INSTITUTO ARGENTINO DE LA LONGEVIDAD ACTIVA.

ATENEO IADELA 4/26

Ciberseguridad en la edad madura.

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

ESCRIBANA MARÍA RAQUEL BURGUEÑO - ESPECIALISTA EN DERECHO INFORMÁTICO (UBA)

ESTADO DEL ARTE

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

- Crecimiento sostenido de la población mayor en América Latina.
- Digitalización acelerada en trámites cotidianos (salud, banca, pagos electrónicos).
- Riesgo: acceso sin alfabetización digital → dependencia, pérdida de autonomía, estafas.
- Objetivo del encuentro: analizar derechos, riesgos y propuestas de acompañamiento tecnológico.

DEMOGRAFÍA DIGITAL

- CEPAL: la población mayor se duplicará entre 2010–2030.
- En 2050, el porcentaje de personas mayores en la región llegará a alrededor del 25%. (195,87 millones)
- Adultos mayores enfrentan:
  - Barreras de acceso;
  - Falta de alfabetización digital;
  - Dependencia de terceros;

El desafío: inclusión digital con autonomía.

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

Estadísticas de uso de tecnologías en adultos mayores. (Defensoría del Pueblo CABA - 2022)

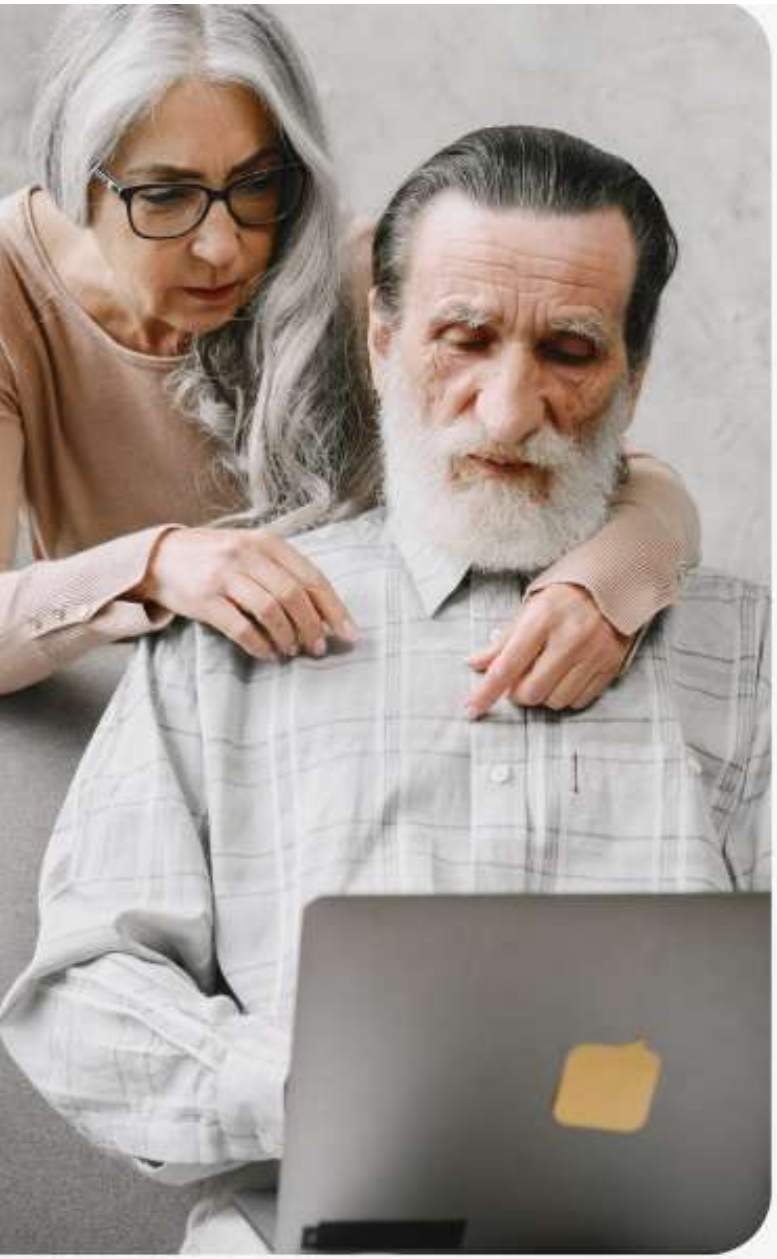
IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

- **88,6%** para buscar información de su interés.
- **88,3**% para comunicarse con otros.
- **82,3%** para hacer trámites o pedir turnos médicos.
- **60,5%** ve películas y/o vídeos (estas últimas dos se duplicaron en comparación a la prepandemia).
- **71,2%** para educarse
- **60%** para realizar operaciones bancarias y pagos de impuestos.

Entre las aplicaciones más empleadas están:

- **WhatsApp** con el **96,47%**
- **Facebook** con el **71,49%**
- **YouTube** con **70,13%**.
- **Instagram** (**37,7%**), plataformas de videoconferencia - Zoom/Meet/Jitsi - **(59%),** Pinterest **(20%)**, Twitter **(10%**) **duplicaron su uso en comparación a la encuesta del 2019.**



Accesibilidad: Principios de la Unión Europea

Perceptibilidad: la información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser presentadas a los usuarios de manera que puedan interactuar con facilidad;

Operatividad: los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben poder usarse;

Comprensión: la información y el funcionamiento de la interfaz de usuario deben ser detectables y aprehensibles.

Robustez: el contenido debe ser lo suficientemente seguro como para ser interpretado de manera confiable por una amplia variedad de agentes de usuario, incluidas las tecnologías de asistencia.

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

IADELA

Perceptibilidad

Interacción amigable

IADELA

- Plataformas digitales diseñadas por y para personas jóvenes.
- Pruebas de UX que no incluyen adultos mayores de 60 años de edad.
- Tipografías pequeñas.
- Contrastes insuficientes.
- Íconos sin etiqueta de texto.
- Gestos táctiles poco evidentes: deslizar o mantener presionado.
- Flujos que asumen familiaridad con convenciones digitales no intuitivas.

Operatividad

Interfases usables

IADELA

- Actualizaciones constantes que rompen con el aprendizaje efectuado.
- Rediseños de sitios web, especialmente bancarios que desorientan lo aprendido.
- Atenta contra la “apropiación” tecnológica y aumenta el sentimiento de incompetencia.
- Cada cambio reinicia la curva de aprendizaje sin instructivos off line para capacitar a los adultos.

Comprensión

información comprensible

- Autenticaciones con códigos OTP a un SMS que expiran en 60 segundos.
- Alternancia de aplicaciones contra reloj para lograr autenticarse.
- Recordar contraseñas robustas con caracteres especiales y no repetirlas.
- El standard de seguridad actual exige destreza motora, memoria de trabajo y velocidadde procesamiento que no contemplan la naturaleza de los adultos.

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

Robustez

Contenido e interacción segura

- Las interfaces legítimas cada vez son mejor falsificadas por los atacantes.
- Alertar sobre notificaciones urgentes, enlaces maliciosos de SMS, falso contacto por WhatsApp.
- Falta de educación digital y alertas en casos de técnicas de ingeniería social como el phishing.
- Pantallas simples sin avisos distractorios.
- Huella o reconocimiento biométrico para accesos seguros.

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

Protección de Datos Personales.

- Datos de salud, bancarios y biométricos requieren protección reforzada.
- Riesgo de filtraciones y uso indebido en plataformas de salud y banca digital.
- Necesidad de lenguaje claro + mecanismos de reclamo accesibles.

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

Protección de Datos Personales. AAIP

IADELA

I. Protección de los Grupos Vulnerables y Datos Sensibles.

•

Destaca la importancia de reforzar la protección de datos personales de grupos en situación de vulnerabilidad.

•

Menciona que estos grupos enfrentan una asimetría estructural en el ecosistema de datos, lo que puede colocarlos en una posición de desventaja frente a quienes manejan su información.

II. Enfoque en la Igualdad y No Discriminación.

•

La normativa debe evitar la perpetuación de relaciones de inferioridad entre grupos, garantizando que los datos personales no se usen para reforzar situaciones de exclusión.

•

Se reconoce que la asimetría de poder y conocimiento en el tratamiento de datos personales afecta de manera más intensa a ciertos grupos.

Protección de Datos Personales.
AAIP

IADELA

III. Tratamiento de Datos y Decisiones Automatizadas.

•

Advierte sobre los riesgos de discriminación en el uso de algoritmos y sistemas automatizados, que pueden afectar desproporcionadamente a grupos vulnerables.

•

Señala que los sistemas automatizados pueden generar sesgos que afecten la toma de decisiones en ámbitos como el acceso a crédito, empleo o servicios esenciales.

IV. Necesidad de una Protección Reforzada.

Propone ampliar la categoría de datos sensibles, incluyendo información sobre discapacidad, identidad de género, datos genéticos y biométricos.

•

Recomienda aplicar niveles más altos de seguridad, confidencialidad y restricciones de acceso para estos datos.

Protección de Datos Personales. AAIP

IADELA

IV. Principios de Transparencia y Accesibilidad.

- Subraya la necesidad de garantizar que la información sobre el tratamiento de datos sea clara y accesible, en especial para grupos con mayor vulnerabilidad.
- Destaca la importancia de mecanismos de reclamo y corrección de datos inexactos, ya que la falta de estos puede profundizar desigualdades.

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

CIBERSEGURIDAD

Principales amenazas para adultos mayores:

- **Phishing / Smishing / Vishing / Qrishing.**
- **Robo o sustitución de identidad digital.**
- **Fraudes en homebanking y billeteras virtuales.**
- **Ingeniería social basada en confianza y urgencia.**
- **Premios y sorteos.**
- **Tragedia familiar.**
- **Tramites o cobradores ANSES / PAMI.**

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

IADELA

CIBERSEGURIDAD

Principales amenazas para adultos mayores:

- Transferencias sospechosas.
- Contrataciones digitales abusivas.
- Débitos automáticos no autorizados.
- Compras compulsivas inducidas digitalmente.
- Falsas inversiones.
- Soporte técnico fraudulento.
- Suscripciones digitales engañosas.

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

IADELA

Hipervulnerabilidad en consumo digital.

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

Los adultos mayores pueden estar en situación de:

- ASIMETRÍA INFORMATIVA.
- ASIMETRIA TECNOLÓGICA.
- RIESGO PATRIMONIAL ALIMENTARIO.
- DEPENDENCIA DE TERCEROS PARA OPERAR PLATAFORMAS.

Necesitan protección reforzada.

La figura del “APOYO DIGITAL”

Acompañar a la persona mayor en:

- Uso de dispositivos;
- Comprensión de términos y condiciones;
- Contratación online;
- Protección de datos y seguridad digital;

Principio rector: apoyo sin sustitución de la voluntad.

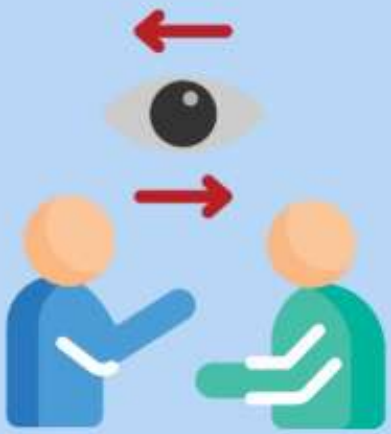
“...promover la autonomía y facilitar la comunicación, la comprensión y la manifestación de voluntad de la persona para el ejercicio de sus derechos...” (art. 43 CCyCN)

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

THIRD PARTY MANDATE

Trusted contact - contacto de confianza



IADELA

- Experiencia aplicada a bancos en EEUU, Inglaterra y Escocia.
- Consiste en el envío de alertas a un familiar de confianza por parte del Banco.
- Funciona en caso de:

-Imposibilidad de localizar al usuario.
-Detección de posible fraude.
-Aparición de señales de deterioro cognitivo.
-Explotación financiera.

- El cliente autoriza previamente esta modalidad.
- No es un mandatario y no tiene acceso al dinero del titular de la cuenta.

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

CANAL HUMANO DE ATENCIÓN OBLIGATORIA

Garantizado por Ley

IADELA

Toda plataforma de servicios esenciales como banca, salud, previsión social, etc., debe garantizar un canal de atención humana accesible a adultos mayores.

Esto no con el sentido de penalizar la eficiencia sino basado en garantías constitucionales:

***"Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores"*, adoptada por OEA (15/06/2015); aprobada por la ley 27.360.**

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.

- Igualdad y no discriminación por razones de edad (Art. 5).
- Protección Contra Abusos Digitales y Estafas. (Art.9: Derecho a la Seguridad y a una Vida sin Violencia).
- Derecho al Acceso a la Información y Libertad de Expresión (Art. 14).
- Protección de Datos Personales y Privacidad Digital (Art. 16: Derecho a la Privacidad e Intimidad).
- Inclusión en la Economía Digital (Art. 18: Derecho al Trabajo).
- Derecho a la educación (Art. 20)
- Protección de la Propiedad y los Bienes (Art. 23).
- Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal (Art. 26)
- Acceso a la Justicia (Art. 31).

DERECHOS RECONOCIDOS.

- Derecho a la autonomía y dignidad (Convención Interamericana, art. 9).
- Derecho a la privacidad y protección de datos (Ley 25.326).
- Derecho a trato digno y lenguaje claro (Ley 24.240).
- Derecho a opciones no digitalizadas (AEPD – España).

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

“C. S., J. V. CONTRA BANCO ITAU ARGENTINA S A SOBRE CONTRATOS Y DAÑOS – RC – BANCOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS”

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

(Expediente 370659/2022-0), Juzgado en lo Contencioso Administrativo Tributario y de Relaciones de Consumo n° 27 a cargo del Doctor Guillermo Patricio Cánepa.

En este pronunciamiento judicial se condenó a una entidad bancaria a resarcir los daños y perjuicios causados a un **adulto mayor**, quien resultó ser **víctima de una maniobra de Phishing**. Además, impuso una sanción por **daño punitivo** argumentando que: “... De la compulsa de autos se encuentra acreditada una violación al deber de seguridad en cabeza de la entidad bancaria. De la mecánica de los hechos reseñados, se advierte que **frente a operaciones que no eran frecuentes, la entidad bancaria no disparó las alertas necesarias para evitar la producción de este tipo de hechos, que como quedó demostrado con la prueba informativa, son habituales.**

“C. S., J. V. CONTRA BANCO ITAU ARGENTINA S A SOBRE CONTRATOS Y DAÑOS – RC – BANCOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS”

IADELA

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

El Juez aplicó con rigurosidad todas las normas en materia de Derecho de Consumo en favor del damnificado, sustentando su pronunciamiento en lo establecido en el artículo 1 del Anexo A del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuando en el punto 10° expresa: “… Criterios de tutela judicial efectiva con especial rigurosidad **en el caso de consumidores hipervulnerables y reparación integral…**”. Asimismo invocó que “… Tampoco tuvo en consideración, que estaba frente a un consumidor hipervulnerable ***en razón de su edad, franja etaria que suele ser víctimas de este tipo de maniobras fraudulentas y a la que el ordenamiento jurídico le reconoce el derecho a obtener un trato diferenciado y preferencial, lo que exige un deber reforzado de colaboración por parte del proveedor, máxime cuando los ingresos de las personas adultas mayores revisten carácter alimentario y la cuenta bancaría quedo sin saldo.*** De las conductas descriptas, entiendo que se encuentra acreditada una grave negligencia en la gestión del reclamo por parte de la empresa demandada, que la hace pasible de la aplicación de una sanción en concepto de **daño punitivo**, en los términos de lo normado por los artículos 8 bis y 52 bis de la ley 24.240…”.

NORMATIVA BANCO CENTRAL REPÚBLICA ARGENTINA

"COMUNICACIÓN A 7319 BCRA" de fecha 1 de julio de 2021. Introduce una importante adecuación en materia de "**Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras**", establece que: "... Para la autorización de un **crédito preaprobado la entidad debe verificar fehacientemente la identidad** de la persona usuaria de servicios financieros involucrada.

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

IADELA

NORMATIVA BANCO CENTRAL REPÚBLICA ARGENTINA.

CIBERSEGURIDAD

“COMUNICACIÓN A 7783 BCRA” de fecha 2 de junio de 2023 determinó la reglamentación sobre los “**Requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información**”. Y estableció las adecuaciones para los **“Requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información asociados a los servicios financieros digitales.”** La normativa aquí enunciada coloca la **responsabilidad por la correcta gestión del riesgo en cabeza de las máximas autoridades de la institución bancaria**.

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

IADELA

CIBERSEGURIDAD. NORMATIVA BANCO CENTRAL

COMUNICACIÓN A 8280 del 17/07/2025 las entidades deberán reportar entre otras informaciones los incidentes de seguridad de los que puedan ser pasibles de atravesar. Esta comunicación trata sobre los Lineamientos para la Respuesta y Recuperación ante Ciberincidentes (RRCI). Adecuaciones. Sección 3.1 del RRCI (Lineamientos para la Respuesta y Recuperación ante Ciberincidentes), receptando el concepto de ciberresiliencia y restauración de los sistemas, servicios u operaciones que fueron perjudicados debido al ciberincidente.

En tal sentido los sujetos obligados deberán notificar al BCRA cuando el incidente:

✓ Afecte la normal prestación de servicios a los clientes (por cualquier canal).

✓ Ponga en riesgo la disponibilidad, integridad o confidencialidad de la información.

✓ Interrumpa transacciones que deban realizarse en una franja horaria determinada.

✓ Comprometa el intercambio de información con otros sujetos obligados y/o sus prestadores.

✓ Involucre pérdida o divulgación no autorizada o fraudulenta de datos de clientes.

✓ Se origine en terceras partes o en su cadena de prestadores, siempre que afecte la disponibilidad de los servicios o la seguridad de la información.

NORMATIVA BANCO CENTRAL REPÚBLICA ARGENTINA.

CIBERSEGURIDAD

"COMUNICACIÓN A 8401 BCRA de fecha 13 de febrero de 2026 determinó la reglamentación sobre los **"Requisitos Mínimos para la Gestión y Control de los Riesgos de Tecnología y Seguridad de la Información. Expansión de Entidades Financieras. Actualización"**.
Incluye como sujetos obligados a:

- Entidades financieras.
- Infraestructuras del Mercado Financiero conocidas como Sistemas de Pago de impor-tancia sistémica: INTERBANKING, COELSA, LINK y NEWPAY.
- Proveedores de servicios de pago (PSP) incluidos en el Registro de PSP del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

IADELA

NORMATIVA BANCO CENTRAL REPÚBLICA ARGENTINA. COMUNICACIÓN A 8401 BCRA

CIBERSEGURIDAD

- Las entidades que **tercericen procesos, servicios y/o actividades vinculadas a la tecnología y seguridad de la información no estarán liberadas de sus responsabilidades,** presentes o futuras, que les correspondan conforme a las disposiciones legales y reglamentarias y a las normas dictadas por el BCRA.

- A partir del 04/08/26, los Proveedores de servicios de pago (PSP) incluidos en el Registro de PSP del Banco Central de la República Argentina deberán implementar esta normativa.

IADELA

CONCLUSIONES

La inclusión digital es hoy un derecho habilitante para los adultos mayores.

La tecnología puede fortalecer la autonomía, o profundizar exclusión.

La protección jurídica debe acompañar el ciclo completo:

Acceso.

Uso.

Apropiación.

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

IADELA

CONCLUSIONES

La protección de los adultos mayores en la contratación digital no depende solo de la educación del usuario, sino del cumplimiento estricto de los deberes de seguridad del sistema bancario.

La normativa del BCRA establece que la ciberseguridad es responsabilidad de las entidades, especialmente cuando el cliente es consumidor hipervulnerable.

COLEGIO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA
DE LA CAPITAL FEDERAL

IADELA

¡Muchas gracias!

María Raquel Burgueño.
Especialista en Derecho Informático (UBA)

@mariaraquelburgueno