La CMF equivoca el camino. Por Carlos Cerpa Miranda

Description

Una muy justificada reacción en contra ha suscitado en la opinión pública, la norma que entró en vigor este pasado 1 de agosto, mediante la cual la Comisión para el Mercado Financiero- CMF- un organismo autónomo que se relaciona con el Ministerio de Hacienda, le pone término al uso de la tarjeta de coordenadas que utiliza la banca chilena para validar transacciones financieras.

En efecto, si bien es pertinente, adecuado y razonable que las instituciones se preocupen y tomen medidas para cautelar la seguridad de las operaciones bancarias que realizamos, se requiere asegurar, a todo evento, que los sectores con más dificultades para interactuar con las tecnologías digitales, como es el caso de los adultos mayores, sean protegidos e integrados a las soluciones que se implementen. Este no ha sido el caso.

Con el término de la tarjeta de coordenadas, se convierte en papel mojado toda la retórica de la inclusión digital y coloca luces de alerta ante el cada vez más intensivo uso de tecnologías disruptivas, como lo es la Inteligencia Artificial, que gana protagonismo en cada vez más amplias actividades productivas y de servicios, pero cuya incorporación augura mayor exclusión social si es que continuamos haciendo aquello que es comprobadamente erróneo: no considerar su impacto social.

Ello porque si la incorporación de niveles cada vez más complejos y sofisticados de herramientas digitales a nuestras actividades cotidianas se realiza de modo inconsulto, sin consenso social, vamos por muy mal camino. La modernización de los sistemas no puede seguir significando más discriminación y exclusiones sociales, para un país en el que éstas abundan.

Quienes hemos estado, por otra parte, familiarizados con el uso y aplicación de estas tecnologías a alguna actividad humana, sabemos que existen sectores sociales, jóvenes incluidos, que no pueden con las interfaces digitales, comunidades sin acceso o mal acceso a Internet, según la evidencia empírica que nos aportó la pandemia.

Otros, como los adultos mayores, que luego de un significativo y estresante esfuerzo por adaptarse a la tarjeta de coordenadas, son puestos nuevamente bajo estrés, por parte de una Institución que decide reemplazarla sin consideración del entorno social en el que ocurre la aplicación de la medida. Asistimos, sin duda, a una decisión errónea y basada únicamente en consideraciones tecnocráticas, transfiriéndole toda la presión al usuario-cliente.

Al cambiar un sistema de autenticación por otro, como la tarjeta de coordenadas, por una app más avanzada, es fundamental implementar una transición segura, clara y gradual. La comunicación temprana y pedagógica es clave, especialmente con los adultos mayores y demás sectores sociales que requieren apoyos.

Un despliegue escalonado, acompañado de soporte accesible y materiales sencillos, evita que una orientación descuidada genere desconfianza, errores operativos o exclusión financiera, comprometiendo precisamente a quienes más protección requieren frente a los cambios tecnológicos.

Pero acá no se visualizan medidas que indiquen un proceso de implementación progresiva entre una herramienta y otra, salvo un escuálido comunicado que enviaron los bancos a sus clientes anunciando la medida implementada por la CMF. Fase piloto, no existen antecedentes; corrección de errores y mejoras, ídem; despliegue escalonado permitiendo una transición más controlada?

Si lo digital ha de ser una importante opción de vida, lo que para algunos es comodidad, para otros se torna una pesadilla y se convierte en una moderna forma de marginación. La inclusión digital no se alcanza obligando a todos a lo mismo, sino ofreciendo caminos diversos para llegar a un destino razonable, accesible, seguro y compartido. Sin embargo, una sola opción hegemónica como la propuesta de la CMF, vulnera el derecho de los adultos mayores de acceder en igualdad de condiciones a sus propios fondos.

El camino es el de los sistemas híbridos. Proponer sistemas híbridos es ante todo un acto de **respeto y de inclusión** para quienes decidan interactuar en una u otra modalidad, presencial o digital y/o mediante herramientas accesibles y sencillas, justamente el valor que agregan las tecnologías digitales a las operaciones, que supone crear ecosistemas que coexisten. Respeto e inclusión que, en este caso, no ha existido.

Para El Maipo, Carlos Cerpa Miranda, Ex concejal y ex director laboral Banco del Estado. Colaborador de El Maipo.

El contenido vertido en esta columna de opinión es de exclusiva responsabilidad de su autor, y no refleja necesariamente la línea editorial El Maipo.

www.elmaipo.cl

Date Created
Agosto 2025