PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA CONTRA PERSONAS DE EDAD AVANZADA O ADULTOS CON IMPEDIMENTOS

TRIPLE-S VIDA

REGLA 93

INTRODUCCIÓN

La Regla Número 93 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, aprobada el 22 de diciembre de 2010 por la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico, impone a los aseguradores y organizaciones de servicios de salud la obligación de implementar y mantener un protocolo que permita prevenir, detectar e informar a las autoridades gubernamentales sobre los posibles casos de explotación financiera contra personas de edad avanzada y adultos con impedimentos. Este mandato surge como consecuencia de la Ley Número 206 de 9 de agosto de 2008 y las disposiciones aplicables del Código de Seguros de Puerto Rico.

De acuerdo a información provista por el Estado, la incidencia de actos de fraude, abuso y explotación contra las personas de mayor edad y los incapacitados va en aumento. Dado el contacto periódico que los empleados de los aseguradores y organizaciones de servicios de salud, representantes autorizados y productores tienen con este segmento de la población, tenemos la oportunidad de observar y determinar si el cliente de edad avanzada o adulto incapacitado está en riesgo de explotación financiera.

Este protocolo provee una guía general que describe los comportamientos, actividades y transacciones que pueden levantar bandera para que el empleado y el representante autorizado refieran el caso al oficial de cumplimiento de la empresa (afiliada) del Grupo Triple-S para la cual trabajan o gestionan productos de seguros. En el caso de los productores, esta guía provee los teléfonos de las agencias a las cuales deben referir los casos y la información que deben proveer para que se abra una investigación.

Es importante hacer hincapié en el hecho de que la Ley Núm. 206 de 2008 otorga inmunidad civil a cualquier persona que de buena fe proporcione a la Oficina del Comisionado de Seguros o a cualquier agencia del orden público información sobre actos relacionados con la explotación financiera. El interés de Triple-S es que todo referido de caso sea primero evaluado por el oficial de cumplimiento y que éste sirva de enlace entre el asegurador y la agencia gubernamental.

RESPONSABILIDADES

La prevención y detección de los casos de explotación financiera concierne a todos. Por ello, es deber de todo empleado del Grupo Triple-S tomar los adiestramientos, familiarizarse con las orientaciones y materiales de concienciación que la Corporación imparta o distribuya sobre el tema de explotación financiera.

Es responsabilidad de todo empleado que ejerza un puesto de supervisión orientar a los empleados que tiene a su cargo sobre este importante tema. En caso de duda, puede referir al empleado al oficial de cumplimiento.

DEBERES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

El oficial de cumplimiento será el enlace entre el asegurador y las agencias gubernamentales a las que se referirán los posibles casos de explotación financiera. Sus responsabilidades son:

1. Estar alerta a las leyes, reglas, tendencias existentes y nuevas en materias relacionadas a la explotación financiera.
2. Recibir, revisar e investigar las actividades sospechosas informadas por los empleados.

3. Determinar qué actividades deben ser informadas a las agencias pertinentes.
4. Establecer programas de educación para los empleados y representantes autorizados relacionados con las políticas y procedimientos establecidos con relación al tema de explotación financiera. Esto, tomando en consideración que los productores y representantes autorizados tienen la libertad de tomar adiestramientos sobre el tema por medio de los proveedores de educación continua aprobados por la Oficina del Comisionado de Seguros.

DEFINICIONES

Adulto: persona que tiene la mayoría de edad que en Puerto Rico es veintiún (21) años.

Adulto con impedimento: todo adulto que tiene un impedimento físico, mental o sensorial que limita sustancialmente una o más actividades esenciales de su vida; tiene un historial o record médico con impedimento físico, mental o sensorial; o es considerado que tiene un impedimento físico, mental o sensorial. Dicho impedimento le limita la capacidad para tomar decisiones responsables respecto a sí mismo, al manejo de sus activos, bienes o caudal.

Coacción: fuerza o violencia, física o psicológica, que se emplea contra una persona para obligarla a que diga o haga alguna cosa.

Explotación financiera: el uso impropio de los fondos de una persona de edad avanzada capacitada o un adulto con impedimento, de su propiedad o recursos por otro individuo, incluyendo pero no limitándose a, fraude, falsas representaciones, malversación de fondos, conspiración, falsificación de documentos o récords, coerción, transferencia de propiedad mediante fraude o negación de acceso a bienes.

Intimidación: toda acción o palabra que tenga el efecto de ejercer una presión sobre el ánimo de una persona de edad avanzada, la que por temor a sufrir algún daño físico o emocional en su persona, sus bienes o en la persona de otro, es obligada a llevar a cabo un acto contrario a su voluntad.

Maltrato físico: cualquier acto o castigo que ocasione o cree un riesgo sustancial de desfiguramiento o incapacidad temporera o permanente de cualquier parte o función del cuerpo.

Maltrato mental o psicológico: cualquier acto o conducta constitutiva de deshonra o menosprecio al valor personal; limitación irrazonable al acceso y manejo de los bienes muebles o inmuebles, aislamiento, privación de acceso a alimentación o descanso adecuado.

Orden de protección: todo mandato expedido por escrito bajo el sello de un tribunal en el cual se dictan las medidas para que un agresor(a) se abstenga de incurrir o llevar a cabo determinados actos o conducta constitutiva de maltrato a una persona de edad avanzada.

Persona de edad avanzada: toda persona que tenga sesenta (60) años o más, con plena capacidad legal y capacidad para llevar a cabo las funciones esenciales de su vida tales como movilidad, comunicación y cuido propio.

Representante de la persona de edad avanzada o adulto con impedimento: es aquel familiar, tutor, encargado o persona particular a quien por sentencia, determinación administrativa,

documento legal o autorización suscrita por el adulto con impedimento ha recibido el poder necesario para procurar o hacer gestiones relacionadas con el negocio de seguros.

Tutela: Significa la guarda de la persona y bienes, o solamente de los bienes de los que son incapaces de gobernarse por si mismos. La tutela se rige por las disposiciones del Código Civil de Puerto Rico.[1]

A. COMPORTAMIENTOS SOSPECHOSOS O INDICADORES IMPORTANTES

Entre las actividades de negocios de seguros sospechosas se pueden encontrar, sin que constituya una limitación, los siguientes indicadores.

1) La persona de edad avanzada o adulto con impedimentos cuando es visitada o acude o se comunica con nuestras oficinas (según aplique):
   a. Luce abandonada o desatendida.
   b. Se muestra aturdida, nerviosa o con miedo.
   c. No recuerda haber solicitado un negocio de seguro y muestra preocupación o confusión con relación al mismo.
   d. Ofrece explicaciones contradictorias o cuestionables para justificar cualquier negocio de seguros.
   e. Manifiesta estar temerosa de ser desalojada o recluida en una institución si no nombra beneficiario a su tutor, representante o cualquier persona que se encarga de su cuidado.
   f. Manifiesta o aparenta no tener conocimiento de transacciones, reclamaciones, solicitudes de seguros, entre otros asuntos.
2) Existe una persona o familiar que solicita orientación, de forma insistente, sobre beneficios de seguros para la persona de edad avanzada o adulto con impedimento, sin el consentimiento de éstos.
3) Existe más de una persona alegando tener la tutela sobre la persona de edad avanzada o adulto con impedimento.
4) La persona que alega tener la tutela sobre el adulto con impedimento o autorización de la persona de edad avanzada se niega a mostrar evidencia de su autoridad o muestra evidencia contradictoria.

B. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE NEGOCIOS DE SEGUROS SOSPECHOSAS

Entre las actividades de negocios de seguros sospechosas se pueden encontrar, sin que constituya una limitación, los siguientes indicadores:

1) Firmas sospechosas en documentos relacionados con el negocio de seguros.

---

[1] El Artículo 172 del Código Civil de Puerto Rico; *según enmendado*, lee como sigue: "La tutela se defiere:
(1) Por testamento.
(2) Por la ley.
(3) Por tribunal competente.
Asimismo, cualquier persona mayor de edad, con capacidad suficiente de obrar, en previsión de ser incapacitada judicialmente en el futuro, podrá mediante escritura pública, designar un tutor y designar sustituto para el mismo, y conferirle las facultades que estime necesarias relativas tanto a su propia persona como a sus bienes. Sin embargo, el tribunal no estará vinculado por dicho nombramiento si, a su juicio, han ocurrido nuevas circunstancias o condiciones que provoquen dudas sobre la designación originalmente hecha."

2) Cualquier persona que solicita:
   a. Un cambio en la dirección residencial o postal a la previamente informada por la persona de edad avanzada o adulto con impedimento.
   b. Información sobre el producto o servicio solicitado por la persona de edad avanzada o adulto con impedimento sin la autorización de éste.

Es importante recalcar que el hecho que a una persona de edad avanzada o adulto con impedimento se le identifique en uno de los indicadores mencionados anteriormente, no habrá de entenderse como que esté ocurriendo o que la persona sea víctima de explotación financiera.

A continuación destacamos ejemplos de transacciones sospechosas en los seguros y que deben ser informadas (cónsonas con lo anterior):

Transacción	**Vida**
Firmas sospechosas o diferentes en documentos relacionados con el negocio de seguros.	✓
Un tercero sin autorización usa la tarjeta de crédito del asegurado para obtener productos de seguro para sí mismo.	✓
Cancelación de los seguros sin conocimiento o autorización del asegurado.	✓
Cambio en los patrones o cantidades de retiro (retiro sustancial de dinero).	✓
Cierre de certificados de depósitos, IRAs o cuentas sin importar penalidades.	✓
Transferencia de dinero a cuentas conjuntas que han sido abiertas recientemente.	✓
Representante autorizado o productor se apropia ilegalmente del dinero del asegurado.	✓
Se solicita cambio de beneficiario bajo aparente presión hacia o inconformidad por parte de la persona de edad avanzada o incapacitada.	✓
Solicitud de préstamo (pólizas que acumulan valores) bajo aparente presión hacia o inconformidad de parte de la persona de edad avanzada o incapacitada.	✓
Uso de tarjetas ATM de personas avanzadas o incapacitadas por el representante autorizado para sacar dinero para el pago de la prima mensual.	✓
Observación de condiciones infrahumanas en la vivienda cuando el representante autorizado hace el cobro mensual de la prima.	✓
Observación de condiciones precarias de aseo personal.	✓
Patrón inusual de reclamaciones a pólizas que acumulan valores.	✓

Por último, el dueño o empleado de un asilo, hogar, centro de cuido de personas de edad avanzada o personas con alguna condición de salud no tiene un interés asegurable sobre la vida de las personas que cuida.

ACCIONES AFIRMATIVAS PARA EL MANEJO DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA DE PERSONAS DE EDAD AVANZADA O ADULTOS CON IMPEDIMENTOS

Auscultar las razones por las cuales la persona de edad avanzada o adulto con impedimento ha efectuado cambios inusuales en los servicios o productos de seguros que solicitó. A esos efectos, el departamento de Servicios al Asegurado u otras áreas con contacto directo con el asegurado:

1) Verifica, mediante llamada o en visita, que el asegurado solicitó una póliza de seguro o autorizó los cambios solicitados. Para ello, el oficial de servicio o representante autorizado puede realizar preguntas básicas como las siguientes:

a. En tal fecha recibimos una solicitud para hacer el cambio XXX con relación al seguro que tiene con nosotros, con esta llamada interesamos verificar que usted está enterado y consiente de dicho cambio.
b. ¿Entiende el efecto que tiene el cambio solicitado en su seguro? ¿Tiene alguna duda sobre el mismo?

2) Previo a dar información personal no pública financiera (IPNP), de seguros o de salud o de cambiar la información del asegurado en el sistema (por ejemplo dirección y números de teléfono), autentica al que llama y verifica si es el tutor, apoderado o albacea del asegurado o que el asegurado principal le haya autorizado para recibir información o hacer cambios. Copia del poder, testamento, o autorización debe estar en el sistema.

3) Si la solicitud de seguro o cualquier otro documento es firmado por persona distinta al asegurado, requiere autorización escrita, evidencia de poder legal o de designación de tutor. En ausencia de los documentos anteriores, se solicita la presentación de una certificación médica con diagnóstico que justifique la incapacidad del asegurado para consentir.

4) Verifica el uso de las tarjetas de crédito del asegurado por un tercero para el pago de servicios de seguro incurridos por el tercero: en los formularios pertinentes, el tercero representa y garantiza que tiene la autorización del tarjeta habiente para usar su tarjeta de crédito. Se le exige firma, tarjeta, número de tarjeta y fecha de expiración.

Verificar la documentación que autoriza a una persona a actuar a nombre de la persona de edad avanzada o adulto con impedimento.

Como parte de los protocolos de privacidad, Triple-S tiene procedimientos implantados para:

1) Requerir que el asegurado designe a un representante personal para que lleve a cabo las gestiones en su nombre. Además, previo a dar información personal no pública financiera, de seguros o de salud o de cambiar la información del asegurado en el sistema (por ejemplo dirección y números de teléfono) se autentica al que llama y se verifica si es el tutor, apoderado o albacea del asegurado o que el asegurado principal le haya autorizado para recibir información o hacer cambios.

2) Si la solicitud de seguro o cualquier otro documento es firmado o será firmado por persona distinta al asegurado, requerimos autorización, evidencia de poder legal o de designación de tutor. En ausencia de los documentos anteriores, se solicita la presentación de una certificación médica con diagnóstico que justifique la incapacidad del asegurado para consentir.

3) Si durante la visita al asegurado o prospecto para la orientación u otorgación de un contrato de seguros se halla presente un tercero que dice actuar a nombre del asegurado. Se deben seguir los siguientes pasos:

a. Pregunte al tercero qué relación tiene con el asegurado o prospecto.
b. Si el asegurado o prospecto está presente: Pregunte al asegurado o prospecto si interesa que se siga la orientación o firma del contrato con el tercero presente o no. La autorización puede ser verbal.

c. Si el asegurado o prospecto no está presente: solicite al tercero que le presente evidencia de la autoridad que tiene para tomar decisión o firmar por el asegurado o prospecto. La evidencia puede ser una autorización firmada por el asegurado o prospecto, un poder otorgado por el asegurado o prospecto, o la designación legal de tutor. A falta de los documentos anteriores, evidencia o certificado médico que muestre que el asegurado o prospecto padece de sus facultades mentales (ejemplo: demencia vascular, Alzheimer).

Obtener, de ser posible, una descripción de la persona sospechosa de cometer la explotación financiera a una persona de edad avanzada o adulto con impedimento.

Triple-S ha diseñado una Hoja de Referido de Casos de Posible Explotación Financiera, en la cual se recoge información general sobre la persona sospechosa. Es importante que esta sección sea llenada para permitir la identificación más precisa del(la) sospechoso(a).

Notificar al asegurador los casos en que se sospeche que existe un caso de explotación financiera contra una persona de edad avanzada o adulto con impedimento.

Todos los casos de posible explotación financiera serán informados al oficial de cumplimiento de Triple-S usando la Hoja de Referido antes mencionada.

REFERIDOS DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA

Excepto en los casos de emergencia que se describen más adelante, todo empleado o representante autorizado de Triple-S que de acuerdo a los indicadores tenga la creencia razonable de sospecha o que frente a ella se cometan actos de explotación financiera (como firmas no autorizadas de documentos) deberá informarlo por cualquier medio al oficial de cumplimiento de Triple-S en un plazo que no excederá de veinticuatro (24) horas luego de haberse detectado. Todo referido al oficial de cumplimiento será manejado de forma confidencial. La información de contacto es:

Elizabeth Rodríguez Colón
Oficial de Cumplimiento y Privacidad
Triple-S Vida
Teléfono: 787-777-8432, ext. 3387
elizabeth.rodriguez@sssvida.com

Situaciones de emergencia

Una situación de emergencia ocurre si la persona de edad avanzada o el adulto con impedimento:

1) Es víctima de agresión en presencia del empleado o representante autorizado
2) Vive en condiciones infrahumanas

Por ser situaciones en que está en riesgo la vida o salud de la persona de edad avanzada o adulto con impedimento, el productor o representante autorizado deberá comunicarse directamente a cualquiera de los siguientes teléfonos:

Línea de Emergencias Sociales del Departamento de la Familia	787-743-1313 787-794-5750 / 1-800-981-8333

Emergencias Médicas o la Policía de PR Sistema 911

Aún cuando la situación de emergencia haya sido referida a la agencia gubernamental, el representante autorizado deberá llenar la Hoja de Referido de Posibles Actos de Explotación Financiera y entregarla al oficial de cumplimiento en el plazo establecido.

Si la situación de emergencia ocurriera en los predios de Triple-S, es importante que cualquier empleado llame a la Oficina de Seguridad Corporativa para que tome acción sobre el caso y además refiera el caso a la Policía de Puerto Rico.

RADICACIÓN DE SAR EN CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA

Triple-S Vida, como institución financiera, tiene la obligación de informar a las agencias gubernamentales sobre los posibles casos de explotación financiera contra personas de edad avanzada.

Adicional a dicho(s) referido(s), tenemos la obligación de radicar un Reporte de Actividad Sospechosa (SAR) en casos de explotación financiera de personas de edad avanzada. Nota: En estos casos es discrecional el someter un SAR o no cuando la cantidad es menor de cinco mil dólares ($5,000).

*****

REGLA 93 – PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA CONTRA PERSONAS DE EDAD AVANZADA O ADULTOS CON IMPEDIMENTOS

Versión	Fecha	Descripción	Persona
Original	2012*	Publicación original.	Alfredo Rodríguez Ortiz
3	19 de noviembre e 2013	Revisión general.	Elizabeth Rodríguez Colón
4	26 de diciembre de 2018	Revisión general.	Elizabeth Rodríguez Colón

**Fecha aproximada.*

TRIPLE-S VIDA

HOJA PARA EL REFERIDO DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACION FINANCIERA

Propósito: Use este formato para referir a la Oficina de Cumplimiento cualquier posible caso de explotación financiera contra personas de edad avanzada o adultos con impedimento.

SECCIÓN A: Víctima de explotación financiera

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Tipo de impedimento:_____

Número de contrato/póliza: _____ edad: _____ Sexo: _____

SECCIÓN B: Información de la persona sospechosa de cometer explotación financiera

Nombre: _____ Apodo _____

Dirección: _____

Teléfono: _____Relación con la víctima: _____

Edad: _____ Raza: _____ Estatura: ____pies ___pulgadas

Rasgos distintivos: _____

_____

_____

SECCIÓN C: Situación o actividades constitutivas de posible explotación financiera.

☐ Agresión física contra la persona de edad avanzada o adulto con impedimento

☐ Uso de los beneficios del seguro de la persona de edad avanzada para beneficio de la persona sospechosa de cometer explotación financiera.

☐ Falsificación de firma del adulto con impedimento o persona de edad avanzada.

☐ Efectuar transacciones de seguros (reembolsos, reclamaciones, devolución de primas, retro de dinero) sin autorización de la persona de edad avanzada o adulto con impedimento

☐ Otro. Especifique:

_____

_____

Fecha de los hechos: _____

Si refirió el caso a alguna agencia gubernamental, indique el nombre: _____
Fecha del referido a la agencia: _____
Nombre del funcionario que tomó el caso:_____

SECCION D: Información sobre la persona que somete el caso

Nombre persona: _____
Puesto: _____ Fecha sometimiento: _____