

Regulación de la CMF termina con mecanismos de “datos impresos” como método de validación:

Bancos piden ajustar normativa que elimina tarjetas de coordenadas para autorizar operaciones

JOAQUÍN AGUILERA R.

Con una serie de críticas ha sido recibida la nueva normativa que publicó la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a mediados de junio, mediante la cual se invalida el uso de la ampliamente reconocida tarjeta física de coordenadas como instrumento para confirmar transacciones. Esta disposición se enmarca en las modificaciones de la ley que incorporó una serie de medidas para “combatir el sobreendeudamiento”, y que estableció cuál es el régimen de responsabilidad de los titulares de tarjetas en casos de extravío, hurto, robo y fraude.

Para todos esos casos, la mencionada norma traspasó en forma importante la carga de la prueba hacia las instituciones financieras, que deben asumir la responsabilidad por los fraudes a menos que demuestren la responsabilidad de parte de los usuarios. Sin embargo, también señaló que debe haber normas claras para determinar dicha responsabilidad, con nuevas disposiciones en materia de seguridad y autenticación de parte de la CMF.

Así, la entidad estableció nuevos principios generales que los prestadores financieros deben seguir a la hora de implementar medidas de seguridad, incluyendo que se debe “eliminar el uso de mecanismos que incorporen conjuntos de datos impresos, utilizados para la autenticación”, tales como estas tarjetas.

Según informó la CMF, estas disposiciones son exigibles a partir de este mes.

En la Abif argumentan que la regulación debe “equilibrar la seguridad en los medios de pago con la experiencia y el acceso de los clientes”, para lo cual esperan mayor flexibilidad.



La nueva normativa plantea que se debe “eliminar el uso de mecanismos que incorporen conjuntos de datos impresos, utilizados para la autenticación”, tales como las tarjetas de coordenadas.

Las críticas

La norma ha sido ampliamente cuestionada por focalizar todas las medidas de autenticación en el ámbito digital. De hecho, se incorpora también la denominada “autenticación reforzada del cliente” (ARC), un requisito obligatorio para operaciones como el traspaso electrónico de fondos, la

suscripción a plataformas digitales o la modificación de datos personales. Para esos fines se introducen procedimientos que pueden ir desde “un dispositivo token o hardware criptográfico portátil”, hasta la verificación biométrica en aplicaciones para smartphones. Para estos casos, la nueva normativa es exigible a partir de julio de 2026.

En este sentido, desde la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (Abif) plantean que esta norma debería ser modificada, pues “la regulación debería aspirar a equilibrar la seguridad en los medios de pago con la experiencia y el acceso de los clientes, razón por la cual, y considerando el dinamismo propio del marco normativo, esperamos que se

“Una vez más el sistema se olvida de las personas mayores y la inclusión digital queda en los discursos, pero no en la práctica”.

EDUARDO TORO NAHMÍAS
DIRECTOR EJECUTIVO CONECTA MAYOR UC

“La regulación debería aspirar a equilibrar la seguridad en los medios de pago con la experiencia y el acceso de los clientes”.

JOSÉ MANUEL MENA
PRESIDENTE ABIF

avance hacia ajustes que otorguen mayor flexibilidad”, dijo el presidente del gremio, José Manuel Mena, en una carta al director publicada en “El Mercurio”. Antes de la norma definitiva, la CMF llevó a cabo una consulta pública, pero el gremio no especificó si participó de esa instancia.

No son los únicos críticos. Eduardo Toro Nahmías, director ejecutivo de Conecta Mayor UC planteó que, si bien el objetivo es comprensible, no cumple con criterios de inclusión: “Una vez más el sistema se olvida de las personas mayores y la inclusión digital queda en los discursos, pero no en la práctica. Invitamos a la CMF y a las instituciones bancarias a poner atención

en ese 20% de la población (...). La transición de un sistema a otro será positiva solo cuando sea inclusiva”.

Lo mismo se mencionó en otros casos publicados en “El Mercurio”, como el de José Gágero, quien reclamó que “mi madre tiene 95 años y no puede ni siquiera usar un celular. ¿Cómo hará ahora sus pagos?”.

Los argumentos

Según el informe normativo que publicó la CMF, se consideró como referencia principal “la directiva vigente que regula pagos en la Unión Europea, vigente desde 2018”, y que incorpora precisamente la exigencia de las ARC. Ahí adelantaban que este instrumento “establece la necesidad de contar con dos factores de autenticación en operaciones que antes no lo requerían. Lo anterior se traduce, por ejemplo, en el reemplazo de las tarjetas de coordenadas, o la exención de requisitos de seguridad en operaciones de bajo riesgo”.

De acuerdo a Franco Rizza, senior advisor en Deloitte, esta norma representa “un paso positivo hacia la protección del cliente bancario (...). Obviamente, el cambio de medio de autenticación implica fricciones para usuarios con distintos perfiles. Por ello, es clave siempre que ante este tipo de situaciones, cada organización en base al conocimiento profundo de su base de clientes, diseñe mecanismos complementarios”.

Aunque la norma ya fue emitida, entre los expertos creen que hay espacio para adecuaciones de parte de la CMF.