



OFICIO N° 115123
INC.: solicitud

Irg/ogv
S.57°/373

VALPARAÍSO, 06 de agosto de 2025

La Diputada señora MARLENE PÉREZ CARTES y los Diputados señores CRISTHIAN MOREIRA BARROS y DANIEL LILAYU VIVANCO, 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 medidas de ayuda a la tercera edad que se han implementado en la transición de las tarjetas de coordenadas hacia la digitalización de los mecanismos de autenticación. Asimismo, indique el diagnóstico actual que se tiene en torno al impacto de esta nueva normativa en las personas mayores. En caso de que no se hayan adoptado medidas al respecto, indique cuáles serán las acciones que realizarán como institución para facilitar el acceso de los adultos mayores a los servicios bancarios.

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 PRESIDENTE EJECUTIVO DEL BANCO DEL ESTADO DE CHILE



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

Código de verificación: ACE6DE662E23604B



Valparaíso, agosto de 2025

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

A: BANCO DEL ESTADO DE CHILE

En virtud de las facultades constitucionales y legales que nos asisten en calidad de diputados de la República, solicitamos oficiar al Banco del Estado de Chile para que informe sobre las medidas consideradas para facilitar el acceso a los servicios bancarios para aquellas personas afectadas por la eliminación de las tarjetas de coordenadas.

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 un gran número 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 básicos para la sociedad.



Cabe precisar que una cantidad importante de personas mayores recibe el pago de su pensión en la Cuenta Rut del Banco Estado, así como también el monto que corresponde a la Pensión Garantizada Universal (PGU) y otros beneficios estatales. Por tal motivo, el uso de la Cuenta Rut y la posibilidad de realizar transferencias sin dificultades es una condición indispensable para su desarrollo en la sociedad.

Sería conveniente, en lo posible, que este 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.

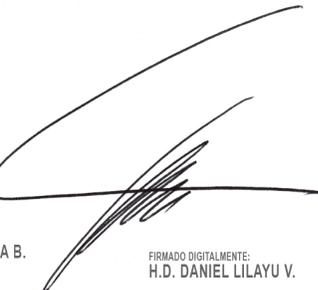
En base a las consideraciones expuestas, solicitamos a usted informar cuáles son las medidas de ayuda a la tercera edad que se han implementado en la transición de las tarjetas de coordenadas hacia la digitalización de los mecanismos de autenticación, señalando cuál es el diagnóstico actual que se tiene en torno al impacto de esta nueva normativa en las personas mayores. En caso de que no se hayan adoptado medidas al respecto, indique cuáles serán las acciones que realizarán como institución para facilitar el acceso de los adultos mayores a los servicios bancarios.

**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.

