



OFICIO N° 115122
INC.: solicitud

Irg/ogv
S.57°/373

VALPARAÍSO, 06 de agosto de 2025

La Diputada señora MARLENE PÉREZ CARTES y los Diputados señores DANIEL LILAYU VIVANCO y CRISTHIAN MOREIRA BARROS, en uso de la facultad que les confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, han requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre las acciones que ejercerá con el fin de tutelar los derechos de los consumidores, afectados por la eliminación de las tarjetas de coordenadas, en especial de aquellas personas que pertenecen al sector de la tercera y cuarta edad.

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: 73B2C5208532D5B9



Valparaíso, agosto de 2025

DE: MARLENE PÉREZ; DANIEL LILAYU; CRISTHIAN MOREIRA; H. DIPUTADOS DE LA REPÚBLICA

A: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En virtud de las facultades constitucionales y legales que nos asisten en calidad de diputados de la República, solicitamos oficiar al Servicio Nacional del Consumidor para que informe sobre las acciones que ejercerá esta institución con el fin de proteger los derechos de las personas afectadas por la eliminación de las tarjetas de coordenadas bancarias.

Que, la Comisión para el Mercado Financiero, por medio de la Norma de Carácter General N° 538, decretada con fecha 17 de junio de 2025, establece los medios de verificación del usuario en transacciones bancarias, cuya implementación se hace obligatoria para los bancos nacionales a contar del 1 de agosto del presente año, salvo las excepciones que indica.

Dentro de los nuevos lineamientos se encuentra eliminar el uso de mecanismos que incorporen conjuntos de datos impresos, utilizados para la autenticación. Esta disposición pone fin a las tarjetas de coordenadas utilizadas para realizar transferencias u otro tipo de operaciones bancarias que la requieran.

Si bien, este es un método considerado como obsoleto para un número de usuarios importantes que se ha adaptado a otras formas de autorización digitales, sigue siendo un mecanismo de autenticación utilizado por un segmento de la población. Este sector corresponde a miles de adultos mayores que ven en la tecnología una dificultad y no han logrado adaptarse al rápido avance de la era virtual.

Este sector, presenta un gran malestar frente a la entrada en vigencia de la medida y refuerzan el mandato que tiene el Estado orientado a garantizar la inclusión de personas mayores a servicios que son considerados como básicos por la sociedad.



Sería conveniente, en lo posible, que el nuevo avance hacia la digitalización total de los medios de autenticación sea aplicado de forma gradual, pasando por una etapa de marcha blanca, permitiendo de esta manera, que las personas mayores logren adaptarse a su utilización.

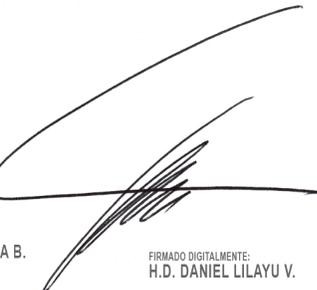
De esta manera y en base a las consideraciones expuestas, solicitamos a usted informar las acciones que ejercerá con el fin de tutelar los derechos de los consumidores, afectados por la eliminación de las tarjetas de coordenadas, y especialmente de aquellas personas que pertenecen al sector de la tercera y cuarta edad.

**MARLENE PÉREZ
DANIEL LILAYU
CRISTHIAN MOREIRA**

DIPUTADOS DE LA REPÚBLICA


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARLENE PÉREZ C.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CRISTHIAN MOREIRA B.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL LILAYU V.

