**DEPARTAMENTO DE ESTADO**

Número: **7900**

Fecha: **30 de julio de 2010**

Aprobado: **Hon. Kenneth D. McClintock**
**Secretario de Estado**

**Por: Eduardo Arosemena Muñoz**
**Secretario Auxiliar de Servicios**

# GOBIERNO DE PUERTO RICO
# OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
# (OCIF)

# REGLAMENTO PARA ESTABLECER UN PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA A PERSONAS DE EDAD AVANZADA O CON IMPEDIMENTOS

## ÍNDICE

**PÁGINA**


ARTÍCULO 1. DISPOSICIONES GENERALES.....3-4

SECCIÓN 1. TÍTULO BREVE.....3
SECCIÓN 2. BASE LEGAL.....3-4
SECCIÓN 3. PROPÓSITO Y ALCANCE.....4

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES.....4-6

ARTÍCULO 3. REQUERIMIENTO DE PROTOCOLO.....6-16

SECCIÓN 1. OBLIGACION DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....6
SECCIÓN 2. REQUISITOS DEL PROTOCOLO.....6-7
SECCIÓN 3. IDENTIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTOS SOSPECHOSOS.....7-8
SECCIÓN 4. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES FINANCIERAS SOSPECHOSAS.....8-10
SECCIÓN 5. ACCIONES AFIRMATIVAS QUE DEBE CONTEMPLAR UN PROTOCOLO.....10-11
SECCIÓN 6. MANEJO DE CASOS IDENTIFICADOS.....12-13
SECCIÓN 7. REFERIDOS DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA.....13-16

ARTÍCULO 4. INMUNIDAD CIVIL.....16

ARTÍCULO 5. SANCIONES.....17

ARTÍCULO 6. DISPOSICIONES FINALES.....17

SECCIÓN 1. VIGENCIA.....17
SECCIÓN 2. SEPARABILIDAD.....17

**GOBIERNO DE PUERTO RICO**
**OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS**
**(OCIF)**

**REGLAMENTO NÚM._____**

# REGLAMENTO PARA ESTABLECER UN PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA A PERSONAS DE EDAD AVANZADA O CON IMPEDIMENTOS

## ARTÍCULO 1
## DISPOSICIONES GENERALES

### SECCIÓN 1. TÍTULO BREVE

Este Reglamento se conocerá como "Reglamento para Establecer un Protocolo de Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas de Edad Avanzada o con Impedimentos".

### SECCIÓN 2. BASE LEGAL

Este Reglamento se adopta y promulga en virtud de la autoridad conferida por el Artículo 10 (a)(2) de la Ley Número 4 del 11 de octubre de 1985, según enmendada conocida como "Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras"( en adelante Ley Núm. 4) ; la Ley Número 206 de 9 de agosto de 2008, conocida como "Ley para ordenar al Comisionado de Instituciones Financieras, a la Corporación para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico y a la Oficina del Comisionado de Seguros a implantar aquellos reglamentos necesarios, a fin de requerirle a toda institución financiera, cooperativas o seguros en Puerto Rico a que establezcan un protocolo de prevención y detección de posibles casos de explotación financiera a

personas de edad avanzada o incapacitados "; y de conformidad con la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico".

**SECCIÓN 3. PROPÓSITO Y ALCANCE**

Este Reglamento tiene como propósito requerirle a todas las instituciones financieras, operando al amparo de la Ley Núm. 4 la implementación de un protocolo de prevención y detección de casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos con los criterios y guías aplicables.

## ARTÍCULO 2

## DEFINICIONES

Para propósitos de este Reglamento, los siguientes términos tendrán el significado que se expresa a continuación:

(a) Oficina del Comisionado.-Significará Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras.

(b) Junta. - Significará la Junta Financiera.

(c) Comisionado. - Significará el Comisionado de Instituciones Financieras.

(d) Instituciones financieras. - Significará e incluirá todas las instituciones financieras según definidasen la Ley Núm. 4.

(e). Depositante - cualquier persona que tenga depósitos en una institución financiera.

(f). Explotación Financiera – el uso impropio de los fondos de un persona con impedimentos o de edad avanzada, de la propiedad o de los recursos por otro individuo, incluyendo, pero no limitándose, a fraude, falsas pretensiones,

malversaciones de fondos, conspiración, falsificación de documentos, falsificación de récords, coerción, transferencia de propiedad o negación de acceso a bienes.

(g). Persona Autorizada – toda persona que por virtud de ley, mandato o consentimiento escrito y válido está autorizada a intervenir de algún modo en las transacciones o cuentas financieras de otra persona. La autorización expedida debe especificar claramente la extensión de la misma.

(h). Persona con Impedimento - toda persona que tiene un impedimento físico, mental o sensorial que limita sustancialmente una o más actividades esenciales de su vida; tiene un historial o récord médico de impedimento físico, mental o sensorial; o es considerada que tiene un impedimento físico, mental o sensorial.

(i). Persona de Edad Avanzada – toda persona que tenga sesenta (60) años o más de edad.

(j). Protocolo – Conjunto de normas y procedimientos que utilizará una institución financiera para prevenir, detectar y manejar posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos.

(k). Sucursales - significa los establecimientos fijos o movibles en los que una institución financiera presta de forma simultánea sus servicios a personas de edad avanzada o personas con impedimento.

(l). Tutela - es la responsabilidad de cuidar la persona y administrar los bienes de quienes no tienen capacidad para cuidarse a sí mismos ni tienen a nadie que ejerza sobre ellos la responsabilidad de administrar los bienes de quienes no pueden administrarlos. La misma se rige por las disposiciones del Código Civil de Puerto Rico.

(m) Actividad Financiera Sospechosa.– Se refiere a transacciones individuales o conjuntas que se intentan realizar en una institución financiera involucrando a una

persona de edad avanzada o con impedimento y las cuales pudieran llevar a una persona prudente y razonable a identificarlas como sospechosas en posible detrimento de los intereses económicos de la persona de edad avanzada o con impedimento.

(m). Administrador- Persona designada por la Institución Financiera para que desarrolle el peritaje y maneje las obligaciones cuando se activa el protocolo en caso de posible explotación financiera

## ARTÍCULO 3
## REQUERIMIENTO DE PROTOCOLO

### SECCIÓN 1. OBLIGACION DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

a. Toda institución financiera establecerá un protocolo que ayude a sus empleados a prevenir y detectar posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos.
b. Dicho protocolo aplicará a cualquier sucursal de la institución.
c. Toda institución financiera capacitará a todos sus ejecutivos y empleados para manejar y contrarrestar posibles casos de explotación financiera.
d. El Administrador y su alterno, así como cualquier empleado que ejecute(n) el protocolo requerido por este reglamento deberá(n) estar comprometido(s) con la confidencialidad de los procedimientos y suscribir documentos laborales a tales efectos con la institución financiera.

### SECCIÓN 2. REQUISITOS DEL PROTOCOLO

1. El protocolo adoptado por una institución financiera deberá permitir identificar comportamientos sospechosos o indicadores de explotación financiera.
2. El protocolo incluirá la forma de identificar y manejar las Actividades Financieras

Sospechosas.

3. El protocolo contendrá las acciones o procedimientos a seguir por el personal de una institución financiera en caso de que exista una sospecha de explotación financiera.
4. El protocolo incluirá mecanismos para alertar a la ciudadanía y educarla en contra de la explotación financiera.

**SECCIÓN 3. IDENTIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTOS SOSPECHOSOS**

El personal de una institución financiera deberá estar capacitado para identificar y manejar comportamientos sospechosos, indicativos de posible explotación financiera. Si se identifica alguna Actividad Financiera Sospechosa, la institución financiera seguirá el protocolo para intentar evitar la explotación financiera de la persona de edad avanzada o de la persona con impedimento envuelta en la transacción. Entre las acciones o comportamientos sospechosos se pueden considerar, sin que se interprete que constituyen una limitación, los siguientes:

1. La persona de edad avanzada o con impedimento acude a la institución financiera acompañado de una persona, ya sea familiar o extraño, que lo incita o coacciona para realizar un retiro, transferencia de dinero, préstamo u otra transacción.
2. La persona de edad avanzada o con impedimento acude a la institución financiera acompañado de una persona que no le permite hablar directamente con el personal de la institución financiera.
3. La persona de edad avanzada o con impedimento se muestra aturdida, nerviosa o con miedo.
4. La persona de edad avanzada o con impedimento no recuerda ciertas

transacciones financieras en su cuenta, alega no haber autorizado alguna transacción o muestra preocupación o confusión ante los balances de su cuenta.

5. La persona de edad avanzada o con impedimento acude a la institución financiera acompañado por una persona que demuestra estar demasiado interesada en su estado financiero.
6. La persona de edad avanzada o con impedimento ofrece explicaciones contradictorias o cuestionables para justificar transacciones financieras.
7. La persona de edad avanzada o con impedimento se muestra temerosa de ser desalojada o recluida en una institución si no le entrega dinero a la persona que se encarga de su cuidado.
8. La apariencia física de la persona de edad avanzada o con impedimento luce como que no está recibiendo el cuidado requerido, según sus necesidades y de acuerdo a su condición financiera.
9. Existe una persona o familiar que solicita orientación, de forma insistente, sobre beneficios financieros para la persona de edad avanzada o con impedimento, sin el consentimiento de ésta.
10. Existe más de una persona o familiar alegando tener la tutela sobre la persona de edad avanzada o con impedimento y sobre sus bienes.
11. La persona que alega tener la tutela o haber sido designada como persona autorizada para manejar las cuentas de una persona de edad avanzada o con impedimento, se niega a mostrar evidencia de su autoridad o muestra evidencia contradictoria.

**SECCIÓN 4. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES FINANCIERAS SOSPECHOSAS**

El personal de una institución financiera deberá estar capacitado para identificar,

manejar y reportar actividades financieras sospechosas, indicativas de posible explotación financiera. Entre esas actividades financieras se encuentran, sin que constituyan una limitación, las siguientes:

1. Cambios frecuentes de cuenta de una institución financiera a otra o a una sucursal o a otra institución financiera;
2. Cambio en los patrones o cantidades de retiro, así como retiros de cantidades sustanciales de dinero o retiros de cantidades considerables o transferidas de cuentas conjuntas que han sido abiertas recientemente;
3. Patrón de cheques emitidos y pagaderos al portador o efectivo;
4. Actividades bancarias o financieras inconsistentes con los hábitos usuales del cliente. Entre éstas, sin que constituyan una limitación, se encuentran los retiros de cuentas previamente inactivas, frecuente apertura de diferentes cuentas de ahorros, retiros frecuentes de dinero, hechos en las facilidades de la institución financiera o a través de máquinas automáticas de retiro de dinero (ATM); uso constante de tarjetas de débito o crédito cuando el cliente no la había utilizado antes o no conoce como se usan.
5. Interrupción abrupta de los pagos de alquiler o de servicios públicos efectuados regularmente por cheques;
6. Revocación repentina de fideicomisos establecidos a favor de una persona;
7. Firmas sospechosas en cheques u otros documentos, tales como solicitudes para tarjetas de crédito;
8. Aumentos inesperados de deudas incurridas, cuando la persona de edad avanzada o con impedimento aparenta no tener conocimiento de las

transacciones, entre éstas: los préstamos bancarios o hipotecas secundarias o deudas considerables en las tarjetas de crédito o en las reservas de crédito;

9. Los estados de cuenta y los cheques cancelados se reciben en una dirección distinta a la cual reside la persona de edad avanzada o con impedimento;
10. Un fiduciario u otra persona autorizada empieza a hacerse cargo de los asuntos de la persona de edad avanzada o con impedimento, retirando fondos de su cuenta sin aparente beneficio para ésta.
11. Cancelación inexplicable de Certificados de Ahorros.
12. Interés repentino en "Programa de hipoteca invertida" (reverse mortgage), aún cuando la persona de edad avanzada o con impedimento tiene un ingreso mensual seguro.

**SECCIÓN 5. ACCIONES AFIRMATIVAS QUE DEBE CONTEMPLAR UN PROTOCOLO**

Toda institución financiera deberá contener en su protocolo para la prevención y detección de posibles casos de explotación financiera un conjunto de acciones afirmativas en contra de este tipo de abuso. Estas acciones afirmativas deben llevar un mensaje uniforme al personal de la institución financiera y a la ciudadanía en general en contra de estos casos y enfocado en la prevención. Entre las acciones afirmativas que debe contener todo protocolo, sin que constituyan una limitación, se encuentran las siguientes:

1. Educar periódicamente a todo el personal de la institución financiera sobre las diferentes conductas que pueden evidenciar casos de explotación financiera y cómo manejar los mismos.

2. Designar un Administrador y un alterno, de ser necesario, para que tome decisiones respecto al protocolo y que desarrolle(n) peritaje en el manejo de los casos que podrían constituir explotación financiera y que se encargue(n) de hacer los referidos pertinentes ya sea al Departamento de la Familia, Departamento de Justicia, a la Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada, Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, Administración de Seguro Social, Policía de Puerto Rico, Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, y/o cualquier otra agencia autorizada por ley para atender dichos asuntos, según aplique .

3. Desarrollar un documento o formulario donde el cliente autorice a la institución financiera a divulgar, en casos de posible explotación financiera, información del cliente como por ejemplo, nombre, dirección, quienes firman en la cuenta y evidencia de patrón de transacciones. Dicha información sólo será divulgada a las agencias concernientes para el manejo de este tipo de casos.

4. Mantener una campaña educativa dirigida al consumidor donde se alerte sobre la explotación financiera. Se pueden utilizar distintos mecanismos para educar al público sobre la prevención y detección de estos casos. Entre estos mecanismos, se encuentran la utilización de un opúsculo u otro material escrito o los distintos medios de comunicación.

5. La institución financiera deberá comunicar a sus clientes, depositantes y visitantes las formas o alternativas en las que podrán alertar sobre posibles casos de explotación financiera.

**SECCIÓN 6. MANEJO DE CASOS IDENTIFICADOS**

Una vez un empleado o personal de una institución financiera identifica la presencia de un comportamiento o actividad financiera sospechosa, indicativa de un posible caso de explotación financiera, éste deberá asegurarse de atender y canalizar adecuadamente la situación. El protocolo de una institución financiera debe desglosar los procedimientos mínimos que debe observar la institución y su personal ante estos casos. Entre estos procedimientos, sin que constituyan una limitación, se encuentran los siguientes:

1. Verificar la documentación que autoriza a una persona a actuar a nombre de una persona de edad avanzada o con impedimento considerando las limitaciones legales en cuanto a tutela, poderes y cualquier otra ley especial.

2. Solicitar una identificación con foto, datos personales y evidencia de tener autoridad, a la persona que intenta tomar decisiones financieras sobre la persona de edad avanzada o persona con impedimento cuando existe sospecha de que se habrá de cometer explotación financiera.

3. Crear una "Hoja de Referido" que contenga la información necesaria para iniciar la investigación correspondiente de estos casos. Esta hoja será enviada por el empleado que identifica el posible caso de explotación financiera al Administrador o su alterno para manejar posibles casos de explotación financiera en la institución, dentro de las próximas veinticuatro (24) horas de haberse detectado por cualquier otro personal de la institución financiera, una posible situación de explotación financiera. La Hoja de Referido deberá manejarse confidencialmente y garantizar la privacidad de la información de las personas involucradas.

4. El(los) empleado(s) designado(s) podrá(n) proveer una alerta a los clientes o depositantes sobre la posibilidad de que estén siendo víctimas de explotación financiera con relación a transacciones en sus cuentas. Esta alternativa se podrá utilizar sólo en los casos en que se entienda que la persona afectada recibirá la alerta directamente, no corre riesgo con la misma y está en posición de actuar o contrarrestar la situación.

5. El(los) empleado(s) designado(s) podrá(n), de ser posible, entrevistar al cliente que se sospecha pudiera ser victima de explotación financiera.

6. La institución financiera deberá colocar en el sistema electrónico de la institución una nota de alerta para que todas sus sucursales identifiquen los casos específicos en los que se sospecha la explotación financiera de un cliente de manera tal que puedan tomarse las debidas precauciones de presentarse el cliente en otra sucursal.

7. El (los) empleado(s) designado(s) para manejar casos de explotación financiera en la institución deberá(n) hacer los referidos correspondientes a las agencias designadas.

## SECCIÓN 7. REFERIDOS DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA

Todo protocolo de institución financiera deberá contener el procedimiento a seguir para reportar o referir posibles casos de explotación financiera de personas de edad avanzada o con impedimentos, según detectados en la institución. El procedimiento para hacer los referidos debe considerar, como mínimo, lo siguiente:

1. El (los) empleado(s) designado(s) para manejar casos de explotación financiera en la institución financiera deberá(n) referir los casos identificados a las agencias responsables de la protección de individuos en diferentes niveles. En aquellos casos donde se sospeche explotación financiera de personas de edad avanzada, se debe hacer el correspondiente referido al Departamento de la Familia, a la Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada, y a la Policía de Puerto Rico, de ser pertinente. En aquellos casos donde se sospeche explotación financiera de personas con impedimentos, se debe hacer el correspondiente referido al Departamento de la Familia, el Procurador de las Personas con Impedimentos, la Policía de Puerto Rico y, de ser pertinente, la Administración de Seguro Social. La institución financiera deberá utilizar una hoja de referido uniforme, diseñada para esos fines.

2. Toda investigación interna de la institución financiera sobre posibles casos de explotación financiera deberá concluirse dentro de los próximos tres (3) días laborables desde el momento en que la situación fue referida por otro empleado al empleado o empleados designados para manejar estos casos. Una vez se concluya la investigación, se debe decidir si en efecto se trata de un posible caso de explotación financiera y hacer el correspondiente referido, de ser aplicable. Aquellos casos que necesiten un término mayor para concluir la investigación, deberán estar claramente documentados, evidenciando la necesidad de extender el término, en cuyo caso no podrá exceder de cinco (5) días laborables. En caso de existir dudas en cuanto a si

se está frente a un caso de explotación financiera, luego de haberse concluido la investigación, se debe ser proactivo y hacer el referido correspondiente.

3. Los referidos a las agencias concernientes deberán realizarse no más tarde de un (1) día laborable, luego del momento en el que se identifica que en efecto se trata de un posible caso de explotación financiera.

4. Establecer la información que debe contener todo referido a la agencia correspondiente. Entre esta información se debe incluir, sin que constituya una limitación, lo siguiente: nombre, información de contacto y descripción de la posible víctima de explotación financiera; información y descripción del sospechoso de cometer el acto de explotación financiera; descripción del comportamiento o actividades financieras sospechosas que podrían catalogarse como explotación financiera; en caso de ser aplicable, qué acciones, si alguna, ha tomado la institución financiera para contrarrestar la posible explotación financiera; y a qué otra agencia se ha reportado el caso, entre otros.

5. Establecer el método de conservación de los expedientes de posibles de explotación financiera. Los mismos deben contener toda la información asociada al caso, incluyendo hoja de referido interno, investigación y referido a la agencia concerniente. Los expedientes deben ser conservados por un mínimo de cinco (5) años, contados a partir del referido a la agencia pertinente.

6. Establecer claramente los métodos de colaboración del personal de la institución financiera con la investigación que realizarán las agencias pertinentes.

7. Distinguir los casos que deben ser referidos con carácter de urgencia a las agencias concernientes.

8. Las acciones, si alguna, que, simultáneamente con el referido, tomará la institución financiera para evitar que continúe el posible caso de explotación financiera.

## ARTÍCULO 4
## INMUNIDAD CIVIL

Excepto que se demostrare mala fe o persecución maliciosa, no se podrá imponer responsabilidad civil extracontractual a persona alguna que de buena fe le provea información a cualquier agencia de orden público sobre posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos que hayan sido cometidos, se estén cometiendo o se vayan a cometer. En una acción civil por persecución maliciosa se tendrá que demostrar que se instigó la acción maliciosa sin que existiera causa probable, que la causa de acción criminal terminó de modo favorable al promovido y que éste sufrió daños como resultado de dicha acción criminal.

## ARTÍCULO 5
## SANCIONES

Cualquier violación a las disposiciones de este Reglamento, o a cualquier orden de la Oficina del Comisionado emitida al amparo del mismo, será sancionada con una multa administrativa, que no excederá de cinco mil dólares ($5,000.00).

## ARTÍCULO 6
## DISPOSICIONES FINALES

### SECCIÓN 1. VIGENCIA

Este Reglamento entrará en vigor a los treinta (30) días de su radicación en el Departamento de Estado de Puerto Rico, de conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, denominada "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico".

### SECCIÓN 2. SEPARABILIDAD

Si cualquier sección, frase, párrafo o cláusula de este Reglamento fuese declarada nula o inconstitucional por un Tribunal con jurisdicción, dicho pronunciamiento no afectará ni invalidará el resto de sus disposiciones.

Aprobado en San Juan, Puerto Rico, hoy 28 de Julio de 2010.

Alfredo Padilla
Comisionado