

Más que adaptarse: repensar procesos en tiempos de cambio

Gabriela Álvarez, Socia Líder de Deloitte Digital.

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) anunció esta semana que la eliminación obligatoria de las tarjetas de coordenadas como mecanismo de autenticación en transacciones electrónicas se postergará hasta el 1 de agosto de 2026. Esta prórroga también retrasa la entrada en vigor de la Autenticación Reforzada de Clientes (ARC), un sistema más seguro y alineado con estándares internacio-



nales.

La tarjeta de coordenada ha estado por años presente en la banca chilena. Sin embargo, su uso conlleva riesgos: pueden ser copiadas, interceptadas o mal utilizadas. La ARC busca justamente reforzar la seguridad, reducir el fraude y mejorar la protección del usuario. ¿Por qué la postergación? La CMF quiere dar más tiempo para que tanto instituciones como clientes realicen una transición ordenada.

Pero este aplazamiento debemos verlo como una oportunidad. Cada cambio regulatorio es un hito para que las organizaciones repiensen su experiencia cliente y sus procesos con mirada estratégica. Digitali-

zar un trámite obsoleto tal como está sin cambiarlo en su esencia puede traer beneficios marginales. Repensarlo y rediseñarlo integralmente, con foco en eficiencia y poniendo al centro la experiencia para los distintos tipos de clientes, puede marcar una diferencia real en productividad y fidelización. Este nuevo plazo debe ser visto como una ventana para innovar, no solo para “ponerse al día”. Las instituciones financieras podrán preguntarse: ¿Cómo podemos hacer esto mejor, más simple y seguro? ¿Cómo la tecnología permite ir más allá de solo digitalizar procesos? Los usuarios agradecerán estas respuestas, y el negocio también.