

LA COLUMNA DE...



ANA MARÍA MONTOYA
 ECONOMISTA, RED
 PROCOMPETENCIA, ACADÉMICA
 ESCUELA DE GOBIERNO UAI

Portabilidad financiera: una promesa pendiente

La portabilidad financiera implementada en 2020 es una política pública que busca modificar el comportamiento de los consumidores (personas naturales y micro pequeñas empresas). Y apunta, como nos sugiere la teoría económica, a que mientras más elástica sea la demanda los consumidores obtendrán mejores condiciones.

Si analizamos las estadísticas publicadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), podemos ver que, desde diciembre de 2021 a junio de 2024, unos 3.000 clientes han solicitado portabilidad financiera, lo que equivale a 0,05% del público objetivo. Se trata, sin duda de una política pública que ha sido escasamente empleada por los clientes. Si estudiamos los resultados de las solicitudes –considerando que un cliente puede portarse con más de un producto, por lo que hay más solicitudes en el proceso– se obtiene que un 2% del stock promedio mensual de éstas son aprobadas; más de 6%, desistidas; más de 30%, rechazadas; y 50% están pendientes. Son cifras que sorprenden.

¿Qué podría explicar esta baja tasa de uso? Desde el punto de vista de la demanda, la teoría microeconómica –que estudia los sesgos y fallas de mercados en el sector financiero– evidencia que la baja elasticidad obedece a distintos motivos, muchos de los cuales tienen en común la falta de información de los consumidores, lo que se explica por creencias sesgadas sobre las condiciones de mercado, desconocimiento de los mecanismos para portarse, altos costos de búsqueda y costos de cambio.

Tampoco no basta con que los consumidores intenten portarse para que esto ocurra. Desde la oferta es relevante analizar cómo la regulación reduce fricciones para facilitar la portabilidad entre competidores y cómo están puestos los incentivos. En este caso en particular, el Sernac denuncia a las instituciones financieras que no entregan los certificados de sus clientes a sus competidores en un plazo de tres a cinco días, para que se les aplique una multa. El problema es que los tiempos de respuesta del proceso posterior no están normados ni tampoco la forma en que se recibe la información adicional requerida por las instituciones para evaluar a los consumidores.

Estas cifras evidencian que aún hay desafíos para el Estado en la aplicación de esta política pública, tanto en el deber de informar y visibilizar las potenciales ganancias hacia los consumidores, como desde el punto de vista de la oferta, referidos a los plazos de respuesta y a la búsqueda de formas expeditas que permitan la evaluación de los consumidores.

No todas son malas noticias. El Estado, a través del sistema de finanzas abiertas y de la Ley de Deuda Consolidada, puede contribuir a que estas políticas sean más efectivas: facilitando la entrega de información con consentimiento de los clientes para evaluarlas rápidamente y a través de los modelos de negocios de asesorías de finanzas personales o empresariales, que pueden brindar información a los consumidores sobre sus potenciales ganancias en el mercado. Aun así, se debe analizar qué cambios emprender para que esta Ley sea, realmente, de utilidad para los consumidores.

“Menos del 1% del público objetivo ha solicitado portabilidad financiera. Gran parte de la baja tasa de uso obedece a la falta de información de los consumidores”.