**NÚMERO: 9368**

**Fecha: 25 de MARZO de 2022**

***Aprobado*:** Lcdo. Félix E. Rivera Torres

Subsecretario de Estado

Departamento de Estado

Gobierno de Puerto Rico

# GOBIERNO DE PUERTO RICO
# OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

# REGLAMENTO PARA ESTABLECER UN PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA CONTRA LOS ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

# ÍNDICE

**PÁGINA(S)**

**ARTÍCULO 1. DISPOSICIONES GENERALES**.....1

SECCIÓN 1. TÍTULO.....1
SECCIÓN 2. BASE LEGAL.....1
SECCIÓN 3. PROPÓSITO Y ALCANCE.....1

**ARTÍCULO 2. DEFINICIONES**.....2-3

**ARTÍCULO 3. REQUERIMIENTO DE PROTOCOLO**.....3-10

SECCIÓN 1. OBLIGACIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....3
SECCIÓN 2. REQUISITOS DEL PROTOCOLO.....3-4
SECCIÓN 3. IDENTIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTOS SOSPECHOSOS.....4
SECCIÓN 4. INDICADORES DE ACTIVIDADES FINANCIERAS SOSPECHOSAS..... 4-6
SECCIÓN 5. ACCIONES AFIRMATIVAS QUE DEBE CONTEMPLAR UN PROTOCOLO.....6-7
SECCIÓN 6. MANEJO DE CASOS IDENTIFICADOS..... 7-8
SECCIÓN 7. REFERIDOS DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA..... 8-10
SECCIÓN 8. PERIODO DE CONSERVACIÓN E INSPECCIÓN.....10

**ARTÍCULO 4. RETENCIÓN PROVISIONAL DE DESEMBOLSO**..... 10-11

**ARTÍCULO 5. INMUNIDAD CIVIL**..... 11

**ARTÍCULO 6. SANCIONES**.....11-12

**ARTÍCULO 7. DISPOSICIONES FINALES**.....12

SECCIÓN 1. ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES DE ACTIVIDADES FINANCIERAS SOSPECHOSAS.....12
SECCIÓN 2. DISCREPANCIA ENTRE EL TEXTO EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS.....12
SECCIÓN 3. DEROGACIÓN.....12
SECCIÓN 4. SEPARABILIDAD.....12
SECCIÓN 5. VIGENCIA.....12

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

# REGLAMENTO NÚM. _____
# REGLAMENTO PARA ESTABLECER UN PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA CONTRA LOS ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

## ARTÍCULO 1
## DISPOSICIONES GENERALES

### SECCIÓN 1. TÍTULO BREVE

Este Reglamento se conocerá como "Reglamento para Establecer un Protocolo de Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera Contra los Adultos Mayores y Personas con Impedimentos".

### SECCIÓN 2. BASE LEGAL

Este Reglamento se adopta y promulga en virtud de la autoridad conferida por las siguientes leyes:

1. Artículo 10 (a)(2) de la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como *"Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras"* (en adelante, "Ley Núm. 4");
2. Ley Núm. 206-2008, según enmendada, conocida como *"Ley de Protección Financiera a Personas de Edad Avanzada o Incapacitados"*;
3. Ley Núm. 76-2020, conocida como *"Ley Especial para Prevenir la Explotación Financiera contra los Adultos Mayores y Adultos con Impedimentos"*;
4. Ley Núm. 121-2019, según enmendada, conocida como *"Carta de Derechos y la Política Pública a favor de los Adultos Mayores"*; y
5. Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *"Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico"*.

### SECCIÓN 3. PROPÓSITO Y ALCANCE

Este Reglamento tiene como propósito requerirle a todas las instituciones financieras, operando al amparo de la Ley Núm. 4 o por cualquier otra ley especial administrada por la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, la implementación y el cumplimiento de un protocolo de prevención y detección de casos de explotación financiera a los adultos mayores o personas con impedimentos. Además, incorpora una lista específica de indicadores de explotación financiera y su aplicación eficaz al marco legal de los protocolos de detección de casos de explotación financiera de las instituciones financieras. Asimismo, autoriza a una institución financiera a retener el desembolso de fondos de una cuenta que pertenezca a un adulto mayor o persona con impedimento cuando la institución financiera tuviere conocimiento o sospecha razonable de que dicha persona es víctima de explotación financiera, así como requerir a la institución financiera que informe la retención por conocimiento o sospecha razonable de dicho caso.

## ARTÍCULO 2
## DEFINICIONES

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

(a) **Actividad Financiera Sospechosa** - Se refiere a transacciones individuales o conjuntas que se intentan realizar en una institución financiera involucrando a una persona de edad avanzada o persona con impedimento y las cuales pudieran llevar a una persona prudente y razonable a identificarlas como sospechosas, en posible detrimento de los intereses económicos de la persona de edad avanzada o con impedimento.

(b) **Administrador y/o su alterno** - Persona(s) designada(s) por la institución financiera para que desarrolle(n) el peritaje, investigue(n), maneje(n) las obligaciones cuando se activa el protocolo en caso de posible explotación financiera y haga(n) los referidos a las agencias concernientes.

(c) **Adulto Mayor o Persona de Edad Avanzada o Persona de Mayor Edad** - Persona que tenga sesenta (60) años o más de edad.

(d) **Cliente** - Toda persona que utilice, adquiera o mantenga productos y/o servicios ofrecidos o brindados por una institución financiera.

(e) **Comisionado** - Significará el Comisionado de Instituciones Financieras.

(f) **Explotación Financiera** - El uso impropio de los fondos, de la propiedad, o de los recursos de un adulto mayor o persona con impedimento por otra persona, incluyendo, pero no limitándose a, fraude, falsas pretensiones, malversación de fondos, conspiración, falsificación de documentos, falsificación de expedientes o récords, coerción, transferencia de propiedad, o negación de acceso a bienes.

(g) **Influencia indebida**: Es cuando, en una relación de poder, el adulto mayor permite que un tercero actúe en su nombre, pese a la evidencia del perjuicio que le produce dicha actuación, o cuando el adulto mayor procede de una forma diferente a lo que haría en ausencia de la influencia de otro.

(h) **Institución Financiera** - Significará e incluirá todas las instituciones financieras operando al amparo de la Ley Núm. 4 o en cualquier otra ley especial administrada por la Oficina del Comisionado.

(i) **Lugar de negocio** - Incluye cualquier oficina, sucursal, división, unidad, establecimiento fijo o movible, así como cualquier otro lugar en el que una institución financiera presta sus servicios a personas de edad avanzada o personas con impedimento.

(j) **Oficina del Comisionado** - Significará la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras.

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

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

(m) **Personal o Personal de una Institución Financiera** - Se refiere a cualquier agente, supervisor, ejecutivo, oficial y/o empleado que trabaje y/o preste servicios en una institución financiera.

(n)**Protocolo** - Conjunto de normas y procedimientos por escrito que utilizará una institución financiera para prevenir, detectar y manejar posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o personas con impedimento.

(ñ)**Sospecha Razonable** – Es la creencia de una persona prudente y razonable de que un tercero que acude a solicitar el desembolso de fondos lo está haciendo de forma impropia, sin consentimiento del dueño de la cuenta, mediante falsas pretensiones, engaño, intimidación, coerción y/o con fines de malversar los mismos, en posible detrimento de los intereses económicos del adulto mayor o persona con impedimento.

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

## ARTÍCULO 3
## REQUERIMIENTO DE PROTOCOLO

### SECCIÓN 1. OBLIGACIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

1. Toda institución financiera que atienda público establecerá un protocolo por escrito que ayude a su personal a prevenir y detectar posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o personas con impedimentos.
2. Dicho protocolo aplicará a cualquier lugar de negocio de la institución y/o al área de la institución financiera que atienda público.
3. Toda institución financiera que atienda público capacitará a todo su personal para manejar y contrarrestar posibles casos de explotación financiera.
4. El Administrador y/o su alterno, así como el personal de una institución financiera que ejecute(n) el protocolo requerido por este reglamento deberá(n) estar comprometido(s) con la confidencialidad de los procedimientos relacionados a las investigaciones y manejo de los casos en los que se active el protocolo por sospecha de posible explotación financiera, así como los referidos a las agencias concernientes y suscribir documentos laborales a tales efectos con la institución financiera.
5. El personal de la institución financiera estará obligado a informar a las agencias correspondientes, en la forma en que se dispone en la Ley 121-2019, cuando tuviere conocimiento o sospecha de que un adulto mayor es víctima de explotación financiera.

### SECCIÓN 2. REQUISITOS DEL PROTOCOLO

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

3. El protocolo contendrá las acciones o procedimientos a seguir por el personal de una institución financiera en caso de que exista sospecha razonable de explotación financiera.
4. El protocolo incluirá mecanismos para alertar a las personas de edad avanzada, personas con impedimentos y clientes de la institución financiera a los fines de educarlos en contra de la explotación financiera.

**SECCIÓN 3. IDENTIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTOS SOSPECHOSOS**

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

1. La persona de edad avanzada o persona con impedimento acude a la institución financiera acompañado de una persona, ya sea familiar o extraño, que lo incita o coacciona para realizar un retiro, transferencia de dinero, préstamo u otra transacción.
2. La persona de edad avanzada o persona con impedimento acude a la institución financiera acompañado de una persona que no le permite hablar directamente con el personal de la institución financiera.
3. La persona de edad avanzada o persona con impedimento se muestra aturdida, ansiosa, nerviosa o con miedo.
4. La persona de edad avanzada o persona con impedimento acude a la institución financiera acompañado por una persona que demuestra estar demasiado interesada en su estado financiero.
5. La persona de edad avanzada o persona con impedimento se muestra temerosa de ser desalojada o recluida en una institución si no le entrega dinero a la persona que se encarga de su cuidado.
6. La apariencia física de la persona de edad avanzada o persona con impedimento luce como que no está recibiendo el cuidado requerido, según sus necesidades y de acuerdo a su condición financiera.
7. Existe una persona o familiar que solicita orientación, de forma insistente, sobre beneficios financieros para la persona de edad avanzada o persona con impedimento, sin el consentimiento de ésta.
8. Existe más de una persona o familiar alegando tener la tutela sobre la persona de edad avanzada o persona con impedimento y sobre sus bienes.
9. La persona que alega tener la tutela o haber sido designada como persona autorizada para manejar las cuentas de una persona de edad avanzada o persona con impedimento, se niega a mostrar evidencia de su autoridad o muestra evidencia contradictoria.

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

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

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

1. Cambios frecuentes de cuenta de una institución financiera a otra o de un lugar de negocio a otro.
2. Cambio en los patrones o cantidades de retiro, así como retiros de cantidades sustanciales de dinero o retiros de cantidades considerables o transferidas de cuentas conjuntas que han sido abiertas recientemente.
3. Retiros o débitos irregulares o atípicos de las cuentas de banco de la persona de edad avanzada o persona con impedimento.
4. Retiros de dinero incompatibles con los medios económicos de la persona de edad avanzada o persona con impedimento.
5. La persona de edad avanzada o persona con impedimento no recuerda ciertas transacciones financieras en su cuenta, alega no haber autorizado alguna transacción o muestra preocupación o confusión ante los balances de su cuenta.
6. La persona de edad avanzada o persona con impedimento aparenta tener confusión o pérdida de conocimiento general de los conceptos o términos financieros básicos del servicio o producto que tiene con la institución financiera.
7. La persona de edad avanzada o persona con impedimento ofrece explicaciones contradictorias o cuestionables para justificar transacciones financieras.
8. Transacciones o transferencias no autorizadas por el adulto mayor o persona con impedimento a través de internet o cualquier medio electrónico.
9. Manejo inadecuado de fondos del adulto mayor o persona con impedimento, efectuando transacciones no autorizadas o que no sean exclusivamente para su beneficio.
10. Recibir dinero en una cuenta que no es del adulto mayor o de la persona con impedimento.
11. Patrón de cheques emitidos y pagaderos al portador o efectivo.
12. Patrón atípico en el pago de obligaciones comparado con el comportamiento de pago anterior de la persona de edad avanzada o persona con impedimento.
13. Adquisición de bienes y productos que no responden al patrón de consumo de la persona de edad avanzada o persona con impedimento.
14. Actividades bancarias o financieras inconsistentes con los hábitos usuales del cliente. Entre éstas, sin que constituyan una limitación, se encuentran los retiros de cuentas previamente inactivas, frecuente apertura de diferentes cuentas de ahorros, retiros frecuentes de dinero, hechos en las facilidades de la institución financiera o a través de máquinas automáticas de retiro de dinero (ATM); uso constante de tarjetas de débito o crédito cuando el cliente no la había utilizado antes o no conoce cómo se usan.
15. Uso no autorizado tarjetas de débito o crédito.
16. Cambios súbitos en la designación de beneficiarios de un seguro.
17. Cancelación de pólizas.

18. Interrupción abrupta de los pagos de alquiler o de servicios públicos efectuados regularmente por cheques.
19. Revocación repentina de fideicomisos establecidos a favor de una persona;
20. Firmas sospechosas en cheques u otros documentos, tales como solicitudes para tarjetas de crédito.
21. Firmas en cheques que no corresponden a la firma registrada del adulto mayor o persona con impedimento.
22. Falsificación de documentos.
23. Aumentos inesperados de deudas incurridas, cuando la persona de edad avanzada o la persona con impedimento aparenta no tener conocimiento de las transacciones, entre éstas: los préstamos bancarios o hipotecas secundarias o deudas considerables en las tarjetas de crédito o en las reservas de crédito.
24. Cierre de cuentas sin la autorización del adulto mayor o persona con impedimento.
25. Los estados de cuenta y los cheques cancelados se reciben en una dirección distinta a la cual reside la persona de edad avanzada o persona con impedimento.
26. Un fiduciario u otra persona autorizada empieza a hacerse cargo de los asuntos de la persona de edad avanzada o persona con impedimento, retirando fondos de su cuenta sin aparente beneficio para ésta.
27. Cancelación inexplicable de Certificados de Ahorros.
28. Transferencias de propiedades.
29. Venta de propiedades inmueble a precios que no responden a la realidad del mercado inmobiliario.
30. Gravamen hipotecario sobre la residencia u otras propiedades inmuebles de la persona de edad avanzada o persona con impedimento y el dinero obtenido en el préstamo no se reporta en ninguna de sus cuentas o se gasta en una forma atípica para esta persona.
31. Interés repentino en "Programa de Hipoteca Invertida" (Reverse Mortgage), aun cuando la persona de edad avanzada o persona con impedimento tiene un ingreso mensual seguro.
32. Cobro excesivo por servicios o facturas por servicios prestados o no prestados.
33. Negación de acceso a bienes.
34. Radicación frívola de peticiones de declaración de incapacidad.
35. Cambios súbitos en la designación de la libre disposición en un testamento o en la titularidad de su residencia u otra propiedad a favor de personas recientemente conocidas o familiares.
36. La persona de edad avanzada o persona con impedimento toma decisiones que no concuerdan con sus metas o compromisos actuales o de largo plazo.

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

Toda institución financiera que atienda público deberá contener en su protocolo para la prevención y detección de posibles casos de explotación financiera un conjunto de acciones afirmativas en contra

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

1. Educar periódicamente a todo el personal de la institución financiera sobre las diferentes conductas que pueden evidenciar casos de explotación financiera y cómo manejar los mismos.
2. Designar un Administrador y un alterno, de ser necesario, para que tome(n) decisiones respecto al protocolo; que desarrolle(n) peritaje en el manejo de los casos que podrían constituir explotación financiera y que se encargue(n) de hacer los referidos pertinentes ya sea al Departamento de la Familia, Departamento de Justicia, a la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, Negociado de la Policía de Puerto Rico, y/o cualquier otra agencia autorizada por ley para atender dichos asuntos, según aplique.
3. Desarrollar un documento o formulario donde el cliente autorice a la institución financiera a divulgar, en casos de posible explotación financiera, información del cliente como, por ejemplo, nombre, dirección, quienes firman en la cuenta y evidencia de patrón de transacciones. Dicha información sólo será divulgada a las agencias concernientes para el manejo de este tipo de casos.
4. Mantener una campaña educativa dirigida al consumidor en la cual se alerte sobre la explotación financiera. Se pueden utilizar distintos mecanismos para educar al público sobre la prevención y detección de estos casos. Entre estos mecanismos, se encuentran la utilización de un opúsculo u otro material escrito o los distintos medios de comunicación.
5. La institución financiera deberá comunicar a sus clientes, depositantes y visitantes las formas o alternativas en las que podrán alertar sobre posibles casos de explotación financiera.

## SECCIÓN 6. MANEJO DE CASOS IDENTIFICADOS

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

1. Verificar la documentación que autoriza a una persona a actuar a nombre de una persona de edad avanzada o persona con impedimento considerando las limitaciones legales en cuanto a tutela, poderes y cualquier otra ley especial.
2. Solicitar una identificación con foto, datos personales y evidencia de tener autoridad, a la persona que intenta tomar decisiones financieras sobre la persona de edad avanzada o persona con impedimento cuando existe sospecha razonable de que se habrá de cometer explotación financiera.
3. Crear una "Hoja de Referido Interno" que contenga la información necesaria para iniciar la investigación correspondiente de estos casos. Como mínimo, la Hoja de Referido Interna

deberá incluir, sin que constituya una limitación, la siguiente información:

a. Nombre;

b. Información de contacto;

c. Descripción de la posible víctima de explotación financiera;

d. Información y descripción del sospechoso de cometer el posible acto de explotación financiera;

e. Descripción del comportamiento o de los indicadores de actividades financieras sospechosas que podrían catalogarse como explotación financiera; y

f. Cualquier otra información que pueda ayudar al Administrador y/o su alterno en la investigación.

4. La Hoja de Referido Interno será enviada por el personal de una institución financiera que identifica o tiene sospecha razonable del posible caso de explotación financiera al Administrador y/o su alterno para manejar posibles casos de explotación financiera en la institución, dentro de dos (2) días laborables de haber identificado la posible situación de explotación financiera. La Hoja de Referido Interno deberá manejarse confidencialmente y garantizar la privacidad de la información de las personas involucradas.

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

6. El Administrador y/o su alterno podrá(n), de ser posible, entrevistar al cliente que se sospecha pudiera ser víctima de explotación financiera.

7. La institución financiera deberá colocar en el sistema electrónico de la institución una nota de alerta para que en todos sus lugares de negocios identifiquen los casos específicos en los que se sospecha la explotación financiera de un cliente de manera tal que puedan tomarse las debidas precauciones de presentarse el cliente en otro lugar de negocios de la institución financiera.

8. El Administrador y/o su alterno para manejar casos de explotación financiera en la institución deberá(n) hacer los referidos correspondientes a las agencias concernientes descritas en la siguiente sección.

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

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

1. El Administrador y/o su alterno encargado(s) de manejar casos de explotación financiera en la institución financiera, deberá(n) referir los casos identificados a las agencias responsables de la protección de individuos en diferentes niveles. En aquellos casos donde se sospeche

explotación financiera de personas de edad avanzada, se debe hacer el correspondiente referido al Departamento de la Familia, a la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, y, en caso de emergencia o cuando sea necesario, al Negociado de la Policía de Puerto Rico y/o cualquier otra agencia autorizada por ley para atender dichos asuntos, según aplique. En aquellos casos donde se sospeche explotación financiera de personas con impedimentos, se debe hacer el correspondiente referido al Departamento de la Familia, el Procurador de las Personas con Impedimentos y, en caso de emergencia o cuando sea necesario, al Negociado de la Policía de Puerto Rico y/o cualquier otra agencia autorizada por ley para atender dichos asuntos, según aplique. La institución financiera deberá utilizar una "Hoja de Referido Externo" diseñada para esos fines.

2. Toda investigación interna de la institución financiera sobre posibles casos de explotación financiera deberá concluirse dentro de los próximos cinco (5) días laborables desde el momento en que la situación fue referida por el personal de la institución financiera al Administrador y/o su alterno. Una vez se concluya la investigación, el Administrador y/o su alterno debe(n) decidir si en efecto se trata de un posible caso de explotación financiera y hacer el correspondiente referido, de ser aplicable. Aquellos casos que necesiten un término mayor para concluir la investigación deberán estar claramente documentados, evidenciando la necesidad de extender el término, en cuyo caso no podrá exceder de cinco (5) días laborables adicionales. En caso de existir dudas en cuanto a si se está frente a un caso de explotación financiera, luego de haberse concluido la investigación, se debe ser proactivo y hacer el referido correspondiente.

3. Luego de concluida la investigación interna descrita en el inciso anterior, los referidos a las agencias concernientes deberán realizarse no más tarde de un (1) día laborable, luego del momento en el que se identifica que concluya la investigación y en efecto se trate de un posible caso de explotación financiera.

4. Establecer la información que debe contener la "Hoja de Referido Externo" que será enviada a las agencias concernientes de atender los casos de explotación financiera. Como mínimo, la Hoja de Referido Externo deberá incluir, sin que constituya una limitación, lo siguiente:

    a. Nombre;

    b. Información de contacto;

    c. Descripción de la posible víctima de explotación financiera;

    d. Información y descripción del sospechoso de cometer el posible acto de explotación financiera;

    e. Descripción del comportamiento o de los indicadores de actividades financieras sospechosas que podrían catalogarse como explotación financiera;

    f. Indicar específicamente todas las agencias a las cuales la institución financiera está remitiendo dicho referido, de manera que todas las agencias tengan conocimiento de las demás involucradas y así promover la coordinación entre las mismas para atender el referido;

    g. Las acciones que, simultáneamente con el referido, ha tomado y/o tomará la institución financiera para evitar que continúe el posible caso de explotación

financiera, entre otros.

5. Adicional a la información descrita en el inciso anterior, las instituciones financieras deberán adoptar las siguientes disposiciones:

    a. que, como parte del proceso de efectuar los referidos, las instituciones incluyan un informe de la situación que dio paso al mismo, incluyendo todo detalle que pueda asistir a la agencia referida para efectuar la investigación del caso; y

    b. que las instituciones financieras mantengan una política y práctica de estricta cooperación para facilitar y agilizar las investigaciones de las agencias concernidas de los referidos de explotación financiera. Para ello, las instituciones financieras deberán establecer claramente los métodos de colaboración del personal de la institución financiera con la investigación que realizarán las agencias pertinentes.

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

7. Los expedientes de posibles casos de explotación financiera deberán contener toda la información asociada al caso, incluyendo, pero no limitado a: la Hoja de Referido Interno, detalle de la investigación realizada, Hoja de Referido Externo y el informe de la situación que dio paso al referido a las agencias concernientes.

**SECCIÓN 8. PERIODO DE CONSERVACIÓN E INSPECCIÓN**

Los expedientes de posibles casos de explotación financiera deberán ser conservados por un mínimo de cinco (5) años, contados a partir del referido a las agencias concernientes. El Protocolo y todos los documentos que conforman los expedientes de posibles casos de explotación financiera estarán disponibles en cualquier momento para ser inspeccionados por los representantes o funcionarios del Comisionado.

## ARTÍCULO 4
## RETENCIÓN PROVISIONAL DE DESEMBOLSO

Cuando una institución financiera o su personal tuviere conocimiento o sospecha razonable de que un adulto mayor o persona con impedimento es o pudiera ser víctima de explotación financiera, la institución podrá retener provisionalmente en ese momento el desembolso de fondos de una cuenta de ahorros, cuenta de cheques, certificados de ahorro, cuentas de retiro Individual (IRA), plan o cuenta de inversiones, préstamos personales, préstamos hipotecarios o cualquier otro instrumento financiero que pertenezca a dicha persona si entiende que tal desembolso puede resultar en explotación financiera.

De retener provisionalmente los fondos, la institución financiera deberá, en un término no mayor de cinco (5) días laborables:

1. notificar, verbalmente y por escrito, a las personas autorizadas, entiéndase titular, co-titular, tutor, apoderado o persona autorizada judicialmente a hacer transacciones en dicha cuenta, excluyendo de dicha notificación a personas autorizadas que puedan ser los sospechosos de la explotación financiera; y

2. hacer un referido al Negociado de la Policía de Puerto Rico, al Departamento de la Familia,

Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos y a la Oficina de Procurador de las Personas de Edad Avanzada. Dichas agencias vendrán obligadas a emitir un acuse de recibo del referido a la institución financiera. El hacer el referido no releva a la institución financiera, de continuar su investigación.

Cualquier retención de un desembolso, según autorizado en este Artículo no podrá extenderse por más de quince (15) días, contados a partir de la fecha en que se solicitó el desembolso, a menos que una de las agencias notificadas (*i.e.*, Negociado de la Policía de Puerto Rico, Departamento de la Familia, Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos y/o la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada), solicite extender el término por diez (10) días adicionales o un tribunal con competencia lo extienda.

Si quien solicita el desembolso demuestra que se trata de una emergencia por la que está pasando el adulto mayor o persona con impedimento, se realizará el desembolso solicitado, pero también se realizará la notificación y el referido al Negociado de la Policía de Puerto Rico, al Departamento de la Familia, Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos y/o a la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada. La situación de emergencia deberá demostrarse con documentos, tales como, una orden de hospitalización, certificado médico, orden médica, receta médica o reporte de accidente del Negociado de la Policía, entre otros; siempre y cuando a simple vista el documento aparente ser fidedigno o sea uno cuya veracidad se pueda comprobar con facilidad.

Nada de lo aquí dispuesto, se interpretará a los fines de que se prohíba cualquier otro débito o cargo autorizado a las cuentas que pudieran ser objeto de esta acción, sino que el mismo se limita al desembolso de fondos objeto del conocimiento o sospecha razonable de explotación financiera contra un adulto mayor o persona con impedimento.

La institución financiera y su personal no responderán civil ni administrativamente por retener provisionalmente los fondos o por divulgar de buena fe información a las agencias concernidas o a un tercero autorizado por el adulto mayor o persona con impedimento dueño de la cuenta, cumpliendo con lo dispuesto en este Artículo.

## ARTÍCULO 5
## INMUNIDAD CIVIL

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

## ARTÍCULO 6
## SANCIONES

El Comisionado podrá imponer sanciones administrativas cuando determine que una institución financiera, el administrador y/o su alterno o el personal de la institución financiera no cumplieron con cualesquiera de los requisitos, obligaciones o deberes establecidos por este Reglamento. Por

cada violación de este Reglamento, carta circular, determinación o decisión administrativa al amparo del mismo, la multa máxima será de hasta cinco mil dólares ($5,000.00), a discreción del Comisionado.

## ARTÍCULO 7
## DISPOSICIONES FINALES

### SECCIÓN 1. ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES DE ACTIVIDADES FINANCIERAS SOSPECHOSAS

Se entenderán incorporados o eliminados los indicadores establecidos en el Artículo 3, Sección 4 de este Reglamento que, de tiempo en tiempo, sean enmendados o modificados por ley.

### SECCIÓN 2. DISCREPANCIA ENTRE EL TEXTO EN ESPAÑOL Y EN INGLÉS

Cuando existan discrepancias entre el texto de la versión en español y el texto de la versión en inglés de este Reglamento, prevalecerá la versión en español.

### SECCIÓN 3. DEROGACIÓN

Este Reglamento deroga el Reglamento Núm. 7900 de 30 de julio de 2010, conocido como "Reglamento para Establecer un Protocolo de Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas de Edad Avanzada o con Impedimentos". Cualquier referencia a los artículos del reglamento derogado incluidos en cartas circulares, determinaciones administrativas, otros reglamentos, boletines informativos, notificaciones y otros documentos de aplicación general, se entenderán hechas a los artículos correspondientes en este Reglamento.

### SECCIÓN 4. SEPARABILIDAD

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

### SECCIÓN 5. VIGENCIA

Este Reglamento entrará en vigor a los treinta (30) días de su radicación en el Departamento de Estado de Puerto Rico, de conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *"Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico"*.

Aprobado en San Juan, Puerto Rico, hoy 25 de marzo de 2022.

Lcda. Natalia I. Zequeira Díaz
Comisionada