



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

Centro de Políticas Públicas UC

# “Nada digital”: Brechas normativas y ajustes respecto al acceso financiero en la vejez en Chile

MARCELO BARRIENTOS  
ADRIANA VILLAMIZAR  
Facultad de Derecho UC



TEMAS DE LA AGENDA PÚBLICA

Año 21 / N° 196 / Septiembre 2026  
ISSN 0718-9745

# “Nada digital”: Brechas normativas y ajustes respecto al acceso financiero en la vejez en Chile

MARCELO BARRIENTOS Z.<sup>1</sup>ADRIANA VILLAMIZAR R.<sup>2</sup>

Facultad de Derecho UC

## 1. Introducción

“Nada digital”: esa fue la respuesta de una persona mayor ante la pregunta de cómo maneja sus finanzas habitualmente. En el último tiempo, Chile experimenta una acelerada transición hacia el envejecimiento poblacional: según datos de 2024 del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), por cada 100 personas de 14 años, hay 79 personas de 65 años o más (INE, 2024). Lejos de ser un dato meramente estadístico, esto supone desafíos en distintos ámbitos, como el jurídico, el social y el económico. Enfrentamos un cambio de paradigma respecto a cómo enfrentar la vejez y a cómo redefinir las dinámicas sociales en torno a la persona mayor —definida como aquella de más de 60 años por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores—. En el ámbito de la accesibilidad, el desafío es transitar desde un enfoque paternalista —que tiende a reemplazar la voluntad y preferencias de la persona mayor— a uno en que la persona sea un sujeto activo de derechos, capaz de ejercer su propia agencia (Suero et al., 2026).

La autonomía financiera actúa como un habilitador para la vida independiente (Navarro et al., 2020). Sin embargo, esta autonomía enfrenta desafíos en el mercado financiero, en tanto cada vez existen más barreras críticas

debido a la digitalización forzosa y la falta de ajustes normativos. Las normas chilenas, en materia de capacidad jurídica han operado históricamente bajo un paradigma binario: una persona mayor de edad es o no es capaz, y la ley presume que lo es. Este modelo se mantiene desde el Código Civil del siglo XIX y resulta insuficiente para abordar la realidad de la vejez contemporánea, que no se caracteriza por una pérdida abrupta de facultades. Todo lo contrario, las personas mayores, como grupo de protección, suelen presentar características diversas en cuanto a la pérdida de funcionalidad y los grados de dependencia asociados a esta (Laguado Jaimes et al., 2017). Para lograr una verdadera inclusión de las personas mayores y propender a su autonomía, este espectro diverso de dependencia, que no implica una pérdida de facultades cognitivas que impidan ejercer válidamente la capacidad jurídica, debe ser abordado por la normativa y, concretamente, por el mercado financiero.

En la práctica, la tensión entre normativa y realidad se ilustra vívidamente en dos ámbitos: el primero tiene que ver con la digitalización acelerada del mercado (Manzanera-Román, Haz-Gómez y López-Martínez, 2025). En este sentido, la migración de servicios bancarios a plataformas digitales, exacerbada por la pandemia, ha

<sup>1</sup> Profesor titular, Facultad de Derecho UC. Director del Centro de Riesgos y Seguros UC.

<sup>2</sup> Instructor adjunto, Facultad de Derecho UC. Coordinadora del Centro de Riesgos y Seguros UC.

creado una brecha de uso extremadamente crítica, lo que resulta una paradoja (Rodríguez-Picavea, 2022): una persona mayor puede tener capacidad jurídica plena, pero, por ejemplo, verse materialmente impedida de gestionar su dinero ya sea porque la aplicación de su banco no es compatible con lectores de pantalla, o por la falta de información sobre los productos, o bien por falta de alfabetización digital. Herramientas como la biometría facial o dactilar fallan frecuentemente en pieles de personas de edad avanzada, y los tiempos de espera demasiado breves, frecuentemente generan ansiedad y bloqueos de claves (Silva et al., 2018). La ausencia de un necesario ajuste tecnológico se traduce en una denegación del servicio bancario, lo que obliga al usuario a asistir a sucursales que a menudo carecen de atención preferencial efectiva.

El segundo ámbito crítico tiene relación con las personas mayores institucionalizadas en lugares donde se albergan a personas con diversos grados de dependencia y en donde la gestión financiera de estos residentes es un área gris. ¿Cómo puede una persona mayor residente en situación de dependencia cobrar su pensión o tomar decisiones financieras si el banco exige presencia física y no acepta mandatos simples o la figura de apoyos formalizados?

En este sentido, la dependencia —y su frecuente confusión con la incapacidad y la discapacidad— se posiciona como un problema central, especialmente ante la acelerada digitalización de productos y la falta de alfabetización activa de las personas mayores. Los proveedores del sistema financiero tienden a restringir su acceso ante la duda sobre la capacidad funcional de un cliente mayor, sobre todo por los riesgos asociados a fraudes y estafas (Financial Crimes Enforcement Network, 2022). Los instrumentos sanitarios de evaluación de competencias y funcionalidad, aunque valiosos para la política pública de salud, no están integrados con la normativa de protección al consumidor financiero<sup>3</sup>. Esto genera un vacío donde la pérdida de funcionalidad se trata como un problema médico y privado, y no como uno público que es necesario regular y frente al cual el mercado debe realizar ajustes de diseño y servicio. Esto cobra especial importancia considerando que, como habilitador de la independencia, la bancarización es necesaria para recibir pensiones, pagar servicios básicos, acceder a crédito y gestionar el ahorro, entre otras cuestiones.

La exclusión financiera de las personas mayores —sea por barreras físicas, digitales o burocráticas— conlleva una pérdida directa de calidad de vida y dignidad. Sin embargo, actualmente no existe una regulación clara que obligue a los proveedores de servicios financieros a implementar los ajustes necesarios o razonables, definidos en la Ley 20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad<sup>4</sup>. Resulta necesario precisar que discapacidad y dependencia no son conceptos análogos y responden, más bien, a una distribución de género-especie. No obstante, la focalización de la Ley 20.422 en el concepto de discapacidad dificulta su aplicación en el sector financiero, donde el mayor problema es la dependencia. Los proveedores suelen centrarse en factores físicos para sus políticas de inclusión, con lo cual generan estrategias paternalistas —como requerir la asistencia de un familiar para explicar la información financiera al usuario o solicitarles certificados de lucidez— que restringen arbitrariamente la participación de las personas mayores, o no considerar sus necesidades particulares en absoluto. Esto es, se focalizan más en discapacidad que en dependencia.

Para revisar este fenómeno, este artículo intentará responder a la siguiente pregunta: ¿qué brechas normativas y desafíos prácticos existen para la protección de la autonomía financiera de las personas mayores en la disposición de ajustes necesarios para el acceso al mercado financiero en Chile? El objetivo de este estudio es analizar una problemática crítica situada en la intersección del derecho, la gerontología social y la regulación económica; esto es, la disposición de apoyos y ajustes necesarios para el acceso al mercado financiero por parte de personas mayores en Chile. La relevancia de esta investigación radica en identificar la disonancia entre el marco normativo internacional de derechos humanos —que promueve la autonomía y la capacidad jurídica plena— y las prácticas operativas del sistema financiero nacional. La regulación jurídica chilena y, por consiguiente, sus prácticas operativas en el sistema financiero carecen de los mecanismos de adaptación necesarios para garantizar un acceso equitativo y sin discriminación.

Con este propósito, a continuación, se identificarán las brechas normativas en la regulación de los ajustes necesarios para personas mayores, con énfasis en la autonomía financiera. Luego, se revisarán los desafíos prácti-

3 Si bien en Chile existe el Examen de Medicina Preventiva del Adulto Mayor como instrumento para la evaluación de la dependencia funcional, no está considerado en otros instrumentos financieros. Sobre esta reflexión en el sistema notarial, véase Cares et al., (2020).

4 Artículo 8°: "Los ajustes necesarios son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos".

cos para la protección de la autonomía financiera de las personas mayores con respecto a su acceso al sistema financiero chileno, centrándose en la digitalización de los servicios. Finalmente, se determinarán estrategias de armonización regulatoria, programáticas e institucionales para la protección de la autonomía financiera de las personas mayores, a través de la disposición de ajustes necesarios para el acceso al mercado financiero.

## 2. Brechas normativas en la regulación de los ajustes necesarios para el acceso al mercado financiero de personas mayores

El análisis de las brechas normativas constituye el aspecto central de esta investigación. Se trata de examinar la distancia entre el deber ser consagrado en los instrumentos internacionales de derechos humanos y el ser de la regulación interna chilena —o su ausencia—, específicamente en lo que atañe a la capacidad jurídica y los derechos del consumidor financiero.

En primer lugar, se encuentra la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Chile, al ratificar en 2017 dicho acuerdo, asumió obligaciones internacionales vinculantes que redibujan el mapa de la capacidad jurídica de las personas mayores. El artículo 30 de la Convención establece el derecho al igual reconocimiento como persona ante la ley. Los Estados parte deben garantizar que las personas mayores tengan capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida. Aún más importante, el artículo obliga a los Estados a adoptar medidas para proporcionar el apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas mayores (Lathrop, 2022).

En este punto, se identifica la primera y más profunda brecha normativa: la convención introduce el concepto de “toma de decisiones con apoyo”, un modelo que reemplaza la sustitución de la voluntad —propia de la interdicción— por la asistencia en la formación y expresión de la voluntad. La legislación civil chilena interna aún no ha sido reformada para incorporar explícitamente este sistema de apoyos, creando una fricción directa entre el tratado internacional y el Código Civil.

En segundo lugar, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad —ratificada por Chile el 2008—, aunque centrada en la discapacidad, es fundamental por su interseccionalidad con la vejez. Dicho tra-

tado introduce, en su artículo 2°, el concepto de “ajustes razonables” (incorporado con modificaciones a la normativa nacional en la Ley 20.422) definido como:

Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Conforme con esta definición, un ajuste es una adaptación necesaria que no impone una carga desproporcionada. Su denegación en el ámbito financiero —por ejemplo, negar una alternativa u ofrecer una muy gravosa al uso de una firma electrónica avanzada— constituye una forma de discriminación arbitraria.

En este sentido, la aplicación de este concepto al mercado financiero es revolucionaria. Implica que la negativa de un banco a modificar un procedimiento —como la instauración de versiones accesibles de las aplicaciones bancarias— puede no ser una mera cuestión de política interna, sino una violación de derechos humanos constitutiva de discriminación arbitraria. La legislación sectorial, propia de las normas de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), se ha limitado a establecer principios de conducta de mercado, cuya aplicación es, en cierta medida, discrecional, pues no es claro cómo se pondera una política de riesgo financiero para ofrecer o no un producto respecto de la accesibilidad financiera universal. Tampoco hay criterios explícitos para ponderar cuándo un ajuste es demasiado gravoso para implementarlo, y únicamente se limita a buenas prácticas en ciertas instituciones.

Esto se relaciona con la concepción binaria de la capacidad jurídica, en que bajo los estándares de porcentaje de discapacidad —conforme a la Ley 18.600— opera un sistema de reemplazo de la voluntad, a través del sistema de interdicción. La cultura jurídica que está detrás, en que una persona es capaz o no, justifica la restricción de las posibilidades de contratación con políticas internas de prevención de fraudes u otros delitos. Si bien la Ley 20.609, en conjunto con las normas de protección al consumidor, impiden que una persona sea discriminada únicamente por su edad, no hay claridad sobre cuándo es razonable discriminar —para la protección de la persona o por política de riesgo— y cuándo es muy gravoso un ajuste que favorezca la participación de una

persona mayor. En definitiva, la brecha normativa en Chile reside en que la legislación financiera sectorial no ha incorporado explícitamente el mandato de realizar ajustes razonables como una obligación de conducta de mercado para las entidades fiscalizadas. En el derecho internacional, varios países han propiciado un cambio de paradigma en relación con la vejez, transitando desde un enfoque asistencialista hacia un enfoque de derechos en la protección general de los individuos<sup>5</sup>.

Para un análisis riguroso es imperativo distinguir conceptualmente tres dimensiones que la práctica bancaria suele confundir: la discapacidad, la dependencia y la capacidad jurídica o incapacidad. La discapacidad, según el enfoque biopsicosocial, resulta de la interacción entre las personas y las barreras debidas a la actitud y al entorno (Ley 20.422, artículo 5°). Es decir, no es un atributo fijo de la persona, sino variable conforme a las barreras del entorno. La dependencia, por su parte, se refiere al estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas para realizar actividades básicas de la vida diaria (Ley 20.422, artículo 6°). La dependencia es una condición funcional, no necesariamente de relevancia jurídica. Finalmente, la capacidad jurídica es la aptitud legal para ser titular de derechos y obligaciones (capacidad de goce) y para ejercerlos por sí mismo (capacidad de ejercicio) (Alessandri Rodríguez, Somarriva Undurraga y Vodanovic Haklicka, 2015).

Normativamente, la gran brecha es la tendencia a equiparar dependencia, discapacidad e incapacidad jurídica. El sistema financiero a menudo opera bajo la premisa de que si una persona requiere asistencia física —dependencia—, es riesgoso permitirle contratar productos financieros porque se presume incapacidad (Financial Crimes Enforcement Network, 2022). Esta noción ignora que la capacidad cognitiva puede estar intacta, aunque la funcionalidad física esté comprometida, y viceversa. La falta de un marco normativo que disocie estas categorías permite prácticas discriminatorias disfrazadas de "gestión de riesgo".

La autonomía financiera se asocia a la capacidad de controlar los propios recursos económicos, tomar decisiones sobre gastos e inversiones y gestionar el patrimonio de

acuerdo con los propios valores y preferencias. A nivel nacional, el desarrollo de este tema ha estado rezagado. La discusión pública se ha centrado mayoritariamente en el monto de las pensiones y su suficiencia económica, pero muy poco en la agencia de la persona mayor para administrar autónomamente esos recursos. Las iniciativas de educación financiera del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) o de la CMF tocan tangencialmente el tema, pero suelen enfocarse en la prevención del fraude más que en el empoderamiento mediante herramientas de accesibilidad.

En esta materia, y en cuanto al proceso mismo de digitalización, la CMF ha considerado los principios de la organización internacional que agrupa a los reguladores de mercado de valores (CMF, 2022), es decir, la International Organization of Securities Commissions (IOSCO), la cual especifica que las medidas que adopte el intermediario dependen de la naturaleza y complejidad del negocio, propendiendo a la digitalización de los servicios de asesoría —como los *roboadvisors*, que prestan el servicio a través de inteligencia artificial con poca o nula intervención humana (IOSCO, 2007)—. Esto implica ciertos deberes de supervigilancia, a pesar de los beneficios que conllevan este tipo de prácticas (IOSCO, 2021; European Supervisory Authorities, 2015). Su implementación podría eventualmente favorecer la autonomía de las personas mayores en la medida en que no sean injustificadamente restrictivos. En la práctica, las normas IOSCO se presentan como lineamientos para las entidades financieras, más allá de lo dispuesto someramente en el artículo 28 de la Ley 21.521.

Una brecha crítica es la falta de reglamentos específicos derivados de la Ley 20.422, que obliguen al sector privado financiero a realizar ajustes procedimentales. Mientras que en el ámbito urbanístico y del transporte ha habido avances, en el ámbito de los servicios intangibles, como los financieros, la aplicación aún es insuficiente. Por ejemplo, no existe una norma técnica obligatoria que defina cómo debe ser un contrato bancario accesible para una persona con discapacidad cognitiva leve o sensorial. La ley establece el principio, pero al no existir una bajada reglamentaria sancionable por el regulador financiero —es decir, la CMF—, el principio queda como una declaración de buenas intenciones sujeta a la responsabilidad social empresarial de cada banco, en lugar de ser un derecho exigible.

<sup>5</sup> Para más información al respecto, véase la directiva europea del 11 de mayo de 2005 sobre las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, disponible en <https://n9.cl/t96fb>.

## 2.1 Digitalización del mercado financiero

La digitalización del mercado financiero, aunque presentada como un avance en eficiencia y cobertura (CMF, 2022), se ha convertido en el desafío práctico más formidable para la autonomía de las personas mayores (Wildenbos et al., 2019). No se trata solo de la brecha de acceso, como tener o no internet, sino de una brecha de usabilidad crítica, pues las herramientas están diseñadas para un usuario estándar joven y plenamente funcional, excluyendo de facto a quienes presentan una diversidad funcional propia del envejecimiento o poca alfabetización digital. Las aplicaciones bancarias modernas priorizan el diseño minimalista, con íconos abstractos y gestos de deslizamiento (*swipe*), que resultan contraintuitivos para personas acostumbradas a interfaces explícitas y botones físicos. La falta de contraste, el uso de fuentes gris claro sobre fondo blanco y los tiempos de espera o *timeouts* cortos para ingresar claves generan frustración y errores, y particularmente impiden la navegación para usuarios con presbicia o cataratas (Charness y Boot, 2009).

Existe una desconexión operativa entre las leyes de protección al consumidor y los procedimientos internos de los bancos. Los departamentos de cumplimiento normativo suelen priorizar la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, lo que deriva en protocolos de identificación del cliente (*know your customer*) particularmente estrictos y rígidos, capaces de generar exclusiones. Estos protocolos están diseñados bajo un estándar general de “hombre medio”, pensados para una persona joven y sin discapacidad, por lo que resultan poco adecuados al aplicarse a personas mayores (Sernac, 2021). A lo anterior se suma la tendencia hacia una economía sin dinero en efectivo, que afecta desproporcionadamente a las personas mayores, quienes se ven excluidas de los servicios, incluso incorporando estrategias de alfabetización, como lo ha establecido la literatura (Warschlewska, 2020).

Sin embargo, más allá de las barreras tecnológicas, persisten barreras humanas e institucionales arraigadas en el edadismo, entendido como una concepción cultural que considera a las personas mayores como menos competentes y que puede traducirse en prácticas de discrimi-

nación arbitraria por motivos de edad en la vejez (Campi-llay-Campillay et al., 2021; González-García et al., 2024). En la atención presencial, por ejemplo, es frecuente que el ejecutivo se dirija al acompañante —generalmente un hijo/a o cuidador/a— en lugar de a la persona mayor titular de la cuenta, asumiendo de antemano que carece de capacidad para comprender o gestionar la operación. Esta práctica puede menoscabar la autonomía y dignidad de la persona mayor. Asimismo, existen instituciones que restringen o niegan el acceso a productos financieros de crédito basándose exclusivamente en la edad, mediante las denominadas informalmente “políticas de riesgo por edad máxima”<sup>6</sup>, sin evaluar la real capacidad de pago o solvencia patrimonial del individuo. Si bien el riesgo de mortalidad podría ser una variable actuarial válida, su uso automático como criterio para denegar acceso a servicios financieros básicos puede constituir discriminación arbitraria. A pesar de la normativa de accesibilidad de los espacios físicos, las barreras no se limitan únicamente al trato o al acceso a productos financieros, pues muchas sucursales carecen de asientos de espera suficientes, baños accesibles o sistemas de gestión de filas que consideren la fatiga física de las personas mayores o las dificultades para acceder a un código QR para obtener un número en la fila de atención.

## 2.2 Estándares comparados de accesibilidad

En el derecho comparado, la autonomía financiera se vincula estrechamente con el concepto de vulnerabilidad o hipervulnerabilidad del consumidor<sup>7</sup>. En los países pertenecientes a la Unión Europea, se reconoce que la persona mayor puede ser un consumidor vulnerable debido a la digitalización forzosa y la complejidad de los productos, lo que obliga al regulador a imponer deberes de cuidado reforzados a las instituciones financieras, lo cual fue incorporado en la reciente Ley Europea de Accesibilidad, que entró en vigor el 28 de junio de 2025. No se trata de protegerlos de sus decisiones, sino de asegurar que el entorno de decisión sea justo y comprensible. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha superado el estándar del llamado “consumidor medio”, normalmente considerado como informado y perspicaz, para aplicar el de “consumidor vulnerable”, exigiendo mayor claridad en el lenguaje y formatos accesibles<sup>8</sup>.

6 Por ejemplo, en 2025, el Sernac sancionó a Scotiabank por rechazar a un cliente solo por razones de edad (Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes (2024), Rol 161.825-4).

7 En Chile, este concepto se encuentra presente en la Resolución Exenta 1038 del Sernac. Para más información al respecto, véase <https://n9.cl/z3tud>.

8 Para más información al respecto, véase la sentencia del 30 de abril de 2014 por parte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, disponible en <https://n9.cl/slp3d>.

España, por su parte, ha llevado a cabo una profunda reforma de su legislación civil y procesal mediante la Ley 8/2021, para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica. Esto ha supuesto un cambio de paradigma, pues se elimina la incapacidad judicial y desaparece la opción de tutela o representación jurídica total para las personas mayores de edad y se establece la curatela, entendida como una medida de apoyo que solo en casos excepcionales tendrá funciones representativas. Así mismo, se fortalece la figura de la guarda de hecho, permitiendo que quien asiste cotidianamente a una persona mayor pueda realizar negocios jurídicos válidos sin necesidad de un nombramiento judicial formal, siempre que no haya oposición y sea en beneficio de la persona. Esta reforma ha obligado a la banca española a revisar sus protocolos, derivando en que ya no pueden exigir automáticamente una sentencia de incapacitación para permitir que un familiar ayude a una persona mayor. Además, tras una exitosa campaña social —con un nombre bastante revelador: Soy mayor, no idiota—, iniciada el 2022 por un médico jubilado de 78 años de la ciudad de Valencia, el gobierno español impulsó un protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, garantizando atención presencial y adaptada (EFE, 2023).

En Sudamérica, Colombia ha sido pionera con la incorporación de la Ley 1.996 de 2019, que establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas mayores de edad con discapacidad. La ley establece que todas las personas con discapacidad son sujetos de derecho y obligaciones, y tienen capacidad legal en igualdad de condiciones. Además, crea la figura de los “acuerdos de apoyo”, que pueden formalizarse ante notarios o conciliadores extrajudiciales (Ley 1.996, artículos 15 y ss.). Esto permite que una persona mayor designe formalmente a una persona de confianza para que la asista en actos específicos —como, por ejemplo, trámites bancarios—, definiendo el alcance y duración de este apoyo. A través de las directivas anticipadas se permite establecer decisiones sobre el futuro financiero en caso de perder la capacidad de comunicar la voluntad. A diferencia de Chile, donde cualquier medida de protección requiere un proceso judicial largo y costoso como es la declaración de interdicción (Lathrop, 2019), en Colombia los apoyos se pueden formalizar de manera ágil y notarial, facilitando enormemente la operatoria

bancaria diaria (Ley 1.996, artículo 16). Esto resulta fundamental para el acceso al sistema financiero, pues permite a las personas mayores definir quién las asistirá en el acceso a los trámites bancarios y con qué límites.

## 2.3 El fraude: jurisprudencia nacional en materia de ajustes

La digitalización de los servicios bancarios en Chile ha abierto un flanco crítico en materia de fraude electrónico, especialmente respecto de personas mayores. En ausencia de una reforma integral que establezca un sistema preventivo de ajustes de seguridad y accesibilidad, la respuesta ha venido, de forma creciente, desde la jurisprudencia, que busca reconfigurar la distribución de responsabilidades en casos de *phishing*, *vishing* y otras modalidades de engaño digital, a la vez que instala una discusión más amplia sobre la falta de servicio, la poca protección de consumidores vulnerables y los eventuales escenarios de discriminación cuando se restringe o dificulta la atención presencial.

En diferentes recursos de protección y demandas civiles<sup>9</sup>, los tribunales han fallado a favor de personas mayores víctimas de este tipo de fraudes electrónicos cada vez más frecuentes: en los casos de *phishing*, que consiste en una forma de fraude digital en la que los estafadores envían correos electrónicos falsos que aparentan provenir de instituciones legítimas, como bancos o servicios públicos; o en los casos de víctimas de otras modalidades de estafas como el *vishing*, que son estafas telefónicas en las que un delincuente se hace pasar por una entidad confiable, como el banco al que estás afiliado, una empresa de servicios o una institución pública; en los casos de víctimas de *quishing* o *phishing* QR, una modalidad de fraude donde los delincuentes usan códigos QR para redirigir a sitios web falsos o instalar *malware* en tu dispositivo; o, por último, en los casos de *angler phishing*, una forma de fraude en redes sociales.

Así, el fraude es una de las materias en que se ha hecho relevante el análisis de los ajustes frente a la digitalización. Ante la ausencia de una reforma legislativa integral en Chile que incorpore un sistema de ajustes —especialmente de forma preventiva—, los tribunales chilenos han comenzado a aplicar un estándar de diligencia profesional agravada a los bancos en casos de fraude digital contra mayores, reconociendo que la falta de ajustes de seguridad es una falla del servicio (Tirant Prime, 2025).

9 Corte Suprema (2024), Rol 47.930-2024; Corte de Apelaciones de Iquique (2024), Rol 70-2024; Corte Suprema (2025), Roles 462-2025 y 20413-2025.

Esto ha redefinido el estándar, de manera que los jueces sostienen que el banco, como experto y proveedor del servicio, posee una superioridad técnica que lo obliga a prever y mitigar los riesgos asociados a sus plataformas respecto de todos sus usuarios. Producto de la Ley 20.009, modificada por las leyes 21.234 y 21.673, que establecen el régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, la consideración principal es que debe existir un estándar convincente para poder trasladar el perjuicio al cliente, especialmente bajo los deberes de seguridad y monitoreo bancario<sup>10</sup>.

En este sentido, y como esbozamos anteriormente, el razonamiento judicial tiende a aplicar un estándar de diligencia profesional agravada al banco (Aguayo Rosso, 2025). Los jueces argumentan que el banco, al introducir plataformas digitales que aumentan el riesgo para usuarios no nativos digitales —como las personas mayores—, debe asumir los costos de esa inseguridad. Se reconoce implícitamente que la falta de medidas de seguridad adaptadas a la vejez es una falla del servicio. En tanto el banco introduzca plataformas digitales para aumentar su eficiencia y reducir costos, deberá asumir los riesgos de inseguridad que estas generan para los usuarios no nativos digitales. En casos de fraude electrónico, el razonamiento judicial subraya que la falta de medidas de seguridad adaptadas a la vejez —como protocolos de verificación reforzada ante patrones anómalos— constituye una falla del servicio.

Adicionalmente, existen fallos incipientes que acogen acciones de no discriminación en el contexto de la Ley 20.609, o de protección al consumidor, cuando se niega la atención presencial o se imponen barreras burocráticas injustificadas a personas mayores. Sin embargo, estos fallos son casos aislados y no constituyen aún una jurisprudencia uniforme que obligue a un cambio sistémico en la banca. Es común la judicialización de casos donde los bancos rechazan mandatos generales otorgados por personas mayores argumentando dudas sobre la capacidad del mandante al momento de la firma, o exigiendo vigencias arbitrariamente cortas<sup>11</sup>.

### 3. Principios que modelan la accesibilidad en la conducta de mercado

La conducta de mercado es el ámbito de la regulación financiera que se ocupa de la relación entre las instituciones y sus clientes. En Chile, la CMF tiene un mandato explícito de velar por la protección de los clientes financieros<sup>12</sup> en la Norma de Carácter General 420, con una disposición genérica. Un primer paso para lograr una verdadera inclusión de las personas mayores y limitar la discusión acerca de la necesidad de ajustes es modificar el enfoque hacia la implementación de un diseño universal, definido en la Ley 20.422. Es decir, que el sistema considere las necesidades de todos los usuarios y contemple en su diseño a aquellas personas con mayores vulnerabilidades como estándar general.

Para las personas mayores, la conducta de mercado debida implica incorporar la variable “ciclo de vida” en la oferta de valor. No se trata solo de un tema ético, sino prudencial, ya que vender productos inadecuados a personas mayores genera riesgos legales y reputacionales para el banco (CMF, 2022). Para perfilarlo, es necesaria la comprensión conjunta de diferentes principios y deberes que permiten interpretar un deber o una cierta diligencia en la implementación de ajustes razonables en la conducta de mercado de instituciones financieras. En nuestra opinión, son tres los elementos principales los que lo componen jurídicamente en el ámbito financiero: (i) el principio de *suitability*; (ii) el deber de información; y (iii) el deber de transparencia.

En primer lugar, el principio de *suitability* —que se encuentra implícito en el artículo 529, número 1, del Código de Comercio y que es explícitamente reconocido en el apartado 1.2 de la Norma de Carácter General 420— se refiere a la exigencia de adecuar los productos de seguros a las necesidades, características y perfil de los clientes. Este principio está envuelto en el deber de asesoría y su discusión ha sido aún más importante en el contexto de la discusión por la digitalización en la Ley 21.521 o Ley Fintech<sup>13</sup>. La regulación debe exigir un análisis de idoneidad reforzado para el segmento de adultos mayores, pues un producto no es idóneo si su estructura es

10 Corte de Apelaciones de Santiago (2021), Rol 6437-2021.

11 Véase, por ejemplo, el relato en la sentencia de la Corte de Apelaciones (2022), Rol 8531-2022.

12 Para más información al respecto, véase <https://n9.cl/q5ym1>.

13 Idem

incomprensible para el nivel de alfabetización financiera del usuario, como tampoco lo es si no considera sus condiciones financieras eventuales. Esto implica considerar no solo la capacidad de pago actual del cliente que es persona mayor, sino la liquidez necesaria para gastos de salud imprevistos y la esperanza de vida.

En segundo lugar, y en relación con lo anterior, en el caso de personas mayores vulnerables, la doctrina moderna sugiere que el deber de información se eleva a un deber de asesoría o advertencia, reconociendo su vulnerabilidad estructural (López Díaz, 2022). Con lo que se refuerza la necesidad de no solo entregar información inicial sobre los productos, sino que guiarlos en la ejecución del contrato mismo e, incluso, del uso de las plataformas que se disponen.

El deber de información juega un rol importante en el mercado financiero. La información que se entrega es esencial para la formación de expectativas razonables por parte del cliente, de modo que tiene incidencias en la conducta que este último tendrá respecto del contrato (Supo Calderón y Bazán Vásquez, 2020). Además, es estructuralmente un elemento de validez. En materias técnicas, como las propias del mercado financiero, el conocimiento suele ser asimétrico. Las instituciones financieras poseen todo el conocimiento técnico y el cliente muy poco. Si bien la diligencia del cumplimiento del deber de información no se limita a la adaptación de la forma, se debe normar la entrega de información en formatos accesibles<sup>14</sup>, cosa que ya tiene una base en la Ley 19.496. Esto incluye: (i) resúmenes estandarizados, es decir, una hoja de resumen con las tres o cuatro condiciones críticas (tasa, plazo, costo total, comisiones) en fuente tamaño 14 o superior; (ii) canales alternativos, es decir, la posibilidad de recibir la información en audio o mediante video explicativo; y (iii) un protocolo de verificación de comprensión, es decir, el ejecutivo no debe solo obtener una firma, sino verificar mediante preguntas abiertas que el cliente entendió lo que está contratando.

En tercer lugar, el deber de transparencia se refiere a la posibilidad de conocer cláusulas —usualmente no nego-

ciadas— y su contenido (Hernández Paulsen y Campos Micin, 2020). En materia de consumidor de productos financieros, el deber de transparencia debe ser siempre complementado con el deber de información, si bien el primero se vincula más con la disponibilidad o cognoscibilidad<sup>15</sup>, y el segundo se vincula con la formación del consentimiento. En las plataformas digitales, los costos a menudo están ocultos tras varios clics o menús desplegados. Se deben hacer ajustes necesarios como el diseño web accesible —normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)—<sup>16</sup>, que debe ser obligatorio para portales bancarios transaccionales, asegurando que la información crítica esté siempre visible y no requiera destrezas motrices finas.

#### 4. Estudio exploratorio sobre las percepciones de personas mayores y sus redes respecto a la accesibilidad en el mercado financiero

Para profundizar en estos desafíos prácticos a continuación se desarrolla un diseño metodológico exploratorio cualitativo, que busca revisar las percepciones significadas que las personas mayores y sus redes atribuyen a su relación con el sistema financiero. Se opta por un enfoque fenomenológico que busca comprender la esencia de una experiencia vivida. Se realizaron seis entrevistas a cuatro personas mayores y sus redes de apoyo cercanas, tratando de mantener una distribución equitativa entre zonas rurales y urbanas. En el levantamiento de información se enfatizó (i) la conducta financiera de las personas mayores; (ii) el enfrentamiento a la tecnología en temas principalmente bancarios (digitalización); (iii) el uso de apoyos —familiares o institucionales— en trámites financieros; y (iv) la percepción sobre tratos diferenciados por edadismo. El instrumento y su aplicación fueron visados por el Comité Ético-Científico en Ciencias Sociales, Artes y Humanidades de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Si bien este diseño metodológico de corte fenomenológico permite una aproximación profunda a las vivencias

14 En Europa se exige que las cláusulas sean claras no solo gramaticalmente, sino que el consumidor entienda la carga económica real que asume, criterio vital para otorgar créditos a personas mayores, lo que se conoce como criterio de "transparencia material".

Este criterio fue expuesto por contraste al caso canadiense en un precedente de la Corte Suprema de Canadá (2014), *Bhasin v. Hrynew*, disponible en <https://n9.cl/qut99>. En este sentido, Canadá ha establecido que no basta con entregar la información; el proveedor debe asegurarse de que el consumidor vulnerable haya comprendido los riesgos reales de la operación, especialmente en productos complejos. Para más información al respecto, véase <https://n9.cl/whezpj>.

15 Resolución Exenta 931-2021 del Sernac.

16 Las normas WCAG son estándares internacionales que buscan estandarizar la accesibilidad para las personas con discapacidad, emitidas por la W3C (Web Accessibility Initiative).

y significados de los participantes, es preciso reconocer sus limitaciones estructurales. La muestra no pretende alcanzar representatividad estadística ni permite la generalización empírica de los resultados a toda la población mayor del país. Su valor radica, más bien, en su capacidad heurística para visibilizar las fricciones cotidianas con la infraestructura digital financiera y sentar bases conceptuales desde la experiencia subjetiva. Por consiguiente, estos hallazgos preliminares operan como un diagnóstico inicial que invita a formular nuevas hipótesis, las cuales deberán ser contrastadas y validadas en futuras investigaciones mediante diseños empíricos cuantitativos o mixtos con muestras representativas a nivel nacional.

En el análisis que sigue se identifican temáticamente las voces de los cuidadores (RA) y las personas mayores (PM), levantando sus diferentes problemáticas. Se detectaron tres grandes temas: (i) la digitalización como nueva infraestructura de acceso y la necesidad de ajustes; (ii) los límites de la autonomía en la incorporación de ayudas; y (iii) el trato excluyente o edadismo.

#### 4.1 Digitalización como “nueva infraestructura” de acceso

Tanto las redes de apoyo como las personas mayores consideran que lo digital no aparece como un servicio adicional, sino como la infraestructura por defecto para pagar, comprar y tramitar. Las redes de apoyo diagnosticaron una barrera en el acceso digital de las personas mayores:

RA1: “El tema de las aplicaciones, el tema del celular les cuesta hartito”.

RA2: “En primer lugar, es que ella tiene un manejo digital muy básico”.

Esa fricción se narra desde la experiencia propia, con un lenguaje de esfuerzo y adaptación, que redundaba en una negativa a utilizar medios digitales:

PM1: “El cambio más significativo es la tecnología... trato de hacer las cosas por el celular... me cuesta... pero sí, logro hacer las cosas”.

PM2: “Además, no sé mucho tampoco, yo no me entiendo mucho con el teléfono”.

Entrevistador: “¿Le puedo preguntar por qué prefiere no manejarlo digital?”.

PM3: “No, porque, no sé, no, no... De repente se me puede olvidar y... No sé, no sé”.

PM4: “Yo no sé nada de aplicaciones”.

En este punto se ve una diferencia importante entre capacidad funcional y autonomía efectiva. Aunque la persona mayor pueda lograr operar, el costo —cognitivo, temporal, ansioso— puede ser alto, y ese costo se vuelve invisible para las instituciones:

RA2: “Entonces siempre ir a un banco es un evento que hay que planificar con mucha anticipación. Ella tiene problemas de memoria entonces hay que recordarle bien, hay que acompañarla y siempre ahí nunca salimos con una solución muy buena para que pueda digitalizarse, al menos con mi ayuda”.

Tanto las redes de apoyo como la persona mayor convergen en que la solución no es solo que la familia ayude, sino rediseñar trato y soporte:

RA1: “Ser más empáticos... y no tratar a los adultos mayores como tontos”.

PM4: “Que nos tengan paciencia”.

En este sentido, las personas mayores piden educación y acompañamiento sistemático y adaptado: que llegue “un experto de un banco” a enseñar a operar y a explicar “lo bueno, lo regular y lo malo” y que “estas clases estén pensadas en personas mayores” (PM1). Esto es una demanda por ajustes razonables y por una política de inclusión que no dependa de redes familiares, considerando que el sistema agota las posibilidades de las personas mayores que prefieren no utilizar “nada digital” (PM3):

RA2: “Entonces siempre la digitalización requiere más digitalización. Hoy en día, tú para poder usar un computador necesitas un teléfono para validar los dos factores de autenticación. Todo ese tipo de cosas que para las personas que ya estamos alfabetizadas digitalmente no es un gran mayor problema”.

En general, los entrevistados detectaron como principales problemas los trámites que requieren validación de identidad —como la solicitud de claves para abrir la sucursal digital de un banco—, debido a que la rigidez de los procesos enlentece o imposibilita las gestiones, al obligar a las personas mayores a movilizarse a sucursales, a veces con largos tiempos de espera, entre otras cosas.

Esta demanda por acompañamiento sistemático y empatía no constituye una mera petición de trato cordial, sino la manifestación experiencial de la inobservancia del deber de información por parte del mercado. Como se analizó, en el caso de personas mayores hipervulnerables, este deber tiene que ejecutarse en equivalencia en un verdadero deber de asesoría o advertencia. La frustración ante interfaces incomprensibles evidencia que la actual entrega de información no cumple con el estándar de cognoscibilidad requerido y omite por completo los protocolos de verificación de comprensión que deberían ser exigibles a las instituciones financieras.

#### 4.2 Apoyos del entorno: inclusión mediada y dependencia de terceros

El hallazgo más claro es que la inclusión financiera y digital se sostiene, a menudo, por mediación familiar. En las redes de apoyo, este último se define como habilitante (no sustitutivo), pero igualmente imprescindible, como por ejemplo en las siguientes respuestas:

RA1: "Si no estoy yo... no pueden hacer tantas cosas en el celu".

RA2: "No depende de mí para vestirse o para lavarse ni nada, pero sí para todo lo que es digitalización y todo lo que es financiero depende de mí".

Así, el acceso depende de la presencia y tiempo de terceros, además de su disponibilidad real. Se menciona, por otra parte, que el apoyo no es un derecho garantizado, sino una solución informal. En las personas mayores, el apoyo aparece en "capas"; es decir, en un inicio es solo para instalar o aprender:

PM1: "Al principio sí... para bajar las aplicaciones [...]. Siempre tuve la precaución de ir anotando los pasos... por eso anoto".

PM2: "Porque debiera ser que para las personas como mayores de 70 años hacer una diferencia. No como toda la juventud que sabe. Pero uno no sabe. Y yo soy súper independiente. No me gusta pedir, pero hay que pedir".

PM4: "En un banco, tengo una ejecutiva que me quiere mucho y me ayuda. En el otro banco, no".

Así, se identifican dos mecanismos de inclusión: el primero es la mediación interpersonal, es decir un familiar que ayuda, y el segundo es la autoingeniería, en que la persona mayor crea su propio sistema a través de notas, repetición de tareas y rutinas. Ambos mecanismos son soluciones parches ante un sistema que no está diseñado

para minimizar la fricción en usuarios con distintos niveles de alfabetización digital.

El que la inclusión financiera dependa de esta "autoingeniería" —anotando rigurosamente cada paso para poder operar en canales digitales— revela una profunda fractura en el deber precontractual y contractual de transparencia. Al carecer de ajustes necesarios —como un diseño web accesible y simplificado—, las plataformas imponen una carga cognitiva desproporcionada. De este modo, la información crítica y los procedimientos quedan ocultos tras interfaces poco accesibles para la persona mayor, forzando la dependencia hacia terceros.

#### 4.3 Trato, edadismo y exclusión relacional

En las redes de apoyo, el edadismo se narra como el trato degradante o como una presunción de incompetencia:

RA1: "Igual la trataron mal... como si fuese tonta".

RA2: "Yo creo nunca nadie ha sido mal educado con ella ni la han tratado de forma menos cordial, pero sí son muy rígidos en el tema de las reglas de cómo hacer los trámites".

Sin embargo, en la experiencia de los entrevistados, el trato cambia cuando hay un joven presente:

RA2: "Hay alguien que entiende... entonces como que no los tratan tan diferente".

E incluso, las personas mayores estiman que al aparentar menos edad (PM2 y PM3), el trato es diferente:

RA3: "Siempre igual porque no represento la edad que tengo".

En la práctica, no se trata solo de una barrera tecnológica, sino interaccional. La presencia de un aparente interlocutor competente reordena el poder en la interacción y reduce el maltrato. Esto se alinea con la idea de que la vulnerabilidad no es solo individual, sino situacional, dependiendo del contexto y del dispositivo de atención.

Las personas mayores minimizan inicialmente el trato distinto por la posible afectación a su imagen positiva. Todos los entrevistados indicaron que nunca han sido tratados de forma diferente debido a su edad. Sin embargo, esta experiencia muchas veces no se condice con la percepción de sus redes de apoyo. Igualmente, se presenta un rechazo a participar activamente del mercado financiero, vinculado también con una nueva situación vital, lo cual se ilustra en estos ejemplos:

PM1: “Te miran así como más o menos... he optado por ahora darme media vuelta y me voy”.

PM3: “Y la verdad, como no pido plata, sino que con lo que me depositan estoy sobrada”.

Esta retirada es un mecanismo de autoprotección, pero también un indicador de exclusión: el usuario se autoexcluye para evitar conflictos. No obstante, todos los entrevistados manifestaron tener un manejo actual de finanzas, al menos básico, que incluye el pago de cuentas, compras menores y la percepción de montos en sus cuentas bancarias, sea por pensiones o por la realización de actividades de índole económica, como las ventas al por menor o la administración de propiedades.

A pesar de mantener esta actividad, se manifestó percibir que el sistema limita los horizontes de crédito por edad:

PM1: “No permite más allá de seis meses o un año porque la vida útil hasta los 65... de ahí para arriba eres peligroso como cliente”.

La edad se convierte en un baremo de riesgo y, por tanto, en restricción de acceso. En general, los entrevistados señalaron no solicitar créditos y manejar sus finanzas con dinero en efectivo o tarjetas —en particular, la CuentarUT—.

Esta restricción automática ilustra una aplicación distorsionada y excluyente del principio de *suitability* o idoneidad. En lugar de utilizar este principio para realizar un análisis reforzado que adapte el diseño del producto a las necesidades y liquidez real de la persona mayor, las instituciones lo transforman en una barrera infranqueable basada únicamente en el baremo del riesgo por edad. Esto demuestra que la evaluación del cliente no se orienta a ofrecer un entorno de decisión justo, sino a criterios que reducen drásticamente su participación en el mercado.

#### **4.4 Hallazgos preliminares: la digitalización como condición de acceso y fuente de exclusión**

Las entrevistas muestran que la digitalización, a pesar de la resistencia a su uso, es la vía normal de acceso para pagar, comprar y hacer trámites. En este sentido, tanto la alfabetización digital como la disponibilidad de dispositivos y la facilidad para obtener claves y validaciones son un requisito de participación financiera. En consecuencia, la exclusión proviene del supuesto de que la persona puede y quiere operar digitalmente, invisibilizando el costo real que tiene en personas mayores:

tiempo, carga cognitiva, ansiedad, miedo a olvidar pasos o equivocarse.

Incluso cuando algunas personas mayores logran realizar operaciones, el estudio evidencia que el esfuerzo requerido puede ser tan alto que termina desincentivando el uso. La autonomía no depende únicamente de poder hacerlo, sino de lograrlo sin una sobrecarga. Así, los trámites ligados a identidad y seguridad —como la obtención de claves, enrolamiento, autenticación de múltiples factores— aparecen como puntos de quiebre: procesos rígidos, poco adaptados a variaciones de memoria, atención y experiencia digital, que empujan a la presencia o a desistir. Esto no significa desconocer su valor como sistema de protección de usuario, sino que invita a repensar de qué forma existen diseños más accesibles para poblaciones envejecidas.

El hallazgo más consistente es que el acceso y participación de las personas mayores en el sistema financiero se sostiene por mediación familiar o de terceros. Aunque las redes describen su apoyo como habilitante y no sustituto, en la práctica, sin esa presencia, disminuyen drásticamente las posibilidades de operar. Esto instala una desigualdad de base: quien no tiene red disponible por tiempo, cercanía o competencias, queda en mayor riesgo de exclusión. La inclusión, así, opera como una solución informal y no como un derecho garantizado por el sistema.

Las redes de apoyo relatan experiencias de trato degradante o presunción de incompetencia, mientras que las personas mayores tienden a minimizarlo inicialmente, por una posible protección de su autoimagen, evitando así el estigma asociado. Sin embargo, la vulnerabilidad se presenta como un problema situacional, ya que no atiende solo a una característica individual, sino que a un efecto del contexto en que se desarrolla la atención. Por ejemplo, el poder de negociación —o de información— que tiene el usuario y el dispositivo utilizado para acceder al servicio financiero. De esta forma, se observa un rechazo a seguir interactuando con ciertas instituciones o canales, y una reducción de expectativas, en tanto desisten de pedir un crédito o se limitan a participar solo en lo básico. De modo que el mismo sistema bloquea accesos, a la vez que reduce los horizontes de participación.

## 5. Estrategias de armonización para la protección de la autonomía de la persona mayor

Actualmente, no existe una ley que regule la forma en que se realizan los ajustes —sean personales, como el deber de asesoría, o prácticos, como la adaptación de interfaces—, lo que se traduce en una exclusión de personas mayores, forzando mecanismos que disminuyen o derechamente sustituyen la voluntad de la persona mayor. Tampoco hay reglamentos de accesibilidad digital financiera específicos. La regulación de conductas no sanciona el edadismo sutil, por lo que persiste el maltrato y la infantilización en la atención. De ahí que se propongan los siguientes tres ejes estratégicos: (i) el eje normativo, (ii) el institucional y (iii) el formativo.

### 5.1 Eje normativo: propuestas de reforma hacia un marco legal de inclusión financiera gerontológica

La reforma del marco legal chileno no es solo una necesidad técnica, sino un imperativo derivado de la jerarquía normativa de los tratados internacionales ratificados por el país. El núcleo del problema reside en la obsolescencia de un sistema que anula la voluntad del individuo bajo la premisa de su protección. En este sentido, se identifican las siguientes necesidades:

- Reformar el Código Civil en materia de capacidad y generar una valoración de los apoyos. Es urgente reformar el sistema de capacidad jurídica en Chile para incorporar, siguiendo el modelo de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad y los ejemplos de España y Colombia, la figura de los apoyos y salvaguardas. Esto implica reconocer legalmente que una persona puede actuar válidamente en el tráfico jurídico con la asistencia de un tercero, sin que este tercero la sustituya. Es importante crear un mandato de apoyo financiero, el cual consiste en un instrumento estandarizado, simple y de bajo costo (notarial o ante el Registro Civil), donde la persona mayor designa a un apoyo para trámites bancarios específicos, con facultades acotadas y deber de rendición de cuentas. Estos mandatos, además, se deben alinear con políticas simples de tramitación interna.

De la misma forma, el sistema de apoyos debe ir de la mano con la armonización normativa de los conceptos de discapacidad, incapacidad y dependencia, para su correcta aplicación en el tráfico jurídico contractual. En

este sentido, fuera de las reformas normativas, urge generar instrumentos de evaluación que permitan determinar la capacidad jurídica de una persona, más allá de sus deficiencias físicas, con énfasis en las competencias necesarias para cada actividad con relevancia jurídica. Estos instrumentos deben estar enfocados en la determinación de las estrategias para facilitar la participación de las personas mayores, entendiendo la capacidad jurídica como un elemento fluido y no una característica binaria. Así, un funcionario entrenado podría establecer no si una persona puede manifestar voluntad, sino qué facilidades se le debe entregar para hacer su participación más fácil y efectiva. Esto significa invertir en investigación en esta línea y crear políticas diseñadas para su aplicación.

- Crear una normativa sobre conducta de mercado y envejecimiento. La CMF debe emitir una norma de carácter general específica sobre el trato a clientes mayores. Esta norma debe, como mínimo:
  1. Definir qué cuestiones constituyen “ajustes necesarios” obligatorios en el sector. Por ejemplo, contratos en lectura fácil con estándares concretos, protocolos de verificación de comprensión y protocolos de atención preferente efectivos, aceptar firmas alternativas digitales, asistidas o a ruego y generar alternativas a los códigos QR en atención a público.
  2. Establecer la prohibición explícita de discriminación por edad en la concesión de créditos y seguros, exigiendo evaluaciones de riesgo individualizadas.
  3. Regular la idoneidad en la venta de productos, considerando las particularidades de la persona mayor.
  4. Reforzar la Ley 19.496, reconociendo la categoría de “consumidor hipervulnerable” para las personas mayores en entornos digitales, invirtiendo la carga de la prueba en controversias sobre consentimiento informado y fraudes electrónicos.
  5. Atención Phygital —por sus siglas en inglés, *physical and digital*—. Fomentar modelos que combinen tecnología con asistencia humana real, como videollamadas asistidas, para evitar el desplazamiento físico sin perder la personalización y la celeridad de los servicios. La industria debe lide-

rar la creación de estándares de diseño universal y canales híbridos, donde la tecnología asista, pero no reemplace la interacción humana (Yusif, Soar y Hafeez-Baig, 2016).

## 5.2 Eje institucional: propuestas en miras a la adaptación de la industria

En el marco institucional, se requiere la creación de una cultura amigable con las personas mayores, que evite el sistema de reemplazos, su infantilización y los trámites burocráticos innecesarios:

- Protocolos de atención estandarizados. La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras debería liderar la creación de un protocolo de autorregulación vinculante para la atención de personas mayores, que incluya estándares de diseño universal en sucursales y canales digitales, profundizando y actualizando los protocolos existentes<sup>17</sup>.
- Oficial de inclusión. Crear al interior de las instituciones financieras la figura del oficial de inclusión y atención a clientes vulnerables, encargado de velar por el cumplimiento de los ajustes necesarios y resolver casos complejos que el algoritmo de riesgo rechaza automáticamente por criterios de edad.
- Canales híbridos. Fomentar el desarrollo de modelos de atención Phygital (físico y digital), donde la tecnología asista al ejecutivo para dar una mejor atención humana, en lugar de reemplazarlo. Por ejemplo, videollamadas asistidas desde el hogar para evitar desplazamientos, pero con interacción humana real.

## 5.3 Eje formativo: propuesta sobre capacitación y cambio cultural para un sistema financiero más inclusivo

El área de formación debe reconocer dos ejes: uno institucional y otro de usuarios. Así, será posible crear un balance y satisfacer las necesidades de autonomía y reconocimiento de agencia de las personas mayores.

- Capacitación funcionaria. Es imperativo capacitar a los funcionarios encargados de la venta y atención al cliente en gerontología básica, derechos humanos y manejo de personas con deterioro cognitivo o sensorial. El personal debe poder identificar las necesidades de atención del cliente. Esto es, determinar si una persona requiere ajustes o no, y cómo y

cuándo implementarlos. Por ejemplo, cómo comunicarse eficazmente con una persona con hipoacusia o cómo validar el consentimiento de una persona que piensa más lento, pero puede consentir.

- Educación financiera y digital para mayores. Implementar programas masivos de alfabetización digital financiera, con un enfoque práctico y de seguridad, con la filosofía de aprender haciendo en entornos controlados, para así empoderar a las personas mayores en el uso de herramientas financieras seguras. Es necesario, además, generar incentivos para que las personas mayores participen en estos programas y se logre una mayor difusión y alcance.

## 6. Conclusiones

El problema del acceso financiero en la vejez en Chile no se explica, al menos no principalmente, por una supuesta “pérdida natural” de autonomía de las personas mayores, sino por una brecha entre el reconocimiento formal de la autonomía y las condiciones reales para ejercerla. En este sentido, la autonomía financiera opera como un habilitador transversal de la vida independiente, toda vez que posibilita pagar servicios, contratar, administrar riesgos y sostener proyectos vitales. Sin embargo, en la práctica cotidiana, la modernización del mercado financiero, y particularmente la digitalización de procesos, ha funcionado de manera ambivalente. Por una parte, amplía alternativas para quienes se ajustan al perfil de “usuario estándar” y, por otra, se transforma en una barrera para quienes requieren ajustes por diversidad funcional, menor alfabetización digital o dependencia situacional. Este punto conecta con el giro propuesto por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, el cual exige transitar desde un enfoque paternalista o sustitutivo hacia uno de autonomía con apoyos, donde la asistencia no anula la voluntad, sino que la hace posible en condiciones de igualdad.

En esta línea, este trabajo busca aportar al menos cuatro contribuciones sustantivas. Primero, que la digitalización es una nueva infraestructura de acceso: cuando los trámites y las decisiones se desplazan a canales digitales, la exclusión deja de ser una anomalía y pasa a ser un efecto estructural si no existe diseño universal, redundancia de canales y apoyos institucionales. Se-

17 ABIF, Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (2023), Protocolos de atención al cliente mayor, disponible en <https://n9.cl/puhsif>.

gundo, que es necesaria una distinción entre capacidad jurídica, dependencia y discapacidad, en tanto el ordenamiento chileno mantiene inercias de un paradigma binario —capaz o incapaz— que resulta insuficiente para comprender trayectorias de envejecimiento heterogéneas y necesidades de apoyo dinámicas. Tercero, que el componente de trato y edadismo es una barrera real: la discriminación no siempre se manifiesta como una negativa explícita, sino como infantilización, desconfianza, simplificación excesiva o desplazamiento de la conversación hacia un tercero acompañante, afectando la agencia y la dignidad. Y finalmente, la inclusión efectiva no puede descansar en redes familiares informales: cuando la autonomía depende de un apoyo “disponible”, se configura una autonomía mediada o condicionada, incompatible con un estándar robusto de igualdad y no discriminación.

En términos de las implicancias normativas e institucionales, las conclusiones del estudio apuntan a un desafío de armonización: Chile ha avanzado en el reconocimiento de derechos de las personas mayores, pero persisten zonas grises y brechas de implementación en el mercado financiero. Resulta central desarrollar un sistema de apoyos que sea jurídicamente reconocible, operacionalmente utilizable y proporcional al riesgo, evitando que la respuesta automática sea la sustitución de la voluntad o la exclusión. En paralelo, la política pública y la supervisión deberían abordar el problema como un asunto de conducta de mercado y acceso, no solo como educación financiera: la educación puede reducir fricciones, pero no reemplaza la obligación del proveedor de diseñar servicios accesibles y procesos que contemplen diversidad funcional. En ese marco, la digitalización debe reorganizarse bajo un principio sencillo: la tecnología ha de ser un puente, no un filtro. Si la operación digital es obligatoria en la práctica, entonces los ajustes razonables y el diseño universal dejan de ser buenas prácticas y se convierten en condiciones mínimas de legitimidad del servicio.

Asimismo, la protección del cliente mayor exige reforzar estándares en tres niveles. En el nivel micro, es necesario implementar prácticas de atención y comunicación que eviten la infantilización y favorezcan el consentimiento informado; aquí la transparencia no es solo entregar información, sino entregarla en condiciones de comprensibilidad. En el nivel meso, procesos de gestión interna que contemplen excepciones y apoyos sin convertir cada caso en un proceso burocrático interminable, en particular cuando las dificultades son funciona-

les o situacionales. En el nivel macro, coordinación entre regulación financiera, derechos del consumidor y derechos humanos, para así evitar que la gestión de riesgos se traduzca en exclusión por defecto. En síntesis, no se propone disminuir controles, sino recalibrar el modelo: proteger sin cancelar autonomía; verificar sin excluir; digitalizar sin abandonar.

Así, la proyección de este estudio se abre en al menos tres direcciones. Primero, medir el costo social y económico de la exclusión financiera en la vejez —tiempo, dependencia, renuncia a derechos, riesgos patrimoniales—. Segundo, analizar el impacto de tecnologías emergentes —automatización, biometría, inteligencia artificial en prevención de fraude y *scoring*— en términos de sesgos, explicabilidad y accesibilidad. Tercero, evaluar comparativamente modelos de apoyos y reformas civiles en otros países para extraer principios trasladables al contexto chileno, evitando trasplantes normativos que no consideren la operación concreta del sistema financiero. En conclusión, la vejez no es el problema: el problema es un ecosistema regulatorio-operativo que todavía no internaliza que la autonomía requiere condiciones de ejercicio. Avanzar hacia un mercado financiero inclusivo para personas mayores implica, por tanto, una reforma simultáneamente jurídica, institucional y cultural.

## Referencias

- Aguayo Rosso, S.** (2025). ¿Es posible acreditar dolo o culpa grave de los usuarios en fraudes bancarios según la Ley N°20.009? Análisis jurisprudencial de criterios interpretativos en los juzgados de policía local. *Actualidad Jurídica*, 51, 475-498. Disponible en <https://n9.cl/kg3g>.
- Alessandri Rodríguez, A., Somarriva Undurraga, M. y Vodanovic Haklicka, A.** (2015). *Tratado de derecho civil: Partes preliminar y general* (8.ª ed.). Ediciones Jurídicas de Santiago.
- Campillay Campillay, M., Calle Carrasco, A., Rivas Rivero, E., Pavéz Lizárraga, A., Dubó Araya, P. y Araya Galliguillos, F.** (2021). Ageísmo como fenómeno sociocultural invisible que afecta y excluye el cuidado de personas mayores. *Acta Bioethica*, 27(1), 127-135. DOI 10.4067/S1726-569X2021000100127.
- Cares, V., Pavlovic, A., Gac, H., Cox, V., González, D., Barrientos, M., Villamizar, A., Villablanca, C., y Carrasco, G.** (2020). Aspectos cognitivos y legales en personas mayores: “Sano juicio”. *Revista Médica de Chile*, 148(8), 1183–1191. DOI 10.4067/S0034-98872020000801183
- Charness, N. y Boot, W. R.** (2009). Aging and information technology use: Potential and barriers. *Current Directions in Psychological Science*, 18(5), 253-258. DOI 10.1111/j.1467-8721.2009.01647.x.

- CMF, Comisión para el Mercado Financiero** (2022). *Informe normativo: Regula la asesoría de inversión*. Disponible en <https://sl1nk.com/6ncmwl5>.
- EFE** (2023). Un año de la campaña «Soy mayor, no idiota». Disponible en <https://n9.cl/8w82p>.
- European Supervisory Authorities** (2015). *Joint Committee Discussion Paper on automation in financial advice*. Disponible en <https://n9.cl/pyabc5>.
- Financial Crimes Enforcement Network** (2022). *Advisory on Elder Financial Exploitation*. U.S. Department of the Treasury. Disponible en <https://sl1nk.com/xben4pn>.
- González-García, V., Reyes-Cedeño, B., Sosa-Tinoco, E., Chávez-García, C. L. y Girón-Castillo, J. E.** (2024). Combatir el edadismo: Conciencia y mejores prácticas en la atención de salud de personas mayores. *Gaceta Médica de México*, 160(3), 363-366. DOI 10.24875/GMM.24000156.
- Hernández Paulsen, G. y Campos Micin, S.** (2020). Vinculación entre el deber precontractual de transparencia y el control de las cláusulas no negociadas individualmente: Bases para su aplicación en el derecho chileno. *Revista de Derecho Privado*, 39, 143-173. DOI 10.18601/01234366.n39.07.
- INE, Instituto Nacional de Estadísticas** (2024). *Resultados nacionales: Censo 2024*. Disponible en <https://n9.cl/j7g02>.
- IOSCO, International Organization of Securities Commissions** (2007). *Market intermediary management of conflicts that arise in securities offerings*. Disponible en <https://n9.cl/rh87zg>.
- IOSCO, International Organization of Securities Commissions** (2021). The use of artificial intelligence and machine learning by market intermediaries and asset managers. Disponible en <https://n9.cl/k06a5>.
- Laguado Jaimes, E., Camargo Hernández, K. del C., Campo Torregroza, E. y Martín Carbonell, M. de la C.** (2017). Funcionalidad y grado de dependencia en los adultos mayores institucionalizados en centros de bienestar. *Gerokomos*, 28(3), 135-141. Disponible en <https://n9.cl/s69os>.
- Lathrop, F.** (2019). Discapacidad intelectual: análisis crítico de la interdicción por demencia en Chile. *Rev. derecho (Valdivia)* [online]. 2019, vol.32, n.1, pp.117-137. ISSN 0718-0950. DOI 10.4067/S0718-09502019000100117.
- Lathrop, F.** (2022). La protección de las personas con discapacidad en el Derecho chileno. *Actualidad jurídica Iberoamericana*, 17, 230-259. <https://doi.org/10.7203/AJI.17.34639>.
- López Díaz, P. V.** (2022). El consumidor hipervulnerable como débil jurídico en el derecho chileno: Una taxonomía y alcance de la tutela aplicable. *Latin American Legal Studies*, 10(2), 340-415. DOI 10.15691/0719-9112vol-10n2a7.
- Manzanera-Román, S., Haz-Gómez, F. E. y López-Martínez, G.** (2025). Exclusión digital y derechos de las personas mayores en la Administración Digital. *Prisma Social*, 51, 88-107. DOI 10.65598/rps.5931.
- Navarro, R. M., Salazar-Fernández, C., Schnettler, B. y Denegri, M.** (2020). Autopercepción de salud en adultos mayores: Moderación por género de la situación financiera, el apoyo social de amigos y la edad. *Revista Médica de Chile*, 148, 196-203. Disponible en <https://n9.cl/4nrwv0>.
- Rodríguez-Picavea, L.** (2022). *Impacto de la digitalización de los servicios financieros en América Latina*. Tesis de Grado, Universidad Pontificia Comillas. Disponible en <https://n9.cl/u9trb1>.
- Sernac, Servicio Nacional del Consumidor** (2021). *Informe de caracterización inicial de consumidores hipervulnerables*. Disponible en <https://n9.cl/c41h9>.
- Silva, J., Rojas, M., Araya, C. y Barraza, N.** (2018). Pérdida del dactilograma durante la senilidad. *International Journal of Morphology*, 36(1), 258-261. DOI 10.4067/S0717-95022018000100258.
- Suero, P., Aartsen, M., Vidovicova, L., De Donder, L.** (2026). Rethinking ageing in place from a human rights perspective: Insights from international experts. *Well being, Space and Society*. DOI 10.1016/j.wss.2026.100459.
- Supo Calderón, D. y Bazán Vásquez, V. H.** (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Revista de Derecho*, 8(12), 69-94. DOI 10.21678/forseti.v8i12.1355.
- Tirant Prime** (2025). *Corte Suprema confirma condena a telefónica por falta de cuidado de datos personales*. Disponible en <https://n9.cl/lg8wq>.
- Warschlewska, A.** (2020). *Will the development of cashless payment technologies increase the financial exclusion of senior citizens?* *Acta Sci. Pol. Oeconomia* 19(2), 87-96. Disponible en <https://11nq.com/gjhc5fe>.
- Wildenbos, G. A., Jaspers, M. W. M., Schijven, M. P. y Dusseljee-Peute, L. W.** (2019). Mobile health for older adult patients: Using an aging barriers framework to classify usability problems. *International Journal of Medical Informatics*, 124, 68-77. DOI 10.1016/j.ijmedinf.2019.01.006.
- Yusif, S., Soar, J. y Hafeez-Baig, A.** (2016). Older people, assistive technologies and the barriers to adoption: A systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, 94, 112-116. DOI 10.1016/j.ijmedinf.2016.07.004.

**CÓMO CITAR ESTA PUBLICACIÓN:**

Barrientos, M., Villamizar A., (2026). “Nada digital”: Brechas normativas y ajustes respecto al acceso financiero en la vejez en Chile. *Temas de la Agenda Pública*, 21(196), 1-15. Centro de Políticas Públicas UC.



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

# Centro UC

## Políticas Públicas



**[www.politicaspublicas.uc.cl](http://www.politicaspublicas.uc.cl)**  
**[politicaspublicas@uc.cl](mailto:politicaspublicas@uc.cl)**



**SEDE EDIFICIO PATIO ALAMEDA**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 440, piso 12, Santiago.  
Teléfono (+56) 2 2354 6637.