

**REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO QUE APRUEBA NORMA DE CARÁCTER GENERAL QUE REQUIERE EL ENVÍO DE INFORMACIÓN RELATIVA A PORTABILIDAD FINANCIERA.**

---

**SANTIAGO, 01 de diciembre de 2021**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 7007**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el artículo 5° números 1, 4, 18, 20 número 3 y artículo 21° número 1, todos del Decreto Ley N°3.538, de 1980; en el artículo 3° de la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el artículo 1° y artículo 17° de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, cuyo texto refundido se contiene en la Resolución Exenta N°1.857 de 2021, de dicha Comisión; en lo acordado por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero en Sesión Ordinaria N°263 de 25 de noviembre de 2021; y en el Decreto Supremo N°437 de 2018, del Ministerio de Hacienda.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, según lo establecido en el número 1 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, dentro de las atribuciones generales de esta Comisión se encuentra el dictar las normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos y, en general, dictar cualquier otra normativa que de conformidad con la Ley le corresponda para la regulación del mercado financiero. De igual modo, compete a la Comisión interpretar administrativamente las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas, entidades o actividades fiscalizadas, y podrá fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento.
2. Que, con fecha 9 de junio de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.236 que regula la Portabilidad Financiera, estableciendo su entrada en vigencia para el 8 de septiembre del mismo



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

año, que en su artículo 1° señala: *Esta ley se aplicará a proveedores de servicios financieros, de conformidad al 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, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican; el decreto con fuerza de ley N°5, de 2003, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija texto refundido, 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.*

3. Que de acuerdo con lo dispuesto en el inciso 3 del numeral 4 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538, la Comisión podrá solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines estadísticos, sin alterar el normal desenvolvimiento de las actividades del afectado.
4. Que, de acuerdo con el número 3 del artículo 20° del Decreto Ley N°3.538 de 1980, la normativa que imparta el Consejo de la Comisión deberá contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo una definición adecuada del problema que se pretende abordar, la justificación de la intervención regulatoria, la evaluación del impacto de dicha regulación, así como aquellos estudios o informes en que se apoye, en los casos que corresponda o sea posible. Además, el referido numeral establece que dicha normativa deberá ser objeto de una consulta pública.
5. Que, por su parte, el número 18 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538 de 1980, prescribe que es atribución de esta Comisión el establecer la forma, plazos y procedimientos para que las personas o entidades fiscalizadas presenten la información que la ley les exija enviar a la Comisión o divulgar al público, a través de medios magnéticos o de soporte informático o en otras formas que ésta establezca, así como la forma en que dará a conocer el contenido y detalle de la información.
6. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en sesión ordinaria N°247 de 5 de agosto de 2021 y de conformidad con lo establecido en la Resolución Exenta N°4.248 de 6 de agosto de 2021, acordó poner en consulta pública la propuesta normativa antes referida, acompañada de su respectivo informe normativo, la cual se efectuó entre los días 9 y 20 de agosto de 2021.
7. Que, en tal sentido y luego de concluida dicha instancia, cuyas observaciones recibidas en este proceso se detallan en el informe normativo adjunto, y analizados los comentarios recibidos a la propuesta normativa por las instancias técnicas de esta Comisión, se ha definido el texto referente a la normativa objeto de la presente resolución.
8. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°263 de 25 de noviembre de 2021, aprobó la Norma de Carácter General que requiere el envío de información relativa a Portabilidad Financiera, acompañada de su respectivo informe normativo.
9. Que, en lo pertinente, el artículo 17° de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero señala que *“Dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo”*. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado de 25 de noviembre de 2021 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.
10. Que, conforme lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N°19.880 y del número 1 del artículo 21° del referido Decreto Ley N°3.538, corresponde al Presidente de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

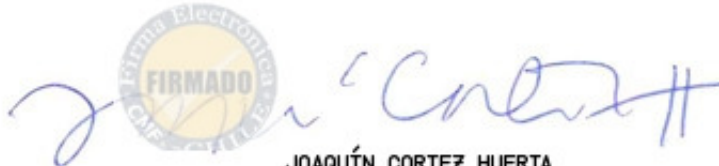


Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

**RESUELVO:**

**EJECÚTESE** el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N°263 de 25 de noviembre de 2021, que aprueba la Norma de Carácter General, que requiere el envío de información de los procesos de portabilidad financiera, acompañada de su respectivo informe normativo, cuyos textos completos se encuentran adjuntos a esta Resolución y se entienden formar parte de la misma.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



**FIRMA ELECTRONICA**  
**FIRMADO**  
**COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO**

**JOAQUÍN CORTEZ HUERTA**  
**PRESIDENTE**  
**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

# INFORME FINAL ARCHIVO NORMATIVO PORTABILIDAD FINANCIERA

Noviembre 2021



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

---

INFORME FINAL  
ARCHIVO NORMATIVO  
PORTABILIDAD  
FINANCIERA

---

**Noviembre 2021**



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L*

## CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>II. MARCO REGULATORIO VIGENTE.....</b>	<b>4</b>
<b>III. PRINCIPIOS INTERNACIONALES Y JURISDICCIONES EXTRANJERAS.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. PROPUESTA NORMATIVA SOMETIDA A CONSULTA PÚBLICA .....</b>	<b>4</b>
<b>V. PROPUESTA FINAL .....</b>	<b>5</b>
<b>VI. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA NORMATIVA FINAL .....</b>	<b>11</b>



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

## I. INTRODUCCIÓN

El 9 de junio de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.236 que regula la portabilidad financiera (“ley”), estableciendo su entrada en vigencia para el día 8 de septiembre del mismo año.

La mencionada ley, tuvo por objeto promover la portabilidad entre los proveedores de servicios financieros, incluyendo entidades fiscalizadas por esta Comisión.

Este proyecto normativo tiene por objeto recabar información de los bancos, compañías de seguros y cooperativas de ahorro y crédito para generar reportes estadísticos en materia de portabilidad de productos y servicios financieros en el marco de dicha ley.

## II. MARCO REGULATORIO VIGENTE

El presente proyecto normativo se enmarca dentro de las facultades conferidas por el inciso 3 del numeral 4 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538, esto es, solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines estadísticos, sin alterar el normal desenvolvimiento de las actividades del afectado.

## III. PRINCIPIOS INTERNACIONALES Y JURISDICCIONES EXTRANJERAS

De la revisión de los documentos emanados del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés), de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en inglés) y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, por sus siglas en inglés), no se observaron recomendaciones específicas en relación con los estándares de exigencia de información aplicables a la generación de estadísticas respecto a la portabilidad de productos financieros. Sin embargo, la normativa propuesta se enmarca dentro de los estándares y principios generales entregados por el BCBS y la IAIS en materia de publicación y difusión de información.

## IV. PROPUESTA NORMATIVA SOMETIDA A CONSULTA PÚBLICA

Entre el 9 y el 20 de agosto de 2021 esta Comisión sometió a consulta pública la propuesta normativa contenida en este informe. Del proceso consultivo se recibieron 20 comentarios de representantes de distintas entidades.

Quienes comentaron la propuesta solicitaron aclarar el ámbito de aplicación de la norma respecto de algunas entidades, especialmente, de las Sociedades de Apoyo al Giro y las Sociedades Administradoras de Mutuos Hipotecarios Endosables, teniendo en consideración que la normativa está dirigida a Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Compañías de Seguros fiscalizadas por la Comisión. También expresaron su inquietud sobre la aplicación de la normativa respecto de aquellas compañías que no comercializan productos financieros.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L



En cuanto al Archivo Normativo adjunto E23, se consultó si éste reemplazaría la actual instrucción de envío de información periódica. Además, hubo quienes expresaron la posibilidad de que exista un solo canal de envío de información.

Por último, hubo una serie de comentarios sobre el contenido del Archivo Normativo, los cuales sugerían aclarar ciertas definiciones y precisar algunos campos del archivo.

## V. PROPUESTA FINAL

Teniendo en consideración los comentarios recibidos en la consulta pública, se realizaron algunos ajustes con la finalidad de aclarar las inquietudes del mercado, particularmente, en lo que refiere a los requerimientos de información previos sobre portabilidad, al tipo de información requerida en ciertos campos y también respecto del canal de envío del archivo. De esta forma, la Comisión para el Mercado Financiero ha elaborado la siguiente Norma de Carácter General que exige el envío de información relativa a portabilidad financiera.

### "NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°

Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren el artículo 3° y el inciso 3 del numeral 4 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538 de 1980 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°263 de 25 de noviembre de 2021, ha resuelto impartir las instrucciones contenidas en la presente normativa, a los bancos, compañías de seguros y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por esta Comisión.

Dichas entidades deberán enviar información relativa a las solicitudes de portabilidad tramitadas y de los productos contratados conforme a la Ley de Portabilidad Financiera (Ley 21.236), según el Archivo E23, a través de los mecanismos que tradicionalmente se han dispuestos para ello, es decir, SINACOFI, para el caso de Bancos, y Gestión de Archivos Normativos (GAN) en Extranet, para Cooperativas. Las Compañías de Seguros deberán utilizar el módulo Portabilidad Financiera que se les habilitará en el Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL). Lo anterior, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al reportado, siguiendo las instrucciones contenidas en el Anexo de la presente normativa.

De acuerdo al **Archivo E23**, la institución deberá reportar en el Registro 01, información agregada de la tramitación de solicitudes de portabilidad. Esto es, la totalidad de las solicitudes de portabilidad recibidas como nuevo proveedor, que hayan estado vigentes durante el mes de referencia de la información, y que no hayan sido reportadas en periodos anteriores como terminadas por rechazo, desistimiento, falta de aceptación de la oferta o suscripción de los nuevos contratos. Asimismo, en el Registro 02, deberá reportar información detallada de los productos que hayan sido contratados, en su rol de nuevo proveedor en virtud de un



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L



proceso de portabilidad, durante el período de referencia de la información (último mes).

### **VIGENCIA**

Las presentes instrucciones comenzarán a regir en treinta días, contados desde la emisión de la presente norma.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L*

## ANEXO ARCHIVO NORMATIVO

### I. INSTRUCCIONES PARA EL ARCHIVO E23

**CÓDIGO** : E23

**NOMBRE** : PORTABILIDAD FINANCIERA

**SISTEMA** : ESTADÍSTICO

**PERIODICIDAD** : MENSUAL

**PLAZO** : 5 DÍAS HÁBILES

---

#### PRIMER REGISTRO

---

1. Código de la institución.....9(04)

2. Identificación del archivo.....X(03)

3. Período.....P(06)

4. Filler.....X(53)

Largo del registro 66 bytes

#### 1. CÓDIGO DE LA IF

Corresponde a la identificación de la institución financiera, según la codificación dada por esta Comisión para el Mercado Financiero.

#### 2. IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO

Corresponde a la identificación del archivo. Deber ser "E23".

#### 3. PERÍODO

Corresponde al mes (AAAAMM) al que se refiere la información.

Los demás registros contendrán distinto tipo de información, los cuales se identificarán en el primer campo de estos con los siguientes códigos:

---

#### Código tipo de registro (contenido)

01	Tramitación de solicitudes de portabilidad financiera
02	Detalle de productos contratados



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-7007-21-26345-L

**Registro que contiene información de la tramitación de solicitudes de portabilidad financiera.**

Se deberá reportar información agregada respecto de la tramitación de solicitudes de portabilidad. Esto es, la totalidad de las solicitudes de portabilidad recibidas como nuevo proveedor, que hayan estado vigentes durante el mes de referencia de la información y que no hayan sido reportadas en periodos anteriores como terminadas por rechazo, desistimiento, falta de aceptación de la oferta o suscripción de los nuevos contratos.

1	Tipo de registro	9(02)
2	Tipo de cliente	9(02)
3	Solicitudes de portabilidad ingresadas	9(14)
4	Estados de la solicitud de portabilidad	9(02)
5	Tipo de solicitud	9(02)
6	Solicitudes de portabilidad tramitadas	9(14)
7	Filler	X (30)

**Largo del registro 66 bytes**

**Definición de términos**

**1. TIPO DE REGISTRO.**

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "01".

**2. TIPO DE CLIENTE:**

Corresponde al tipo de cliente que ha solicitado la portabilidad, conforme a los siguientes códigos:

Código	Tipo
01	"Consumidor", conforme a la ley N 19.496
02	"Empresa", en caso de que se trate de una micro o pequeña empresa de conformidad con la ley N 20.416.

**3. SOLICITUDES DE PORTABILIDAD INGRESADAS**

Consignar el número de solicitudes de portabilidad presentadas por los clientes durante el último mes, equivalente al flujo mensual de solicitudes de portabilidad recibidas.

**4. ESTADO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

Respecto al total de solicitudes de portabilidad que estuvieron vigentes durante el último mes, se indicará el estado de las solicitudes de portabilidad financiera, según la siguiente codificación:

Código	Descripción
01	Solicitudes de portabilidad en análisis o pendiente de respuesta
02	Solicitudes de portabilidad desistidas por el cliente
03	Solicitudes de portabilidad rechazadas por parte del nuevo proveedor por políticas internas de crédito



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

04	Solicitudes de portabilidad rechazadas por parte del nuevo proveedor por antecedentes incompletos
05	Solicitudes de portabilidad rechazadas por otras razones
06	Solicitudes de portabilidad aceptadas y el nuevo proveedor le envió una o más ofertas de portabilidad al cliente
07	Solicitudes cuyos clientes desistieron de la oferta de portabilidad
08	Solicitudes con contrato de portabilidad suscrito

## 5. TIPO DE SOLICITUD

Se deberá consignar el tipo de solicitud conforme a los siguientes códigos:

Código	Tipo
01	Solicitudes de portabilidad asociadas a productos otorgados por otro proveedor
02	Solicitudes de portabilidad asociadas a productos otorgados por el mismo proveedor (el que reporta)

## 6. SOLICITUDES DE PORTABILIDAD TRAMITADAS

Se consignará el total de solicitudes portabilidad financiera tramitadas por el nuevo proveedor durante el periodo de referencia de la información, conforme a los códigos del campo 4 (correspondiente al estado de la solicitud de portabilidad, al último día del periodo de referencia de la información).

### **Registro que contiene información detallada de los productos contratados durante el periodo de referencia de la información (último mes)**

Se deberá reportar información detallada de los productos que hayan sido contratados, en su rol de nuevo proveedor en virtud de un proceso de portabilidad, durante el período de referencia de la información (último mes).

1	Tipo de registro	9(02)
2	Número de identificación del ingreso de la solicitud	X(30)
3	RUT del cliente	R(09)VX(01)
4	Tipo de cliente	9(02)
5	Proveedor inicial	9(04)
6	Producto contratado	9(02)
7	Fecha de solicitud de portabilidad	F(08)
8	Fecha de firma de contrato de nuevo producto	F(08)

**Largo del registro 66 bytes**

## **Definición de términos**

### **1. TIPO DE REGISTRO.**

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "02".



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

## 2. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL INGRESO DE LA SOLICITUD

Corresponde al número único asignado por el nuevo proveedor a cada solicitud de portabilidad presentada por un cliente.

## 3. RUT DEL CLIENTE

Corresponde al RUT del cliente de la solicitud.

## 4. TIPO DE CLIENTE:

Corresponde al tipo de cliente que ha solicitado la portabilidad, conforme a los siguientes códigos:

Código	Tipo
01	"Consumidor", conforme a la ley N 19.496
02	Empresa", en caso de que se trate de una micro o pequeña empresa de conformidad con la ley N 20.416.

## 5. PROVEEDOR INICIAL

Corresponde al código de identificación del proveedor inicial según la codificación asignada por esta Comisión. En el caso de no corresponder a una institución con código asignado por esta Comisión, indicar el código "9999".

## 6. PRODUCTO CONTRATADO

Indicar el producto al cual hace referencia la oferta de portabilidad.

Código	Descripción
01	Cuenta corriente
02	Líneas de crédito asociada a cuenta corriente
03	Cuenta vista
04	Líneas de crédito asociada a cuenta vista
05	Crédito de consumo
06	Crédito comercial
07	Créditos hipotecarios para financiamiento de viviendas
08	Créditos hipotecarios para fines generales
09	Tarjeta de crédito
10	Tarjeta de pago con provisión de fondos
99	Otro

## 7. FECHA DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD

Se informará la fecha (aaaammdd) en que se efectuó la solicitud.

## 8. FECHA DE FIRMA DE CONTRATO DE NUEVO PRODUCTO

Indicar la fecha (aaaammdd) de la suscripción del nuevo producto.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

### Carátula de cuadratura

El archivo E23 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación:

#### MODELO

Institución: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Información correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_ Archivo E23

Número de registros informados:	
Número de registros con código 01 en el campo 1	
Número de registros con código 02 en el campo 1	

## VI. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA NORMATIVA FINAL

No se preveen impactos materiales con la dictación de la presente propuesta normativa, en atención a que los requerimientos contenidos en la misma son equivalentes a los actualmente exigidos a las entidades a través de acciones de supervisión que efectúa por la Comisión.

Lo anterior, sin perjuicio que la propuesta normativa puede requerir de la adecuación de los actuales sistemas de información por parte de los bancos, compañías de seguros y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la Comisión, para adaptarlos a los nuevos formatos contenidos en el Anexo referido al Archivo Normativo respectivo.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L



[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L*



## NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°

Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren el artículo 3° y el inciso 3 del numeral 4 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538 de 1980 que crea la Comisión para el Mercado Financiero; y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°263 de 25 de noviembre de 2021, ha resuelto impartir las instrucciones contenidas en la presente normativa, a los bancos, compañías de seguros y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por esta Comisión.

Dichas entidades deberán enviar información relativa a las solicitudes de portabilidad tramitadas y de los productos contratados conforme a la Ley de Portabilidad Financiera (Ley 21.236), según el Archivo E23, a través de los mecanismos que tradicionalmente se han dispuestos para ello, es decir, SINACOFI, para el caso de Bancos, y Gestión de Archivos Normativos (GAN) en Extranet, para Cooperativas. En relación con las Compañías de Seguros deberán utilizar el módulo Portabilidad Financiera que se les habilitará en el Sistema de Envío de Información en Línea (SEIL). Lo anterior, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al reportado, siguiendo las instrucciones contenidas en el Anexo de la presente normativa.

De acuerdo al **Archivo E23**, la institución deberá reportar en el Registro 01, información agregada de la tramitación de solicitudes de portabilidad. Esto es, la totalidad de las solicitudes de portabilidad recibidas como nuevo proveedor, que hayan estado vigentes durante el mes de referencia de la información, y que no hayan sido reportadas en periodos anteriores como terminadas por rechazo, desistimiento, falta de aceptación de la oferta o suscripción de los nuevos contratos. Asimismo, en el Registro 02, deberá reportar información detallada de los productos que hayan sido contratados, en su rol de nuevo proveedor en virtud de un proceso de portabilidad, durante el período de referencia de la información (último mes).

### VIGENCIA

Las presentes instrucciones comenzarán a regir en treinta días, contados desde la emisión de la presente norma.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

## ANEXO ARCHIVO NORMATIVO

### I. INSTRUCCIONES PARA EL ARCHIVO E23

**CÓDIGO** : E23

**NOMBRE** : PORTABILIDAD FINANCIERA

**SISTEMA** : ESTADÍSTICO

**PERIODICIDAD** : MENSUAL

**PLAZO** : 5 DÍAS HÁBILES

---

#### PRIMER REGISTRO

---

1. Código de la institución.....9(04)  
2. Identificación del archivo.....X(03)  
3. Período.....P(06)  
4. Filler.....X(53)

---

Largo del registro 66 bytes

#### 1. CÓDIGO DE LA IF

Corresponde a la identificación de la institución financiera, según la codificación dada por esta Comisión para el Mercado Financiero.

#### 2. IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO

Corresponde a la identificación del archivo. Deber ser "E23".

#### 3. PERÍODO

Corresponde al mes (AAAAMM) al que se refiere la información.

Los demás registros contendrán distinto tipo de información, los cuales se identificarán en el primer campo de estos con los siguientes códigos:

---

#### Código tipo de registro (contenido)

---

01 Tramitación de solicitudes de portabilidad financiera  
02 Detalle de productos contratados



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

## **Registro que contiene información de la tramitación de solicitudes de portabilidad financiera.**

Se deberá reportar información agregada respecto de la tramitación de solicitudes de portabilidad. Esto es, la totalidad de las solicitudes de portabilidad recibidas como nuevo proveedor, que hayan estado vigentes durante el mes de referencia de la información y que no hayan sido reportadas en periodos anteriores como terminadas por rechazo, desistimiento, falta de aceptación de la oferta o suscripción de los nuevos contratos.

1	Tipo de registro	9(02)
2	Tipo de cliente	9(02)
3	Solicitudes de portabilidad ingresadas	9(14)
4	Estados de la solicitud de portabilidad	9(02)
5	Tipo de solicitud	9(02)
6	Solicitudes de portabilidad tramitadas	9(14)
7	Filler	X (30)

**Largo del registro 66 bytes**

### **Definición de términos**

#### **1. TIPO DE REGISTRO.**

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "01".

#### **2. TIPO DE CLIENTE:**

Corresponde al tipo de cliente que ha solicitado la portabilidad, conforme a los siguientes códigos:

Código	Tipo
01	"Consumidor", conforme a la ley N 19.496
02	Empresa", en caso de que se trate de una micro o pequeña empresa de conformidad con la ley N 20.416.

#### **3. SOLICITUDES DE PORTABILIDAD INGRESADAS**

Consignar el número de solicitudes de portabilidad presentadas por los clientes durante el último mes, equivalente al flujo mensual de solicitudes de portabilidad recibidas.

#### **4. ESTADO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

Respecto al total de solicitudes de portabilidad que estuvieron vigentes durante el último mes, se indicará el estado de las solicitudes de portabilidad financiera, según la siguiente codificación:

Código	Descripción
01	Solicitudes de portabilidad en análisis o pendiente de respuesta
02	Solicitudes de portabilidad desistidas por el cliente
03	Solicitudes de portabilidad rechazadas por parte del nuevo proveedor por



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

	políticas internas de crédito
04	Solicitudes de portabilidad rechazadas por parte del nuevo proveedor por antecedentes incompletos
05	Solicitudes de portabilidad rechazadas por otras razones
06	Solicitudes de portabilidad aceptadas y el nuevo proveedor le envió una o más ofertas de portabilidad al cliente
07	Solicitudes cuyos clientes desistieron de la oferta de portabilidad
08	Solicitudes con contrato de portabilidad suscrito

## 5. TIPO DE SOLICITUD

Se deberá consignar el tipo de solicitud conforme a los siguientes códigos:

Código	Tipo
01	Solicitudes de portabilidad asociadas a productos otorgados por otro proveedor
02	Solicitudes de portabilidad asociadas a productos otorgados por el mismo proveedor (el que reporta)

## 6. SOLICITUDES DE PORTABILIDAD TRAMITADAS

Se consignará el total de solicitudes portabilidad financiera tramitadas por el nuevo proveedor durante el periodo de referencia de la información, conforme a los códigos del campo 4 (correspondiente al estado de la solicitud de portabilidad, al último día del periodo de referencia de la información).

### **Registro que contiene información detallada de los productos contratados durante el periodo de referencia de la información (último mes)**

Se deberá reportar información detallada de los productos que hayan sido contratados, en su rol de nuevo proveedor en virtud de un proceso de portabilidad, durante el período de referencia de la información (último mes).

1	Tipo de registro	9(02)
2	Número de identificación del ingreso de la solicitud	X(30)
3	RUT del cliente	R(09)VX(01)
4	Tipo de cliente	9(02)
5	Proveedor inicial	9(04)
6	Producto contratado	9(02)
7	Fecha de solicitud de portabilidad	F(08)
8	Fecha de firma de contrato de nuevo producto	F(08)

**Largo del registro 66 bytes**

### **Definición de términos**

#### **1. TIPO DE REGISTRO.**

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "02".



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-7007-21-26345-L

## 2. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL INGRESO DE LA SOLICITUD

Corresponde al número único asignado por el nuevo proveedor a cada solicitud de portabilidad presentada por un cliente.

## 3. RUT DEL CLIENTE

Corresponde al RUT del cliente de la solicitud.

## 4. TIPO DE CLIENTE:

Corresponde al tipo de cliente que ha solicitado la portabilidad, conforme a los siguientes códigos:

Código	Tipo
01	"Consumidor", conforme a la ley N 19.496
02	Empresa", en caso de que se trate de una micro o pequeña empresa de conformidad con la ley N 20.416.

## 5. PROVEEDOR INICIAL

Corresponde al código de identificación del proveedor inicial según la codificación asignada por esta Comisión, en el caso de no corresponder a una institución con código asignado por esta Comisión, indicar el código "9999".

## 6. PRODUCTO CONTRATADO

Indicar el producto al cual hace referencia la oferta de portabilidad.

Código	Descripción
01	Cuenta corriente
02	Líneas de crédito asociada a cuenta corriente
03	Cuenta vista
04	Líneas de crédito asociada a cuenta vista
05	Crédito de consumo
06	Crédito comercial
07	Créditos hipotecarios para financiamiento de viviendas
08	Créditos hipotecarios para fines generales
09	Tarjeta de crédito
10	Tarjeta de pago con provisión de fondos
99	Otro

## 7. FECHA DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD

Se informará la fecha (aaaammdd) en que se efectuó la solicitud.

## 8. FECHA DE FIRMA DE CONTRATO DE NUEVO PRODUCTO

Indicar la fecha (aaaammdd) de la suscripción del nuevo producto.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L

### **Carátula de cuadratura**

El archivo E23 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación:

#### MODELO

Institución: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Información correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_ Archivo E23

Número de registros informados:	
Número de registros con código 01 en el campo 1	
Número de registros con código 02 en el campo 1	



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-7007-21-26345-L