

# Cómo prevenir el abuso financiero de los adultos mayores:

Guía para familiares y amigos de personas que viven en hogares de ancianos y comunidades de vida asistida

Julio 2022



# Contenido de la Guía

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
¿Qué es el abuso financiero de los adultos mayores? .....	3
¿Cómo podría ocurrir el abuso financiero de los adultos mayores? .....	5
¿Cuáles son algunas de las posibles consecuencias? .....	6
<b>Cómo prevenir el abuso financiero de los adultos mayores.....</b>	<b>7</b>
Utilice la tecnología para mantenerse conectado e informado.....	7
Trabaje con la comunidad de vida asistida o el hogar de ancianos .....	8
Ayude a crear conciencia para ayudar a los demás.....	9
<b>Cómo reconocer el abuso financiero de los adultos mayores .....</b>	<b>11</b>
Señales de advertencia.....	11
Fraudes y estafas dirigidas a los adultos mayores .....	14
Hable con su ser querido.....	15
<b>Cómo registrar el abuso financiero de los adultos mayores .....</b>	<b>17</b>
Mantenga un buen registro.....	17
<b>Cómo denunciar el abuso financiero de los adultos mayores.....</b>	<b>19</b>
Servicios de protección para adultos (APS) .....	19
Cumplimiento de la ley .....	21
Presentar un informe: quién, qué, dónde, cuándo y cómo.....	22
Darle seguimiento puede marcar la diferencia .....	22
Otros lugares para denunciar el abuso financiero.....	23
Leyes civiles estatales .....	24
Leyes federales .....	25
Preocupaciones sobre represalias después de presentar una denuncia .....	25
<b>Recursos para individuos y familias.....</b>	<b>26</b>
<b>Términos utilizados en esta guía.....</b>	<b>26</b>
<b>Acerca de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB).....</b>	<b>28</b>
Acerca de esta guía.....	28



# Introducción

Esta guía explicará los cuatro pasos clave para ayudar a proteger a sus amigos y familiares del abuso financiero.

Es importante estar atento a las señales de abuso financiero y tomar medidas para ayudar a su ser querido si es necesario.

## Cuatro pasos clave para una intervención exitosa

- **Prevenir** - edúquese a sí mismo, a sus seres queridos y a su comunidad
- **Reconocer** - detecte las señales de advertencia y actúe
- **Registrar** -documente lo que observa
- **Denunciar** - informe a las autoridades correspondientes para que puedan investigar y ayudar

## La historia de Alma



A lo largo de esta guía, usaremos un escenario en el que usted tiene inquietudes acerca de un familiar o amiga llamada Alma que vive en un hogar de ancianos o una comunidad de vida asistida. Imagine que Alma tiene problemas para llevar un registro de su dinero y reconocer cuando otros intentan aprovecharse de ella. Es posible que le preocupe que alguien intente robar el dinero o la propiedad de Alma. Y usted quiere encontrar formas de ayudar a Alma.

## ¿Qué es el abuso financiero de los adultos mayores?

El abuso financiero de los adultos mayores, también conocido como la explotación financiera de los adultos mayores, es una forma de abuso de los adultos mayores.

### La historia de Alma



Imagínese que el nieto de Alma se ofrece a hacerle recados. El nieto toma la tarjeta de débito de Alma y promete comprar su champú favorito. En cambio, el nieto realiza varias compras con la tarjeta de débito de Alma, incluida la compra de un televisor nuevo. Este es un ejemplo de abuso financiero.

Los vecinos, cuidadores, profesionales e incluso familiares o amigos pueden intentar aprovecharse de las personas a medida que envejecen. Pueden tomar dinero sin permiso, no devolver el dinero que deben, cobrar demasiado por los servicios o no hacer lo que les pagaron. Estos son ejemplos de abuso financiero de los adultos mayores.

Personas de todas las edades pueden sufrir abuso financiero. Sin embargo, algunas personas pueden correr un mayor riesgo de convertirse en blanco de delitos financieros que otras. A medida que las personas envejecen, pueden convertirse en objetivos más importantes para el abuso financiero porque han acumulado sus ahorros y propiedades durante sus vidas.

Las personas también pueden experimentar deterioro en su capacidad de tomar decisiones financieras o reconocer las estafas. Los porcentajes de personas que viven en comunidades de vida asistida y hogares de ancianos que tienen problemas con la memoria y las habilidades de pensamiento son mucho más altos que en la población general. Las personas que experimentan estos desafíos suelen ser más vulnerables al abuso financiero. Sin embargo, es importante no asumir que todos los adultos mayores experimentan estos desafíos.

Como miembro de la familia, amigo o cuidador financiero, usted se encuentra en una posición única para ayudar a proteger a su ser querido del abuso financiero. Esta guía puede ayudarlo a prevenir el abuso o prepararlo para intervenir si es necesario.

El **abuso de los adultos mayores**, a veces llamado “abuso, negligencia y explotación”, incluye muchos tipos de maltrato de los adultos mayores. El Centro Nacional de Abuso de los Adultos Mayores describe siete tipos de abuso de los adultos mayores:

- Abuso físico
- Abuso sexual
- Abuso emocional o psicológico
- Explotación o abuso financiero
- Negligencia
- Abandono
- Autonegligencia

Las leyes sobre el abuso de los adultos mayores varían de un estado a otro. En muchos estados, la persona sospechosa de abusar de un adulto mayor, conocida como perpetrador, debe tener la intención de tomar una acción que cause **daño o riesgo de daño** a un adulto mayor. En algunos estados, el perpetrador debe estar “en una posición de confianza” para que sus acciones califiquen como abuso financiero de los adultos mayores. Esto generalmente significa que tienen una relación cercana con el adulto mayor o que son profesionales con un deber legal o financiero con el adulto mayor.

Algunos ejemplos de personas que podrían estar “en una posición de confianza” incluyen un miembro de la familia, una pareja romántica, un cuidador, un abogado o un asesor financiero.

## ¿Cómo podría ocurrir el abuso financiero de los adultos mayores?

El abuso financiero de los adultos mayores es complejo. A veces, las personas que se aprovechan de los adultos mayores pueden ser personas de confianza que administran el dinero de sus padres, parientes o amigos. Si los individuos intervienen para administrar las finanzas de un adulto mayor, algunos pueden intentar aprovecharse tomando dinero o activos para sí mismos. Es posible que la persona que maneja el dinero de un adulto mayor no cubra sus necesidades, como alimentos, ropa, vivienda o atención médica, poniendo a el adulto mayor en riesgo.

Las personas que tienen la obligación legal de administrar el dinero de otra persona incluyen a los agentes con un poder, fideicomisarios, guardianes y tutores, representantes de beneficiarios del Seguro Social y fiduciarios de Asuntos de Veteranos (VA). Para obtener más información sobre estas responsabilidades, visite [consumerfinance.gov/msem](http://consumerfinance.gov/msem) (sitio en inglés). En otros casos, el perpetrador puede no tener derecho legal a administrar el dinero del adulto mayor. Alguien puede tomar la propiedad del adulto mayor presionándolo o mintiéndole para ganarse su confianza.

Desconocidos o los miembros del equipo de atención, los vecinos o los visitantes también pueden ser perpetradores. Si bien la mayoría de las personas que ocupan puestos de confianza son dignas de la confianza que usted deposita en ellas, debe actuar con rapidez si alguien viola esa confianza.

## La historia de Alma



Imagínese que Alma decide nombrar a su sobrina como agente bajo un poder legal para ayudar a pagar las facturas de su hogar de ancianos. En cambio, la sobrina usa el dinero de Alma para pagar su propio alquiler y artículos personales. El asilo de los adultos mayores de Alma le dice a Alma que van a pedirle que se mude porque las facturas de Alma no se están pagando.

Se entera de la situación y se comunica con los Servicios de Protección para Adultos y con el ombudsman local de cuidado a largo plazo. La policía se involucra para investigar, detener el abuso financiero y acusar a la sobrina de Alma de robo. Alma y su familia trabajan juntos para elegir a una persona de confianza que la ayude a administrar el dinero de Alma, y Alma puede pagar sus facturas y permanecer en su hogar de ancianos.

## ¿Cuáles son algunas de las posibles consecuencias?

El abuso financiero de los adultos mayores es un problema complejo. Cuando una persona en una comunidad de vida asistida o en un hogar de ancianos es objeto de abuso financiero, esto afecta a la persona, su familia y su comunidad. En algunos casos, la persona puede perder los ahorros de toda su vida o puede tener que mudarse debido a la falta de pago.

Un sobreviviente de abuso financiero pierde más que dólares y propiedades. El abuso financiero puede causar daño emocional, depresión o ansiedad, mala salud física, pérdida de independencia, problemas para tomar decisiones, soledad y una esperanza de vida más corta. Cuando ocurre el abuso financiero, también puede haber otros tipos de maltrato, como abuso emocional o negligencia. Y cuando ocurren otros tipos de abuso, es aconsejable verificar también si existe abuso financiero.

Cuando los miembros de la familia o amigos intentan aprovecharse de un adulto mayor, puede haber problemas con estas relaciones. Por ejemplo, los miembros de la familia pueden pensar que se merecen el dinero o la propiedad de un adulto mayor, aunque no tengan derecho a ellos. Los perpetradores suelen utilizar una falsa amistad o compasión para ganarse la confianza de un adulto mayor. A veces, un sobreviviente de abuso financiero puede seguir dependiendo del, o proteger al, perpetrador. Las relaciones se pueden dañar cuando las personas no están de acuerdo sobre qué hacer o cómo ayudar.

# Cómo prevenir el abuso financiero de los adultos mayores

Una de las mejores cosas que puede hacer como amigo o familiar para ayudar a prevenir el abuso es mantenerse en contacto con su ser querido. Esto puede ayudarlo a notar el abuso financiero y responder de inmediato.

Mantener una buena relación también puede evitar que otros se aprovechen de su ser querido. Si otras personas saben que usted cuida de su ser querido, es menos probable que intente aprovecharse de ellos. Puede ser útil pasar y hablar con su ser querido y con los miembros de su equipo de atención de manera regular, para demostrar que está al tanto de su situación. Si no puede visitar debido a la distancia, una emergencia de salud pública u otras razones, puede programar una llamada de control regular con los miembros del equipo de atención.

## **Utilice la tecnología para mantenerse conectado e informado**

Puede utilizar la tecnología para mantenerse conectado con su ser querido. Puedes mantener una buena relación y chatear con alguien que vive lejos mediante mensajes de texto, correo electrónico o videollamadas. Puede mantenerse en contacto y compartir fotos, videos e información entre sí a través de las redes sociales. Las personas que no pueden viajar a una boda u otra reunión familiar pueden ver una transmisión en vivo del evento o enviar una tarjeta de felicitación virtual. Si su ser querido no se siente cómodo usando un smartphone, tableta o computadora, puede preguntar a los miembros del equipo en su residencia si pueden programar una videollamada o ayudar a su ser querido a conectarse con usted.

Al usar las redes sociales o las aplicaciones de transmisión en vivo, es importante protegerse. Verifique su configuración de privacidad y asegúrese de que cualquier foto e información que usted y su ser querido comparten permanezcan privadas.

El uso de la tecnología también puede ayudarlo a identificar el abuso financiero, porque mantenerse en contacto le da a su ser querido la oportunidad de hablar con usted sobre cualquier problema que tenga. En una videollamada, también puede observar su

apariencia y lenguaje corporal para ver si algo parece estar mal. Luego, puede compartir sus inquietudes con los miembros del equipo de atención o con las autoridades locales.

Los nuevos servicios en línea y móviles también pueden ser útiles para ayudar a su ser querido a administrar sus finanzas. Por ejemplo, su ser querido puede configurar alertas automáticas para su cuenta bancaria, de modo que reciba una notificación por cada transacción o cuando la cuenta caiga por debajo de cierto saldo. Los bancos y las cooperativas de crédito ofrecen servicios como el pago automático de facturas y el depósito directo de cheques. Algunas aplicaciones móviles pueden ayudar a recordarle a su ser querido o cuidador cuándo debe pagar las facturas. El banco o la cooperativa de crédito de su ser querido puede compartir más información con usted sobre las opciones disponibles en línea y móviles.

La privacidad de datos personales es una preocupación creciente para muchas personas. Para saber qué hacer antes de compartir su información financiera con una empresa o aplicación, consulte la publicación del blog de CFPB en [consumerfinance.gov/about-us/blog/what-to-consider-when-sharing-your-financial-data](https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/what-to-consider-when-sharing-your-financial-data) (sitio en inglés).

## Trabaje con la comunidad de vida asistida o el hogar de ancianos

Es importante que se familiarice con las políticas y los procedimientos en una comunidad de vida asistida o un hogar de ancianos. Esto puede requerir mucho tiempo y esfuerzo, pero el esfuerzo vale la pena. Es importante hablar con los miembros del equipo de atención lo antes posible para obtener información sobre estos temas clave:

- Esto incluye administrar la fondos para necesidades personales (PNA, por sus siglas en inglés) para las personas que viven en un hogar de ancianos y reciben Medicaid.
  - Políticas y procedimientos para administrar el dinero de individuos o familias.
    - » Esto incluye administrar la fondos para necesidades personales (PNA, por sus siglas en inglés) para las personas que viven en un hogar de ancianos y reciben Medicaid.
    - » Obtenga más información sobre la PNA [medicaid.gov/medicaid/eligibility/spousal-impoverishment/index.html](https://medicaid.gov/medicaid/eligibility/spousal-impoverishment/index.html) (sitio en inglés).
  - Políticas sobre cómo denunciar y responder al robo y abuso financiero.

- » En muchos estados, se requiere que el personal de hogares de ancianos y de vida asistida denuncie la sospecha de abuso de los adultos mayores, por lo que es posible que también desee obtener información sobre las leyes de su estado en [justice.gov/elderjustice/prosecutors/statutes](https://justice.gov/elderjustice/prosecutors/statutes) (sitio en inglés).
- Políticas sobre llamadas telefónicas o visitas de vendedores.
- Cómo los miembros del equipo de atención ayudan a proteger los talonarios de cheques, tarjetas de cajeros automáticos, y tarjetas de débito de beneficios federales.
- Cómo los miembros del equipo de atención ayudan a proteger las cuentas en línea y otros objetos de valor, tales como documentos financieros guardados en una computadora u otro dispositivo.
- Programas federales y estatales que pueden afectar a su ser querido, que incluyen:
  - » Medicare y sus limitaciones: [medicare.gov/coverage](https://medicare.gov/coverage) (sitio en inglés).
  - » Medicaid: [medicaid.gov/medicaid/eligibility/index.html](https://medicaid.gov/medicaid/eligibility/index.html) (sitio en inglés).
  - » El proceso de solicitud de medicaid: [acl.gov/ltc/medicare-medicaid-and-more/medicaid/applying-for-medicaid](https://acl.gov/ltc/medicare-medicaid-and-more/medicaid/applying-for-medicaid) (sitio en inglés).

## Ayude a crear conciencia para ayudar a los demás

Puede ayudar a educar a otras personas y familias sobre cómo prevenir el abuso financiero de los adultos mayores. Puede unirse a grupos como los consejos de residentes y familiares. Puede invitar a un oficial de la policía, un ombudsman de cuidado a largo plazo o un representante de Servicios de Protección para Adultos para hablar sobre su función y responder preguntas. Los bancos, las cooperativas de crédito y otros profesionales financieros pueden ofrecer capacitaciones gratuitas sobre cómo prevenir el fraude o administrar dinero. Puede trabajar con miembros del personal de hogares de ancianos o de vida asistida para coordinar estas actividades y ver si están dispuestos a organizar eventos.

Algunas ideas para posibles temas de capacitación incluyen:

- Cómo proteger documentos privados y objetos de valor, incluidos los objetos de valor virtuales: [consumerfinance.gov/about-us/blog/virtual-valuables-consider-your-digital-footprint-you-prepare-future/](https://consumerfinance.gov/about-us/blog/virtual-valuables-consider-your-digital-footprint-you-prepare-future/) (sitio en inglés).
- Seguridad en línea, como la creación de contraseñas seguras: [consumerfinance.gov/about-us/blog/online-mobile-banking-tips-beginners/](https://consumerfinance.gov/about-us/blog/online-mobile-banking-tips-beginners/) (sitio en inglés).
- Leyes federales y estatales sobre el abuso financiero de los adultos mayores.
- Cómo evitar estafas comunes: [consumerfinance.gov/moneysmart](https://consumerfinance.gov/moneysmart) (sitio en inglés).
- Consejos para los cuidadores sobre cómo administrar el dinero de otra persona: [consumerfinance.gov/msem](https://consumerfinance.gov/msem) (sitio en inglés).



# Cómo reconocer el abuso financiero de los adultos mayores

## Señales de advertencia

Es importante estar atento a las señales de abuso financiero para que esté listo para intervenir si su ser querido necesita ayuda.



### La historia de Alma

Imagine que planea una visita con Alma y ella invita a su nuevo amigo conocerle. El nuevo amigo interrumpe a Alma muchas veces, descarta los sentimientos de Alma y dice "eso no es cierto" cuando Alma se queja de que algunas de sus joyas han desaparecido. Usted tiene un mal presentimiento y se pregunta si el nuevo amigo puede estar aprovechándose de Alma. Decide volver a visitar a Alma mañana cuando el nuevo amigo no esté allí, para hablar con Alma en privado sobre la situación.

Muchas cosas podrían indicar que alguien podría estar abusando económicamente de su ser querido. Aquí hay una lista de algunas "señales de alerta" a las que debe estar atento.

### Cosas que le dice su ser querido o que usted observa

- Dice que alguien está haciendo un mal uso o robando su dinero o propiedad
- Dice que le falta una chequera, una tarjeta de crédito o débito o documentos importantes
- Se vuelve más retraído o reservado

Es muy importante hablar con su ser querido, mantener la calma y escuchar lo que dice. Pueden ser necesarias varias conversaciones para conocer la historia completa. ¿Tiene su ser querido limitaciones como demencia, barreras de comunicación, abuso de sustancias o enfermedades mentales que podrían hacer que su historia sea más difícil de entender o menos confiable? Por ejemplo, a veces las personas con pérdida de memoria pueden creer incorrectamente que se les ha robado dinero o bienes porque no recuerdan lo que les sucedió. En este caso, también puede ser útil hablar con otras personas que podrían haber observado la situación o consultar los registros financieros para obtener más información.

## **Cosas que ve en el lugar donde vive su ser querido, si puede visitar**

- Posesiones perdidas o reemplazadas por artículos de menor valor
- Medicamentos que han desaparecido
- Les faltan artículos básicos (como pasta de dientes o ropa interior), y la cuenta de necesidades personales de su ser querido está vacía
- Formularios de retiro o talones de cheques en blanco a la vista

## **Problemas con otros familiares y amigos**

- Alguien presiona a su ser querido para que tome una decisión financiera, cambie un testamento, escritura, o fideicomiso, o firme un documento "ahora"
- Alguien amenaza con que dejará de cuidar a su ser querido, a menos que su ser querido tome alguna medida financiera
- Se le permite visitar a su ser querido solo cuando una determinada persona está presente
- Cierta persona a menudo interrumpe o habla en nombre de su ser querido
- Un nuevo amigo actúa de manera posesiva hacia su ser querido y lo aísla de usted o de otros amigos y familiares
- Su ser querido u otro familiar o cuidador financiero tiene un problema con los juegos de azar, drogas o alcohol
- Su familia está discutiendo sobre el dinero de su ser querido
- Después de comenzar a hacer preguntas sobre sospechas de abuso financiero, alguien le dice que planea trasladar a su ser querido a una nueva ubicación

## **Problemas para pagar facturas o administrar el dinero**

- Facturas impagadas con el hogar de ancianos o la comunidad de vida asistida, el médico o la farmacia, especialmente cuando su ser querido debería tener suficiente dinero para cubrir sus gastos
- Su ser querido recibe facturas por servicios o equipos médicos innecesarios
- La persona que administra el dinero de su ser querido se atrasa en el pago de sus facturas o no cumple con sus promesas

## Problemas con un cuidador financiero

- Alguien dice que es el cuidador financiero de su ser querido pero no tiene ninguna prueba escrita, como un poder firmado por su ser querido
- Su ser querido no puede tomar sus propias decisiones, pero firma un nuevo poder, testamento u otro documento legal
- Varios cuidadores financieros discuten sobre quién es responsable de pagar las facturas de su ser querido
- Un cuidador financiero que ha estado ayudando a sus seres queridos es reemplazado repentinamente por una nueva persona
- Un cuidador financiero no está cumpliendo con las necesidades de su ser querido
- Alguien presiona a su ser querido para que se niegue a recibir atención médica o medicamentos debido a su costo

## Cheques, cargos y regalos

- Se firman cheques u otros documentos cuando su ser querido ya no puede escribir
- Ve diferentes versiones de la firma de su ser querido o ves una firma que temblaba y de repente se vuelve firme
- La cuenta de su ser querido tiene muchos cheques cambiados a efectivo, o los cheques se utilizan fuera de orden numérico
- Ve cargos de tarjeta de crédito o débito por artículos que su ser querido no compró
- Su ser querido hace regalos (frecuentes o costosos) a los miembros del equipo de atención o a los voluntarios
- Su ser querido vende artículos valiosos a los miembros del equipo de atención o a los voluntarios

## Definiciones

Un “**cuidador financiero**” es alguien que administra el dinero o las propiedades de un familiar o amigo que no puede pagar facturas o tomar decisiones financieras.

Por ejemplo, un cuidador financiero podría ser un agente con un poder, un fideicomisario, un guardián o tutor, un representante de beneficiario del Seguro Social o un fiduciario de Asuntos de Veteranos. Obtenga más información en [consumerfinance.gov/msem](http://consumerfinance.gov/msem) (sitio en inglés).

# Fraudes y estafas dirigidas a los adultos mayores

## La historia de Alma



La siguiente vez que visita a Alma, nota que tiene montones de cartas en su mesa. Le preguntas qué pasa con todas estas cartas. Alma le dice que ha estado ganando muchos concursos y sorteos últimamente. Ella dice que ha enviado cheques y efectivo a varios de ellos para pagar impuestos y tarifas, y ahora está esperando para cobrar sus premios. Recuerdas haber escuchado sobre estafas de sorteos y lotería en las noticias y hablas con Alma para explicarle que estas cartas son estafas. Usted la anima a que deje de enviar dinero y la ayuda a presentar una denuncia a la policía.

Las estafas y el fraude por parte de extraños pueden ocurrir incluso en lugares protegidos como comunidades de vida asistida y hogares de ancianos. Los estafadores con una historia convincente solo necesitan un teléfono, un buzón o una computadora.

Las estafas siempre están cambiando. Las estafas típicas, como una estafa romántica o una estafa de soporte técnico, se actualizan con frecuencia con nuevos giros en la historia que cuentan los estafadores.

El programa Money Smart para los adultos mayores del CFPB y el FDIC educa a los adultos mayores y a los cuidadores sobre cómo reconocer y evitar estafas comunes. Para descargar o solicitar copias impresas gratuitas de los materiales del programa, visite [consumerfinance.gov/moneysmart](http://consumerfinance.gov/moneysmart) (sitio en inglés). La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) tiene una página con información sobre las estafas más comunes en [consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov).

Los estafadores pueden buscar personas que viven en comunidades de vida asistida y hogares de ancianos que se sienten solas o experimentan pérdida de memoria. Por ejemplo, los estafadores pueden afirmar que están dando seguimiento a un pedido falso con un “pago” pendiente, o pueden decir que la persona olvidó pagar una factura y luego exigir dinero.

Aquí hay algunas señales de advertencia de que los estafadores pueden estar engañando a su ser querido:

- Su ser querido recibe noticias sobre una lotería o un premio que requiere que pague tarifas o impuestos antes de recibir el dinero.
- Una persona que llama le pide a su ser querido la información de su cuenta bancaria o le pide que realice un pago mediante una tarjeta de regalo, una transferencia bancaria o una criptomoneda.
- Una persona que llama hace que una decisión financiera parezca urgente al presionar a su ser querido para que (1) actúe ahora o se arriesga a perder una oportunidad o (2) actúe ahora antes de que suceda algo malo.

- Una persona que llama afirma ser de una agencia gubernamental, banco u otra organización y solicita información que ya debería tener, como un número de seguro social o un número de cuenta.
- Su ser querido recibe una gran cantidad de correos o correos electrónicos sobre sorteos, concursos, suplementos o productos para la salud u otras estafas, lo que sugiere que está siendo atacado por estafadores.

CFPB ofrece una variedad de recursos gratuitos para ayudar a prevenir estafas en [consumerfinance.gov/olderamericans](http://consumerfinance.gov/olderamericans) (sitio en inglés). También puede encontrar recursos gratuitos a través de la oficina del fiscal general de su estado, los centros para los adultos mayores, el ombudsman de cuidado a largo plazo u otras agencias estatales y federales.

Si cree que su ser querido es el objetivo de una estafa, considere la posibilidad de ayudarlo a revisar y triturar las cartas fraudulentas o eliminar los correos electrónicos y mensajes de texto fraudulentos.

## Hable con su ser querido

Hable con su ser querido por separado de la persona que sospecha que puede estar abusando económicoamente de él. Es importante encontrar una manera de hablar en privado, para que su ser querido se sienta cómodo siendo honesto. Tenga en cuenta que muchas personas que viven en hogares de ancianos tienen un compañero de habitación, y otras personas, como enfermeras o miembros del equipo de limpieza y mantenimiento, también pueden pasar por allí.

Es posible que su ser querido no quiera admitir lo que está sucediendo debido a la vergüenza, el miedo a las represalias o porque sienta simpatía por el perpetrador. Además, es posible que los adultos mayores de ciertos grupos, como personas de color, inmigrantes o personas LGBTQ, no se sientan cómodos denunciando el abuso porque han experimentado discriminación y no confían en que realmente recibirán ayuda. Sin embargo, con el apoyo de una persona de confianza, alguien que al principio se niega a hablar sobre el abuso financiero puede estar dispuesto a hablar de ello más tarde.

Cuando hable con su ser querido sobre la sospecha de abuso financiero, puede ser útil hacer preguntas abiertas. Preste atención a sus emociones y comportamiento mientras habla. Es posible que desee tomar notas para mantener un registro de lo que compartió con usted.

Si su ser querido no puede tomar o comunicar sus propias decisiones, el **Programa del Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo** puede ayudarlo. El trabajo del ombudsman de cuidado a largo plazo es defender a las personas que viven en hogares de ancianos y comunidades de vida asistida. Puede encontrar la información de contacto de su Programa de Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo regional o local en [theconsumervoice.org/get\\_help](http://theconsumervoice.org/get_help) (sitio en inglés).



# Cómo registrar el abuso financiero de los adultos mayores

## **Mantenga un buen registro**

Anote todas las señales de advertencia que observe. Trate de incluir las fechas, horas, lugares y detalles de cualquier incidente, los nombres de las personas que observaron el incidente y cualquier fotografía u otra prueba de lo que observó. Puede dar esta información a las autoridades cuando presente una denuncia.

Mantenga un registro de todas las comunicaciones, como llamadas telefónicas, reuniones, cartas y correos electrónicos. Enumere los nombres y la información de contacto de cualquier persona con la que hable sobre sus inquietudes.

Hable con miembros del personal y voluntarios que puedan haber observado algo. Asegúrese de que también documenten cada incidente en sus registros.



# Cómo denunciar el abuso financiero de los adultos mayores



## La historia de Alma

Imagínese que un vecino entra en el apartamento de Alma mientras Alma está almorzando, toma la chequera de Alma y se escribe un cheque para sí mismo por \$1,000. Alma te dice que vio un retiro de su cuenta bancaria y usted ayuda a Alma a llamar a la policía para denunciar el crimen. Dependiendo de las leyes del estado donde vive Alma, el vecino podría ser acusado de robo, falsificación, abuso financiero de los adultos mayores, explotación financiera de un adulto vulnerable u otro tipo de delito.

Las leyes de su estado incluyen definiciones de abuso o explotación financiera, leyes sobre quién debe denunciar el abuso, penalidades y otra información importante. Las agencias que investigan o ayudan con los informes de sospecha de abuso financiero de los adultos mayores incluyen los Servicios de Protección para Adultos (APS), la policía, el ombudsman de cuidado a largo plazo y las agencias de licencias.

Debe seguir las leyes estatales y federales para denunciar sospechas de abuso de los adultos mayores a las autoridades locales. Si sospecha de abuso financiero, comuníquese primero con APS y la policía para presentar un informe. También puede preguntar si conocen otras agencias en su área donde puede obtener ayuda. Luego, puede comunicarse con el ombudsman de cuidado a largo plazo para preguntar cómo pueden ayudar a defender a su ser querido.

## Servicios de protección para adultos (APS)

Los APS (por sus siglas en inglés) son programas de servicios sociales en cada estado. Estos sirven a adultos mayores y adultos con discapacidades que necesitan ayuda debido a abuso, negligencia o explotación. Los servicios de protección para adultos es un término común, pero es posible que este no sea

el nombre de la agencia en su estado. La Asociación Nacional de Servicios de Protección para Adultos puede ayudarlo a encontrar su APS local en [napsa-now.org/aps-program-list](https://napsa-now.org/aps-program-list) (sitio en inglés).

Los trabajadores de APS son a menudo los primeros en responder en casos de abuso, negligencia o explotación. Los trabajadores de APS miran dos cosas antes de iniciar una investigación:

1. Si el adulto mayor es elegible para recibir servicios de protección y
2. Si la información presentada cumple con la definición legal de abuso, negligencia o explotación en su estado.

**Elegibilidad para los servicios de protección:** la ley de su estado establece quién es elegible para los servicios de protección. En algunos estados, APS investigará los informes de abuso de cualquier adulto que sea mayor de 18 años si se considera que es "vulnerable" porque tiene una discapacidad física o mental. En otros estados, APS investigará cuando el adulto tiene más de cierta edad, como 60 o 65 años, ya sea que tenga o no una discapacidad. Muchos estados consideran tanto la edad como la discapacidad para decidir si investigar o no.

**Definición de maltrato:** APS también considera si una denuncia de abuso cumple con la definición estatal de abuso o explotación financiera. Pregúntele a su agencia de APS cómo define su estado el abuso financiero de los adultos mayores, o consulte las definiciones aquí: [justice.gov/elderjustice/prosecutors/statutes](https://justice.gov/elderjustice/prosecutors/statutes) (sitio en inglés). Esto le ayuda a saber a qué debe prestar atención y qué hechos incluir cuando denuncia una sospecha de abuso.

Si APS inicia una investigación, el proceso generalmente continúa en una serie de pasos. Primero, APS decide si el adulto mayor ha experimentado o corre el riesgo de sufrir abuso. Si APS descubre que hay abuso, APS decide qué servicios son necesarios para ayudar a la persona y ayuda a iniciar los servicios. Estos servicios pueden incluir comida, refugio o ayuda para encontrar vivienda, tratamiento médico o de salud mental, ayuda legal o ayuda financiera. El Centro Nacional de Abuso de los Adultos Mayores tiene más información sobre el proceso de investigación de un caso en [ncea.acl.gov/NCEA/media/Publication/APS-Flow-Chart.pdf](https://ncea.acl.gov/NCEA/media/Publication/APS-Flow-Chart.pdf) (sitio en inglés).

Las personas que son elegibles para los servicios de APS tienen el derecho legal de rechazar la ayuda, siempre que APS crea que la persona tiene la capacidad de tomar sus propias decisiones. Esto significa que un adulto mayor tiene derecho a rechazar la ayuda incluso cuando el investigador de APS, los miembros de la familia u otras personas crean que el adulto mayor necesita los servicios. Puede

preguntar al personal de APS de su estado cómo deciden si alguien tiene la capacidad de tomar sus propias decisiones.

Casi todos los estados tienen leyes que requieren que ciertas personas presenten una denuncia al APS si sospechan que existe abuso financiero de los adultos mayores. Algunos estados requieren que ciertos tipos especiales de profesionales presenten una denuncia, como por ejemplo el personal de los hogares de los adultos mayores o los profesionales financieros. Otros estados requieren que “cualquier persona” presente una denuncia. Puede averiguar si es necesario informar preguntando a un abogado o consultando las leyes de su estado en [americanbar.org/content/dam/aba/administrative/law\\_aging/2020-elder-abuse-reporting-chart.pdf](https://americanbar.org/content/dam/aba/administrative/law_aging/2020-elder-abuse-reporting-chart.pdf) (sitio en inglés). Incluso si no está obligado a informar, puede informar voluntariamente cuando sospecha de abuso financiero, y debería presentar un informe para que la persona pueda recibir la ayuda que necesita.

El Centro Nacional de Abuso de los Adultos Mayores tiene más información sobre APS en [ncea.acl.gov/NCEA/media/Publication/APS-Fact-Sheet.pdf](https://ncea.acl.gov/NCEA/media/Publication/APS-Fact-Sheet.pdf) (sitio en inglés).

## Cumplimiento de la ley

También es muy importante denunciar el abuso financiero a la policía. Si existe un riesgo urgente de daño a su ser querido o a otra persona, debe llamar al 911 de inmediato. De lo contrario, puede llamar al número que no es de emergencia de la policía local o la oficina del alguacil para presentar un informe.

Algunos estados tienen leyes que hacen del abuso financiero de los Adultos Mayores un delito específico. El abuso financiero también puede involucrar otros delitos como robo, fraude, falsificación, malversación y lavado de dinero.

Cuando se comunique con la policía, un oficial hablará con usted por teléfono o en persona. Dependiendo de la situación, es posible que el oficial también desee hablar con su ser querido, los testigos y el presunto perpetrador. Si hay evidencia del abuso financiero, como un recibo del banco o un cheque falsificado, es probable que el oficial solicite verlos.

## Definitions

**Los Consejos de Residentes y Familias** son grupos de miembros de la familia que trabajan juntos para ayudar a las personas que viven en hogares de ancianos y comunidades de vida asistida y sus familias. La comunidad de su ser querido puede tener un consejo familiar y de residentes. El consejo puede compartir inquietudes con el administrador del hogar de ancianos o la comunidad de vida asistida y solicitar mejoras.

Obtenga más información en [ltcombudsman.org/uploads/files/issues/family-council-brochure.pdf](https://ltcombudsman.org/uploads/files/issues/family-council-brochure.pdf) (sitio en inglés).

## **Presentar un informe: quién, qué, dónde, cuándo y cómo**

A continuación, se incluyen algunas cosas que podrían incluirse en su informe al APS o la policía. Sin embargo, debe presentar un informe incluso si no tiene parte de esta información. No se espera que tenga una prueba clara de abuso antes de denunciarlo. Su trabajo es simplemente compartir sus propias observaciones, lo que permite que un investigador intervenga y ayude.

- Hora, fecha y ubicación de cualquier incidente
- Nombres de cualquier persona involucrada y de cualquier persona que haya observado el incidente
- Descripción del presunto abuso financiero y signos de cualquier otro tipo de abuso o negligencia
- Las discapacidades o condiciones de salud de su ser querido, si las conoce, incluya cualquier información sobre problemas con la toma de decisiones o pérdida de memoria
- Si cree que existe un riesgo inminente de peligro para su ser querido o para otra persona

Si su ser querido tiene un trabajador social, un defensor de pacientes mayores o alguien con una responsabilidad similar, considere pedirle ayuda a esa persona.

También puede denunciar el abuso financiero directamente al coordinador de atención al paciente o al administrador de la comunidad de vida asistida o el asilo de los adultos mayores. Pregunte qué miembro del personal es responsable de recibir e investigar los informes de abuso y contacte a esa persona. También puede solicitar hablar con el administrador. Pregunte qué puede hacer el administrador para ayudar.

### **Darle seguimiento puede marcar la diferencia**

Si no está satisfecho con la respuesta de APS o de la policía a su informe, puede preguntar si proporcionar más información ayudaría con su investigación. Puede solicitar hablar sobre el caso con un supervisor. Tome notas cada vez que hable con la agencia, incluido el nombre de cada persona con la que habla y las fechas y horas de sus conversaciones. La Asociación Nacional de Servicios de Protección para Adultos tiene más información sobre los diferentes pasos que pueden ocurrir después que usted informe una sospecha de abuso en [napsa-now.org/wp-content/uploads/2021/01/What-APS-Reporters-Need-to-Know.pdf](https://napsa-now.org/wp-content/uploads/2021/01/What-APS-Reporters-Need-to-Know.pdf) (sitio en inglés).

## Ombudsman de cuidado a largo plazo

El ombudsman de cuidado a largo plazo ayuda a las personas que viven en hogares de ancianos, comunidades de vida asistida y comunidades similares de cuidado para adultos. Un ombudsman puede abogar por las personas para ayudarlos a resolver problemas. Si se comunica con un ombudsman de cuidado a largo plazo, ellos pueden hablar con su ser querido, averiguar cómo su ser querido quiere resolver el problema y ayudarlo a trabajar hacia ese objetivo.

Cada estado tiene una Oficina del Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo del Estado, y puede encontrar la suya en [theconsumervoice.org/get\\_help](http://theconsumervoice.org/get_help). Obtenga más información sobre lo que puede hacer un defensor del pueblo para detener el abuso financiero e [ltombudsman.org/uploads/files/library/long-term-care-ombudsman-program-what-you-must-know.pdf](http://ltombudsman.org/uploads/files/library/long-term-care-ombudsman-program-what-you-must-know.pdf) (sitio en inglés).

## Otros lugares para denunciar el abuso financiero

Su primera prioridad debe ser comunicarse con APS y la policía si sospecha de abuso financiero. A continuación, se muestran algunos otros recursos que pueden ayudarlo en situaciones específicas.

**Si sospecha que un miembro del equipo de atención o un voluntario de la comunidad de vida asistida o del hogar de ancianos puede estar abusando financieramente de su ser querido,** informe sus inquietudes al administrador o al miembro del personal responsable de recibir los informes de abuso. Si el problema no se resuelve, solicite información sobre el procedimiento de quejas y siga los pasos para presentar una queja. Si no está satisfecho con la respuesta del administrador, puede averiguar a qué junta o individuo da cuentas el administrador y presentar una queja ante esa junta contra la comunidad de vida asistida o el asilo de ancianos.

**Si su ser querido vive en un hogar de ancianos,** puede presentar una queja ante la agencia de inspección estatal que supervisa los hogares de ancianos certificados por Medicare o Medicaid. Encuentre su agencia estatal en [cms.gov/Medicare/Provider-Enrollment-and-Certification/SurveyCertificationGenInfo/Downloads/Complaintcontacts.pdf](http://cms.gov/Medicare/Provider-Enrollment-and-Certification/SurveyCertificationGenInfo/Downloads/Complaintcontacts.pdf) (sitio en inglés).

**Si su ser querido vive en una comunidad de vida asistida,** averigüe qué agencia otorga licencias a estas comunidades en su estado y presente una queja allí. Puede ser el departamento de salud de su estado, el departamento de servicios para los adultos mayores y discapacitadas, el departamento de servicios sociales u otra agencia. Encuentre su agencia estatal en [ahcancal.org/Assisted-Living/Policy/Pages/state-regulations.aspx](http://ahcancal.org/Assisted-Living/Policy/Pages/state-regulations.aspx) (sitio en inglés).

**Si cree que un miembro del personal o del equipo de atención puede ser el perpetrador,** también puede comunicarse con la junta estatal de licencias que otorga la licencia a esa persona. Por ejemplo, si sospecha que un tipo específico de trabajador de la salud está abusando económicamente de su ser querido, puede buscar en línea para averiguar qué

agencia autoriza a ese tipo de trabajador de la salud en su estado y comunicarse con esa agencia para presentar una queja.

**Si la situación incluye una estafa,** infórmelo a la Comisión Federal de Comercio (FTC) en [reportefraude.ftc.gov](http://reportefraude.ftc.gov). El sitio web de la FTC también tiene información sobre cómo identificar y responder a estafas, incluidas las estafas dirigidas a los adultos mayores.

**Si la estafa utilizó el servicio de correo de los EE. UU.,** Infórmelo al Servicio de Inspección Postal de los Estados Unidos (USPIS, por sus siglas en inglés) al 877-876-2455 o [uspis.gov/report](http://uspis.gov/report) (sitio en inglés).

**Si sospecha que un representante del beneficiario del Seguro Social está haciendo un mal uso de los beneficios del Seguro Social de su ser querido,** comuníquese con la oficina local del Seguro Social. Puede encontrar la información de contacto de su oficina local en [ssa.gov/locator](http://ssa.gov/locator). También puede llamar a la línea principal de la Administración del Seguro Social al 800-772-1213 para presentar una denuncia.

**Si sospecha que un fiduciario designado por el Departamento de Asuntos de Veteranos (VA) está haciendo un mal uso de los beneficios de su ser querido,** comuníquese con el Departamento de Asuntos de Veteranos. Puede encontrar información de contacto en [iris.custhelp.va.gov/app/answers/detail/a\\_id/3029](http://iris.custhelp.va.gov/app/answers/detail/a_id/3029) (sitio en inglés). Para obtener más información sobre el programa fiduciario de VA, visite [benefits.va.gov/fiduciary](http://benefits.va.gov/fiduciary) (sitio en inglés).

**Si sospecha que un guardián o tutor está haciendo un mal uso de los fondos o la propiedad de su ser querido,** comuníquese con el tribunal que nombró al guardián o tutor de su ser querido. La mayoría de los tribunales tienen procedimientos para recibir e investigar quejas.

**Si el abuso financiero involucró una cuenta financiera,** trabaje con su ser querido para comunicarse con su banco, cooperativa de crédito, compañía de tarjetas de crédito u otro proveedor de servicios financieros lo antes posible. Dependiendo de la situación, la institución financiera puede recuperar el dinero de su ser querido. También puede verificar si su ser querido tiene algún seguro que cubra la pérdida.

## **Leyes civiles estatales**

Algunos estados tienen leyes para ayudar a los sobrevivientes de abuso financiero a presentar casos en un tribunal civil para recuperar su dinero. Algunos estados tienen una forma de congelar temporalmente las cuentas bancarias o suspender las transferencias de propiedad para detener el abuso financiero. En algunos estados, los bancos y las cooperativas de crédito pueden suspender temporalmente una transacción cuando sospechan de abuso financiero de los adultos mayores. En muchos estados, las instituciones financieras están obligadas a denunciar la sospecha de abuso financiero de los adultos mayores a APS o a la policía.

También puede trabajar con un abogado de servicios legales o un abogado privado para presentar un caso en un tribunal civil para solicitar una "orden de restricción" u "orden de protección". Estas órdenes judiciales evitan que el perpetrador se comunique con su ser querido. Esto puede ayudar a separar al agresor de su ser querido y evitar daños mayores.

Puede hablar con un abogado para averiguar si su ser querido tiene alguna de estas opciones. Los programas locales de servicios legales civiles (a menudo conocidos como "asistencia legal") pueden ayudar a su ser querido, o puede que necesite contratar a un abogado privado. Puede buscar programas de servicios legales en su área en [espanol.lawhelp.org](#).

## Leyes federales

La ley federal requiere que la mayoría de las comunidades de cuidado a largo plazo, como los hogares de ancianos y las comunidades de vida asistida, informen de los presuntos delitos contra un residente a las agencias estatales y la policía local. Si un miembro del equipo de atención tiene conocimiento del abuso financiero y no lo ha denunciado, puede recordarle esta ley y sugerirle que presente una denuncia.

## Preocupaciones sobre represalias después de presentar una denuncia

A veces, a las personas les preocupa que su ser querido sea maltratado por miembros del equipo de atención u otras personas si denuncian el abuso financiero. Afortunadamente, existen algunas protecciones legales. La ley federal otorga a las personas que viven en hogares de ancianos y comunidades de vida asistida el derecho a presentar quejas sin discriminación ni represalias. Muchos estados también tienen sus propias leyes para proteger a las personas que denuncian el abuso de los adultos mayores. Obtenga más información sobre las leyes que protegen los derechos de los residentes en [Itcombudsman.org/issues/residents-rights](#) (sitio en inglés).

Es importante comprender las protecciones que usted y su ser querido tienen bajo la ley. Puede comunicarse con el programa del ombudsman de cuidado a largo plazo para que lo ayude a comprender los reglamentos federales y los derechos de los residentes, y el ombudsman también puede recomendarle servicios legales en su área. También puede hablar con un abogado privado.

# Recursos para individuos y familias

Encuentre recursos en su área para la prevención y respuesta al abuso de los adultos mayores, ayuda legal, ayuda para encontrar beneficios y más en la página de recursos sobre abuso de los adultos mayores del CFPB.

[consumerfinance.gov/elderabuseresources](https://consumerfinance.gov/elderabuseresources) (sitio en inglés).

## Términos utilizados en esta guía

En esta guía, usamos las palabras y frases que se definen a continuación. Su estado puede utilizar términos diferentes para los servicios y apoyos de cuidado a largo plazo, el abuso financiero y los servicios de protección para adultos.

**El administrador** es un miembro importante del personal de una comunidad de vida asistida o un hogar de ancianos que supervisa a los miembros del equipo y las operaciones diarias y mantiene los estándares de atención.

**Los Servicios de Protección para Adultos (APS)** son programas de servicios sociales proporcionados por los estados que sirven a adultos mayores y adultos con discapacidades que necesitan ayuda debido a abuso, negligencia o explotación. El sitio web de la Asociación Nacional de Servicios de Protección para Adultos tiene información sobre cómo denunciar sospechas de abuso en cada estado: [napsa-now.org/aps-program-list](https://napsa-now.org/aps-program-list).

**La vida asistida** se refiere a las comunidades de atención residencial que ofrecen atención las 24 horas y ayudan con las actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse y comer. La vida asistida está regulada por cada estado. Más de dos tercios de los estados utilizan el término “vida asistida” o algo similar. En la definición de vida asistida usada en esta guía, también incluimos hogares de cuidado residencial, hogares grupales, hogares familiares para adultos y hogares de alojamiento y cuidado.

El **abuso de los adultos mayores**, a veces llamado “abuso, negligencia y explotación”, incluye muchos tipos de maltrato a los adultos mayores. Esto puede incluir aspectos físicos, emocionales o abuso psicológico o sexual, negligencia y autonegligencia, y abuso financiero. El Centro Nacional de Abuso de los Adultos Mayores describe siete tipos de abuso de los adultos mayores:

- Abuso físico
- Abuso sexual
- Abuso emocional o psicológico
- Descuido
- Abandono
- Explotación o abuso financiero
- Autonegligencia

Su estado puede usar diferentes palabras para describir estos tipos de abuso de los adultos mayores.

**El abuso financiero de los adultos mayores (también conocido como explotación financiera de los adultos mayores)** es cuando una persona toma o usa indebidamente el dinero o los activos de un adulto mayor para el beneficio de otra persona que no sea el adulto mayor. Por ejemplo, vecinos, cuidadores, profesionales e incluso familiares o amigos pueden tomar dinero sin permiso, no devolver el dinero que deben, cobrar demasiado por los servicios o no hacer lo que el adulto mayor les pagó por hacer. El abuso financiero es una forma de abuso de los adultos mayores.

Los **cuidadores financieros** son personas que administran el dinero o la propiedad de una persona que no puede tomar sus propias decisiones financieras. Por ejemplo, un cuidador financiero podría ser un agente con un poder legal, un fideicomisario, un guardián o tutor, un representante de beneficiario del Seguro Social o un fiduciario de Asuntos de Veteranos.

**El ombudsman de cuidado a largo plazo** es un defensor de las personas que viven en hogares de ancianos, comunidades de vida asistida, asilos y comunidades similares de cuidado para adultos. El personal y los voluntarios del *Ombudsman* trabajan para ayudar a las personas a resolver problemas. Cada estado tiene una Oficina del *Ombudsman* de Cuidado a Largo Plazo del Estado.

Los **denunciantes obligatorios** son personas a las que la ley exige que denuncien cualquier sospecha de abuso de los adultos mayores a una autoridad específica, como los Servicios de Protección para Adultos o la policía.

**Hogar de ancianos** significa una comunidad de cuidado a largo plazo que está autorizada por el estado como "hogar de ancianos", "centro de cuidado de enfermería", "centro de enfermería especializada" o "centro de cuidado intermedios", o que brinda niveles de atención similares. La mayoría brinda servicios cubiertos por Medicaid y / o Medicare. Los hogares de ancianos generalmente ofrecen un nivel de atención más alto que las comunidades de vida asistida.

**Perpetrador** significa una persona sospechosa de abusar económicamente de un adulto.

# Acerca de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB)

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) es una agencia del siglo 21 que implementa y hace cumplir las leyes federales en materia financiera, y que se asegura de que los mercados de productos financieros sean justos, transparentes y competitivos.

El CFPB tiene una unidad que desarrolla iniciativas, herramientas y recursos para ayudar a proteger a los consumidores mayores del daño financiero y ayudar a los adultos mayores a tomar decisiones financieras acertadas a medida que envejecen.

## Acerca de esta guía

El CFPB creó esta guía para ayudar a los familiares y amigos a prevenir el abuso financiero de sus seres queridos que viven en comunidades de vida asistida y hogares de ancianos.

Esta guía no está destinada a brindar asesoramiento legal ni sustituir a su propio asesor legal. Si tiene preguntas o inquietudes sobre cuestiones legales y responsabilidades, le recomendamos que busque la orientación de un profesional legal apropiado.

Esta guía incluye enlaces y referencias a recursos y contenido de otras organizaciones que los consumidores pueden encontrar útiles. El CFPB no controla o garantiza la exactitud de la información de otras organizaciones. Al incluir estos enlaces y referencias, el CFPB no está respaldando y no ha examinado a estas organizaciones, las opiniones que expresan o los productos o servicios que puedan ofrecer. Otras entidades y recursos también pueden satisfacer sus necesidades.





**En línea**  
[consumerfinance.gov/es](http://consumerfinance.gov/es)



**Por teléfono**  
(855) 411-CFPB (2372)  
(855) 729-CFPB (2372) TTY/TDD



**Por correo**  
P.O. Box 2900  
Clinton, IA 52733-2900



**Presente una queja**  
[consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja](http://consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja)