

ODECU: CMF Coordinadas

En nuestra opinión, la solución normativa depende en exceso de la discrecionalidad del emisor y no configura todavía, de manera suficientemente desarrollada, un estatuto mínimo de trato, accesibilidad y continuidad del servicio para el cliente.

La Convención Interamericana, vigente en Chile, prohíbe la discriminación por edad, exige enfoques específicos respecto de personas mayores en situación de vulnerabilidad, reconoce su derecho a la independencia y autonomía, y establece deberes de accesibilidad, acceso a la información y promoción del acceso a tecnologías de la información y comunicación en condiciones accesibles y al menor costo posible.

Brechas principales

1. La categoría central de la excepción queda demasiado abierta. El texto permite que los “propios emisores” definan grupos según “criterios relacionados con dificultades de reemplazo”, tales como accesibilidad, desplazamiento “u otras” dificultades justificadas.
2. En el texto propuesto no se observan expresamente un derecho del cliente a solicitar evaluación para quedar dentro del grupo, a recibir una decisión fundada, a reclamar si se le excluye, ni a contar con revisión periódica de su situación.
3. Accesibilidad material. La Convención establece deberes de accesibilidad, acceso a la información y promoción del acceso a las tecnologías de la información y comunicación; sin embargo, la propuesta sólo dispone que al cliente se le deberá informar “de los riesgos” de mantener el medio actual. No desarrolla expresamente estándares sobre cómo debe entregarse esa información, en qué formato, con qué apoyos ni qué mecanismos deberían emplearse para asegurar una comprensión suficiente.
4. Autonomía. Un diseño basado sólo en “personas mayores” como categoría rígida sería problemático; pero el texto tampoco construye bien una lógica de apoyos para el ejercicio autónomo del derecho. Desde los principios de autonomía, independencia e igualdad reconocidos por la Convención, una respuesta puramente paternalista sería difícilmente conciliable con ese instrumento, pues exige respetar la capacidad de decisión de la persona mayor. Por eso, la excepción no debiera transformarse ni en un encasillamiento por edad ni en una migración forzada sin apoyos suficientes.
5. Seguridad compensatoria. El propio informe de la CMF, al citar estándares europeos, explica que las tarjetas de coordenadas presentan un problema de replicabilidad mayor que otros dispositivos, por ejemplo mediante foto o fotocopia. Si la regulación permitirá mantenerlas excepcionalmente, entonces conviene exigir controles compensatorios explícitos y no dejar ese punto implícito.

6. Regla de no reingreso. El texto dispone que quienes salgan de esos grupos “no podrán volver a ser incluidos”. Esa rigidez puede ser inadecuada para personas mayores, cuya situación funcional, cognitiva, territorial o sociofamiliar puede variar en el tiempo.

7. Inclusión futura. La excepción sólo opera para clientes vigentes a la fecha de emisión de la norma, lo que puede resolver la exclusión de la base histórica pero dejar fuera a nuevos clientes mayores o con barreras equivalentes.

Sugerencias de mejora

1. Objetivar la excepción. Conviene que la norma no deje sólo a cada emisor la construcción del grupo excepcional. Debiera exigir criterios mínimos comunes. Por ejemplo: barreras de accesibilidad, ausencia de smartphone compatible, brechas de conectividad, residencia en zonas con cobertura insuficiente, imposibilidad de desplazamiento, dependencia funcional, o falla acreditada de métodos alternativos. La edad, por sí sola, no debiera operar como causal automática; sí podría funcionar como factor de priorización cuando concorra con barreras efectivas.

2. Crear un derecho del cliente a solicitar inclusión o revisión. La norma debiera reconocer expresamente un multicanal simple y gratuito para pedir incorporación al grupo excepcional, con respuesta fundada, plazo breve y posibilidad de revisión.

3. Precisar qué significan los “mejores esfuerzos”. Un estándar mínimo razonable sería: ofrecimiento de al menos dos alternativas de autenticación; acompañamiento humano para activarlas; prueba asistida; soporte telefónico o presencial; reposición o entrega sin costo del dispositivo alternativo cuando corresponda; y registro del proceso.

4. Agregar deberes reforzados de información comprensible y accesible. Debiera exigirse información comparativa y clara sobre: riesgos del mecanismo antiguo, beneficios y límites de la alternativa, pasos de migración, canales de apoyo y consecuencias de no migrar. Esa información debiera entregarse en lenguaje claro, tipografía legible, formatos de fácil comprensión y, cuando el cliente lo requiera, por vía telefónica o presencial.

5. Incorporar controles compensatorios obligatorios mientras subsista la excepción. La excepción debiera ir acompañada de resguardos reforzados: límites transaccionales graduados, monitoreo de anomalías, validación reforzada para nuevos destinatarios, alertas en tiempo real, retardo de seguridad en ciertos cambios sensibles y revisión antifraude.

6. Eliminar o flexibilizar la prohibición absoluta de reingreso. La regla actual debería cambiarse por una prohibición de reingreso salvo cambio sobreviniente y debidamente documentado de circunstancias.

7. Resolver el problema del onboarding. Debiera contemplarse una solución para nuevos clientes con barreras equivalentes, por ejemplo un mecanismo de

incorporación asistida o un régimen transitorio acotado mientras se implementa una autenticación alternativa accesible.

8. Incluir métricas públicas y desagregadas. Además del reporte a la CMF, se requiere control ciudadano con indicadores comparables: número de solicitudes de incorporación, aceptadas y rechazadas; reclamos asociados; fraudes bajo régimen excepcional; migraciones exitosas; segmentación por edad, ruralidad, tipo de canal y causal de excepción.

9. Añadir una cláusula de revisión y caducidad regulatoria. Se sugiere incluir una evaluación regulatoria, a 12 meses con publicación de resultados ,orientada a verificar si la excepción sigue siendo necesaria, si disminuye exclusión y si aumenta riesgo de fraude.

10. Mejorar la consulta pública. La consulta fue publicada el 31 de marzo y cierra el 14 de abril de 2026. Para una materia que afecta de modo directo a personas mayores y otros grupos con barreras de accesibilidad, sería preferible un plazo algo más amplio o una instancia complementaria de participación focalizada con organizaciones de consumidores y de personas mayores.