LITORALPRESS

Fecha: 10-08-2025
Medio: El Mercurio de Valparaíso
Supl. : El Mercurio de Valparaíso - Domingo
Tipo: Noticia general
Título: La semana en que los adultos mayores debieron debutar en las apps bancarias

Pág. : 4
Cm2: 688,7
VPE: $ 1.656.210

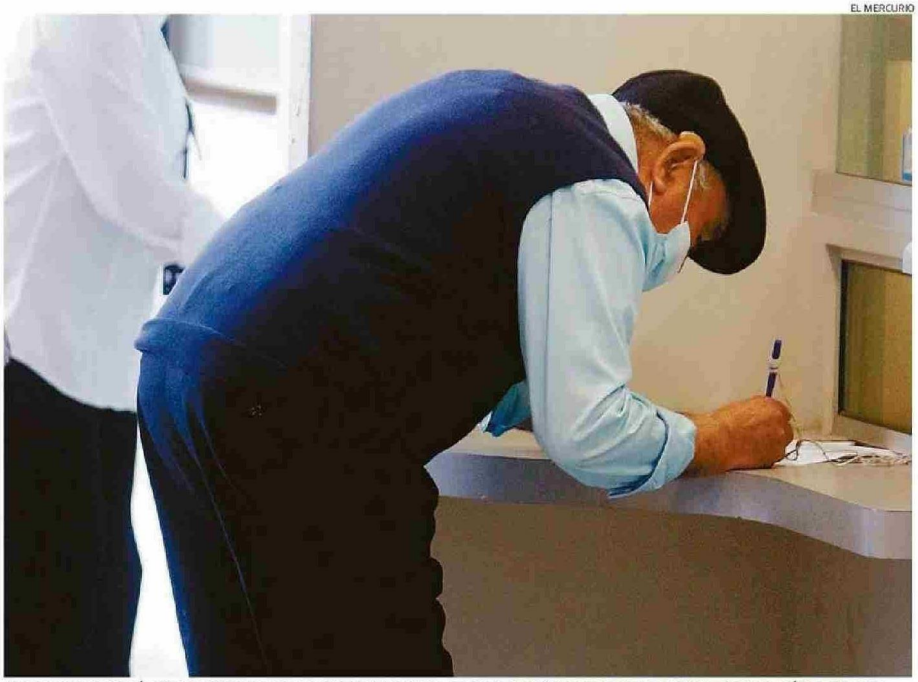
Tiraje: 11.000
Lectoría: 33.000
Favorabilidad: No Definida

La semana en que los adultos mayores debieron debutar en las *apps* bancarias

Entre el 1 y el 7 de este mes duró el fin de las tarjetas de coordenadas para la aprobación de transacciones que los instaló en ese mecanismo. LLovieron las quejas y se postergó un año.

Rosa Zamora Cabrera
rosa.zamora@mercuriovalpo.cl

EL MERCURIO



UN CONSIDERABLE NÚMERO DE PERSONAS DE LA TERCERA Y CUARTA EDAD NO SE MANEJA O NO TIENE ACCESO A TECNOLOGÍAS DIGITALES.

Una semana alcanzó a estar vigente la norma emitida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que ordenaba a los bancos poner fin al uso de mecanismos con datos impresos, como las tarjetas de coordenadas, para autentificar pagos y transacciones bancarias electrónicas, de modo que los usuarios debían migrar a métodos como aplicaciones móviles o dispositivos físicos con generación de códigos únicos.

La medida, fundamentada en mejorar los estándares de seguridad de los sistemas de autentificación de operaciones bancarias electrónicas, comenzó a regir el viernes 1 de este mes y venía generando una avalancha de reclamos en redes sociales, especialmente en X, por el impacto que comenzaba a tener sobre todo en la vida cotidiana de los adultos mayores.

Pero en medio de la aplicación de la medida, y luego de que por sus alcances masivos alcanzaran a involucrarse incluso el Servicio Nacional del Consumidor y la Organización de Consumidores de Chile, la CMF informó la tarde del jueves 7, a través de un comunicado, que ésta se postergaba en un año, hasta el 1 de agosto de 2026.

La resolución, indicó, "busca que los emisores de medios de pago puedan contar con un mayor plazo para implementar la transición de sus usuarios hacia sistemas más robustos de autenticación, en especial para aquellos grupos de personas más intensivos en el uso de medios impresos, como lo son las tarjetas de coordenadas".

DEPENDENCIA DIGITAL

La mayoría de las quejas, también publicadas en cartas a medios de comunicación, procedieron de hijos de adultos mayores cuyos padres no dominan, lo hacen con dificultad o bien no tienen acceso a las tecnologías digitales, por lo que en esos días tuvieron que desplegarse en ayuda de sus progenitores, o bien deberán hacerlo cuando rija, dentro de un año.

"No es justo que siendo Chile un país envejecido estemos marginando a los adultos mayores mediante la dependencia digital absoluta. Las políticas públicas deben ir en sentido contrario", escribió María Paz Tagle en carta a El Mercurio.

"Hallo indignante que la autoridad obligue a migrar de las tarjetas de coordenadas a *apps*. Mi mamá tiene 95 años y jamás ha usado celular. Hasta hoy nosotros, sus hijos, nos hacíamos cargo de sus transferencias, pero ahora será imposible. ¿Cómo hará sus pagos?", se preguntó @jagaggero en X.

MÁS FÁCIL Y SEGURO

Suma y sigue. La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, publicó: "En #ODECU apoyamos la seguridad, pero advertimos: sin una transición adecuada, las personas mayores podrían quedar expuestas a exclusión financiera y fraudes".

"Con el nivel de fraudes telefónicos que afectan en gran medida a adultos mayores, es incomprensible que ahora los obliguen a usar celular e instalar las *apps* de los bancos. Para mucha gente es más fácil y seguro usar la web del banco en un PC con tarjeta de coordenadas", complementó en su cuenta @GatoGatuzza.

"Mi madre, con sus 91 años, no tiene y no puede usar pantallas táctiles y está lo suficientemente cuerda para organizar su dinero. Sin embargo, hay cosas que no puede pagar a la antigua, con dinero, pero con la tarjeta de coordenadas sí puede pagar. ¿Y quién piensa en las personas que no tienen acceso a esa tecnología?", reclamó @JuanPabloS26729.

HIJOS AL RESCATE

@Alers les explicó a sus padres que ella seguiría haciéndoles los pagos, pero ya no con las coordenadas sino desde la *app*. "Quedaron tranquilos, pero estuve sábado y domingo intentando validar la *app* del banco desde sus teléfonos. Error tras error, no pudimos".

@CynthiaNBD: "Lo mismo acá, no hubo caso de activar la *app* en el celular de mi mamá".

La lista fue larga. En su sondeo relámpago del lunes 4, *La Segunda* preguntó: ¿Está de acuerdo con la eliminación de las tarjetas de coordenadas para aprobar transacciones bancarias? El resultado apareció al día siguiente: el 68,87% de los participantes votó que no.

MÁS PROTECCIÓN

Al anunciar la postergación, la CMF indicó que la norma, publicada el 17 de junio, "elevó los estándares de seguridad mediante los cuales las instituciones financieras identifican a sus clientes, con el objetivo de disminuir los riesgos de fraudes en las transacciones electrónicas".

El organismo decidió asimismo aplazar la entrada en vigencia de los casos obligatorios de uso de Autenticación Reforzada de Clientes, donde se utilizan al menos dos factores independientes y de distintas categorías, para realizar transferencias electrónicas de fondos y en la incorporación o modificación de datos personales, modificación de claves, incorporación de dispositivo de confianza y su reemplazo o eliminación.

De esa manera, la eliminación de las tarjetas de coordenadas y los casos obligatorios de Autenticación Reforzada de Clientes entrarán en vigor en el mismo momento, en agosto del próximo año.

Informó igualmente que está monitoreando que las entidades financieras implementen todas las medidas necesarias para garantizar a sus usuarios el acceso continuo y sin interrupciones a sus productos y operaciones financieras.

La entidad recordó que "las instituciones financieras deben resguardar la continuidad de los servicios a sus clientes y, asimismo, mantenerlos informados respecto a la implementación de los ajustes que generen cambios en la forma como operan habitualmente sus productos".

SEGURIDAD Y ACCESO

En forma previa a la postergación, el presidente de la Asociación de Bancos, José Manuel Mena, había manifestado en una carta a El Mercurio que el sector comprendía "los inconvenientes que esta medida puede generar en los usuarios".

A la vez, planteaba que "la regulación debiera aspirar a equilibrar la seguridad en los medios de pago con la experiencia y el acceso de los clientes, razón por la cual y considerando el dinamismo propio del marco normativo, esperamos que se avance hacia ajustes que otorguen mayor flexibilidad en situaciones particulares".

Tras ello, la CMF había defendido la eliminación de las tarjetas de coordenadas, señalando que "estos cambios sitúan a Chile en línea con los estándares internacionales vigentes sobre la materia, y permiten prevenir de mejor manera los fraudes".

EDADISMO EN CHILE

Más allá de un sistema de verificación de transacciones electrónicas, el debate y las quejas se han centrado en su impacto en la inclusión efectiva de los adultos mayores en Chile, ya que muchas personas cuestionaron no sólo esta determinación sino también otras decisiones que les imponen el uso de una tecnología digital que no dominan en estos y otros trámites.

Para José Miguel Morales, docente investigador de la Facultad de Psicología de la Universidad del Desarrollo, aunque se pueda justificar desde la eficiencia o la seguridad digital, la eliminación de las tarjetas de coordenadas, ahora postergada hasta 2026, "tiene implicancias profundas en términos de exclusión tecnológica y vulneración de derechos para muchas personas mayores".

El académico plantea que la

LITORALPRESS

Fecha: 10-08-2025
Medio: El Mercurio de Valparaíso
Supl. : El Mercurio de Valparaíso - Domingo
Tipo: Noticia general
Título: **La semana en que los adultos mayores debieron debutar en las apps bancarias**

Pág. : 5
Cm2: 689,7
VPE: $ 1.658.631

Tiraje: 11.000
Lectoría: 33.000
Favorabilidad: No Definida

PARA MUCHOS ES MÁS FÁCIL Y SEGURO USAR LA WEB DEL BANCO EN UN PC CON TARJETA DE COORDENADAS.

disposición los obliga a usar aplicaciones en celulares, "asumiendo erróneamente que todas las personas mayores cuentan con dispositivos adecuados, con una conectividad estable, y -sobre todo- con habilidades digitales suficientes".

Sostiene que en lugar de avanzar hacia una sociedad digital e inclusiva, "estas decisiones agrandan la brecha digital y refuerzan el edadismo en Chile, al no reconocer la diversidad de trayectorias tecnológicas" y en muchos casos sin ofrecer alternativas accesibles.

¿DISCRIMINACIÓN?

También los derechos de este segmento etario pueden verse afectados por medidas que se traducen en imponerles el uso de aplicaciones en teléfonos celulares, obligándolos a manejar una tecnología digital que muchas veces no dominan. ¿Se puede hablar derechamente de discriminación?

"Los cambios tecnológicos que impone la sociedad digital efectivamente generan brechas para ciertos grupos de la población, dichas brechas pueden dar origen a discriminaciones producto de la falta o dificultad de acceso al uso de determinadas tecnologías, por ejemplo porque impidan realizar trámites o acceder a servicios esenciales como son realizar pagos o transferencias", responde Patricia Reyes Olmedo, profesora y presidenta del departamento de Ciencia General del Derecho de la Escuela de Derecho de la Universidad de Valparaíso.

La académica estima positivo "que la autoridad haya comprendido el impacto que medidas como éstas provocan en la población y considere tiempos para la adopción de nuevas tecnologías para hacer partícipes de los beneficios de la sociedad digital a todos y todas". Y plantea que, junto con la seguridad, el funcionamiento, la calidad de servicio y la protección de los datos personales, se deben evaluar las condiciones de accesibilidad para los interesados.

En el caso de los adultos mayores, agrega, se debe considerar "la capacitación y formación digital como un elemento relevante de estos cambios tecnológicos. Hay no solamente derechos que pueden ser conculcados, sino también una responsabilidad ética de incluir a todas y todos en esta sociedad digital".

Remarca que previendo estas situaciones, y pese a la obligatoriedad de las actuaciones electrónicas que impone la ley de transformación digital del Estado, "esa norma considera excepciones para quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actuaren excepcionalmente a través de ellos, quienes podrán seguir realizando actuaciones frente al Estado a través de soporte papel".

EXCLUSIÓN ESTRUCTURAL

La psicóloga Agnieszka Bozanic, doctora en Medicina e Investigación Traslacional y máster en Psicogerontología de la Universidad de Barcelona, considera que esta situación es reveladora de "una grave exclusión digital estructural que afecta a las personas mayores en nuestro país", y que la recién aplicada eliminación de tarjetas de coordenadas, "sin asegurar previamente alternativas accesibles ni un acompañamiento efectivo para la transición digital, demuestra una real falta de planificación con enfoque de derechos y gerontológico".

Presidenta de la Fundación GeroActivismo, la experta en políticas públicas, envejecimiento y sociedad opina que "este caso evidencia que aún se piensa desde una lógica adultocéntrica y tecnocrática sin considerar la diversidad de trayectorias digitales ni los contextos de las personas mayores".

"La digitalización no puede seguir avanzando a costa de dejar atrás a quienes no se ajustan a sus ritmos. En un país que en el año 2050 será el más envejecido del cono sur, esto no sólo vulnera la autonomía financiera sino que también refleja un trato discriminatorio hacia un grupo cada vez más creciente de población que merece poder participar en igualdad de condiciones en todas las dimensiones de nuestra sociedad", resume.

BRECHA DIGITAL

Antes de la postergación, la diputada Carolina Marzán, integrante de la Comisión de Personas Mayores de la Cámara, alcanzó a oficiar a la Comisión del Mercado Financiero pidiendo que se adoptaran "todas las medidas necesarias de acompañamiento y apoyo" para la tercera edad "y especialmente para quienes viven en sectores rurales, donde la brecha digital sigue siendo un obstáculo".

"Me parece muy bien que la CMF haya postergado la eliminación de la tarjeta de coordenadas por un año", señala, y agrega que, independientemente de esta prórroga, "esperamos que instruya a los bancos para que aseguren capacitación y acompañamiento, información y difusión de estos cambios a las personas adultas mayores, de tal forma que a las modificaciones se agregue el apoyo para asumir esta nueva modalidad, a fin de que ellas adquieran autonomía y se empoderen en el uso de las tecnologías".

Detalla que "hemos pedido que se nos informe qué acciones instruirá a la banca para acompañar en este cambio a los adultos mayores que representan aproximadamente un 20% de nuestra población y también a la familias de sectores rurales", de modo que las transformaciones se adopten de acuerdo a la realidad de cada territorio, con recursos, institucionalidad y políticas públicas acordes a las necesidades"

Y recalca la necesidad de robustecer programas como "Envejecimiento Activo", que considera talleres de inclusión digital en todas las regiones, los "que deben tener mayor cobertura y llegada a todos los sectores, entendiendo que un país avanza hacia el desarrollo cuando lo hace con real inclusión".

"Independientemente de la postergación, esperamos que los bancos aseguren capacitación, acompañamiento e información a los adultos mayores".

Carolina Marzán
Diputada, Comisión de Personas Mayores

"No solamente hay derechos que pueden ser conculcados, sino también una responsabilidad ética de incluir a todas y todos en la sociedad digital".

Patricia Reyes
Académica Escuela de Derecho U. de Valparaíso

"En un país que en 2050 será el más envejecido del cono sur, esto refleja un trato discriminatorio hacia un grupo creciente de la población".

Agnieszka Bozanic
Psicóloga, presidenta de Fundación GeroActivismo

"La disposición asume erróneamente que todas las personas mayores cuentan con dispositivos adecuados, conectividad y habilidades digitales".

José Miguel Morales
Docente investigador Facultad Psicología UDD

AUSENCIA DE ATENCIÓN HUMANA EN LA POSTVENTA Y OTROS DOLORES DE CABEZA

En la línea de la digitalización de crecientes actividades y servicios que tocan la vida cotidiana de las personas, especialmente de los adultos mayores, también ha surgido el debate acerca del comercio digital y sus sistemas de postventa, sobre todo en caso de reclamos, donde casi no atienden personas y todo el proceso es por internet.

La académica Patricia Reyes opina que "obligar a determinados consumidores con características de vulnerabilidad y/o competencias digitales más disminuidas a utilizar solo canales digitales, puede afectar sus derechos en cuanto no permite ejercerlos adecuada y oportunamente, dejándolos en consecuencia en la indefensión".

José Miguel Morales: "Este es uno de los puntos más críticos de la llamada transformación digital. Si bien comprar por internet puede ser una solución para personas con movilidad reducida, la ausencia total de atención humana en la postventa genera un verdadero muro de desconexión, especialmente para los mayores de más edad, o bien de la cuarta edad".

La tendencia a eliminar la atención personalizada -expone- "no solo dificulta el acceso a derechos como la garantía, sino que genera desconfianza, frustración y sentimientos de desesperanza en los mayores, afectando incluso su salud emocional". Por eso cree que "los parlamentarios tienen que actuar, y rápido: no basta con fomentar la digitalización, sino que también deben garantizar la equidad en el acceso, promoviendo leyes que exijan canales presenciales, telefónicos o accesibles para quienes lo necesiten".

A partir de estas y otras problemáticas, considera el docente e investigador de la UDD, se constata que "Chile no trata bien a sus mayores. No se considera el aumento de la esperanza de vida como un logro, sino que como un problema. Y muchas de las decisiones políticas se quedan en lo declarativo, y no en lo práctico".

No obstante, surge cada día una diversidad de casos que revelan aflictivas situaciones de adultos mayores, más duras y complejas que el acceso al comercio digital. Como la noticia de que en el país hay más de 800 personas de ese segmento con alta médica, pero que no pueden egresar de hospitales por falta de redes de apoyo.

O la tramitación eterna para que modestas pensiones asistenciales de personas mayores de 90 años residentes en establecimientos de larga estadía, con problemas cognitivos y de movilidad, puedan ser cobradas por sus hijos para solventar algunos de sus gastos. Es el caso de Alejandra que demoró un año en obtener en Compin una credencial de discapacidad de su madre, con la cual debe recurrir a la Corporación de Asistencia Judicial para realizar el trámite que dura unos seis meses más y en el cual hay que adjuntar otros certificados. Ello en un Estado que entregó en forma directa, sin trámites ni controles posteriores, miles de millones a fundaciones que ni siquiera estaban calificadas para ejecutar los proyectos que ofrecían.

"Por eso es urgente aprobar la Ley Integral de Personas Mayores, que se encuentra en trámite desde el año 2020. Esa ley va a asegurar el acceso preferente a la salud, la protección y representación legal en tribunales, y en definitiva, una inclusión plena en todos los ámbitos de nuestra sociedad", sostiene José Miguel Morales.