

GOBIERNO DE PUERTO RICO  
CORPORACIÓN PÚBLICA PARA LA SUPERVISIÓN Y  
SEGURO DE COOPERATIVAS DE PUERTO RICO  
(COSSEC)

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

ARTÍCULO 1  
DISPOSICIONES GENERALES

**SECCIÓN 1. TÍTULO BREVE**

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

**SECCIÓN 2. BASE LEGAL**

Este Reglamento se adopta y promulga en virtud de la autoridad conferida por el Artículo 4(d)(11) de la Ley Núm. 114 de 17 de agosto de 2001, según enmendada, conocida como “Ley de la Corporación Pública para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico”; la Ley Núm. 206 de 9 de agosto de 2008, conocida como “Ley para ordenar al Comisionado de Instituciones Financieras, a la Corporación para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico y a la Oficina del Comisionado de Seguros a implantar aquellos reglamentos necesarios, a fin de requerirle a toda institución financiera, cooperativas o seguros en Puerto Rico a que establezcan un protocolo de prevención y detección de posibles casos de explotación financiera a personas

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

### **SECCIÓN 3. PROPÓSITO Y ALCANCE**

Este Reglamento tiene como propósito requerirle a todas las cooperativas de ahorro y crédito, operando al amparo de la Ley Núm. 255 de 28 de octubre de 2002, según enmendada, conocida como “Ley de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito de 2002”, la implementación de un protocolo de prevención y detección de casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos, conforme a los criterios y guías en él establecidos.

### **ARTÍCULO 2 DEFINICIONES**

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

a. Cooperativa - toda sociedad cooperativa de ahorro y crédito de primer o segundo grado, constituida y organizada de acuerdo a la Ley Núm. 255 de 28 de octubre de 2002. Aquellas cooperativas cuyos socios sean entidades cooperativas, se considerarán como cooperativas de segundo grado.

- b. Corporación - la Corporación Pública para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico creada por virtud de la Ley Núm. 114 de 17 de agosto de 2001, según enmendada.
- c. Depositante - cualquier persona que tenga depósitos en una cooperativa, aún cuando no sea socio de la misma.
- d. Explotación Financiera – el uso impropio de los fondos de un persona con impedimentos o de edad avanzada, de la propiedad o de los recursos por otro individuo, incluyendo, pero no limitándose, a fraude, falsas pretensiones, malversaciones de fondos, conspiración, falsificación de documentos, falsificación de récords, coerción, transferencia de propiedad o negación de acceso a bienes.
- e. Persona Autorizada – toda persona que por virtud de ley, mandato o consentimiento escrito y válido está autorizada a intervenir de algún modo en las transacciones o cuentas financieras de otra persona. La autorización expedida debe especificar claramente la extensión de la misma.
- f. 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.

- g. Persona de Edad Avanzada – toda persona que tenga sesenta (60) años o más de edad.
- h. Protocolo – Conjunto de normas y procedimientos que utilizará una cooperativa para prevenir, detectar y manejar posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos.
- i. Socio - toda persona que sea admitida como miembro de una cooperativa de conformidad con las leyes aplicables y el reglamento general de dicha cooperativa.
- j. Sucursales - significa los establecimientos fijos o movibles en los que una cooperativa presta de forma simultánea servicios directos de apertura de cuentas y desembolso de préstamos a sus socios y clientes.
- k. 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 patria potestad ; o la responsabilidad de administrar los bienes de quienes por ser pródigos o ebrios habituales no pueden administrarlos. La misma se rige por las disposiciones del Código Civil de Puerto Rico.

### **ARTÍCULO 3 REQUERIMIENTO DE PROTOCOLO**

#### **SECCIÓN 1. OBLIGACION DE COOPERATIVAS**

- a. Toda cooperativa establecerá un protocolo que le ayude a sus empleados

a prevenir y detectar posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o con impedimentos. Dicho protocolo será de aplicación también en cualquier sucursal de la institución.

- b. Toda cooperativa capacitará a todos sus ejecutivos y empleados para manejar y contrarrestar posibles casos de explotación financiera.

## **SECCIÓN 2. REQUISITOS DEL PROTOCOLO**

1. El protocolo adoptado por una cooperativa deberá permitir identificar comportamientos sospechosos o indicadores de explotación financiera.
2. El protocolo contendrá las acciones o procedimientos a seguir por el personal de una cooperativa en caso de que exista una sospecha de explotación financiera.
3. El protocolo incluirá mecanismos para alertar a la ciudadanía y educarla en contra de la explotación financiera.

## **SECCIÓN 3. IDENTIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTOS SOSPECHOSOS**

El personal de una cooperativa deberá estar capacitado para identificar y manejar comportamientos sospechosos, indicativos de posible explotación financiera. Entre las acciones o comportamientos sospechosos se pueden encontrar, sin que constituyan una limitación, los siguientes:

1. La persona de edad avanzada o con impedimento acude a la cooperativa acompañado de una persona, ya sea familiar o extraño, que lo incita o coacciona para realizar un retiro o transferencia de dinero u otra

transacción.

2. La persona de edad avanzada o con impedimento acude a la cooperativa acompañado de una persona que no le permite hablar directamente con el personal de la cooperativa.
3. La persona de edad avanzada o con impedimento se muestra aturdida, nerviosa o con miedo.
4. La persona de edad avanzada o con impedimento no recuerda ciertas transacciones financieras en su cuenta, alega no haber autorizado alguna transacción o muestra preocupación o confusión ante los balances de su cuenta.
5. La persona de edad avanzada o con impedimento acude a la cooperativa acompañado por una persona que demuestra estar demasiado interesada en su estado financiero.
6. La persona de edad avanzada o con impedimento ofrece explicaciones contradictorias o cuestionables para justificar transacciones financieras.
7. La persona de edad avanzada o con impedimento se muestra temerosa de ser desalojada o recluida en una institución si no le entrega dinero a la persona que se encarga de su cuidado.
8. La persona de edad avanzada o con impedimento en su apariencia física luce como que no está recibiendo el cuidado requerido, según sus necesidades y de acuerdo a su condición financiera.

9. Existe una persona o familiar que solicita orientación, de forma insistente, sobre beneficios financieros para la persona de edad avanzada o con impedimento, sin el consentimiento de ésta.
10. Existe más de una persona o familiar alegando tener la tutela sobre la persona de edad avanzada o con impedimento y sobre sus bienes.
11. La persona que alega tener la tutela o haber sido designada como persona autorizada para manejar las cuentas de una persona de edad avanzada o con impedimento, se niega a mostrar evidencia de su autoridad o muestra evidencia contradictoria.

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

El personal de una cooperativa 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 cooperativa a otra o a una sucursal o a otra institución financiera;
2. Cambio en los patrones o cantidades de retiro, así como retiros de cantidades sustanciales de dinero o retiros de cantidades considerables o transferidas de cuentas conjuntas que han sido abiertas recientemente;
3. Patrón de cheques emitidos y pagaderos al portador o efectivo;

4. Actividades bancarias o financieras inconsistentes con los hábitos usuales del cliente. Entre éstas, sin que constituyan una limitación, se encuentran los retiros de cuentas previamente inactivas, frecuente apertura de diferentes cuentas de ahorros, retiros frecuentes de dinero, hechos en las facilidades de la institución financiera o a través de máquinas automáticas de retiro de dinero (ATM); uso constante de tarjetas de débito o crédito cuando el socio no la había utilizado antes o no conoce como se usan.
5. Interrupción abrupta de los pagos de alquiler o de servicios públicos efectuados regularmente por cheques;
6. Revocación repentina de fideicomisos establecidos a favor de una persona;
7. Firmas sospechosas en cheques u otros documentos, tales como aplicaciones para tarjetas de crédito;
8. Aumentos inesperados de deudas incurridas, cuando la persona de edad avanzada o con impedimento aparenta no tener conocimiento de las transacciones, entre éstas: los préstamos bancarios o hipotecas secundarias o deudas considerables en las tarjetas de crédito o en las reservas de crédito;
9. Los estados de cuenta y los cheques cancelados se reciben en una dirección distinta a la cual reside el socio o depositante de edad avanzada o con impedimento;

10. Un fiduciario u otra persona autorizada empieza a hacerse cargo de los asuntos de la persona de edad avanzada o con impedimento, retirando fondos de su cuenta sin aparente beneficio para ésta.
11. Cancelación inexplicable de Certificados de Ahorros.
12. Interés repentino en “Programa de hipoteca invertida” (reverse mortgage), aún cuando la persona de edad avanzada o con impedimento tiene un ingreso mensual seguro.

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

Toda cooperativa 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 cooperativa 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 cooperativa sobre las diferentes conductas que pueden evidenciar casos de explotación financiera y cómo manejar los mismos.

2. Designar uno o más empleados para que desarrollen peritaje en el manejo de los casos que podrían constituir explotación financiera y que se encarguen de hacer los referidos pertinentes, ya sea al Departamento de la Familia, Departamento de Justicia, Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada, Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, Administración de Seguro Social, Policía de Puerto Rico, Oficina del Comisionado de Instituciones Financiera, la Corporación y cualquier otra agencia autorizada por ley para atender dichos asuntos, según aplique .
3. Desarrollar un documento o formulario donde se autorice a la cooperativa a divulgar, en casos de posible explotación financiera, información del socio o depositante, como por ejemplo, nombre, dirección, quienes firman en la cuenta y evidencia de patrón de transacciones. Dicha información sólo será divulgada a las agencias concernientes para el manejo de este tipo de casos.
4. Mantener una campaña educativa dirigida al consumidor donde se alerte sobre la explotación financiera. Se pueden utilizar distintos mecanismos para educar al público sobre la prevención y detección de estos casos. Entre estos mecanismos, se encuentran la utilización de un opúsculo u otro material escrito o de los distintos medios de comunicación.

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

## **SECCIÓN 6. MANEJO DE CASOS IDENTIFICADOS**

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

1. Verificar la documentación que autoriza a una persona a actuar a nombre de una persona de edad avanzada o con impedimento.
2. Tratar de obtener evidencia fotográfica y/o tomar una descripción de la persona sospechosa de cometer la explotación financiera y sus datos personales.
3. Crear una “Hoja de Referido” que contenga la información necesaria para iniciar la investigación correspondiente de estos casos. Esta hoja será enviada al empleado o empleados designados para manejar posibles casos de explotación financiera en la institución, dentro de las próximas

veinticuatro (24) horas de haberse detectado por cualquier otro personal de la cooperativa, una posible situación de explotación financiera.

4. El(los) empleado(s) designado(s) podrá(n) proveer una alerta a los socios o depositantes sobre la posibilidad de que estén siendo víctimas de explotación financiera con relación a transacciones en sus cuentas. Esta alternativa se podrá utilizar sólo en los casos en que se entienda que la persona afectada recibirá la alerta directamente, no corre riesgo con la misma y está en posición de actuar o contrarrestar la situación.
5. El(los) empleado(s) designado(s) podrá(n), de ser posible, entrevistar al cliente que se sospecha pudiera ser víctima de explotación financiera.
6. La cooperativa deberá notificar a todas sus sucursales los casos específicos en los que se sospecha la explotación financiera de un socio o depositante.
7. El (los) empleado(s) designado(s) para manejar casos de explotación financiera en la cooperativa deberá(n) hacer los referidos correspondientes a las agencias designadas.

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

Todo protocolo de cooperativa deberá contener el procedimiento a seguir para reportar o referir posibles casos de explotación financiera de personas de edad

avanzada o con impedimentos, según detectados en la institución. El procedimiento para hacer los referidos debe considerar, como mínimo, lo siguiente:

1. El (los) empleado(s) designado(s) para manejar casos de explotación financiera en la cooperativa 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, la Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada, la Policía de Puerto Rico y, de ser pertinente, la Administración de Seguro Social. En aquellos casos donde se sospeche explotación financiera de personas con impedimentos, se debe hacer el correspondiente referido al Departamento de la Familia, el Procurador de las Personas con Impedimentos, la Policía de Puerto Rico y, de ser pertinente, la Administración de Seguro Social. La cooperativa deberá utilizar una hoja de referido uniforme, diseñada para esos fines por las agencias concernientes.
2. Toda investigación interna de la cooperativa sobre posibles casos de explotación financiera deberá concluirse dentro de los próximos tres

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

3. Los referidos a las agencias concernientes deberán realizarse no más tarde de un (1) día laborable, luego del momento en el que se identifica que en efecto se trata de un posible caso de explotación financiera.
4. Establecer la información que debe contener todo referido a la agencia correspondiente. Entre esta información se debe incluir, sin que constituya una limitación, lo siguiente: nombre, información de contacto y descripción de la posible víctima de explotación financiera;

información y descripción del sospechoso de cometer el acto de explotación financiera; descripción del comportamiento o actividades financieras sospechosas que podrían catalogarse como explotación financiera; en caso de ser aplicable, qué acciones, si alguna, ha tomado la cooperativa para contrarrestar la posible explotación financiera; y a qué otra agencia se ha reportado el caso, entre otros.

5. Establecer el método de conservación de los expedientes de posibles de explotación financiera. Los mismos deben contener toda la información asociada al caso, incluyendo hoja de referido interno, investigación y referido a la agencia concerniente. Los expedientes deben ser conservados por un mínimo de cinco (5) años, contados a partir del referido a la agencia pertinente.
6. Establecer claramente los métodos de colaboración del personal de la cooperativa con la investigación que realizarán las agencias pertinentes.
7. Distinguir que casos deben ser referidos con carácter de urgencia a las agencias concernientes.
8. Las acciones, si alguna, que, simultáneamente con el referido, tomará la cooperativa para evitar que continúe el posible caso de explotación financiera.

## **ARTÍCULO 4 INMUNIDAD CIVIL**

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

## **ARTÍCULO 5 SANCIONES**

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

## **ARTÍCULO 6 DISPOSICIONES FINALES**

### **SECCIÓN 1. VIGENCIA**

Este Reglamento entrará en vigor a los treinta (30) días de su radicación en el Departamento de Estado de Puerto Rico, de conformidad con las disposiciones

de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, denominada “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.

## **SECCIÓN 2. SEPARABILIDAD**

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

Aprobado en San Juan, Puerto Rico, a \_\_\_ de mayo de 2010.

---

Hon. Melvin R. Carrión Presidente, Agró.  
Presidente  
Junta de Directores de la Corporación  
Pública para la Supervisión y Seguro de  
Cooperativas de Puerto Rico

---

Sr. Efraín Domenech Pabón, Secretario  
Junta de Directores de la Corporación  
Pública para la Supervisión y Seguro de  
Cooperativas de Puerto Rico

---

Sr. José Antonio González Torres, CPA, CFE  
Presidente Ejecutivo  
Corporación Pública para la Supervisión y  
Seguro de Cooperativas de Puerto Rico