



OFICIO N° 115170  
INC.: solicitud

Irg/ogv  
S.57°/373

VALPARAÍSO, 06 de agosto de 2025

La Diputada señora CARLA MORALES MALDONADO, en uso de la facultad que le confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre las medidas de acompañamiento y difusión pública que ha dispuesto la Comisión para el Mercado Financiero para asegurar una transición informada hacia los nuevos métodos de autenticación bancaria, remitiendo los demás antecedentes que requiere.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a Ud., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a Ud.

LUIS ROJAS GALLARDO  
Prosecretario de la Cámara de Diputados

A LA SEÑORA PRESIDENTA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO  
FINANCIERO



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: D59D726C92ABD311



## SOLICITUD DE OFICIO

**DE:** Carla Morales Maldonado  
Diputada de la República

**PARA:** Presidenta Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

**Materia:** Solicita información sobre eliminación de tarjetas de coordenadas y mecanismos alternativos de autenticación bancaria

---

Carla Morales Maldonado, Diputada de la República, junto con saludar y en virtud de las facultades de fiscalización de los actos de gobierno de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley N°18.918 Orgánica del Congreso Nacional y demás disposiciones legales y constitucionales que asisten a esta competente autoridad legislativa, me dirijo a usted con el fin de solicitar información detallada sobre la reciente disposición emanada de esa Comisión, contenida en la Norma de Carácter General N.° 538, que establece la eliminación del uso de las tarjetas de coordenadas como mecanismo de autenticación para operaciones bancarias.

Tal como ha sido informado por diversos medios de comunicación, a partir del 1 de agosto de 2025, los bancos dejarán de utilizar este sistema, el cual será reemplazado por mecanismos de Autenticación Reforzada de Cliente (ARC). Si bien compartimos el interés por mejorar la seguridad y fortalecer los estándares tecnológicos del sistema financiero, preocupa el impacto que esta transición pueda tener en determinados grupos de usuarios, así como la claridad y homogeneidad en su implementación.

Por lo anterior, solicito a usted tenga a bien responder las siguientes preguntas:



1. Informar qué medidas de acompañamiento y difusión pública ha dispuesto la CMF para asegurar una transición informada hacia los nuevos métodos de autenticación.
2. Informar qué tipo de alternativas específicas y accesibles se están promoviendo para personas mayores, personas con discapacidad, o sin acceso a teléfonos inteligentes.
3. Informar si existe alguna excepción temporal o mecanismos de apoyo especial para usuarios que, por razones justificadas, no puedan adaptarse a tiempo los nuevos mecanismos de autenticación.
4. Informar si ha realizado la CMF estudios o diagnósticos sobre los posibles efectos de esta medida en zonas rurales o comunas con baja conectividad digital.
5. Informar qué garantías existen para que la Autenticación Reforzada de Cliente no termine por excluir a parte de la población del acceso a operaciones básicas.
6. Informar si se ha coordinado esta política con otras instituciones del Estado, como el Ministerio de Desarrollo Social o SENAMA, para mitigar efectos de exclusión digital.
7. Informar qué tipo de estándares mínimos deben cumplir los bancos en materia de ciberseguridad y resguardo de datos personales bajo los nuevos métodos.
8. Informar quién será responsable si se produce una vulneración de datos biométricos o un uso indebido del nuevo sistema.
9. Informar cómo se fiscalizará el correcto uso de métodos como reconocimiento facial, claves dinámicas o aplicaciones móviles, de modo de evitar errores o fraudes.
10. Informar qué protocolos de fiscalización y monitoreo ha establecido la CMF para verificar la implementación efectiva y segura de estos mecanismos en cada entidad bancaria.
11. Informar qué sanciones están contempladas para bancos que no cumplan con los plazos establecidos o que apliquen sistemas que resulten en perjuicio de sus clientes.
12. Informar si existe una línea directa o canal de consulta institucional para resolver dudas ciudadanas sobre esta transición.



13.- Informar qué mecanismos de compensación o indemnización existen para usuarios que, por fallas del sistema ARC o errores bancarios, vean vulnerados sus derechos.

14.- Informar si se exigirá a los bancos entregar información clara y comprensible a todos sus usuarios sobre los cambios, como lo exige la Ley del Consumidor.

Agradeciendo de antemano su atención y esperando una pronta respuesta que permita dar tranquilidad a los ciudadanos y ciudadanas respecto a este cambio tan relevante, le saluda atentamente,

Carla Morales Maldonado  
Diputada de la República



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. CARLA MORALES M.

