

## A cinco años de la portabilidad financiera: ¿ha aprendido el legislador de sus errores?

**E**n 2020 se dictó la Ley 21.236 que reguló la portabilidad financiera. El Ejecutivo la impulsó pensando que existiría un gran interés entre los consumidores por contar con una alternativa efectiva para cambiar sus productos y servicios financieros de una institución a otra. La decisión de la autoridad no es neutral o aséptica: los costos de implementación de una regulación terminan traspasándose a los consumidores, de manera que cuando se constata el muy bajo rendimiento de una nueva regulación hay ineficiencia económica. En lo relativo a las tarjetas de crédito, la portabilidad financiera no tuvo aplicación.

A cinco años de su implementación, esta regulación deja una serie de lecciones. Primero, la importancia de abordar en forma adecuada los estudios de comportamiento del consumidor para conocer con precisión el comportamiento práctico que las personas tienen o han de tener en ciertos escenarios. En este proceso, es de la mayor relevancia considerar estudios cualitativos y cuantitativos, que si bien pueden tomar más tiempo a la autoridad, proporcionan



**JAIME LORENZINI**  
SOCIO DE LORENZINI -  
TWMAN ABOGADOS

una base sólida para una mejor decisión en las opciones regulatorias. Asimismo, se deben considerar los sesgos de respuestas socialmente aceptables en encuestas, lo que ocurre cuando los encuestados tienden a responder para proyectar una imagen favorable, en lugar de ser

**“La portabilidad financiera es compleja para los consumidores, quienes tienen escaso conocimiento del proceso, pero todo el mecanismo supuso un buen entendimiento y manejo por parte de ellos. Se generó, así, una regulación indefinida, cuyos objetivos ya no se aprecian”.**

completamente honestos.

En segundo lugar, la implementación de la portabilidad financiera debió ser gradual en términos de los distintos productos, terminando con los más complejos.

Por otro lado, se debió confirmar con la autoridad si a partir del abanico de productos financieros se justificaba la regulación para todos o, bien, solo para cierto tipo. Si ya existían facilidades operativas para ciertos productos como los de cierre y apertura créditos (en especial las tarjetas de crédito), no existía justificación para implementar toda una carga regulatoria y costos de operación para este tipo de productos.

Se debe tener en cuenta, además, que no se

consideró la posibilidad de explorar una regulación temporal, que tuviera efectos durante un período de tres o cinco años, de manera que solo al cabo de dicho período se realizara una evaluación técnica (no política); y, en estos términos, se debió mantener otro período solo si el resultado de dicha evaluación aportaba datos positivos.

La portabilidad financiera es un proceso complejo para los consumidores, considerando que tienen escaso conocimiento financiero, pero incluso todo el mecanismo supuso un buen entendimiento y manejo por parte de ellos. Se generó, así, una regulación indefinida, cuyos objetivos ya no se aprecian, pero siguen imponiendo a los proveedores cargas regulatorias, que se terminan traspasando a los consumidores, sin ningún sentido.

Tras observar los primeros cinco años de implementación de la portabilidad financiera, estas conclusiones ilustran muy bien la necesidad de que el legislador aprenda de sus errores en el proceso regulatorio para que no los repita en nuevos procesos similares.