

JOAQUÍN AGUILERA R.

Después de 10 meses de idas y vueltas normativas, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) está impulsando una regla sobre el uso de tarjetas de coordenadas que, por ahora, genera consenso.

Se trata de un tema controversial, que tiene su origen en las modificaciones a la “Ley de Fraudes” que buscaron fortalecer la responsabilidad de los usuarios en el uso de tarjetas y transacciones electrónicas. A partir de estas disposiciones, la CMF impulsó —en junio del año pasado— una fallida normativa para reforzar estándares de seguridad en este tipo de operaciones, que pretendía terminar con el uso de tarjetas de coordenadas como instrumento válido de autorización. Sin embargo, frente a las “dificultades operativas” para segmentos no digitalizados de la población de las cuales “tomaron conocimiento”, el consejo decidió entonces aplazar la idea hasta agosto de este año.

Ahora, la entidad que desde el 11 de marzo preside Catherine Tornel tomó un camino distinto. A través de una normativa en consulta, lo que se está proponiendo es avanzar en el uso de mecanismos de autorización más exigentes, pero mantener la tarjeta de coordenadas como una opción para determinados grupos que presenten “dificultades” en su reemplazo. Las instituciones serán las encargadas de informar sobre qué clientes se acogen a esta “excepción”, en base a criterios “tales como problemas de accesibilidad, desplazamiento u otras que el emisor justifique fundadamente”.

Asimismo, la propuesta normativa —que seguirá abierta hasta el 14 de abril— indica que esta “excepción” solo incluye a clientes vigentes (no nuevos), a quienes las instituciones financieras tendrán que informar sobre los riesgos asociados, y realizar “sus mejores esfuerzos por proveer alternativas a estos clientes”.

La “mano” de Tornel

En pocos días desde que asumió formalmente sus funciones, la nueva presidenta de la CMF ha entregado señales al mercado. Una semana después de reemplazar a Solange Bernstein en esa posición, removió a los principales directores de la entidad: en el área jurídica, a José Antonio Gaspar; en Estudios, a Nancy Silva, y en Supervisión de Conducta de Mercado, a Daniel García Schilling.

Este último, de hecho, fue el encargado de implementar la fallida eliminación de la tarjeta de coordenadas, y defender la decisión por razones vinculadas a mayores estándares de seguridad. Por ahora, está siendo subrogado por Nicolás Álva-

Presidenta de la Comisión para el Mercado Financiero:

Catherine Tornel zanja polémica por tarjeta de coordenadas con regla que flexibiliza su uso

La entidad puso en consulta una norma que permite usar este instrumento para validar transacciones, en grupos que tengan dificultades justificadas.

a los autofraudes con los montos vigentes.

Más seguridad

Si bien la CMF está impulsando esta norma de “exclusión”, los nuevos estándares de seguridad sí aplicarán para la población general a partir de agosto. Ahí se introduce la “Autenticación Reforzada de Cliente” (ARC), que obliga a utilizar al menos dos factores de autenticación, a través de claves, dispositivos o verificación biométrica, para autorizar operaciones.

Según el informe normativo detrás de esta propuesta, desde la publicación de mediados de 2025, “se redujo la cantidad de tarjetas de coordenadas en circulación en un 68%, alcanzando 3.260.522 tarjetas vigentes a febrero”. De ese total, unos 830 mil clientes utilizaron la tarjeta de coordenadas como su único mecanismo de autenticación en los últimos 12 meses, de los cuales 38% corresponde a mayores de 60 años. En este sentido, añaden, “se espera que el cambio normativo propuesto permita que un subconjunto de estos clientes pueda seguir realizando sus transferencias”.

Desde la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) sostienen que introducir ajustes “es positivo”, en particular para “personas mayores u otros usuarios que enfrentan mayores barreras de acceso o adaptación a nuevas tecnologías”. Sin embargo, también resaltan que, además de excepciones, en otras jurisdicciones también se ha avanzado en flexibilizar “operaciones de bajo riesgo”, como transacciones recurrentes o listas blancas.

El presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), Hernán Calderón, también felicitó esta decisión, y planteó que “lo único que uno tiene que exigir aquí es que las entidades financieras inviertan en seguridad, porque ese es el problema”.

Catherine Tornel, presidenta de la CMF.



rez, director de Supervisión de Administradoras de Fondos y Asesorías de Inversión.

En todo caso, dentro de la industria financiera, lo que se espera de Tornel es, precisamente, una conducción que priorice decididamente el desarrollo del mercado. Ese ha sido su sello desde que llegó al Consejo en 2023, donde marcó distancia con una serie de decisiones que tomó el organismo, a través de un voto disidente. Uno de ellos, de hecho, se relaciona precisamente con la “Ley de Fraudes”, cuando se opuso a mantener el umbral que define

cuando los bancos deben hacer una restitución “automática” de fondos, en el caso de que los clientes denuncien operaciones desconocidas.

En esa instancia se mantuvo dicho monto en su nivel actual de 35 UF (unos \$1,4 millones), mientras Tornel abogó por llevarlo a su piso mínimo, de 15 UF (unos \$600.000), en línea con la demanda de bancos e instituciones financieras, que reclaman un “incentivo”

830 MIL
personas usaron solo la tarjeta de coordenadas para validar operaciones, en los últimos 12 meses.