

Tarjetas de coordenadas

La Comisión para el Mercado Financiero resolvió postergar por un año la entrada en vigencia de una disposición que eliminaba las tarjetas de coordenadas como mecanismo de autenticación para pagos y transacciones electrónicas. Las protestas de numerosos usuarios, especialmente personas mayores que tienen dificultades para adaptarse a la digitalización que implica la medida, sin duda influyeron en la decisión. Pero no solo ese grupo etario había hecho presentes los problemas que experimentarían, sino también reclamaban otros sectores que representan situaciones menos habituales, pero de cierta importancia. Entre estos, quienes viajan o residen fuera de Chile, pero igualmente deben hacer transacciones con sus fondos bancarios en este país. Asimismo, se presentaron situaciones en que el titular de una cuenta ha concedido un poder y el apoderado puede haber quedado excluido de operar. Todos estos casos ameritan consideración de parte de la autoridad y por ello cabe celebrar la decisión de darse el tiempo, tanto para revisar las normas como para que los afectados puedan adaptarse. La banca, igualmente, tendrá la oportunidad de diseñar mecanismos de adiestramiento y preparación para sus clientes con más dificultades.

Pocas dudas caben sobre la necesidad de proteger a los usuarios, en una época en que parecen estar aumentando los grupos delictuales y los mecanismos que emplean suelen ser muy dinámicos. Es necesario, pues, modernizar las operaciones bancarias y la digitalización es parte de ello. La seguridad en estas materias debe tomar

Asumir sin matices que todos los chilenos tienen un teléfono inteligente puede terminar excluyendo a grupos relevantes.

precedencia sobre muchas otras consideraciones, pero debieran buscarse mecanismos que sean lo más ampliamente aceptados. En esta tarea, podrían estudiarse modos de probar las nuevas tecnologías y proceder en forma pronta, pero pausadamente. Si el problema por el que han protestado muchos es uno de adaptación, es posible que se pueda superar solo con plazos más generosos.

Con todo, la ampliación de los mecanismos digitales está obligando de un modo indirecto a que toda persona deba tener un teléfono celular con ciertos mínimos de inteligencia y capacidades. No está claro que eso sea hoy posible sin excluir a grupos importantes. Pero como se va imponiendo gradualmente la idea de que no hay chileno que no tenga uno de esos aparatos, también se va extendiendo la necesidad de

contar con ellos, incluso, para poder estacionar un auto en algunas calles. En este ámbito también se han impuesto medidas sin mayor gradualidad, con cierto grado de complejidad y a menudo con fallas iniciales. Siendo un caso distinto, ello tiene similitudes con lo ocurrido en el aeropuerto de Santiago, donde se adquirieron tótems que deberían haber mejorado la experiencia de los usuarios, pero ha sucedido precisamente lo contrario.

La necesidad de ir modernizando diversas actividades no puede eludirse, en particular si así se mitigan riesgos y se hacen más seguros los trámites. Pero es necesario proceder con mucha cautela, porque de lo contrario pueden producirse reacciones adversas de los usuarios, lo que terminará por afectar a las empresas y servicios que con buenas intenciones los han implementado.