

SERNAC entrega recomendaciones tras entrada en vigencia de normativa que elimina tarjeta de coordenadas

El pasado 1 de agosto entró en vigencia la Norma de Carácter General N° 538, dictada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que establece nuevas exigencias de seguridad y autenticación para las transacciones electrónicas.

Esta nueva normativa elimina oficialmente el uso de tarjetas de coordenadas como método de autenticación, instruyendo a los emisores a implementar mecanismos más robustos de seguridad, tales como sistemas multifactores, cifrado de datos y medidas específicas de bloqueo, restablecimiento y caducidad de claves.

Esta acción se alinea con la reciente Agenda Antifraudes lanzada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Sin embargo, implica una transición tecnológica importante para los usuarios del sistema financiero y podría impactar en las personas mayores quienes, como grupo

de consumidores hipervulnerables, podrían enfrentar dificultades en el acceso y la adaptación a los nuevos medios de verificación electrónica debido a la brecha digital que pudieran experimentar.

Dentro de los principales beneficios de esta nueva implementación, se encuentran:

-Mayor seguridad: Se eliminan métodos obsoletos y se promueve el uso de autenticación reforzada, dificultando la suplantación de identidad.

-Modernización del sistema: Estos nuevos métodos permiten operaciones más rápidas y seguras, acordes a estándares internacionales, como los exigidos en Europa.

-Mayor trazabilidad: Cada transacción debe estar ligada a su propio código de autenticación, lo que reduce el riesgo de reutilización de claves.

En esta misma línea, también existen riesgos que se deben considerar al respecto:

-Brecha digital: Las personas mayores o sin acceso a smartphones pueden quedar excluidas si no se les ofrecen alternativas.

Dependencia del celular: Si todos los factores de autenticación están en el mismo dispositivo, se podría vulnerar el principio de independencia de múltiples factores de autenticación.

-Falta de información clara: Algunas personas consumidoras aún no saben que deben migrar a nuevas opciones o no comprenden cómo hacerlo.

-Posibles fallas técnicas: En zonas con mala conectividad o ante problemas en aplicaciones bancarias, las y los consumidores pueden quedarse sin posibilidad de operar.

Recomendaciones del SERNAC

Ante este escenario, el SERNAC elaboró una serie de recomendaciones para las y los consumidores:



-Infórmese con su banco o emisor de tarjeta sobre los nuevos métodos de autenticación disponibles y solicite ayuda si tiene dudas.

-Active sistemas de seguridad complementarios, como verificación biométrica o token físico/digital, si su banco los ofrece.

-No comparta sus claves, códigos ni datos personales, incluso si se los solicita alguien que se identifique como parte del banco.

-Exija canales de atención in-

clusivos si tiene dificultades tecnológicas. Tiene derecho a ser atendido y guiado sin discriminación.

Deberes de las entidades financieras

-Es fundamental apoyar este proceso con campañas de educación y la entrega de información permanente de forma clara, veraz y oportuna, asegurando que sea plenamente comprensible para todos, tanto la eliminación de sus tarjetas como los nuevos métodos que operan en su reemplazo.