

Título: **Usuaría que recibió tarjeta Cuenta Rut escrita a mano: "Me sentí pésimo"**

VALENTINA ESPEJO

Carmen Binimelis tiene 70 años, es dueña de casa y vive en la comuna de Renca junto a su esposo de 65 años. Dice que con los dedos de una mano puede contar las veces que ha salido de su casa desde que empezó la pandemia del coronavirus.

Este lunes, se hizo el ánimo de salir y fue con su esposo hasta un ServiEstado ubicado en calle Puente con Ahumada, en el centro de Santiago. Tenía que renovar su CuentaRut, así que hizo una larga fila para llegar a la caja, pero cuando recibió su nueva tarjeta se llevó una desconcertante sorpresa.

"Mi nombre no estaba impreso en el plástico. En lugar de eso, lo habían escrito con un plumón permanente. Fue una cosa insólita", cuenta la clienta.

Dice que cuando pidió una explicación, el cajero le mencionó "que había un problema con las máquinas impresoras y no sé qué cuento. Me tiró por el desvío y no me ofreció ninguna alternativa. Fui a la sucursal aún con el miedo a los contagios, hice una larga fila, me atendieron mal y me pasaron esa tarjeta rayada... una se siente pésimo".

Así como el caso de Carmen, otros usuarios reclamaron haber recibido una CuentaRut artesanal en distintas sucursales de BancoEstado y varias lo reportaron en las redes sociales. La mayoría subió imágenes de tarjetas hechas con sus nombres escritos con plumón; otras contaron que habían recibido el plástico en blanco, sin nada impreso ni rayado.

Claudia Hernández, gerente de clientes de BancoEstado, se refirió a los reclamos. "Sabemos que en casos excepcionales tuvimos que registrar el nombre de los clientes en las tarjetas. Dado el alto número de transacciones y respetando la normativa vigente, fue una solución momentánea".

Agregó que se contactaron con un grupo de clientes, a quienes les



BancoEstado dijo se trató de "una solución momentánea"

Usuaría que recibió tarjeta CuentaRut escrita a mano: "Me sentí pésimo"

En varias sucursales de la entidad, a los clientes les entregaron el plástico con su nombre escrito con un plumón.

entregarán personalmente una nueva tarjeta.

Sobre el problema específico que generó la falla en el sistema para emitir tarjetas, BancoEstado no estuvo disponible para contestar preguntas. Solo en algunas sucursales unos simples letreros informaron al público que estaban "sin sistema para emitir tarjetas. Solo

Esta es la tarjeta que recibió Carmen Binimelis. Ella intentó borrar el plumón con alcohol.

se entregan tarjetas de coordenadas, claves de Internet y actualización de datos".

Pedro Huichalaf, ex Subsecretario de Telecomunicaciones de Chile y docente del Centro de Investigación en Ciberseguridad de la Universidad Mayor, explica que tanto las tarjetas de crédito y de débito, entre ellas la CuentaRut, están fabricadas de PVC.

"Para emitir estas tarjetas se requiere de una máquina en particular: una impresora de tarjetas PVC. Hay para imprimir tarjetas lisas (con banda magnética) y con chip. Funcionan igual que una convencional: se conectan a un computador y un software las configura", detalla. Agrega que, por lo general, estas impresoras funcionan con "el sistema de impresión de sublimación de tinta, es decir, que utilizan calor para transferir la tinta al plástico".

-¿Es inseguro operar con una tarjeta sin el nombre?

-El chip, que contiene la información confidencial de las tarjetas nuevas del BancoEstado, no se configura con la impresora. El banco tiene otro sistema para insertar la información en el chip de cada tarjeta.

-¿Cómo así?

-El banco compra un montón de estas tarjetas con chip en blanco, es decir, sin información, y cuando alguien va a solicitar una tarjeta, insertan la información asociada a la persona en el chip con un software. Posterior a eso, pasan el plástico por una impresora para emitir el nombre del cliente.

-Entonces que el plástico no tenga nombre no afecta la función.

-Cuando se inserta la tarjeta en el cajero automático o una máquina POS, estos no leen el nombre, sino que leen el chip.