MONEY SMART
para adultos mayores

Guía del Instructor

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 explotación financiera en el 2010[1] 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 tienen 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 (CFPB) 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 (SSA)
- Autoridad Reguladora de la Industria Financiera, Inc. (FINRA).[2]
- 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

Información general de la guía 4

Descripción general del curso 8

Inicio 11

Introducción 13

Tipos comunes de explotación financiera de adultos mayores 19
- Actividad 1: Estafas telefónicas 39
- Actividad 2: Estafa de cobro de deuda fantasma 44

Cómo evitar las estafas de caridad 46

Estafas por computadora e internet 51

Robo de identidad 56

Robo de identidad médica 63
- Actividad 3: Autoevaluación para protegerse contra el robo de identidad 68

Planificación para eventos inesperados de la vida 69
- Actividad 4: ¿Qué tan preparado financieramente se encuentra? 76

Estafas dirigidas a propietarios de viviendas 77

Estafas dirigidas a los beneficios de los veteranos 83

Conclusión 88
- Prueba posterior 91
- Formulario de conocimientos Money Smart para adultos mayores 94
- Formulario de evaluación 95

Glosario 97

Información adicional 100

Denuncie la explotación financiera 105

INFORMACIÓN GENERAL DE LA GUÍA

Use esta guía como herramienta para enseñar este curso de manera informativa, interactiva y eficaz.

Puede personalizar la información de en Money Smart a fin de satisfacer las necesidades de sus participantes. La "Guía de planificación para la presentación" que comienza en la página 5 le puede ayudar a elegir las secciones más relevantes del curso. No obstante, se recomienda incluir lo siguiente:

- **Presentaciones:** le permiten "romper el silencio" y establecer el rumbo de la sesión.
- **Agenda:** ayuda a que los participantes entiendan el tema.
- **Objetivos:** contribuyen a que los participantes sitúen lo que aprenderán en el contexto adecuado y permiten que el contenido se ajuste a sus expectativas.
- **Explicación del formato y el contenido de la Guía de recursos:** ayuda a que los participantes sigan la presentación con el instructor.
- **Introducción:** sirve para que usted y los participantes determinen los conocimientos existentes y los que falta incorporar a fin de personalizar la presentación conforme a ello.
- **Contenido y actividades del curso:** ayuda a que los participantes refuercen el aprendizaje y brinda información adicional que no está cubierta específicamente en la presentación.
- **Formulario de conocimientos o prueba posterior:** sirve para que usted y los participantes evalúen el aprendizaje del contenido y le permite determinar el contenido que es necesario revisar y los materiales adicionales que los participantes quizás deban repasar por su cuenta.
- **Recursos:** una lista de valiosos números de teléfono y páginas web que los participantes pueden consultar cuando haga falta buscar más información o denunciar explotación financiera.

Guía de planificación para la presentación

Bienvenida Página 11

Audiencia: Todos
Tiempo: 5 minutos

Introducción Página 13

Audiencia: Todos
Tiempo: 5 minutos

Tipos comunes de explotación financiera de adultos mayores: Página 19

Audiencia: Todos
Tiempo: 90 minutos

- Fraude de inversiones
- Estafas telefónicas
  Actividad 1: Estafas telefónicas
- Estafa de cobro de deuda fantasma
  Actividad 2: Estafa de cobro de deuda fantasma
- Estafas de caridad
- Estafas por computadora e internet

Robo de identidad Página 56

Audiencia: Todos
Tiempo: 15 minutos

Robo de identidad médica Página 63

Audiencia: Todos
Tiempo: 15 minutos

Actividad 3: Autoevaluación para protegerse contra el robo de identidad

Planificación para eventos inesperados de la vida Página 69

Audiencia: Todos
Tiempo: 15 minutos

Actividad 4: ¿Qué tan preparado financieramente se encuentra?

Estafas dirigidas a propietarios de viviendas Página 77

Audiencia: Propietarios de vivienda
Tiempo: 15 minutos

Estafas dirigidas a los beneficios de los veteranos Página 83

Audiencia: Veteranos
Tiempo: 15 minutos

Conclusión Página 88

Audiencia: Todos
Tiempo: 5 minutos

- Prueba posterior

Conocimientos

Evaluaciones

Guía de los íconos

Es posible que se usen los siguientes íconos en esta guía a fin de indicar ciertos tipos de actividades.

Presentación

Se usa para presentar información o demostrar una idea.

Revisión

Se usa para resumir contenidos e indicar a los participantes dónde se encuentran en la Guía de recursos.

Actividad

Se usa para guiar a los participantes durante una actividad y para ayudarlos a incorporar los conocimientos.

Evaluación

Se usa para indicar a los participantes que deben realizar una prueba breve.

Análisis

Se usa para presentar un debate sobre un tema en particular.

Pregunta

Se usa para presentar un problema o una pregunta para el debate.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CURSO

Propósito

El objetivo de Money Smart para adultos mayores es concientizar a los adultos mayores y sus cuidadores respecto del modo en que pueden prevenir la explotación financiera de adultos mayores y fomentar la planificación anticipada y la toma de decisiones financieras informada.

Objetivos

Una vez que finalicen este adultos, los participantes podrán:

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

Tiempo de presentación

Cada tema tiene un tiempo aproximado de finalización detallado en "Guía de planificación para la presentación". Use los tiempos sugeridos para personalizar el adultos según las necesidades de los participantes y el período de tiempo asignado. Proporcione un período de tiempo adicional para llevar a cabo las actividades y responder las preguntas que surjan si se trata de un grupo más grande.

Puede tomar dos horas o más para completar toda la presentación. Estudie la posibilidad de incluir un receso de 10 minutos si piensa que la clase va a tomar más de 90 minutos.

Material informativo

Lleve el suficiente material informativo para que alcance para todo el grupo. La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor provee las guías de recursos y muchos otros materiales informativos, al por mayor y sin costo, en **promotions.usa.gov/cfpbpubs.html**. Si el tiempo lo permite, considere pedir los folletos de la FTC *"Hacerse cargo: qué hacer si le roban su identidad"* y *"Robo de identidad: qué debe saber y hacer".*

Actividades del curso

Hay cuatro actividades para los participantes incluidas en el curso. Las actividades están incluidas en la Guía de recursos.

- Actividad 1: Estafas telefónicas
- Actividad 2: Estafa de cobro de deuda fantasma
- Actividad 3: Autoevaluación para protegerse contra el robo de identidad
- Actividad 4: ¿Qué tan preparado financieramente se encuentra?

Consejos de capacitación

Estos son algunos consejos a tener en cuenta al dar la presentación de *Money Smart para adultos mayores*.

- Conozca su audiencia y su nivel de experiencia (profesional, comunitaria, adultos mayores.)
- Llegue al lugar al menos 30 minutos antes.
- Revise el equipo audiovisual (A/V).
- Analice la posibilidad de invitar, de ser posible, a los Servicios de Protección para Adultos (APS, por sus siglas en inglés) o al cuerpo de policía local para que se presenten, cuenten ejemplos locales de explotación de adultos mayores y que alienten a los participantes a denunciar la explotación financiera.

- Tenga agua a mano para beber.
- Use un micrófono cuando hay uno disponible a menos que la audiencia esté de acuerdo que no sea necesario.
- Use un humor de buen gusto para romper el hielo.
- Hable lenta y claramente; no se apure.
- Enuncie y proyecte su voz. Atraiga.
- Obtenga la participación de la audiencia, comenzando los segmentos con preguntas (de interpretación) abiertas.
- No lea la presentación desde la pantalla o PowerPoint.
- No le dé la espalda a la audiencia al hablar.
- Haga contacto visual con los participantes en el salón (según corresponda).
- Repita las preguntas que le hagan incluso si cree que todos la escucharon.
- Resuma las preguntas complejas o que constan varias partes y confírmela con el que preguntó.
- Al responder una pregunta, diríjase a toda la audiencia, no solo al que la hizo la pregunta.
- Si no sabe la respuesta a la pregunta, dígalo. De ser posible, ofrézcase a encontrar la información y responder más tarde.
- Considere **no prestar** el micrófono a la audiencia (¡pueden tardar 15 minutos en devolvérselo!).

INICIO

5 minutos

Nota para el instructor: Para presentaciones que duren más de 90 minutos incluya una pausa de 10 minutos.

Anote las expectativas, las preguntas y las inquietudes de los participantes. Si hay algún tema que no va a desarrollar, dígales a los participantes dónde pueden obtener información sobre este. Verifique sus respuestas al final de la capacitación para mostrarles que el contenido de las lecciones cumplió con las expectativas.

Diapositiva 1

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, incluido cómo protegerse contra el robo de identidad y otras formas de explotación financiera, cómo hacer para preparase financieramente para eventos inesperados de la vida y prepararse para desastres.

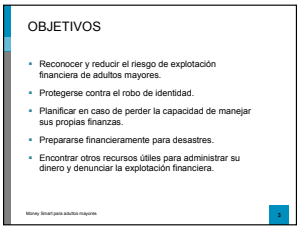
Diapositiva 2

Presentaciones

Antes de comenzar, voy a contarles un poco sobre mí y les pediré que me cuenten qué es lo que quieren aprender en esta clase.

Si tienen experiencia en algún tema del material o lo conocen, compartan sus ideas con el resto de la clase. Una de las mejores maneras de aprender es adquirir conocimientos de un par. Quizás conozcan algún método que les ha brindado buenos resultados

o errores que deben evitarse. Su contribución con la clase hará que sea mucho mejor la experiencia educativa. Si algo no está claro, ¡hagan preguntas!



Diapositiva 3

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 una pérdida de la capacidad para manejar sus finanzas.
- Prepararse financieramente para desastres.
- Encontrar otros recursos útiles para administrar su dinero y denunciar la explotación financiera.

Materiales para los participantes

Nota para el instructor: Revise con los participantes, la guía de recursos sus contenidos y orden.

Cada uno de ustedes tiene una copia de la Guía de recursos de Money Smart para adultos mayores. Este contiene lo siguiente:

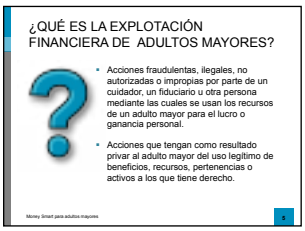
- Información sobre cómo identificar y denunciar la explotación financiera.
- Recursos e información para proteger su dinero y propiedad.
- Actividades para ayudarlos a incorporar el contenido.
- Un glosario de términos usados en este curso.

¿Qué preguntas tienen sobre la descripción general del curso?

INTRODUCCIÓN

5 minutos

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



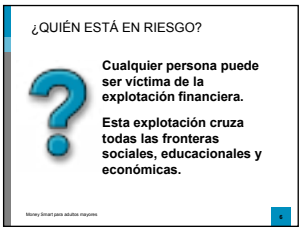
Diapositivas 4-5

¿Qué es la explotación financiera de los adultos mayores?

La Ley para Estadounidenses Mayores define la explotación financiera de los 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 adulto mayor para el beneficio monetario personal, lucro, o ganancia, que tenga como resultado privar al adulto mayor de su acceso o uso legítimo a sus beneficios, recursos, pertenencias o activos”.

Nota para el instructor: Haga las siguientes preguntas para fomentar la participación de la audiencia. Muestre la diapositiva después de que los participantes respondan.

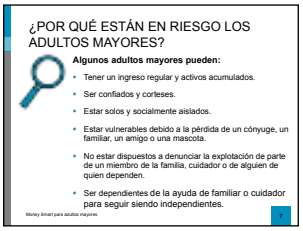
En las notas de la presentación se detallan posibles respuestas para esta pregunta, aunque los participantes también pueden tener otras sugerencias. A medida que los participantes mencionan puntos clave anótelos en un cuadro de papel. Agregue los que no hayan mencionado a medida que corresponda.

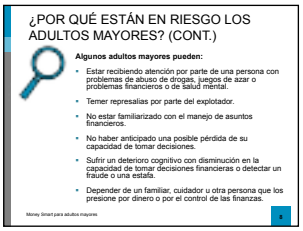


Diapositiva 6

¿Quién se encuentra en riesgo de la explotación financiera de los adultos mayores?

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





Diapositivas 7-8

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

Algunos adultos mayores pueden:

- Tener un ingreso regular y activos acumulados.
- Ser confiados y corteses.
- Estar solos y socialmente aislados.
- Estar vulnerables debido al dolor a la pérdida de un cónyuge, familiar, amigo o mascota.
- No estar dispuestos a denunciar la explotación por parte de un familiar, cuidador o de alguien de quien dependen.
- Depender de la ayuda de un familiar o cuidador para seguir siendo independientes.

- Recibir cuidados de una persona que 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 una 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 presióne por dinero o el control de las finanzas.

Diapositivas 9-11

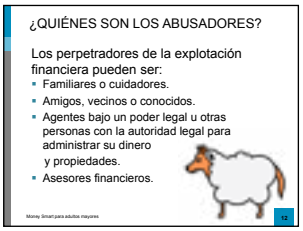
¿Cuáles son algunos ejemplos de explotación financiera?

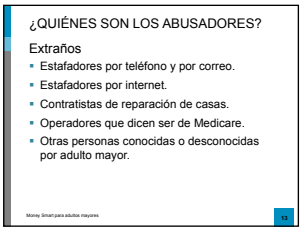
Explotación por parte de un apoderado o una persona en otro tipo de relación fiduciaria (consulte en el glosario la definición de fiduciario).

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.
- Estafas del abuelo o de impostores.
- 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.



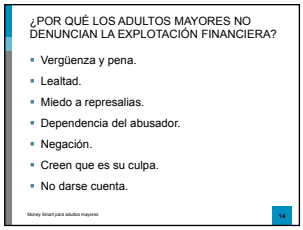


Diapositivas 12-13

¿Quiénes son los abusadores?

Los perpetradores de la explotación financiera pueden ser:

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

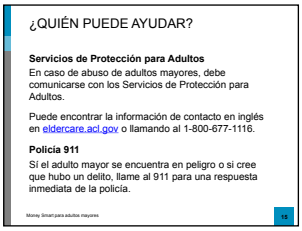


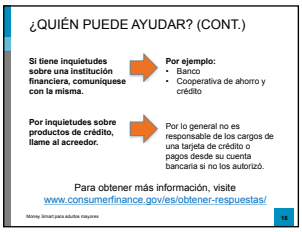
Diapositiva 14

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

- **Vergüenza y pena:** muchas personas se sienten avergonzadas al admitir que han sido explotadas financieramente.
- **Lealtad:** 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 están no quieren o no pueden reconocer que están siendo explotadas financieramente.
- **Creen que es su culpa:** el abuso puede socavar el autoestima de una persona mayor, y en algunos casos las víctimas pueden llegar a creer que el abuso 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.





Diapositivas 15 and 16

¿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 de sospecha de abuso de adultos mayores, incluida 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, para contactar la oficina de Servicios de Protección para Adultos en Eldercare Locator en **eldercare.acl.gov** , un servicio público brindado por la Administración de Vivienda Comunitaria de EE.UU. 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.

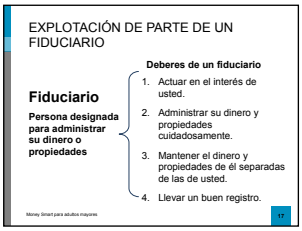
En casos de robo de identidad, comuníquese con la policía y la Comisión Federal de Comercio (FTC) al 1-877-438-4338 o en **robodeidentidad.gov**. Si la pérdida involucra fondos guardados en una institución financiera como un banco o una cooperativa de crédito, denuncie el problema inmediatamente a la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

Hay más información al final de la Guía de recursos.

TIPOS COMUNES DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA DE ADULTOS MAYORES

90 minutos

Si bien no podemos cubrir en profundidad todos los tipos de explotación financiera de los adultos mayores en este curso, discutiremos los puntos clave y les daremos información general para identificar fraudes, estafas y otros tipos de explotación financiera y consejos para evitar que sucedan. También ofrecemos una lista de recursos que pueden consultar según sea necesario.



Diapositiva 17

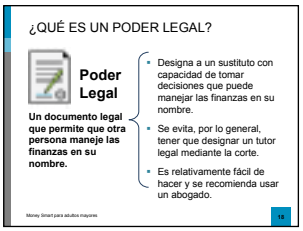
Explotación de parte de un fiduciario

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 propiedad cuidadosamente.
3. Mantener separado el dinero y propiedad de él de la de usted.
4. Llevar un buen registro.

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 a la policía o a los Servicios de Protección para Adultos, el fiduciario podría ser investigado. Si se lo condena por robar sus activos, podría terminar en la cárcel.



Diapositiva 18

Poder legal

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

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

Si está considerando hacer un poder legal, debe recordar algunas cosas.

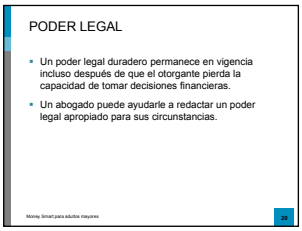
Diapositiva 19

Un poder legal tiene ciertos riesgos. Le da a alguien (el agente) mucha autoridad sobre sus finanzas sin una supervisión regular. El abuso mediante un poder legal puede tomar varias formas:

- El agente puede ejercer presión para que le dé más autoridad de la que usted quiere darle
- 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 de beneficiarios en pólizas de seguros o planes de jubilación.

Hay diferentes POA

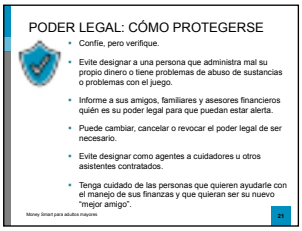
Los POA varían dependiendo lo que permiten las leyes estatales y lo que está escrito en el documento. Por lo general, un POA entra en vigencia tan pronto es asignado, a menos que el documento especifique otra cosa. Eso significa que si bien usted es capaz de tomar decisiones, el apoderado puede actuar de inmediato en suyo.



Diapositiva 20

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 su propiedad o dinero, asegúrese que sea un poder "duradero".

Existen diferentes 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.

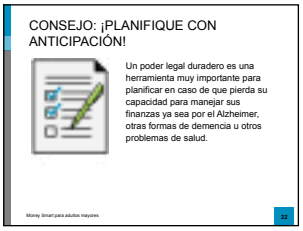


Diapositiva 21

¿De qué forma se puede minimizar 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 apoderado informe regularmente las transacciones financieras que hace en su nombre a otra persona.
- Evite designar a una persona que administra mal su propio dinero o tiene problemas de abuso de sustancias o con el juego.
- Cuéntele a sus amigos, familiares y asesores financieros sobre su POA para que puedan cuidar de usted.

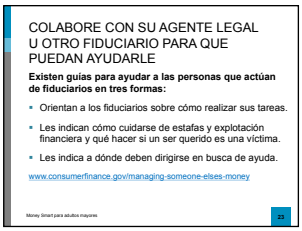
- Pregunte en su institución financiera sobre sus procedimientos con los POA. La institución puede tener su propio formulario que usted debe completar. Pero un POA que sea válido según la ley de su estado tiene que ser aceptado por los proveedores de servicios financieros.
- Recuerde que las designaciones en un POA no están escritas en piedra; usted puede cambiarlas. Si decide que su apoderado 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 apoderados a cuidadores contratados u otros ayudantes pagos.
- Hay que tener cuidado cuando alguien quiere ayudar con sus finanzas y convertirse en su nuevo "mejor amigo". Si una oferta de ayuda parece demasiado buena para ser verdad, es porque probablemente lo sea.



Diapositiva 22

¡Planifique con anticipación!

Un poder legal duradero es una herramienta muy importante para planificar en caso de que pierda su capacidad para manejar sus finanzas ya sea 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.



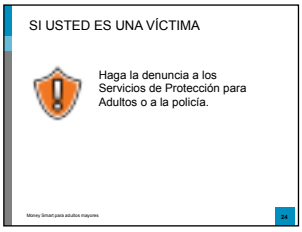
Diapositiva 23

Colabore para que su agente u otro fiduciario para que puedan ayudarle mejor.

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

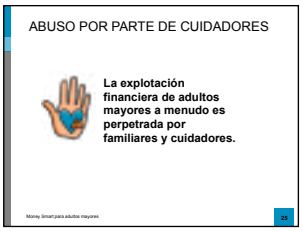
- Orientan a los fiduciarios sobre cómo realizar sus responsabilidades.
- Les indican cómo cuidarse de estafas y explotación financiera y qué hacer si un ser querido es una víctima.
- Les indica a dónde deben dirigirse en busca de ayuda.

Las guías se encuentran disponibles para descargar y pueden ordenar copias gratuitas en: **consumerfinance.gov/managing-someone-elses-money.**



Diapositiva 24

Si usted o un ser querido es víctima 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.



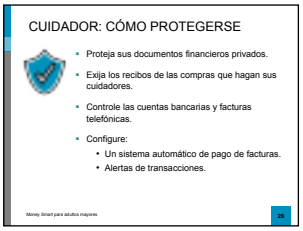
Diapositiva 25

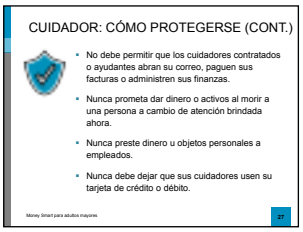
Consejos para defenderse de la explotación por parte de cuidadores en el hogar

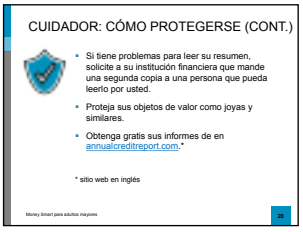
La explotación financiera adultos mayores a menudo es perpetrada por familiares y cuidadores.

Nota para el instructor: Hacer énfasis en este punto.

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





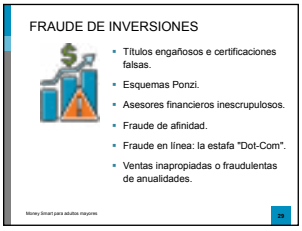


Diapositivas 26-28

- Protejasus documentos financieros privados incluidos los cheques, resúmenes financieros y estados de cuenta de sus 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.
- Nunca debe dejar que sus cuidadores usen su tarjeta

de crédito o débito para hacer los mandados o compras en su nombre.

- Si tiene problemas para leer su estado de cuenta bancario, solicite a su institución financiera que envíe 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 estado de cuenta en letra grande.
- Resguarde sus objetos de valor como joyas.
- Revise gratis su informe de crédito en **annualcreditreport.com**



Diapositiva 29

Fraude de inversiones

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

Todos hemos escuchado el eterno refrán "si parece demasiado bueno para ser verdad, probablemente lo sea". Como inversionista, esa es una excelente filosofía de vida. El clave 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 21 de la Guía de recursos). 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 una alta ganancias a sus inversionistas. Se usa el dinero de nuevos inversionistas para pagarles a los inversionistas anteriores. Estos esquemas terminan colapsando eventualmente, dejando a la mayoría de los inversionistas con una pérdida financiera.
- **Asesores financieros inescrupulosos:** Algunos asesores toman atajos poco éticos, o recurren directamente al fraude para engañar a adultos mayores con cargos inexplicables, operaciones no autorizadas u otras irregularidades.
- **Fraude por afinidad:** Un estafador que simula ser miembro de una organización religiosa, de los

militares o de un grupo étnico para poder ganar 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 simular que pertenecen al cometer su accionar.

- **Fraude por internet: la estafa "Dot-Com:"** Es fácil para los timadores llegar a millones de posibles víctimas mayores mediante el internet, con un costo mínimo. Esta tipología de fraude evoluciona constantemente. Los estafadores a menudo diseñan cuentas de correo electrónico y redes sociales que parecen de negocios legítimos o incluso cuentas de familiares.
- **Ventas inapropiadas o fraudulentas de anualidades:** Es común que le vendan anualidades variables a adultos 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.

Diapositiva 30

Cómo verificar su agente de bolsa o asesor de inversiones

Puede verificar los antecedentes de su corredor de bolsa mediante con BrokerCheck de la Autoridad de Regulación de la Industria Financiera (FINRA) en **brokercheck.finra.org** (en inglés) o llamando a la línea directa de BrokerCheck de la FINRA al 1-800-289-9999. Puede registrar los antecedentes de un asesor registrado de inversiones mediante la base pública de datos de divulgación de asesores de inversiones de la Comisión de Valores (SEC) en **adviserinfo.sec.gov**(en inglés).

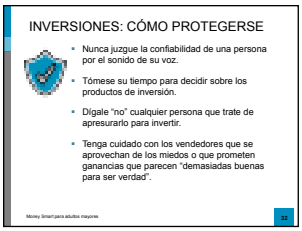
También puede comunicarse la oficina estatal de valores y Better Business Bureau (BBB), (la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales) para verificar si hubo alguna medida disciplinaria en contra del agente o corredor de valores.

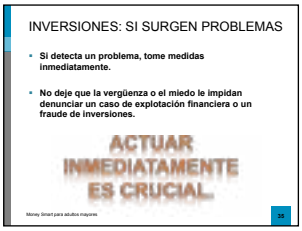
Diapositiva 31

Para más información sobre denominaciones y títulos "oficiales" con FINRA en **finra.org/industry/issues/seniors/p124734** (en inglés).

Además, la Asociación Norteamericana de Administradores de Valores (NASAA, por sus siglas en inglés) ofrece información de contacto para los reguladores estatales.

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





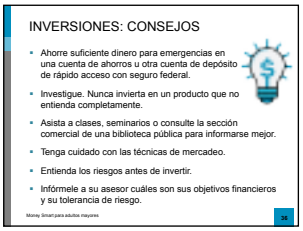
Diapositivas 32-35

Consejos de prevención de pérdidas para inversionistas

Haga inversiones inteligentes, tanto en línea como fuera de línea. 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.

- No confíe en extraños, sin importar que tan confiables parezcan.
- Tómese su tiempo para decidir sobre los productos de inversión. Tenga mucho cuidado cuando diga que debe "actuar ahora" o "antes que sea demasiado tarde".
- Dígale "no" a cualquier persona que trate de apresurarlo a hacer una inversión.
- Tenga cuidado con los vendedores que se aprovechan de sus miedos o que prometen ganancias que parece demasiado buenas para ser verdad, altas tasas de interés garantizadas o inversiones sin riesgo.
- Siempre pida una explicación por escrito de cada posible inversión y luego compare y obtenga una segunda opinión.
- Tenga cuidado con cualquier asesor financiero que diga que deje todo en sus manos.
- Manténgase a cargo de su dinero o recurra a la ayuda de otra persona que sea de confianza y capaz.
- Haga los cheques a nombre de la empresa o institución financiera, nunca a una persona.
- Retenga y mantenga los resúmenes de cuenta y confirmaciones que reciba de las transacciones de su inversión.

- Documente 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.
- Tome medidas inmediatas si detecta un problema. El tiempo es esencial, no tema emitir una queja.
- No deje que la vergüenza o el miedo le impidan denunciar una explotación financiera o un fraude de inversiones.



Diapositiva 36

Consejos adicionales a tener en cuenta al considerar productos de inversión

- Ahorre lo suficiente 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.
- Tenga en cuenta que muchos profesionales en inversiones ofrecen “seminarios con almuerzos gratuitos” como técnica de mercadeo para obtener nuevos clientes. Asegúrese de verificar los antecedentes del presentador, investigar cualquier producto de inversión que recomiende y obtener una segunda opinión antes de tomar la decisión de invertir. Ese “almuerzo gratuito” puede resultar muy caro si usted termina siendo víctima de un fraude.

- Entienda estos riesgos antes de invertir. Las inversiones siempre tienen cierto grado de riesgo.
- Infórmele a su asesor cuáles son sus objetivos financieros y tolerancia de riesgo.

Diapositiva 37

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 o FDIC. La FDIC asegura fondos en cuentas de depósito en instituciones aseguradas por la FDIC; entre ellos:

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

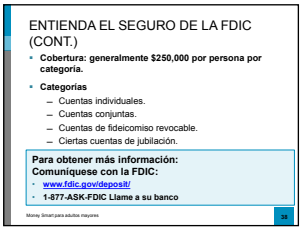
Otra agencia federal, la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito, brinda una cobertura de seguros de depósito para depositantes en cooperativas de crédito con seguros federales.

El seguro de la FDIC protege a los depositantes hasta un monte máximo 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, inclusive acciones, bonos, fondos mutuos, participaciones, pólizas de seguro de vida, anualidades y valores municipales. Cuando se reúna o hable con un representante de ventas sobre productos de inversión no depositarios, este debe decirles que los productos no están asegurados por la FDIC.

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

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



Diapositiva 38

Cobertura de seguro y categorías de titularidad

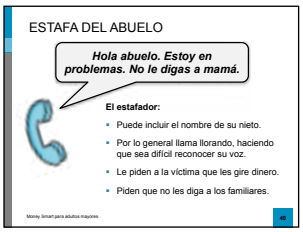
La cobertura de seguros de depósitos se basa en la capacidad que tiene el depositante de cumplir los requisitos específicos de una categoría de titularidad. La categoría de titularidad de cuentas más común para depósitos individuales y familiares son las cuentas individuales, cuentas conjuntas, cuentas 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), es son $250,000. Para obtener más información en los límites de cobertura, requisitos e información detallada en todas las categorías de titularidad y otros tipos de cuentas de depósitos, **visite fdic.gov/deposit/deposits** (en inglés), llame sin costo al 1-877-ASK-FDIC (275-3342) o llame a su banco.

Diapositiva 39

Cómo evitar estafas telefónicas y por internet

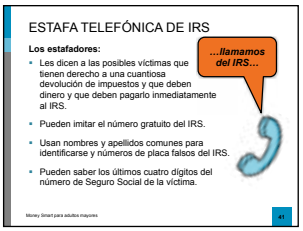
Cada vez más adultos mayores resultan víctimas de estafadores por teléfonos que se valen de mentiras, engaños y tácticas intimidatorias para convencerlos de enviarles dinero o darles información personal de sus cuentas. El Registro No Llame puede reducir las llamadas de ventas telefónicas de negocios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



Diapositiva 40

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 los haga enojar. Muchas personas se apresurarán a ayudar a su nieto sin hacer preguntas hasta después. Los estafadores saben además que muchos mayores pueden tener cierto grado de sordera y no diferenciarán su voz; o pueden atribuir la diferencia que escuchan debido al estrés de la situación.



Diapositivas 41-42

Estafa telefónica de IRS

Según el Servicio de Impuestos Internos (IRS), el estafador llama y le dice al consumidor que deben 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 siguen las instrucciones, se enfrentarán a serias consecuencias, como el arresto o la deportación, o el 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:

- Le dicen a las posibles víctimas que tiene derecho a una cuantiosa devolución de impuestos o que deben dinero que debe pagar de inmediato a el IRS. Cuando no tienen éxito, suelen volver a llamar con nuevas estrategias.
- Pueden imitar (representar falsamente) el número gratuito del IRS en el identificador de llamadas para que parezca que están llamando el IRS.
- 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 correos electrónicos 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.

- Colgar y volver a llamar haciéndose pasar por la policía o del DMV local (con un identificador falso de llamada para hacerle creer que es una llamada oficial) y amenazar con arrestar al consumidor o revocarle la licencia.

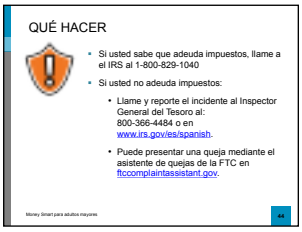
Para obtener más información de parte del IRS sobre este tipo de estafas, diríjase a **irs.gov** y escriba "estafa" en la casilla de búsqueda.

Diapositiva 43

El 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. El IRS jamás pide la información de la tarjeta de crédito, débito o prepagada por teléfono. Y el IRS no inicia comunicaciones con los contribuyentes por correo electrónico, mensajes de texto o por redes sociales para solicitar información personal o financiera como números de PIN, contraseñas para tarjeta de crédito, cuentas bancarias u otras cuentas.

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

- Si usted sabe que adeuda impuestos o piensa que puede tener deudas, llame al IRS al 1-800-829-1040. Los empleados del IRS, en la línea pueden ayudarle con el asunto del pago, si es que existe.



Diapositiva 44

- Si usted no adeuda impuestos, no tiene motivos para pensar que adeuda (por ejemplo, nunca recibió una factura o la persona al teléfono hizo ciertas amenazas como se describen anteriormente) o si piensa que la persona que le está llamando no es del IRS, llame y reporte el incidente al Inspector General del Tesoro de la Administración Tributaria al 1-800-366-4484.
- También puede denunciar la supuesta estafa en **irs.gov** y escribir "estafa" en la casilla de búsqueda.

- Puede presentar una queja mediante el Asistente de quejas de la FTC elija “Otro” y después “estafas con impostor”. Si la queja tiene que ver con alguien imitando a el IRS, escriba “Estafa telefónica del IRS” en las notas.

Si recibe un correo electrónico de alguien que dice ser del IRS, no abra ningún archivo adjunto ni haga clic en los enlaces del mensaje. En vez de eso, reenvíe el correo a **phishing@irs.gov**. Hay más información sobre cómo denunciar estafas de *phishing* que involucran al IRS en el sitio web **IRS.gov**.

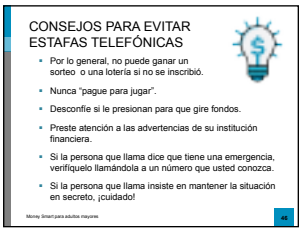
Diapositiva 45

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 sea obvio no va a recibir ninguna ganancia, la víctima recibe otra llamada por parte de una persona que dice ser un abogado que representa a los ganadores del sorteo. Este supuesto "abogado" ofrece cobrar 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 de ninguna manera podrá recuperar el monto perdido original o el cargo fraudulento que el "abogado" cobra.



Diapositiva 46

Consejos para evitar estafas telefónicas

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

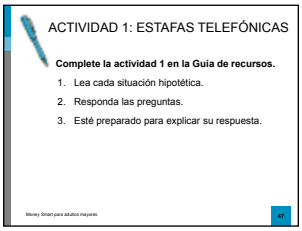
- Usted no puede ganar un sorteo o una lotería si no se inscribió.
- Nunca "pague para jugar". Un sorteo legítimo nunca le pedirá dinero por adelantado.
- Desconfíe si le presionan para que gire fondos mediante una transferencia bancaria o una tarjeta prepagada recargable.
- Preste atención a las advertencias de su institución financiera que le dice que solicitudes pueden ser estafas. Su banquero puede tener experiencias con estas situaciones.
- Los estafadores generalmente dicen 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 (u cualquier otro pariente o amigo), llame por teléfono a su nieto o sus padres a un número que usted conozca para averiguar que el pedido sea legítimo.

- Si la persona que llama dice que es de una organización establecida, como un hospital, una beneficencia o de la policía, busque el número de dicha organización por su lado antes de tomar medidas.
- Tome como una señal de alerta si la persona que le llama insiste en que se mantenga en secreto. Nunca permita que alguien le desanime a buscar información, verificación, apoyo y consejos de familiares, amigos o asesores de confianza antes de hacer una transacción financiera.

Actividad 1: Estafas telefónicas

Lea cada uno de los casos y luego, basado en lo aprendido, responda las preguntas en los espacios designados.

Nota para el instructor: Indique a los estudiantes que vayan a la actividad 1 en la página 33 de la Guía de recursos. Trabajen individualmente, en grupos pequeños o toda la clase junta para responder las preguntas. Muestre las respuestas para que puedan verificarlas.



Diapositiva 47

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 compra billetes de lotería, nunca le dio su nombre a nadie. El interlocutor 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 que le indiquen que estaba por ser víctima de una estafa?

Respuestas:

- **Usted no puede ganar una lotería si no se inscribió.**
- **Un sorteo o una lotería legítima nunca le pedirá a los ganadores dinero por adelantado.**
- **A Janet le pidieron que envíe fondos mediante un servicio de transferencia o una tarjeta prepagada para acelerar el proceso.**

Caso 2

Unas semanas después de que Janet usara la tarjeta prepagada para transferir el dinero al estafador, recibió una llamada de parte de una persona que dice ser un abogado que representa a los ganadores del sorteo. El abogado se ofreció a recuperar las ganancias para Janet pero ella debe pagarle $7,000 por adelantado.

Pregunta: ¿Qué debe hacer Janet?

Respuestas:

- **Janet no debe mandar más dinero.**
- **Janet tiene que denunciar la estafa a la FTC.**
- **Janet debe llamar a la policía.**

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 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 de que parece ser una estafa.

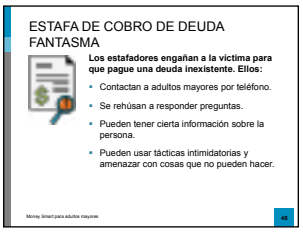
Pregunta: ¿Cuáles son las señales de advertencia en esta historia?

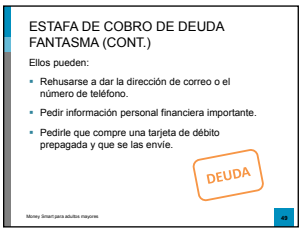
Respuestas:

- **La persona que llama dice que es una situación de emergencia.**
- **A Joel lo presionan para que gire dinero mediante una transferencia o una tarjeta prepagada recargable.**
- **Para evitar que lo descubran, el interlocutor insiste que mantengan la llamada y la transferencia en secreto de aquellas personas que podrían verificar la supuesta emergencia.**
- **Él confió en los representantes del banco o cooperativa de crédito que le advirtieron que eso podía tratarse de una estafa.**

Estafa de cobro de deuda fantasma

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 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 arrestar a la víctima o decir que la lastimarán físicamente a menos que pague la deuda de inmediato.

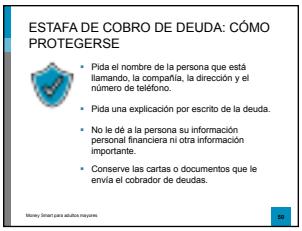




Diapositivas 48-49

Otras características de esta estafa son:

- 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 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.



Diapositiva 50

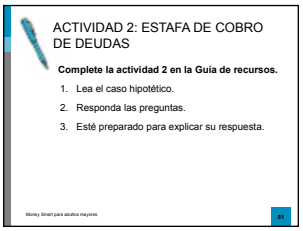
Cómo responder a una posible estafa de cobro de deuda

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, la empresa, 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. Puede ir a **www.consumerfinance.gov/es/presentar-una-queja/** .
- Si usted disputa la deuda o pide el nombre del acreedor original por escrito dentro de los 30 días de la primera llamada, por lo general el cobrador debe detener todas las actividades de cobro hasta que verifique la deuda o le dé la información.
- 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) al interlocutor o a la empresa.
- No le dé a la persona su información personal financiera ni otra información importante.
- Guarde 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 horas de la conversaciones y notas sobre lo que hablaron. Estos registros le pueden ayudar a recordar o para mostrarles a otras personas lo que sucedió.

- También puede presentar una queja a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (1-855-411-2372) o a **consumerfinance.gov** y puede comunicarse con la oficina del fiscal general mediante la Asociación Nacional de Fiscales Generales en **naag.org/naag/attorneys-general/whos-my-ag.php**.

Actividad 2: Estafa de cobro de deuda fantasma



Diapositiva 51

Lea cada el caso y luego, basado en lo aprendido, responda las preguntas en los espacios designados.

Nota para el instructor: Indique a los estudiantes que vayan a la actividad 2 en la página 38 de la Guía de recursos. Trabajen individualmente, en grupos pequeños o toda la clase junta para responder las preguntas. Comparta las respuestas con los participantes para que puedan verificarlas.

Caso

Pamela se por sentar 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 es cautelosa por las estafas.

Pamela no atiende el teléfono. La persona que llama le 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 la llamó 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 se trata de una estafa?

Respuestas:

- **La persona que llama no le informa a Pamela sobre sus derechos de disputar la deuda.**
- **La persona que llama es de una empresa cuyo nombre sugiere está asociada con el gobierno.**
- **La persona que llama demanda que pague de inmediato.**
- **La persona que llama amenaza con arrestar a Pamela.**
- **Los estafadores a menudo usan transferencias bancarias para que le envíen el dinero de manera anónima.**

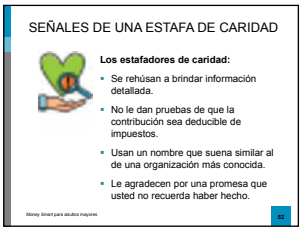
Pregunta: ¿Qué haría usted en el lugar de Pamela?

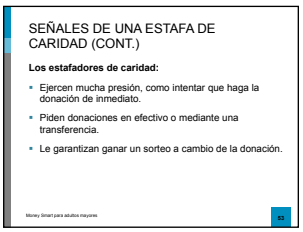
Respuestas:

- **Colgar y dejar desconectado el teléfono por un tiempo para poder pensar sobre la situación.**
- **Llamar a un amigo o familiar de confianza.**
- **Llevar un registro de la hora y el contenido de las llamadas.**
- **Si vuelven a llamar, le pido a la persona que me envíe el monto original de la deuda, una explicación de los cargos adicionales, el nombre del acreedor, un número de teléfono en donde los pueda ubicar y una dirección a la que pueda mandar una carta de disputa.**

CÓMO EVITAR LAS ESTAFAS DE CARIDAD

Si está considerando una solicitud de caridad que le hayan hecho, investigue antes de hacer un donativo. Al investigar todo lo posible sobre la organización benéfica, puede evitar 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**.





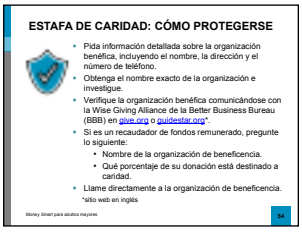
Diapositivas 52-53

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, el internet (inclusive los sitios de relaciones 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 una organización benéfica o recaudadora de fondos que:

- Se rehúsa 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 cuánto al interlocutor a la empresa del interlocutor.
- 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.
- Pide donaciones en efectivo o mediante una transferencia.
- Le ofrece mandar un mensajero o un servicio de entregas para buscar la donación de inmediato.
- Le garantiza ganar un sorteo a cambio de la donación. Por ley, uno nunca tiene que dar una donación para ser elegible para ganar un sorteo.



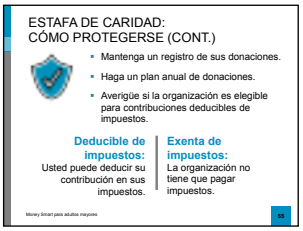
Diapositiva 54

Lista para verificar una caridad

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

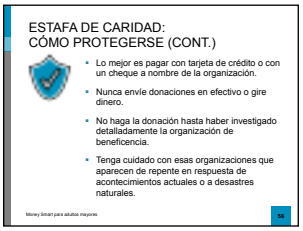
- Pida información detallada sobre la organización benéfica, incluyendo el nombre, dirección y número de teléfono.
- Obtenga el nombre exacto de la organización e investigue. Buscar el nombre de la organización en en el especialmente si lo hace con las palabras “quejas” o “estafa”, es una forma de investigar sobre su reputación.
- Averigüe si la organización benéfica o recaudadora de fondos está registrada en su estado mediante la página en inglés de la Asociación Nacional de Funcionarios Estatales de Caridad, en **www.nasconet.org/resources/**.
- Verifique la organización benéfica mediante Wise Giving Alliance de la BBB, en **give.org** o **guidestar.org**.

- Llame directamente a la organización de beneficencia. Averigüe si la organización está al tanto que le solicitaron una donación y si autorizó el uso de su nombre. El personal de desarrollo de la organización debería poder ayudarle.
- 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 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.



Diapositiva 55

- Mantenga un registro de sus donaciones.
- Haga un plan anual de donaciones. De esa forma, usted pude decidir a qué causas apoyar y qué organizaciones de beneficencia de buena reputación reciben sus donaciones.
- Visite esta página web en inglés del Servicio de Impuestos Internos (IRS): **apps.irs.gov/app/eos/** para 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 sus impuestos.
- Nunca envíe donaciones en efectivo. Por motivos de seguridad e impositivos, lo mejor es pagar con un cheque a nombre de la organización o con tarjeta de crédito.



Diapositiva 56

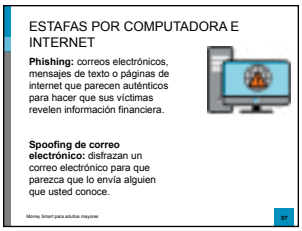
- Nunca gire dinero a alguien que dice ser de una organización de beneficencia. Los estafadores por lo general piden que les giren las donaciones porque las transferencias son como enviar efectivo, una vez que lo hace, no lo puede recuperar.
- No haga la donación hasta haber investigado detalladamente la organización de beneficencia.
- Tenga cuidado con estas organizaciones que aparecen de repente en respuesta a eventos actuales o desastres naturales. Aunque sean legítimas, es posible que no cuenten con la infraestructura para enviar las donaciones al área o la 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 de parte de negocios legítimos, excepto organizaciones benéficas y grupos políticos. Sin embargo, si una recaudadora de fondos llama en nombre de una organización de beneficencia, les puede pedir que dejen de llamar. Si continúan haciéndolo, la recaudadora puede estar sujeta a multas.

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 lleven a su investigación y procesamiento judicial.

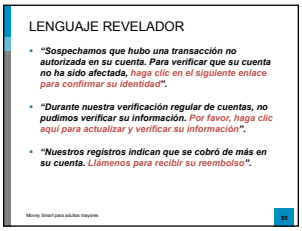


Diapositiva 57

ESTAFAS POR COMPUTADORA E INTERNET

Las estafas de **phishing** y **spoofing** (representar falsamente) 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



Diapositiva 58

Estos son algunos ejemplos:

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

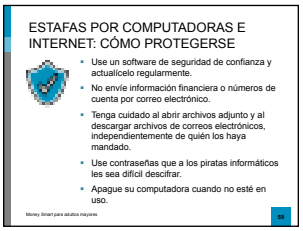
Estos mensajes parecen ser de las organizaciones con las que usted tiene relación comercial, como su institución financiera o su compañía de seguros. Incluso, pueden amenazarlo con cerrar su cuenta o tomar otras medidas si no responde.

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 a una empresa bien conocida. Le dicen que detectaron virus y otros *malwares* en su computadora para que usted le 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 de este elaborado ardid no es proteger su computadora; en realidad intentarán instalar un *malware* que robe contraseñas y números de cuenta.



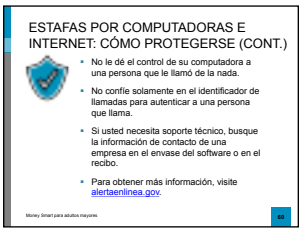
Diapositiva 59

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 adjunto y al descargar archivos de correos electrónicos, independientemente de quién los mandó. Estos archivos pueden contener virus u otro malware que puede 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.

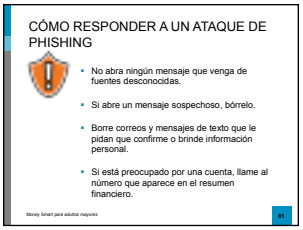


Diapositiva 60

- Apague PC cuando no esté en uso.
- No le dé el control de su computadora a una persona que le llamó de la nada.
- No confíe solo en el identificador de llamadas para autenticar a una persona que llama. Los criminales imitan (representan falsamente) 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 el envase de su software 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 de la Agencia Federal de Investigación (FBI) en **www.fbi.gov/news/espanol**.



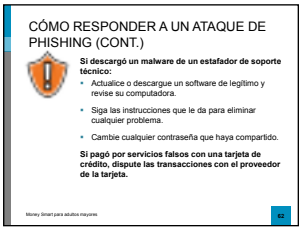
Diapositiva 61

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

Aunque use un software 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 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 que el interlocutor o de la imitación de sitio web (que representa falsamente) le ofrece!

- 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.



Diapositiva 62

- 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. Controle sus resúmenes en busca de cargos que usted no haya hecho, y dispútelos. Para más información, visite **www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0003-phishing**.

  De nuevo, 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 de la Agencia Federal de Investigación (FBI) en **ic3.gov**.

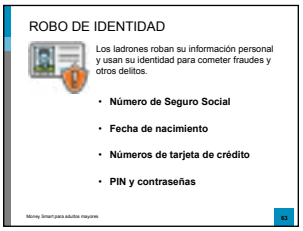
Las víctimas del *phishing* o de las estafas de soporte técnico pueden convertirse en víctimas de robo de identidad. Actúe con rapidez para evitar pérdida financiera o daño a su crédito. Puede encontrar más información y recursos al final de la siguiente sección sobre el robo de identidad.

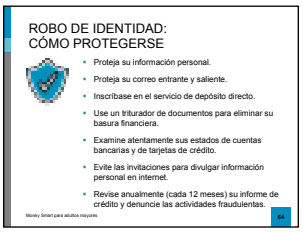
ROBO DE IDENTIDAD

15 minutos

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) o contraseñas. Con la información suficiente, otra persona puede usar su identidad para cometer fraude u otros delitos.

Cómo evitar el robo de identidad





Diapositivas 63-64

- **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 para robar su número de identificación personal (PIN). 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 imprima previamente su número del 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 u otro lugar seguro (un apartado postal, por ejemplo). Si su buzón no tiene cerradura o no está en un lugar seguro, trate de recoger sin tardanza la correspondencia entregada o traslade 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 contiene un cheque o información personal: Deposítelo en un buzón colectivo azul del Servicio Postal de los Estados Unidos, 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 al dinero. También es útil en caso de que ocurra un desastre.

- **Mantenga "limpia" su basura financiera**
  Los ladrones conocidos como "dumpster divers" 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 estos documentos, destrúyalos, de preferencia con un triturador de papel que los convierte en confeti que no puede reconstruirse con facilidad.

- **Examine atentamente sus estados de cuentas bancarias y de tarjetas de crédito.** Examine estos 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 bancaria o resumen 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.
- **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 (cada 12 meses) su informe de crédito 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 y solicitudes copias copia 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** (en inglés).

  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 mayor información: **www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0279-alertas-de-fraude-prolongadas-y-congelamientos-de-credito** o para obtener una respuesta a sus preguntas visite **www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/**.

Diapositiva 65

Alerta de fraude: Administración del Seguro Social

El inspector general de la Administración del Seguro Social (SSA) le 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 cualquier otra cosa de valor. Una vez que los ladrones tengan su información personal, pueden usarla para abrir cuenta de crédito, comprar casa, reclamar devoluciones de impuestos y cometer otros tipos de costosos fraudes.

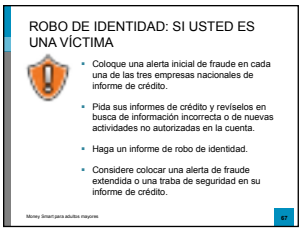
Diapositiva 66

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 1-800-325-0778.

Nota para el instructor: Cuando un beneficiario del Seguro Social se da cuenta que es víctima de robo de identidad, puede bloquear el acceso electrónico a su información en los registros de la Administración del Seguro Social (SSA), un servicio disponible en socialsecurity.gov/blockaccess (en inglés) o llamando al número telefónico de la SSA que se detalla en la sección de recursos.

Cuando se bloquea el acceso, nadie, ni siquiera el beneficiario, puede ver o cambiar la información personal del beneficiario en el internet o mediante el servicio telefónico automático de la Administración del Seguro Social.



Diapositiva 67

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.
- Haga 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.

Diapositiva 68

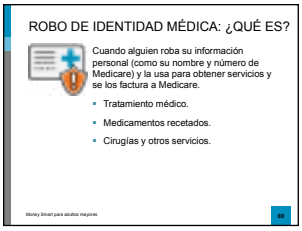
La FTC tiene muchos recursos disponibles que le pueden ayudar. Llame a la línea directa de robo de identidad de la FTC's al 1-877-IDTHEFT (438-4338) o visite **robodeidentidad.gov/**. Los recursos incluyen:

- 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: "Hacerse cargo: qué hacer si le roban su identidad".
- Modelos de cartas para ayudarle a disputar cargos no autorizados nuevas cuentas abiertas a su nombre. Puede acceder a las cartas y formularios de muestra en **robodeidentidad.gov/Sample-Letters**.

ROBO DE IDENTIDAD MÉDICA

15 minutos

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.



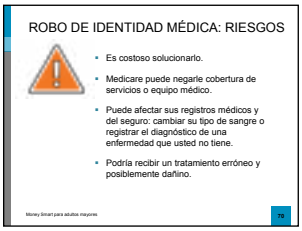
Diapositiva 69

¿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 e informes de crédito.

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.



Diapositiva 70

El robo de identidad médica puede causar daño financiero, más allá de tiempo y dinero. A algunas personas se les niega cobertura de Medicare para cierto servicio o equipo 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.

Cualquiera de estos casos puede llevar a que usted reciba un tratamiento equivocado que cause que termine lesionado o enfermo.

Se ha descubierto a toda clase de personas robando identidades médicas de pacientes, incluso médicos y empresa de equipo 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 reconocer si soy una víctima?

Diapositiva 71

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

- 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.

Diapositiva 72

Cómo evitar el robo de identidad médica

- Proteja su información de Medicare y de otras tarjetas de seguro médico de la mismo forma que protegería una tarjeta de crédito.
- Revise los resúmenes de Medicare (MSN, por sus siglas en inglés), las declaraciones de explicación de beneficios (EOB, por sus siglas en inglés) y facturas médicas en busca de cargos sospechosos. Si encuentra información incorrecta en los registros, insista para que sea corregida o borrada.
- Solo debe dar información a médicos aprobados por Medicare, a otros prestadores y proveedores, al Programa de Asistencia del Seguro Médico Estatal o al programa Patrulla Medicare para Mayores (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 equipamiento, 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 rompa las etiquetas de las botellas de medicamentos recetados antes de tirarlas a la basura.

Diapositiva 73

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 proveedor y pida que lo corrijan.

Comuníquese con la Patrulla Medicare para Mayores (consulte la información de contacto a continuación).

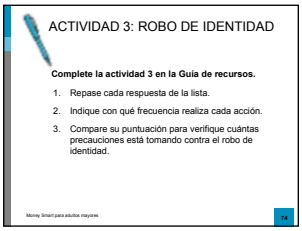
Cómo puede ayudar la Patrulla Medicare para Mayores (SMP)

La SMP local se encuentra lista para brindarle la información que necesite para protegerse de errores, fraude y abuso de Medicare, y 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 de la página 64 de la guía 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.



Diapositiva 74

Nota para el instructor: Indique a los estudiantes que vayan a la actividad 3: "Autoevaluación para protegerse contra el robo de identidad" en la página 64 de la Guía de recursos. Haga que los participantes respondan cada elemento y que comparen su puntaje. Revise qué medidas están tomando para evitar el robo de identidad en su vida diaria.

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.

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 _____

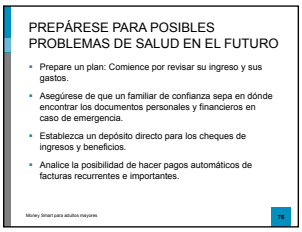
PLANIFICACIÓN PARA EVENTOS INESPERADOS DE LA VIDA

15 minutos

Diapositiva 75

Planifique con anticipación:

- Le da control y opciones en su situación.
- Alivia el estrés de que los cuidadores o familiares tengan que las tomar decisiones.
- 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.



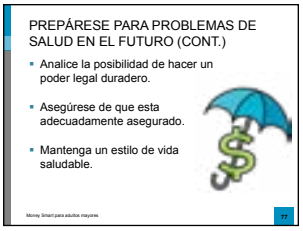
Diapositiva 76

Prepararse para posibles problemas de salud en el futuro

La mayoría de las personas que necesitan atención médica a largo plazo son los adultos 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:

- **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.**



Diapositiva 77

- **Establezca un depósito directo para los cheques de ingresos y beneficios.** El depósito directo le envía los beneficios del Seguro Social, del iprograma 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, de forma rápida y segura.
- **Considere 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 les da a una o más personas la autoridad de manejar las finanzas y sigue en efecto aunque usted quede discapacitado.
- **Asegúrese de estar 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 "representante autorizado para tomar decisiones sobre su atención médica", "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.

Diapositiva 78

Depósito directo de los beneficios del Seguro Social

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

Los beneficiarios y recipientes actuales que recibían los pagos por cheque, por lo general han tenido que cambiarse a depósito directo en 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, cuenta de ahorros o 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, poner parte en ahorros o pagar sus facturas; las cosas normales que haga con su dinero. La diferencia es que no se imprime o se manda un cheque 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

15 minutos

Los desastres naturales o causados por el hombre pueden llegar de repente y en cualquier lugar. Estos 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 la propiedad o pertenencias. También pueden perjudicar seriamente su capacidad de manejar transacciones financieras esenciales por un periodo de tiempo. Además de planificar sobre 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.

Diapositivas 79-80

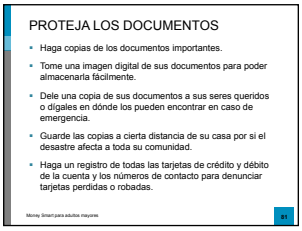
Qué cosas debe tener listas

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, 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 (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 de inmediato como siempre. 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 fondo mutuo) 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 de 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.**



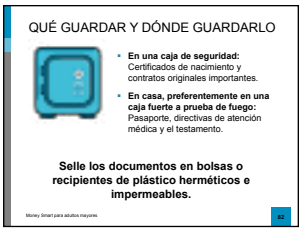
Diapositiva 81

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 más 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.



Diapositiva 82

Decida qué guardar en su casa y qué guardar en la caja de seguridad del banco.

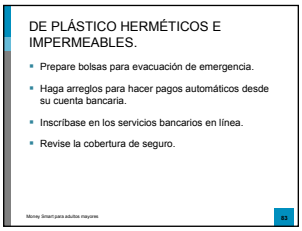
Una caja de seguridad sirve para proteger artículos de valor y ciertos papeles difíciles o imposibles de reemplazar, pero no para guardar algo que necesite acceder con rapidez. ¿Qué cosas debo poner en una caja de seguridad? Puede poner certificados de nacimiento y contratos originales importantes. ¿Qué conviene dejar guardado en casa, preferentemente en una caja fuerte resistente e ignífuga? 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 a prueba de fuego o impermeables.

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

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 sean herméticas 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



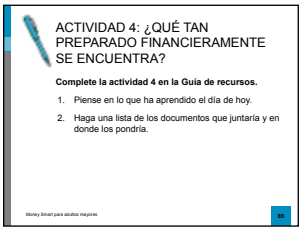
Diapositiva 83

- **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" la casilla de búsqueda de artículos de Consumer News de la FDIC.

Diapositiva 84

Actividad 4: ¿Qué tan preparado financieramente se encuentra?



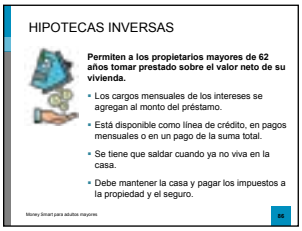
Diapositiva 85

Piense en lo que ha aprendido el día de hoy. Abran la Guía de recursos en la actividad 4 de la página 74. En el espacio provisto, anote qué documentos juntaría y dónde los pondría.

Nota para el instructor: Indique a los estudiantes que vayan a la actividad 4: ¿Qué tan preparado financieramente se encuentra? En la página 74 de la Guía de recursos. Permita unos minutos a los participantes para que piensen qué medidas pueden tomar después de la clase. Permita que los estudiantes compartan lo aprendido y cómo lo aplicarían, si se sienten cómodos para hacerlo. Responda a las preguntas que surjan.

ESTAFAS DIRIGIDAS A PROPIETARIOS DE VIVIENDAS

15 minutos



Diapositiva 86

Caso de fraude sobre los ingresos de la hipoteca inversa

Para pagar por las mejoras al hogar que recomendó, un albañil convence a una mujer mayor para designarlo como agente bajo un poder legal para que pueda ayudarla a obtener una hipoteca inversa (conocida en inglés como *reverse mortgage*) en la casa que ella había comprado en la década de 1950 y que de la cual es la titular. 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.

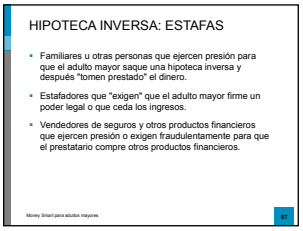
¿Qué es una hipoteca inversa?

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 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 de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: **www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/** y consulte la guía del consumidor: "¿Está considerando una hipoteca inversa?" para ayudarle a hacer las preguntas indicadas antes de solicitar una. Visite: **files.consumerfinance.gov/f/201411_cfpb_guide_considering-reverse-mortgage-guide_spanish.pdf**.



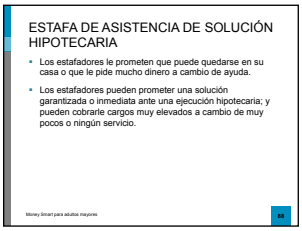
Diapositiva 87

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 los ingresos 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 "agente de crédito u otro apoderado" 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.



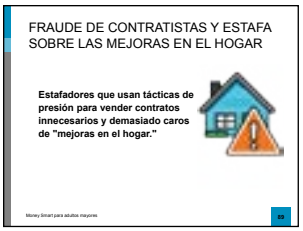
Diapositiva 88

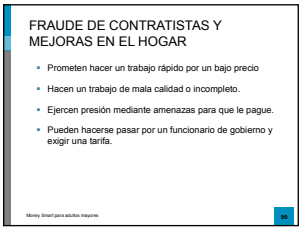
Estafa de asistencia de rescate de hipoteca

Tenga cuidado con cualquiera que prometa que 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.

Las compañías que ofrecen ayuda para rescatar una hipoteca no pueden cobrar nada hasta que les hayan ofrecido una oferta escrita por parte del prestamista o del recaudador 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 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.





Diapositivas 89-90

Fraude de contratistas y estafa sobre las mejoras en el hogar

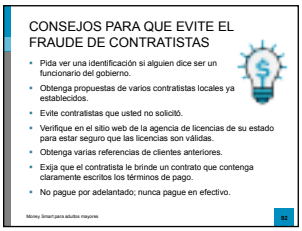
Tarde o temprano todas las casas necesitan reparaciones o mejorías. Aunque algunas empresas de mejoras para el hogar hacen un buen trabajo, otras pueden no brindar el nivel de servicio que usted esperaría. Muchos propietarios son víctimas de estafadores que usan tácticas de presión para vender contratos de "mejoras en el hogar" innecesarios y demasiado caros. A menudo estos estafadores cobran más que los precios cotizados 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 préstamo de emergencia.

Diapositiva 91

Situación hipotética de 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 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.

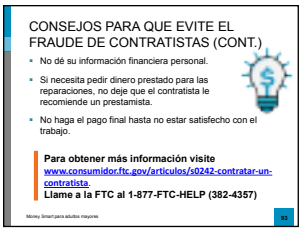


Diapositiva 92

Consejos para evitar fraude de contratistas

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

- Pida ver una identificación de alguien que 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 (no 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.)



Diapositiva 93

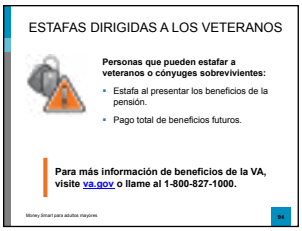
- Verifique en el sitio web de la agencia de licencias de su estado para estar seguro que las licencias son válidas. Pregunte a las agencias de licencias si el contratista tiene un historial de denuncias.
- Obtenga varias referencias de clientes anteriores. Si es posible, visítelos para ver el trabajo 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, que hayan quitado todos los escombros de su propiedad y que hayan sido completadas todas las inspecciones necesarias en todos los edificios.
- Si el contratista aparece en su puerta y le presiona para que vaya al banco con él para 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 y 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 como ser: cómo emplear contratistas, cómo entender las opciones de pago y cómo protegerse de la estafas de mejoras en el hogar, lea el folleto de la FTC "Emplear un contratista". El folleto se

encuentra disponible en **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

10 minutos

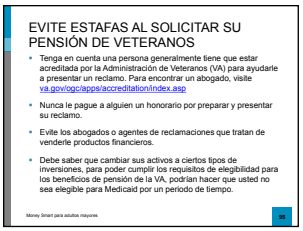


Diapositiva 94

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 pueden calificar para uno de dos montos 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.



Diapositiva 95

Consejos para evitar estafas al solicitar los beneficios de la pensión de VA

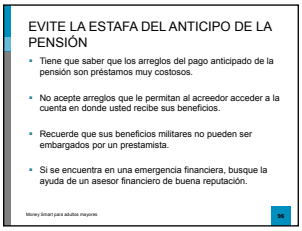
- Tenga en cuenta una persona generalmente tiene que estar acreditada por la Administración de Veteranos (VA) para ayudarle a presentar un reclamo. Para encontrar un abogado, un agente de reclamos o una organización de servicios para veteranos (VSO) que estén acreditados, visite la página en inglés de búsqueda de acreditaciones de la VA en va.gov/ogc/apps/accreditation/index.asp.
- Nunca pague un honorario a una persona 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 reclamos que tratan de venderle productos financieros, como fideicomisos y anualidades, junto con su solicitud 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 de sus activos a ciertos tipos de inversiones para ser elegible para los beneficios de pensión del VA podrían afectar su elegibilidad para Medicaid por un periodo de tiempo.

Estafa del anticipo de la pensión

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 pago 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.



Diapositiva 96

Consejos para evitar la estafa del anticipo de la pensión

- Debe tener en mente que los anticipados 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. 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 disponibles a su disponibilidad. Algunas agencias sin fines de lucro de asesoría de crédito cobran tarifas de escala móvil para que los consumidores puedan pagar la asistencia. Un profesional le puede ayudar planificar para las necesidades y objetivos financieros del futuro.

Diapositiva 97

Tres formas de proteger la pensión de la jubilación:

- Evite préstamos con altos cargos e intereses. Las empresas de avances sobre 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 que obtiene y cuánto es lo que cede.
- No firme nada que ceda el control de sus beneficios. A veces las empresas hacen arreglos para que los pagos mensuales se depositantes automáticamente en cuentas bancarias recién creadas, de modo que la empresa pueda retirar los pagos, cargos e intereses de la cuenta. Esto le deja a usted con muy poco control.
- No obtenga un seguro de vida que no quiere o no necesita. 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, ya sea que lo sepa o no.

¿En dónde puedo conseguir más información y asistencia?

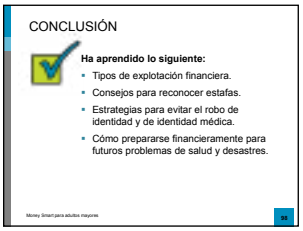
El Programa de Información y Asesoría sobre la Pensión de la Administración de Vivienda Comunitaria de EE.UU. trabaja actualmente en 30 estados y ofrece asistencia legal gratuita a personas que tiene problemas con la pensión. Para obtener más información, visite **pensionhelp.org** o l llame al 1-888-420-6550.

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

CONCLUSIÓN

10 minutos

Resumen



Diapositiva 98

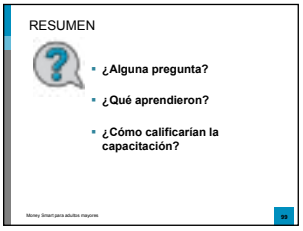
Nota para el instructor: Revise el contenido que se desarrolló en el curso y asegúrese de que las expectativas de los participantes se hayan cumplido y de que sus preguntas e inquietudes hayan sido respondidas. Responda las preguntas finales que surjan.

Hemos desarrollado mucha información sobre cómo proteger sus finanzas y su identidad.

Ha aprendido lo siguiente:

- Tipos de explotación financiera y algunas formas de reducir los riesgos de convertirse en víctima.
- Consejos para reconocer estafas.
- Estrategias para evitar el robo de identidad y de identidad médica.
- Cómo prepararse para futuros problemas de salud y desastres.

La Guía de recursos incluye los materiales que cubrimos en este curso, así también como una lista de recursos útiles que pueden consultar cuando sea necesario.



Diapositiva 99

¿Alguna última pregunta?

¿A quién le gustaría compartir algo que aprendió de esta capacitación?

¡Felicidades! Ha completado el curso *Money Smart para adultos mayores*. Es importante proteger su identidad y finanzas. Ahora está más preparado para hacerlo.

Prueba posterior

Nota para el instructor: Pídales a los participantes que completen la prueba posterior o el cuestionario de conocimientos y el formulario de evaluación.

Ahora, completarán *[un breve cuestionario de evaluación que se encuentra al comienzo de la página 94 de la Guía de recursos o la columna titulada "Después de la capacitación" del formulario de conocimientos que completaron anteriormente]* para verificar lo que aprendieron.

Necesitamos su opinión para poder mejorar esta capacitación. Después de completar esta prueba, complete el formulario de evaluación en las páginas 94 a 96. Gracias por su participación.

Prueba posterior

Verifique lo que aprendió después de haber completado el curso.

Nota para el instructor: Las respuestas correctas están en negrita.

1. ¿Quiénes entre los siguientes pueden ser perpetradores de explotación financiera 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 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 del 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 enviar 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 la FINRA.**
   b. Administración del Seguro Social.
   c. **Regulador Estatal de Valores.**
   d. Comisión Federal de Comercio.

6. ¿Qué identificaciones debe tener fácilmente disponible 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 para 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 que les de 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 **(B)**	A. Bolsa de evacuación de emergencia
2. Directiva de atención médica **(D)**	B. Caja de seguridad en su institución financiera
3. Pasaporte **(E)**	C. Caja de seguridad
4. Contratos importantes **(C)**	D. Caja fuerte a prueba de fuego
5. Objetos que puede necesitar durante una emergencia **(A)**	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 los adultos 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 n.° 3170-0024 (Fecha de vencimiento: 30/11/2018)

Formulario de evaluación

Esta evaluación le permitirá calificar sus observaciones del curso 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 curso 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 curso fue correcta.	1	2	3	4
6. El curso 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 curso.	1	2	3	4
12. Tengo conocimiento del tema después de completar el curso.	1	2	3	4

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
El 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.

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.