



Irg/ogv
S.75°/373

OFICIO N° 118783
INC.: solicitud

VALPARAÍSO, 17 de septiembre de 2025

La Diputada señora CAROLINA MARZÁN PINTO, 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 la posibilidad de realizar una fiscalización respecto el grado de preparación con que la Comisión para el Mercado Financiero dispuso la eliminación de tarjetas de coordenadas bancarias, además de la factibilidad de evaluar la implementación de programas de capacitación personalizados, asistencia telefónica y presencial, y canales de atención preferente para personas adultas mayores; remitiendo los demás antecedentes que solicita.

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

AL SEÑOR DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



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

Código de verificación: 64F109F2499D01F0



OFICIO.

01 de agosto del año 2025.

SOLICITUD DE FISCALIZACIÓN Y MEDIDAS URGENTES DE APOYO TRAS ELIMINACIÓN DE TARJETAS DE COORDENADAS BANCARIAS Y SU IMPACTO EN LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

Para: Ministro de Hacienda.

Para: Presidente de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Para: Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

PRESENTE.

Junto con saludarle cordialmente, me dirijo a usted en mi calidad de Diputada del Distrito Número 6, Quinta Cordillera y, conforme a lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, solicito tenga a bien informar respecto de los antecedentes que en esta presentación se requieren:

En relación con la medida que entró en vigor el 1 de agosto de 2025, mediante la cual la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) prohibió el uso de tarjetas de coordenadas como método de autenticación para operaciones bancarias, exigiendo en su reemplazo mecanismos de autenticación reforzada (ARC), tales como claves dinámicas, tokens digitales o sistemas biométricos.

Aunque el objetivo de la normativa —reforzar la seguridad de las transacciones— es comprensible, la implementación de esta medida ha generado serias consecuencias para un grupo particularmente vulnerable: las personas adultas mayores. A través de múltiples reclamos y testimonios, hemos recibido denuncias respecto a los impactos que esta decisión ha tenido en su acceso a servicios bancarios básicos.





Entre las principales preocupaciones recogidas, se destacan:

1. Dificultad de adaptación: Muchos adultos mayores se encontraban familiarizados con la tarjeta de coordenadas y enfrentan hoy barreras tecnológicas significativas para operar con métodos más modernos o digitales.
2. Riesgo de exclusión financiera: La medida ha dejado fuera del sistema bancario formal a personas que no cuentan con teléfonos inteligentes, conectividad o conocimientos tecnológicos, lo cual atenta directamente contra el principio de inclusión financiera.
3. Incertidumbre y desconfianza: Pese a que la intención era aumentar la seguridad, muchos adultos mayores expresan temor frente a la complejidad de los nuevos métodos, lo que ha provocado angustia, errores y la imposibilidad de operar sus cuentas.

En virtud de lo anterior, solicito formalmente a las autoridades que se instruya a la banca a implementar con carácter urgente medidas reales y efectivas de apoyo a este segmento de la población. En particular, solicito:

1. Que se fiscalice el grado de preparación con que la banca ejecutó esta medida y su actual capacidad para brindar asistencia efectiva a las personas adultas mayores.
2. Que se exija la implementación de programas de capacitación personalizados, asistencia telefónica y presencial, y canales de atención preferente para personas adultas mayores.
3. Que se garantice la disponibilidad de múltiples opciones de autenticación, incluyendo aquellas que resulten más simples y accesibles, y que se evite la imposición de un único método que dependa del uso de tecnología avanzada.





4. Que el SERNAC informe sobre la cantidad de reclamos recibidos desde la entrada en vigor de esta normativa, detallando su naturaleza y las respuestas institucionales proporcionadas.
5. Que el Ministerio de Hacienda y la SBIF evalúen los impactos sociales de esta medida y propongan lineamientos de política pública para resguardar el derecho al acceso bancario de todas y todos los ciudadanos, sin distinción por edad o acceso o conocimiento tecnológico.

La modernización del sistema financiero debe ser sinónimo de inclusión. Las personas adultas mayores merecen un trato digno, comprensivo y justo por parte del Estado y las instituciones financieras.

Sin más que agregar y esperando una pronta respuesta favorable, me despido.

Le saluda atentamente a Ud.,

CAROLINA MARZÁN PINTO

H. Diputada de la República

Distrito Número 6

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CAROLINA MARZÁN P.

