

CÓMO ADMINISTRAR EL DINERO DE OTRAS PERSONAS

Ayuda para los representantes de
beneficiarios y fiduciarios del VA



Oficina para la Protección
Financiera del Consumidor

Acerca de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor, o CFPB (por sus siglas en inglés), se enfoca en conseguir que los mercados de productos y servicios financieros de consumo funcionen para las familias, ya sea que estén solicitando una hipoteca, eligiendo entre tarjetas de crédito o utilizando cualquier número de otros productos financieros de consumo. Motivamos a los consumidores a tomar más control sobre sus vidas financieras.

La Oficina para la Protección Financiera de las Personas Mayores del CFPB es la única oficina en el gobierno federal específicamente dedicada al bienestar financiero de las personas de 62 años o más. Junto con otros organismos, la oficina trabaja para apoyar la toma de decisiones financieras acertadas y para evitar la explotación financiera de las personas mayores. Para ayudar a las personas (incluidos los miembros de la familia) con autoridad legal para administrar el dinero de una persona mayor, la oficina contrató y trabajó en estrecha colaboración con la Comisión sobre la Ley y el Envejecimiento de la Asociación de Abogados de los Estados Unidos (American Bar Association) para preparar esta guía. Aun cuando la guía fue desarrollada por la Asociación de Abogados de los Estados Unidos, no tiene la intención de proporcionar asesoramiento legal o servir de sustituto de su propio asesor legal. Si tiene preguntas o inquietudes, le recomendamos que busque la guía del profesional legal adecuado.

Qué incluye

- Acerca de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor..... 3**
- ¿Por qué leer esta guía? 7**
 - ¿Qué es un fiduciario? 8
 - Preguntas y respuestas sobre representante del beneficiario o fiduciario del VA 8
- Cuatro deberes básicos de un fiduciario 10**
 - Deber 1** | Actuar sólo en el mejor interés de Roberto 10
 - Deber 2** | Administrar cuidadosamente el dinero de Roberto 11
 - Deber 3** | Mantener separado el dinero de Roberto 13
 - Deber 4** | Mantener buenos registros y hacer informes según sea necesario .. 16
- Otras cosas que debe saber..... 18**
 - ¿Qué pasa si hay otros fiduciarios?..... 18
 - ¿Cómo puede evitar problemas con la familia o los amigos? 18
- Cuidado con la explotación financiera 19**
 - Busque estas señales comunes de explotación financiera: 19
- Tenga cuidado con las estafas a los consumidores 21**
 - ¿Cómo puede proteger a Roberto de las estafas? 21
- A dónde acudir en busca de ayuda 25**
 - Agencias locales y estatales 25
 - Agencias federales 26
 - Para obtener ayuda legal 26
 - Para obtener ayuda de un contador 27

¿Por qué leer esta guía?

Como mucha gente, puede que nunca haya sido antes un representante de beneficiario o fiduciario del VA. Es por eso que hemos creado *Cómo administrar el dinero de otras personas: Ayuda para los representantes de beneficiarios y fiduciarios del VA*. Esta guía le ayudará a entender lo que puede y no puede hacer en su papel como **representante del beneficiario** o **fideicomisario del VA**. En este papel, usted es un **fiduciario**, o *fiduciary* en inglés. En esta guía, un fiduciario es alguien nombrado para administrar el dinero o las propiedades de otra persona. Usted encontrará breves consejos que le ayudarán a evitar problemas y recursos para encontrar más información.

Esta guía es para familiares y amigos que actúan como representantes de beneficiarios o fiduciarios del VA, no para profesionales u organizaciones. La guía no le da asesoramiento legal. Las leyes estatales varían, por lo que puede que tenga deberes adicionales. Si tiene preguntas acerca de sus deberes, hable con un abogado.

Si quiere saber acerca de cómo convertirse en un representante de beneficiario o fiduciario del VA, esta guía no está diseñada para usted. Usted debe comunicarse con la agencia federal que paga los beneficios.

Comencemos con una situación acerca de cómo podría convertirse en un representante de beneficiario o fideicomisario del VA:

Su familiar o amigo recibe beneficios del Seguro Social o veteranos (VA). En esta guía, vamos a llamarlo Roberto. La Administración del Seguro Social lo ha nombrado a usted como **representante del beneficiario** de Roberto, o el Departamento de Asuntos de Veteranos lo ha nombrado a usted como **fiduciario del VA** de Roberto.

Ahora tiene el deber y el poder de administrar sus cheques de beneficios de Seguro Social o de veteranos. En esta función, el gobierno federal le da muchas responsabilidades. Ahora usted es un **fiduciario** con **deberes fiduciarios**.

¿Qué es un fiduciario?

Dado que usted ha sido nombrado para administrar el dinero o los bienes de otra persona, usted es un **fiduciario**. La ley exige que usted administre el dinero y las propiedades de Roberto para el beneficio de él y no para el suyo. No importa si usted administra mucho dinero o sólo una pequeña cantidad. No importa si usted es familiar o no.

La función de un fiduciario conlleva responsabilidades legales. Cuando usted actúa como fiduciario de Roberto, tiene cuatro deberes básicos que debe tener en mente:

1. Actuar sólo en el mejor interés de Roberto.
2. Administrar con cuidado el dinero y los bienes de Roberto.
3. Mantener el dinero y los bienes de Roberto separados de los suyos.
4. Llevar buenos registros.

Como fiduciario, debe ser digno de confianza, honesto y actuar de buena fe. Si usted no cumple con estas normas, podría ser removido como fiduciario, demandado o tener que devolver el dinero. Incluso es posible que la policía o el sheriff lo investiguen y podría ir a la cárcel. **Es por eso que siempre es importante recordar lo siguiente: ¡No es su dinero!**

Preguntas y respuestas sobre representante del beneficiario o fiduciario del VA

¿Qué es un representante del beneficiario o fiduciario del VA?

Una agencia del gobierno puede nombrar a alguien para administrar los beneficios de una persona que necesita ayuda para manejar esos beneficios.

Por ejemplo, la Administración del Seguro Social, la Oficina de Administración de Personal y la Junta de Retiro Ferroviario



Existen diferentes tipos de fiduciarios

En su función como representante del beneficiario o fiduciario del VA, puede actuar como o interactuar con otros tipos de fiduciarios. Estos incluyen:

Agentes bajo un poder legal—conocidos en inglés como *agents under a power of attorney*. Alguien nombra a un agente para que administre su dinero y propiedades en caso de que no pueda hacerlo.

Fideicomisarios bajo un fideicomiso en vida revocable—conocidos en inglés como *trustees under a revocable living trust*. Alguien los nombra para que administren dinero y propiedades.

Guardianes o tutores de propiedad—conocidos en inglés como *guardians of property* o *conservators*. Un tribunal los nombra para que administren el dinero y los bienes de alguien que necesita ayuda.

Otras guías que explican los deberes de estos fiduciarios se encuentran en:

www.consumerfinance.gov/managing-someone-elses-money.

llaman a esta persona un **representante del beneficiario**. El Departamento de Asuntos de Veteranos tiene un programa similar, pero llaman a esta persona un **fiduciario del VA**. Las agencias estatales pueden tener un programa similar. Cada agencia puede tener diferentes reglas y procedimientos. Esta guía cubre dos de las agencias más grandes, la Administración del Seguro Social y el VA, pero los deberes descritos en esta guía pueden ser útiles para otros tipos representantes de beneficiarios.

Una vez que sea nombrado como representante del beneficiario o fiduciario del VA debe seguir los deberes fiduciarios básicos que aparecen en esta guía. Además, usted debe cumplir con ciertos requisitos particulares de cada agencia incluyendo reportar cierta información.

¿Qué tipo de dinero administra un representante del beneficiario o fiduciario del VA?

Usted sólo tiene autoridad para administrar los cheques de beneficios de la agencia que lo nombra a usted. Usted no tiene ninguna autoridad legal para administrar otros bienes, asuntos financieros o cuestiones médicas de Roberto. Para tener control sobre otros asuntos, usted debe tener autoridad legal de otra fuente, como por ejemplo a través de un poder legal, un fideicomiso, o ser nombrado por un tribunal.

Incluso si usted es agente de Roberto en virtud de un poder legal o fideicomiso, o si usted es su guardián o tutor, usted no tiene autoridad legal para administrar sus cheques de beneficios federales. Usted debe ser nombrado representante del beneficiario o fiduciario del VA por la agencia que paga el beneficio.



No espere que los demás sepan lo que un representante de beneficiario o fiduciario del VA es o hace.

Puede que no entiendan que usted ha sido nombrado como representante de beneficiario o fiduciario del VA. Ellos pueden pensar que usted tiene más autoridad o menos autoridad de la que realmente tiene. Puede que tenga que educarlos. Usted podría mostrarles esta guía y la carta que los designa a usted esa función.



Cuatro deberes básicos de un fiduciario

Deber 1 | Actuar sólo en el mejor interés de Roberto

Debido a que se trata del dinero de Roberto, su deber es tomar las decisiones que son mejores para él. Esto significa que debe ignorar sus propios intereses y necesidades, o los intereses y necesidades de otras personas, tales como los familiares de Roberto que no son sus dependientes.

Para actuar en el mejor interés de Roberto, siga estas pautas:

- **Evite los conflictos de intereses.** Un conflicto de interés ocurre si usted toma una decisión acerca de la propiedad de Roberto que puede beneficiar a otra persona a costa de Roberto. Como fiduciario, tiene el estricto deber de evitar los conflictos de intereses, o incluso la apariencia de un conflicto de interés.
- **No pida prestado, ni preste, ni dé el dinero de Roberto a nadie ni a usted mismo.** El VA puede permitir regalos bajo ciertas circunstancias, pero asegúrese de consultar con la agencia primero.
- **No se pague a sí mismo por sus servicios.** Sólo ciertas organizaciones o individuos calificados se les permite cobrar por los servicios como representante de beneficiario o fiduciario del VA fiduciario si la agencia lo aprueba.

Evite los posibles conflictos de intereses

A veces la gente tiene buenas intenciones, pero hace cosas que no debería. Como ahora es fiduciario, debe evitar los conflictos de intereses. Estos son algunos ejemplos de posibles conflictos de intereses:

¿De quién es el automóvil?

Usted utilizó el dinero de Roberto para comprar un automóvil. Lo utiliza para llevarlo a las citas, pero la mayor parte del tiempo lo conduce para sus propias necesidades. Esto puede ser un conflicto de interés.

¿Debería hacer negocios con la familia?

Roberto necesita reparaciones en su apartamento. Usted contrata a su propio hijo y le paga con el dinero de Roberto. Esto puede ser un conflicto de interés, a pesar de que se necesitaba el trabajo. Parece que usted ha puesto su interés personal en el beneficio de su hijo en conflicto con los intereses de Roberto.

Deber 2 | Administrar cuidadosamente el dinero de Roberto

Como fiduciario de Roberto usted podría pagar facturas o impuestos, supervisar las cuentas bancarias, pagar por las cosas que él necesita, y hacer otras cosas para administrar sus beneficios. Usted tiene la obligación de manejar el dinero de Roberto con mucho cuidado. Utilice el buen juicio y el sentido común. Como fiduciario, debe ser aún más cuidadoso con el dinero de Roberto de lo que podría ser con su propio!

Siga estos consejos que le ayudarán a tomar decisiones cuidadosas:

- **Asegúrese de que las necesidades básicas de Roberto tales como alimentos, ropa y vivienda se cumplan primero.** Sólo entonces debe gastar dinero en necesidades médicas, dentales, y personales para mejorar sus condiciones de vida y la comodidad de Roberto , tales como:
 - Las mejoras en su casa o apartamento ;
 - Las actividades recreativas, suscripciones a revistas, cable ;
 - Los gastos de educación o entrenamientos, si son necesarios para mejorar la calidad de vida de Roberto, y
 - Pagos del automóvil, si sus otras necesidades son satisfechas y Roberto necesita o es el propietario del automóvil.
- **Pague las cuentas a tiempo.** Asegúrese de que las facturas sean enviadas a usted. Revise las facturas y estados de cuenta bancarios con prontitud.
- **Proteja los fondos no utilizados.** Después de pagar los gastos regulares de Roberto, si sobra el dinero, debe guardarlo en una cuenta que genere intereses y que este protegida por el gobierno federal o asegurada por el estado o bonos de ahorros de los Estados Unidos. El interés devengado siempre pertenecen a Roberto.
- **Considere los dependientes de Roberto.** Si Roberto tiene un cónyuge o familiares a su cargo, consulte con la Administración del Seguro Social o con Asuntos de Veteranos (VA) sobre si puede utilizar el dinero de Roberto para de pagar por las necesidades de ellos.

- **Proteja el dinero de Roberto de las reclamaciones de los acreedores.** La ley protege los beneficios de Roberto. No se les permite a los acreedores tomar legalmente sus beneficios del Seguro Social o del VA. Si Roberto tiene fondos procedentes de otras fuentes (por ejemplo, pensiones, regalos, ahorros), no los mezcle con los fondos del Seguro Social o del VA. Si los mezcla puede hacer que sea más difícil proteger los beneficios del Seguro Social y del VA de Roberto de personas que pueden tener reclamaciones contra él.
- **No ignore los impuestos.** Tenga en cuenta que algunas personas que reciben beneficios de Seguro Social y otros beneficios federales pueden tener que pagar impuestos, dependiendo de su ingresos total. Como fiduciario de Roberto, cada año usted recibirá un formulario que indica la cantidad de beneficios pagados a él durante el año anterior. Consulte con un preparador de impuestos para determinar si Roberto tendrá que pagar impuestos. Asegúrese de pagar los impuestos a tiempo.

¿Puede Roberto obtener beneficios?

Averigüe si Roberto es elegible para beneficios financieros o de cuidado de la salud de su empleador o del gobierno. Estos beneficios podrían incluir pensiones, discapacidad, Seguro Social, Medicare, Medicaid, beneficios de veteranos, asistencia de vivienda o cupones de alimentos (ahora conocidos como el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria o SNAP). Use la herramienta del National Council on Aging para encontrar beneficios en www.BenefitsCheckUp.org (sitio en inglés)

Ayúdele a solicitar esos beneficios. La agencia local que provee servicios a las personas mayores (conocida en inglés como el Area Agency on Aging) donde vive Roberto puede ayudarle a encontrar información. Encuentre esta agencia local a través del localizador de servicios Eldercare en www.eldercare.gov (sitio en inglés). Asistencia en español está disponible a través del teléfono 1-800-677-1116.

Medicaid es complicado

Obtenga asesoría legal y tenga mucho cuidado con las decisiones que puedan afectar la elegibilidad de Roberto para Medicaid. El programa Medicaid ofrece asistencia médica y atención a largo plazo para las personas de bajos ingresos. Puede tener otro nombre en su estado. Para encontrar su agencia estatal de Medicaid, visite: es.benefits.gov/benefits/browse-by-category/category/MED

Deber 3 | Mantener separado el dinero de Roberto

Nunca mezcle el dinero de beneficios de Roberto con los suyos o de otra persona. Mezclar el dinero hace que sea poco claro quién es el dueño. Registros confusos pueden traerle problemas con las agencias gubernamentales y la ley.

Siga estas pautas:

- **Separados quiere decir aparte.** Nunca deposite el dinero o los bienes de Roberto en su propia cuenta bancaria o de inversión, ni en las de otras personas. El programa fiduciarios del VA hace una excepción a esta regla si usted es un fiduciario para su cónyuge.
- **Evite las cuentas conjuntas.** Si usted y Roberto ya tienen el dinero los beneficios de una cuenta conjunta, saque su dinero y póngalo en una cuenta nueva. Los cuadros a que aparecen en la otra página muestran cómo nombrar la cuenta y firmar los cheques. Haga arreglos para el depósito directo de los beneficios de Roberto.
- **Pague los gastos de Roberto de sus fondos, no de los suyos.** Si gasta de su propio dinero y luego se reembolsa usted mismo usando el dinero de Roberto, esto hace que sea difícil mantener un buen registro. Si usted realmente necesita usar su dinero, guarde los recibos de los gastos y mantenga un buen historial de por qué, qué y cuándo se reembolsó.
- **No firme contratos o arrendamientos en nombre de Roberto,** aunque sean totalmente pagados por los beneficios. Usted no tiene la autoridad para firmar contratos o arrendamientos de Roberto, a menos que tenga alguna otra disposición legal, como un poder legal o tutela.

Cómo nombrar la cuenta

Si usted es un representante de beneficiario	
Para las cuentas bancarias	<p>Si su institución financiera le permite titular la cuenta en español use uno de los siguientes formatos:</p> <p><i>(Nombre del beneficiario) por (Su nombre), representante de beneficiario</i></p> <p><i>(Su nombre), representante de beneficiario para (Nombre del beneficiario)</i></p> <p>Si su institución financiera solamente le permite titular la cuenta en inglés, use uno de los siguientes formatos:</p> <p><i>(Nombre del beneficiario) by (Su nombre), representative payee</i></p> <p><i>(Su nombre), representative payee for (Nombre del beneficiario)</i></p>
Bonos de ahorro de EE. UU.	<p>Para bonos de ahorro, use el formato en inglés:</p> <p><i>(Nombre del beneficiario) (Número de Seguro Social del beneficiario), for whom (Su nombre) is representative payee for Social Security benefits</i></p> <p>El cual se traduce:</p> <p><i>(Nombre del beneficiario) (Número de Seguro Social del beneficiario), para quien (Su nombre), sirve como representante de beneficiario del Seguro Social.</i></p>

Si usted es un fiduciario del VA

Para las cuentas bancarias

Si su institución financiera le permite titular la cuenta en español use uno de los siguientes formatos:

(Nombre del beneficiario) por (Su nombre), fiduciario (Su nombre), fiduciario para (Nombre del beneficiario)

Si su institución financiera solamente le permite titular la cuenta en inglés, use este formato:

(Nombre del beneficiario) by (Su nombre), fiduciary (Su nombre), fiduciary for (Nombre del beneficiario)

Bonos de ahorro de EE. UU.

Para bonos de ahorro, use el formato en inglés:

(Nombre del beneficiario) (Número de Seguro Social del beneficiario), under custodianship by designation of the Department of Veterans Affairs

El cual se traduce:

(Nombre del beneficiario) (Número de Seguro Social del beneficiario), bajo custodia por designación del Departamento de Asuntos de Veteranos.

Deber 4 | Mantener buenos registros y hacer informes según sea necesario

Usted debe mantener registros fieles y completos del dinero y los bienes de Roberto. Como fiduciario de Roberto, usted debe ser capaz explicar lo que ha hecho con el dinero de Roberto.

Mantenga un buen registro:

- **Mantenga una lista detallada de todo lo que recibe o gasta por Roberto.** Los registros deben incluir la cantidad de cheques emitidos o depositados, las fechas, los motivos, los nombres de las personas o las empresas involucradas, las tasas de interés de los ahorros o inversiones y otros datos importantes.
- **Guarde los recibos y notas, incluso de los gastos pequeños.** Por ejemplo, escriba “\$50, tiendas de comestibles, Supermercado ABC, 2 de mayo” en sus registros poco después de gastar el dinero.
- **Evite pagar en efectivo.** Trate de no pagar los gastos de Roberto con dinero en efectivo. Tampoco trate de usar la tarjeta de cajero automático de él para retirar dinero en efectivo. Si usted necesita utilizar dinero en efectivo, asegúrese de guardar los recibos.
- **Hacer informes anuales sobre el tiempo:**
 - Si usted es un representante de beneficiario del Seguro Social, todos los años hay que completar un formulario para dar cuenta de los beneficios que ha recibido y gastado, y para verificar su estado y estado del beneficiario. Usted puede completar este formulario en línea en: www.socialsecurity.gov/beneficiario
 - Si usted es un fiduciario del VA, debe presentar una contabilidad cuando se le pregunte por ella. Para el formulario del VA, vaya a: www.vba.va.gov/pubs/forms/VBA-21p-4706b-ARE.pdf (en inglés)
- **Mantenga la agencia informada sobre Roberto.** Usted debe notificar a la agencia de cualquier suceso o cambio en la situación de Roberto que afectará a la cantidad de sus beneficios o la forma en que se reciben. Por ejemplo, deje que la agencia saber si Roberto:
 - Se muda o cambia su información de contacto
 - Tiene un cambio en el ingreso de cualquier fuente
 - Es encarcelado o enfrenta cargos penales por un delito grave

- Tiene un cambio de dependientes
- Estará fuera de los Estados Unidos durante 30 días o más
- Su salud mejora hasta el punto de que ya no necesita un representante de beneficiario o fiduciario, o ya no califica para beneficios
- Muere
- **Si usted es un representante de beneficiario y Roberto recibe Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), usted tiene requisitos especiales de presentación de informes.** Deje que la Administración del Seguro Social se si Roberto:
 - Se mueve hacia o desde un hospital, hogar de ancianos, centro penitenciario, u otra institución
 - Se separa de su cónyuge o comienza de nuevo viviendo con su cónyuge después de que fueron separados
 - Se muda a la casa de alguien o alguien se muda dentro o fuera de su casa
- **Informes especiales para los fiduciarios del VA.** Deje que el VA sabe si Roberto está recibiendo tratamiento en un hospital u otro institucional, de enfermería o atención residencial.
- **Mantenga informado a la agencia acerca de usted mismo.** Deje que la agencia saber si:
 - Se muda
 - Ya no desea ser representante o fiduciario de Roberto
 - Es declarado culpable de un delito grave o enfrenta cargos criminales por un delito grave
 - Tiene cualquier otro cambio de circunstancias que podría afectar su desempeño como representante o fiduciario.

Otras cosas que debe saber

¿Qué pasa si hay otros fiduciarios?

Otros fiduciarios pueden tener cierta autoridad para tomar decisiones por Roberto. Por ejemplo, Roberto puede tener un agente bajo un poder legal para administrar otro dinero o bienes. El tribunal podría haber nombrado un guardián o tutor de propiedades o puede haber un administrador bajo un fideicomiso. Recuerde, usted sólo tiene autoridad sobre los beneficios de veteranos VA, Seguro Social, u otro beneficio federal de Roberto.

En la medida en que sea posible, si usted coordina con otros fiduciarios de Roberto, por lo general, será capaz de gestionar sus asuntos de manera eficaz.

¿Cómo puede evitar problemas con la familia o los amigos?

Puede que los familiares y amigos no estén de acuerdo con sus decisiones sobre el dinero y los bienes de Roberto. Para ayudar a reducir cualquier fricción, siga los cuatro deberes descritos anteriormente y las pautas que le hemos dado.

Compartir información puede ayudar. Por ejemplo, es posible que desee compartir detalles de la contabilidad o resúmenes de la forma en que usted ha gastado el dinero de Roberto, a menos que Roberto haya dicho que no debe hacerlo. Por lo general es más fácil lidiar con preguntas sobre una decisión en el momento que tener que enfrentarla con sospecha e ira que pueden acumularse por un largo tiempo. Al fin, usted tiene que tomar las decisiones definitivas.

Algunos familiares o amigos pueden ser tan difíciles que a veces es mejor no compartir información con ellos. Utilice su mejor juicio.

Si los familiares o amigos no están de acuerdo con sus decisiones, trate de conseguir a alguien que le ayude a mediar la situación: por ejemplo, un consejero familiar o mediador. Vea *A dónde acudir por ayuda* en la página 25 de esta guía.

Cuidado con la explotación financiera

Familiares, amigos, vecinos, cuidadores, fiduciarios, empresarios, y otros pueden tratar de aprovecharse de Roberto. Pueden tomar su dinero sin permiso, no pagan el dinero que le deben, le cobran demasiado por los servicios o simplemente no hacen las cosas que se les pagó para que hicieran. Estos pueden ser ejemplos de explotación financiera o abuso financiero. Como representante de beneficiario de Roberto o fiduciario del VA debe ayudar a protegerlo. Usted debe conocer las señales de la explotación financiera por cinco razones importantes:

1. Roberto aún puede controlar algunos de sus fondos y podría ser explotado;
2. Aunque si Roberto no controla ninguno de sus fondos, todavía puede ser explotado;
3. Roberto pudo haber sido explotado ya, y usted todavía puede ser capaz de hacer algo al respecto;
4. La gente puede tratar de aprovecharse de usted como representante de beneficiario de Roberto o fiduciario del VA, y
5. Conocer esto le ayudará a evitar hacer cosas que no debe hacer, protegiéndolo de acusaciones de que usted ha explotado a Roberto.

Busque estas señales comunes de explotación financiera:

- **Falta parte del dinero o bienes.**
- **Roberto dice que falta parte del dinero o de los bienes.**
- **Usted nota cambios repentinos en los gastos o los ahorros de Roberto.**

Por ejemplo, él:

- Saca mucho dinero del banco sin explicación alguna;
- Trata de enviar grandes cantidades de dinero;
- Utiliza mucho los cajeros automáticos.
- No puede pagar las facturas que por lo general pagaba;

- Compra cosas o servicios que no parecen necesarios;
 - Pone nombres en cuentas de bancos u otras cuentas que usted no reconoce o que él no está dispuesta o no puede explicar;
 - No recibe estados de cuenta bancarios, ni facturas;
 - Hace regalos nuevos o inusuales a familiares u otras personas que son “nuevos mejores amigos”;
 - Cambia a los beneficiarios de un testamento, seguros de vida o fondos de jubilación; o
 - Tiene un cuidador, amigo o pariente que de pronto comienza a manejar su dinero.
- **Roberto dice que tiene miedo o parece tener miedo de un familiar, cuidador o amigo.**
 - **Un familiar, cuidador, amigo u otra persona evita que Roberto reciba visitas o llamadas telefónicas, no lo deja hablar por sí mismo o parece estar controlando sus decisiones.**

¿Qué puede hacer si Roberto ha sido explotado?

- Llame al número de emergencia 911 si Roberto está en peligro inmediato.
- Llame a los servicios de protección para adultos local, a la policía o al sheriff. Usted puede ser obligado por la ley a hacerlo.
- Alerta al banco o a la compañía de tarjeta de crédito de Roberto.
- Llame a la fiscalía local o al fiscal general del Estado.
- Llame al programa del ombudsman del cuidado a largo plazo o la unidad de control del fraude de Medicaid del estado si Roberto se encuentra en un hogar de ancianos (nursing home) o de asistencia con la vida diaria (assisted living).
- Considere la posibilidad de hablar con un abogado acerca de cómo proteger a Roberto de más explotación o lograr la devolución del dinero o los bienes que fueron tomados.
- Cada agencia o profesional tiene un papel diferente, por lo que puede que tenga que llamar a más de uno. Para obtener más información, consulte *A dónde acudir por ayuda* en la página 25 de esta guía.

Tenga cuidado con las estafas a los consumidores

Como fiduciario de Roberto, usted debe estar alerta para proteger su dinero de las estafas al consumidor, así como la explotación financiera. Los delincuentes y los estafadores tienen muchos tipos de fraudes y los cambian todo el tiempo. A menudo buscan personas inocentes que no sospechan y que no tienen acceso al dinero. Aprenda a detectar las estafas en contra de Roberto, y en contra de usted como su fiduciario.

¿Cómo puede proteger a Roberto de las estafas?

Las estafas suceden por teléfono, correo, correo electrónico o a través de Internet. Pueden ocurrir en persona, en casa o en una empresa. Estos son algunos consejos:

- **Ayude a Roberto a poner su número en el Registro Nacional No Llame.** (National Do Not Call Registry). Visite www.ftc.gov/es/faq/consumer-protection/inscribir-un-n%C3%BAmero-en-el-registro-nacional-no-llame o llame al 1-888-382-1222.
- **No comparta números ni contraseñas para las cuentas, tarjetas de crédito o Seguro Social de Roberto,** a menos que sepa con quién está tratando y por qué necesitan la información.
- **Después de escuchar un argumento de venta, tome tiempo para comparar precios.** Pida información por escrito y léala cuidadosamente.
- **¿Demasiado bueno para ser cierto?** Pregúntese por qué alguien está tratando con insistencia en hacerle un “buen negocio”. Si suena demasiado bueno para ser cierto, probablemente lo es.
- **Tenga cuidado con las ofertas que sólo son “buenas hoy” y que lo presionan a que actúe rápidamente.** Sospeche si no le dan tiempo suficiente para leer un contrato, o pida consejo legal antes de firmar. También tenga cuidado si le

dicen que tiene que pagar al vendedor de forma rápida, por ejemplo, mediante el envío electrónico de dinero o enviarlo por correo.

- **Nunca pague por adelantado por un premio prometido.** Sospeche de una estafa si lo obligan a pagar cargos o impuestos para recibir un premio o cualquier otra ganancia financiera.
- **Esté atento a las señales de que Roberto ya ha sido estafado.** Por ejemplo, ¿Recibe él una gran cantidad de correspondencia o correos electrónicos para sorteos? ¿Ha pagado él a personas que usted no conoce, sobre todo en otros estados o países? ¿Ha sacado él mucho dinero del banco mientras estaba con alguien que conoció recientemente? Tiene él dificultades para explicar cómo gastó ese dinero? ¿De repente él no puede pagar la comida, la medicina o los servicios públicos?

¿Qué puede hacer si Roberto ha sido estafado?

Si sospecha de fraude, pida ayuda. Contacte a una agencia estatal, federal o local, dependiendo del tipo de estafa. También es posible que tenga que hablar con un abogado.

Las agencias locales a llamar son los servicios de protección para adultos, el programa del ombudsman de cuidado a largo plazo, la policía o el sheriff y el Better Business Bureau local.

Las agencias estatales a llamar son la oficina del fiscal general u otro organismo que se ocupe de la protección del consumidor.

Llame a una agencia federal, si los estafadores están en otros estados o países. Las agencias federales son la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), el FBI, la Comisión Federal de Comercio (FTC) o el Servicio de Inspección Postal de EE.UU.

Cada una de estas agencias y profesionales tiene un papel diferente por lo que puede que tenga que llamar a más de uno.

Para obtener más información, consulte *A dónde acudir por ayuda* en la página 25 de esta guía.

Estafas comunes al consumidor

Pariente necesitado	Alguien que se hace pasar por un familiar o amigo lo llama o envía correos electrónicos para decir que están en problemas y necesitan que usted le envíe dinero de inmediato.
Solicitudes de caridad	Usted recibe una llamada o una carta de alguien que pide dinero para una caridad falsa- ya sea que la caridad no exista o que la caridad no lo llame o le escriba.
Loterías y rifas	Usted recibe una llamada o un correo electrónico de que tiene la oportunidad de ganar mucho dinero a través de sorteos o loterías en otro país. La persona que llama ofrece consejos sobre cómo ganar si usted paga una cuota o compra algo. O la persona que llama o envía el correo electrónico le dice que ya ha ganado y usted debe dar su información de la cuenta bancaria o pagar una cuota para acceder a sus ganancias.
Mejora a la vivienda	Los estafadores toman dinero para reparaciones y luego nunca regresan para hacer el trabajo o hacen un mal trabajo. A veces rompen algo para crear más trabajo o dicen que las cosas necesitan arreglos cuando en realidad no lo necesitan.
Almuerzo gratuito	Los estafadores lo invitan a un almuerzo y un seminario gratis, y luego lo presionan para darle información sobre su dinero, y para que invierta el dinero con ellos. Le ofrecen "consejos" o "ganancias garantizadas".
Viaje gratuito	Los estafadores le dicen que ha ganado un viaje gratis, pero piden un número de tarjeta de crédito o dinero en efectivo por adelantado para mantener la reservación del viaje.
Dinero del gobierno	Usted recibe una llamada o una carta que parece ser de una agencia gubernamental. Los estafadores dicen que si se les da un número de tarjeta de crédito o les envía un giro postal, usted puede solicitar la ayuda del gobierno para vivienda, reparaciones del hogar, servicios públicos o impuestos.
Planes de medicamentos	Los estafadores fingen ser parte de planes medicamentos recetados de Medicare y tratan de vender tarjetas de descuento de medicamentos de Medicare que no son válidas. Las empresas con planes de medicamentos de Medicare no están autorizadas a enviar correo, mensajes de correo electrónico o hacer llamadas telefónicas que no son solicitadas.

Robo de identidad	Los estafadores roban información personal –como el nombre, la fecha de nacimiento, el número de Seguro Social, el número de cuenta y el apellido de soltera de la madre– y utilizan la información para abrir tarjetas de crédito o conseguir una hipoteca en nombre de otra persona.
Correo "oficial" falso	Los estafadores envían cartas o correos electrónicos que parecen provenir de una empresa, agencia o banco legítimo para tratar de obtener su información personal o número de cuenta bancaria.

A dónde acudir en busca de ayuda

Agencias locales y estatales

Servicios de protección para adultos

Encuentre las agencias estatales o locales que reciben e investigan denuncias de sospecha de abuso, negligencia o explotación de ancianos o adultos comunicándose con el localizador nacional de servicios para personas mayores Eldercare Locator.

1-800-677-1116

www.eldercare.gov (sitio en inglés)

Agencia local de servicios para las personas mayores/Centro de recursos para personas mayores y con discapacidades

Conocidas en inglés como el Area Agency on Aging y Aging o el Aging and Disability Resource Center. Encuentre estas agencias locales que le pueden dar información acerca de los servicios para la vejez y la discapacidad, y si hay algún grupo de apoyo para fiduciarios o cuidadores comunicándose con el localizador nacional de servicios para personas mayores Eldercare Locator.

1-800-677-1116

www.eldercare.gov (sitio en inglés)

Fiscalía General

Encuentre una lista de fiscales generales estatales en el sitio web de la Asociación Nacional de Fiscales Generales (National Association of Attorneys General). Los fiscales generales pueden tomar medidas contra el fraude al consumidor.

www.naag.org (sitio en inglés)

Better Business Bureau

Encuentre una oficina estatal o local en el sitio web de Better Business Bureau nacional. BBB puede ayudar a los consumidores con las quejas contra las empresas.

www.bbb.org (sitio en inglés)

Programa del ombudsman o defensor del consumidor del cuidado a largo plazo

Encuentre a los ombudsman o defensores locales y estatales para los residentes de facilidades de cuidado a largo plazo comunicándose con el localizador nacional de servicios para personas mayores Eldercare Locator.

1-800-677-1116

www.eldercare.gov (sitio en inglés)

Mediadores

Encuentre una lista de mediadores locales en el sitio web de la Asociación Nacional para la Resolución de Conflictos (Association for Conflict Resolution). La mediación puede ayudar a resolver conflictos y a veces puede ser una alternativa a la acción legal.

www.acrnet.org (sitio en inglés)

Asistencia médica/Medicaid

Encuentre una lista de las agencias estatales que proveen asistencia médica/Medicaid en el sitio web Benefits.gov

<http://es.benefits.gov/benefits/browse-by-category/category/MED>

Unidad de control del fraude de Medicaid

Encuentre una lista de unidades estatales en el sitio web de la Asociación Nacional de Unidades de Control del Fraude de Medicaid (National Association of Medicaid Fraud Control Units). Estas unidades investigan y enjuician los abusos y el fraude por parte de los proveedores de atención en salud.

www.namfcu.net (sitio en inglés)

Policía o el sheriff

Encuentre una agencia para la aplicación de la ley consultando el directorio o guía de teléfono local.

Agencias federales

Numerosas agencias federales juegan un papel importante en la lucha contra el fraude y el abuso y en la educación de los consumidores. Póngase en contacto con ellas para obtener más información.

Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB)

1-855-411-CFPB

www.consumerfinance.gov/es

Registro Nacional No Llame

1-888-382-1222

www.ftc.gov/es/faq/consumer-protection/inscribir-un-n%C3%BAmero-en-el-registro-nacional-no-llame

Federal Bureau of Investigation (FBI)

www.fbi.gov/scams-safety (disponible en español al seleccionar el idioma)

Comisión Federal de Comercio (FTC)

1-877-FTC-HELP (382-4357)

www.consumer.ftc.gov (sitio en inglés)

Financial Fraud Enforcement Task Force

www.stopfraud.gov (sitio en inglés)

Servicio de Inspección Postal

1-877-876-2455

www.postalinspectors.uspis.gov (sitio en inglés)

Administración del Seguro Social

1-800-772-1213

www.socialsecurity.gov/espanol/10976.pdf

Departamento de Asuntos de los Veteranos (VA)

1-888-407-0144

www.benefits.va.gov/fiduciary (sitio en inglés)

Para obtener ayuda legal

Servicios legales gratuitos para personas mayores de 60 años.

Encuentre programas locales que proporcionan ayuda legal gratuita a las personas mayores de 60 años comunicándose con el localizador nacional de servicios para personas mayores Eldercare Locator.

1-800-677-1116

www.eldercare.gov (sitio en inglés)

Servicios legales gratuitos para personas de bajos ingresos.

Encuentre programas locales que proporcionan ayuda legal gratuita a personas de bajos

recursos en el sitio web de la Corporación de Servicios Legales (Legal Services Corporation).

www.lsc.gov/encuentre-ayuda-legal

Abogados con honorarios

Esta es una página web patrocinada por la Asociación de Abogados de los Estados Unidos (American Bar Association). Proporciona información sobre cómo encontrar un abogado en cada estado. También cuenta con información sobre los recursos legales disponibles en cada estado, cómo comprobar si un abogado tiene licencia y qué hacer si tiene problemas con un abogado.

www.findlegalhelp.org (localizador disponible en español)

Para obtener ayuda de un contador

Contadores

Encuentre un contador público certificado local en el sitio web del Instituto Americano de Contadores Públicos (American Institute of CPAs).

www.aicpa.org/ForThePublic/FindACPA/Pages/FindACPA.aspx (sitio en inglés)



consumerfinance.gov/es



Consumer Financial Protection Bureau
1700 G Street NW
Washington DC 20552



855-411-CFPB (2372)
TTY/TDD 855-729-CFPB (2372)



info@consumerfinance.gov