

Eduardo Toro, director ejecutivo de Conecta Mayor UC, celebra decisión de postergar su eliminación

# Resucitaron las tarjetas de coordenadas: "Fue una medida mal cocinada desde el principio"

La Comisión para el Mercado Financiero comunicó el retraso del término del antiguo mecanismo para validar las transferencias de fondos.

MAURICIO RUIZ

El 1 de agosto se puso fin a las tarjetas de coordenadas, el antiguo mecanismo de autenticación de una transferencia electrónica bancaria, a cambio del uso de tecnologías más avanzadas y seguras para realizar estas transacciones, como las validaciones de seis números a través de app y reconocimiento biométricos de los clientes de las entidades financieras. Ese fue el mandato de la Comisión para el Mercado Financiero a través de la norma que impone la Autenticación Reforzada del Cliente (ARC).

Tras el término del sistema impreso, adultos mayores y organizaciones que representan los intereses de este segmento de la población, como Conecta Mayor UC, criticaron, a través de cartas en medios de comunicación, sobre lo abrupto del cambio y el perjuicio para la población menos digitalizada. Esa presión dio resultados. Este jueves, a siete días de vigencia de la norma, la CMF informó que se posterga hasta el 1 de agosto de 2026 la eliminación de la tarjeta de coordenadas. Así justificó la medida: "Busca facilitar la transición hacia mecanismos más robustos de autenticación, que contribuyen a mitigar el riesgo de fraudes para aquellos segmentos de la población más intensivos en el uso de estos medios impresos para sus transacciones".

Daniel García, director general de supervisión de conducta de mercado de la CMF, agregó que ahora está en manos de las entidades financieras resguardar la continuidad de los servicios para sus clientes y "mantenerlos informados de los ajustes que tengan que generar" para implementar los cambios en la modificación del sistema de autenticación, como es abolir el mecanismo de la tarjeta de coordenada por uno digital.

## Mejoras inclusivas

"Cuando estamos hablando de personas mayores hablamos del 20% de la población nacional y, por ende, es un segmento que debe ser considerado a la hora de tomar las decisiones y a la hora de ejecutar o diseñar eventuales mejoras.

La tarjeta impresa de coordenadas se cambiará por un sistema digital en un año más.



Para que sean realmente mejoras tienen que ser inclusivas, lo cual no ocurrió en este caso", dice el director ejecutivo de Conecta Mayor UC, Eduardo Toro, tras la enterarse de la decisión de la CMF.

## Más allá de ser o no adulto mayor, la gente reclamaba que hubo poca información de este cambio.

"Sí, sin duda que esto fue mal cocinado desde el principio. Nos encontramos en una situación paternalista donde tomaron decisiones sin considerar a la gente más perjudicada o menos digitalizada, en este caso los adultos mayores. Este fue el primer error y el primer aprendizaje que deja la decisión de la CMF".

## ¿Y efectivamente era una decisión que perjudicaba a adultos mayores?

"Así es. Cerca de tres cuartos de las personas mayores en Chile tienen celular y la mayoría lo ocupa solo para llamar y responder llamadas. Dentro del segmento de personas que ocupan un celular, solo el 23% hace trámites por internet sin la ayuda de terceros.

## Asistencia personalizada

Mauricio Apablaza, director académico de Cipem UDD-Los Héroes, cree que esta postergación de la eliminación de tarjetas de coordenadas no debe verse

como una simple demora, sino como una oportunidad para preparar una transición más inclusiva.

"Si esta prórroga se acompaña de un plan concreto de apoyo -como talleres, asistencia personalizada y comunicación clara-, sí puede contribuir a que los adultos mayores estén mejor preparados y no queden excluidos del sistema financiero", comentó.

## ¿Cómo deberían actuar los bancos con los adultos mayores?

"Deben adoptar un enfoque centrado en el usuario, con especial atención a las particularidades de este grupo. Un primer paso clave es mejorar la comunicación: los mensajes deben ser claros, comprensibles y difundidos por canales accesibles, como cartas impresas, llamadas telefónicas y atención presencial.

Apablaza contó que la experiencia internacional muestra que una transición exitosa requiere colaboración entre bancos, municipios, organizaciones sociales y el Estado. "Programas como Digital Eagles de Barclays en el Reino Unido o Bankia Senior en España ofrecen valiosas lecciones para el diseño de iniciativas locales, algunas de las cuales ya han comenzado a implementarse en Chile", contó.

El investigador agregó que, en términos prácticos, es fundamental ampliar las ofertas de talleres gratuitos de alfabetización digital, tanto presenciales como virtuales, con ejemplos aplicados, tiempos adecuados y apoyo personalizado. Y que resulta esencial mantener alternativas fi-

sicas a las soluciones digitales, como los tokens de seguridad (Digipass), especialmente pensadas para quienes no poseen o no manejan con soltura dispositivos inteligentes. "Desde el punto de vista del diseño tecnológico se recomienda el desarrollo de aplicaciones con interfaces accesibles: letras grandes, asistencia por voz, modo de alto contraste y pruebas con usuarios mayores que garanticen su usabilidad. A esto se suma la necesidad de reforzar la atención en sucursales: capacitar al personal en atención empática, establecer ventanillas preferenciales y habilitar horarios especiales son medidas concretas para reducir la ansiedad y fortalecer la confianza frente al cambio digital".

## Decisión razonable

La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, en una declaración pública, calificó como "razonable" la decisión de postergar la eliminación de las tarjetas de coordenadas como mecanismo de autenticación. "Como industria, compartimos plenamente el objetivo de avanzar hacia sistemas más robustos y seguros que permitan minimizar el riesgo de fraudes en el ecosistema financiero. Sin embargo, estos cambios deben implementarse considerando distintos tipos de operaciones, los distintos niveles de acceso a la tecnología y capacidad de adaptación de los usuarios, y en este caso particularmente en las personas mayores, que requieren más tiempo para adaptarse a nuevas tecnologías de verificación", sentenció la entidad gremial.



Eduardo Toro es director ejecutivo de Conecta Mayor UC.

MAURICIO QUEZADA

ELISA VERDEJO