
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	83
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.....	83
Anexo 2. Guía del proceso de portabilidad financiera	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Existencia de leyes de portabilidad financiera.....	22
Tabla 2. Símbolos de diagramas de flujos	32
Tabla 3. Tipo de portabilidad financiera Banco del Estado.....	43
Tabla 4. Cuadro de la portabilidad financiera de los diferentes Bancos.....	60
Tabla 5. Cuadro comparativo de los beneficios de la portabilidad financiera de los diferentes Bancos	65
Tabla 6. Nueva Ley Portabilidad Financiera.....	68
Tabla 7. Vigencia de la Ley de Portabilidad Financiera	69
Tabla 8. Solicitar la Portabilidad Financiera.....	70
Tabla 9. Asistir presencialmente al Banco.....	71
Tabla 10. Documentos que debe llevar.....	72
Tabla 11. Demora de la portabilidad en las instituciones financieras.....	73
Tabla 12. Conoce el procedimiento de portabilidad financiera	74
Tabla 13. Instituciones que te puede portar financieramente.....	75
Tabla 14. Cierre de productos financieros que ya no deseas	76
Tabla 15. Productos financieros te ofrecen	78
Tabla 16. Productos financieros puedes portar de una institución a otra.....	66
Tabla 17. Conoces si te arrepientes de realizar la portabilidad con el Banco.....	80
Tabla 18. Aval para realizar la portabilidad financiera.....	81
Tabla 19. Ha solicitado antes la portabilidad financiera.....	69
Tabla 20. Cuántas veces puedes portar financieramente en una institución otra.....	82
Tabla 21. Solicitarías más información de portabilidad financiera.....	83
Tabla 22. Recomendarías la portabilidad financiera a un amigo	84
Tabla 23. Análisis general de la Portabilidad Financiera y sus beneficios	85

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Activos financieros bajo supervisión	25
Gráfico 2. Subrogación de crédito	30
Gráfico 3. Nueva Ley de Portabilidad Financiera.....	56
Gráfico 4. Vigencia de la Ley de Portabilidad Financiera	57
Gráfico 5. Solicitar la Portabilidad Financiera.....	58
Gráfico 6. Asistir presencialmente al Banco.....	59
Gráfico 7. Documentos que debe llevar	60
Gráfico 8. Demora de la portabilidad en las instituciones financieras.....	62
Gráfico 9. Conoce el procedimiento de portabilidad financiera	63
Gráfico 10. Instituciones que te puede portar financieramente.....	64
Gráfico 11. Cierre de productos financieros que ya no deseas	65
Gráfico 12. Productos financieros te ofrecen.....	66
Gráfico 13. Productos financieros puedes portar de una institución a otra.....	67
Gráfico 14. Conoce si te arrepientes de realizar la portabilidad con el Banco	68
Gráfico 15. Aval para realizar la portabilidad financiera.....	69
Gráfico 16. Ha solicitado antes la portabilidad financiera.....	70
Gráfico 17. Cuántas veces puedes portar financieramente en una institución a otra.....	71
Gráfico 18. Solicitarías más información de portabilidad financiera	72
Gráfico 19. Recomendarías la portabilidad financiera a un amigo.....	73
Gráfico 20. Análisis general de la Portabilidad Financiera y sus beneficios	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Productos contratados.....	39
Figura 2. Diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera.....	50
Figura 3. Guía del proceso de portabilidad financiera y beneficios para una cartera de bancaria clientes personas.....	76

RESUMEN

La presente investigación se enfocó en analizar el proceso de solicitud y evaluación de portabilidad financiera que ejecuta el Banco Ripley en la ciudad de Copiapó, región de Atacama, durante el año 2021. La problemática fue resolver la falta de información que tienen los clientes hacia el proceso de portabilidad financiera, esto quiere decir, que no conocen esta nueva ley, los procesos que involucra paso a paso y los beneficios que generan la portabilidad. Por ello, el objetivo principal de este trabajo fue analizar el proceso de evaluación de portabilidad financiera, y desarrollar una guía de pasos y beneficios que un cliente puede obtener al portar sus deudas a un nuevo banco. Desde un punto de vista metodológico, la investigación fue de tipo descriptiva de corte cuantitativo, con una muestra de 20 futuros potenciales clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir el grado de conocimiento sobre la portabilidad financiera. Se utilizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia. Los resultados señalaron que más de la mitad (70%) no tienen conocimiento de lo que es la portabilidad financiera, asimismo, desconocen el proceso y los beneficios que pueden obtener a través de ella. También se confeccionaron diagramas de flujo de procesos para informar de mejor forma los pasos que significa la portabilidad financiera. Se concluye, que los procesos con la nueva ley de portabilidad financiera permiten a los usuarios más beneficios, reduce significativamente el costo y el tiempo de implementación. Asimismo, se elaboró una guía de pasos a concretar la portabilidad financiera que un cliente puede conocer previamente a portar sus deudas a un nuevo banco. Finalmente, la guía desarrollada permite informar a los futuros potenciales clientes de los procesos de recepción, evaluación, aprobación y ejecución de la portabilidad financiera, todos ellos visualizados en el diagrama de flujo de los procesos, los cuales se deben ejecutar para la portabilidad financiera en las instituciones bancarias.

PROCESO- PORTABILIDAD- FINANCIERA- BENEFICIOS-GUIA.

ABSTRACT

This research focused on analyzing the financial portability application and evaluation process that Banco Ripley executes in the city of Copiapó, Atacama region, during the year 2021. The problem was solving the lack of information that customers have towards the financial portability process, this means that they do not know this new law, the processes involved step by step and the benefits that portability generates. Therefore, the main objective of this work was to analyze the financial portability evaluation process, and develop a guide of steps and benefits that a client can obtain when porting their debts to a new bank. From a methodological point of view, the research was descriptive and quantitative, with a sample of 20 potential future clients, to whom a questionnaire was applied to measure the degree of knowledge about financial portability. Non-probability sampling was used, for convenience. The results indicated that more than half (70%) do not have knowledge of what financial portability is, likewise, they are unaware of the process and the benefits they can obtain through it. Process flow diagrams were also drawn up to better inform the steps involved in financial portability. It is concluded that the processes with the new financial portability law allow users more benefits, significantly reduce the cost and implementation time. Likewise, a guide of steps was developed to specify the financial portability that a client can know before porting their debts to a new bank. Finally, the developed guide allows to inform future potential clients of the processes of reception, evaluation, approval and execution of financial portability, all of them visualized in the flow diagram of the processes, which must be executed for financial portability in banking institutions.

PROCESS- PORTABILITY- FINANCIAL- BENEFITS-GUIDE

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

El 08 de septiembre del año 2020, se implementa la nueva ley N° 21.236 sobre la Portabilidad Financiera que busca favorecer a las personas que poseen distintos productos financieros como, créditos de consumo, créditos automotrices, tarjetas de créditos, cuentas corrientes, créditos hipotecarios, a cambiarse de una institución a otra adquiriendo mejores condiciones y beneficios que ofrezca la institución a la que se quiera portar (Ministerio de Hacienda, 2021).

El presente proyecto formula la problemática de la falta de información clara para la toma de decisiones al momento de realizar el proceso de portabilidad financiera y por ello se crea una guía y beneficios que conlleva culminar dicho proceso orientada hacia una cartera de clientes personas del Banco Ripley. El mismo, es una entidad financiera que otorga una gama de productos financieros, entre los cuales, encontramos la portabilidad financiera. Permite a las personas o futuros clientes adquirir sus productos financieros y los beneficios al portarse a través de campañas y procesos internos de evaluación (Banco Ripley, 2021).

La justificación de esta investigación radica en que más informados estén las personas o clientes más opciones tienen de escoger los productos que quieren portar y en que banco u entidad financiera realizar. Al conocer el proceso de solicitud y evaluación de portabilidad financiera que ejecuta, por ejemplo: Banco Ripley, el mismo implica identificar como se realiza la portabilidad financiera y en que parte del proceso esta como cliente. Así mismo, se buscó el valor agregado de confeccionar una guía que describa los pasos y etapas que debe seguir aquellos que deseen concretar la portabilidad financiera y migrar a los servicios al Banco u otra entidad financiera. Además, se detalla un listado de productos que puede acceder al tomar parte en esta nueva iniciativa, cosa que anteriormente esta información era menos accesible a los clientes que no cuentan con aquellas herramientas.

La investigación está estructurada en cinco capítulos, el primer capítulo entrega una introducción contextualiza del problema y se da una idea general del abordaje del objetivo general y los específicos, la direccionalidad y la finalidad de la investigación en el proceso de ley de portabilidad financiera en Chile. Seguidamente el segundo capítulo se desarrolla el soporte teórico, contextualizado y legal, el origen, el rol, los servicios financieros, y la normativa que se va rigiendo las instituciones financieras que participan en aplicabilidad y el proceso de la nueva ley objeto de estudio. En el tercer capítulo se presenta la metodología que muestra las variables de investigación de los 20 clientes potenciales, así como la recolección de los datos y el instrumento de recopilación de datos.

El desarrollo de los resultados posterior a la metodología está referida al capítulo cuatro, es de análisis descriptivo, de enfoque cuantitativo, se presenta la aplicación de la encuesta vía online, la información recopilada de la muestra de 20 potenciales futuros clientes y a su vez se desarrollan los beneficios que poseen al realizar el proceso de portabilidad financiera, permitiendo llegar al objetivo central de la investigación.

Además se elaboran los resultados de las encuestas con tablas y gráficos para el análisis e interpretación a la cartera de 20 futuros potenciales clientes de la ciudad de Copiapó región de Atacama de forma detallada cada uno de los resultados obtenidos, a través de la aplicación del instrumento previamente diseñado de acuerdo con los objetivos planteados y aplicados, se analizara el proceso de evaluación de portabilidad financiera y desarrollo de una guía hacia las personas que requieran futuramente realizar dicho proceso.

Para finalizar se realiza el capítulo cinco, se hace referencia al desarrollo de las conclusiones de los resultados y análisis obtenidos de la presente investigación, y las propias versiones de los involucrados, la aprobación de la portabilidad financiera y los beneficios que estos generan a sus clientes. Para finalizar se confecciona una guía que ayudará a los futuros potenciales clientes a comprender el proceso de portabilidad y sus beneficios.

1.1. Objetivo general

Analizar el proceso de evaluación de portabilidad financiera y desarrollar una guía de pasos para que un potencial cliente pueda portar sus deudas a un nuevo banco.

1.2. Objetivos específicos

- Conocer el rol y servicios que entrega un banco comercial al segmento personas.
- Entender la normativa que rige la portabilidad financiera y requisitos que debe cumplir el potencial cliente.
- Describir el proceso de recepción de solicitudes, evaluación, aprobación y ejecución de portabilidad financiera.
- Efectuar un diagrama de flujo del proceso de recepción, evaluación, aprobación y ejecución de portabilidad financiera.
- Medir el grado de conocimiento que tienen los potenciales clientes sobre la portabilidad financiera.
- Confeccionar una guía o manual de procedimientos con información relevante y beneficios para un cliente que desee portar sus deudas a un nuevo banco.

1.3. Planteamiento del problema

El problema principal que aborda la investigación es la falta de información evidente para entender el proceso de portabilidad financiera en las personas, esto implica que sepan qué es la portabilidad financiera, los pasos que hay que ejecutar y los beneficios que se pueden obtener al tomar esta decisión. Esto en las condiciones actuales de Chile representa una ventaja para los usuarios de instituciones bancarias considerando que existe como ley desde el año 2020 y puede generar beneficios económicos para todos ellos.

En vista de lo anterior, como consecuencia de que los usuarios poseen una variedad de deudas en distintas instituciones debido a diversos factores algunos de estos es la alta adquisición de préstamos bancarios o en tiendas, los famosos tarjetazos donde las personas adquieren productos que son innecesarios, el tiempo de espera al realizar trámites de una institución a otra, causa estrés y decisiones poco favorables. (CEPAL, 2006).

Así mismo, otro de los factores que suelen generar esta situación es el contexto económico nacional y que afecta a las personas de forma directa o indirecta y que en ocasiones propicia el desempleo y desestabilizando la economía de las familias más que se encuentran en situación de vulnerabilidad, generando:

- Pérdida de bienes.
- Acoso por parte de los servicios de cobranza.
- Afecta directamente al historial crediticio. Por lo que pedir un crédito en un futuro puede ser casi imposible.
- Endeudamiento que suele ser causa de estrés y depresión en las familias.
- Y en casos extremos, algunas otras enfermedades consecuencia de todo lo que implica tener algún tipo de deuda (Bozzo, 2020). En consideración de lo anterior, se pretende que la presente investigación ayude a que todas las personas que son clientes de instituciones financieras puedan conocer y analizar la conveniencia de portar sus deudas a un nuevo banco y los beneficios que ello significan para su situación financiera actual y así mismo, conozcan los beneficios que pueden obtener con otras instituciones bancarias al hacer uso del servicio de portabilidad.

1.4. Hipótesis

Se puede confeccionar un manual que describa cuáles son las características del proceso de portabilidad financiera en el Banco Ripley para que los clientes obtengan mejores beneficios.

1.5. Justificación

La presente investigación se desarrolló en el contexto de los servicios que ofrecen las instituciones bancarias, de forma concreta, aborda el tema de la portabilidad financiera en consideración de que apareció la portabilidad financiera el 8 de septiembre del año 2020. Desde ese momento, los clientes tienen esta opción de llevar o portar su deuda de tarjetas de crédito, y otros tipos de deudas con otras instituciones distinta a la original para conseguir tasas y condiciones más beneficiosas para cada cliente.

El tema de estudio posee una importancia vital considerando su reciente aparición (aproximadamente un año) y es sumamente importante que los potenciales clientes conozcan y estén más informados de las características que posee la portabilidad financiera, las entidades que toman esta ley y sus productos que pueden portar en la misma institución o en otra con mejores condiciones.

Lo anterior, en el sentido de que cada institución hace que este proceso requiera de evaluaciones específicas esto representa ajustes más allá de las normativas vigentes que posee la portabilidad financiera y que constituyen requisitos que deben tener los clientes para ser sujetos a dicho proceso.

La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF, 2021), realizó evaluaciones periódicas desde que comenzó a estar en vigencia la portabilidad financiera en Chile, y como consecuencia, se observó que alrededor de 312 mil solicitudes han recibido las instituciones financieras a través del 93% han sido de plataformas virtuales, permitiendo que el 80% de las personas hayan finalizado su proceso de portabilidad, lo cual lo convierte en un proceso ágil y seguro para los usuarios. De hecho, solo el primer mes se determinaron que alrededor de 2.900 solicitudes recibían los bancos y que este número ha variado hasta 500 solicitudes diarias por las distintas instituciones asociadas a la nueva Ley de portabilidad.

Así mismo, la ABIF detalló que existen estimaciones dónde solamente los bancos representan un 84% solo en solicitudes alrededor de estos 9 meses. El producto que más

se destaca en la portabilidad es el crédito hipotecario ya que se ofrece la opción de excluir el alzamiento y formar una nueva hipoteca hacia el crédito (lo que representa una ventaja para los clientes). Produciendo los ahorros de los procesos convencionales que tramita el conservador de bienes raíces (ABIF, 2021).

1.6. Alcance

La portabilidad financiera nace a través de la cartera de clientes personas que están sobre endeudados o desean minimizar sus intereses en una institución financiera que les de confianza y estabilidad para poder realizar el respectivo procedimiento de portabilidad desde una entidad a otra. Por lo anterior, el manual puede tener un efecto directo en cualquier cliente de alguna de las instituciones bancarias en Chile. Por consiguiente, permitiría tener una idea más clara de las diferentes actividades que debe de llevar a cabo, así como el proceso desarrollado por los mismos bancos y que permita tener un panorama más claro de lo que ocurre al realizar esta transacción.

En sentido estricto, cualquier cliente del banco que busque llevar sus cuentas o servicios a Banco Ripley, conocerá el proceso completo que permita ocupar y poner en marcha dicho servicio considerando sus necesidades y con claridad de los pasos a seguir en todo el proceso.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 La portabilidad financiera

Esta ley tiene por objeto promover la portabilidad financiera, facilitando que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, al estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contrato con el mismo proveedor. (Ley 21.236, 2020, p. 1).

Del mismo modo, la Ley de la Portabilidad Financiera uno de sus principales objetivos les permite a los clientes realizar cambios de sus contratos bancarios de un proveedor, que presta servicios financieros o de la misma manera puede hacerlo con la misma institución, pero con un nuevo contrato de servicios.

2.1.1 Origen de la portabilidad financiera

El uso de productos o servicios financieros es parte integral de la vida diaria de cualquier ciudadano. De acuerdo con el Informe de Inclusión Financiera en Chile de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), un 97% de la población adulta del país mantiene al menos un servicio o producto financiero (CMF, 2019).

Por otro lado, existe un gran interés entre los consumidores de contar con una alternativa efectiva para cambiar sus productos y servicios financieros a otra institución financiera. Así, el Estudio Comparado, el Futuro del Dinero y la Banca de Consumo en Chile y EEUU, elaborado por la Pontificia Universidad Católica de Chile, la Cámara de Comercio de Santiago y USC Center for the Digital Future, señala que más de la mitad de las personas encuestadas está dispuesta a cambiarse de institución financiera, en particular ante una mejor oferta respecto a intereses o comisiones, o en razón de beneficios o calidad del servicio prestado.

Con todo, el mismo estudio da cuenta de las barreras que son percibidas por los mismos consumidores al evaluar un cambio, señalando que la percepción de la mayoría de los encuestados es que al cambiarse de institución financiera en Chile resulta ser un proceso

difícil. Sin embargo, eso no impide que los clientes ocupen los diferentes servicios para poder portar sus deudas a diferentes instituciones. Asimismo, se destaca que las deudas son uno de los productos financieros más críticos para los hogares chilenos. De acuerdo con los datos de la Encuesta Financiera de Hogares 2017 del Banco Central, se estima que hay más de 3,2 millones de hogares con algún tipo de deuda, equivalente a un 66% del total de hogares en Chile (CMF, 2019).

Por otro lado, la tenencia de deudas representa una carga importante en el presupuesto de los hogares. De acuerdo con datos de la misma encuesta, los hogares con deuda gastan en promedio unos 25% de su ingreso mensual en intereses y amortizaciones originadas por sus obligaciones financieras. Así mismo, dicha carga resulta aún más alta para aquellos hogares de menores ingresos puesto que las deudas constituyen también una herramienta fundamental para las empresas, la cual les permite acceder a financiamiento para sus planes productivos y de expansión.

Así, de acuerdo con datos de la CMF (2017), más de 560 mil micro y macroempresas mantenían deudas en el sector bancario, y a esta cifra se le agregan las empresas con deudas ante instituciones no bancarias. Por supuesto, esto representó un reto para la economía considerando la planeación que se necesita liberar sus deudas ante una economía que posee complicaciones de forma constante.

De este modo, el refinanciamiento de créditos es uno de los principales mecanismos a través del cual los hogares de las empresas o personas pueden planificar y organizar sus finanzas, así como también beneficiarse de las disminuciones que pueden presentarse respecto al costo de los créditos. En la medida que estos actores logren renegociar sus créditos a tasas o plazos más favorables, liberarán recursos de sus presupuestos que podrán ser destinados al consumo o a la inversión, generando así mejoras directas en el bienestar de esos deudores e, indirectamente, un impacto positivo sobre la actividad económica.

2.1.2 Países latinoamericanos que implementaron la portabilidad financiera

Es un hecho que la portabilidad financiera es una tendencia mundial y Latinoamérica no ha sido la excepción. En este sentido, varios países, tanto desarrollados como en desarrollo, cuentan (o están desarrollando) con un marco normativo para facilitar la movilidad de productos o servicios financieros entre instituciones.

Incluso en zonas económicas como la Unión Europea se ha establecido para ello un mecanismo estandarizado, similar al usado en Chile, donde el banco receptor, previa solicitud del cliente, realiza las gestiones frente al proveedor inicial, con la posibilidad de portar órdenes de transferencia permanentes y abonos recurrentes. Por su parte, en varios países, como Colombia, Brasil y México, existe la figura de la subrogación de créditos hipotecarios o un concepto similar, que facilita el cambio del acreedor, sin necesidad de constituir una nueva garantía (ABIF, 2020).

Existencia de leyes de portabilidad financiera.

País	Cuentas de pago	Créditos hipotecarios	Otros créditos
Chile	✓	✓	✓
Brasil	✓	✓	X
Colombia	X	✓	X
México	X	✓	X

Tabla 1. Existencia de leyes de portabilidad financiera.
Fuente: Abif.cl

De esta manera, podemos observar que el caso de Chile, a diferencia de los demás países latinoamericanos, tiene una mayor cobertura en diferentes productos financieros. Así mismo, podemos tener un panorama general y como poco a poco se van diversificando los servicios relacionados con la portabilidad financiera.

2.1.3 Instituciones en Chile que permiten la portabilidad financiera

De acuerdo con el portal de educación financiera de la comisión para el mercado financiero (2021), se definen las distintas instituciones que podrán llevar a cabo el proceso de portabilidad financiera en Chile.

Para poder introducir la idea de cuáles son las instituciones que han implementado la portabilidad es importante que tengamos un listado de aquellas que se encuentran en territorio nacional, sobre todo para tener un panorama de a quién haremos referencia en los siguientes apartados. Para la presente investigación, las instituciones que se toman en consideración para la portabilidad financiera son:

- Los bancos.
- Las cooperativas de ahorro y crédito.
- Las compañías de seguros
- Las cajas de compensación.
- Instituciones que inviertan fondos de modo masivo, como son por ejemplo las que otorgan créditos de vehículos.
- Emisores de tarjetas como por ejemplo los retail, tales algunas serian Falabella, París o Ripley.

Las mismas se describen a continuación:

- Bancos: Los bancos son sociedades anónimas de giro exclusivo que "se dedican a recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamos, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar esos dineros y, en general, realizar toda operación que le permita la ley".
- Compañías de seguros: Son empresas que ofrecen seguros que cubren el riesgo de pérdida o deterioro en las cosas o en el patrimonio. Si bien los seguros de los productos financieros no se portan, estas compañías si prestan productos crediticios que se pueden portar.

- Agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables: El financiamiento de bienes raíces incluye la adquisición, construcción, ampliación y reparación de viviendas y el refinanciamiento de mutuos hipotecarios endosables. Las instituciones financieras también pueden otorgar mutuos hipotecarios endosables, pero éstas son fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Cooperativas de ahorro y crédito: Según la Ley General de Cooperativas, las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas "cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios".
- Cajas de compensación: Son corporaciones sin fines de lucro que pueden otorgar mutuos hipotecarios endosables, por cuenta propia o de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, sólo a sus afiliados y para financiar bienes raíces.
- Instituciones que coloquen fondos de manera masiva (por ejemplo, empresas que otorgan créditos automotrices): Se especializan en algún tipo de sector del mercado y utilizan para sus préstamos tanto su patrimonio como su endeudamiento. Además, en general, este tipo de prestadores de crédito poseen alguna garantía sobre los mismos (por ejemplo, un vehículo).
- Emisores de tarjetas no bancarias: Los emisores de tarjetas de crédito no bancarios son aquellas entidades que están autorizadas para otorgar líneas de crédito, entre las que se encuentran los créditos rotativos, que es la modalidad de las tarjetas de crédito. Estos emisores no son bancos, sino sociedades anónimas especialmente constituidas para este fin de conformidad con el Título XIII de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas. Un emisor no bancario, puede emitir tarjetas de más de una franquicia o marca. Las más comunes son Visa y MasterCard, y el mismo emisor no bancario puede tener contrato con ambas redes y emitir tarjetas gestionadas por la franquicia, pero con las características propias del emisor no bancario.

2.1.4 El rol del banco comercial.

Los bancos comerciales son aquellas instituciones compuestas por sociedades anónimas Título XIII de la ley N° 18.046, cuya actividad es la intermediación financiera

entre ahorradores, que generan ganancias al mantener su dinero en el banco y aquellos que necesitan financiamiento que son las personas o empresas que solicitan préstamos y pagan un interés al solicitarlo. Además, estos bancos deben poseer un mínimo de capital para funcionar que no debe ser inferior al equivalente a 800 mil Unidades de Fomento.

Es importante considerar que estas instituciones se encuentran normadas y son fiscalizados por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), ente público que regula el manteniendo del correcto funcionamiento de las actividades financieras y vigila las operaciones de este tipo, así mismo, se encuentran reguladas por la Ley general de bancos decreto ley N° 1.097. Por tanto, es importante conocer y observar cuales son los activos financieros bajo supervisión y que se someten a regulaciones legales en nuestro país (CMF, 2021).

Activos financieros bajo supervisión.

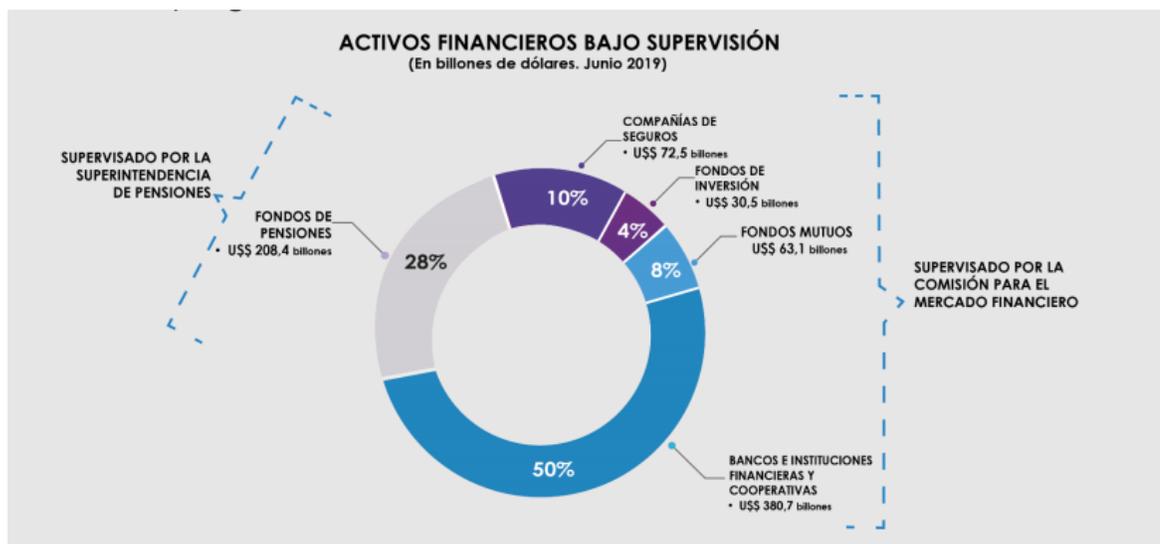


Gráfico 1. Activos financieros bajo supervisión.
Fuente: CMFChile.CL

Como se puede observar en la gráfica 1, la CMF supervisa los activos financieros alrededor de 72% en USD 498 miles de millones, incluyendo las instituciones del mercado bancario, empresas de pagos, compañías de valores y seguros.

Así mismo, los roles que poseen los bancos comerciales es el flujo de dinero que entregan los clientes, a través de depósitos a plazos, fondos mutuos, entre otros y el banco presta este dinero a través de créditos de consumo o hipotecarios, automotrices al mercado, realizar transacciones, entrega a asesoramientos financieros a sus clientes, mantener el resguardo del dinero a través de sistemas de seguridad (CMF, 2021).

2.1.5 Servicios financieros dirigidos a clientes personas.

Los servicios financieros dirigidos a los clientes son primordiales al consolidar nuevos beneficios dirigidos a los futuros titulares portados. Se pueden determinar los siguientes productos como cuentas vistas, esta tarjeta le permite al cliente con costo cero realizar el abono de remuneraciones en algunas instituciones, sin costos de mantención o de uso. Tarjetas de crédito, que es aquella tarjeta con un cupo adicional dependiendo la actividad del cliente y tiene el beneficio de ser MasterCard o cuota que es una tarjeta más simple donde permite solo las compras en la tienda y comercios asociados. Así como pedir préstamos de consumo desde \$800.000 hasta \$10.000.000 dependiendo la actividad del cliente, entre otros beneficios.

Los servicios ofrecidos por los bancos son los que se encuentran autorizados en la Ley General de Bancos y se pueden resumir en los puntos siguientes:

- Recibir depósitos
- Realizar transacciones
- Conceder préstamos
- Mantener cajas de seguridad
- Dar asesoramiento financiero
- Entre otros servicios

A continuación, se ofrece un desglose de los puntos anteriores, con mayor detalle:

Depósitos: Se pueden realizar depósitos; a la vista o en las cuentas corrientes. Que gozan de una disponibilidad inmediata de dinero, las de ahorro: son aquellas en donde el cliente ingresa o deposita dinero gradualmente y posteriormente puede utilizar. No se

pueden utilizar cheques para su disposición, a plazo: son los depósitos a plazo y no se pueden retirar antes de la fecha de su vencimiento sin una penalización.

Transacciones: Son los servicios que los bancos prestan a sus clientes y que consisten, fundamentalmente, en aceptar cheques y órdenes de transferencia de dinero de una cuenta a otra. Así mismo, las transacciones pueden llevarse a cabo a través de cajeros automáticos.

Préstamos: Se entregan a los clientes que necesitan financiamiento. También los bancos permiten a sus clientes tener líneas de créditos u otros tipos de crédito, esto es, disponer de dinero sin tenerlo.

Otros servicios: Se pueden encontrar como de asesoramiento financiero, cambio de moneda extranjera, cajas de seguridad en las que los clientes pueden depositar sus objetos de valor.

2.1.6 La tasa de interés y el precio de los productos financieros

La tasa de interés es un porcentaje de dinero que se refleja al solicitar cualquier préstamo, este monto corresponde dependiendo el monto del crédito, ya que no es similar pedir un crédito de \$1.000.000 a un crédito de \$12.000.000 y esta es fijada por la Comisión para el Mercado Financiero, si esta no es respetada por los bancos este será sancionado ante la ley, en relación a la portabilidad financiera depende del monto del crédito es la tasa que el banco le pueda entregar al cliente, va en relación a los precios de los productos financieros que el cliente desee portar.

Se realiza una evaluación de los montos reflejados en los prepagos de los productos y servicios a portar, esta evaluación va en relación con la carga financiera que el cliente posee, anteriormente se validó adecuadamente la autenticación del cliente se procede a recopilar todos los datos productos financieros solicitados como:

- Estado de Cuenta de Tiendas: Es un resumen mensual en donde se refleja las compras, en cuotas y saldos que posee la tarjeta presentes o futuros por vencer,

estos pueden ser de Falabella, Paris u otras tiendas. El documento debe ser original, que llegue al domicilio del cliente o lo adquiera en las sucursales correspondientes, a nombre del cliente, no mayor a 30 días.

- Cuentas de Servicios: Estas pueden ser de cuentas vistas, cuentas corrientes.
- Créditos que se pueden portar: estos pueden ser de consumo del banco Falabella, banco París, Cencosud, Banco Chile, Banco Estado, o créditos automotrices, entre otros. El certificado de prepago no debe ser mayor a 30 días, en donde aparezca en detalle, por días los cambios de los saldos o si estos poseen comisiones de prepago.

2.2 Proceso de recepción de solicitudes para la portabilidad financiera

2.2.1 Proceso general

El proceso de portabilidad financiera se realiza a través de la plataforma de internet <https://portabilidad.bancoripley.cl>; donde aparece un recuadro que se deben llenar los datos personales del cliente, como, el Rut, N° de serie del documento de cedula, email, celular, dirección, región y comuna, en la parte inferior aparece a los términos y condiciones, donde autorizan al banco Ripley a recolectar datos del cliente y ofrecer los productos que estime pertinente la institución todo esto se realiza conforme a la ley N° 19.628 de la vida privada. Esta solicitud tiene valides 7 días hábiles (Banco Ripley, 2021).

Se pasa a validar los datos personales con la plataforma de internet como, por ejemplo, preguntas del tipo de cuentas en las AFP, que tipo de AFP posee, validaciones del registro civil, entre otras.

A través de esta solicitud generada se puede disuadir si, el cliente cuenta con oferta o sin oferta, esto marca la diferencia entre una atención normal y otra con una promoción ya procesada por los analistas de riesgos, en este proceso de evaluación ver la nacionalidad del cliente, edad, actividad promedio en la que se desempeña, renta, antecedentes particulares como el tipo de domicilio, ubicación, tiempo de residencia, comportamiento de pago, si, el cliente ha tenido moras entres los 30 y 90 días, moras vencidas, castigos, solo se pueden autorización deudas morosas normalizadas y con comprobante de pago.

Esta se negocia con el cliente y se entregan beneficios asociados que posee, al portar sus productos.

Internamente la institución procesa las solicitudes y el monto solicitado que se está portando, el ejecutivo ya ingreso todos los datos a la plataforma comercial y ve la posibilidad de entregarle otros productos como: la tarjeta de crédito TAM, que es una tarjeta abierta MasterCard que permite al cliente al cliente libre uso con un cupo inicial en relación con su renta promedio desde los \$250.000 en adelante durante tres meses, posteriormente se va ampliando el cupo hasta llegar al máximo de \$5.000.000-.

Se ha dado la facilidad que las instituciones asociadas puedan acceder y entregar al cliente dos tipos de modalidades de portabilidad financiera, una es estándar y la otra es por subrogación. De este modo, y de acuerdo con el servicio nacional del consumidor se mencionan a continuación ambas modalidades (SERNAC, 2021):

2.2.2 La portabilidad financiera estándar

- Se llena a través de los sitios web de cada institución financiera a portar, con los datos personales del cliente y aquellos productos que posee, y cuáles de los productos quisiera portar o adquirir futuramente.
- Emisión de certificado de liquidación de prepago
- La nueva institución evalúa al cliente
- Esta nueva institución le entrega tras la evaluación los productos y las nuevas condiciones de uso.
- Con una vigencia de 7 días hábiles para que el cliente tome la decisión.
- La nueva institución le generara un mandato de cierre de los productos portados que serán cerrados o pagados a nombre del nuevo cliente.
- El nuevo proveedor tiene un plazo de 6 días hábiles para saldar los productos pendientes que tenga el cliente portado.

2.2.3 Proceso de subrogación financiera en la portabilidad

- Incluye todos los pasos anteriores de la Portabilidad Estándar.
- En los créditos hipotecarios la subrogación se presenta cuando un crédito que se está cancelando posee las mismas garantías que el crédito inicial.
- La nueva institución posee un plazo de 30 días para la inscripción de la subrogación en el conservador de bienes raíces.
- El conservador tiene un plazo de 10 días hábiles para realizar la inscripción solicitada.

Ejemplo de reemplazo de crédito hipotecario de institución a otra.

Resulta evidente que existen diferentes condiciones que han tenido cambios, por tanto, las instituciones financieras se han visto en la necesidad de ser lo más claros posibles en cuestión de comunicar el proceso de portabilidad financiera. De este modo, podemos observar que la subrogación de crédito es un tema de interés para los usuarios, por tanto, a continuación, se presenta un ejemplo de la figura para mostrar a los clientes la comparación de esta SERNAC (2020):

Subrogación de crédito.

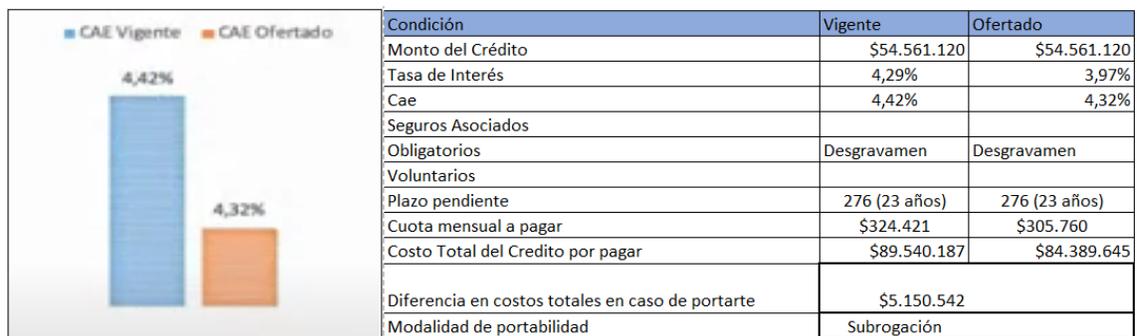


Gráfico 2. Subrogación de crédito.
Fuente: Sernac.cl

En la figura anterior es posible apreciar la comparación de la carga anual equivalente (CAE) del mismo crédito en distintas instituciones, el primero con un CAE de 4.42% proveedor inicial y la segunda institución un 4.32% gracias a la portabilidad financiera la

persona puede preferir cambiarse a otra institución más conveniente. Por tanto, la figura explica claramente la comparativa.

2.2.4 Diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera

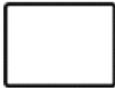
Un diagrama de flujo es una herramienta muy utilizada para representar procedimientos básicos de cada actividad o proceso que se debe de llevar a cabo, en este caso sería referente a la portabilidad financiera. En el cual mostrara desde el comienzo del proceso, puntos decisivos de evaluación dependiendo si es con o sin subrogación e identificar paso por paso la descripción de forma analítica y descriptiva. Asegurando calidad, productividad al cliente que desconoce la transacción o puede ser un apoyo para el personal involucrado en la actividad de realización de la portabilidad financiera.

La utilización del diagrama de flujo se implementó en sus comienzos en los estudios de los ingenieros industriales Frank y Lillian Gilbreth presentaron el "diagrama de flujo de procesos" en la Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (ASME – American Society of Mechanical Engineers) en los años 1921. o a comienzo de la década de los 1930 por el ingeniero industrial Allan H. Morgensen empleó las herramientas de Gilbreth para presentar conferencias sobre cómo aumentar la eficiencia en el trabajo a personas de negocios en su empresa.

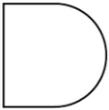
Así sucesivamente se tomó para varios estudios siendo mejorado para los años 1947 por ASME (sociedad mundial al servicio de los ingenieros industriales) aplicando un sistema de símbolos derivado del trabajo original de investigación de Gilbreth. Volviéndose cada vez más popular para los programas informáticos y desde esta forma se ha permanecido en la aplicación de procesos mejorando actualmente varios aspectos de las empresas que lo implementan. También llamado Diagrama de Ishikawa. Fue utilizado en los años 1915-1989 en la industria manufacturera como herramienta de control de calidad.

Los símbolos que se presentan en este tipo de diagramas se verán a continuación:

Símbolos de diagramas de flujos.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	Este tipo de símbolo representa un proceso o acción.
	Símbolo de inicio o fin.	Representa el fin o inicio (teniendo en su interior estas palabras) del diagrama de flujo y posibles resultados.
	Símbolo de documento	Representa la salida o entrada de algún documento.
	Símbolo de decisión	Representa alguna pregunta que debe responderse, más comúnmente como si o no.
	Símbolo conector	Se utiliza para conectar elementos separados en las páginas es utilizados en diagramas más complejos.
	Símbolo conector o fuera página.	Representa la confección de la paginas que le siguen o anterior a esta que se implementa dentro de este algún número.
	Símbolo de entrada o salida o datos.	Representa los datos disponibles en la entrada o

		salida y sus recursos empleados.
	Símbolo de comentario o nota.	Representa a través de algún texto utilizado como explicación a este o comentarios relevantes al mismo. Este se puede conectar por medio de líneas continuas.
	Flecha de flujo	Representa la conexión entre los símbolos.
	Símbolo base de datos	Representa los datos almacenados que puede ser filtrado por los usuarios.
	Símbolo de cinta de papel	Rara vez usado. Representa procesos o métodos de ingreso de maquinarias y computadoras.
	Símbolo de suma o unión.	Representa las sumas de las entradas de varias rutas que emergen del proceso.
	Símbolo de proceso predefinido.	Representa una operación o proceso que se encuentra en otro lado.
	Símbolo de almacenamiento interno.	Representa el trazo de diseños software, indicando los datos almacenados internamente.

	Símbolo de entrada de manual.	Representa la entrada de datos o paso a un proceso por medio de un dispositivo. En el ingreso manual de datos.
	Símbolo de operación manual.	Representa el paso de la información manual.
	Símbolo de fusión.	Representa la combinación de vías en un solo sitio.
	Símbolo de documentos múltiples.	Representa varios documentos en forma múltiple.
	Símbolo de preparación.	Representa la diferenciación entre el trabajo y sus pasos, favoreciendo la introducción de un paso a otro dentro del mismo procedimiento.
	Símbolo de datos almacenados.	Representa donde se almacenan los datos en proceso.
	Símbolo de retraso.	Representa un retraso en el proceso o puede indicar la duración exacta del mismo.
	Símbolo "or".	Representa que la información del proceso continúa en uno o más caminos.

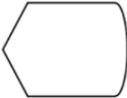
	Símbolo de pantalla.	Representa el lugar donde se mostrará la información dentro del flujo del proceso.
	Símbolo de disco rígido.	Representa donde está situado el almacén de datos.

Tabla 2. Símbolos de diagramas de flujos.
Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, será utilizado para la confección de manera general del proceso de portabilidad financiera acorde a la normativa que la rige y que debe orientar a los clientes como herramienta de ayuda al personal hacia la nueva orientación de procesos que conlleva realizar la portabilidad financiera, entonces, podemos definir que el diagrama de flujo sobre el proceso que deben de seguir todas las instituciones bancarias en territorio chileno. El diagrama de flujo permite cumplir con el objetivo número dos de la investigación donde se pretende identificar el proceso de portabilidad financiera.

2.2.5 Manual de procedimientos

El manual de procedimientos es una guía de apoyo que describe gradualmente los pasos a seguir de alguna tarea administrativa definida o para entregar conocimientos a las personas que lo requieran de alguna actividad específica que se necesita detallar de forma clara, ordenada, entregando un mejor resultado en la calidad del procedimiento al servicio.

Existen varios tipos de manuales están los de procesos, operacionales, de calidad y de usuarios que es el que nos enfatizaremos para dar más transparencia a la información recopilada sobre la nueva normativa de la portabilidad financiera.

El manual del usuario posee un conglomerado de datos de forma ordena secuencialmente, paso a paso de la información e instrucciones de cómo hacer y sugerencias del proceso de uso de algún servicio o producto. De esta forma se entregará

la información de forma correcta, definida paso por paso entregando claridad y mayor utilidad para los futuros potenciales clientes educándolos introduciéndolos definitivamente hacia la nueva normativa que se pueda leer o consultarse de forma rápida y fácil.

El manual poseerá las siguientes características:

- ✓ El manual estará determinado hacia los futuros potenciales clientes que necesiten realizar o conocer el proceso de portabilidad financiera.
- ✓ Será comprensible para todas aquellas personas que necesiten realizar dicho proceso.
- ✓ Explicará en detalle el proceso de la portabilidad financiera resolviendo la necesidad de información a las personas.
- ✓ Se realizará de forma adecuada, ordenada y concisa. Así lo requiera de portada, referencias, términos y condiciones, entre otros.
- ✓ Y se indicara como utilizar la guía de forma correcta detallando cada paso que debe conocer el cliente hasta culminar el proceso de portabilidad financiera en el banco o institución financiera que estime conveniente.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Unidad de análisis y variables de la investigación

La metodología para el presente proyecto fue de análisis descriptivo, de corte cuantitativo considerando que se analizó el grado de conocimiento del proceso de portabilidad financiera, los beneficios que puede generar a los futuros clientes que tengan la posibilidad de culminar dicho proceso. Las instituciones bancarias han percibido la portabilidad financiera como la oportunidad de traspasar productos desde una institución a otra. Esto en consideración de que investigar desde la perspectiva de la ruta cualitativa se trata de enfocarse en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto (Hernández y Mendoza, 2018).

Así mismo, dichos beneficios se irán comparando con el Banco Ripley considerando que muchos clientes que han tenido que pasar por grandes dificultades para mantener sus deberes financieros al día a causa de la pandemia han encontrado una mejor y más fácil opción al cancelar sus cuotas.

3.2 Datos de relevancia a evaluar

Se tomo en cuenta aquella información relevante de aquellos potenciales clientes que deseen realizar la portabilidad financiera.

3.3 Muestra de estudio

Se analizo la cartera de 20 futuros potenciales clientes entre distintos rangos de edades, y distintos géneros de la ciudad de Copiapó, región de Atacama del año 2021, en donde se apreció los beneficios producidos al adquirir o concretar la portabilidad financiera al darse esta nueva opción de bienestar financiero que llega a aliviar el alto endeudamiento de los clientes personas.

3.4 Descripción de los potenciales futuros clientes

La muestra que se estudió posee una característica en común que es, tener seguridad, claridad y estabilidad de la información al momento de realizar estas alternativas de solución en diferentes instituciones bancarias, además estas se detallaron en los cuadros comparativos. Es importante mencionar que esta oportunidad posee condiciones las cuales serán evaluados al acceder los variados productos financieros que Banco Ripley y su filial CAR S.A o más bien la Tienda Ripley se desarrolló una línea especial de créditos de consumo y tarjeta de crédito Ripley o cuenta vista adicional para el cliente, si este la necesita o lo requiera, esta propuesta estratégica le permite captar nuevos clientes contribuyendo al mejoramiento de la nueva apuesta de la portabilidad financiera.

3.5 Recolección de datos

Se recopiló la información de la muestra de 20 potenciales futuros clientes antes de realizar el proceso de portabilidad financiera y de conocer los beneficios que les genera realizando un diagrama de flujo de procesos, desde el ingreso de la solicitud, recepción de los prepagos de las instituciones, análisis de variables de riesgo que posee cada cliente, acreditación de la información recopilada por el cliente y ejecutivo, finalmente el detalle de las garantías de que posee el titular al tomar esta decisión.

3.6 Instrumento

Para recolectar dichos datos se realizó un cuestionario de preguntas que se identificó las características generales de los clientes en cuestión, como, por ejemplo: los tipos de productos que el cliente solicita en otras instituciones, el comportamiento de pago presunto, antigüedad laboral, tipo de patrimonio, entre otros factores.

El objetivo de la encuesta a la muestra de 20 consumidores fue medir el grado de conocimiento sobre la portabilidad financiera y que tipo de producto financiero sea mejor catalogado generando un manual del proceso de portabilidad financiera, analizando los beneficios que esta le ofrece como, por ejemplo: el conocimiento del proceso, desde

cuando está vigente esta normativa, el tiempo de espera, los tipos de productos que el cliente quisiera solicitar en el banco, entre otros factores.

CAPITULO IV: DESARROLLO Y RESULTADOS

En el presente capítulo se explicó las instituciones bancarias más significativas de la banca comercial, así mismo, la caracterización del Banco Ripley y en el análisis de interpretación se detallaron los resultados obtenidos, a través de la aplicación del instrumento previamente diseñado de acuerdo con los objetivos planteados y aplicado a una cartera de 20 futuros potenciales clientes de la ciudad de Copiapó región de Atacama, con la finalidad analizada del proceso de evaluación de portabilidad financiera y se desarrolló una guía de pasos y beneficios para los clientes personas al momento de portar sus deudas a un nuevo banco. Siguiendo con el procedimiento indicado para la tabulación de los datos arrojados, la correlación fue con los aspectos estudiados en cada objetivo específico.

4.1 Rol y servicios que entrega Banco Ripley

De acuerdo con el portal de Banco Ripley (2021), la institución fue regulada por la Ley General de Bancos y fiscalizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, al ser una sociedad anónima sus acciones no son transadas en la bolsa de valores, por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) aprobando los estatutos el 02 de mayo del 2002 y fue el 13 de mayo del mismo año que comenzó a realizar sus funciones como banco desde ese entonces fue asociada al rubro retail estando junto a la tienda departamental.

Del mismo modo, reportan que Banco Ripley cuenta con tres filiales, estas son:

- CAR S.A
- Corredora de Seguros Ripley Limitada
- Banripley Asesorías Financieras Limitada

Cada una de las filiales fueron representadas por un apoyo integral en las funcionalidades que tuvo el banco, algunos de los objetivos fueron: la operación y administración de tarjetas de crédito o cuentas, en calidad de sociedad de apoyo al giro filial bancaria, con sujeción a las regulaciones del Banco Central de Chile e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, ellos otorgaban los préstamos de oferta de consumo o súper avances, la recaudación de pagos de servicios como de impuestos, contribuciones, cuotas de créditos, súper avances y otros similares que poseían la filial bancaria y Car S.A.

La filiar Corredora de Seguros Ripley Limitada sustentó al rubro del Banco Ripley a través de las ventas de pólizas de seguros generales y vida como cualquier entidad aseguradora radicada en el país, amparando a los clientes que deseaban contratar algún seguro que les ofreciera el banco y estos eran seguros de autos, seguros de hogar, seguros de vida Ripley contigo, seguros de fraude, entre otros (Banco Ripley, 2021).

Su rol es como todo banco ser un intermediario mercantil, que son aquellos que a través del ingreso de dinero como, por ejemplo: de inversiones o de depósitos a plazos, regresaban el dinero al área pública como préstamos o mediante otros beneficios. Los bancos generaban ingresos debido al interés que de por medio los servicios entregaban a los clientes.

De la misma manera, los servicios que realizaba Banco Ripley :

- Aperturas de cuentas vistas y de crédito (mastercard).
- Aperturas de créditos de consumo y súper avances
- Aperturas o retiros de depósitos a plazo
- Gestión de cobranzas
- Aperturas y entregas de seguros
- Adquisición de aplicaciones hacia el cliente

Estas representan las opciones de adquisición para los futuros clientes con mayores beneficios y coberturas de las distintas filiales que apoyaban al negocio ampliando mejores funcionalidades al momento de tomar la opción de portabilidad.

4.1.1 Descripción general de servicios de Banco Ripley

Banco Ripley se hacía conocer por su rol a través de los servicios financieros que presta, por lo general la mayoría de los clientes de la tienda son clientes de banco. Por esta razón, dispone de información acerca de los tipos de operación que realizaban sus clientes, así como de los productos que contratan en el contexto de la gama de posibilidades que el mismo banco ofrece. A continuación, se mostrará información sobre el tipo de productos que los clientes contratan con mayor grado de frecuencia en Banco Ripley:

Productos contratados.

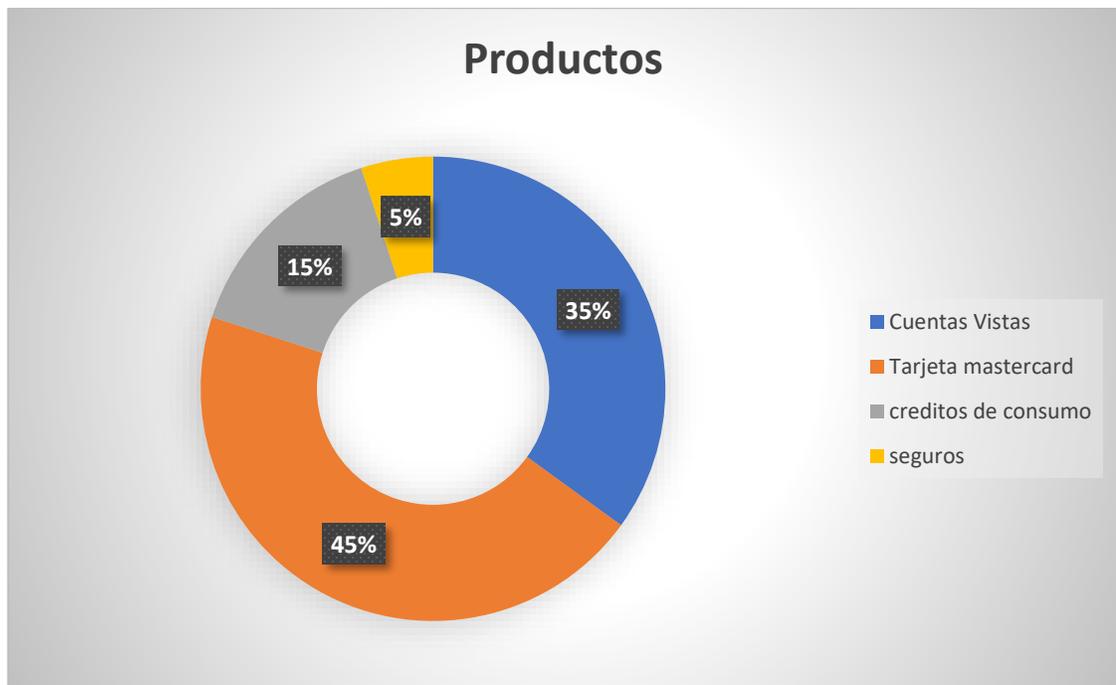


Figura 1. Productos contratados

Fuente: Elaboración propia

De lo anterior, podemos agregar que el 45% posee la tarjeta de crédito MasterCard y el 35 % posee la tarjeta de débito, créditos de consumo después de la portabilidad solo un 15 % y un solo el 5% contrata seguros adicionales.

4.1.2 Productos financieros

Son aquellos productos que la institución les puede entregar u ofrecer a los clientes, así como, por ejemplo: créditos, súper avances, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, entre otros.

Banco Ripley tiene una amplia gama de productos para ofrecer a sus clientes y potenciales futuros clientes, por ejemplo: depósitos a plazo, créditos de consumo, consolidaciones, refinanciamientos, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, súper avances, entrega de estados de cuenta de las tarjetas de crédito y débito, seguros, etc.

4.1.3 Aperturas de créditos de consumo y/o súper avances

Para acceder y operar los créditos de consumos y/o súper avances, online o telefónicos, el titular y sus adicionales según sea el caso, a través de las medidas de seguridad, validación e identificación que el banco o tienda se hayan definido o establezcan en tarjetas magnéticas, número de cédula de identidad, firmas electrónicas, simples o avanzadas, comprendiendo en esta categoría las claves secretas, las claves de coordenadas, sistemas de autenticación y validación biométrica (huellas dactilares del titular o adicionales) y cualquier otro medio electrónico o tecnológico que podrán requerir que se ingrese uno o más de los medios de autenticación y validación descritos precedentemente.

Todo esto para evitar fraudes o suplantaciones de identidad que puedan perjudicar al cliente o institución, así de esta forma identificando al titular y validar datos importantes como estado laboral, a través de la huella dactilar se extrae el previred en cual se encuentra las últimas cotizaciones cancelas, cedula de identidad se encuentre vigente y antecedentes personales del titular. El Banco Ripley les ofrece diversos créditos de consumo

dependiendo sea la necesidad del titular y ofertas que disponga la institución, estos pueden ser:

4.1.4 Créditos de consumo

Son prestamos en dinero que realiza entre el banco Ripley y la persona o cliente en donde por lo general ya se tiene una oferta de crédito disponible ya anteriormente evaluada y preaprobada, solo se debe verificar los datos personales del usuario, luego verificar cuánto es el monto que necesita el cliente y si este se adecua a la oferta. El crédito puede ser simular o mínimo en 6 cuotas o máximo 48 cuotas hasta con 3 meses de gracia.

4.1.5 Súper avances

Es un préstamo ofertado a través de la tarjeta Ripley mastercard o sistema cuotas (tarjeta simple asociada solamente a la tienda) va dirigido a clientes seleccionados, este va a asociado al estado cuenta generando la mantención mensual de la tarjeta.

Características:

- Montos de \$200.000 hasta \$7.000.000. En piloto montos de hasta \$12.000.000.
- Plazo de 6 hasta 48 cuotas
- Pago de la 1era cuota en 3 meses
- Acumula Ripley Puntos Go
- No afecta el cupo de línea de compras de la Tarjeta Ripley
- Transferencias desde bancoripley.com o App banco Ripley directo a la cuenta bancaria del cliente.

La subgerencia de Analytics desarrolla, planifica y construye las campañas promocionales dirigidas a los distintos segmentos de la cartera de clientes. Los clientes seleccionados se identificarán con una pizarra de campaña. Al igual que el súper avance genera la mantención mensual de la tarjeta, este depende de qué tipo de tarjeta posa el cliente es la mantención.

El curso del súper avance se realiza en los siguientes canales:

- Plataforma Comercial (centros de servicio tiendas Ripley)
- Cajas de Tiendas Ripley
- Terminal financiero (centros de servicio tiendas Ripley)
- Captación móvil en tiendas Ripley
- Cajas de banco Ripley
- Bancoripley.com
- App banco Ripley
- Telemarketing

4.1.6 Consolidación de deudas

Es un contrato entre banco Ripley y el cliente en donde el titular solicita al banco comprar gran parte de sus deudas vigentes consolidando el monto o deuda solo con la institución. El cliente debe por lo general entregar prepagos, cartolas o estados de cuenta de las instituciones a comprar.

4.1.7 Créditos

Estos pueden ser autorizados o rechazados dependiendo la renta, comportamiento de pago, tanto externo como interno de la institución. Las condiciones generales para adquisición de estos créditos son:

- Ser persona natural.
- Poseer 21 años como mínimo y máximo 80 años.
- Ser chileno o extranjero.
- Para trabajadores dependientes deben acreditar un año de antigüedad laboral en el caso que no posean oferta por parte de Banco Ripley. Debe tener como máximo de empleadores en los cuales no hayan transcurrido más de 20 días.

- Para el caso de independientes acreditar dos años de antigüedad laboral.
- Debe prestar al menos una estabilidad laboral que permita asegurar el ingreso.
- Las verificaciones de domicilio y telefónica que corresponda.
- Acreditar ingresos y patrimonios.
- Contar con garantías reales y del titular que requieran.
- La información dada del cliente debe ser veraz.

4.1.8 Gestión de cobranza

Son las gestiones de llamados telefónicos hacia los clientes atrasados que se les recuerde cancelar sus cuotas o se les ofrecen oportunidades de ponerse al día a causa de los retrasos en las tarjetas de crédito de banco Ripley o en los créditos que generan un recargo por temas de retrasos del pago de la cuota en el periodo facturado mensualmente contemplados en la ley vigente y manual que tiene la institución.

Los saldos que superen 200 unidades de fomento el plazo es modificado a los 30 días morosos solicitara el pago total adeudado correspondiente informando la deuda en organismos públicos de morosidad comercial tan breve y conciso sea posible.

4.1.9 Aperturas o retiros de depósitos a plazo

Banco Ripley ofrece a los clientes la posibilidad de invertir su dinero en depósitos a plazo en el cual pueden ser fijos o renovables y desde \$10.000 como mínimo y máximo \$500.000.000, poseen como plazo mínimo 7 días corridos.

En donde a los clientes se los ofrece tasas de inversión desde:

- La 0.09 relativo desde los 7 días hasta los 36 días.
- La 0.10 relativo desde los 36 días hasta los 180 días.
- Desde los 180 días hasta los 360 la tasa 0.11% de interés.

4.1.10 Aperturas y entregas de seguros

Banco Ripley les ofrece a los clientes una amplia gama de seguros que puede solicitar junto a súper avances, avances, créditos de consumo, tarjetas de crédito y otros. Asociados como medio de pago la tarjeta de crédito de la misma institución o alguna similar. Estos son:

- Desgravamen.
- Vida protección integral.
- Bien seguro.
- Auto protegido.
- Cesantía.
- Familia protegida.
- Caminando protegido.
- Adquisición de aplicaciones hacia el cliente que se pueden utilizar de forma fácil y segura.
- Entender la normativa que rige la portabilidad financiera y requisitos que debe cumplir el potencial cliente.

Con todo lo anterior, contamos con un marco de referencia lo suficientemente robusto para entender las características de los Bancos en Chile, así como el proceso de portabilidad para estar en contexto y poder entender lo que se plantea en la presente investigación.

4.1.11 Precios de productos financieros

Los precios de los productos financieros que cuenta el banco Ripley son variados en relación al tipo de producto, plazos en las cuotas, entre otros factores que se encuentran en sus políticas internas de la institución.

- Las cuentas Banco Ripley con tarjeta de débito MasterCard: Costo \$ 0 en mantención, al efectuar giros nacionales y transferencias.

- Tarjeta de crédito Ripley Mastercard: Costo de mantención 0.2 UF mensual, solo si estas son utilizadas.
- Avances: estos se pueden solicitar de forma presencial o a través de la App Banco Ripley, en 3 hasta 25 cuotas desde \$5.000 hasta \$1.500.000.
- Súper avances: El cliente puede solicitar este producto desde \$200.000 hasta \$7.000.000 presencial o a través de la aplicación desde 6 cuotas hasta 48 cuotas y la primera con la opción de pago en 3 meses más.

4.1.12 Refinanciamientos

Es un contrato de crédito entre Banco Ripley y el titular, en donde el cliente busca refundir el saldo vigente adeudado y solicitar otro préstamo con una mejor tasa, cambiando la fecha de pago y quedando posteriormente el cliente solo con un crédito, este puede ser en mínimo 6 cuotas máximo 48 meses. Con 2 meses de gracia, sin la necesidad de cancelar la cuota del mes vigente.

4.2 Normativa de la portabilidad financiera

4.2.1 Normativa que rige la portabilidad financiera

En un primer momento, se estableció como objetivo de la presentación la normativa que rige la portabilidad financiera y requisitos que debe cumplir el potencial cliente. En este sentido, debemos puntualizar diversos artículos contenidos en la legislación vigente en Chile que permite identificar los criterios básicos que deben de cumplir los bancos y los clientes en cuestión de portabilidad financiera.

Evidentemente, hay diferentes leyes y reglamentos que rigen con anticipación los productos prestados y procesos desarrollados por los proveedores de servicios financieros como por ejemplo: en el numeral 9 del artículo 3, regulados en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica; el decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda o el refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que

o el decreto con fuerza de ley N° 5, de 2003, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción o el concordado y sistematizado de la Ley General de Cooperativas; el decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda, sobre compañías de seguros, sociedades anónimas y bolsas de comercio; la ley N° 18.833, que Establece un nuevo estatuto general para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), y en otras normas de similar naturaleza.

Sin embargo, como se ha observado con anterioridad, todo parte de la Ley 21.236 que regula la portabilidad financiera. Por lo tanto, es importante mencionar en su artículo 1° esta ley contempla como objeto promover la portabilidad financiera, de trasladarse de un banco a otro, de manera que se les facilite a las personas, a los macro y pequeñas empresas a cambiarse de proveedor que les brinde mayor beneficio, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado, bien sea con el mismo proveedor u otro proveedor y de la misma manera se aplicará a proveedores de servicios financieros.

Así mismo, se presenta en Título II. Proceso de Portabilidad Financiera en el artículo 4 de la ley establece que el proceso de portabilidad podrá comprender las siguientes modalidades:

- a) Portabilidad sin subrogación: El proceso tiene por objetivo contratar productos o servicios financieros con un nuevo proveedor y obtener el término de uno o más productos o servicios financieros que el cliente mantenga vigentes con el proveedor inicial, extinguiendo en consecuencia todas las garantías que caucionan dichos productos o servicios.
- b) Portabilidad con subrogación: Es el proceso por el cual el cliente contrata un nuevo crédito con un nuevo proveedor con la finalidad de pagar el crédito que mantiene con la institución inicial, produciéndose con ello una subrogación especial del crédito.

Un mismo proceso de portabilidad podrá operar bajo ambas modalidades para distintos productos o servicios financieros. El proceso de portabilidad financiera podrá tener lugar

tanto entre productos o servicios financieros otorgados por distintas instituciones, como entre productos o servicios financieros otorgados por el mismo proveedor.

En efecto, se menciona un procedimiento que puede ser de dos modalidades: portabilidad sin subrogación y portabilidad con subrogación. El primero, hace referencia a los clientes, en el cual, las garantías serán extinguidas, pues no hay una intención de que estas perduren. Cabe destacar que, no tiene carácter crediticio, pues el cliente le entrega un mandato al proveedor para que este pueda terminar la relación con la institución anterior. En cambio, la portabilidad con subrogación se refiere a una relación de crédito, es decir, si el cliente quiere mantener las garantías existentes debe realizarlo mediante este procedimiento. ¿Cuál es el problema en particular? El consumidor, al momento de decidir, debe saber la diferencia entre estas dos modalidades o saber si uno de los productos tiene disponibilidad con el otro banco o institución financiera, de ahí que es una decisión de parte del cliente o persona sin ningún tipo de orientación ni apoyo en particular.

En segundo lugar, en el artículo 5 de la ley se refiere a la solicitud de portabilidad en su inc. 5°:

En caso de que el cliente desee refinanciar uno o más productos financieros con créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos, y no solicite su respectivo bloqueo, de conformidad al inciso sexto del artículo 17 D de la ley N°19.496, la solicitud de portabilidad podrá incluir el compromiso del cliente de no aumentar dichas deudas por sobre un monto determinado. Con la entrega del referido compromiso se entenderá que el cliente acepta que los mencionados productos sean bloqueados de conformidad a lo señalado en el artículo 10.

Por otra parte, es importante mencionar que en el art. 17 letra D de la Ley N°19.946 regula los contratos de créditos hipotecarios, en los cuales se requiere un estudio de título o una tasación del inmueble, cuyo resultado debe ser entregado al cliente lo antes posible y no al momento de refinanciarlo. Asimismo, el artículo 3 bis de la norma señalada menciona el derecho a retracto del consumidor, mediante el cual podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del

producto, o desde la contratación del servicio y antes de la prestación de este, en los casos señalados por la ley. Específicamente, en el art. 3 bis letra B, en el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos o cualquier forma de comunicación a distancia, el retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato.

Por lo tanto, se podría generar una contracción entre la ley de portabilidad financiera y la ley de protección al consumidor porque como el cliente tuvo la oportunidad de retracto, no tendría posibilidad durante el contrato ya perfeccionado, pues se entiende que acepta. Sin embargo, claramente es una contraposición a los art. 17 letras D y el art. 3 bis de la Ley N° 19.946 que fueron utilizados a modo de ejemplo comparativo.

En tercer lugar, se debe cumplir con exigencias crediticias que no todos los clientes cumplen. Una de ellas es la capacidad de pago, pues la barrera aumenta para clientes endeudados o que no ganan suficiente dinero. Esta es una realidad que enfrentan la mayoría de los chilenos, pues las estadísticas del Banco Central del año 2019 detallaron que el porcentaje que una familia destina a pagar deudas en un año es de un 50,3% del PIB. Asimismo, informó que el nivel de endeudamiento llegó a 74,5% en ese mismo año, con un incremento de 1,9% a comparación del 2018. Entonces, podemos cuestionarnos si esta ley podrá tener una aplicación masiva y generar una familiarización con las personas tal como lo fue la portabilidad numérica.

Esto se relaciona estrechamente con el riesgo de créditos, ya que la entidad bancaria discrimina a clientes que no han cumplido con sus pagos u otros problemas, en el cual, es comprensible rechazarlos porque no pueden aceptar clientes que pueden provocar riesgos financieros. En consecuencia, beneficiará a quienes tienen mejor situación crediticia, sin implicar un mejor acceso a productos y servicios financieros, como se pretendía inicialmente.

No obstante, es posible ver que muchos chilenos se ven dificultados de acceder a la portabilidad por las condiciones de pago que establece la ley. Además, no solo los afectados son los consumidores, sino las entidades bancarias, ya que, si no surgen los efectos deseados dentro del mercado, no hay movimiento en el servicio financiero; por

tanto, la ley está complicando la realización de las operaciones. Esto se ha visto reflejado en los meses posteriores a la promulgación de la ley; de hecho, según el Diario Financiero, hasta finales del mes de septiembre ningún cliente había hecho uso de la alternativa.

Banco Ripley realizó el procedimiento de recepción de solicitud, evaluación, aceptación o rechazo por parte del cliente, a la generación de portabilidad y mandato de términos de productos de la institución proveedora. Este proceso crea en el mercado financiero un aumento de la rivalidad entre instituciones desarrollando al mercado de la banca distintos beneficios a sus futuros clientes, disminuyendo los costos y tiempos para realizar los trámites de cambio de institución financiera o renegociación con el proveedor vigente.

4.2.2 Portabilidad financiera en Banco Ripley

Es un contrato entre Banco Ripley y el cliente en donde aparece el 08 de septiembre la ley de portabilidad financiera que busca facilitar a las personas o clientes que poseen, tarjetas de créditos, cuentas de ahorro, cuentas vistas, chequeras electrónicas, líneas de crédito, créditos hipotecarios, de consumo, automotrices, entre otros, solicitar el cambio de institución financiera trasladando todos los productos que posee, hacia la nueva institución.

Este proceso puede tardar hasta 30 días hábiles desde que el cliente genera la solicitud. Se puede portar el cliente cuantas veces necesite y los productos que desee. El cliente además cuenta con la facilidad de retractarse cuando lo estime conveniente. Esta solicitud puede ser generada vía plataformas del banco o vía online, entregando sus datos personales y actualizados, informar instituciones a portar, saldos, montos, tipos de productos que necesite, y si necesita monto en efectivo por mano generando un nuevo crédito vigente con productos y beneficios nuevos aliviando muchas veces su carga financiera.

Al anunciar el mes de junio del año pasado la conocida ley de Portabilidad Financiera (2020), se establece como objetivo fomentar esta ley a personas, micro y pequeñas

empresas en bancos que le permitan mayor beneficio que el actual. Entregándole la facilidad de cambiar de institución financiera con el mayor beneficio hacia las personas o pequeñas empresas. La ley buscaba un aumento en el volumen de transacciones, mayor competencia entre los bancos, disminuir las barreras de salida de los clientes. Sin embargo, la ley en sí no va a generar este efecto, pues hay problemas en dicha normativa que podrían provocar confusión en su implementación, tanto para las entidades bancarias como para los consumidores.

4.3 Procedimientos de la portabilidad financiera

A continuación, se hizo referencia de los algunos de los diferentes bancos que brindan en servicio de portabilidad financiera en Chile. Es importante mencionar que, a pesar de ser una actividad regulada, cada banco sigue sus propios procedimientos, en el entendido de contar con formatos y procesos propios. Así mismo, se hace una breve descripción de estos para tener una idea general de sus características:

4.3.1 Procedimiento de la portabilidad por institución

4.3.2 Banco de Chile

De acuerdo con el portal web, Banco Chile (2021) es una institución bancaria creada en octubre 1894 en Valparaíso su presidente Pablo Granifo Lavín. Está presente a lo largo de todo Chile a través de sus canales de distribución que proporciona productos y servicios financieros a personas, a grandes y pequeñas empresas. Posee alrededor del 38.14% de la red interbancaria llamada “Redbanc”. En su caso, toma la portabilidad financiera considerando dos categorías generales para tipos de clientes: portabilidad para personas y Pymes.

Proceso de portabilidad financiera para personas, se señalarán los siguientes pasos:

- Se valida la identidad de la persona.
- .Se rellena formulario web.
- Se realizan los trámites internos.

- Aceptar propuesta o rechazar ofrecida por el banco.

Proceso Portabilidad Financiera para Pymes:

Para acceder a este beneficio Banco Chile les solicita ser micro o pequeña empresa con ventas anuales de \$25.000 UF. El certificado tiene la posibilidad de ser completado por el representante legal. Se deben tener toda la documentación vigente.

Proceso de Portabilidad Financiera para pymes, se señalarán los siguientes pasos:

- Se valida la identidad de la empresa.
- Se rellena formulario web.
- Se realizan los trámites internos.
- Aceptar propuesta o rechazar ofrecida por el banco.

Banco de Chile ofrece productos como cuentas vistas, de crédito, corrientes, prestamos, entre otras ofertas disponibles dependiendo el cliente.

Esta institución se encarga de enviar los documentos de liquidación de cada producto del cliente portado, certificado de liquidación de deuda y certificado de pago de impuesto de timbres y estampillas de cada producto respectivamente.

4.3.3 Banco Santander

Si revisamos el portal del Banco Santander (2021), se pudo encontrar que el mismo se fundó en Chile desde el año 1978 y es uno de los bancos más grandes a nivel mundial. Su presidente es Claudio Melandri, ofrece una amplia gama de productos financieros y no queda a fuera de la portabilidad financiera, se realiza ingresando una solicitud al banco en donde el cliente debe describir los productos que quiere portar y el nuevo proveedor debe solicitar a la institución de origen las liquidaciones de prepago de cada producto que se esté portando en un plazo de entre 3 a 5 días hábiles.

La oportunidad que ofrece la institución posee un plazo de 7 días hábiles, para que la persona o empresa tome la decisión. Si el cliente acepta debe entregar de forma escrita

dentro del periodo de vigencia anteriormente mencionado. La contratación se adecua a cada cliente dependiendo sus necesidades estos son dentro del mismo plazo mencionado. El banco Santander se hace cargo de enviar un mandato de término de los productos de los portados dentro de un plazo máximo de días hábiles.

4.3.4 Banco del Estado

De acuerdo con el portal de Internet, Banco Estado (2021) es uno de los primeros bancos estatales que fue fundado en el año 1953, actualmente su presidente es Ricardo de Tezanos Pinto. Como institución financiera ofrece a sus clientes o futuros clientes la posibilidad igualmente, los clientes deben llenar un formulario de solicitud de portabilidad, dependiendo de la evaluación del banco es la oferta de productos que le ofrece al futuro cliente posteriormente a eso, se debe a la contratación y firma de los contratos en donde el cliente acepta condiciones y productos asociados a la portabilidad financiera realizada.

A continuación, se muestro directo del portal web del banco cuáles son los beneficios que entrega el banco del Estado respecto a otros competidores en el proceso de portabilidad financiera. Se muestran a continuación:

Además de lo anterior, el banco del Estado posee igualmente la opción de integrar a dos tipos de clientes como la portabilidad personas y micro y pequeña empresa. Ambas se describen en el siguiente cuadro:

Tipo de portabilidad financiera Banco del Estado.

Personas	Microempresas
Tasas de interés y plazo preferente.	Es la banca experta para apoyar el desarrollo de los negocios.
Hasta costo \$ 0 en el plan de productos	Entrega productos competitivos, flexibles, adecuándose a las necesidades de sus clientes.
Posee alianza con JetSmart	Asesoran ejecutivos especialistas según su actividad y rubro.
Les facilita a sus clientes la App Banco Estado, para pagos sin contacto.	Cuentan con un programa de apoyo a las Pymes y microempresas como son: CreceMujer, MercadoPyme, Emprende.

Tabla 3. Tipo de portabilidad financiera Banco del Estado.
Fuente: Elaboración propia.

4.3.5 Banco Scotiabank

Al revisar el portal web podemos observar que Scotiabank (2021), se encuentra en Chile desde los años 1990 su central se encuentra ubicada en Toronto Canadá, actualmente su presidente y director canadiense es Brian J. Porter. Asume como nuevo presidente en Chile Salvador Said y Arturo Tagle se integra al directorio. Desde el año 2015 tomo la decisión de asociarse con Cencosud formando una alianza de tarjetas asociadas a Cencosud (CAT) con esto se transformó en el controlador del 51%.

El proceso de portabilidad financiera se señalarán los siguientes pasos (Scotiabank, 2021):

- Se valida la identidad de la persona o empresas.
- Se rellena formulario web.
- Se realizan los trámites internos.
- Aceptar propuesta o rechazar ofrecida por el banco.

Así como en los bancos anteriores, Scotiabank busca generar beneficios para sus clientes. Estos se enlistan a continuación:

- Cuentas corrientes.
- Créditos de consumo.
- Créditos hipotecarios
- Crédito automotriz.
- Tarjetas de crédito.
- Seguros.
- Inversiones.
- Pagos automáticos en cuentas corrientes (PAC).
- Pagos automáticos a tarjetas de crédito (PAT).

4.3.6 Banco Falabella

Según la página de Internet, Banco Falabella (2021) es un banco perteneciente al grupo Solari, el que a la vez es dueño de las tiendas por departamentos Falabella, el cual le da nombre a la institución financiera. Tiene operaciones en Chile, Colombia y Perú. El banco se constituyó oficialmente el 10 de agosto de 1998, luego de que la junta de accionistas de ING Bank (Chile) S.A. decidieran cambiar el nombre de la empresa a Banco Falabella. Dicha resolución fue publicada en el Diario Oficial de la República de Chile el 14 de agosto del mismo año.

Actualmente Banco Falabella está presente en las principales ciudades de Chile, especialmente en aquellas donde existen sucursales de la tienda departamental del mismo nombre. Sus oficinas centrales se ubican en Santiago Centro. Su presidente es Julio Enrique Fernández y su gerente general es Alejandro Arze Safian.

A continuación, se describe el proceso de portabilidad financiera de acuerdo con las políticas de banco (Banco Falabella, 2021):

- **Solicitud:** completa tu solicitud y nosotros nos encargamos del resto.

- **Oferta:** te entregaremos la mejor oferta para portar tus productos. Podrás aceptarla por correo o acercándote a una de nuestras oficinas.
- **Portabilidad lista:** te informaremos cuando tus productos estén activos en Banco Falabella y cerrados en tu institución inicial.
- Así mismo se mencionan los beneficios que ofrecen a sus clientes:
- Cuenta corriente 100% online y con costo 0% cumpliendo alguna de las siguientes condiciones: depósitos de sueldo o pensión, si comprar tu tarjeta de débito al menos 8 veces al mes, si haces un abono desde \$500.000.
- Si eres cliente CMR Elite.
- Transferencias y pagos, inversiones, pagar desde tu celular y todo lo que necesitas desde una App en tus manos.
- Cámbiate a un crédito de consumo con menos clics desde tu App.

Cámbiate a una tarjeta de crédito digital que abres y usas en segundos.

Todas tus compras con tu CMR o Débito Banco Falabella acumulan CMR puntos y los puedes canjear desde tu celular.

Descuentos en deliveries, comercios y mucho más para aprovechar al máximo tu tarjeta. Accede de forma más simple a un crédito automotriz más conveniente.

Hasta este punto se han analizado las diferentes opciones de bancos que existen actualmente en Chile y que brindan el servicio de portabilidad financiera, dando la posibilidad de comparar sus características generales sobre el proceso de portabilidad y sus beneficios. Sin embargo, el caso de Banco Ripley se tratará aparte tomando en consideración que es sujeto del presente estudio.

4.3.7 Banco Ripley

De acuerdo con el portal de Banco Ripley (2021), la institución es regulada por la Ley General de Bancos y fiscalizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, al ser una sociedad anónima sus acciones no son transadas en la bolsa de valores, es autorizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

(SBIF) aprobando los estatutos el 02 de mayo del 2002 y fue el 13 de mayo del mismo año que comenzó a realizar sus funciones como banco desde ese entonces está asociada al rubro retail estando junto a la tienda departamental.

Del mismo modo, reportan que Banco Ripley cuenta con tres filiales, estas son:

- CAR S.A
- Corredora de Seguros Ripley Limitada
- Banripley Asesorías Financieras Limitada

Cada una de estas filiales represento un apoyo integral en las funcionalidades que posee el banco, algunos de los objetivos son: la operación y administración de tarjetas de crédito o cuentas, en calidad de sociedad de apoyo al giro filial bancaria, con sujeción a las regulaciones del Banco Central de Chile e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, el otorgamiento de préstamos de oferta de consumo o súper avances, la recaudación de pagos de servicios como de impuestos, contribuciones, cuotas de créditos, súper avances y otros similares que posee la filial bancaria y CAR S.A.

La filiar Corredora de Seguros Ripley Limitada apoyo al rubro del banco Ripley a través de la venta de contratación de pólizas de seguros generales y de vida con cualquier entidad aseguradora radicada en el país, amparando a los clientes que desean contratar algún seguro que ofrezca el banco, estos pueden ser de seguros autos, seguro hogar seguro vida Ripley contigo, seguro fraude, entre otros (Banco Ripley, 2021).

El rol como todo banco es ser un intermediario mercantil, es decir, que a través del ingreso de dinero como, por ejemplo: a través de las inversiones, como depósitos a plazos y regresa al área publica como préstamos o mediante otros beneficios. Por lo general los bancos generan ingresos debido al interés que se generan por medio de los servicios a sus clientes.

De la misma manera, los servicios que realiza Banco Ripley hacia sus clientes son:

- Aperturas de cuentas vistas y de crédito (mastercard).
- Aperturas de créditos de consumo y súper avances.
- Aperturas o retiros de depósitos a plazo.
- Gestión de cobranzas.
- Aperturas y entregas de seguros.
- Adquisición de aplicaciones hacia el cliente.

Estas representaron las opciones de adquisición para los futuros clientes con mayores beneficios y coberturas de las distintas filiales que apoyan al negocio ampliando mejores funcionalidades al momento de tomar la opción de portabilidad.

4.3.8 Políticas de ejecución o requisitos que deben poseer los clientes o personas hacia la portabilidad financiera en Banco Ripley.

Las Políticas que utiliza por lo general Banco Ripley con cada cliente que se desea portar son:

- Poseer cedula de identidad vigente.
- Se valida la huella dactilar del cliente por el sistema biométrico.
- La Edad promedio debe ser de 21 años hasta los 80 años como máximo.
- La nacionalidad puede ser chilena o extranjero.
- Debe poseer las 3 últimas liquidaciones con una antigüedad laboral superior a un año con el mismo empleador.
- Debe contar con un comprobante de domicilio que llegue a su nombre.
- El comportamiento de pago del cliente debe ser de mora \$0, pero se puede excepcionar.
- Cliente no debe presentar mora en la misma institución o filial asociada con la tienda ripley.
- Se solicitará aval a clientes extranjeros, los avales deben ser chilenos con residencia en Chile.

- Los plazos de la cuota pueden ser entre 6 cuotas como mínimo y máximo 60 cuotas.
- No puede tener operaciones castigadas en Banco Ripley o filiales.
- El cliente no debe tener en su historial giros de dinero como en súper avances, avances u otro similar dentro de los últimos 45 días.

4.3.9 Políticas generales

Cuadro del proceso de la portabilidad financiera.

Cuadro de la portabilidad financiera de los diferentes Bancos.

Institución	Proceso de portabilidad
Banco Chile	De acuerdo con la ley de portabilidad financiera, todos los bancos deben de llevarlo a cabo el proceso de portabilidad en los mismos términos que se describen a continuación:
Banco Santander	La portabilidad financiera tiene dos modalidades: estándar, que es para cualquier producto financiero; y con subrogación, para los créditos con garantía real (sobre bienes), tales como préstamos hipotecarios o automotrices.
Banco de Estado	Proceso estándar: La entidad financiera emite el certificado de liquidación al cliente o al nuevo proveedor, documento que es gratuito y que contiene la información de todos los productos financieros vigentes. El cliente indica los productos que quiere contratar con un nuevo proveedor y los que quieren cerrar con el proveedor inicial.
Banco Scotiabank	El nuevo proveedor evalúa al cliente y emite una oferta con los productos y condiciones, la cual tiene una vigencia de a lo menos siete días hábiles bancarios.
Banco Falabella	El cliente acepta las condiciones ofrecidas y con ello otorga un “mandato de término” para que el nuevo proveedor pueda, en nombre

Institución	Proceso de portabilidad
Banco Ripley	<p>del cliente: pagar los productos que tiene contratados, y solicitar el cierre de los productos que tiene contratados.</p> <p>El cliente contrata con el nuevo proveedor los productos ofrecidos. El nuevo proveedor tiene seis días hábiles bancarios para pagar saldos pendientes y requerir cierre de productos.</p> <p>En proceso con subrogación se incluyen tres pasos adicionales a los anteriores:</p> <p>Al momento del pago de la deuda, la garantía que caucionaba al producto financiero (por ejemplo, la hipoteca en el caso de créditos hipotecarios), pasará automáticamente a garantizar el nuevo crédito, en beneficio del nuevo proveedor. Este efecto se llama “subrogación”, ya que el nuevo crédito “subroga” al crédito que se paga, pero la garantía se mantiene.</p> <p>El nuevo proveedor tendrá 30 días hábiles bancarios para solicitar la inscripción de la subrogación en el Conservador de Bienes Raíces competente.</p> <p>El Conservador de Bienes Raíces tendrá 10 días hábiles para practicar la inscripción solicitada.</p>

Tabla 4. Cuadro de la portabilidad financiera de los diferentes Bancos.
Fuente: Elaboración propia.

4.4 Descripción de la portabilidad financiera

A continuación, se confecciono a un diagrama de flujo de procesos sobre la portabilidad financiera, de esta manera se representó a grandes rasgos el proceso que se debería llevar a cabo en cualquier institución financiera, al estar normado por la ley.

4.4.1 Diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera

En este apartado se presentó el diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera, mismo que en complemento con el cuadro comparativo dónde se analizó el proceso estandarizado con base en lo establecido de la ley de regulación de portabilidad financiera, podemos definir el diagrama de flujo sobre el proceso que deben de seguir todas las instituciones bancarias en territorio chileno. El diagrama de flujo permitió cumplir con el objetivo número 2 de esta investigación donde se pretende identificar el proceso de portabilidad financiera.

Es importante recordar que dependiendo del tipo de portabilidad financiera que se pretenda realizar son los pasos que se pueden efectuar ya que las condiciones que se deban cumplir de acuerdo con la ley son distintas y se especifican los tiempos que tardan los procesos en el caso de portabilidad con subrogación; por tal motivo, el mismo se presenta a continuación en las dos modalidades que se establecen en la ley de regulación de la potabilidad financiera.

Diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera.

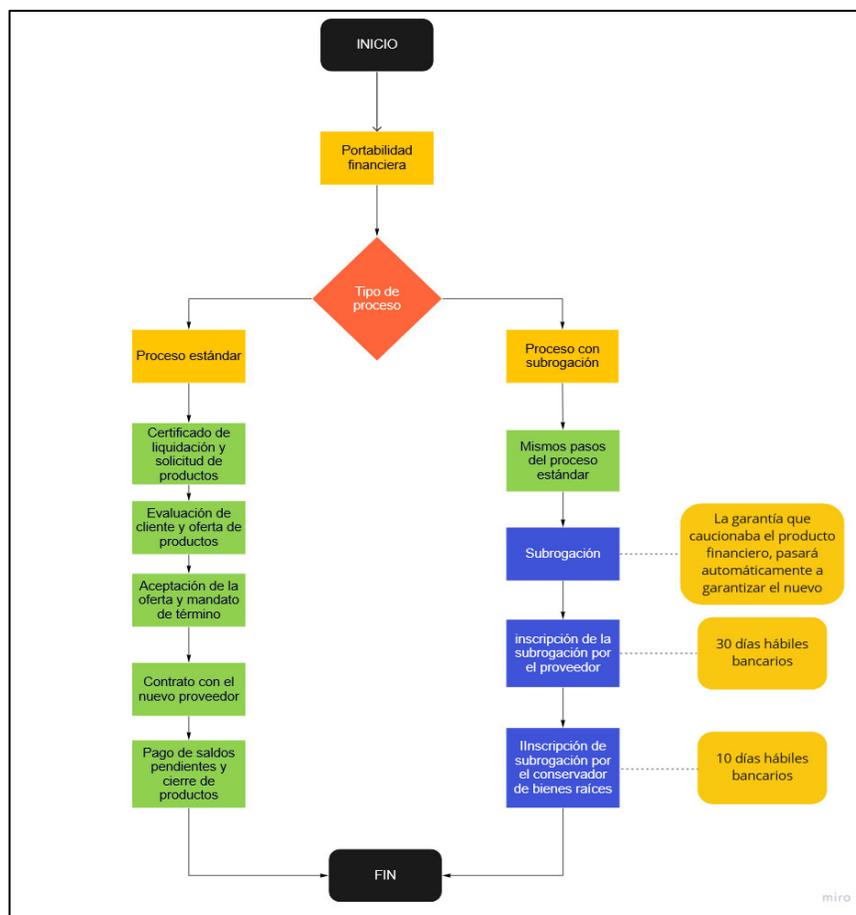


Figura 1. Diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera.
Fuente: Elaboración propia.

El diagrama de flujo nos permitió visualizar de forma mucho más clara y concisa los distintos pasos que se deben de seguir. Por tanto, los clientes se encuentran en la posibilidad de verificar la fase del proceso en la cual se encuentran, lo que impacta de manera directa en la posibilidad de que, al reducir la incertidumbre del proceso el número de operaciones de portabilidad aumente.

4.5 Descripción de los beneficios de la portabilidad financiera

A continuación, se detalló los beneficios que entrega cada institución a los clientes que realizan el proceso de portabilidad financiera.

4.5.1 Beneficios potenciales que ofrece la portabilidad

Es evidente que uno de los grandes atractivos de la regulación por ley de la portabilidad financiera son los beneficios que los clientes pueden tener al llevar a cabo dicha transacción con la misma u otra institución; evidentemente, no todos los bancos cuentan con todos, o los mismos beneficios, sin embargo, es posible hacer una revisión breve de la mayoría de ellos considerando la legislación aplicable. Por tal motivo, los principales se enlistan a continuación (CMF, 2021):

- Esta nueva decisión dará lugar a una gama de promociones que la competencia enfatizará en los productos y servicios financieros hacia sus potenciales clientes.
- Con esta nueva propuesta las tasas de interés deben disminuir al presenciarse una alta competencia.
- Se economizarán los costos de refinanciamiento en 60% por cada cliente.
- Habrá una disminución significativa en la cantidad de trámites y tiempos necesarios para cambiarse de institución.
- Se fortalecerá la protección hacia los consumidores financieros.
- Dará un impulso a la demanda interna, la actividad económica y el empleo.

Es siempre importante puntualizar que los beneficios dependerán del tipo de cliente y de la institución con la que busquen realizar el proceso de portabilidad ya que la oferta de portabilidad dependerá, entre otras cosas, del perfil del cliente que será analizada mediante la solicitud y la evaluación, misma que se le hace llegar al solicitante (CMF, 2021).

4.5.2 Cuadro comparativo de beneficios por institución

A continuación, se mostró los beneficios que entrega cada banco a los futuros potenciales clientes al concretar la portabilidad financiera.

Cuadro comparativo de los beneficios de la portabilidad financiera de los diferentes Bancos.

Banco	Beneficios
Banco Chile	Nueva cuenta FAN Cuenta corriente Crédito de consumo Tarjetas de crédito Crédito hipotecario
Banco Santander	Banco N° 1 en clientes con cuenta corriente Acumula millas y viaja con nuestra alianza LATAM Pass Accede a los mejores descuentos en comercios todos los meses del año. Respaldo internacional del Grupo Santander con presencia en más de 10 países. Más de 350 sucursales a lo largo de todo el país. 55 sucursales work/café que apoyan el emprendimiento y la innovación. Disfruta la mejor experiencia digital en: Santander.cl y la App Santander Chile
Banco del Estado	Tasas de interés y plazo preferente para rebajar la cuota de tu crédito Hipotecario o de Consumo. Hasta costo 0 en tu plan de productos (Cuenta Corriente o Cuenta Vista, Tarjeta de Crédito, Línea de Crédito). Alianza con JetSMART, Claro y una gran red de comercios asociados. Cámbiate a BancoEstado, solicitud 100% digital, nosotros hacemos todos los trámites por ti.
Banco Scotiabank	Cuentas corrientes. Créditos de consumo. Créditos hipotecarios Crédito automotriz. Tarjetas de crédito. Seguros. Inversiones. Pagos automáticos en cuentas corrientes (PAC). Pagos automáticos a tarjetas de crédito (PAT).

Banco	Beneficios
Banco Falabella	<p>Cuenta corriente 100% online y con costo 0% cumpliendo alguna de las siguientes condiciones: depósitos de sueldo o pensión, si comprar tu tarjeta de débito al menos 8 veces al mes, si haces un abono desde \$500.000.</p> <p>Crédito de consumo con menos clics desde tu App.</p> <p>Tarjeta de crédito digital que abres y usas en segundos.</p> <p>Todas las compras con CMR o Débito Banco Falabella acumulan CMR puntos y los puedes canjear desde tu celular.</p> <p>Descuentos en deliverys, comercios y mucho más para aprovechar al máximo tu tarjeta.</p> <p>Acceso de forma simple a un crédito automotriz más conveniente.</p>
Banco Ripley	<p>Tu cuenta Banco Ripley con las mejores tarjetas de débito y crédito</p> <p>Una web y aplicación móvil a la vanguardia digital</p> <p>Descuentos exclusivos en tiendas ripley y ripley.com</p> <p>El mejor programa de beneficios que premia por todas tus compras.</p> <p>Atención a clientes de lunes a domingo y en horario prolongado.</p>

Tabla 5. Cuadro comparativo de los beneficios de la portabilidad financiera de los diferentes Bancos.
Fuente: Elaboración propia.

4.6 Diagnóstico del grado de conocimiento de los potenciales clientes

Se presentará el grado de conocimiento de los potenciales clientes a través del instrumento de recolección de datos.

4.6.1 Instrumento de recolección de información

Estimado público en general: El objetivo de la encuesta es analizar el alcance que posee los futuros clientes potenciales sobre el proceso de portabilidad financiera y los beneficios que esta otorga. La siguiente encuesta es anónima lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad. Ya que la información se utilizará con fines universitarios.

Instrucciones: Contestar las siguientes preguntas de alternativas constan de tres opciones, al escoger la opción "Otra" se debe especificar; las demás preguntas tienen dos opciones de respuesta.

A continuación, se presentará los resultados de la aplicación de la encuesta a la muestra al azar de los 20 futuros potenciales clientes.

La encuesta aplicada se presenta en el Anexo 1.

Pregunta 1: ¿Conoces la nueva ley de Portabilidad Financiera?

Nueva Ley Portabilidad Financiera.

Conoce la Ley	%	Frecuencia
Si	50%	10
No	50%	10
Total	100%	20

Tabla 6. Nueva Ley Portabilidad Financiera.
Fuente: Elaboración propia.

Nueva Ley Portabilidad Financiera.

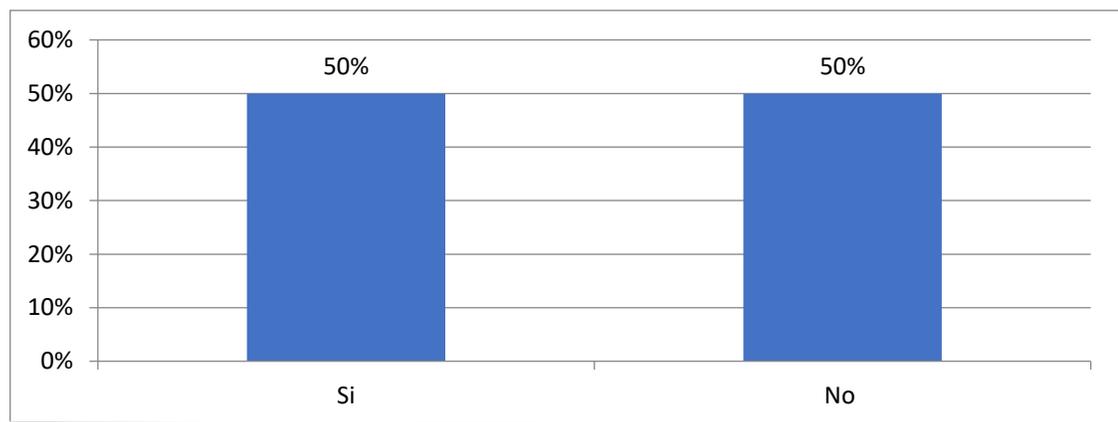


Gráfico 3. Nueva Ley de Portabilidad Financiera
Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 50% de los encuestados afirman conocer la nueva Ley de Portabilidad Financiera la cual para ellos permite no solo a las personas, sino a las pequeñas y microempresas cambiarse de una institución financiera a otra. El objetivo principal de esta Ley es promover la portabilidad financiera, permitiéndole a los clientes trasladar sus contratos para ciertos servicios o productos financieros, tales como cuentas corrientes, líneas y tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, de consumo, entre otros,

desde un proveedor a otro. Mientras que el 50% restante no conoce, o no ha oído hablar sobre la promulgación de esta ley.

Pregunta 2: ¿Conoces desde cuando está vigente la Portabilidad Financiera?

Vigencia de la Ley de Portabilidad Financiera.

Vigencia de Ley	%	Frecuencia
Si	50%	10
No	50%	10
Total	100%	20

Tabla 7. Vigencia de la Ley de Portabilidad Financiera.
Fuente: Elaboración propia.

Vigencia de la Ley de Portabilidad Financiera.

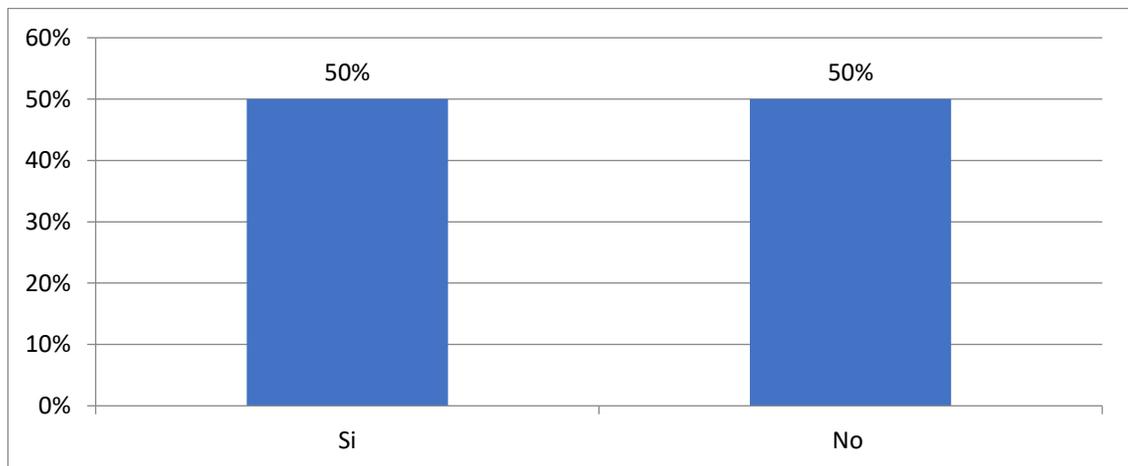


Gráfico 4. Vigencia de la Ley de Portabilidad Financiera.
Fuente: Elaboración propia.

El 50% señalaron que si conocen desde cuando está vigente la Portabilidad Financiera, a lo que manifestaron que la misma está vigente a partir de la promulgación de la Ley N°

21.236, que regula la Portabilidad Financiera con fecha del 08 de septiembre de 2020. Por el contrario, el otro 50% no saben desde cuando está vigente la Portabilidad Financiera.

Pregunta 3: ¿Sabes cómo solicitar la Portabilidad Financiera?

Solicitar la Portabilidad Financiera.

Solicitar la Portabilidad Financiera	%	Frecuencia
Si	45%	9
No	55%	11
Total	100%	20

Tabla 8. Solicitar la Portabilidad Financiera.
Fuente: Elaboración propia.

Solicitar la Portabilidad Financiera.

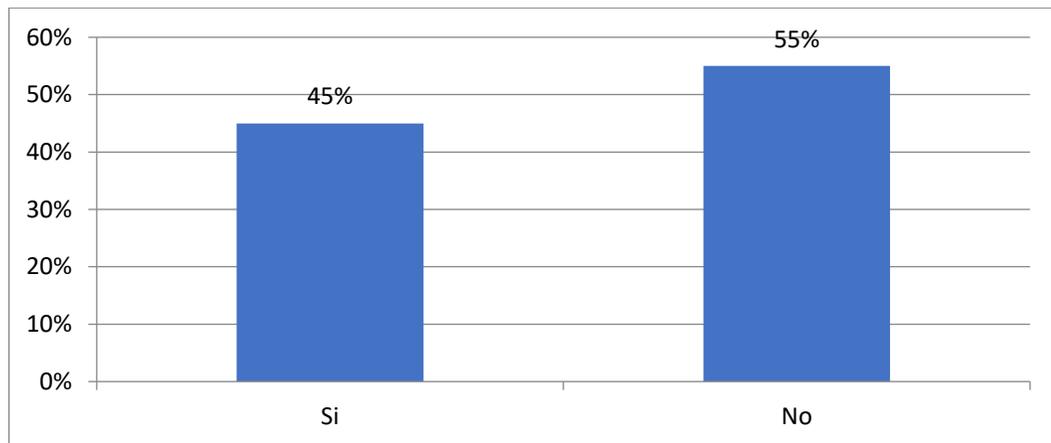


Gráfico 5. Solicitar la Portabilidad Financiera
Fuente: Elaboración propia.

Se evidenció que el 55% de la cartera de futuros potenciales clientes encuestados no tienen conocimiento sobre cómo solicitar la Portabilidad Financiera; no obstante, el 45%

afirman saber cómo solicitar la Portabilidad Financiera, señalando que la solicitud de portabilidad financiera es un documento (físico o digital) que manifiesta la intención de iniciar el proceso de portabilidad, identificando al Proveedor Inicial y los productos o servicios que desea portar. Esta solicitud de Portabilidad se debe presentar al Nuevo Proveedor.

Pregunta 4: ¿Sabes si debes ir presencialmente al banco a solicitar la Portabilidad Financiera?

Asistir presencialmente al Banco.

Asistir presencialmente al Banco	%	Frecuencia
Si	35%	7
No	65%	13
Total	100%	20

Tabla 9. Asistir presencialmente al Banco.
Fuente: Elaboración propia.

Asistir presencialmente al Banco.

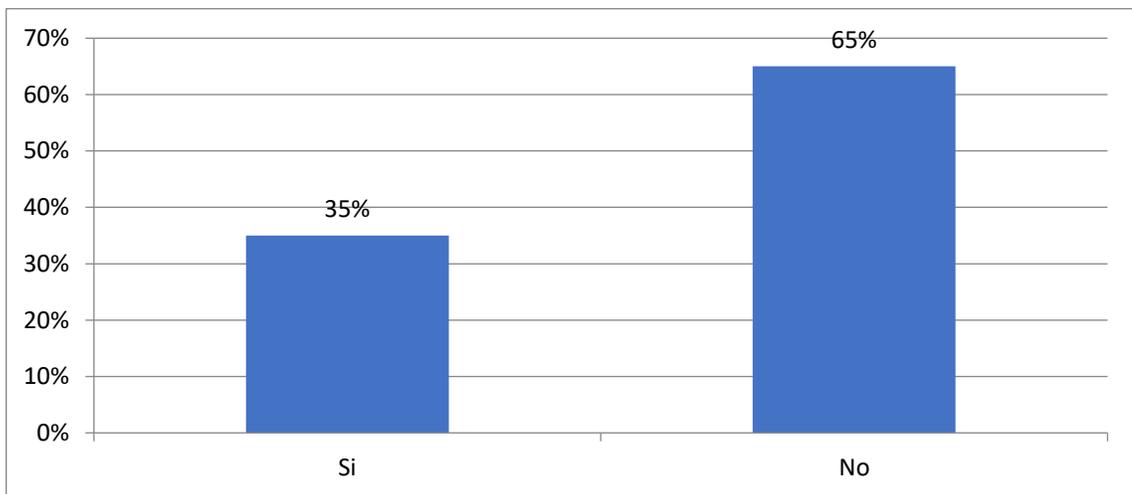


Gráfico 6. Asistir presencialmente al Banco
Fuente: Elaboración propia.

Se pudo contrastar que el 65% de las personas entrevistadas desconocen saber si se debe ir presencialmente al banco a solicitar la portabilidad financiera; a lo que el 35% restante afirman que si se debe ir presencialmente al banco a solicitar la portabilidad, pero que la misma también se puede hacer vía online llenando la planilla con los datos personales actualizados, la institución a portar, saldos, montos, tipos de productos que necesita, y si necesita un nuevo crédito vigente con productos y beneficios nuevos. Sin embargo, cabe resaltar que para formalizar dicha solicitud es imprescindible acudir a la entidad financiera a entregar todos los recaudos.

Pregunta 5 :¿Conoces que documentos debes llevar?

Documentos que debe llevar.

Documentos a llevar	%	Frecuencia
Si	25%	5
No	75%	15
Total	100%	20

Tabla 10. Documentos que debe llevar.
Fuente: Elaboración propia.

Documentos que debe llevar.

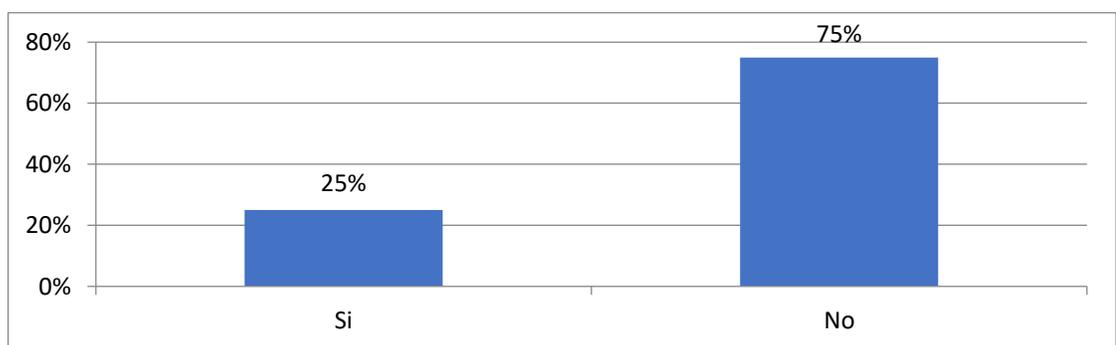


Gráfico 7. Documentos que debe llevar
Fuente: Elaboración propia.

El 75% responde no conocer que documentos deben llevar al momento de solicitar una portabilidad financiera. Mientras que el 25% responde que, si conocen que documentos deben llevar al solicitar una portabilidad financiera, entre los que destacan: cédula de identidad vigente y sin bloqueos, será validada por el Sistema de Sinacofi. Edad de 21 hasta los 80 años como máximo. Nacionalidad chilena o extranjero. La actividad que realice el cliente puede ser dependiente, jubilado, independiente. Comprobante de domicilio a nombre del cliente; entre otros requisitos más, relacionados a la situación financiera del cliente con el banco del que desea hacer la portabilidad.

Pregunta 6:¿Sabes cuánto demora la portabilidad en cualquier institución financiera?

Demora de la portabilidad en las instituciones financieras.

Duración de la portabilidad en cualquier institución financiera	%	Frecuencia
Si	20%	4
No	80%	16
Total	100%	20

Tabla 11. Demora de la portabilidad en las instituciones financieras.
Fuente: Elaboración propia.

Demora de la portabilidad en las instituciones financieras.

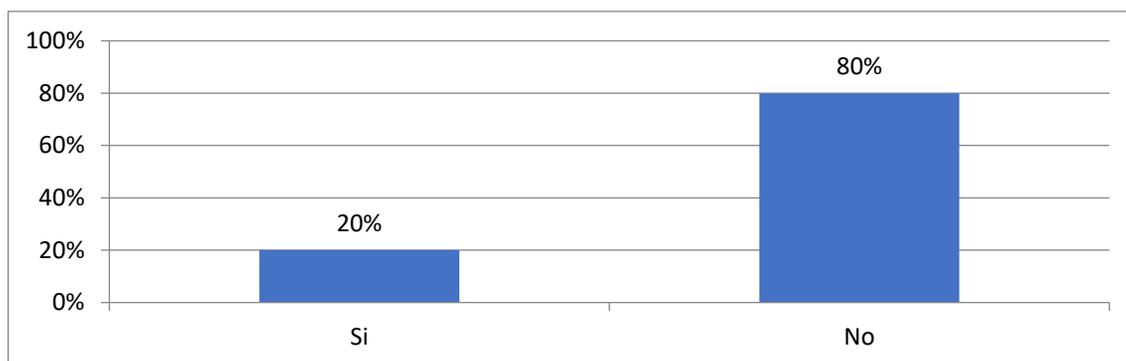


Gráfico 8. Demora de la portabilidad en las instituciones financieras
Fuente: Elaboración propia.

El 80% desconoce cuánto demora el proceso de portabilidad financiera en cualquier institución financiera. A lo que el 20% restante si saben cuánto demora la portabilidad en cualquier institución financiera; haciendo mención que el proceso puede tardar hasta 30 días hábiles bancarios desde la solicitud de portabilidad hasta que te encuentres portado en el banco que solicitaste, además que los tiempos pueden variar de acuerdo con la política de cada institución financiera.

Pregunta 7: ¿Conoces el procedimiento de Portabilidad Financiera?

Conoce el procedimiento de portabilidad financiera.

Conoce el procedimiento de portabilidad	%	Frecuencia
Si	30%	6
No	70%	14
Total	100%	20

Tabla 12. Conoce el procedimiento de portabilidad financiera.
Fuente: Elaboración propia.

Conoce el procedimiento de portabilidad financiera.

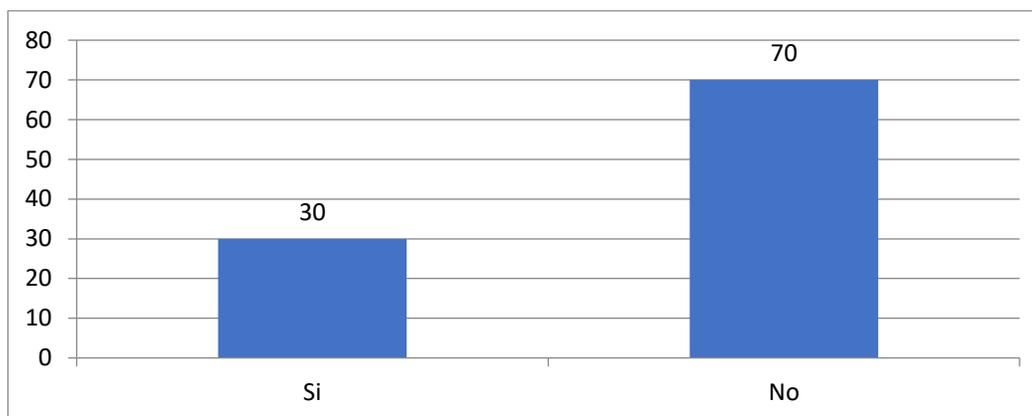


Gráfico 9. Conoce el procedimiento de portabilidad financiera.
Fuente: Elaboración propia.

El 70% de la muestra encuestada no conoce el procedimiento de la Portabilidad Financiera, ya que hasta el momento es muy poca la información por parte de las instituciones financieras. Mientras que el otro 30% si conocen el procedimiento.

Pregunta 8: ¿Conoce las instituciones que te puede Portar Financieramente?

Instituciones que te puede portar financieramente.

Conoce las Instituciones	%	Frecuencia
Si	35%	7
No	65%	13
Total	100%	20

Tabla 13. Instituciones que te puede portar financieramente.
Fuente: Elaboración propia.

Instituciones que te puede portar financieramente.

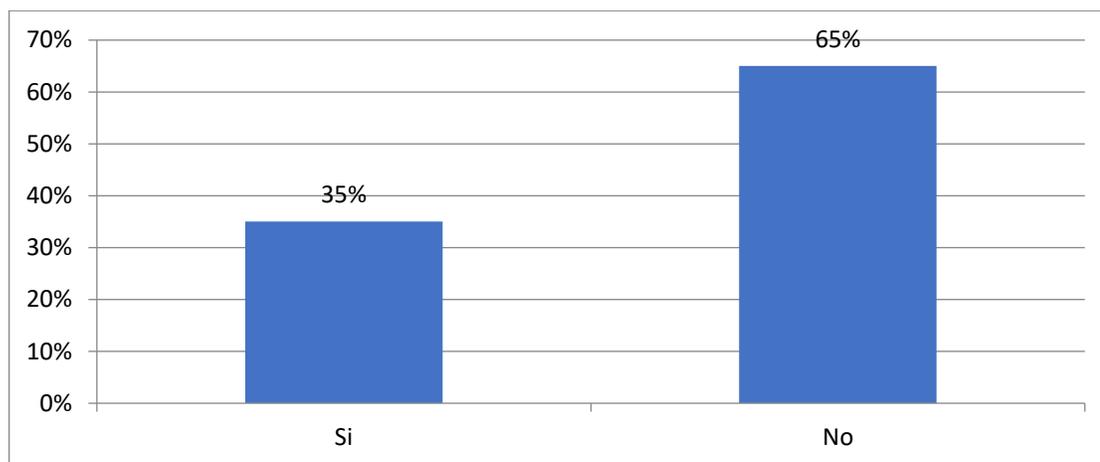


Gráfico 10. Instituciones que te puede portar financieramente.

Fuente: Elaboración propia.

El 65% señalan no conocer las instituciones con las que se pueden portar financieramente y el 35% restante responde que si, conocen las instituciones con las que se pueden portar financieramente.

Pregunta 9: ¿Sabes que la portabilidad financiera cierra automáticamente tus productos financieros que ya no deseas portar de una institución a otra?

Cierre de productos financieros que ya no deseas

Cierra de productos financieros que ya no deseas	%	Frecuencia
Si	35%	7
No	65%	13
Total	100%	20

Tabla 14. Cierre de productos financieros que ya no deseas.

Fuente: Elaboración propia.

Cierre de productos financieros que ya no deseas

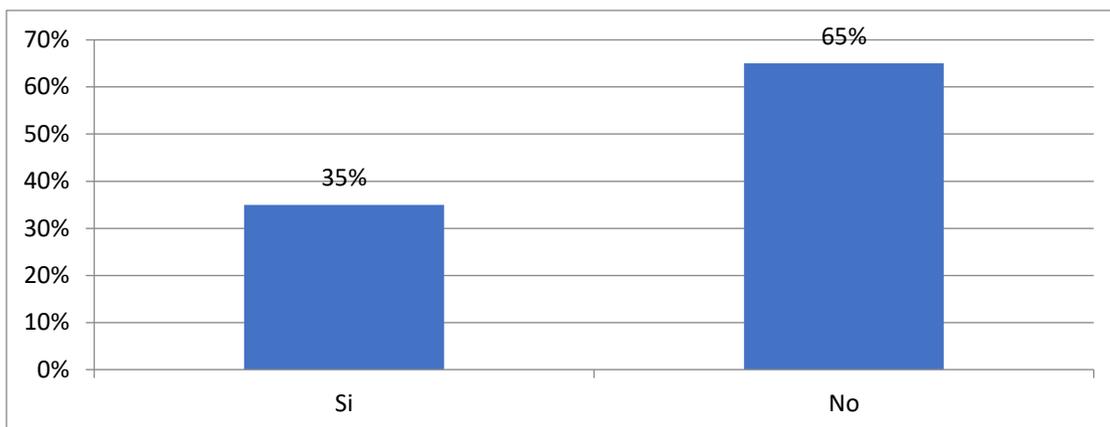


Gráfico 11. Cierre de productos financieros que ya no deseas.

Fuente: Elaboración propia.

El 65% de los futuros potenciales clientes encuestados manifiestan no saber que la portabilidad financiera cierra automáticamente sus productos financieros que ya no desean portar de una institución a otra y el 35% quienes expresan que al solicitar la portabilidad financiera le encargan al nuevo proveedor.

Pregunta 10: ¿Sabes que productos financieros te ofrecen al realizar la portabilidad financiera?

Productos financieros te ofrecen

Sabes que productos financieros te ofrecen	%	Frecuencia
Si	30%	6
No	70%	14
Total	100%	20

Tabla 15. Productos financieros te ofrecen.

Fuente: Elaboración propia.

Productos financieros te ofrecen

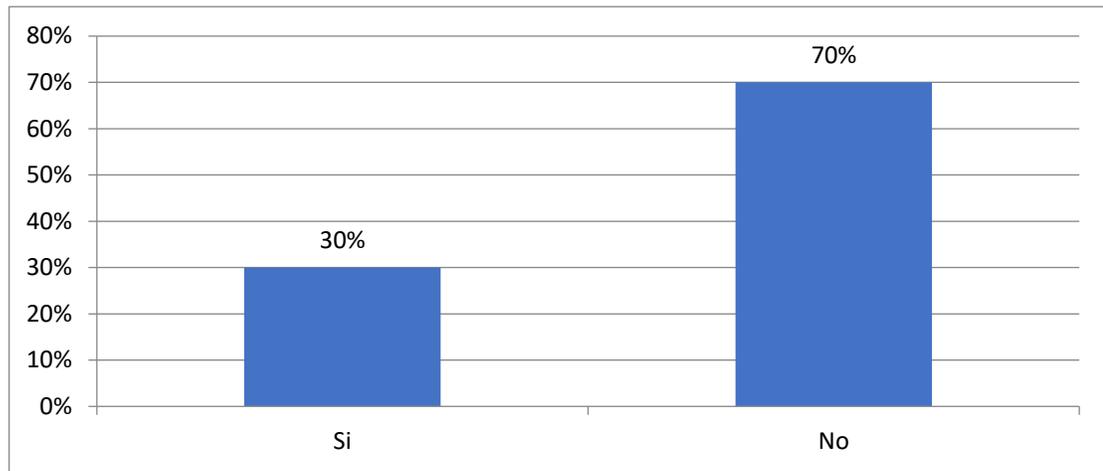


Gráfico 12. Productos financieros te ofrecen.
Fuente: Elaboración propia.

El 70% desconoce saber que productos financieros ofrecen al realizar la portabilidad financiera. Por otra parte, el 30% afirmaron saber cuáles son los productos financieros que ofrecen al realizar la portabilidad financiera, haciendo mención de los mismos: a) Cuentas vistas y Cuentas Corrientes. b) Líneas de Crédito asociadas a una cuenta (corriente o vista). c) Créditos Hipotecarios. d) Créditos de Consumo, entre otros.

Pregunta 11: ¿Conoces que productos financieros puedes portar de una institución a otra?

Productos financieros puedes portar de una institución a otra.

Productos financieros puedes portar de una institución a otra	%	Frecuencia
Si	40%	8
No	60%	12
Total	100%	20

Tabla 16. Productos financieros puedes portar de una institución a otra.
Fuente: Elaboración propia

Productos financieros puedes portar de una institución a otra.

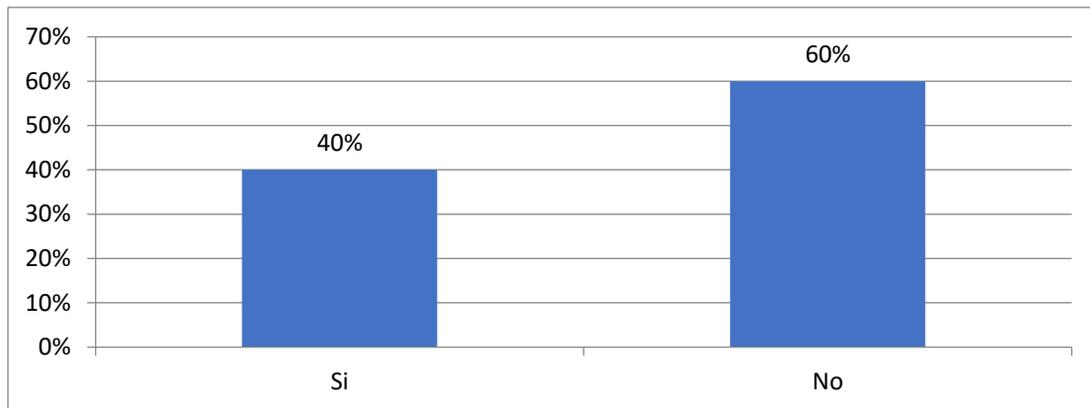


Gráfico 13. Productos financieros puedes portar de una institución a otra.

Fuente: Elaboración propia

Se obtuvo que el 60% de los encuestados desconocen cuáles son los productos financieros que pueden portar de una institución a otra, sin embargo, el 40% si conocen que productos financieros pueden portar de una institución a otra; acotando que una persona puede solicitar incluir en el proceso de portabilidad todos sus productos o sólo alguno de ellos, tales como: créditos de consumo, créditos hipotecarios, tarjetas de crédito, cuentas corrientes o vistas.

Pregunta 12: ¿Conoces que sucede si, te arrepientes de realizar la Portabilidad con un Banco y lo quisieras gestionar con otra financiera?

Conoces si te arrepientes de realizar la portabilidad con el Banco.

Arrepentirse de la portabilidad con un Banco	%	Frecuencia
Si	10%	2
No	90%	18
Total	100%	20

Tabla 17. Conoces si te arrepientes de realizar la portabilidad con el Banco.

Fuente: Elaboración propia.

Conoces si te arrepientes de realizar la portabilidad con el Banco.

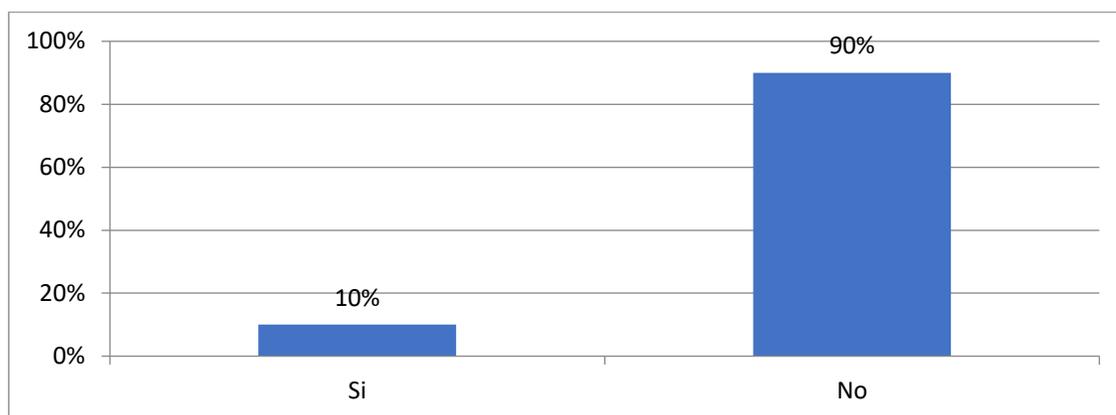


Gráfico 14. Conoces si te arrepientes de realizar la portabilidad con el Banco.
Fuente: Elaboración propia.

El 90% de los futuros potenciales clientes desconoce si se arrepienten de realizar la portabilidad con un Banco y lo quisieran gestionar con otra financiera. Por otra parte, el 10% afirmaron la interrogante señalando que, si pueden arrepentirse en cualquier momento luego de la aceptación de la oferta, pero solo de aquellos productos que no hayan sido contratados hasta ese momento; se entiende revocado el mandato respecto de los productos no contratados al momento de la retractación. El nuevo proveedor estará obligado a devolver cualquier suma abonada, relacionada a los productos o servicios.

Pregunta 13 :¿Sabes si necesitas de un aval para realizar la portabilidad financiera?

Aval para realizar la portabilidad financiera.

Aval para realizar la portabilidad financiera	%	Frecuencia
Si	10%	2
No	90%	18
Total	100%	20

Tabla 18. Aval para realizar la portabilidad financiera.
Fuente: Elaboración propia.

Aval para realizar la portabilidad financiera.

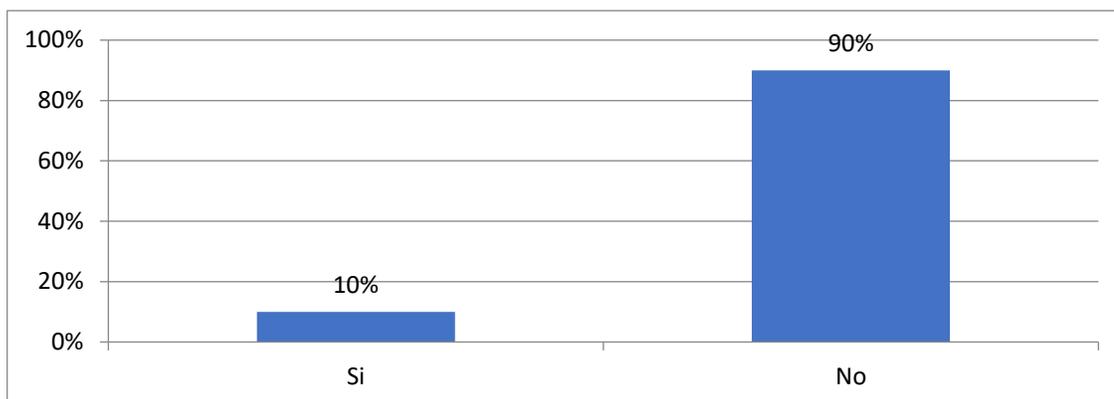


Gráfico 15. Aval para realizar la portabilidad financiera.
Fuente: Elaboración propia.

Un 90% de los encuestados no saben si necesitan de un aval para realizar la portabilidad financiera. El 10% restante afirman que si se necesita de un aval para realizar la portabilidad financiera siempre y cuando lo requiera el banco.

Pregunta 14 :¿Ha solicitado anteriormente la Portabilidad Financiera?

Ha solicitado antes la portabilidad financiera.

Ha solicitado portabilidad financiera anteriormente	%	Frecuencia
Si	5%	1
No	95%	19
Total	100%	20

Tabla 19. Ha solicitado antes la portabilidad financiera.
Fuente: Elaboración propia.

Ha solicitado antes la portabilidad financiera.

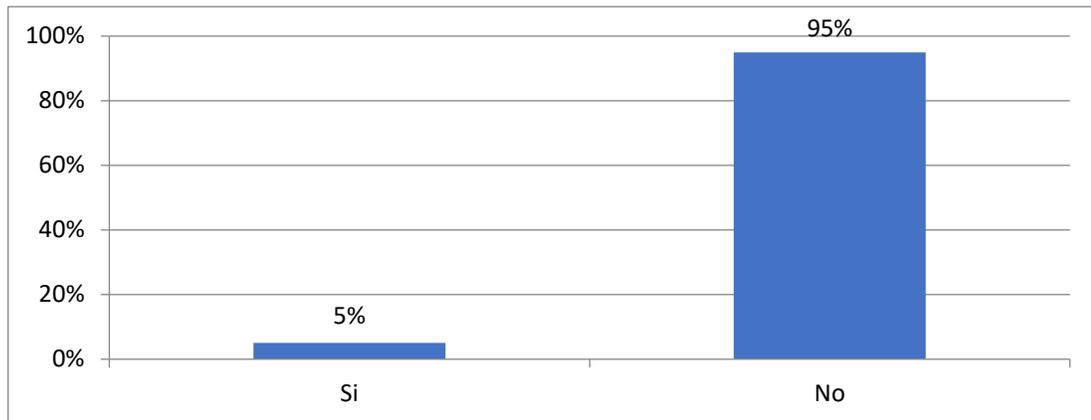


Gráfico 16. Ha solicitado antes la portabilidad financiera.
Fuente: Elaboración propia.

El 95% de estas personas no ha solicitado anteriormente la Portabilidad Financiera; ya sea por desconocimiento de los beneficios o por falta de información en cuanto al proceso y requisitos de la misma. Mientras que el otro 5% afirman que, si han solicitado anteriormente la Portabilidad Financiera, que contribuye a mejorar sus finanzas al ahorrarse una suma relevante de dinero al portar sus créditos a una mejor opción.

Pregunta 15: ¿Conoces cuantas veces te puedes portar financieramente de una institución otra?

Cuántas veces te puedes portar financieramente de una institución otra.

Cuántas veces te puedes portar financieramente de una institución otra	%	Frecuencia
Si	20%	4
No	80%	16
Total	100%	20

Tabla 20. Cuántas veces te puedes portar financieramente de una institución otra.
Fuente: Elaboración propia.

Cuántas veces te puedes portar financieramente de una institución a otra.

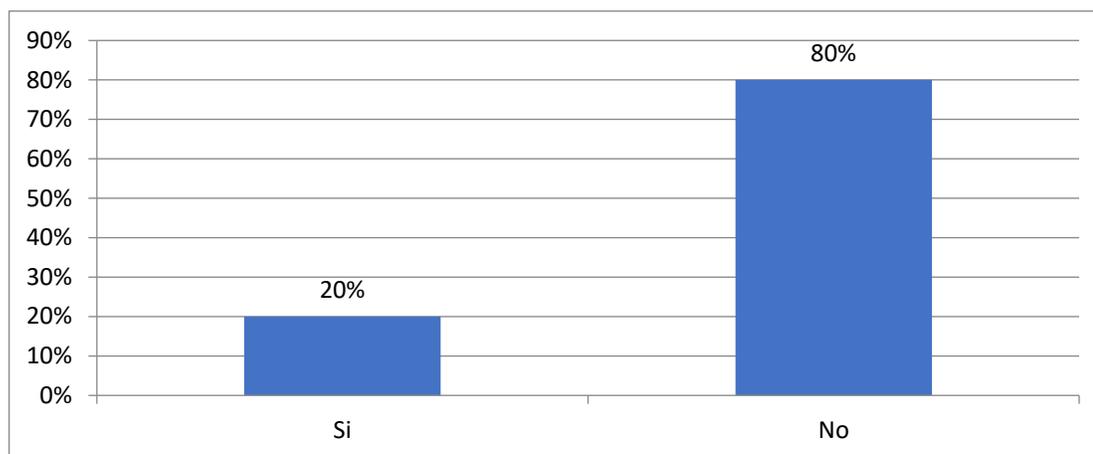


Gráfico 12. Cuántas veces te puedes portar financieramente de una institución a otra.
Fuente: Elaboración propia.

Se pudo evidenciar que el 80% de los encuestados responden negativamente conocer cuántas veces se puede portar financieramente de una institución otra. El otro 20% de los encuestados responden que sí, conocen cuantas veces se puede portar financieramente de una institución otra.

Pregunta 16 :¿Solicitarías más información de la portabilidad financiera?

Solicitarías más información de portabilidad financiera.

Más información de la portabilidad financiera	%	Frecuencia
Si	65%	13
No	35%	7
Total	100%	20

Tabla 21. Solicitarías más información de portabilidad financiera.
Fuente: Elaboración propia.

Solicitarías más información de portabilidad financiera.

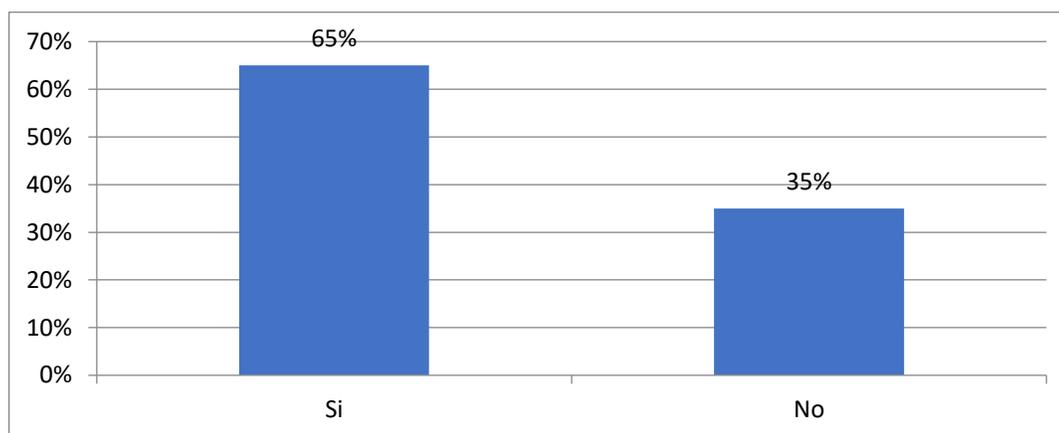


Gráfico 13. Solicitarías más información de portabilidad financiera.
Fuente: Elaboración propia.

El 65% de los encuestados manifestaron que si solicitarían más información de la portabilidad financiera. Sin embargo, el 35% restante señalaron que no solicitarían más información de la portabilidad financiera, porque no tienen interés en solicitar una portabilidad financiera.

Pregunta 17 :¿Recomendarías la Portabilidad Financiera a un amigo?

Recomendarías la portabilidad financiera a un amigo.

Recomendarías la Portabilidad Financiera a un amigo	%	Frecuencia
Si	35%	7
No	65%	13
Total	100%	20

Tabla 22. Recomendarías la portabilidad financiera a un amigo.
Fuente: Elaboración propia.

Recomendarías la portabilidad financiera a un amigo.

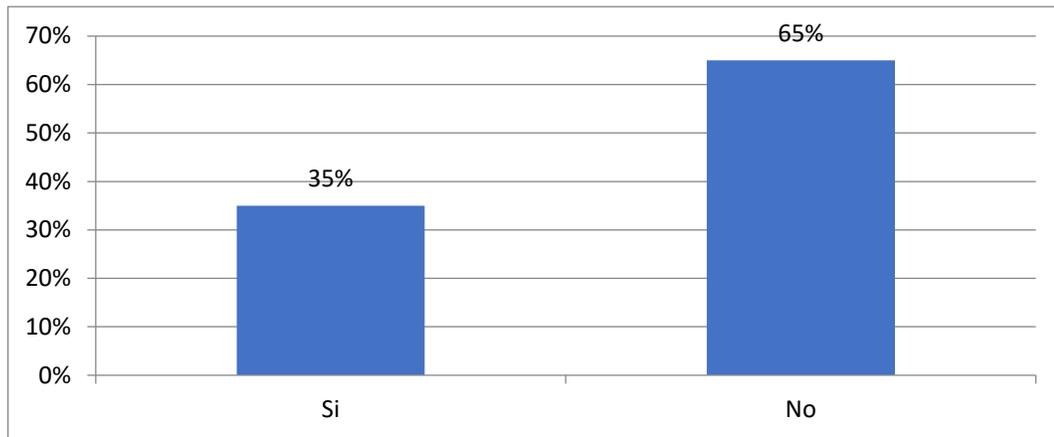


Gráfico 19. Recomendarías la portabilidad financiera a un amigo.
Fuente: Elaboración propia.

El 65% expresaron que no recomendarían la portabilidad financiera a un amigo, ya que no pueden recomendar algo que no han realizado y de lo cual no poseen información certera. Por otra parte, el 35% restante señalaron que si recomendarían la portabilidad financiera a un amigo o familiar, por considerar que es una estrategia financiera que permite el acceso a mejores ofertas financieras.

Análisis general del proceso:

Análisis general de la Portabilidad Financiera y sus beneficios.

Portabilidad Financiera y sus Beneficios	%	Frecuencia
Si	30%	102
No	70%	238
Total	100%	340

Tabla 23. Análisis general de la Portabilidad Financiera y sus beneficios.
Fuente: Elaboración propia.

Análisis general de la Portabilidad Financiera y sus beneficios.

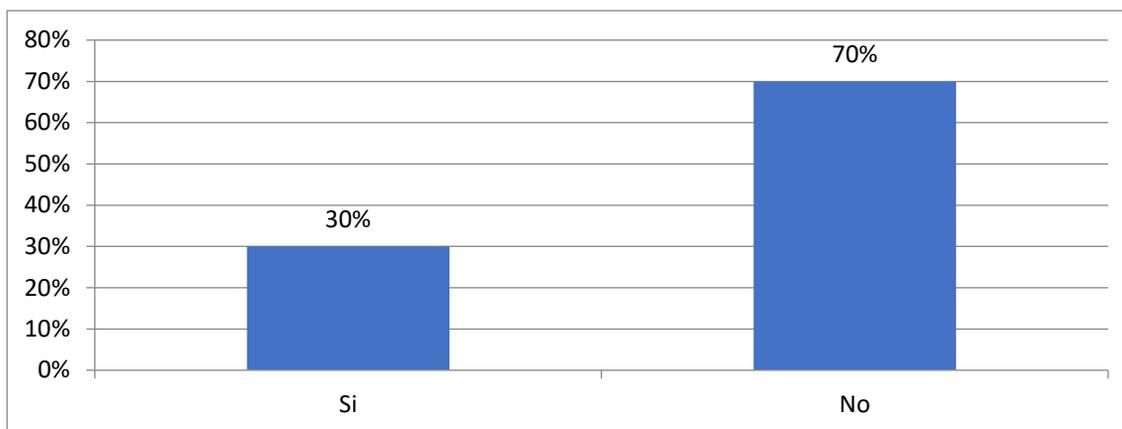


Gráfico 20. Análisis general de la Portabilidad Financiera y sus beneficios.
Fuente: Elaboración propia.

Con la aplicación del instrumento a una cartera de 20 futuros potenciales clientes de la ciudad de Copiapó región de Atacama, y con el manejo de los datos recabados a través de la estadística descriptiva se pudo obtener los resultados tanto simples como porcentuales de cada uno de las preguntas realizadas; con el objetivo de analizar del proceso de evaluación de portabilidad financiera, y poder saber a ciencia cierta la necesidad de desarrollar una guía de pasos y beneficios que un cliente puede obtener al portar sus deudas a un nuevo banco.

Pudiéndose observar que, los encuestados, el 70% de estos no tienen conocimiento de lo que es la portabilidad financiera, el proceso y análisis para efectuar en cualquier institución financiera y mucho menos los beneficios que pueden obtener al realizarla. De igual manera, el restante de los encuestados, es decir, el 30% si poseen información sobre el proceso de Portabilidad Financiera y sus beneficios. Todo esto permite haber cumplido con el objetivo general de la presente investigación, además de concluir la importancia que tiene la misma y la factibilidad para el desarrollo de una guía de pasos y beneficios que un cliente puede obtener al portar sus deudas a un nuevo banco.

4.7 Manual de procedimientos para los futuros potenciales

A continuación, se confecciono el formato de la guía o manual de beneficios que se detalló en capítulos anteriores en relación con los diagnósticos recopilados por la encuesta a la muestra de 20 clientes personas.

4.7.1 Guía del proceso de portabilidad financiera

A continuación, se presenta la guía que describe el proceso de portabilidad financiera denominada: **“GUÍA DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA Y BENEFICIOS PARA UNA CARTERA BANCARIA DE CLIENTES PERSONAS”**.

Así mismo se presenta el índice de esta guía:

Guía del proceso de portabilidad financiera y beneficios para una cartera de bancaria clientes personas

Contenido	
Introducción	2
Capítulo I Portabilidad Financiera.....	3
Capítulo II Modalidades de la portabilidad Financiera	4
Capítulo III Diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera	6
Capítulo IV Productos Financieros	7
4.1. Estados de cuenta	7
4.2. Término del contrato	8
4.3. Aperturas de créditos de consumo y/o súper avances	8
4.4. Créditos de consumo.....	8
4.5. Consolidación de deudas	9
4.6. Refinanciamientos.....	9
4.7. Créditos	9
4.8. Súper Avance.....	10
4.9. Gestión de Cobranza.....	11
4.10. Aperturas o retiros de depósitos a plazo.....	11
4.11. Aperturas y entregas de seguros	11
4.12. Precios que posee Banco Ripley a los productos financieros	12
Capítulo V Proceso de solicitud.....	13
5.1. Procedimiento de Apertura de Contrato	15

Figura 2. Guía del proceso de portabilidad financiera y beneficios para una cartera de bancaria clientes personas.

Fuente: Elaboración propia

El detalle de los contenidos de los contenidos de la guía se describe en el Anexo 2

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

El presente trabajo analizó la problemática que manifiesta la falta de información en las personas al momento de realizar en una institución financiera el proceso de solicitud y evaluación de la portabilidad financiera causando la carencia de la toma de decisiones y disminuyendo el número de peticiones a los bancos. Esto se demostró a través de la encuesta realizada que cerca del 70% desconoce parcial o completamente el proceso de portabilidad. Evidenciando que es relevante confeccionar una guía de la portabilidad financiera, estimulando al cliente en los beneficios que puede poseer al concretar dicha transacción aliviando significativamente su carga financiera, cosa que anteriormente no existe un manual que guíe de forma clara en que proceso de la evaluación va el potencial cliente disminuyendo su incertidumbre, generando un beneficio al mercado aumentando la entrada de nuevos clientes a las distintas instituciones financieras.

El objetivo general fue analizar el proceso de evaluación de portabilidad financiera y desarrollar una guía de pasos para que un potencial cliente pueda portar sus deudas a un nuevo banco. Demostrando que la nueva ley de portabilidad financiera permitió a los usuarios reducir significativamente el costo y el tiempo de implementación de los procedimientos para cambiarse de instituciones financieras y la oportunidad para obtener mejores condiciones. Al conocer los requisitos que debe contar cada persona son por ejemplo: Poseer su cedula de identidad vigente, edad promedio debe ser de 21 años hasta los 80 años como máximo, debe poseer las 3 últimas liquidaciones con una antigüedad laboral superior a un año con el mismo empleador, debe contar con un comprobante de domicilio que llegue a su nombre, entre otras condiciones.

Cumpléndose con ello los objetivos específicos de estudio planteados :

- Conocer el rol y servicios que entrega un banco comercial al segmento personas.
- Entender la normativa que rige la portabilidad financiera y requisitos que debe cumplir el potencial cliente.

- Describir el proceso de recepción de solicitudes, evaluación, aprobación y ejecución de portabilidad financiera.
- Efectuar un diagrama de flujo del proceso de recepción, evaluación, aprobación y ejecución de portabilidad financiera.
- Medir el grado de conocimiento que tienen los potenciales clientes sobre la portabilidad financiera.
- Confeccionar una guía o manual de procedimientos con información relevante y beneficios para un cliente que desee portar sus deudas a un nuevo banco.

A demás se pudo concluir que:

Se obtuvo conocimiento del rol y los servicios que tiene la banca comercial, se encontró que la intermediación financiera entre ahorradores genera ganancias al mantener su dinero en el banco y que los préstamos a aquellas personas o empresas que necesitan financiamiento aplican y pagan intereses. Asimismo, los servicios financieros de cliente son fundamentales para consolidar nuevos beneficios para los futuros clientes establecidos resaltando que estas instituciones bancarias están reguladas y supervisadas por la Comisión del Mercado Financiero (CMF).

Se logró entender de manera práctica de la normativa que rige la portabilidad financiera en la que se presenta con dos modalidades: la estándar; para cualquier producto financiero; y la subrogación, que son los créditos que presenta garantía real (sobre bienes). Así mismo la oportunidad de aumentar la competencia en el mercado, el costo y el tiempo de realizar los procedimientos con los servicios y productos financieros en mejores condiciones.

Ya que, por ejemplo, la ley sobre la portabilidad financiera no busca el beneficio del consumidor como tal, sino de mejorar las condiciones crediticias de las empresas bancarias, pues incentiva el aumento del volumen de transacciones y a los bancos les conviene usar este modelo de portabilidad. Hay mayor competencia; asimismo, disminuye las barreras que existían porque se reducen esos costos de transacción. También, genera

incentivos de parte de los proveedores originales de mejorar las condiciones de sus mejores clientes para que no realicen la portabilidad financiera hacia otra institución con mejores condiciones de ofertas.

Además, se evidenció la descripción del proceso de recepción de la solicitud que se puede completar a través de la plataforma en línea del banco por medio de un formulario de datos del cliente y asimismo el seguimiento paulatino con condiciones y términos para lograr la aprobación financiera.

Por medio del diagrama de flujo se visualizó el proceso de recepción, evaluación, aprobación y ejecución de portabilidad financiera, de manera clara y concisa en función de los pasos a seguir y del conocimiento su respectiva normativa.

Se pudo evidenciar que un 70% de los clientes encuestados desconocen los beneficios que la Ley de Portabilidad Financiera les brinda, lo que genera que las personas no utilicen los diversos productos que se ofrecen.

Entre estos existe una gran diferencia entre los productos como es portar un crédito hipotecario o automotriz, que hacerlo con otro de los productos financieros disponibles en el mercado, este es llamado portabilidad con subrogación. Al poseer garantías que los hace precisamente más seguros al cumplimiento del pago de la deuda. Así mismo, una vez aprobado el crédito pasa hacer la casa o vehículo aval de estas, provocando que la nueva institución pasa hacer la beneficiaria de la garantía, sin necesidad de alzar o constituir un nuevo documento. El proceso de portabilidad puede involucrar ambas modalidades según los distintos productos financieros que posea el cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Asociación de Bancos e Instituciones Financiera de Chile. (2021). Portabilidad Financiera: Banca ha recibido más de 132 mil solicitudes. Junio 2021. <https://www.abif.cl/noticia2/portabilidad-financiera-banca-ha-recibido-mas-de-312-mil-solicitudes/>
- (2) Asociación de Bancos e Instituciones Financiera de Chile. (2020). Portabilidad Financiera. No. 157. <https://www.abif.cl/wpcontent/uploads/attachments/informe-abif-n-157--portabilidad-financiera-.pdf>
- (3) Banco de Chile. (2021). Bienvenido a conocer nuestro banco. Recuperado el 15 de septiembre de 2021. <https://portales.bancochile.cl/nuestrobanco/es/home>
- (4) Banco de Chile. (2021). Portabilidad Financiera. Recuperado el 16 de septiembre de 2021. <https://portales.bancochile.cl/portabilidad-financiera>
- (5) Banco Estado. (2021). Historia. Recuperado el 10 de septiembre de 2021. <https://www.corporativo.bancoestado.cl/acerca-de-bancoestado/historia>
- (6) Banco Estado. (2021). Portabilidad financiera. Recuperado el 10 de septiembre de 2021. https://www.bancoestado.cl/imagenes/_campanas/portabilidad/index.asp
- (7) Banco Ripley. (2021). Portabilidad financiera. Recuperado el 15 de agosto de 2021. <https://www.bancoripley.cl/portabilidad>
- (8) Banco Ripley. (2021). Quiénes somos en Banco Ripley? Recuperado el 15 de agosto de 2021. <https://www.bancoripley.cl/banco-ripley-y-filiales>
- (9) Banco Santander. (2021). Nuestro Banco. Recuperado el 11 de septiembre de 2021. <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/>
- (10) Banco Santander. (2021). Portabilidad Financiera. Recuperado el 12 de septiembre de 2021. <https://banco.santander.cl/informacion/portabilidad-financiera/personas>
- (11) Banco Falabella. (2021). Portabilidad. Recuperado el 7 de septiembre de 2021. <https://www.bancofalabella.cl/portabilidadfinanciera>

- (12) Banco Falabella. (2021). Quiénes somos. Recuperado el 7 de septiembre de 2021. <https://www.bancofalabella.cl/quienes-somos>
- (13) Bozzo, S. (2020). Sobreendeudamiento del consumidor en Chile: una revisión a la luz del derecho europeo. *Revista de derecho*. Vol XXXIII, 159-183. <https://www.scielo.cl/pdf/revider/v33n1/0718-0950-revider-33-01-159.pdf>
- (14) Comisión de Mercados Financieros (2021). Agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables. Recuperado el 12 de octubre de 2021. <https://www.cmfchile.cl/educa/600/w3-propertyvalue-1413.html>
- (15) Comisión de Mercados Financieros (2021). Bancos. Recuperado el 15 de octubre de 2021. <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-propertyvalue-967.html>
- (16) Comisión de Mercados Financieros (2021). Cooperativa de ahorro y crédito. Recuperado el 10 de octubre de 2021. <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-propertyvalue-28993.html>
- (17) Comisión de Mercados Financieros (2021). Emisores de tarjetas no bancarios. Recuperado el 14 de octubre de 2021. <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-printer-30322.html>
- (18) Comisión de Mercados Financieros (2017). Información sobre APV y APVC a diciembre 2017. <https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-article-47024.html>
- (19) Comisión de Mercados Financieros (2021). Instituciones que coloquen fondos de manera masiva. Recuperado el 12 de octubre de 2021. <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-propertyvalue-30299.html>
- (20) Comisión de Mercados Financieros (2021). ¿Qué es una compañía de seguros generales? Recuperado el 10 de octubre de 2021. <https://www.cmfchile.cl/educa/602/w3-article-1513.html>
- (21) Comisión de Mercados Financieros (2021). Todo sobre la portabilidad financiera. <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-propertyvalue-29510.html>
- (22) CEPAL (2006). Empleos para jóvenes. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/1296/S2006350_es.pdf

- (23) Comisión para el Mercado Financiero (2020). Ley 21.236. Informe de Estabilidad Financiera (2019) [3] Informe de Estabilidad Financiera (2018). <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1146340>
- (24) Chile Atiende (2021). Portabilidad Financiera. <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/68717-portabilidad-financiera>
- (25) Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación. 5ta Edición. McGraw-Hill. México.
- (26) Ley 1097, de 25 de julio de 1975, crea la superintendencia de bancos e instituciones financieras y señala sus funciones. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, de 16 de julio de 1975. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=6484>
- (27) Ley N° 18.046, de 14 de diciembre de 1999, sobre sociedades anónimas. Diario Oficial, de 13 de abril de 2021. https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-808_doc_pdf.pdf
- (28) Ley 21236, de 03 de junio de 2020, para la regular la portabilidad financiera. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, de 09 de junio de 2020.
- (29) Scotiabank. (2021). Conócenos. Recuperado el 10 de septiembre de 2021. <https://www.scotiabankchile.cl/Conocenos/conocenos>
- (30) Scotiabank. (2021). Portabilidad financiera. Recuperado el 9 de septiembre de 2021. <https://www.scotiabankchile.cl/portabilidad-financiera>
- (31) Sistema financiero en Chile. (2019). Sistema Financiero en Chile. Lecciones de historia reciente. Documentos de política económica. No. 67. <https://www.bcentral.cl/documents/33528/133323/dpe67.pdf/08b40379-9553-fac0-f077-8ad5083f6a7f?t=1573269248660>
- (32) Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile (2019). Informe de inclusión financiera en Chile 2019. https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-38692_doc_pdf.pdf
- (33) Tamayo y Tamayo (2011). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa, México.
- (34) Jessica López Araya, Agente de sucursal del Banco Ripley. 2021

(35) Sergio Loyola Ángel Subgerente de CAR S.A. 2021.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

Estimado público en general: El objetivo de la encuesta es analizar el alcance que posee los futuros clientes potenciales sobre el proceso de portabilidad financiera y los beneficios que esta otorga. La siguiente encuesta es anónima lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad. Ya que la información se utilizará con fines universitarios.

Instrucciones: Contestar las siguientes preguntas de alternativas constan de tres opciones, al escoger la opción "Otra" se debe especificar; las demás preguntas tienen dos opciones de respuesta.

Correo (del encuestado)

Sexo: Mujer____ Hombre____

Nivel de estudios

- Educación Básica
- Educación Media
- Educación Técnica
- Educación universitaria
- Otra

Situación laboral Actual:

- Dependiente
- Independiente
- Dueña de casa
- Otro

Antigüedad laboral R:_____

Edad R:_____

Nacionalidad R:_____

N°	Preguntas	Alternativas de Respuesta	
		Si	No
1	¿Conoces la nueva ley de Portabilidad Financiera?		
2	¿Conoces desde cuando está vigente la Portabilidad Financiera?		
3	¿Sabes cómo solicitar la Portabilidad Financiera?		
4	¿Sabes si debes ir presencialmente al banco a solicitar la Portabilidad Financiera?		
5	¿Conoces que documentos debes llevar?		
6	¿Sabes cuánto demora la portabilidad en cualquier institución financiera?		
7	¿Conoces el procedimiento de Portabilidad Financiera?		
8	¿Conoces las instituciones que te puedes Portar Financieramente?		

9	¿Sabes que la portabilidad financiera cierra automáticamente tus productos financieros que ya no deseas portar de una institución a otra?		
10	¿Sabes que productos financieros te ofrecen al realizar la portabilidad financiera?		
11	¿Conoces que productos financieros puedes portar de una institución a otra?		
12	¿Conoces que sucede si, te arrepientes de realizar la Portabilidad con un Banco y lo quisieras gestionar con otra financiera?		
13	¿Sabes si necesitas de un aval para realizar la portabilidad financiera?		
14	¿Ha solicitado anteriormente la Portabilidad Financiera?		
15	¿Conoces cuantas veces te puedes portar financieramente de una institución otra?		
16	¿Solicitarías más información de la portabilidad financiera?		
17	¿Recomendarías la Portabilidad Financiera a un amigo?		

Anexo 2. Guía del proceso de portabilidad financiera

GUÍA DEL PROCESO DE PORTABILIDAD FINANCIERA Y BENEFICIOS PARA UNA CARTERA BANCARIA CLIENTES PERSONAS

Introducción

Esta guía práctica es para entregar conocimiento a los potenciales clientes al querer realizar el proceso de la portabilidad financiera y obtener los beneficios de los productos y servicios financieros que entrega Banco Ripley.

Los productos y servicios financieros que la normativa acoge en la portabilidad financiera han alcanzado una complejidad, siempre creciente, que dificulta la respuesta oportuna a los usuarios, con esta guía se simplificara y brindara mayor apoyo a los usuarios o clientes nuevos sobre el servicio que ofrece el Banco Ripley hacia la portabilidad financiera.

La guía trata los temas de Portabilidad financiera, modalidades de la portabilidad financiera aplicada en el Banco Ripley, diagrama de flujo de procesos, productos financieros, estados de cuenta, termino de contratación, apertura de créditos, créditos de consumo, consolidación de deudas, refinanciamientos créditos, súper avance gestión de cobranza, aperturas o retiros de depósitos a plazo, aperturas y entregas de seguros, precios que posee Banco Ripley a los productos financieros, proceso de solicitud y finalizando con el procedimiento de apertura de contrato.

Capítulo I: Portabilidad Financiera

Es una ley que entró en vigencia el 08 de septiembre del año 2020, facilita a las personas o microempresa a trasladar sus productos financieros de una entidad a otra. Como por ejemplo si posees: Tarjetas de créditos, cuentas de ahorro, cuentas vistas, chequeras electrónicas, líneas de crédito, créditos hipotecarios, de consumo, automotrices, entre otros.

Al realizar la portabilidad financiera con el banco Ripley podrás acceder a:

- Tu cuenta Banco Ripley con las mejores tarjetas de débito y crédito
- Una web y aplicación móvil a la vanguardia digital
- Descuentos exclusivos en tiendas Ripley y ripley.com
- El mejor programa de beneficios que premia por todas tus compras.
- Atención a clientes de lunes a domingo y en horario prolongado.
- Podrás realizarlo con el menor tiempo posible sin necesidad de realizar colas interminables para cerrar tus anteriores productos que no utilizas.



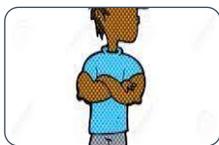
Duración del Proceso

- Proceso puede tardar hasta 30 días hábiles desde que el cliente genera la solicitud.



Portar

- Se puede portar el cliente cuantas veces necesite y los productos que desee.



Rectrarse

- El cliente además cuenta con la facilidad de retractarse cuando lo estime conveniente.



La solicitud se genera

- vía plataformas del banco o vía online, entregando sus datos personales y actualizados.

Capítulo II: Modalidades de la portabilidad Financiera

Proceso estándar o sin subrogación	En proceso con subrogación
<p>Tiene por objeto contratar productos o servicios financieros con un nuevo proveedor y obtener el término de uno o más productos o servicios financieros que el cliente mantenga vigentes con el proveedor inicial, extinguiendo en consecuencia todas las garantías que caucionan dichos productos o servicios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad financiera emite el certificado de liquidación al cliente o al nuevo proveedor, documento que es gratuito y que contiene la información de todos los productos financieros vigentes. El cliente indica los productos que quiere contratar con un nuevo proveedor y los que quiere cerrar con el proveedor inicial. 2. El nuevo proveedor evalúa al cliente y emite una oferta con los productos y condiciones, la cual tiene una vigencia de a lo menos siete días hábiles bancarios. 3. El cliente acepta las condiciones ofrecidas y con ello otorga un “mandato de término” para que el nuevo proveedor pueda, en nombre del cliente: pagar los productos que tiene contratados, y solicitar el cierre de los productos que tiene contratados. 4. El cliente contrata con el nuevo proveedor los productos ofrecidos. 	<p>El cliente contrata un nuevo crédito con un nuevo proveedor con la finalidad de pagar un crédito que el cliente mantiene con un proveedor inicial, produciéndose con ello una subrogación especial de crédito.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad financiera emite el certificado de liquidación al cliente o al nuevo proveedor, documento que es gratuito y que contiene la información de todos los productos financieros vigentes. El cliente indica los productos que quiere contratar con un nuevo proveedor y los que quiere cerrar con el proveedor inicial. 2. El nuevo proveedor evalúa al cliente y emite una oferta con los productos y condiciones, la cual tiene una vigencia de a lo menos siete días hábiles bancarios 3. El cliente acepta las condiciones ofrecidas y con ello otorga un “mandato de término” para que el nuevo proveedor pueda, en nombre del cliente: pagar los productos que tiene contratados, y solicitar el cierre de los productos que tiene contratados 4. Al momento del pago de la deuda, la garantía que caucionaba al producto financiero (por ejemplo, la hipoteca en el caso de créditos hipotecarios), pasará automáticamente a garantizar el nuevo crédito, en beneficio del nuevo proveedor. Este efecto se llama “subrogación”, ya que el nuevo crédito “subroga” al crédito que se paga, pero la garantía se mantiene. 5. El nuevo proveedor tendrá 30 días hábiles bancarios para solicitar la inscripción de la

<p>5. El nuevo proveedor tiene seis días hábiles bancarios para pagar saldos pendientes y requerir cierre de productos.</p>	<p>subrogación en el Conservador de Bienes Raíces competente.</p> <p>6. El Conservador de Bienes Raíces tendrá 10 días hábiles para practicar la inscripción solicitada</p>
---	---

Un mismo proceso de portabilidad financiera podrá operar bajo ambas modalidades para distintos productos o servicios financieros. 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 el mismo proveedor.

Se regula los contratos de créditos hipotecarios, en los cuales se requiere un estudio de título o una tasación del inmueble, cuyo resultado debe ser entregado al cliente lo antes posible y no al momento de refinanciarlo

Derecho a retracto del consumidor, mediante el cual podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, o desde la contratación del servicio y antes de la prestación de este, en los casos señalados por la ley. Los contratos celebrados por medios electrónicos o cualquier forma de comunicación a distancia, el retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato.

Se puede generar una contracción entre la ley de portabilidad financiera y la ley de protección al consumidor porque como el cliente tuvo la oportunidad de retracto, no tendría posibilidad durante el contrato ya perfeccionado, pues se entiende que acepta. Se debe cumplir con exigencias crediticias, una de ellas es la capacidad de pago.

Capítulo III Diagrama de flujo del proceso de portabilidad financiera

El proceso estandarizado con base en lo establecido de la ley de regulación de portabilidad financiera, podemos definir el diagrama de flujo sobre el proceso que deben de seguir todas las instituciones bancarias en nuestro país. Es importante recordar que dependiendo del tipo de portabilidad que se pretenda realizar los pasos pueden aumentar ya que las condiciones que se deben de cumplir de acuerdo con la ley son distintas y se especifican los tiempos que tardan los procesos en el caso de portabilidad con subrogación.

El diagrama permite visualizar de forma mucho más clara y concisa los distintos pasos que se deben de seguir. Te ayudamos a reducir la incertidumbre del proceso el número de operaciones de portabilidad aumente. Por tal motivo, el mismo se presenta a continuación en las dos modalidades que se establecen en la ley de regulación de la potabilidad financiera:

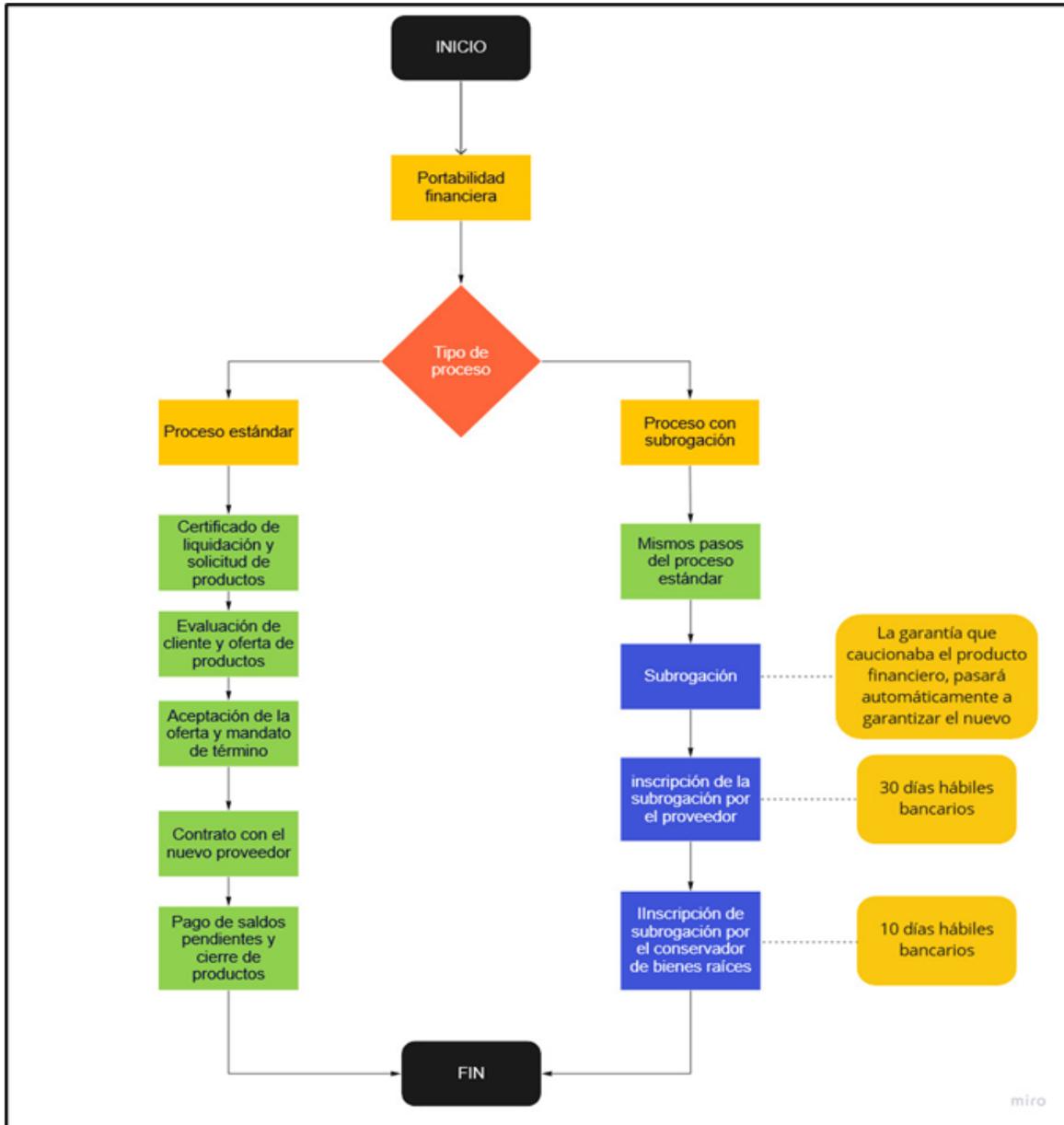
Diagrama general de la portabilidad financiera



Fuente: Cmfchile.cl

Diagrama de flujo detallado de la portabilidad financiera

A continuación, se mostrará detalladamente procedimiento del paso a paso del proceso de portabilidad financiera. Mostrando claridad y orden que debe poseer estandarizadamente cualquier institución financiera.



Capítulo IV: Productos Financieros

4.1. Estados de cuenta

Los movimientos se verán reflejados mensualmente en el estado de cuenta que es emitido 10 días antes de la fecha de facturación, esta es la fecha de pago en donde el cliente tiene un plazo máximo para cancelar su cuota, este pago puede ser presencial o vía las plataformas de www.bancoripley.cl ingresando con su Rut y clave que utiliza para compras.

Puedes cancelar tu estado de cuenta en los siguientes lugares y aplicaciones:

- App banco Ripley
- Bancoripley.com
- Tiendas Ripley (cajas, terminal financiero)
- Cajas Banco Ripley
- Servipag Express y servipag.com
- Sencillito y sencillito.com
- Chilexpress
- Caja Vecina

Las transacciones en el extranjero también, se podrán efectuar compras y solicitar avances en efectivo, siempre y cuando el cliente posea la suficiente línea de crédito para efectuarlo y exista acceso al mercado chileno u ocurra alguna restricción dictada al respecto en el país que se utilice. Las transferencias realizadas en el extranjero serán pagadas en dólares de acuerdo con el contrato pactado con la tarjeta, en el caso que la transacción se haya realizado en día inhábil se tomara el precio del dólar del día anterior.

Además, podrás tener la opción de agregar adicionales a su línea de crédito, siempre y cuando estén autorizadas y solicitadas por el titular, facilitando a terceros usos

de extensión de la línea de crédito individualizando a terceros; contarán con su propia clave y tarjeta estos poseen beneficios similares al titular siempre autorizados por él, estos siendo propiedad de Banco Ripley.

4.2. Término del contrato

Se debe tener en cuenta las causales de término anticipado de los contratos emitidos de la tarjeta de crédito, si el titular cancela su cuenta con un cheque y este es protestado o el no uso de la línea de crédito durante un período de a lo menos 12 meses consecutivos. Banco Ripley tendrá la opción de suspender los haberes de los montos no utilizados su línea de crédito, situación que será informada al titular, el cliente deberá además devolver a la institución las tarjetas y Claves de Coordinadas que posean en su poder. El tiempo de duración del actual contrato es independiente del plazo de vigencia de la tarjeta de crédito que tenga cliente o las tarjetas de los adicionales.

4.3. Aperturas de créditos de consumo y/o súper avances

Para acceder y operar los créditos de consumos y/o súper avances, online o telefónicos, el titular y sus adicionales según sea el caso, deberán observar los procedimientos correspondientes para aceptar el acto de adquisición del préstamo, estas medidas de seguridad, validación e identificación que el banco o tienda hayan definido o establezcan en: tarjetas magnéticas; número de cédula de identidad; firmas electrónicas, simples o avanzadas, comprendiendo en esta categoría las claves secretas, claves de coordenadas, sistemas de autenticación y validación biométrica (huellas dactilares del titular o adicionales), y cualquier otro medio electrónico o tecnológico que podrán requerir que se ingrese uno o más de los medios de autenticación y validación descritos precedentemente.

Todo esto para evitar fraudes o suplantaciones de identidad que puedan perjudicar al cliente o institución, así de esta forma identificando al titular y validar datos importantes como estado laboral, a través de la huella dactilar se extrae el previred en cual se encuentra las últimas cotizaciones cancelas, cedula de identidad se encuentre vigente y antecedentes

personales del titular. El Banco Ripley les ofrece diversos créditos de consumo dependiendo sea la necesidad del titular y ofertas que disponga la institución, estos pueden ser:

4.4. Créditos de consumo

Es efectuado entre el cliente y Banco Ripley en donde el cliente por lo general posee una oferta de crédito disponible ya anteriormente evaluada y preaprobada, solo se debe verificar la vigencia de la cedula de identidad del titular y cotizaciones correspondientes actualizadas, luego ver cuánto es el monto que necesita el cliente, si este se adecua a la oferta. Este se puede simular mínimo 6 cuotas máximo 48 cuotas hasta con 3 meses de gracias.

4.5. Consolidación de deudas

Es un contrato entre Banco Ripley y el cliente en donde el titular solicita al banco comprar gran parte de sus deudas vigentes consolidando el monto o deuda solo con la institución. El cliente debe por lo general entregar prepagos, cartolas o estados de cuenta de las instituciones a comprar.

Se valida la información del titular si este está trabajando y con cotizaciones al día, se procede a simular el monto, puede ser hasta \$7.000.000 por mano y los \$4.000.000 en compras de las otras instituciones, puede ser como tope máximo de \$10.000.000 dependiendo de su carga financiera. Se puede simular de mínimo 6 cuotas y máximo 48 dependiendo la oferta que posea.

4.6. Refinanciamientos

Es un contrato de crédito entre Banco Ripley y el titular, en donde el cliente busca refundir el saldo vigente adeudado y solicitar otro préstamo con una mejor tasa, cambiando la fecha de pago y quedando posteriormente el cliente solo con un crédito, este puede ser en mínimo 6 cuotas máximo 48 meses. Con 2 meses de gracia, sin la necesidad de cancelar la cuota del mes vigente.

4.7. Créditos

Las condiciones generales para adquisición de estos créditos son:

<ul style="list-style-type: none">• Ser persona natural.• Poseer 21 años como mínimo y máximo 80 años.• Ser chileno o extranjero.• Trabajadores dependientes deben acreditar un año de antigüedad laboral.• Para el caso de independientes acreditar dos años de antigüedad laboral.	<ul style="list-style-type: none">• Las verificaciones de domicilio y telefónica.• Acreditar ingresos y patrimonios acorde al monto solicitado.• Contar con garantías.• Al momento del otorgamiento del crédito debe presentar las mismas condiciones acreditadas en las cotizaciones.
--	---

4.8. Súper Avance

Es un crédito de consumo ofertado a través de la tarjeta Ripley sistema cuotas y tarjeta Ripley Mastercard el cual va dirigido a clientes seleccionados, este va a asociado al estado cuenta generando la mantención mensual de la tarjeta.

Características:

- Montos de \$200.000 hasta \$7.000.000. En piloto montos de hasta \$12.000.000.
- Plazo de 6 hasta 48 cuotas
- Pago de la 1era cuota en 3 meses
- Acumula Ripley Puntos Go

- No afecta el cupo de línea de compras de la Tarjeta Ripley
- Transferencias desde bancoripley.com o App banco Ripley directo a la cuenta bancaria del cliente.

Se realiza en los siguientes canales:

<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Comercial (centros de servicio tiendas Ripley) • Cajas de Tiendas Ripley • Terminal financiero (centros de servicio tiendas Ripley) 	<ul style="list-style-type: none"> • Captación móvil en tiendas Ripley • Cajas de banco Ripley • Bancoripley.com • App banco Ripley • Telemarketing
--	--

4.9. Gestión de Cobranza

Son las gestiones de llamados telefónicos hacia los clientes atrasados que se les recuerde cancelar sus cuotas o se les ofrecen oportunidades de ponerse al día a causa de los retrasos en las tarjetas de crédito de Banco Ripley. Estos retrasos le dan derecho a la institución a tomar acciones legales a partir de ellos 60 días de mora, a los 30 días morosos solicitara el pago total adeudado correspondiente.

4.10. Aperturas o retiros de depósitos a plazo

Banco Ripley ofrece a sus clientes la posibilidad de invertir su dinero en depósitos a plazo en el cual pueden ser fijos o renovables y desde \$10.000 como mínimo y máximo \$500.000.000, poseen como plazo mínimo 7 días corridos. En donde a los clientes se les ofrece tasas de inversión desde:

- La 0.09 relativo desde los 7 días hasta los 36 días.
- La 0.10 relativo desde los 36 días hasta los 180 días.

- Desde los 180 días hasta los 360 la tasa 0.11% de interés.

4.11. Aperturas y entregas de seguros

Banco Ripley les ofrece a sus clientes una amplia gama de seguros que puede solicitar junto a súper avances, avances, créditos de consumo y tarjetas de crédito y otros solo asociados como medio de pago la tarjeta de crédito de la misma institución o alguna similar. Estos son:

- Desgravamen.
- Vida protección integral.
- Bien seguro.
- Auto protegido.
- Cesantía.
- Familia protegida.
- Caminando protegido.

4.12. Precios que posee Banco Ripley a los productos financieros

Cuentas y tarjetas

- Cuenta banco Ripley con tarjeta de débito MasterCard: Costo \$ 0 en mantención, al efectuar giros nacionales y transferencias.
- Tarjeta de crédito Ripley Mastercard: Costo de mantención 0.2 UF mensual, solo si estas son utilizadas.

Se pueden solicitar avances y súper avances

- Avances: estos se pueden solicitar de forma presencial o a través de la app Banco Ripley, en 3 hasta 25 cuotas desde \$5.000 hasta \$1.500.000.
- Súper avances: El cliente puede solicitar este producto desde \$200.000 hasta \$7.000.000 presencial o a través de la aplicación desde 6 cuotas hasta 48 cuotas y la primera con la opción de pago en 3 meses más.
- Crédito de consumo: El cliente tiene además la opción de solicitar su crédito de consumo, de un monto mínimo de \$200.000 hasta \$6.000.000 mínimo en 6 cuotas

máximo 48 cuotas. Los intereses van de acuerdo con las políticas de cada crédito o súper avances individualmente.

Capítulo V: Proceso de solicitud

Banco Ripley realiza el procedimiento de recepción de solicitud hacia la portabilidad financiera, evaluación, aceptación o rechazo por parte del cliente, generación de portabilidad y mandato de términos de productos de la institución proveedora.

Proceso

- **Solicitante:**

- Ingresa al portal de Banco Ripley opción Portabilidad Financiera donde se autentica e ingresa la solicitud con el detalle del requerimiento, detallando el producto que necesita.
- La solicitud tendrá una vigencia de 7 días.
- Levanta todas las solicitudes generadas en el portal Banco Ripley.

- **Cliente:** Se entrega oferta y se menciona beneficios asociados.

- **Después el ejecutivo o asistente comercial debe entregar la resolución.**

- **Procedimiento de Apertura de Contrato.**

Los usuarios que sean identificados como “portabilidad” se les crearán un contrato con Tarjeta MasterCard.

- 1.- Se iniciará la preevaluación del cliente.
- 2.- Finalizada la preevaluación se deben llenar los antecedentes personales de cada cliente.
- 3.- Se deben acreditar los antecedentes correspondientes, dependiendo lo que solicite el banco.
- 4.- ¡Felicidades! Finalmente, el ejecutivo o asistente será el encargado de otorgar el producto, en su caso, la documentación para que el cliente la revise y firme en conformidad para dar paso a la entrega de nuevos productos y cierres de productos o servicios que ya no necesitaras de forma automática que se hace cargo la nueva institución al concretarse la portabilidad financiera con banco Ripley.