MONEY SMART para adultos mayores

Guía de recursos

Septiembre 2018

bcfp Oficina para la Protección Financiera del Consumidor

FDIC FEDERAL DEPOSIT INSURANCE CORPORATION

¡Bienvenido a Money Smart para adultos mayores!

La explotación financiera ha sido llamada "el crimen del siglo XXI". Un estudio sugiere que los adultos mayores en los Estados Unidos perdieron al menos $2.9 mil millones como resultado de la explotación financiera en el 2010 por parte de un amplio espectro de perpetradores, incluyendo personas conocidas y de confianza, así también como extraños. El deterioro cognitivo disminuye la capacidad de algunos adultos mayores de tomar decisiones financieras y detectar fraudes y estafas.

Esta epidemia pasa desapercibida. Los casos suelen ser muy complejos y pueden ser difíciles de investigar y procesar. Los adultos mayores que pierden los ahorros de toda la vida tienen, y por lo general, tienen poca o ninguna oportunidad de recuperar lo perdido. La explotación financiera de los adultos mayores puede resultar en la pérdida de la su capacidad de vivir independientemente. También puede resultar en el desmejoramiento de la salud, la pérdida de confianza y en familias fracturadas.

La concientización es el primer paso. Es crítico planificar con anticipación para el bienestar económico y la posibilidad de la disminución de la capacidad de tomar decisiones financieras. La información y la intervención temprana son vitales para evitar pérdidas y recuperar lo perdido cuando sea posible.

Money Smart para adultos mayores está diseñado para ofrecerle información y consejos para prevenir fraudes comunes, estafas y otros tipos de explotación financiera de adultos mayores en su comunidad. Por favor, comparta esta información con otras personas.

---

[1] *The MetLife Study of Elder Financial Abuse: Crimes of Occasion, Desperation, and Predation against America's Elders* (New York, NY: MetLife, Junio del 2011) [disponible en **http://www.gerontology.vt.edu/docs/MetLife%20Broken%20Trust%20Study_WEB.pdf**].

Agradecimientos

La Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)[1] y la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor le agradecen a las siguientes agencias por contribuir a la información en este curso:

- Patrulla de Medicare de la Administración para la Vida Comunitaria del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS)
- Comisión Federal de Comercio (FTC)
- Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos (SEC)
- Administración del Seguro Social
- Autoridad Reguladora de la Industria Financiera, Inc.[2] (FINRA)
- Servicios de Impuestos Internos (IRS)

[1] A menos que se indique lo contrario, las siglas utilizadas en este guía, corresponden a los nombres en inglés.

[2] La Autoridad Reguladora de la Industria Financiera, Inc. (FINRA) es una organización no gubernamental. El Oficina para la Protección Financiera del Consumidor y la FDIC no están afiliadas ni avalan la FINRA ni ninguna otra entidad, producto o servicio privado al que se haga referencia en esta guía, ni tampoco avala ni garantiza las capacidades o calidad de estas entidades, productos o servicios a los que se hacer referencia. Puede haber otras entidades, productos o servicios a los que no mencionados aquí que también pueden ser de utilidad para usted. El Oficina para la Protección Financiera del Consumidor y la FDIC no se responsabilizan de ninguna pérdida u otros problemas que pueda tener en relación con productos o servicios particulares que usted elija usar.

Índice

Inicio 4

Introducción 5

Tipos comunes de explotación financiera de adultos mayores 11

Fraude de inversiones 19

Cómo evitar estafas telefónicas y por internet 27

ACTIVIDAD 1: Estafas telefónicas 33

Estafa de cobro de deuda fantasma 35

ACTIVIDAD 2: Estafa de cobro de deuda/Cobro de deuda fantasma 38

Cómo evitar las estafas de caridad 39

Estafas por computadora e internet 45

Robo de identidad 51

Robo de identidad médica 59

ACTIVIDAD 3: Autoevaluación para protegerse contra el robo de identidad 64

Planificación para eventos inesperados de la vida 67

ACTIVIDAD 4: ¿Qué tan preparado financieramente se encuentra? 74

Estafas dirigidas a propietarios de viviendas 75

Estafas dirigidas a los beneficios de los veteranos 83

Cuestionario de evaluación de conocimientos 89

Formulario de conocimientos Money Smart para adultos mayores 92

Formulario de evaluación 93

Glosario 95

Inicio

Bienvenida

¡Bienvenido a *Money Smart para adultos mayores*! Al tomar este curso aprenderá puntos muy importante a tener en cuenta al momento de planificar un futuro financiero más seguro, entre ellos, cómo protegerse contra el robo de identidad y otras formas de explotación financiera, cómo financieramente para eventos inesperados de la vida y para desastres.

Objetivos

Una vez que finalice este curso, podrán:

- Reconocer y reducir el riesgo de explotación financiera de adultos mayores.
- Protegerse contra el robo de identidad.
- Planificar en caso de perder la capacidad de manejar sus propias finanzas.
- Prepararse financieramente para desastres.
- Encontrar otros recursos útiles para administrar su dinero y denunciar la explotación financiera.

Materiales para los participantes

Esta guía de recursos contiene:

- Información sobre cómo identificar y denunciar explotación financiera.
- Recursos e información sobre cómo proteger sus activos.
- Actividades para ayudarlos a incorporar el contenido.
- Herramientas e instrucciones para completar las actividades.
- Un glosario de los términos usados.

Introducción

Comencemos por establecer qué cosa es la explotación financiera de adultos mayores. La explotación financiera es una clase de abuso hacia los adultos mayores. El abuso hacia los adultos mayores puede tomar muchas formas, por sí solas o combinadas, incluyendo el abuso físico, psicológico, emocional o sexual, la negligencia, el abandono y la auto-negligencia.

¿Qué es la explotación financiera de adultos mayores?

La explotación financiera son las acciones fraudulentas, ilegales, no autorizadas o impropias por parte de un cuidador, un fiduciario u otra persona mediante las cuales se usan los recursos de un individuo mayor para el lucro o ganancia personal; o acciones que tengan como resultado privar al adulto mayor del uso legítimo de sus beneficios, recursos, pertenencias o activos a los que tiene derecho.

La explotación financiera de adultos mayores es el robo de dinero, propiedades o pertenencias.

¿Quién se encuentra en riesgo de explotación financiera?

Cualquier persona puede ser víctima de la explotación financiera. Esta explotación cruza todas las fronteras sociales, educacionales y económicas.

¿Por qué los adultos mayores se encuentran en riesgo de explotación financiera?

Las siguientes circunstancias o condiciones pueden volver más vulnerable a un adulto mayor, especialmente si están combinadas.

Algunos adultos mayores pueden:

- Tener un ingreso regular y activos acumulados.
- Ser confiados y corteses.

- Estar solos y socialmente aislados.
- Estar vulnerables debido a la pérdida de un cónyuge, un familiar, un amigo o una mascota.
- No estar dispuestos a denunciar la explotación de parte de un miembro de la familia, cuidador o alguien de quien dependen.
- Ser dependientes de la ayuda de un familiar o cuidador para seguir siendo independientes.
- Estar recibiendo atención por parte de una persona con problemas de abuso de drogas, juegos de azar o problemas financieros o de salud mental.
- Temer represalias por parte del explotador.
- No estar familiarizado con el manejo de asuntos financieros.
- No haber anticipado una posible pérdida de su capacidad de tomar decisiones.
- Sufrir un deterioro cognitivo con disminución en la capacidad de tomar decisiones financieras o detectar un fraude o una estafa.
- Depender de un familiar, cuidador u otra persona que los presione por dinero o por el control de las finanzas.

¿Cuáles son algunos ejemplos de explotación financiera?

- Explotación por parte de un agente o una persona en otro tipo de relación fiduciaria (consulte en el glosario la definición de fiduciario).
- Robo de dinero o propiedad, a menudo por parte de un familiar, cuidador o auxiliar del hogar.
- Estafas y fraudes de inversión, incluidos los engañosos “seminarios con almuerzo gratis” que venden servicios o productos financieros innecesarios o fraudulentos.

- Estafas de loterías y sorteos.
- La “estafa del abuelo”.
- Estafas de cobro de impuestos y deudas.
- Estafas de caridad.
- Estafas mediante ventas telefónicas, ofertas por correo o vendedores puerta a puerta.
- Estafas por computadora e internet.
- Robo de identidad.
- Fraude de la hipoteca inversa.
- Fraude de contratistas y estafa sobre las mejoras en el hogar.

¿Quiénes son los abusadores?

Los perpetradores de la explotación financiera pueden ser:

- Familiares o cuidadores.
- Amigos, vecinos o conocidos.
- Agentes legales u otras personas con la autoridad legal para administrar su dinero o propiedades.
- Estafadores por teléfono y por correo.
- Cobradores fraudulentos de deudas.
- Asesores financieros.
- Estafadores por internet.
- Contratistas de reparación de casas.
- Operadores que dicen ser de Medicare.
- Otras personas conocidas o desconocidas por el adulto mayor.

¿Por qué los adultos mayores no denuncian la explotación financiera?

- **Vergüenza y pena:** muchas personas se sienten avergonzadas al admitir que han sido explotadas financieramente.
- **Lealtad:** los adultos mayores pueden sentirse reticentes de denunciar a un familiar, cuidador u otra persona que los puede tratar bien en otras formas.
- **Miedo a represalias:** pueden tener miedo a que no les crean o a perder su independencia si los declaran incompetentes y los trasladan al asilo de ancianos.
- **Dependencia:** las víctimas pueden depender del cuidado y la asistencia del abusador.
- **Negación:** algunas víctimas no quieren o no pueden reconocer que están siendo explotadas financieramente.
- **Creen que es su culpa:** el abuso puede socavar la autoestima de una un adulto mayor, y en algunos casos las víctimas pueden llegar a creer que merecen el abuso o que es su culpa.
- **No están conscientes:** algunas víctimas no se dan cuenta de que están siendo engañadas o no saben a quién recurrir para denunciar la explotación financiera.

¿Qué hacer si alguien que conozco es víctima de explotación financiera u otra forma de abuso de adultos mayores?

En la mayoría de los casos si sospecha de abuso de adultos mayores, incluyendo la explotación financiera, debe comunicarse con los Servicios de Protección para Adultos, que por lo general forman parte de los servicios sociales de su condado o estado. Puede encontrar información sobre cómo contactar la oficina local de Servicios de Protección para Adultos en el Eldercare Locator (en inglés) **eldercare.acl.gov**, un servicio público brindado por la Administración de Vivienda Comunitaria, o llamando al 1-800-677-1116.

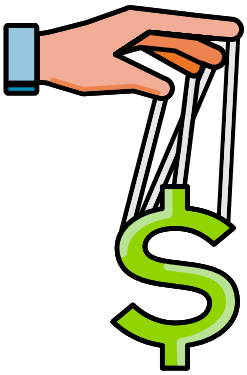
Si la persona se encuentra en peligro o si cree que hubo un delito, llame al 911 para una respuesta inmediata de la policía.

En casos de robo de identidad, comuníquese con la policía y la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) al 1-877-438-4338 o en **www.robodeidentidad.gov**. Si la pérdida involucra fondos guardados en una institución financiera como un banco o una cooperativa de crédito, denuncie el problema inmediatamente a la institución financiera. Si la pérdida involucra productos crediticios como una tarjeta de crédito o un préstamo, comuníquese inmediatamente con el acreedor.

Recuerde que usted por lo general no es responsable de los cargos de una tarjeta de crédito o pagos desde su cuenta bancaria si no los autorizó.

Para obtener más información, visite **www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas**.

Encontrará más información y recursos al final de esta guía.



Tipos comunes de explotación financiera de adultos mayores

Este curso no cubre en profundidad todos los tipos de explotación financiera a adultos mayores. Sin embargo, ofrece puntos clave para poder identificar fraudes, estafas y otros tipos de explotación financiera, y también ofrece consejos para prevenir que sucedan. Esta guía ofrece además una lista de recursos que puede consultar cuando sea necesario.

Explotación de parte de un fiduciario

Un fiduciario es una persona que se designa para administrar su dinero o propiedades. Esta persona debe administrar el dinero y propiedades para el beneficio de usted. La explotación financiera ocurre cuando el fiduciario abusa de ese poder.

La persona designada debe ser confiable y honesta. El fiduciario tiene cuatro deberes básicos:

1. Actuar en el interés de usted.
2. Administrar su dinero y propiedades cuidadosamente.
3. Mantener el dinero y propiedades de él separadas de las de usted.
4. Llevar un buen registro.

Su fiduciario debe ser confiable y honesto.

Se puede destituir de su cargo al fiduciario si este no cumple con sus tareas u obligaciones. Se lo puede demandar y puede ser obligado a devolver el dinero. Si se denuncia un caso de explotación de adultos mayores a la policía o a los Servicios de Protección para Adultos, el fiduciario podría ser investigado. Si es condenado por robar su dinero o propiedad, podría terminar en la cárcel.

Un poder legal

Una forma en la que los adultos mayores se preparan para la posibilidad de que disminuya su capacidad de tomar decisiones financieras es hacer un poder legal (POA, por sus siglas en inglés) financiero. Esto permite que alguien más tenga la autoridad legal de tomar decisiones sobre el dinero y las propiedades. Esa persona (llamada “apoderado”) puede tomar decisiones si el adulto mayor se enferma o resulta lesionado.

Hacer un POA es una forma privada y poco costosa de designar un sustituto que tome las decisiones. Si no designa un agente mediante un POA antes de que disminuya su capacidad de tomar decisiones, un familiar o amigo suyo tendrá que ir a un tribunal para que este designe a un tutor. Este proceso puede ser largo, caro y público.

Un POA implica ciertos riesgos ya que da al agente mucha autoridad sobre sus finanzas sin una supervisión regular. El abuso mediante un POA puede tomar varias formas:

- El agente podría presionarlo para obtener más autoridad de la que usted desea dar.
- Puede gastar su dinero en él en vez de hacerlo para el beneficio de usted.
- Puede hacer cosas que usted no autorizó, por ejemplo, hacer regalos o cambiar a los beneficiarios en pólizas de seguros o planes de jubilación.

Hay diferentes tipos de poder legal

Los POA varían dependiendo lo que permiten las leyes de su estado y lo que está escrito en el documento. Por lo general, un POA entra en vigencia tan pronto se firme, a menos que el documento especifique otra cosa. Eso significa que, aun si usted es capaz de tomar decisiones, el agente puede actuar de inmediato en nombre suyo.

Existen ciertas formas de personalizar un poder legal para que se adapte a sus necesidades y preferencias.

Un poder legal duradero permanece en vigencia incluso después de que el otorgante pierda la capacidad de tomar decisiones financieras. Si quiere que su POA permanezca en vigencia después de que pierda las facultades de administrar sus propiedades o su dinero, asegúrese que sea un poder "duradero".

Existen ciertas formas de personalizar un poder legal para que se adapte a sus necesidades y

preferencias. Un abogado puede ayudarle a redactar un POA apropiado para sus circunstancias.

¿Cuáles son algunas formas de reducir el riesgo de abuso mediante un poder legal?

- Confíe, pero verifique. Debe designar solamente a una persona en la que realmente confíe y que esta sepa cuáles son los deseos y preferencias de usted. En el POA se puede exigir que el agente informe a otra persona regularmente las transacciones financieras que hace en su nombre.
- Evite designar a una persona que administra mal su propio dinero o tiene problemas de abuso de sustancias o problemas con el juego.
- Informe a sus amigos, familiares y asesores financieros de quien es su POA para que puedan estar alerta.
- Pregunte en su institución financiera sobre sus procedimientos con los POA. Puede que la institución tenga su propio formulario que usted debe completar. Pero un POA que sea válido según la ley de su estado tiene que ser aceptado por los proveedores de servicios financieros.
- Recuerde que las denominaciones en un POA no están escritas en piedra; usted puede cambiarlas. Si decide que su agente ya no es la persona indicada para manejar sus finanzas, pueden revocar (cancelar) el POA. Si hace esto, deben notificar a su institución financiera.
- Evite designar como agentes a cuidadores u otros asistentes contratados.
- Tenga cuidado de las personas que quieren ayudarle manejando de sus finanzas y que quieran ser su nuevo "mejor amigo". Si una oferta de ayuda le parece demasiado buena para ser cierta, probablemente lo sea.

¡Planifique con anticipación!

Un poder legal duradero es una herramienta muy importante para planificar en caso que pierda la capacidad de manejar sus finanzas ya sea causada por el Alzheimer, otras formas de demencia u otros problemas de salud. Se aconseja consultar con un abogado al preparar un poder legal, un fideicomiso o cualquier documento legal que le dé autoridad a otra persona sobre sus finanzas.

Colabore con su agente legal u otro fiduciario para que puedan ayudarle.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor tiene guías para ayudar en tres formas a las personas que actúan como fiduciarios:

- Orientan a los fiduciarios sobre cómo realizar sus tareas.
- Les indican cómo cuidarse de estafas y explotación financiera y qué hacer si un ser querido es una víctima.
- Les indican dónde deben dirigirse en busca de ayuda.

Su fiduciario debe ser confiable y honesto.

Las guías se encuentran disponibles para descargar y puede ordenar copias gratuitas en el sitio web de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: **consumerfinance.gov/managing-someone-elses-money** (en inglés).

Si usted o un ser querido son víctimas de explotación financiera por parte de un fiduciario, tome medidas de inmediato y haga la denuncia a los Servicios de Protección para Adultos o en la policía.

Consejos para defenderse de la explotación por parte de cuidadores en el hogar

La explotación financiera de adultos mayores a menudo es perpetuada por familiares y cuidadores.

Se pueden tomar medidas para protegerse de la explotación financiera de parte de una persona actuando como un cuidador o un auxiliar en el hogar.

- Proteja sus documentos financieros privados como cheques, resúmenes financieros y estados de cuenta de tarjetas de crédito. Considere la posibilidad de usar un archivador con cerradura.
- Exija los recibos de las compras que hagan sus cuidadores.
- Controle las cuentas bancarias y facturas telefónicas. Pida ayuda a un tercero, en caso de ser necesario, y evalúe la posibilidad de usar un sistema automático de pago de facturas. Considere configurar alertas de transacciones que estén monitoreadas por familiares o algún tercero.
- No debe permitir que los cuidadores contratados o ayudantes abran su correo, paguen sus facturas o administren sus finanzas.
- Nunca prometa dar dinero o activos al morir a una persona a cambio de atención brindada ahora.
- Nunca preste dinero u objetos personales a empleados.
- Si tiene problemas para leer su resumen, solicite a su institución financiera que mande una segunda copia a una persona que pueda leerlo por usted. No es necesario que esta persona tenga la autoridad de actuar en su nombre. También puede pedirle a su institución financiera que le envíe el resumen en letra grande.

- Nunca debe dejar que sus cuidadores usen su tarjeta de crédito o débito para hacer los mandados o compras en su nombre.
- Proteja sus objetos de valor como joyas.
- Obtenga gratis sus informes de crédito en **annualcreditreport.com** (en inglés).

Fraude de inversiones

El fraude de inversiones es un término que cubre una amplia gama de actividades ilegales que incluyen el engaño a inversionistas o la manipulación de los mercados financieros.

Todos hemos escuchado el viejo refrán que dice “si es demasiado bueno para ser verdad, probablemente sea falso.” Como inversionista, esa es una excelente filosofía de vida. El arte está en saber cuándo algo “bueno” se convierte en algo “demasiado bueno”.

Títulos de “experto” en asesorar a adultos mayores

Una práctica popular entre los vendedores de servicios financieros es identificarse con un título para indicar que tienen experiencia en asuntos relacionados con la jubilación o las necesidades de los inversionistas de edad avanzada.

Los requisitos para obtener y mantener uno de estos títulos varían considerablemente. Los programas de estudio van desde seminarios de fin de semana hasta programas de posgrado de dos años. Las iniciales que aparecen en una tarjeta de negocios después del nombre no proporcionan información sobre la calidad del título. Algunos títulos indican un amplio conocimiento de las necesidades financieras de adultos mayores, mientras que otros son simplemente herramientas de mercadeo.

Si bien la gran mayoría de los asesores de inversión y finanzas, y los corredores de bolsa son honestos y de buena reputación, vale la pena verificar cualquier título si el agente se lo presenta (consulte los detalles en la página 20). Tenga cuidado con las estafas dirigidas a los inversionistas, incluyendo las que se enumeran a continuación.

Estafas comunes de inversión

- **Esquemas Ponzi:** Esta es una vieja estafa con un formato simple: el estafador promete altas ganancias a sus inversionistas. Se usa el dinero de nuevos inversionistas para pagarle a los inversores anteriores. Estos esquemas terminan colapsando, dejando a la mayoría de los inversionistas con una pérdida financiera.

- **Asesores financieros inescrupulosos:** Algunos asesores toman atajos poco éticos, recurren directamente al fraude

o engañan a adultos mayores con cargos inexplicables, operaciones no autorizadas u otras irregularidades.

- **Fraude de afinidad:** El estafador simula ser miembro de una organización religiosa, grupo étnico, o un militar o de un para ganarse la confianza de uno o varios miembros del grupo. Las personas que comenten estos fraudes a menudo usan las insignias, el lenguaje y la iconografía del grupo específico para hacer que sus ofertas parezcan legítimas.

- **Fraude en línea:** la estafa "Dot-Com". Es fácil para los estafadores contactar a millones de posibles víctimas de edad avanzada mediante internet, con un costo mínimo. Este tipo de fraude evoluciona constantemente. Los estafadores a menudo diseñan cuentas de correo electrónico y redes sociales que parecen ser de negocios legítimos, o incluso de familiares.

- **Ventas inapropiadas o fraudulentas de anualidades:** Es común que les vendan anualidades variables a personas mayores mediante seminarios de inversión con "almuerzos gratuitos". Estos productos pueden ser insostenibles para muchos jubilados y a menudo son vendidos por personas que no divulgan las altas comisiones de venta y tarifas de entrega que imponen costosos cargos o penalidades para obtener el dinero antes de la fecha de vencimiento.

¿Cómo puedo verificar las credenciales de mi asesor financiero?

Puede verificar los antecedentes de su agente de bolsa utilizando *BrokerCheck* de la Autoridad Reguladora de la Industria Financiera (FINRA) en **finra.org** (en inglés) o llamando a la línea directa de *BrokerCheck* de la FINRA al 1-800-289-9999.

Puede verificar los antecedentes de un asesor de inversiones registrado consultando la base de datos pública de asesores de inversiones (IAPD) de la Comisión de Bolsa y Valores (SEC) en **adviserinfo.sec.gov** (en inglés). También puede contactar a la oficina estatal de valores y la *Better Business Bureau* (BBB) para verificar si hubo alguna medida disciplinaria en contra del agente o corredor de valores.

Para más información sobre certificaciones y títulos "oficiales", consulte la página web de FINRA en **finra.org/industry/issues/seniors/p124734** (en inglés).

Consulte la guía del consumidor "*Conozca a su asesor financiero*" para saber que preguntas debe hacer cuando está busca un asesor con experiencia en planificación financiera para mayores. Visite **files.consumerfinance.gov/f/201411_cfpb_guide_know-your-financial-adviser-guide_spanish.pdf**.

Consejos para evitar pérdidas

Haga inversiones sabias, tanto en línea como a través de otros medios. Estos son algunos consejos importantes que debe tener en cuenta cuando considere comprar productos de inversión y para proteger las inversiones una vez que las tenga.

- Nunca juzgue la confiabilidad de una persona por el sonido de su voz.
- Tómese su tiempo para decidir sobre los productos de inversión. Tenga mucho cuidado cuando le digan que debe "actuar ahora" o "antes que sea demasiado tarde".
- Dígale "no" a cualquier persona que trate de apresurarlo para invertir.
- Tenga cuidado con los vendedores que se aprovechan de sus miedos o que prometen ganancias que parecen demasiado buenas para ser verdad, como altas tasas de interés garantizadas o inversiones sin riesgo.

- Siempre pida una explicación por escrito de cualquier posible inversión y luego compare y obtenga una segunda opinión.
- Tenga cuidado con los asesores financieros que digan que deje todo en sus manos.
- Manténgase a cargo de su dinero o recurra a la ayuda de un tercero que sea de confianza y capaz.
- Haga los cheques a nombre de la empresa o institución financiera, nunca de una persona.
- Conserve los resúmenes de cuenta y confirmaciones que reciba de las transacciones de su inversión.
- Lleve un registro de cada conversación que tenga con los asesores financieros.
- No coloque todos sus huevos en una sola canasta; divida sus inversiones entre diferentes categorías de activos, como acciones, bonos y efectivo guardado en cuentas de depósito con seguro federal.
- Si detecta un problema, tome medidas inmediatamente. El tiempo es esencial, no tenga miedo a quejarse.
- No deje que la vergüenza o el miedo le impidan denunciar un caso de explotación financiera o un fraude de inversiones.

Consejos adicionales a tener en cuenta al momento de considerar productos de inversión

- Ahorre suficiente dinero para emergencias en una cuenta de ahorros u otra cuenta de depósito de rápido acceso con seguro federal para poder mantenerse a usted y a su familia por lo menos durante seis meses antes de invertir en productos no depositarios.
- Investigue. Nunca invierta en un producto que no entienda completamente.
- Asista a clases, seminarios o consulte la sección comercial de una biblioteca pública para informarse mejor.

Entienda los riesgos antes de invertir. Las inversiones siempre tienen cierto grado de riesgo.

- Tenga cuidado con las técnicas de marketing. Muchos profesionales en inversiones ofrecen "seminarios con almuerzos gratuitos" como técnica de mercadeo para obtener nuevos clientes. Verifique los antecedentes del presentador, investigue cualquier producto de inversión que recomiende y consiga una segunda opinión antes de tomar la decisión de invertir. Ese "seminario con almuerzo gratuito" puede resultar muy caro si usted termina siendo víctima de un fraude.
- Entienda los riesgos antes de invertir. Las inversiones siempre tienen cierto grado de riesgo.
- Infórmele a su asesor cuáles son sus objetivos financieros y su tolerancia de riesgo.

Entienda el seguro de la FDIC

Si elige productos de inversión que ofrece un banco, es importante entender cuáles de sus inversiones están cubiertas por la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC, por sus siglas en inglés). La FDIC asegura fondos en cuentas de depósito en instituciones aseguradas por la FDIC, incluyendo:

- Cuentas de cheques
- Cuentas de ahorro
- Cuentas de depósito Money Market (MMDA, por sus siglas en inglés)
- Certificados de depósito (CD)

Otra agencia federal, la Administración Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, brinda una cobertura de seguros de depósito para depositantes en cooperativas de ahorro y crédito con seguros federales.

El seguro de la FDIC protege a los depositantes hasta un determinado monto en caso de quiebra bancaria. No protege a los depositantes de pérdidas causadas por hurto, fraude o robo.

La FDIC no asegura productos de inversión no depositarios, aunque hayan sido adquiridos en el mismo banco asegurado, incluyendo acciones, bonos, fondos mutuos, participaciones, pólizas de seguro de vida, anualidades y bonos municipales. Cuando se reúna o hable con un representante de ventas sobre productos de inversión no depositarios, este debe decirle que los productos no están asegurados por la FDIC.

El contenido de las cajas de seguridad tampoco está asegurado por la FDIC.

De acuerdo a la ley, el seguro de depósito está respaldado por el crédito y la plena confianza del gobierno federal. Si el banco quiebra, la FDIC pagará todos los depósitos asegurados hasta el máximo de la cobertura, inclusive el monto principal

y el interés acumulado hasta la fecha de cierre del banco. La ley federal exige que todos los depósitos asegurados se paguen lo antes posible.

Cobertura de seguro y categorías de titularidad

La cobertura de seguros de depósitos se basa en la capacidad que tiene el depositante de cumplir los requisitos específicos de una categoría de titularidad. La categoría de titularidad de cuentas más común para depósitos individuales y familiares son las cuentas individuales, las cuentas conjuntas, las cuentas de fideicomiso revocable y ciertas cuentas de jubilación.

Cada categoría de titularidad tiene diferentes requisitos y el monto potencial de cobertura de seguro para cada categoría se basa en el monto estándar máximo del seguro de depósito (SMDIA, por sus siglas en inglés), que es de $250,000.

Para obtener más información sobre los límites de cobertura, los requisitos e información detallada en todas las categorías de titularidad y otros tipos de cuentas de depósitos, visite **fdic.gov/deposit/deposits**, llame sin costo al 1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342) o llame a su banco.

Cómo evitar estafas telefónicas y por internet

Cada vez más adultos mayores resultan víctimas de estafadores telefónicos que se valen de mentiras, engaños y tácticas intimidatorias para convencerlos que les envíen dinero o les den información personal de sus cuentas. El Registro Nacional No Llame puede reducir las llamadas de ventas telefónicas de negocios legítimos; sin embargo, no detendrá las ventas telefónicas criminales.

Estafa del abuelo

Un ejemplo de una estafa telefónica común es la "estafa del abuelo". En este escenario, un impostor llama a un abuelo haciéndose pasar por un nieto en problemas. Es posible que el estafador sepa incluso el nombre del nieto. Por lo general llama llorando, haciendo que sea difícil reconocer su voz. El estafador le ruega al abuelo que gire dinero de inmediato y que no le diga a la familia por miedo a que se enojen. Muchas personas se apresurarán a ayudar a su nieto sin hacer preguntas hasta más tarde. Los estafadores saben además que muchos adultos mayores pueden tener cierto grado de sordera y no diferenciarán su voz de la de su nieto; o pueden atribuir las diferencias que escuchan al estrés de la situación.

Estafa telefónica del IRS

Según el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés), el estafador llama y le dice al consumidor que debe pagar de inmediato los impuestos adeudados. En algunos casos, los estafadores llaman a inmigrantes y les dicen que si no pagan la factura de los impuestos, o si no siguen las instrucciones, se enfrentarán a serias consecuencias, tales como el arresto o la deportación, o que la IRS puede cancelarles los servicios públicos o revocar sus licencias de conducir. Las personas que llaman por lo general insultan y son hostiles a fin de asustar a sus posibles víctimas.

Por lo general, los estafadores:

- Les dicen a las posibles víctimas que tienen derecho a una cuantiosa devolución de impuestos y que deben dinero y que deben pagarlo inmediatamente al IRS. Cuando no tienen éxito, suelen volver a llamar con nuevas estrategias.

- Pueden imitar el número gratuito del IRS en el identificador de llamadas para que parezca que están llamando de ese organismo.
- Usan nombres y apellidos comunes para identificarse y números de placa falsos del IRS.
- Pueden saber los últimos cuatro dígitos del número del Seguro Social de la víctima.
- Envían a las víctimas e-mails del IRS falsos para respaldar sus llamadas falsas.
- Crean un ruido de fondo que imite a un centro de llamadas.
- Amenazan con enviarlo a prisión o con revocar la licencia de conducir.
- Cuelgan y vuelven a llamar haciéndose pasar por la policía o el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) local (con un identificador de llamadas falso para hacerle creer que es una llamada oficial) y amenazan con arrestar al consumidor o con revocarle la licencia.

La IRS jamás pide por teléfono información de la tarjeta de crédito, débito o prepagada.

Para obtener más información de la IRS sobre este tipo de estafas, visite **www.irs.gov/spanish/estafa-de-llamadas-continua-irs-identifica-cinco-maneras-faciles-de-detectar-una-llamada-sospechosa**.

La IRS emitió una advertencia diciendo que este crimen sucede todo el año. Recuerde, la IRS siempre envía una notificación por escrito por correo postal de los EE.UU. sobre cualquier deuda. La IRS jamás pide la información de la tarjeta de crédito, débito o prepagada por teléfono. Y la IRS no inicia la comunicación con los contribuyentes mediante correo electrónico, mensajes de texto o redes sociales a fines de solicitar información personal

o financiera como números PIN o contraseñas, o cuentas de tarjeta de crédito, bancarias, etc.

Si recibe una **llamada telefónica** de parte de alguien que dice ser de la IRS, haga lo siguiente:

- Si usted sabe que adeuda impuestos o piensa que puede tener deudas, llame a la IRS al 1-800-829-1040. Los empleados de la IRS en la línea pueden ayudarle con el asunto del pago, si es que existe.
- Si usted no adeuda impuestos, o no tiene motivos para pensar que adeuda (por ejemplo, nunca recibió una factura, o la persona al teléfono hizo ciertas amenazas como las descritas anteriormente) o si piensa que la persona que le está llamando no es de la IRS, llame y reporte el incidente al Inspector General del Tesoro para la Administración de Impuestos al 1-800-366-4484.
- También puede denunciar las supuestas estafas ingresando a: **www.irs.gov/spanish/reporte-practica-fraudulenta-de-pesca-de-informacion**.
- Puede presentar una queja mediante el asistente de quejas de la FTC en **ftccomplaintassistant.gov/Information#crnt&panel1-1**; elija "Estafas y fraudes" y después "Estafas con impostor".

Si recibe un e-mail de alguien que dice ser del IRS, no abra ningún archivo adjunto ni haga clic en los enlaces del mensaje. Mejor repórtelo al Inspector General del Tesoro para la Administración de Impuestos escribiendo a **treasury.gov/tigta**; luego reenvíe el correo a **phishing@irs.gov** y escriba " IRS Phone Scam" en el espacio para asunto del correo.

Encontrará más información sobre cómo denunciar estafas de *phishing* que involucran al IRS en el sitio web, **www.irs.gov/spanish**.

Estafas de loterías y sorteos

Los estafadores de sorteos llaman por teléfono, envían correos electrónicos o mandan mensajes de texto felicitando a los consumidores por haber ganado una lotería, un sorteo o una rifa en la que, por lo general, nunca participaron. Los estafadores le piden al "ganador" que envíe un pago por adelantado para cubrir los cargos de procesamiento y los impuestos. En otra versión, los estafadores envían una carta con un "certificado de reclamo" o "cheque" como avance para pagar el premio que parece verdadero pero en realidad es falso. Los banqueros generalmente conocen esta clase de estafa y saben distinguir los cheques falsos. Pero si usted deposita un cheque falso, la institución financiera puede hacerlo responsable por el pago total de la cantidad del cheque falso, aunque usted haya mandado parte del dinero al estafador.

Estafa de recuperación del sorteo

Una vez que quede claro que no va a recibir ninguna ganancia, la víctima recibe otra llamada por parte de una persona que dice ser abogado y que representa a los ganadores del sorteo. Este supuesto "abogado" se ofrece a cobra las ganancias del sorteo en nombre de la víctima, a cambio de un cobro por adelantado. No hace falta decir que el "abogado" es en realidad un socio del estafador original y que de ninguna manera la víctima podrá recuperar el dinero perdido o el cargo fraudulento que el "abogado" cobra.

Consejos para evitar estafas telefónicas

Los estafadores pueden ser muy convincentes. Si algo parece estar fuera de lo común, verifíquelo.

- Por lo general, uno no puede ganar un sorteo o una lotería si no se inscribió.
- Nunca "pague para jugar". Un sorteo legítimo nunca le pedirá dinero por adelantado.

> Si algo parece estar fuera de lo común, verifíquelo.

- Desconfíe si le presionan para girar fondos mediante una transferencia bancaria o una tarjeta prepagada recargable.
- Preste atención a las advertencias de su institución financiera que explican cuáles solicitudes pueden ser una estafa. Su banquero puede tener experiencias con estas situaciones.
- Los estafadores dicen generalmente que es una emergencia, esperando que usted responda rápidamente sin verificar la situación. Antes de ofrecer su ayuda a una persona que dice ser su nieto (o cualquier otro pariente o amigo), llame por teléfono a su nieto o a sus padres a un número que usted conozca para verificar que el pedido sea legítimo. Si la persona que llama dice que es de una organización establecida, como un hospital, una organización de beneficencia o la policía, busque usted mismo el número de dicha organización antes de tomar medidas.
- Si la persona que llama insiste en mantener la situación en secreto, ¡cuidado! Nunca permita que alguien le diga que no busque información, verificación, apoyo o consejos de familiares, amigos o asesores de confianza antes de hacer una transacción financiera.

ACTIVIDAD 1: Estafas telefónicas

Lea cada uno de los casos hipotéticos y luego, en base a lo aprendido, responda las preguntas en los espacios designados:

CASO 1 Janet está en su casa viendo TV cuando suena el teléfono. Ella responde la llamada y el hombre en la línea dice "¡Felicitaciones, usted acaba de ganar $2.7 millones de dólares en la lotería!". Janet está sorprendida. Si bien ella compra billetes de lotería, nunca le dio su nombre a nadie. La persona llamándola le dice que debe hacer un par de cosas antes de poder recibir el cheque. Le indica a Janet que vaya al banco y retire $2,700 dólares para cubrir los cargos de procesamiento. Le dice que debe girar los fondos mediante un servicio local de transferencia y enviar una tarjeta prepagada especial que acelerará el proceso. Janet se dirige al banco para retirar el dinero. Al día siguiente, esa persona la llama para decirle que recibieron los fondos y se necesitan $5,000 adicionales para pagar los impuestos.

PREGUNTA: ¿Qué señales de advertencia debería haber visto Janet indicando que estaba por ser víctima de una estafa?

_____

_____

_____

_____

CASO 2 Unas semanas después de que Janet usara la tarjeta prepagada para transferir el dinero al estafador, recibe una llamada de parte de una persona que dice ser un abogado que representa a los ganadores del sorteo. El abogado se ofrece a recuperar las ganancias para Janet si ella le paga $7,000 por adelantado.

PREGUNTA: ¿Qué debe hacer Janet?

_____

_____

_____

_____

CASO 3 Joel vive solo en su casa desde hace 40 años. Cada vez le cuesta más oír, lo que le dificulta comunicarse por teléfono. Una tarde recibe una llamada de parte de una persona afligida que dice: "Hola abuelo, soy yo, tu nieto favorito". Cuando Joel pregunta: "¿Eres tú, Johnny?" el interlocutor dice: "Sí, abuelo, soy Johnny". Johnny dice que está en Canadá y que ha sido arrestado. Johnny le explica a Joel que necesita que le haga un giro de $2,500 para pagar la fianza. Johnny también dice: "No le digas a mamá, no quiero que se enoje". Joel se apresura al banco e insiste en girar el dinero a pesar de las advertencias del cajero y del gerente del banco diciéndole que parece ser una estafa.

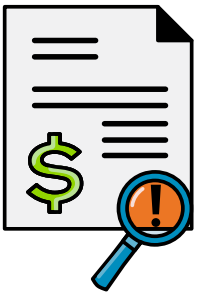
PREGUNTA: ¿Cuáles son las señales de advertencia en esta historia?

_____

_____

_____

_____



Estafa de cobro de deuda fantasma

Los estafadores que se hacen pasar por cobradores de deudas tratan de engañar a las víctimas para que paguen una deuda que no existe. Estos falsos cobradores de deudas a menudo contactan a adultos mayores por teléfono y se rehúsan a responder preguntas sobre ellos mismos y sobre la deuda. Ellos pueden tener cierta información sobre la persona mayor que usarán para aparentar ser legítimos. Estos estafadores pueden usar tácticas intimidatorias y amenazar con cosas que no pueden hacer, como amenazar de arresto a la víctima o decir que la lastimarán físicamente a menos que pague la deuda de inmediato.

Otras características de estas estafas son:

- Que usted no reconoce la deuda y el cobrador se rehúsa a darle información sobre la misma.
- El cobrador se rehúsa a darle la dirección de correo o el número de teléfono.
- El cobrador dice que puede presentar cargos penales en su contra si usted se rehúsa a pagar la deuda de inmediato.
- El cobrador le pide información personal financiera importante.
- El cobrador le pide que use un método de pago anónimo, como comprar y enviar una tarjeta de débito prepagada, que le dé el número de tarjeta por teléfono o que haga una transferencia bancaria o electrónica desde su cuenta bancaria.

Cómo responder a una posible estafa de cobro de deuda

Si usted recibe una llamada de parte de alguien que dice ser un cobrador de deudas, pida más información. No ignore sus sospechas si no reconoce la deuda y no ceda ante las amenazas.

- Pida el nombre de la persona que está llamando, la compañía, la dirección y el número de teléfono.
- Pida una explicación por escrito de la deuda, incluyendo información sobre los intereses, cargos o montos agregados a la cantidad original, el nombre del acreedor original y cómo puede disputar la deuda.
- Dependiendo de su situación, existen tres formas diferentes para responder a los problemas comunes que puede experimentar con cobradores legítimos.
- En el siguiente enlace puede encontrar unas cartas modelo con las que puede responder a los cobradores: **consumerfinance.gov/consumer-tools/debt-collection**.

- Si usted no puede verificar la información que le brinda el cobrador, no le dé dinero ni información financiera (como su número de cuenta bancaria o número de tarjeta de crédito) a la persona que lo está llamando, ni a la compañía.
- No le brinde al interlocutor su información financiera ni personal, como su número de Seguro Social o su fecha de nacimiento.
- Es una buena idea conservar las cartas o documentos que le envía el cobrador de deudas; y conserve copias de cualquier cosa que usted le envíe al cobrador. Escriba también las fechas y las horas de las conversaciones y tome notas sobre lo que hablaron. Estos registros le pueden ayudar a recordar o para mostrar a otras personas lo que sucedió.

ACTIVIDAD 2: Estafa de cobro de deuda/Cobro de deuda fantasma

Lea cada el caso hipotético y luego, basado en lo aprendido, responda las preguntas en el espacio designado.

CASO Pamela está por sentarse a almorzar cuando recibe la sexta llamada en el día de un número que no reconoce. Ella por lo general no atiende el teléfono a menos que reconozca el número, porque tiene cuidado con las estafas.

Pamela no atiende el teléfono. La persona que la llamó deja un mensaje de voz que afirma que Pamela debe $349 a Federal Collections, Inc. El mensaje dice que si ella no paga esa cantidad antes de las 11:00 a.m. de mañana, se va a emitir una orden para su arresto. Pamela se sentiría humillada si la arrestan frente a sus vecinos. Atiende el teléfono.

La persona que llama le dice que puede evitar el arresto si le envía $349 mediante una transferencia de dinero.

PREGUNTA: ¿Cuáles son las señales de advertencia que deberían indicarle a Pamela que esto se trata de una estafa?

_____

_____

_____

_____

PREGUNTA: ¿Qué haría usted en el lugar de Pamela?

_____

_____

_____

_____

Cómo evitar las estafas de caridad

Si está considerando un pedido de donación de caridad que le hayan hecho, investigue antes de hacer un donativo. Al investigar todo lo posible sobre la organización benéfica, puede evitar a los estafadores que se aprovechan de su generosidad. Estos son algunos consejos para garantizar que su contribución no vaya a parar en las manos de un estafador. Para obtener más información, visite **www.consumidor.ftc.gov/destacado/destacado-s0011-estafas-de-caridad**.

Señales de una estafa de caridad

Según la Comisión Federal de Comercio (FTC), las organizaciones benéficas y las recaudadoras de fondos (grupos que solicitan fondos en nombre de organizaciones) usan el teléfono, el contacto personal, el correo electrónico, internet (inclusive las redes sociales) y los dispositivos móviles para solicitar y obtener donaciones. Naturalmente, los estafadores usan los mismos métodos para aprovecharse de su buena voluntad. Independientemente de la forma que usen para comunicarse con usted, tenga cuidado con cualquier organización benéfica o recaudadora de fondos que:

- Se rehúse a brindar información detallada sobre su identidad, su misión, los costos o sobre cómo se usará la donación, incluso qué porcentaje de la misma irá a caridad en lugar de al comunicante o entidad que representa.
- No le da pruebas de que la contribución sea deducible de impuestos.
- Usa un nombre que suena similar al de una organización más conocida y con buena reputación.
- Le agradece por una promesa que usted no recuerda haber hecho.
- Usa tácticas que ejercen mucha presión, como intentar que haga la donación de inmediato, sin que le dé tiempo a pensar e investigar.
- Piden donaciones en efectivo o mediante una transferencia.
- Le ofrecen enviar un mensajero o un servicio de entregas para buscar la donación de inmediato.
- Le garantizan ganar un sorteo a cambio de la donación. Por ley, uno nunca tiene que dar una donación para ser elegible para ganar un sorteo.

Lista para verificar una caridad

Estas precauciones le ayudan a garantizar que su donación beneficie a las personas y organizaciones que usted quiere ayudar.

- Pida información detallada sobre la organización benéfica, incluyendo el nombre, la dirección y el número de teléfono.
- Obtenga el nombre exacto de la organización e investigue. Buscar el nombre de la organización en el internet, especialmente si lo hace con las palabras "quejas" o "estafa", es una forma de investigar sobre su reputación.
- Llame directamente a la organización de beneficencia. Puede averiguar si la organización está al tanto que le solicitaron una donación y si autorizaron el uso de su nombre. El personal de desarrollo de la organización debería poder ayudarle.

Mantenga un registro de sus donaciones.

- Averigüe si la organización benéfica o recaudadora de fondos está registrada en su estado mediante la página web en inglés de la Asociación Nacional de Funcionarios Estatales de Caridad **www.nasconet.org/resources/**.
- Verifique la organización benéfica comunicándose con la Wise Giving Alliance de la Better Business Bureau (BBB) en **give.org** o **guidestar.org**.
- Pregunte si el recaudador que lo llama recibe una remuneración a cambio de su servicio. Si es así, pregunte:
  - El nombre de la organización de beneficencia a la que representa.
  - Qué porcentaje de su donación está destinado a caridad.
  - Cuánto realmente va hacia la causa a la que está donando.
  - Cuánto va a ir para la recaudadora de fondos.

- Mantenga un registro de sus donaciones.
- Haga un plan anual de donaciones. De esa forma, usted pude decidir qué causas apoyar y qué organizaciones de beneficencia de buena reputación reciben sus donaciones.
- Use la página web en inglés del IRS para usar la base de datos en **apps.irs.gov/app/eos/** y así verificar o averiguar qué organizaciones son elegibles para recibir contribuciones deducibles de impuestos.
- Tiene que conocer la diferencia entre "exento de impuestos" y "deducible de impuestos". Exento de impuestos significa que la organización no tiene que pagar impuestos. Deducible de impuestos significa que usted puede deducir su contribución en su reembolso de impuestos federales a las ganancias.
- Nunca envíe donaciones en efectivo. Por motivos de seguridad e impositivos, lo mejor es pagar con tarjeta de crédito o con un cheque a nombre de la organización.
- Nunca gire dinero a una persona que afirma ser de una organización de beneficencia. Los estafadores por lo general piden que les giren las donaciones porque las transferencias son como enviar efectivo, una vez que lo hace, no lo puede recuperar.

Nunca gire dinero a una persona que afirma ser de una organización de beneficencia.

- No haga la donación hasta haber investigado detalladamente la organización de beneficencia.
- Tenga cuidado con esas organizaciones que aparecen de repente en respuesta de acontecimientos actuales o a desastres naturales. Aunque sean legítimas, es posible que no cuenten con la infraestructura necesaria para enviar las donaciones al área o gente afectada.

- Si un grupo le pide una donación que dice ayudar a su comunidad local (por ejemplo, la policía o los bomberos), pregunte en la agencia local si alguna vez escucharon de ese grupo y si obtienen apoyo financiero.
- ¿Y qué hay de los mensajes de texto? Si usted dona mediante mensajes de texto, el cargo vendrá en su factura telefónica. Si usted le pidió a su compañía de teléfono que bloquee los mensajes de texto Premium (mensajes con costo adicional) entonces no podrá donar por ese medio.

Las organizaciones de caridad y el Registro No Llame

El Registro Nacional No Llame permite que se reduzcan las llamadas de publicidad provenientes de negocios legítimos, excepto organizaciones benéficas y grupos políticos. Sin embargo, si una recaudadora de fondos llama en nombre de una organización de beneficencia, le puede pedir que deje de llamar. Si continúan haciéndolo, la recaudadora puede ser multada. Para inscribirse en el Registro, verificar una inscripción o presentar una denuncia, lea más en **www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0108-registro-nacional-no-llame**.

Cómo denunciar estafas de caridad

Si cree que ha sido víctima de una estafa de caridad o si una recaudadora de fondos ha violado las reglas del No Llame presente una denuncia a la Comisión Federal de Comercio. Sus denuncias pueden ayudar a detectar patrones de delitos que conduzcan a investigaciones y procesamientos judiciales.

Estafas por computadora e internet

Las estafas de **phishing** y **spoofing** pueden engañar a los adultos mayores para que compartan su información financiera personal. Los estafadores de *phishing* elaboran correos electrónicos, mensajes de texto o páginas de internet que parecen auténticos para hacer que sus víctimas revelen información financiera, tales como detalles de la tarjeta de crédito, número de cuenta bancaria o de la tarjeta de crédito, números de Seguro Social, números de Medicare, etc.

Estos son algunos ejemplos:

- "Sospechamos que hubo una transacción no autorizada en su cuenta. Para verificar que su cuenta no ha sido vulnerada, haga clic en el siguiente enlace para confirmar su identidad".
- "Durante nuestra verificación regular de cuentas, no pudimos verificar su información. Por favor, haga clic aquí para actualizar y verificar su información".
- "Nuestros registros indican que se cobró de más en su cuenta. Llámenos dentro de los próximos 7 días para recibir su reembolso".

Estos mensajes parecen ser de las organizaciones con las que usted tiene relación comercial, como su institución financiera o su compañía de seguros. Incluso, pueden amenazarlo con cerrar su cuenta o tomar otras medidas si no responde.

Los remitentes están "pescando" (en inglés "fishing" que suena igual a "phishing") en búsqueda de la información privada de su cuenta para que puedan usarla para cometer fraude o robo de identidad.

Los estafadores hacen "spoofing" (del inglés, parodiar o representar falsamente) o disfrazan un correo electrónico para que parezca que lo envía alguien que usted conoce. Por ejemplo, puede recibir un correo electrónico que parece que lo manda un amigo que necesita dinero para lidiar con una emergencia.

Otra cosa que hacen los estafadores el usar el teléfono para intentar entrar en su computadora. Ellos llaman haciéndose pasar por técnicos en computación asociados con una empresa bien conocida. Le dicen que detectaron virus y otros *malware* en su computadora para que usted les permita el acceso remoto o para que pague un programa de computadora que no necesita. Estos estafadores se

aprovechan de sus lógicas preocupaciones sobre virus y otras amenazas. Ellos saben que los usuarios de computadoras escucharon que es importante instalar un programa de seguridad. Pero el propósito no es proteger su computadora; en realidad intentarán instalar un *malware* que robe sus contraseñas y números de cuenta.

Consejos para evitar estafas por computadora o internet

Tome precauciones con su computadora personal para reducir riesgos de ataques cibernéticos.

- Use un programa de seguridad de confianza y actualícelo regularmente.
- No envíe información financiera o números de cuenta por correo electrónico. El correo electrónico no es un método seguro para transmitir información personal.

> Tenga cuidado al abrir archivos adjuntos y al descargar archivos de correos electrónicos, independientemente de quién los haya mandado.

- Tenga cuidado al abrir archivos adjuntos y al descargar archivos de correos electrónicos, independientemente de quién los haya mandado. Estos archivos pueden contener virus o malware que pueden vulnerar la seguridad de su computadora.
- Use contraseñas que a los piratas informáticos les sea difícil descifrar. Por ejemplo, use una combinación de números, símbolos y letras mayúsculas y minúsculas en lugar de palabras que pueden adivinarse fácilmente.
- Apague su computadora cuando no esté en uso.

- No le dé el control de su computadora a un tercero que le llamó de la nada.
- No confíe solo en el identificador de llamadas para autenticar a una persona que llama. Los criminales imitan los números en los identificadores de llamada. Puede parecer que llaman de una empresa legítima o de un número local, cuando en realidad ni siquiera están en el mismo país que usted.
- Los resultados de una búsqueda en línea puede no ser la mejor forma de buscar soporte técnico o de obtener la información de contacto de una empresa. Los estafadores a veces colocan publicidades en línea para convencerle que los llame. Si usted necesita soporte técnico, busque la información de contacto de una empresa en la caja del programa de computadora o en el recibo.

Para obtener consejos prácticos para protegerse de fraudes por internet, proteger su computadora y su información financiera personal, ingrese en **www.consumidor.ftc.gov/destacado/destacado-s0038-alerta-en-linea**. Si cree que ha sido víctima de un crimen en el internet, o si sabe de alguno, puede presentar una denuncia en el Centro de Denuncias de Crímenes en el Internet del FBI en **www.fbi.gov/news/espanol**.

Cómo responder a un ataque de phishing o a una estafa de soporte técnico

Aunque use un programa de seguridad, hay muchas probabilidades de que reciba menajes cuestionables. Algunos de estos mensajes pueden verse totalmente reales. Aquí tiene algunas sugerencias para protegerse.

- No abra ningún mensaje que venga de fuentes desconocidas. Si abre un mensaje sospechoso, bórrelo. No siga enlaces o llame a números telefónicos que vengan en el mensaje. Tenga mucho cuidado de abrir los archivos adjuntos.
- Borre correos y mensajes de texto que le pidan que confirme o brinde información personal (números de cuenta bancaria y tarjeta de crédito, número de Seguro Social, contraseñas, etc.). Las empresas legítimas no piden esta información mediante correo electrónico o mensajes de texto.
- Si está preocupado por su cuenta o si necesita comunicarse con una organización con la que tiene una relación comercial, llame al número que aparece en el resumen financiero, en el reverso de la tarjeta de crédito o en la guía telefónica. ¡No llame al número de teléfono o sitio web falso que le ofrece el quien le llama!
- Si recibe un correo electrónico que parece ser de un amigo o un pariente que le pide que mande dinero, llámelo para verificar que efectivamente haya mandado el correo.
- Si cree que puede haber llegado a descargar un malware de una estafa de soporte técnico, no entre en pánico. Actualice o descargue un software de seguridad legítimo y revise su computadora. Siga las instrucciones que le da para eliminar cualquier problema. Cambie cualquier contraseña que haya compartido. Si usa esa misma

contraseña para otras cuentas, también debe cambiarlas. Si pagó por servicios falsos con una tarjeta de crédito, dispute las transacciones con el proveedor de la tarjeta. Revise sus resúmenes en busca de cargos que usted no haya hecho, y dispútelos. Para más información, visite **www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0003-phishing**. Si cree que ha sido víctima de un crimen internet, o si sabe de alguno, puede presentar una denuncia en el Centro de Denuncias de Crímenes en el Internet del FBI en **ic3.gov**.

Las víctimas del *phishing* o de las estafas de soporte técnico pueden convertirse en víctimas de robo de identidad. Actúe con rapidez para evitar pérdida financiera o daño a su crédito. Puede encontrar más información y recursos al final de la siguiente sección sobre el robo de identidad.

Robo de identidad

El *robo de identidad* ocurre cuando ladrones roban su información personal (como su número de Seguro Social [SSN], fecha de nacimiento, números de tarjeta de crédito, números de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés), o contraseñas). Con la información suficiente, otra persona puede usar su identidad para cometer fraude u otros delitos.

Cómo evitar el robo de identidad

- **Proteja su número de Seguro Social, los números de su tarjeta de débito y de crédito, sus PIN, sus contraseñas y otros datos personales.**
  Nunca proporcione esta información en respuesta a una llamada telefónica, fax, carta o correo electrónico no solicitado, sin importar lo amistosas u oficiales que parezcan las circunstancias. Tenga cuidado con las personas que puedan tratar de ver por sobre su hombro mientras usa el cajero automático (ATM) para robar su número de identificación personal. Lleve solo las identificaciones que realmente necesite en la cartera, como cheques, tarjetas de crédito o tarjetas de débito, como medida de precaución en caso de que la pierda o se la roben. Guarde el resto de las identificaciones, como la tarjeta del Seguro Social, en un lugar seguro. No escriba su número de Seguro Social, su número de teléfono o el número de su licencia de conducir en los cheques. No tiene por qué dar su número de Seguro Social a los comerciantes. Si se lo solicitan, pídale al comerciante que use otra forma de identificación que no incluya su número de Seguro Social (como el pasaporte o la licencia de conducir).

  Proteja su correo entrante y saliente.
  Para el correo entrante: Trate de usar un buzón con cerradura o un lugar seguro (un apartado postal, por ejemplo). Si su buzón no está cerrado o en un lugar seguro, trate de recoger sin tardanza la correspondencia entregada o mude el buzón a un lugar más seguro. Cuando solicite cheques nuevos, pida que se los lleven a su sucursal bancaria en lugar de que se los envíen por correo a su casa, ya que de esta forma correría el riesgo de que un ladrón los encuentre afuera de su casa.

  Para correo saliente que contenga un cheque o información personal: Deposítelo en un buzón azul del Servicio Postal de

los Estados Unidos (EE.UU.), entrégueselo al cartero o llévelo a una oficina postal en lugar de dejarlo frente a la puerta de su casa o en el buzón de su casa. Los buzones que tienen el pago de las facturas son el principal objetivo de los ladrones que recorren los vecindarios para tratar de encontrar información sobre las cuentas de la gente. No levante la manija del buzón para indicar que hay correo saliente.

- **Inscríbase en el servicio de depósito directo.**
  Inscríbase en el servicio de depósito directo para recibir su cheque de pago, jubilación o sus beneficios estatales o federales (como el Seguro Social). El depósito directo impide que alguien robe el cheque de su buzón y falsifique su firma para tener acceso su dinero. También es útil en caso de que ocurra un desastre.

- **Mantenga "limpia" su basura financiera.**
  Los ladrones conocidos como "dumpster divers" (basureros) buscan en la basura pedazos de papel que contengan números de Seguro Social, información de cuentas bancarias y otros detalles que puedan usar para cometer fraudes. ¿Cuál es la mejor medida de protección contra los ladrones que buscan en la basura? Antes de tirar esos documentos, destrúyalos, de preferencia con un triturador de papel que los convierte en confeti que no puede reconstruirse con facilidad.

- **Examine atentamente sus resúmenes de cuentas bancarias y de tarjetas de crédito.**
  Examine los resúmenes de cuenta cada mes y comuníquese de inmediato con su institución financiera si hay alguna discrepancia con sus registros o si nota algo sospechoso (como la falta de un pago o un retiro no autorizado). Póngase en contacto con su institución si un estado de cuenta bancario o de tarjeta de crédito no llega a tiempo. Esta correspondencia faltante puede ser indicio de que alguien ha robado su correspondencia o información de su cuenta y quizá cambió su dirección postal para realizar gastos en su nombre desde otro lugar falso.

Comuníquese de inmediato con su institución si existe una discrepancia en sus registros o si nota algo sospechoso.

- **Evite las invitaciones para divulgar información personal en el internet.** Como mencionamos en la sección de estafas de computadoras e internet, nunca brinde datos personales en respuesta a un correo electrónico no solicitado o cuando visite un sitio web que no explique de qué forma se protege la información personal. Las organizaciones legítimas no le pedirían esos detalles, porque ya cuentan con la información necesaria o pueden obtenerla de otras maneras. Si cree que la correspondencia es fraudulenta, analice la posibilidad de llevarla ante la Comisión Federal de Comercio (FTC) mediante el formulario en línea de denuncias: **ftccomplaintassistant.gov/?lang=FPGXHue--HLw=#&panel1-1**.

Si llega a abrir y responder a un correo falso, comuníquese con su institución financiera de inmediato y siga los pasos detallados en los folletos de la FTC que se ofrecen en esta guía. Para obtener más información para evitar estafas mediante *phishing*, visite **www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0003-phishing**.

- **Revise anualmente (cada 12 meses) su informe de crédito (en inglés) y denuncie las actividades fraudulentas.** Revise su informe de crédito detenidamente en busca de señales de advertencia de robo de identidad. Por ejemplo, si hay elementos que incluyan la mención de una tarjeta de crédito, préstamo o arrendamiento que usted nunca pidió o solicitudes copias de su informe de crédito de parte de alguien que no reconoce, podría ser una señal de que un estafador está buscando información personal. Para obtener una copia de su informe de crédito, visite **annualcreditreport.com**.

Puede presentar una denuncia por problemas con empresas de informes de crédito o problemas sobre la información en los informes de crédito a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor en **www.consumerfinance.gov/es/** o llamando al 1-855-411- 2372. Para obtener más información: **www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0279-alertas-de-fraude-prolongadas-y-congelamientos-de-credito**.

Alerta de fraude: Administración del Seguro Social

El Inspector General de la Administración del Seguro Social (SSA) advierte al público, en particular a los beneficiarios del Seguro Social, que estén atentos a las estafas para conseguir información personal.

En la más reciente estafa, los ladrones de identidad obtienen información personal de los beneficiarios del Seguro Social y la usan para intentar abrir una cuenta falsa de *my Social Security* en línea en el sitio web de la SSA: **www.ssa.gov/espanol/**. Si lo logran, usan esa cuenta para cambiar el depósito directo del beneficiario a una cuenta controlada por el ladrón.

Esto no debe desanimar a las personas a seguir usando el programa *my Social Security* de la SSA, que le permite al público establecer una cuenta en línea para consultar su historial de ingresos y beneficios estimados, y permite a los beneficiarios obtener servicios de servidores en línea. Si abre su cuenta de *my Social Security* usted mismo, elimina el riesgo que un ladrón de identidad abra una cuenta falsa. Esta clase de delitos sirve, a pesar de todo, como un recordatorio para proteger la información personal de la misma manera que protegería

> Proteja su información personal de la misma manera que protegería cualquier otra cosa de valor.

cualquier otra cosa de valor. Una vez que los ladrones tengan su información personal, pueden usarla para abrir cuenta de crédito, comprar casas, reclamar devoluciones de impuestos y cometer otros tipos de costosos fraudes.

Si recibe información de parte de la SSA que indique que ha abierto una cuenta *my Social Security* y usted no lo hizo, comuníquese inmediatamente con el Seguro Social para que se tomen medidas urgentes y se pueda derivar el asunto a la Oficina del Inspector General. Puede hacerlo si llama o se dirige a la oficina local de la SSA o llamando al sin cargo al servicio al cliente de la SSA al 1-800-772-1213. Las personas sordas o con impedimentos auditivos pueden llamar al número TTY del Seguro Social al 1-800-325-0778.

Robo de identidad: Qué debe hacer si cree ser una víctima

Si cree que ha sido víctima de un robo de identidad, la FTC recomienda que tome de inmediato las siguientes medidas:

- Coloque una alerta inicial de fraude en cada una de las tres empresas nacionales de informe de crédito.
- Pida sus informes de crédito y revíselos en busca de información incorrecta o de nuevas actividades no autorizadas en la cuenta.
- Elabore un informe de robo de identidad.
- Considere colocar una alerta de fraude extendida o una traba de seguridad en su informe de crédito para limitar las circunstancias en las que una de estas empresas pueda divulgar su informe de crédito.

La FTC tiene muchos recursos disponibles que le pueden ayudar. Llame a la línea directa de robo de identidad al 1-877-IDTHEFT (438-4338) o visite **robodeidentidad.gov/**. Los recursos en línea incluye en:

- Un folleto que cubre lo básico: "Robo de identidad: qué debe saber y hacer".
- Una guía detallada para proteger su información con instrucciones para ayudar a víctimas de robo de identidad.
- Modelos de cartas para ayudarle a disputar cargos no autorizados o cuentas nuevas abiertas a su nombre. Puede acceder a las cartas y formularios de muestra en **robodeidentidad.gov/Sample-Letters**.

Robo de identidad médica

El robo de identidad médica es un asunto grave. Según un estudio, unos 1.5 millones de adultos son víctimas del robo de identidad médica todos los años.

¿Qué es el robo de identidad médica?

El robo de la identidad médica sucede cuando alguien roba información personal (como su nombre y número de Medicare) y la usa para obtener tratamiento médico, medicamentos recetados, cirugía u otros servicios y se los factura a Medicare.

Un ladrón puede usar su nombre o número de seguro de salud para consultar a un médico, obtener medicamentos recetados, presentar reclamos falsos con su prestador se seguros u obtener otro tipo de atención médica. Si la información médica del ladrón está mezclada con la suya, puede afectar su tratamiento, seguro, registros de pago o informes de crédito.

Cada vez que el ladrón use su identidad para obtener atención médica se crea un registro con información clínica incorrecta sobre usted.

Si descubre señales de robo de identidad médica, ordene copias de sus registros y revíselas en busca de errores. Usted tiene derecho a corregir esos errores.

El robo de identidad médica puede causar daño financiero, más allá tiempo y dinero. A algunas personas se les niega cobertura de Medicare para cierto servicio o equip médico, ya que en sus registros indica, falsamente, que ya lo recibieron; cuando de hecho fue para otra persona haciéndose pasar por ellas.

Puede afectar sus registros de salud y del seguro médico. Cada vez que el ladrón use su identidad para obtener atención médica se crea un registro con información clínica incorrecta sobre usted. Esta información pude incluir:

- Un tipo de sangre diferente.
- Antecedentes incorrectos de abuso de drogas y alcohol.
- Resultados de pruebas que no sean suyos.

- El diagnóstico de una enfermedad, alergia o afección que usted no tiene, lo que puede derivar en que usted reciba el tratamiento médico erróneo o que termine lesionándose o enfermándose a causa de un tratamiento incorrecto.

Se ha descubierto a toda clase de personas robando identidades médicas de pacientes, incluso médicos y empresas de equipamiento médico. Se han encontrado vínculos con la mafia y ladrones en otros países. Lamentablemente, aproximadamente un tercio de los ladrones de identidad médica son familiares.

¿Cómo saber si soy una víctima?

Estas son algunas señales que advierten que su identidad puede haber sido robada.

Se le niega el seguro debido a una condición médica que usted no tiene.

- Le llega una factura por servicios médicos que no recibió.
- Una empresa de cobro de deudas se comunica con usted pidiendo dinero que usted no debe.
- Su compañía de seguros dice que ya llegó al límite de sus beneficios médicos.
- Se le niega el seguro debido a una condición médica que usted no tiene.

Cómo evitar el robo de identidad médica

- Proteja su información de Medicare y de otras tarjetas de seguro médico de la misma forma que protegería una tarjeta de crédito.
- Revise los resúmenes de Medicare (MSN) las declaraciones de explicación de beneficios (EOB) y facturas médicas en busca de cargos sospechosos. Si encuentra información incorrecta en los registros, insista para que sea corregida o borrada.

Quite o destruya las etiquetas de las botellas de medicamentos recetados antes de tirarlas a la basura.

- Solo debe dar información a médicos aprobados por Medicare, a otros prestadores y proveedores, al Programa de Asistencia del Seguro Médico Estatal (Medicaid) o al programa Patrulla Medicare (SMP, por sus siglas en inglés) o a la Administración del Seguro Social. Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si no sabe si un prestador está aprobado por Medicare.
- Tenga cuidado con las ofertas de equip, bienes o servicios médicos gratuitos a cambio de su número de Medicare.
- Triture los papeles que tengan su identidad médica antes de tirarlos a la basura.
- Quite o destruya las etiquetas de las botellas de medicamentos recetados antes de tirarlas a la basura.

Cómo actuar si sospecha de robo de identidad médica

- Pídale a su proveedor médico una copia de su historial médico actual. Si hay algo equivocado, escriba a su plan de salud o a su prestador y pida que lo corrijan.
- Comuníquese con la Patrulla Medicare (consulte la información de contacto a continuación).

Cómo puede ayudarle la Patrulla Medicare (SMP)

La SMP local se encuentra lista para brindarle la información que necesite para protegerse de errores, fraude y abuso de Medicare, para detectar posibles errores e informar sus problemas. Para obtener más información o para encontrar la SMP de su estado, visite **smpresource.org**.

ACTIVIDAD 3: Autoevaluación para protegerse contra el robo de identidad

Revise cada respuesta en la lista e indique si siempre, a veces o nunca realiza esa acción. Luego, compare su puntuación y verifique cuantas precauciones está tomando contra el robo de identidad.

	Siempre 2 puntos	A veces 1 punto	Nunca 0 puntos
1. Cubro o bloqueo el teclado del punto de servicio (POS, por sus siglas en inglés) o ATM cuando ingreso mi PIN.			
2. Llevo conmigo mi identificación, cheques, tarjetas de crédito o tarjetas de débito solo cuando las necesito.			
3. Uso depósito directo para cheques de paga, rembolso de impuestos, pagos de beneficios, etc.			
4. Trituro los documentos que contengan información personal o financiera antes de desecharlos o reciclarlos.			
5. Uso contraseñas complejas con una mezcla de números, símbolos y letras en lugar de palabras fáciles de adivinar.			
6. Reviso mensualmente los resúmenes financieros o las facturas e identifico y corrijo los errores.			
7. Reviso anualmente mi informe de crédito e identifico y corrijo los errores.			
8. Uso buzones de correo seguros para el correo entrante o saliente.			
9. Evito dar o compartir mi información personal (por ej. el SSN) cuando sea posible.			
10. Reviso los resúmenes de Medicare (MSN), las declaraciones de explicación de beneficios (EOB) y facturas médicas en busca de cargos sospechosos.			
Total por columna			

Total _____

Puntaje:

0-6: No está tomando muchas medidas de protección contra el robo de identidad. Tenga en cuenta lo aprendido el día de hoy y vea qué medidas puede tomar para proteger su identidad.

7-13: Ha desarrollado algunos buenos hábitos pare evitar el robo de identidad; sin embargo podría mejorar. Evalúe qué medidas debe tomar o aplicar más regularmente para proteger mejor su identidad.

14-20: Está haciendo un excelente trabajo para minimizar el riesgo de robo de identidad. Siga tomando estas medidas regularmente y determine qué otras medidas puede tomar para proteger su identidad.

Planificación para eventos inesperados de la vida

Planifique con anticipación:

- Le da control y opciones en su situación.
- Alivia el estrés de que los cuidadores o familiares tengan que tomar decisiones por usted.
- Ahorra dinero y ayuda a evitar un desastre o revés financiero.
- Permite más tiempo para buscar información, comparar y determinar qué opciones le ayudan a lograr lo que es más importante para usted.

Prepararse para posibles problemas de salud en el futuro

La mayoría de las personas que necesitan atención médica a largo plazo son las personas mayores. Sin embargo, la necesidad de atención a largo plazo puede suceder en todas las edades causada por enfermedades incapacitantes, accidentes automovilísticos, lesiones cerebrales, apoplejías, etc.

Las familias y las personas que planean con anticipación se encontrarán en una mejor posición para lidiar en caso de discapacidad. Evalúe tomar estas medidas antes de que usted o un familiar se enferme o quede discapacitado:

La necesidad de atención médica a largo plazo puede venir a cualquier edad: planifique con anticipación.

- **Prepare un plan.** Comience por revisar su ingreso y sus gastos.
- **Asegúrese de que un familiar de confianza sepa en dónde encontrar los documentos personales y financieros en caso de emergencia.**
- **Establezca un depósito directo para los cheques de ingresos y beneficios.** El depósito directo le envía, de forma rápida y segura, los beneficios del Seguro Social, del programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) u otras fuentes de ingresos directamente al banco, a la cuenta de cheques o de ahorros o a su cooperativa de crédito.
- **Analice la posibilidad de hacer pagos automáticos** de facturas recurrentes e importantes.
- **Analice la posibilidad de hacer un poder legal duradero.** Como mencionamos en la sección que trataba sobre el poder legal, este documento le da a una o más personas la autoridad de manejar las finanzas y permanece en efecto aunque usted quede discapacitado.

- **Verifique de que está correctamente asegurado.** Hable con un asesor financiero o agente de seguros de confianza. Revise regularmente su póliza porque sus necesidades pueden cambiar.
- **Mantenga un estilo de vida saludable.**

Los expertos también recomiendan un poder legal de atención médica (también conocido como "directiva de salud" u otros nombres, según el estado) que denomina a un familiar o persona de confianza para que tome las decisiones de su tratamiento médico. Los poderes legales de atención médica están hechos para garantizar que se cumplan las decisiones médicas de una persona.

Depósito directo de los beneficios del Seguro Social

Vamos a tratar en más detalle el depósito directo del pago de beneficios del Seguro Social y del programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés). Los que soliciten estos beneficios, ahora deben elegir entre el depósito directo o la tarjeta de débito Direct Express®. Los beneficiarios y receptores actuales que recibían los pagos por cheque, por lo general tuvieron que cambiarse a depósito directo con una cuenta de cheques o a una tarjeta prepagada de su elección, o a la tarjeta de débito Direct Express®.

El Tesoro de los EE.UU. envía un mensaje electrónico al banco, a la cuenta de ahorros, de cheques o cooperativa de crédito en donde tenga su cuenta, con la cantidad exacta de su beneficio del Seguro Social o SSI. Usted puede retirar el dinero, depositar parte en ahorros o pagar sus facturas; las cosas que normalmente hace con su dinero. La diferencia es que no se imprime un cheque o se manda por correo. Para obtener más información, visite el sitio web Go Direct® del Departamento del Tesoro en **fiscal.treasury.gov/GoDirect/espanol/index.html**.

Cómo prepararse financieramente para enfrentar un desastre

Los desastres naturales o desastres causados por el hombre pueden llegar de repente y en cualquier lugar. Pueden ser inundaciones, incendios, terremotos, tornados, huracanes, derrames químicos o eventos similares que pueden forzar a las personas a evacuar sus hogares. Incluso los desastres menores pueden dañar o destruir las propiedades o pertenencias. También pueden perjudicar seriamente su capacidad de manejar transacciones financieras esenciales por un periodo de tiempo. Además de planificar su seguridad personal y necesidades básicas (como refugio, comida y agua), tiene que prepararse para afrontar dificultades financieras, como pagar suministros o vivienda temporal en caso de ser necesario.

Qué cosas debe tener listas

Evalúe la posibilidad de guardar en un lugar seguro y rápidamente disponible en caso de emergencia los siguientes documentos, productos bancarios y otros artículos:

- **Identificaciones:** Esto incluye principalmente la licencia de conducir (o tarjeta de identificación estatal para las personas que no conducen), tarjeta de seguro, tarjeta del Seguro Social, pasaporte y certificado de nacimiento.
- **Su chequera con suficientes cheques en blanco y hojas de depósito para que le duren por lo menos un mes.**
- **Tarjetas de ATM, tarjeta de débito (para usar en cajeros automáticos y en comercios) y de crédito:** No asuma que los comercios y los cajeros automáticos del área afectada por el desastre van a funcionar normalmente de inmediato. Tiene que tener disponible otras opciones para obtener efectivo y para hacer pagos.
- **Efectivo.**

- **Números de teléfono para sus prestadores de servicios financieros:** los números locales y sin cargo de su banco, de las empresas de las tarjetas de crédito, de la agencia de valores (para acciones, bonos o inversiones de fondos mutuos) y de las compañías de seguro.
- **Números de cuenta importantes:** Los números de cuenta del banco y de la agencia de valores, números de tarjetas de crédito y los números de la póliza de seguros para propietarios o inquilinos. Le conviene sacar una copia del reverso y anverso de la tarjeta de crédito (y mantenerla en un lugar seguro).
- **La llave de la caja de seguridad.**

Qué guardar y dónde guardarlo

Una vez que haya juntado sus artículos y documentos financieros más importantes, debe protegerlos lo mejor que pueda y al mismo tiempo que estén accesibles en caso de emergencia. La siguiente es una estrategia que muchas personas encuentran razonable:

- Haga copias de seguridad de los documentos importantes.
- Tome una imagen digital de sus documentos para poder almacenarla fácilmente.
- Dele una copia de sus documentos a sus seres queridos o dígales en dónde los pueden encontrar en caso de emergencia.
- Guarde las copias de seguridad a cierta distancia de su casa por si el desastre afecta a toda su comunidad.
- Haga un registro de todas las tarjetas de crédito y débito de la cuenta y los números de contacto para denunciar tarjetas pérdidas o robadas.

Decida qué guardar en su casa y qué guardar en la caja de seguridad del banco.
Una caja de seguridad sirve para proteger artículos de valor y ciertos papeles difíciles o imposibles de reemplazar, pero no para guardar algo que necesite acceder con rapidez.

Selle los documentos importantes en bolsas o recipientes de plástico herméticos e impermeables para evitar que el agua los dañe.

¿Qué cosas debo poner en una caja de seguridad? Puede poner certificados de nacimiento y contratos originales importantes. ¿Qué conviene dejar guardado en casa, preferiblemente en una caja fuerte resistente al fuego y las inundaciones? Su pasaporte y directivas de atención médica, ya que las puede necesitar con poco aviso. Consulte con su abogado antes de poner el original del testamento en la caja de seguridad. En algunos estados no está permitido acceder a una caja de seguridad inmediatamente después de la muerte de una persona, por lo que puede ser complicado acceder al testamento. Recuerde que las cajas de seguridad no son siempre resistentes al fuego o inundaciones.

Prepare una o más bolsas de evacuación de emergencia.
Empaque los artículos y documentos financieros esenciales (efectivo, cheques, copias de sus tarjetas de crédito y de identificación, la llave de la caja de seguridad y la información de contacto de los prestadores de servicios financieros). Asegúrese que las bolsas resistentes al agua y fáciles de cargar. Manténgalas en un lugar seguro de su casa. Actualice periódicamente el contenido de las bolsas. No le beneficiará en nada si los cheques en las bolsas son de una cuenta cerrada.

Otras cosas a tener en cuenta

- **Haga arreglos para hacer pagos automáticos desde su cuenta bancaria.** Este servicio le permite hacer pagos programados (como la factura telefónica, primas de seguro y pagos de préstamos) y así se evitan cargos por pagos retrasados o interrupciones del servicio.

- **Inscríbase en los servicios bancarios en línea.** Esto permite que pueda realizar sus tareas bancarias sin tener que escribir cheques. Haga esto solo si se siente cómodo de mantener actualizado el programa de seguridad para internet.

- **Revise su cobertura de seguro.** Debes tener una cobertura de seguros que incluya bienes personales, si aplica, para cubrir los costos de reemplazar o reparar tu casa, automóvil y otros bienes valiosos.

Para más información sobre cómo prepararse para desastres, visite **www.fdic.gov/consumers/consumer/news/esp/** y escriba "desastre" en la casilla de búsqueda de artículos de *Consumer News de la FDIC*.

ACTIVIDAD 4: ¿Qué tan preparado financieramente se encuentra?

Reflexione en lo que ha aprendido el día de hoy. En el espacio provisto, anote qué documentos juntaría y dónde los pondría.

Estafas dirigidas a propietarios de viviendas

Fraude de la hipoteca inversa

Caso

Para pagar por las mejoras al hogar que un albañil recomendó, este convence a una mujer que lo designe como agente bajo un poder legal para ayudarla a obtener una hipoteca inversa (conocida en inglés como *reverse mortgage*) sobre la casa que ella compró en la década de 1950 y de la cual es propietaria. Cuando el prestamista le otorgó el monto total en un pago, ella nunca más volvió a ver el dinero, porque el albañil lo usó para drogas, entre otras cosas.

Una hipoteca inversa es un préstamo que permite a los propietarios mayores de 62 años tomar prestado sobre el capital neto de su vivienda.

¿Qué es una hipoteca inversa?

Si bien la hipoteca inversa es un tipo de préstamo legítimo y es apropiado para algunos consumidores, hay estafadores que hacen que sus víctimas tomen prestado una hipoteca inversa para robarles el dinero del préstamo.

Una hipoteca inversa es un préstamo especial que le permite a los propietarios mayores de 62 años tomar prestado el capital (conocido en inglés como "equity") de la casa. Se llama hipoteca "inversa" porque usted recibe dinero de parte del prestamista en lugar de hacer pagos como lo haría con una hipoteca tradicional. El dinero que usted recibe y el interés cobrado, aumenta el balance del préstamo todos los meses. Con el paso del tiempo, el capital de su casa disminuye a medida que aumenta el monto de la deuda.

Cuando usted toma una hipoteca inversa, puede recibir el dinero como si fuera una línea de crédito, disponible cuando lo necesite, en pagos mensuales regulares o en un pago total de una sola vez. Uno no tiene que pagar el préstamo mientras continúe viviendo en la casa, la mantenga y pague el seguro de vivienda (*Homeowner's insurance*, en inglés) y los impuestos a la propiedad. Si se muda o fallece, o si se retrasa con los impuestos

a la propiedad o con el seguro de vivienda, el saldo se vuelve "exigible" y debe pagarse.

Para obtener más información visite el sitio web del: **www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/** y consulte la guía del consumidor de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: "¿Está considerando una hipoteca inversa?" **files.consumerfinance.gov/f/201411_cfpb_guide_considering-reverse-mortgage-guide_spanish.pdf** para hacer las preguntas correctas antes de solicitar una hipoteca inversa.

Cómo estafan a los prestatarios

Los estafadores se aprovechan del hecho que los prestatarios pueden recibir el préstamo en un pago de la suma total. La estafa sobre el dinero de la hipoteca inversa incluye uno o varios de los siguientes elementos:

- Familiares u otras personas que ejercen presión para que el adulto mayor saque una hipoteca inversa y después "tomen prestado" el dinero o lo estafan al quitarle los ingresos.
- Estafadores que "exigen" que el adulto mayor firme un poder legal o que ceda los ingresos a un "especialista en préstamo u otra gente" para los próximos "desembolsos". Luego los estafadores malversan todos o una parte de los fondos.
- Vendedores de seguros y otros productos financieros que ejercen presión o exigen fraudulentamente que el prestatario compre anualidades, seguro a largo plazo, inversiones de alto riesgo u otros productos financieros con los ingresos de la hipoteca inversa para poder generar comisiones adicionales.

Estafa de asistencia de rescate de hipoteca

Tenga cuidado con cualquiera persona que prometa que usted puede quedarse en su casa o que le pide mucho dinero a cambio de ayuda. Los estafadores pueden prometer una solución garantizada o inmediata ante una ejecución hipotecaria (conocida en inglés como *foreclosure*); y pueden cobrarle cargos muy elevados a cambio de muy pocos o ningún servicio.

> A través del Programa de Asesoría de Vivienda del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD), puede acceder de manera gratuita a asesoría de prevención de ejecuciones hipotecarias.

Las compañías que ofrecen ayuda para rescatar una hipoteca no pueden cobrar nada hasta que el prestamista o el recaudador le hayan ofrecido una oferta escrita que usted considere aceptable y un documento escrito de parte del prestamista o del recaudador que describa los cambios clave en la hipoteca que entrarán en vigencia si usted acepta la oferta. Las empresas también deben recordarle su derecho de rechazar la oferta. Las empresas también deben recordarle su derecho de rechazar la oferta sin ningún cambio.

No se deje estafar. Hay ayuda disponible o poco o ningún costo para usted. A través del Programa de Asesoría de Vivienda del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD), puede acceder de manera gratuita a asesoría de prevención de ejecuciones hipotecarias. Visite el sitio web del HUD (**portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/espanol/consejero**) o llame al 1-800-569-4287) para buscar un asesor calificado sobre hipotecas inversas.

Fraude de contratistas y estafa sobre las mejoras en el hogar

Tarde o temprano todas las casas necesitan reparaciones o mejorías. Aunque algunas empresas de mejoras para el hogar hacen un buen trabajo, otras pueden no brindar el nivel de servicio que usted esperaría. Muchos propietarios son víctimas de estafadores que usan tácticas de presión para vender contratos de "mejoras en el hogar" innecesarios y demasiado caros. A menudo estos estafadores cobran más que los precios cotizados o de lo contrario su trabajo no está a la altura de sus promesas. Cuando el propietario se rehúsa a pagar por un trabajo de mala calidad o incompleto, el contratista o un prestamista afiliado amenaza con una ejecución hipotecaria de la casa. Los estafadores se pueden hacer pasar por inspectores de construcciones y ordenar reparaciones inmediatas que ellos pueden hacer aparte. También se pueden hacer pasar por funcionarios del gobierno y exigir una tarifa por procesar documentos de un préstamo de emergencia.

Ejemplo de una estafa de mejoras del hogar

Mónica tiene 76 años de edad y vive sola en su casa. Una mañana se encuentra afuera regando el jardín cuando un camión se estaciona y sale un hombre que se le acerca. Él le dice que es un contratista de construcción y puede ver que ella tiene problemas con el techo. Le señala un lugar cerca de la chimenea y le dice que él le puede arreglar el problema ahora mismo con las materiales que le sobraron de un trabajo que acaba de terminar en las cercanías. Le dice que le hará un gran descuento si le paga ese mismo día en efectivo. Luego de subir al techo y arrancar algunas tejas, le dice que el problema es peor de lo que pensaba, pero que puede arreglarlo por $2,800. Cuando Mónica le dice que no tiene $2,800 en efectivo, el contratista se enoja y la amenaza. Dice que si Mónica no tiene el dinero, tendrá que sacar un préstamo para pagarle.

Consejos para evitar el fraude de contratistas

Estos son algunos consejos de sentido común para protegerse de un fraude de contratista.

- Pida ver una identificación si alguien dice ser un funcionario del gobierno.
- Llame a la agencia gubernamental para verificar e identificar si se debe hacer algún pago o hay dinero involucrado.
- Obtenga propuestas de varios contratistas locales ya establecidos. Obtenga al menos tres propuestas por escrito. No firme nada sin antes leerlo detenidamente. No contrate a nadie que se contactó con usted puerta a puerta o por teléfono. Tenga en cuenta que muchos estados y jurisdicciones locales tienen leyes que regulan las ventas puerta a puerta.
- Evite contratistas que:
  - Trabajan puerta a puerta.
  - Vienen de otro estado.
  - No le dan una dirección o número de teléfono, o se rehúsan a mostrar una identificación.
- Antes de comenzar cualquier proyecto de reparación del hogar, pregunte al contratista si tiene las licencias necesarias (anote los números de licencia) y si está asegurado. Pida referencias a los vecinos o a miembros de sus grupos de afinidad (como el lugar de culto.)

No pague por adelantado.

- Verifique en el sitio web de la agencia de licencias de su estado para estar seguro que las licencias son válidas. Pregunte en las agencias de licencias si el contratista tiene un historial de denuncias.
- Obtenga varias referencias de clientes anteriores. Si es posible, visítelos para ver el trabajo realizado.

- Exija que el contratista le brinde un contrato que contenga claramente escritos los términos de pago.
- No pague por adelantado.
- Nunca pague en efectivo.
- No de su información financiera personal, como los números de su cuenta de cheques, tarjeta de crédito o tarjeta de débito.
- Si necesita pedir dinero prestado para las reparaciones, no deje que el contratista le recomiende un prestamista.
- No haga el pago final hasta no estar satisfecho con el trabajo, hasta que hayan quitado todos los escombros de su propiedad y que hayan sido completadas todas las inspecciones edilicias necesarias.
- Si el contratista aparece en su puerta y le presiona para que vaya al banco con él a sacar efectivo para pagar por un trabajo que usted no quiere hacer, pida hablar con el gerente de la sucursal. Pídale al gerente que llame a la policía para que vayan a la sucursal. Estar en un lugar público con cámaras de video y testigos debería reducir el riesgo.

Para obtener más información sobre mejoras del hogar tales como: cómo emplear contratistas, cómo entender las opciones de pago y cómo protegerse de la estafas de mejoras en el hogar, visite **www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0242-contratar-un-contratista**. También puede solicitar el folleto llamando a la FTC al 1-877-FTC-HELP (382-4357).

Estafas dirigidas a los beneficios de los veteranos

Estafa al solicitar los beneficios de la pensión

La Administración de Beneficios a Veteranos ofrece un pago mensual de beneficios a ciertos veteranos y sus sobrevivientes que se encuentren en necesidad económica. Los veteranos y sobrevivientes también pueden, calificar para uno de dos beneficios adicionales:

- Pueden recibir Ayuda y Asistencia (conocido en inglés como *Aid and Attendance* [A&A]) aquellos veteranos o cónyuges sobrevivientes que requieran asistencia con las actividades diarias, que estén postrados, que sean pacientes en asilos de ancianos o que tenga una pérdida calificada de la visión.

- Se pueden pagar beneficios para el hogar para aquellos veteranos o cónyuges sobrevivientes que están sustancialmente confinados a sus casas debido a una discapacidad permanente.

Lamentablemente, algunas personas estafan a veteranos o a sus cónyuges supervivientes al cobrarles tarifas por preparar y presentar una solicitud para estos beneficios.

Consejos para evitar estafas al reclamar los beneficios de la pensión del veterano

- Tenga en cuenta una persona generalmente tiene que estar acreditada por la Administración de Veteranos (VA) para ayudarle a presentar un reclamo. Para encontrar un abogado, un agente de reclamos o una organización de servicios para veteranos (VSO) que estén acreditados, visite la página en inglés de búsqueda de acreditaciones de la VA en **va.gov/ogc/apps/accreditation/index.asp**.

- Nunca le pague a alguien un honorario por preparar y presentar su reclamo.

- Si bien un abogado puede cobrarle la consulta por asesorarle sobre los beneficios a los que podría calificar,

tiene que dejar de cobrarle a partir del momento que usted le indica que quiere presentar el reclamo.

- Evite los abogados o agentes de reclamaciones que tratan de venderle productos financieros, como fideicomisos y anualidades, junto con la presentación de su reclamo del VA. Los veteranos mayores pueden tener problemas con las anualidades ya que pueden acceder a sus fondos, en caso que los necesiten, sin tener que pagar una costosa tasa de entrega.
- Debe saber que al cambiar sus activos a ciertos tipos de inversiones, para poder ser elegible para los beneficios de pensión de la VA, podrían afectar su elegibilidad Medicaid por un periodo de tiempo.

Estafa del anticipo de la pensión

Esta es otra estafa dirigida hacia adultos mayores que reciben compensación mensual por discapacidad o pagos de pensión. Estos anticipos son conocidos como "pension advances" en inglés. El estafador puede ofrecer un pago anticipado en efectivo sobre los pagos mensuales de la pensión. A estas estafas también se les conoce como "pago de la suma total". Sea cual fuere el nombre, estas transacciones, por lo general, no son un buen negocio para el veterano o el trabajador jubilado del gobierno, a quienes por lo general van dirigidas estas estafas.

Considere este ejemplo:
Un veterano recibe un anticipo de la pensión en efectivo de $73,000 a cambio de su pago mensual de la pensión de $2,744 por un periodo de diez años. Al final de los diez años, se estima que el veterano habrá hecho un pago total de $256,293. Estaríamos hablando de un interés anual del 44.5 por ciento.

Consejos para evitar la estafa de la anticipo de pensión

Tiene que saber que los arreglos de pago anticipado de la pensión son préstamos muy costosos y a veces puede haber cargos ocultos.

No acepte arreglos que le permitan al acreedor acceder a la cuenta en donde usted recibe sus beneficios. Esto incluye cuentas de cheques conjuntas que comparte con la compañía para permitir que el prestamista haga retiros mensuales para pagar los intereses y otros cargos.

> Recuerde que sus beneficios militares no pueden ser embargados por un prestamista.

Recuerde que sus beneficios militares no pueden ser embargados por un prestamista. Algunos prestamistas que ofrecen anticipos de la pensión lo saben, por lo que le pueden exigir que saque un seguro de vida y que el prestamista sea el beneficiario.

Si se encuentra en una emergencia financiera, hay asesores financieros a su disponibilidad. Algunas agencias de asesoría de crédito sin fines de lucro cobran tarifas basadas en su ingreso para que los consumidores puedan pagar la asistencia. Un profesional le puede ayudar planificar para las necesidades y objetivos financieros del futuro.

Tres formas de proteger la pensión de la jubilación:

- Evite préstamos con altos cargos e intereses. compañías que ofrecen anticipos de la pensión no siempre publican los cargos y tasas de interés, pero sin duda los sentirá al final. Antes de firmar algo, averigüe qué es lo que obtiene y cuánto es lo que cede.
- No firme nada que le haga ceder el control de sus beneficios. Algunas veces las compañías hacen arreglos para que los pagos mensuales se depositen automáticamente en cuentas bancarias recién creadas, de modo que la compañías pueda retirar los pagos, cargos e

intereses de la cuenta. Esto le deja a usted con muy poco control.

- No pague por un seguro de vida que no quiere o no necesite. Estas compañías a veces exigen a los consumidores que obtengan un seguro de vida y que pongan a la compañía como beneficiaria. Si usted hace esto, podría terminar pagando la factura, con o sin su conocimiento.

¿Dónde puedo conseguir más información y asistencia?

El Programa de Información y Asesoría sobre la Pensión de la Administración de Vivienda Comunitaria de EE.UU. trabaja actualmente en 30 estados y ofrece asistencia legal gratuita a personas que tiene problemas con la pensión. Para obtener más información, visite **pensionhelp.org** o llame al 1-888-420-6550 (ayuda disponible en español).

Para obtener ayuda para entender los beneficios de la VA, visite va.gov o llame al 1-800- 827-1000. Visite también la Comisión Federal de Comercio en **www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0349-caza-furtiva-de-pensiones-de-veteranos**.

Cuestionario de evaluación de conocimientos

Verifique lo que aprendió después de haber completado el curso.

1. ¿Quiénes entre las siguientes personas pueden ser autores de explotación financiera de adultos mayores? Seleccione todas las opciones que correspondan.

- **a.** Familiares o cuidadores.
- **b.** Amigos o vecinos.
- **c.** Estafadores por teléfono y por correo.
- **d.** Asesores financieros.

2. ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son verdaderas respecto a un poder legal (POA)? Seleccione todas las opciones que correspondan.

- **a.** Continúa vigente si usted queda discapacitado.
- **b.** Le permite a la persona que usted designó tomar decisiones financieras en su nombre.
- **c.** Se puede cambiar o revocar.
- **d.** Nadie más puede controlar las acciones de su apoderado legal.

3. ¿Qué debe hacer si recibe una llamada o un correo electrónico de alguien que dice encontrarse en problemas y necesita dinero urgentemente? Seleccione todas las opciones que correspondan.

- **a.** Llamar a esa persona a su número de casa o celular para verificar que su pedido sea legítimo.
- **b.** Girar de inmediato los fondos a la cuenta que esta persona le dio.
- **c.** Si la llamada es de un hospital o de la policía, busque el número de la institución y llame al número que usted encontró.
- **d.** Colgar de inmediato.

4. Su banco nunca le va a mandar un correo electrónico que pida que verifique su número de cuenta u otra información de identificación.

- **a.** Verdadero
- **b.** Falso

5. ¿Dónde puede verificar los antecedentes de su asesor financiero?
   a. BrokerCheck de FINRA.
   b. Administración del Seguro Social.
   c. Regulador Estatal de Valores.
   d. Comisión Federal de Comercio.

6. ¿Qué identificaciones debe tener disponibles fácilmente en caso de emergencia?
   a. Licencia de conducir.
   b. Tarjeta de seguro.
   c. Tarjeta del Seguro Social.
   d. Pasaporte.
   e. Certificado de nacimiento.

7. ¿Cómo puede prepararse financieramente para un desastre?
   a. Configurar pagos automáticos de facturas.
   b. Saber dónde buscar documentos importantes en caso de emergencia.
   c. Revisar regularmente la información de los seguros para garantizar una cobertura adecuada.
   d. Todas las anteriores.

8. ¿Qué cosas debe evitar al elegir una persona que le arregle el techo?
   a. Obtener tres presupuestos de contratistas locales ya establecidos.
   b. Usar contratistas que aparecieron en su puerta y que le dijeron que están trabajando con un vecino.
   c. Preguntarle al contratista si tiene las licencias necesarias y obtener esos números.
   d. Pagar por adelantado.

9. Haga coincidir los elementos con el mejor lugar para guardarlos:

Elemento	**Mejor lugar para guardar**
1. Certificado de nacimiento	A. Bolsa de evacuación de emergencia
2. Directiva de atención médica	B. Caja de seguridad en su institución financiera
3. Pasaporte	C. Caja de seguridad
4. Contratos importantes	D. Caja fuerte a prueba de fuego
5. Objetos que puede necesitar durante una emergencia	E. Caja fuerte a prueba de fuego

Formulario de conocimientos Money Smart para adultos mayores

Instructor:_____

Fecha:_____

Este formulario permitirá que usted y los instructores determinen sus conocimientos sobre la protección de sus finanzas antes y después de la capacitación. Lea cada una de las siguientes afirmaciones. Haga un círculo en el número que mejor corresponda a su respuesta.

Antes de la capacitación **Soy capaz de:**	**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**De acuerdo**	**Totalmente De acuerdo**
1. Reconocer la explotación financiera a las personas mayores.	1	2	3	4
2. Resguardarme contra el robo de identidad.	1	2	3	4
3. Planificar en caso de perder la capacidad de manejar mis propias finanzas.	1	2	3	4
4. Prepararme financieramente para desastres.	1	2	3	4
5. Encontrar recursos útiles para administrar mi dinero.	1	2	3	4

Después de la capacitación **Soy capaz de:**	**Totalmente en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**De acuerdo**	**Totalmente De acuerdo**
6. Reconocer la explotación financiera de adultos mayores.	1	2	3	4
7. Resguardarme contra el robo de identidad.	1	2	3	4
8. Planificar en caso de perder la capacidad de manejar mis propias finanzas.	1	2	3	4
9. Prepararme financieramente para desastres.	1	2	3	4
10. Encontrar recursos útiles para administrar mi dinero.	1	2	3	4

OMB No. 3170-0024 (Fecha de vencimiento: 30/11/2018)

Formulario de evaluación

Esta evaluación le permitirá calificar sus observaciones del módulo Money Smart para adultos mayores. Indique en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones marcando con un círculo el número correspondiente.

En general, el módulo fue:	[ ] **Excelente**	[ ] **Muy bueno**	[ ] **Bueno**	[ ] **Aceptable**	[ ] **Deficiente**

	Totalmente en desacuerdo	**En desacuerdo**	**De acuerdo**	**Totalmente De acuerdo**
1. Logré los objetivos de la capacitación.	1	2	3	4
2. Las instrucciones eran claras y fáciles de seguir.	1	2	3	4
3. Las diapositivas eran claras.	1	2	3	4
4. Las diapositivas mejoraron mi aprendizaje.	1	2	3	4
5. La asignación de tiempo para este módulo fue correcta.	1	2	3	4
6. El módulo incluyó suficientes ejemplos y ejercicios para que yo pueda poner en práctica mis nuevas habilidades.	1	2	3	4
7. El instructor era un experto y estaba bien preparado.	1	2	3	4
8. Las hojas de trabajo son muy útiles.	1	2	3	4
9. Volveré a usar las hojas de trabajo.	1	2	3	4
10. Los participantes tuvieron numerosas oportunidades para intercambiar experiencias e ideas.	1	2	3	4
11. Tenía conocimientos del tema antes de completar el módulo.	1	2	3	4
12. Tengo conocimiento del tema después de completar el módulo.	1	2	3	4

OMB No. 3170-0024 (Fecha de vencimiento: 30/11/2018)

13. Nombre del instructor:

_____

Use la escala de respuestas y marque con un círculo el número correspondiente.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Los objetivos eran claros y alcanzables.	1	2	3	4
El instructor facilitó la comprensión del tema.	1	2	3	4
El instructor alentó a los participantes a que hicieran preguntas.	1	2	3	4
Él tenía conocimientos técnicos.	1	2	3	4

¿Cuál fue la parte más útil de la capacitación?

_____

_____

_____

¿Cuál fue la parte menos útil de la capacitación y cómo podría mejorarse?

_____

_____

_____

Declaración de la Ley de Privacidad
5 U.S.C. 552(a)(e)(3)
La información que usted le provea a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (Bureau of Consumer Financial Protection, en inglés), solo será utilizada para evaluar las sesiones de capacitación de Money Smart para adultos mayores. La información obtenida se tratará de acuerdo a la Notificación del Sistema de Registros (SORN, por sus siglas en inglés), CFPB.021 – CFPB Registros de Educación y Compromiso del Consumidor, 77 F.R. 60382. Esta información solo se revelará según se detalla en los usos de rutina de la SORN. La información de identificación directa se usará solamente para facilitar la evaluación de la capacitación y se mantendrá en privado excepto cuando la ley indique lo contrario. La obtención de esta información está autorizada por la pub. L. No. 111-203, Título X, secciones 1013 y 1022, codificadas en el 12 U.S.C. §§ 5493 y 5512. La participación en esta evaluación es voluntaria, usted no tiene la obligación de participar o compartir ninguna información que lo identifique, y puede quitar su participación en cualquier momento. Sin embargo, si usted no incluye la información solicitada, es posible que no pueda participar en la evaluación.

Ley de Reducción de Papeleo *(Paperwork Reduction Act)*
De acuerdo al *Paperwork Reduction Act* de 1995, una agencia no puede conducir o patrocinar una colecta de información, y una persona no tiene por qué responderla, a menos que muestre un número de control válido de la OMB. El número de control de la OMB para esta coleta es 3170-0024. El tiempo necesario para completar esta colecta de información se estima en aproximadamente 5 minutos por respuesta. Los comentarios sobre esta colecta de información, incluyendo los tiempos estimados de respuesta, las sugerencias para mejorar la utilidad de la información o sugerencias para reducir la carga para responder a esta colección, deben presentarse ante el Bureau of Consumer Financial Protection (Attention: PRA Office), 1700 G Street NW, Washington, DC 20552, o por correo electrónico a PRA@cfpb.gov.

OMB No. 3170-0024 (Fecha de vencimiento: 30/11/2018)

GLOSARIO

Adulto mayor: Alguien mayor de 62 años.

Agente: Persona a la cual usted le otorga la autoridad de actuar en su nombre.

Anualidad: Un tipo de inversión que ofrecen las empresas de seguros o las instituciones financieras que actúan en nombre de compañías de seguros. Las anualidades permiten que su dinero se acumule con diferimiento de impuestos hasta que usted lo retire. La aseguradora se compromete a hacerle pagos periódicos por un periodo determinado de tiempo. Las anualidades son inversiones complejas con diferentes estructuras; y no son apropiadas para muchas personas jubiladas o cerca de jubilarse.

Anualidad variable: Contrato de seguro mediante el cual se invierte la prima en diversas opciones parecidas a los fondos mutuos.

Cuenta de fideicomiso revocable: Una cuenta de depósito que pertenece a una o más personas que designan a uno o más beneficiarios los cuales recibirán los depósitos luego de la muerte del titular o titulares.

Depósito directo: Método electrónico para transferir y depositar dinero en su cuenta de forma directa.

Esquema Ponzi: También llamado esquema "piramidal". Los estafadores prometen y usan el dinero de nuevos inversionistas para pagar a los inversionistas anteriores.

Estafa: Es el intento de engañar intencionalmente a una o más personas, usualmente con el objetivo de obtener una ganancia financiera.

Estafa del abuelo: Una estafa en la que una persona que llama por teléfono pretende ser un pariente que necesita dinero urgentemente debido a una emergencia. Esta persona también puede hacerse pasar por un empleado de hospital, un oficial de policía o un abogado.

Explotación financiera de adultos mayores: La Ley de Estadounidenses de Edad Avanzada define la explotación financiera de adultos mayores en términos generales como "el acto o proceso fraudulento, ilegal, no autorizado o impropio de una persona, incluido un cuidador o un fiduciario, de usar los recursos de un individuo mayor para beneficio monetario o personal, lucro, ganancia, o que tenga como resultado privar a la persona mayor de su acceso o uso legítimo a beneficios, recursos, pertenencias o activos".

Fiduciario: Alguien designado para administrar el dinero o las propiedades de otra persona. Los fiduciarios deben actuar en beneficio de la otra persona y cumplir cuatro deberes básicos:

1. Actuar en beneficio de la persona mayor.
2. Administrar cuidadosamente el dinero y las propiedades de esa persona mayor.
3. No mezclar su dinero y propiedades con las de la persona mayor.
4. Llevar un buen registro.

Fraude: Una acción ilegal que consta de obtener algo de valor mediante una tergiversación deliberada.

Fraude por afinidad: Tipo de fraude que apunta a los miembros identificables de un grupo, como una organización religiosa, un grupo étnico, adultos mayores o grupos profesionales.

Hipoteca inversa: Un préstamo especial que permite a los propietarios mayores de 62 años tomar prestado el capital (valor líquido) de su vivienda.

Ley de Estadounidenses de Edad Avanzada: Una legislación aprobada inicialmente en 1965, que estableció la autoridad para que los estados otorguen subvenciones para la planificación comunitaria y servicios sociales, proyectos de investigación y desarrollo y capacitación de personal en ese rango etario. Estableció la Administración sobre el Envejecimiento (AoA) para administrar esos programas recién creados. Hoy en día se conoce como la Administración para la Vida

Comunitaria (ACL), y autoriza una amplia gama de programas de servicios mediante una red nacional de agencias estatales sobre el envejecimiento, de agencias locales sobre el envejecimiento, de prestadores de servicios, de organizaciones tribales y de organizaciones de nativos hawaianos.

Phishing: Cuando los criminales envían correos no solicitados que aparentan ser de un remitente legítimo en un intento de engañarle para que divulgue su información personal.

Poder legal: Un documento legal que permite que alguien administre sus propiedades y pertenencias.

Poder legal duradero: Un poder legal (POA) que continúa en vigencia aunque usted quede discapacitado.

Robo de identidad: Fraude o tentativa de fraude que consiste en usar información que identifica a otra persona sin su permiso.

Seguro de depósitos de la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC): Un seguro que protege su dinero en caso de quiebra bancaria. Sin embargo, la FDIC no asegura productos de inversión no depositarios como bonos, acciones, fondos mutuos y anualidades.

Servicios de Protección para Adultos (APS): Una agencia estatal o local que investiga el abuso, la negligencia o la explotación de adultos mayores o adultos con discapacidades.

Spam: Correos electrónicos comerciales no solicitados (UCE)

Spoofing: Engaño o farsa.

Tarjeta de débito Direct Express: Una tarjeta de débito que le permite acceder a sus beneficios federales sin tener cuenta bancaria. Sus beneficios federales se depositan en la tarjeta Direct Express® el día de pago. Puede usar la tarjeta para hacer compras, pagar facturas o retirar efectivo.

Tarifa de entrega: Un cargo al que incurre cuando vende o cancela cierto tipo de inversiones o pólizas de anualidades.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Oficina para la Protección Financiera del Consumidor
consumerfinance.gov
1-855-411-2372

La Ley de Reforma de Wall Street y de Protección al Consumidor Dodd-Frank del 2010 (Ley Dodd-Frank) creó la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor para que los mercados de productos y servicios financieros para el consumidor funcionen para los estadounidenses. La oficina trabaja para cumplir este cometido haciendo que las reglas sean más efectivas, haciendo que se cumplían de forma más consistente y justa, y dando poder a los consumidores para que tengan más control sobre sus vidas económicas.

La Oficina para la Protección Financiera de las Personas Mayores es una unidad especial que se dedica a ayudar a los adultos mayores de 62 años a tomar decisiones financieras acertadas.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor ofrece varios recursos:

- Folletos impresos tales como "Está considerando una hipoteca inversa" o "Conozca su asesor financiero" y la guía "Cómo administrar el dinero de otra persona" en **consumerfinance.gov/practitioner-resources/resources-for-older-adults/financial-security-as-you-age/.**
- Un recurso en línea llamado"Obtener Respuestas" que contiene respuestas comprensibles, imparciales y acreditadas a preguntas comunes de los consumidores. Tiene también una sección especial para estadounidenses mayores, en **www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/**.
- Herramienta en línea llamada "Planifique para su jubilación" que le puede ayudar a tomar decisiones informadas al reclamar sus beneficios de jubilación del Seguro Social. La herramienta se encuentra disponible en **consumerfinance.gov/jubilacion**.

- Manejo de denuncias del consumidor sobre productos y servicios financieros como hipotecas, transferencias de dinero, cobro de deudas, tarjetas de crédito, tarjetas prepagadas, servicios y cuentas bancarias, préstamos vehiculares y otros préstamos, adelantos de sueldo, informes de crédito y moneda virtual. Puede presentar las denuncias en línea en **www.consumerfinance.gov/es/presentar-una-queja/** o llamado al 1-855-411-2372.

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)
fdic.gov/education
División de Supervisión y Protección al Consumidor
2345 Grand Boulevard, Suite 1200
Kansas City, Missouri 64108
1-877-ASK-FDIC (275-3342)

Visite el sitio de la FDIC para obtener más información y recursos. Hay disponibles más recursos del programa de educación financiera de Money Smart para todas las edades y en diferentes formatos, incluso cursos en línea por computadora. La publicación trimestral de FDIC Consumer News ofrece consejos prácticos y recomendaciones para utilizar los servicios financieros de forma más inteligente y segura. Además, el Centro de Respuesta al Consumidor de la FDIC tiene las siguientes responsabilidades:

- Investigar todas las denuncias de los consumidores acerca de las instituciones que supervisa la FDIC.
- Responder a las consultas de los consumidores acerca de las leyes y regulaciones y las prácticas bancarias que les conciernen.

Los consumidores tienen que tener en cuenta que, si bien somos responsables de asegurar depósitos en las instituciones aseguradas por la FDIC, el banco en sí puede estar acreditado o supervisado por otras agencias (como la Oficina del Controlador de la Moneda o por la Reserva Federal). Para saber qué ente regulador tiene jurisdicción sobre una institución bancaria en particular para poder presentar una denuncia en la agencia adecuada, llame al número gratuito de la FDIC al 1-877-ASK-FDIC 1-877-275-3342. Para asuntos de protección al consumidor, también puede llamar a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor.

Federal Trade Commission (FTC)
ftc.gov
1-877-FTC-HELP (382-4357)
robodeidentidad.gov
1-877-IDTHEFT (438-4338)

El sitio web de la Comisión Federal de Comercio (FTC) ofrece información práctica sobre diversos temas de interés para los consumidores. El sitio web **robodeidentidad.gov/** ofrece información sobre qué hacer si resulta víctima de robo de identidad.

"¡Pásalo!", es el nuevo plan educativo de la Comisión Federal de Comercio dirigido a adultos mayores de 65 años. "¡Pásalo!" ve a las adultos mayores como parte de la solución, no simplemente víctimas de las acciones de otras personas; les da artículos, presentaciones, marcadores, actividades y un video: todo lo que necesitan para empezar a hablar sobre estafas y para que compartan todo lo que saben. Para obtener más información, visite **www.consumidor.ftc.gov/destacado/destacado-s0030-pasalo**.

Eldercare Locator
eldercare.acl.gov
1-800-677-1116

Eldercare Locator (buscador de atención para adultos mayores) es un servicio público de la Administración para la Vida Comunitaria del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. Se trata de un servicio nacional que conecta a adultos mayores con cuidadores y tiene información de servicios para los adultos mayores en su estado. Puede buscar los servicios ya sea por ubicación o por tema.

Medicare
medicare.gov
1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)

El sitio oficial de Medicare del gobierno de los EE.UU. le permite buscar médicos y otros profesionales de la salud inscritos en Medicare.

Departamento de Asuntos de Veteranos de EE.UU.
va.gov
1-800-827-1000

Para encontrar una lista de representantes, agentes y abogados acreditados que le puedan ayudar a solicitar los beneficios, visite **va.gov/ogc/apps/accreditation/index.asp**.

Centro Nacional contra el Abuso de Adultos Mayores
ncea.acl.gov

El sitio web patrocinado por la Administración de Vivienda Comunitaria ofrece recursos para la prevención de abuso de adultos mayores e información para denunciar si sospecha de abuso de adultos mayores.

Autoridad Reguladora de la Industria Financiera
finra.org
1-800-289-9999 (en inglés, línea directa de BrokerCheck)

Averigüe los antecedentes (disponibles en inglés) de su corredor con **brokercheck.finra.org** o llame a la línea directa de BrokerCheck de la FINRA. Obtenga más información sobre el uso de **www.finra.org/investors**.

AlertaenLinea.gov

www.consumidor.ftc.gov/destacado/destacado-s0038-alerta-en-linea
AlertaenLinea.gov es el sitio web del gobierno federal que le ayuda a estar seguro, protegido y ser responsable en el internet. La FTC administra el sitio junto con otras 16 agencias federales. Sus recursos incluyen información sobre seguridad al usar el internet en **www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0003-phishing**.

Unidad Especial de Control de Fraudes Financieros (FFETF)
www.stopfraud.gov/protect-yourself.html

La Unidad Especial de Control de Fraudes Financieros (FFETF) es un grupo compuesto por agencias gubernamentales y tiene un sitio web con recursos en inglés contra el fraude de adultos mayores.

DENUNCIE LA EXPLOTACIÓN FINANCIERA

Si alguien se encuentra en peligro, llame al 911 o a la policía local.

Servicios de Protección para Adultos

Los números de teléfono varían según la ubicación.
Visite eldercare.acl.gov o llame al 1-800-677-1116 para pedir la información de contacto de su área.

Los Servicios de Protección para Adultos (APS) son una agencia estatal o del gobierno local que por lo general son parte del Departamento de Servicios Sociales de su condado o de su estado, e investigan el abuso, la negligencia o explotación de adultos mayores o de adultos con discapacidades.

Comisión Federal de Comercio (FTC)
www.consumidor.ftc.gov/

Llame al 1-877-IDTHEFT (438-4338) o ingrese en **www.robodeidentidad.gov/**. El recurso en línea de la FTC incluye una guía detallada de cómo proteger su información con instrucciones y cartas de muestra para ayudar a identificar víctimas de robo de identidad: "Hacerse cargo: Qué hacer si le roban su identidad". Puede encontrar un formulario de denuncia en línea directamente en **www.robodeidentidad.gov/Assistant#** o **ftccomplaintassistant.gov/Information#crnt&panel1-1**.

Asesoría o representación legal.

¿Cómo puedo encontrar un abogado que se especialice en asuntos legales de adultos mayores?

Los programas de asistencia legal financiados federalmente para adultos mayores de 60 años (conocidos como programas de servicios legales del Título IIIB) le pueden ofrecer asistencia legal para problemas de seguridad de ingresos, atención médica, atención a largo plazo, nutrición, vivienda, servicios públicos, servicios de protección, defensa de tutoría, abuso, negligencia y discriminación por edad. La asistencia legal está dirigida a adultos mayores con necesidades sociales y económicas. Cada programa tiene sus prioridades y requisitos de elegibilidad respecto a la aceptación de casos y áreas de representación. Su programa de asistencia legal para adultos mayores puede encontrarse en el programa local de servicios legales. También puede averiguar sobre los programas locales de asistencia legal al comunicarse con la agencia sobre el envejecimiento en su área o en **eldercare.acl.gov**. (para ver la página en español, vaya a la casilla en la parte inferior de la página y seleccione el idioma *Spanish*). Si necesita un abogado privado para que le ayude a hacer un poder legal, un fideicomiso, un testamento o una directiva avanzada, comuníquese con el colegio estatal de abogados para que le recomienden un servicio de búsqueda de abogados.

Patrulla Medicare (SMP)
smpresource.org
1-877-808-2468

La SMP, también conocida como la Patrulla Medicare para Adultos Mayores, ayuda a que los beneficiaros de Medicare y Medicaid prevengan y detecten fraudes de atención médica. Las SMP en todo el país reclutan y enseñan a cerca de 5,700 voluntarios todos los años para ayudar en este cometido. La mayoría de los voluntarios son jubilados y beneficiarios de Medicare, por lo que están bien posicionados para asistir a otros beneficiarios y demás personas. Visite el sitio web que aparece más arriba o llame para obtener más información o para buscar la información de contacto de la SMP de su estado.

Administración de Seguro Social (SSA)
ssa.gov
Número gratuito de servicio al cliente: 1-800-772-1213. Las personas sordas o con impedimentos auditivos pueden llamar al número TTY 1-800-325-0778.

***my* Social Security** es una cuenta gratuita en línea que permite un acceso rápido y seguro a la información de su Seguro Social. Abrir esta cuenta le protege y mantiene privada su información de Seguro Social. Puede usar ***my* Social Security** para acceder al resumen de Seguro Social para verificar sus ganancias y obtener estimaciones para sus futuros beneficios de jubilación, discapacidad y de supervivientes que usted o su familia puedan recibir.

Si ya está recibiendo beneficios de Seguro Social, también puede obtener su carta de verificación, cambiar su dirección y número de teléfono y agregar o cambiar información de depósito directo. También puede obtener un formulario de reemplazo SSA-1099/SSA-1042S (que se usa para hacer la declaración de impuestos) y muestra cuánto recibió en beneficios de Seguro Social el último año. Si desea crear una cuenta, **visite socialsecurity.gov/myaccount** (disponible en inglés) y seleccione "*Create An Account*". Tendrá que poner alguna información personal suya y responder algunas preguntas (en inglés) que solo usted debería saber para verificar su identidad. Luego deberá elegir un "nombre de usuario" (entre 8 y 20 letras o números) y una "contraseña de 8 caracteres" (al menos una mayúscula, una minúscula, un número y un símbolo) para acceder a su cuenta en línea.