

Gobierno de Puerto Rico  
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS DE PUERTO RICO  
Guaynabo, Puerto Rico

**REGLA NÚM. 93**

**REQUERIMIENTOS DE PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN Y  
DETECCIÓN DE CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA A PERSONAS  
DE EDAD AVANZADA O ADULTOS CON IMPEDIMENTOS**

**ARTÍCULO 1. BASE LEGAL**

La Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico adopta la Regla Núm. 93 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, de conformidad con la autoridad que le confiere el Artículo 2.030 de la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como el Código de Seguros de Puerto Rico, así como las disposiciones de la Ley Núm. 206 de 9 de agosto de 2008, conocida como la 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 adultos con impedimentos; y de conformidad con la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

**ARTÍCULO 2. PROPÓSITO**

Esta Regla tiene como propósito requerirle a todo asegurador y organización de servicios de salud autorizados a tramitar negocios en Puerto Rico, que establezcan un protocolo de prevención y detección de posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o adultos con impedimentos.

**ARTÍCULO 3. DEFINICIONES**

Los siguientes términos tendrán el significado que aquí se expresa, salvo que del texto de algún Artículo de esta Regla se desprenda claramente un significado distinto:

- a. Adulto con Impedimento - Significa 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 récord médico de impedimento físico, mental o sensorial; o es considerado que tiene un impedimento físico, mental o sensorial. Dicho impedimento físico, mental o sensorial limita la capacidad o el conocimiento para tomar decisiones responsables respecto a sí mismo, al manejo de sus activos, bienes o caudal.
- b. Explotación Financiera - Significa 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, falsificación de récords, coerción; transferencia de propiedad mediante fraude o negación de acceso a bienes.

- c. Oficina - Significa la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico.
- d. Persona de Edad Avanzada- Significa toda persona que tenga sesenta (60) años o más, con plena capacidad legal y capacidad para llevar a cabo las funciones esenciales de la vida tales como movilidad, comunicación y cuidado propio.
- e. Protocolo - Conjunto de normas o procedimientos que utilizará una persona para prevenir, detectar y manejar posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o adultos con impedimentos.
- f. Tutela - Significa la guarda de la persona y bienes, o solamente de los bienes, de los que, no estando bajo la patria potestad, son incapaces de gobernarse por sí mismos. La tutela se rige por las disposiciones del Código Civil de Puerto Rico.
- g. Representante de la Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento - Significa 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.

#### **ARTÍCULO 4. REQUERIMIENTO DE UN PROTOCOLO**

Todo asegurador y organización de servicios de salud establecerá un Protocolo que le permita detectar posibles casos de explotación financiera a sus clientes o asegurados.

Todo asegurador y organización de servicios de salud capacitará a sus agentes generales, ajustadores, apoderados y representantes autorizados para manejar y contrarrestar posibles casos de explotación financiera a personas de edad avanzada o adultos con impedimentos.

#### **ARTÍCULO 5. REQUISITOS DEL PROTOCOLO**

El Protocolo adoptado deberá permitir identificar comportamientos sospechosos o indicadores de explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos.

El Protocolo contendrá las acciones o procedimientos a seguir en caso de que exista una sospecha de explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos.

El Protocolo incluirá mecanismos para alertar a la ciudadanía y educarla en contra de la explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos.

## **ARTÍCULO 6. IDENTIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTOS SOSPECHOSOS**

A. Todo asegurador y organización de servicios de salud capacitará a sus agentes generales, apoderados, ajustadores, representantes autorizados para identificar y manejar comportamientos sospechosos, indicativos de posible explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos. Entre las acciones o comportamientos sospechosos se pueden encontrar, sin que constituyan una limitación, los siguientes indicadores:

- 1) La Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento luce abandonada o desatendida.
- 2) La Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento se muestra aturdida, nerviosa o con miedo.
- 3) La Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento no recuerda haber solicitado un negocio de seguros y muestra preocupación o confusión con relación al mismo.
- 4) La Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento ofrece explicaciones contradictorias o cuestionables para justificar cualquier negocio de seguros.
- 5) La Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento manifiesta estar temerosa de ser desalojada o reclusa en una institución si no nombra beneficiario a su tutor, representante o cualquier persona que se encarga de su cuidado.
- 6) 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.
- 7) Existe más de una persona alegando tener la tutela sobre la Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento.
- 8) La persona que alega tener la tutela sobre la Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento se niega a mostrar evidencia de su autoridad o muestra evidencia contradictoria.

B. El hecho que a una Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento se le identifique en una de las premisas antes mencionadas con relación a un comportamiento sospechoso no habrá de entenderse como que necesariamente significa que está ocurriendo o que se trata de una persona víctima de un caso de explotación financiera.

## **ARTÍCULO 7. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE NEGOCIOS DE SEGUROS SOSPECHOSAS**

A. Todo asegurador y organización de servicios de salud capacitará a sus agentes generales, apoderados, ajustadores, y representantes autorizados para identificar y manejar actividades de negocios sospechosas, indicativas de posible explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos. Entre las actividades de negocios de seguros sospechosas se pueden encontrar, sin que constituyan una limitación, los siguientes indicadores:

- 1) Firmas sospechosas en documentos relacionados con el negocio de seguros.
  - 2) La Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento manifiesta o aparenta no tener conocimiento de transacciones, reclamaciones, solicitudes de seguros, entre otros asuntos relacionados con el negocio de seguros.
  - 3) Cualquier persona solicita un cambio en la dirección residencial o postal a la previamente informada por la Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento.
  - 4) Cualquier persona solicita información sobre el producto o servicio solicitado por la Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento sin la autorización de éstos.
- B. El hecho que a una Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento se le identifique en una de las premisas antes mencionadas con relación a una actividad de negocios de seguros sospechosa, no habrá de entenderse como que necesariamente significa que esté ocurriendo o que la persona sea víctima de un caso de explotación financiera.

#### **ARTÍCULO 8. ACCIONES AFIRMATIVAS QUE DEBE CONTEMPLAR UN PROTOCOLO**

Todo asegurador y organización de servicios de salud deberá incluir en el Protocolo un conjunto de acciones afirmativas que lleven un mensaje uniforme a su personal y a la ciudadanía en general en contra de la explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos y su prevención. Entre las acciones afirmativas que debe contener todo Protocolo, sin que constituya una limitación, se encuentran las siguientes:

- 1) Educar periódicamente a su personal sobre las diferentes conductas que pueden constituir casos de explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos, su manejo y prevención.
- 2) Mantener una campaña educativa dirigida al consumidor y al público en general sobre la explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos.
- 3) Mantenerse en contacto con otras entidades que le ayuden a obtener información sobre nuevos esquemas de explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimentos.

#### **ARTÍCULO 9. MANEJO DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA DE PERSONAS DE EDAD AVANZADA O ADULTOS CON IMPEDIMENTOS**

Todo asegurador y organización de servicios de salud deberá capacitar a sus agentes generales, apoderados, ajustadores y representantes autorizados para que una vez se identifique la presencia de un comportamiento o actividad de negocio de seguros sospechosa, indicativa de un posible caso de explotación financiera, se asegure de atender y canalizar adecuadamente la situación. El Protocolo deberá desglosar los procedimientos mínimos que se deben seguir en un posible caso de explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o

Adultos con Impedimentos. Entre los procedimientos que se pueden realizar, sin que se entienda como una limitación, se encuentran los siguientes:

- 1) 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.
- 2) Verificar la documentación que autoriza a una persona a actuar a nombre de la Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento.
- 3) Alertar a la Persona de Edad Avanzada, al Adulto con Impedimento o a su tutor o representante sobre la posibilidad de explotación financiera. Dicho proceder se podrá utilizar en aquellos casos en que se entienda que la Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento no corre riesgo y puede actuar o contrarrestar la situación.
- 4) Obtener, de ser posible, evidencia fotográfica o tomar una descripción de la persona sospechosa de cometer la explotación financiera a una Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento.
- 5) Notificar al asegurador y organización de servicios de salud, según aplique, los casos en que se sospecha que existe un caso de explotación financiera a una Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento.
- 6) Orientar a la Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento que ha sido víctima de explotación financiera para evitar que la situación ocurra nuevamente.
- 7) Notificar a la División de Investigaciones Especiales Antifraude de la Oficina sobre algún posible esquema de fraude.

#### **ARTÍCULO 10. REFERIDOS DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACIÓN FINANCIERA**

El Protocolo deberá contener un procedimiento a seguir para reportar o referir posibles casos de explotación financiera a Personas de Edad Avanzada o Adultos con Impedimento. El procedimiento para hacer los referidos deberá contener, sin que se entienda una limitación, lo siguiente:

- 1) Al recibirse información sobre un posible caso de explotación financiera a una Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento, realizar una investigación interna. Dicha investigación no deberá excederse de un periodo de cinco (5) días laborables. En aquellos casos en que se entienda existe una situación de urgencia, la investigación interna deberá realizarse a la brevedad posible.
- 2) Culminada la investigación interna y determinándose que existe un posible caso de explotación financiera a una Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento, o de existir dudas sobre el mismo, deberá cumplimentarse un formulario de referido que contendrá, sin limitarse, el nombre, edad, dirección y número de teléfono de la posible víctima de explotación financiera, de tenerla; información de la persona sospechosa de cometer la explotación financiera, de tenerla; descripción de la situación o actividades constitutivas de posible explotación financiera; nombre e información

de contacto de la persona que presenció o se percató del posible caso de explotación financiera; y si se ha referido a alguna agencia pertinente.

- 3) Los referidos a las agencias competentes deberán realizarse no más tarde de cinco (5) días laborables, luego del momento en que se identifica un posible caso de explotación financiera a una Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento, o de existir dudas sobre el mismo.
- 4) Se deberá 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 del Seguro Social. En aquellos casos donde se sospeche explotación financiera de un Adulto 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 del Seguro Social. Todo asegurador y organización de servicios de salud deberán utilizar una hoja de referido uniforme, diseñada para esos fines por las agencias concernientes.
- 5) Establecer el método de conservación de la información de los posibles casos de explotación financiera a una Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento. Los mismos deben contener toda la información asociada al caso, incluyendo la 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) Colaborar en la investigación que realicen las agencias a las que se hizo el referido sobre un posible caso de explotación financiera a una Persona de Edad Avanzada o Adulto con Impedimento.

## **ARTÍCULO 11. CREACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DEL PROTOCOLO**

Todo asegurador y organización de servicios de salud tendrá que crear y establecer el Protocolo dentro de un término de sesenta (60) días, contado a partir de la fecha de vigencia de este Reglamento. Copia de dicho Protocolo tendrá que ser sometido a la Oficina dentro del referido término.

## **ARTÍCULO 12 - PENALIDADES**

Cualquier asegurador y organización de servicios de salud que violare una disposición de esta Regla estará sujeta a las penalidades provistas en los Capítulos 2, 3, 19 y 27 del Código, así como cualquier otra que posteriormente se aprobare.

## **ARTÍCULO 13 - VIGENCIA**

Las disposiciones de esta Regla entrarán en vigor treinta (30) días después de su presentación en el Departamento de Estado de Puerto Rico, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 170, supra.

**RAMÓN L. CRUZ COLÓN**  
**COMISIONADO DE SEGUROS**

Fecha de aprobación:

Fecha de Radicación  
en el Departamento de Estado:

Fecha de Radicación  
en la Biblioteca Legislativa: