



Acceso de adultos mayores a la banca en alerta por el fin a la tarjeta de coordenadas

Posted on Febrero 26, 2026

La próxima eliminación de las tarjetas de coordenadas como mecanismo de verificación bancaria volvió a instalar la discusión sobre los efectos de la digitalización en sectores con menor acceso o habilidades tecnológicas, particularmente en adultos mayores.

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) resolvió extender el plazo para discontinuar este sistema —que inicialmente vencía en agosto de 2025— hasta agosto de este año. No obstante, algunas entidades financieras han avanzado de manera anticipada en el retiro progresivo de estas tarjetas para determinados clientes, como ocurre con BancoEstado y Banco Santander en Chile.

Desde la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) manifestaron inquietud frente a estas decisiones. La entidad advirtió que el reemplazo por sistemas exclusivamente digitales podría ampliar la brecha tecnológica y afectar con mayor intensidad a grupos considerados vulnerables.

Entre ellos mencionan a personas mayores, personas con discapacidad, usuarios con limitaciones visuales, motoras o cognitivas, habitantes de zonas con conectividad inestable y quienes presentan bajos niveles de alfabetización digital. También alertan sobre quienes dependen de terceros para realizar operaciones

bancarias.

Riesgos advertidos por consumidores

ODECU planteó que una transición mal implementada podría traducirse en dificultades para acceder a cuentas y realizar transferencias, mayor exposición a fraudes como el phishing, saturación de canales de atención y eventuales costos adicionales para los usuarios que no logren adaptarse a las nuevas plataformas.

La organización recordó que se encuentra pendiente la promulgación de la Ley Integral de Personas Mayores y de Promoción del Envejecimiento Digno, Activo y Saludable, normativa que eleva los estándares de protección en servicios esenciales, incluido el financiero, bajo un enfoque de derechos e inclusión.

Asimismo, subrayó que cualquier cambio debe ajustarse a la Ley del Consumidor, garantizando información clara y oportuna, evitando tratos discriminatorios y resguardando que no se produzcan modificaciones unilaterales de contratos.

El presidente de ODECU, Stefan Larenas, sostuvo que reforzar la seguridad en las operaciones bancarias es necesario, pero enfatizó que ello no debiera implicar una “digitalización forzada”. Según indicó, las instituciones financieras deben asegurar alternativas equivalentes para quienes no pueden utilizar aplicaciones móviles y garantizar la continuidad efectiva del servicio.

Finalmente, la organización llamó a los bancos, al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y a la propia CMF a establecer salvaguardas mínimas y mecanismos de apoyo prioritario para los clientes que enfrenten mayores dificultades en este proceso de transición.

El Maipo