

## Ref. Comunicación informativa sobre el Proceso de Portabilidad Financiera

---

Estimado Cliente,

Como usted ha presentado ante nuestra empresa Mitsui Auto Finance Chile Limitada una Solicitud de Portabilidad Financiera, en cumplimiento a lo establecido en la Ley N°21.236 que Regula la Portabilidad Financiera (en adelante, la “Ley de PF”) y en el artículo 45 de su Reglamento, le informamos a continuación los tipos de procesos de portabilidad, sus etapas y plazos, los derechos que le asisten y las obligaciones de los proveedores en este proceso.

### Tipos de Procesos de Portabilidad Financiera

El Proceso de Portabilidad Financiera tiene por objetivo facilitar que los consumidores cambien al proveedor de sus productos o servicios financieros, sin necesidad de acudir al proveedor inicial, mediante la contratación de nuevos productos o servicios financieros con una nueva institución financiera, con el consecuente término de uno o más productos o servicios financieros que el cliente mantenga vigentes con el proveedor original.

De acuerdo con lo establecido en la Ley, el proceso puede desarrollarse de dos formas distintas dependiendo de si el término de los respectivos productos o servicios financieros tiene como consecuencia o no la extinción de las garantías que caucionaban dichos producto o servicios:

- **Portabilidad sin subrogación:** En este tipo de proceso la contratación de los productos o servicios financieros con el nuevo proveedor implica el término de los productos o servicios financieros que el cliente mantenía vigentes con el proveedor inicial (original), dándose término a los contratos y extinguiendo las garantías que caucionaban o aseguraban los productos o servicios originales.
- **Portabilidad con subrogación:** En este tipo de proceso la contratación de los productos o servicios financieros con el nuevo proveedor implica el término de los productos o servicios financieros que el cliente mantenía vigentes con el proveedor inicial, pero no se produce la extinción de las garantías que caucionaban o aseguraban dichos productos o servicios, sino que se modifica el acreedor.

En esta situación, el crédito contratado con el nuevo proveedor reemplaza el lugar jurídico del crédito con el proveedor anterior, que se paga, manteniéndose las garantías reales vigentes y garantizando el nuevo crédito.

Por ejemplo, si usted tenía contratado un crédito automotriz garantizado con una prenda sin desplazamiento en favor de un proveedor, la portabilidad financiera facilita la contratación de un nuevo crédito con el proveedor que usted estime conveniente, pasando la prenda sin desplazamiento a garantizar el nuevo crédito contratado.

## Etapas y plazos del Proceso de Portabilidad Financiera

El Proceso de Portabilidad Financiera consta de las siguientes etapas:

| Etapa   | Características   | Plazo  |
|---|---|--|
| <b>1. Solicitud de Portabilidad Financiera al nuevo proveedor</b>                             | El Proceso de Portabilidad se inicia cuando el cliente presenta una Solicitud de Portabilidad al nuevo proveedor (o al mismo proveedor original), con el objetivo obtener una oferta que le otorgue mejores condiciones financieras a su deuda. El cliente podrá acompañar un Certificado de Liquidación o el nuevo proveedor podrá solicitarlo directamente al antiguo.  | Cuando el cliente lo estime conveniente podrá presentar, al proveedor que elija, una Solicitud de Portabilidad Financiera. Una vez presentada, la Solicitud se encontrará vigente hasta su retractación o hasta 30 días hábiles bancarios contados desde la última comunicación que le envíe al nuevo proveedor. Los días hábiles bancarios se cuentan de lunes a viernes. |
| <b>2. Oferta de Portabilidad Financiera del nuevo proveedor</b>                               | Una vez que el proveedor al cual se le presentó la Solicitud de Portabilidad Financiera evalúe el riesgo comercial y financiero del cliente, podrá presentar una Oferta de Portabilidad, la cual se limitará a los productos y/o servicios financieros indicados en la solicitud, pero podrá no incluir la totalidad de estos.  | La oferta deberá tener una vigencia mínima de 7 días hábiles bancarios.  |
| <b>3. Aceptación de la Oferta de Portabilidad Financiera del Cliente</b>                      | Realizada la oferta por el proveedor, el cliente podrá aceptarla o rechazarla. El cliente que desee continuar con el Proceso de Portabilidad deberá aceptar la oferta por escrito dentro de su plazo de vigencia, en caso contrario, se entenderá que el proveedor se retracta de ella.<br>La aceptación otorgará al nuevo proveedor un mandato para que, en representación del cliente, realice los pagos, comunicaciones o requerimientos correspondientes.<br>La vigencia del mandato de término es de 3 meses, prorrogable. | El cliente debe aceptar la oferta dentro de su plazo de vigencia (mínimo 7 días hábiles bancarios).<br>Con todo, si el cliente acepta la oferta con posterioridad a su vigencia, el proveedor podrá optar por ejecutar o no el mandato.  |
|   | Si existen productos y/o servicios financieros con créditos disponibles o deuda rotativa (como tarjetas de crédito) podrán ser bloqueados para no aumentar deudas, si el cliente asume el compromiso de no aumentar sus deudas o solicita el bloqueo directamente al proveedor original.  | Si se solicita el bloqueo al proveedor inicial, este tendrá un plazo de 24 horas hábiles bancarios para hacerlo efectivo.  |
| <b>4. Contratación de los nuevos productos o servicios financieros con el nuevo proveedor</b> | Aceptada la oferta por el cliente, se procederá a la suscripción de los contratos de los productos o servicios entre el cliente y el nuevo proveedor.   | Para la contratación de los nuevos productos no existe un plazo determinado por la Ley o el Reglamento, el plazo será establecido por el nuevo proveedor en la Oferta de Portabilidad Financiera.  |
| <b>5. Ejecución del mandato de término por parte del nuevo proveedor</b>                      | Una vez contratados los productos o servicios, el nuevo proveedor deberá cumplir el mandato de término en nombre y representación del cliente. Este mandato se entenderá cumplido cuando el nuevo proveedor: (1) pague los productos y/o servicios especificados en la oferta de portabilidad financiera; (2) requiera al proveedor inicial el cierre o término de los productos o servicios financieros  | El nuevo proveedor deberá cumplir con el mandato de término dentro del plazo de 6 días hábiles bancarios.<br>Si existen saldos a favor del cliente el proveedor inicial deberá entregarlos en un plazo de 3 días hábiles bancarios desde su cierre.  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>especificados en la oferta de portabilidad financiera.</p> <p>Adicionalmente, una vez ejecutado el mandato, el nuevo proveedor deberá rendir cuenta del mandato al cliente.</p> | <p>En caso de portabilidad con subrogación especial, el nuevo proveedor deberá solicitar al Servicio de Registro Civil e Identificación la constancia de la subrogación dentro de los 30 días hábiles bancarios siguientes (modificación de prenda).</p> |
|--|--|--|

### **Derecho de Arrepentimiento de la Aceptación de la Oferta de Portabilidad Financiera**

El cliente tiene el derecho de arrepentirse de la aceptación de la oferta de portabilidad financiera, sin expresión de causa, respecto a uno o más productos o servicios ofrecidos, **hasta antes de su contratación con el nuevo proveedor**. El arrepentimiento del cliente podrá ser comunicado al nuevo proveedor por escrito a través del canal de contacto dispuesto en la oferta.

Adicionalmente, se entenderá que el cliente se ha arrepentido de la aceptación de la oferta cuando no se celebren los contratos dentro del plazo de suscripción que se ha establecido en la oferta.

Si el cliente ejerce este derecho sobre uno o más contratos, el nuevo proveedor está obligado a devolverle cualquier suma de dinero que el cliente hubiere abonado en relación a los contratos que se celebrarían, dentro del plazo de 5 días hábiles bancarios contados desde la comunicación de arrepentimiento, reteniendo solo el monto que corresponda a servicios ya prestados.

### **Efectos e implicancias de asumir el compromiso de no aumentar las deudas en caso de productos financieros con créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos (como líneas de crédito asociadas a cuentas corrientes o tarjetas de crédito)**

El cliente podrá asumir el compromiso de no aumentar sus deudas hasta un determinado monto de los productos financieros con créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos (como tarjetas de crédito) tanto en la Solicitud de Portabilidad Financiera, como con posterioridad durante el Proceso de Portabilidad Financiera, cuando lo solicite el nuevo proveedor para su correcto desarrollo.

En caso de asumir este compromiso, y cuando el cliente no hubiere solicitado directamente el bloqueo de los productos o servicios al proveedor original, el nuevo proveedor, previa notificación al cliente, podrá solicitar directamente al proveedor original el bloqueo de dichos productos o servicios financieros. Una vez presentada la solicitud de bloqueo, el proveedor original deberá llevar a efecto el bloqueo dentro del plazo de 24 horas hábiles bancarias, y se mantendrá mientras dure la vigencia del Certificado de Actualización de Deudas que deberá emitirse. El bloqueo implica la inhabilitación del producto o servicio financiera para impedir que el cliente o un tercero autorizado lo utilice durante el período que dure.

Si habiendo asumido el compromiso, un Certificado de Actualización de Deuda acredita que el cliente no lo cumplió aumentando sus deudas sobre el monto máximo comprometido, el nuevo proveedor no estará obligado a contratar los productos o servicios ofrecidos con el cliente, pudiendo retractarse de la oferta, incluso después de la aceptación del cliente.

## **Obligación del nuevo proveedor de cumplir el mandato de término, pagando y requiriendo al proveedor inicial el cierre o término de los productos o servicios que correspondan**

En virtud del mandato otorgado al nuevo proveedor con la aceptación de la oferta de portabilidad financiera, éste se obliga a realizar todas las gestiones necesarias para pagar y/o poner término a los contratos de productos o servicios financieros vigentes cuya portabilidad fue solicitada dentro del plazo establecido en la normativa, el que normalmente corresponderá a 6 días hábiles bancarios.

En cumplimiento de esta obligación, el nuevo proveedor deberá:

- (1) pagar los productos y/o servicios especificados en la oferta de portabilidad financiera;
- (2) requerir al proveedor inicial el cierre o término de los productos o servicios financieros especificados en la oferta de portabilidad financiera.

## **Obligación del nuevo proveedor de solicitar la constancia de subrogación especial de crédito**

En caso que el Proceso de Portabilidad Financiera sea con subrogación, y el crédito que se subrogue estuviere garantizado por una hipoteca o una prenda sin desplazamiento, el nuevo proveedor tendrá la obligación de solicitar al Conservador de Bienes Raíces competente o al encargado del Registro de Prendas sin Desplazamiento del Servicio de Registro Civil e Identificación, la constancia de la subrogación especial del crédito dentro del plazo de 30 días hábiles bancarios desde que operó la subrogación. Esta constancia se realizará mediante una inscripción modificatoria en el registro.

Ante dudas o consultas adicionales sobre el Proceso de Portabilidad Financiera, favor comunicarse a correo electrónico: [portabilidadpostventa@mafchile.com](mailto:portabilidadpostventa@mafchile.com) o número telefónico: 442020800.

Atentamente,

**Mitsui Auto Finance Chile Limitada**