

Fin tarjetas de coordenadas: advierten por "digitalización forzada" y exclusión para personas mayores

La digitalización y los posibles problemas que enfrenten los adultos mayores en el uso de sus aplicaciones bancarias y financieras vuelven a discusión en el contexto del próximo fin de la tarjeta de coordenadas.

Si bien el regulador chileno, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), decidió ampliar el plazo original para terminar con estas tarjetas del 1 de agosto de 2025 a agosto de este año, algunos bancos se han ido adelantando a la medida, suspendiendo su uso para ciertos grupos de forma progresiva, como el caso del BancoEstado y Santander.

Por ello, es que desde la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) señalaron estar preocupados y advirtieron que estas medidas anticipadas y su reemplazo por mecanismos -en algunos casos- solo digitales "puede profundizar la brecha tecnológica y afectar de manera desproporcionada a consumidores vulnerables".

Personas en situación de discapacidad; con limitaciones visuales, motoras o cognitivas; que viven en sectores con conectividad inestable o que tienen baja alfabetización digital, junto con quienes dependen de terceros o cuidadores para operar sus cuentas, son parte de los grupos donde la Organización pone alertas.

Así, la organización pro consumidor alerta sobre posibles exclusiones o degradaciones del acceso a cuentas y transferencias; un incremento de fraudes por phishing o suplantaciones, sobrecarga de canales de atención y "traslación del costo y del riesgo al consumidor bajo la lógica "si no migra, no opera", tratándose de servicios esenciales".

Desde ODECU subrayaron que existe un proyecto pendiente de promulgación (Ley Integral de Personas Mayores y de Promoción del Envejecimiento Digno, Activo y Saludable), que eleva los estándares para proveedores de servicios esenciales, incluido el financiero, para tener un enfoque de derechos e inclusión de las personas mayores.

Con todo, los procesos deben también considerar las exigencias de la Ley del Consumidor, entregando información clara y suficiente, evitando el trato arbitrario y cambios que equivalgan a modificaciones unilaterales de los contratos.

"El fortalecimiento de la seguridad es necesario, pero no puede transformarse en digitalización forzada. Cuando un banco reemplaza un mecanismo físico por soluciones exclusivamente digitales, debe asegurar que nadie quede fuera del sistema por razones tecnológicas, económicas o de autonomía", afirmó Stefan Larenas Riobó, presidente de ODECU.

En esta línea, apuntó que "no es aceptable que el costo de la modernización recaiga en el consumidor. Los bancos deben garantizar continuidad real del servicio y alternativas equivalentes para quienes no pueden utilizar aplicaciones móviles. Seguridad e inclusión no son conceptos excluyentes".

Por último, la ODECU pidió a bancos, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y la CMF la implementación de salvaguardas mínimas, junto con una asistencia efectiva y prioritaria para los clientes.