DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE EMPRESAS DE CALIFORNIA

PROTÉJASE DEL FRAUDE

DBO Programa de Educación y Difusión para Hipotecas página 5

Acerca del DBO

El Departamento de Supervisión en California, o el DBO regula las licencias emitidas por el estado para las instituciones financieras, profesionales y productos, proporcionando acceso a un mercado de servicios financieros seguros y justos.

El DBO actúa en el estado haciendo cumplir las leyes de servicios financieros estatales, proporcionando recursos a los habitantes de California para tomar decisiones económicas informadas.

Como parte de nuestra misión, nos esforzamos en ayudar a los consumidores a proteger sus finanzas personales del fraude. En 2001, el DBO desarrolló el programa de Adultos Mayores en Contra del Fraude de Inversiones (Seniors Against Investment Fraud, SAIF), el cual proporciona a los adultos mayores herramientas para ayudarlos a evitar un fraude financiero.

Esperamos que encuentre la información adjunta a este folleto util e informativa.

Índice

Estafas y fraudes financieros comunes	1
Autodefensa de los inversionistas	9
Manejo de dificultades financieras	10
Protección de su información financiera y personal	17
Abuso financiero de las personas de la tercera edad	21
Glosario de términos financieros	24
Formulario "Investigue antes de invertir"	27
Guía de recursos	29
Cómo presentar una queja	32

Educación y Difusión

El DBO se compromete a brindar a los consumidores información útil, una variedad de materiales y temas financieros. La Oficina de Educación y Difusión informa a los consumidores sobre el uso inteligente de los servicios financieros, las actividades del DBO, y asi mismo ofrece recursos útiles.

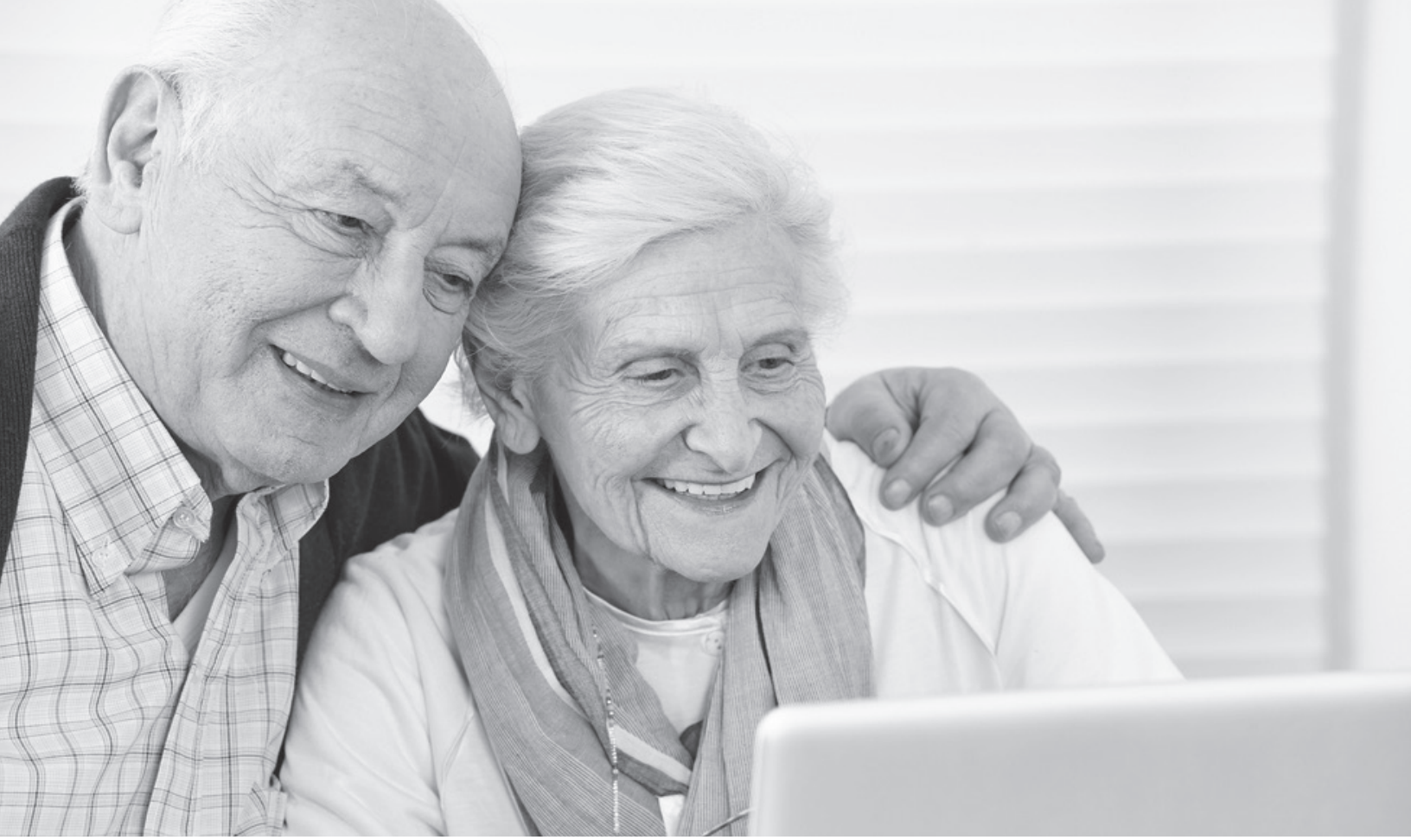
¡El folleto Protéjase del Fraude está diseñado para alentar a los californianos a "investigar antes de invertir" y para proporcionar información necesaria para detener el fraude financiero y de inversiones antes que estos sucedan!

¡Un consumidor informado y educado es menos propenso a ser víctima de estafas y fraudes financieros!

El programa de Adultos Mayores en Contra del Fraude de Inversiones (SAIF) alerta y educa a las personas mayores de California sobre el fraude de inversiones, prácticas de ventas sin escrúpulos y la manera de evitar ser estafado. SAIF además da poder a las personas mayores para tomar decisiones más informadas sobre inversiones y finanzas.

El programa Tropas de California Contra las Estafas Abusivas (California Troops Against Predatory Scams, TAP$) alerta y educa a los miembros del servicio militar de California y a sus familias acerca de los fraudes de inversión, préstamos abusivos y como evitar ser engañados.

A partir de 2001, Abril ha sido nombrado el Mes del Conocimiento sobre Finanzas de California. Esta campaña coordina la educación y difusión para el consumidor y alienta a las personas aprovechar los recursos gratis y las oportunidades de educación financiera para mejorar sus conocimientos sobre finanzas y lograr sus objetivos financieros.



Estafas y fraudes financieros comunes

La información y los consejos en esta sección están diseñados para ayudarlo a ser un inversionista informado y pueden ayudarle a usted, su familia y su comunidad a reconocer los fraudes y estafas comunes.

Mercadeo de afinidad y fraude de afinidad

El fraude de afinidad se refiere a las estafas de inversiones que hacen presa a miembros de grupos identificables, como comunidades religiosas o étnicas, a personas de la tercera edad o asociaciones profesionales. Las personas que promueven las estafas de afinidad con frecuencia son, o fingen ser, miembros de la asociación. Frecuentemente enlistan a respetados líderes religiosos o de la comunidad en la asociación para divulgar su plan convenciéndolos de que una inversión fraudulenta es legítima y valiosa. Una inversión siempre involucra cierto grado de riesgo. Minimice el riesgo haciendo preguntas y obteniendo información sobre cualquier inversión antes de adquirirla.

Para evitar el fraude de afinidad:

- Sin importar qué tan confiable parezca la persona que le ofrece la oportunidad de inversión, verifique todo.
- Nunca realice una inversión basándose sólo en recomendaciones de un miembro de una

organización, un grupo religioso o étnico al que pertenece.

- Investigue la inversión minuciosamente y verifique lo que le dicen sobre la inversión.
- Sea consciente de que la persona que le está presentando la inversión probablemente tampoco haya investigado la inversión.
- No caiga en inversiones que prometen ganancias espectaculares o rendimientos "garantizados". Si la inversión parece demasiado buena para ser cierta, probablemente no lo es. De forma similar, sospeche de cualquier inversión que no presente riesgos; ninguna inversión está libre de riesgos.
- Evite cualquier oportunidad de inversión que no le presenten por escrito.
- Sospeche si le dicen que mantenga en secreto la oportunidad de inversión.
- Consulte a una tercera parte que no esté interesada (como un abogado, un planificador financiero certificado o un asesor) antes de firmar cualquier documento.

Esquemas "de Ponzi" y "de pirámide" Estas inversiones son ilegales.

Muchas estafas por fraude de afinidad incluyen esquemas de Ponzi o de pirámide, en los que se usa el dinero de nuevos inversionistas para realizar pagos a los inversionistas anteriores y darles la ilusión de que la inversión es exitosa. Este estratagema se usa para engañar a los nuevos inversionistas para que inviertan en el esquema y para embaucar a los inversionistas existentes a que crean que sus inversiones están seguras. En realidad, el estafador casi siempre se roba el dinero de los inversionistas para su uso personal.

Ambos tipos de esquemas dependen de un suministro infinito de nuevos inversionistas; cuando ocurre lo inevitable y se agota el suministro de inversionistas, todo el esquema colapsa y los inversionistas descubren que la mayoría de su dinero o todo desapareció.

Sospeche si…

- Cada nuevo participante debe realizar una inversión por adelantado o comprar un paquete de inicio para unirse
- Se requiere que los nuevos participantes compren más productos de los que pueden vender razonablemente
- Los participantes ganan dinero con cada nuevo participante
- No existe una política de reembolso al cliente

TIP

Algunas veces, los vendedores financieros tratarán de dar la impresión de que cuentan con preparación o experiencia especial en servicios y productos para personas de la tercera edad. Los requisitos para ganar y mantener una designación "para personas de la tercera edad" varían considerablemente. Tenga cuidado si las credenciales de los vendedores contienen palabras como "adulto mayor" o "de la tercera edad" junto con "certificación" o "registración" tenga precaución.

Seminarios "con comida incluida"

Se invita con frecuencia a los adultos mayores a seminarios que ofrecen una comida gratis e información sobre las oportunidades de inversión, productos de seguros o testamentos y fideicomisos. Los seminarios con comida incluida pocas veces tienen la misión de informar. Su objetivo final es reclutar nuevos

clientes y vender productos. Pueden tratar de venderle inversiones inadecuadas o convencerlo de que reemplace sus inversiones existentes. Es posible que no publiquen sus cuotas y comisiones u otra información pertinente, con lo cual es difícil comparar con precisión los productos y servicios. Lo peor es que algunos eventos son sólo un estratagema para obtener su información financiera y personal.

Además, sospeche de los supuestos "expertos" que mienten sobre su educación y licencias. Consulte la Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera (Financial Industry Regulatory Authority, FINRA) en la página 8 en "Recursos útiles" para revisar los documentos de certificación.

Abuso de anualidad

La anualidad es un contrato en el que una empresa de seguros le deposita una serie de pagos en intervalos regulares a cambio de una prima. Con frecuencia las anualidades se adquieren para un ingreso de jubilación futuro. Ya que la anualidad es un contrato complejo, es importante saber si es adecuada para su situación antes de firmar el contrato. Para algunos, la anualidad puede ser una parte adecuada de un plan financiero general. Considere sus objetivos, así como también cuánto riesgo está dispuesto a correr.

Algunos productos de anualidad pueden conllevar altas cuotas de penalización. El estado de California exige que los contratos individuales de anualidad para los adultos mayores contengan una declaración relacionada con el periodo de cargos de penalización. Pregunte sobre las desventajas, no sólo sobre los beneficios. También ayuda platicar con personas que tengan en cuenta su interés, como un planificador financiero o un asesor fiscal, antes de tomar una decisión.

Si piensa que ha sido víctima de este tipo de abuso, consulte la página 24 para contactar al Departamento de Seguros de California para obtener más información o para presentar una queja.

Inversiones en compra de pólizas o seguros de vida de terceros

(Viatical and Life Settlement Investments)
Dos inversiones legales, pero sumamente riesgosas, involucran a las personas con enfermedades terminales o de la tercera edad que venden sus indemnizaciones o sus seguro de vida por fallecimiento con un descuento a cambio de efectivo. Estas personas pueden aceptar el dinero para sacar una nueva póliza de seguros a su nombre, con base en su salud y edad. Un agente después vende las participaciones a inversionistas, cada uno recibe una participación proporcional de la indemnización por fallecimiento cuando la persona asegurada muere.

Con frecuencia, estas inversiones se promueven erróneamente como "garantizadas", pero no lo son. Los inversionistas confían por completo en la empresa del agente para encontrar la póliza, obtener la titularidad de la indemnización por fallecimiento, pagar las primas, rastrear el estado de la persona asegurada y liquidar la inversión.

El riesgo además se incrementa por las siguientes razones:

- No se puede predecir la fecha exacta de la muerte
- Todas pólizas de seguros se pueden disputar durante dos años después de que se emitieron.

- Es posible que las pólizas se hayan obtenido de forma fraudulenta y deben pagarse todas las primas o se cancelará la póliza
- La mayoría de las empresas no cuentan con un registro de rastreo comprobable del pago de las primas o de la liquidación real de las inversiones cuando vencen
- Otras ofertas de inversión relacionados con grandes ganancias de efectivo anticipado, o futuros acuerdos, (ejemplo: contrato se seguros, herencias o manejar ganancias de lotería), presentan similarmente un alto riesgo.

Si alguien se le ha acercado a usted y le han pedido sacar una póliza a su nombre o si desea discutir otros asuntos relacionados con sus seguros, comuníquese al Departamento de Seguros de California.

Fraude de mercancías

Tenga cuidado de cualquier empresa o individuo que ofrezca venderle futuros productos u opciones sobre mercancías, incluso metales preciosos, como la plata o el oro; monedas extranjeras, como euros o yenes; recursos energéticos, como petróleo crudo, combustible para calefacción, gasolina sin plomo, o productos agrícolas, como maíz o soya. Invertir en productos es muy arriesgado y hasta los inversionistas experimentados pueden perder toda su inversión extremadamente rápido. Cualquiera que diga lo contrario puede estar quebrantando la ley. Siempre pida una prueba y reporte el fraude al DBO.

Fraude de pagarés

Algunos pagarés pueden ser inversiones legítimas, mientras que otros resultan ser fraudulentos. Los vendedores que ofrecen pagarés deben estar registrados ante el DBO para vender los títulos.

Un pagaré es una forma de deuda que usan a veces las empresas, como préstamos, para generar ingresos. La empresa promete regresar los fondos del comprador (capital) y realizar los pagos de intereses fijos a cambio de tomar el dinero prestado. Los pagarés tienen plazos fijos, o periodos de pago, que van desde unos cuantos meses hasta varios años.

Los inversionistas que consideran comprar pagarés deben investigarlos minuciosamente. Contacte al DBO para verificar si el vendedor tiene la licencia adecuada y se encuentra conforma con las leyes de títulos y valores de California.

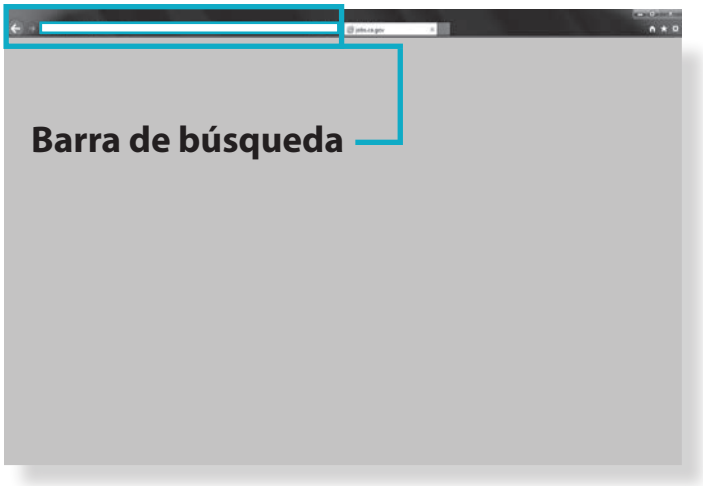
Estafas de custodia de efectivo en Internet

Evalúe con cuidado las custodias de efectivo en línea antes de firmar por cualquier servicio. Muchos son sitios falsos.

- Evite cualquier servicio de custodia de efectivo que no mencione una dirección o número telefónico en su sitio web: ésa es una alerta roja.
- No proporcione información personal o financiera en la Internet, a menos que sea en un sitio web seguro y que usted haya iniciado el contacto.

Los sitios seguros tiene una “s” al final del “http” en su dirección del sitio web, que se muestra como “https.” La mayoría de los navegadores muestran un ícono de candado para indicar que el sitio web es seguro.

Ventana del navegador con barra de búsqueda en la parte superior izquierda de la pantalla:



Lado izquierdo de la barra de búsqueda:

Lado derecho de la barra de búsqueda:

Prácticas abusivas de préstamos hipotecarios y fraude

Existe una amplia gama de prácticas abusiva de préstamos que afectan a los prestatarios con mal crédito. Hasta los consumidores con un buen crédito pueden sentirse presionados para aceptar los términos ofrecidos o arriesgarse a perder una oportunidad para comprar la casa que tanto desean. Las prácticas usureras de préstamos hipotecarios pueden incluir estas actividades:

- Refinanciamiento frecuente o préstamo "reiterado", tienen como resultado pocos o ningún beneficio económico para el prestatario y se emprende con el objetivo principal de generar cuotas adicionales del préstamo, multas por pagos adelantados y cuotas del financiamiento de los productos relacionados con el crédito
- Refinanciamiento de hipotecas especiales subvencionadas que tienen como resultado la pérdida de los términos benéficos del préstamo
- Acumulación de cuotas excesivas a veces escondidos en la cantidad financiada o intereses ocultos y/o excesivos
- Uso de estructuras o términos de préstamos, como la amortización negativa, para hacer más difícil o imposible que los prestatarios reduzcan o liquiden su deuda
- Uso de pagos globales para ocultar la verdadera carga del financiamiento y forzar a los prestatarios a realizar transacciones de refinanciamiento costosos o ejecuciones de hipotecaria
- Precios de refinanciamiento gratuitos o de bajo costo (sin desembolso). Si es demasiado bueno para ser verdad, entonces no es un negocio real. El costo se incluye en otro lado del préstamo, quizás en una tasa de interés mayor.
- Las solicitudes para reparar el crédito del consumidor a través del refinanciamiento: se aconseja que los consumidores platiquen con un asesor de crédito antes de dar este paso.

- Presionar a los consumidores a firmar préstamos que están fuera de su alcance o que no entienden.
- Convencer a los consumidores de firmar contratos de préstamos sin leerlos.

Contacte al DBO para presentar una queja sobre una empresa hipotecaria o un agente de ventas, o para obtener ayuda para determinar qué agencia gubernamental debe contactar.

Reporte el fraude y el abuso financiero

No deje que la vergüenza o el temor le impidan reportar un fraude o abuso. Si tiene alguna duda sobre una inversión o si siente que ha sido víctima de un fraude, reporte sus inquietudes de inmediato al DBO. ¡Protéjase y ayude a proteger a otros del fraude!

Investigue antes de invertir

Antes de participar en un negocio financieroo legal, pida al agente de ventas que llene el formulario "Investigue antes de invertir" que se encuentra en la página 23 y después contacte al DBO sin costo al 1-866-275-2677 o visite nuestro sitio web
www.dbo.ca.gov para verificar la licencia.

Recuerde...

Cuando tome una decisión financiera, asegúrese de evaluar todas sus opciones y compare las cuotas y los servicios. Contacte al DBO (o a la agencia del estado que otorga las licencias) para revisar el estatus de la licencia de cualquier profesional financiero antes de tomar una decisión final. Para revisar la licencia de un agente de bienes raíces, contacte a la Oficina de Bienes Raíces de California sin costo al 1-877-373-4542 o visite su sitio web en www.bre.ca.gov.

Estafas de tiempos compartidos

Los estafadores son conocidos por perpetuar una estafa que comienza con la obtención de las identidades de propietarios de tiempos compartidos de los registros públicos.

Llaman a los propietarios diciendo que tienen clientes interesados en comprar el tiempo compartido, y les explican que los propietarios deben pagar una cuota antes de que proceda la transacción. Si se paga la primera cuota, solicitan una segunda cuota y la estafa continúa mientras el propietario del tiempo compartido siga pagando.

El uso de empresas de custodia de efectivo falsas en California se ha convertido en parte de este engaño. Los estafadores usan los nombres de empresas de custodia de efectivo certificadas activas e inactivas y crean sitios web falsos bajo esos nombres. Los estafadores usan los nombres de las personas que realmente participaron en empresas obsoletas y dicen estar certificados legítimamente. Antes de proceder, contacte al DBO para verificar al titular de la licencia de la custodia de efectivo y reportar cualquier sospecha.

Estafas de caridiad

Los estafadores con frecuencia tratan de aprovecharse de la generosidad de los demás, en especial después de desastres muy sonados, como huracanes o incendios. Sospeche de cualquier solicitud de caridad que no conozca, al igual que de las que ya conozca. Verifique que la organización de caridiad sea legítima antes de enviarles un cheque o proporcionarles su número de tarjeta de crédito. Para estar más informado sobre una organización de caridad antes de realizar una donación, visite

el sitio web de la oficina del fiscal de distrito de California en www.oag.ca.gov.

Estafas a abuelos

En esta estafa un abuelo recibe una llamada de un impostor que dice ser un familiar (usualmente un nieto) que está en problemas y solicita con urgencia que le envíe dinero. El impostor describe varias versiones de una urgencia. Sus cuentos incluyen un viaje a otro país, ser arrestados, estar en el hospital, un accidente automovilístico o que necesitan reparar su auto por una emergencia.

El impostor suena angustiado y puede estar llamando de un lugar ruidoso y dice que sólo tiene unos cuantos minutos para hablar. Algunas veces, otra persona interviene en la línea identificándose como un abogado o un policía que lo arrestó para añadir credibilidad a su cuento. El nieto impostor pide al abuelo que haga una transferencia electrónica de inmediato y que no se lo cuente a nadie. El estafador por lo general pide unos miles de dólares y hasta puede regresar la llamada varias horas o días después solicitando que le transfiera más dinero o que le proporcione los números de su cuenta del banco. Siempre verifique la autenticidad de la llamada antes de enviar dinero a cualquier persona. Una vez que transfiera electrónicamente el dinero, es casi imposible recuperarlo.

Estafas de loterías y sorteos

Los estafadores usan con frecuencia la promesa de un premio valioso para persuadir a las personas a enviar dinero. Las víctimas reciben una carta, un correo electrónico o un mensaje de texto que señala que ganaron una lotería o un sorteo en el extranjero. Los estafadores dicen a las víctimas que pueden reclamar su premio al enviar un cheque personal, un giro bancario o una transferencia electrónica para cubrir los impuestos, cuotas, costos de envío o seguros.

No es legal que los residentes de los Estados Unidos jueguen en una lotería extranjera. Cualquier carta o correo electrónico de una lotería o un sorteo que le pida que pague impuestos, cuotas, envíos o seguros para reclamar su premio también es ilegal.

Estafas con cartas del extranjero

Si recibe una carta que dice venir de Nigeria u otro gobierno extranjero, de un funcionario extranjero, de una viuda o un miembro del servicio que le solicita que envíe información personal o dé su cuenta bancaria, no la conteste de ningún modo. Sea escéptico de las personas que se presentan como funcionarios gubernamentales extranjeros y solicitan su ayuda que consiste en depositar grandes sumas de dinero en cuentas bancarias extranjeras. No crea en la promesa de grandes sumas de dinero a cambio de su cooperación. Siempre proteja con mucho cuidado la información de sus cuentas.

Estafas de “phishing”

El estafa de “phishing” es un método de fraude por correo electrónico en el que el perpetrador envía un correo electrónico aparentemente legítimo para tratar de recolectar información personal y financiera de los receptores. Normalmente, los mensajes parecen provenir de sitios web conocidos y confiables, como entidades gubernamentales, bancos y cooperativas de crédito, así como también de

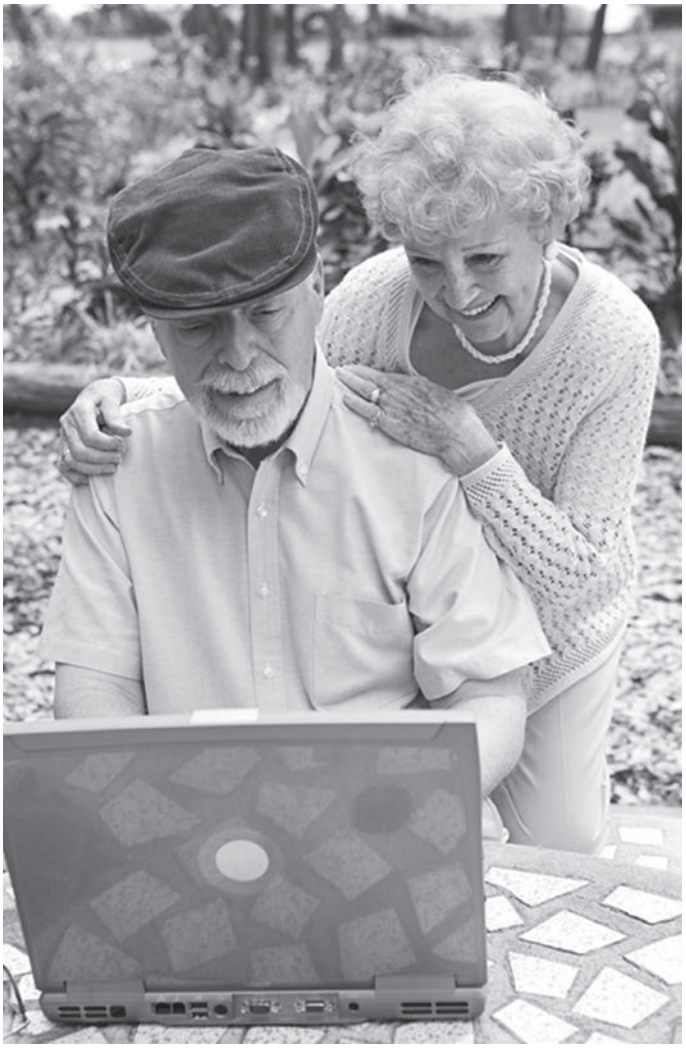
muchos populares empresas minoristas, y hasta amigos y familiares.

Otros recursos útiles:

La Oficina de Educación y Asistencia a los Inversionistas de la Comisión de Valores y Bolsa de Comercio de los Estados Unidos (Office of Investor Education and Advocacy of the Securities Exchange Commission, SEC) proporciona una variedad de servicios y herramientas que ayudan a los inversionistas a invertir en forma inteligente y evitar el fraude. Visite www.investor.gov or www.sec.gov o llame sin costo al 1-800-732-0330.

Contacte a la Autoridad Reguladora de la Industria Financiera (Financial Industry Regulatory Authority, FINRA) para investigar los antecedentes del agente o asesor de inversiones. Visite BrokerCheck de la FINRA en www.finra.org o llame sin costo a la línea directa 1-800-289-9999.

La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC) aconseja a los usuarios sospechar de cualquier mensaje de correo electrónico que parezca oficial que le pida actualizar su información personal o financiera. Los receptores deben acudir directamente al sitio web de la organización para saber si la solicitud es legítima. Si sospecha que ha sido víctima de un robo de identidad, envíe un correo electrónico a spam@uce.gov o llame sin costo a la línea de ayuda de la FTC 1-877-FTC-HELP (1-877-438-4338).



Autodefensa de los inversionistas

Un paso vital para una inversión inteligente es investigar antes de invertir

Invertir puede ser una parte importante para proteger su seguridad financiera. Entender los riesgos y las recompensas de las inversiones puede parecer difícil o complicado ya que existen muchas opciones diferentes y terminología técnica. Haga preguntas y asegúrese de entender todos los términos y condiciones antes de firmar.

> "Una inversión en el conocimiento produce los mejores intereses".
>
> *- Benjamin Franklin*

TIP

Antes de invertir, asegúrese de tener un fondo de ahorro para emergencias para cubrir sus gastos diarios e inesperados por lo menos para tres a seis meses. Mantenga los ahorros en una cuenta bancaria o en una cooperativa de crédito asegurada a la que tenga acceso cuando lo necesite.

Antes de invertir, plantéese preguntas como:

1. ¿Cuánto riesgo estoy dispuesto a correr? ¡Recuerde, sólo invierta lo que puede ser capaz de perder!
2. ¿La inversión cubre mis necesidades? ¿La inversión me permite tener acceso a fondos para cubrir mis necesidades futuras de efectivo sin penalidades significantes ? ¿Cuáles son las implicaciones de impuestos? ¿Qué otras opciones de inversión se encuentran disponibles? ¿Prefiero pagar servicios de inversión a través de una cuota fija, una comisión, una cuota de cargo por transacción, un porcentaje de los activos en mi cuenta o una combinación de los anteriores?
3. ¿Mi inversión será en una cuenta discrecional o no discrecional? ¿El agente de ventas me informe sobre conflictos de interés potenciales y otras fuentes de comisión? ¿Se pondrá por escrito si existen conflictos de interés? Pregunte si reciben una comisión de otras fuentes si usted compra una acción particular, un fondo común de inversión, un bono, una anualidad u otra inversión que ellos recomienden.
4. Dependiendo del tipo de cuenta de inversión, ¿qué niveles de protección al consumidor y divulgación se pueden aplicar?
5. ¿Me estoy apurando para tomar la decisión? Si la persona que le ofrece una inversión no le da tiempo para investigar, actúe con cautela. Es mucho mejor verificar a la empresa y a las personas que tomar una decisión sin informarse y perder su dinero.

Para aprender más sobre inversiones, consulte las Inversiones inteligentes de la FINRA en www.finra.org, o vsite el sitio web de la Asociación Norteamericana de Administración (North American Administration Association, NASAA) en www.nasaa.org, la cual le proporciona una variedad de recursos educativos en línea para los inversionistas, incluso un centro de recursos para inversionistas adultos mayores.

Manejo de dificultades financieras

Si usted o sus familiares experimentan dificultades financieras, no deje que el temor o la vergüenza le impidan buscar ayuda. Esta sección explica problemas comunes de la gente que experimenta adversidades financieras y proporciona recursos para ayudar a una recuperación financiera.

Evite cuotas costosas por sobregiros

Tenga un registro de los cheques, retiros de cajeros automáticos, compras con tarjetas de débito y cuentas que se deduzcan electrónicamente de su cuenta. Mantener un colchón de fondos en su cuenta puede ayudar a prevenir sobregiros no intencionados. Si tiene alguna inquietud sobre su saldo o transacciones en su cuenta, contacte a su institución financiera. Explíqueles el problema y la manera en la que le gustaría verlo resuelto. Si contactar al banco o a la cooperativa de crédito no produce los resultados deseados, puede contactar a un regulador de la institución financiera para obtener asistencia. Para los bancos comerciales estatales y las cooperativas de crédito de California, contacte al DBO o vea a continuación para obtener asistencia.

Reguladores federales:
Corporación Federal de Seguros de Depósito Programa de Protección al Consumidor
(Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC Consumer Response Center)
1-877-275-3342 (1-877-ASK-FDIC)
Oficina del Contralor de la Moneda El Grupo de Asistencia al Consumidor
(Comptroller of the Currency, OCC Customer Assistance Group, CAG)
1-800-613-6743
Ayuda al Consumidor de la Reserva Federal
(Federal Reserve Consumer Help)
1-888-851-1920
Administración Nacional de las Cooperativas de Crédito, Oficina de Protección al Consumidor
(National Credit Union Administration Office of Consumer Protection)
1-800-755-1030

Para obtener asistencia por problemas de crédito o con los acreedores, contacte a la ***Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio*** (National Foundation for Credit Counseling, NFCC), en www.nfcc.org o llame sin costo al 1-800-388-2227 o ***ClearPoint Credit Counseling Solutions*** www.clearpointcreditcounselingsolutions.org o llame sin costo al 1-800-750-2227.

Revise regularmente sus cuentas de cheques, ahorros, inversiones, seguros, tarjetas de crédito y otras cuentas financieras. Asegúrese de contar con suficientes fondos antes de expedir un cheque o usar su tarjeta de débito, los sobregiros pueden ser muy costosos.

Recaudadores de deudas

Si está atrasado con los pagos de un préstamo, de una tarjeta de crédito u otras cuentas, es posible que lo contacte un agente de cobros. Si lo contactaron por una deuda o transacción que no es suya, tenga cuidado, puede ser una estrategia para que un estafador tenga acceso a su información personal o dinero.

Si está atrasado en una cuenta y lo contacta un gestor de cobros, la Ley de Prácticas Justas de Cobro de la Deuda (Federal Fair Debt Collection Practices Act) es una ley federal que garantiza que lo traten de forma justa y sin acosarlo. La ley prohíbe:

- Que el gestor de cobros lo llame antes de las 8 a. m. y después de las 9 p. m., sin su autorización
- Que el gestor de cobros lo contacte si hace esta petición por escrito

Tiene el derecho de refutar cualquier deuda que le digan que tiene en un plazo de 30 días a partir del contacto inicial realizado por el agente de cobros. Solicite una prueba de la deuda, como una copia de la factura. La ley de California prohíbe al gestor presentar una demanda o cobrar una deuda a menos que se pueda verificar la titularidad y la cantidad de la deuda. Además finaliza demandas sobre las deudas no cobradas que están prohibidas por la ley de prescripción aplicable.

Si tiene un problema con un agente de cobros, puede reportarlo a la Oficina del Procurador General de California (California Office of the Attorney General) y a la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC) (consulte la Guía de recursos en la página 30).

Préstamos de Día De Pago y adelantos de efectivo en línea

Para recibir uno de estos préstamos, el prestatario debe llenar una solicitud,

proporcionar la documentación necesaria y expedir un cheque que el prestamista no cobrara hasta el proximo día de pago del prestatario, hasta 31 días después.

Los prestamistas de préstamos de día de pago y las empresas de efectivo en línea deben mostrar de forma visible su licencia de California y el programa de cuotas en cada oficina o sitio web y deben proporcionar números telefónicos de contacto. La ley de California limita estos préstamos a un máximo de $300, y el prestamista no puede emitir un nuevo préstamo para cubrir un préstamo de día de pago existente. Si solicita una extensión de tiempo o un plan de pagos, el prestamista no puede cobrar cuotas adicionales (sin embargo, legalmente no están obligados a aceptar su solicitud de prórroga). Si le devuelven su cheque por fondos insuficientes ("rebotara"), sólo le pueden cobrar un cargo por cheque devuelto. Un prestamista de día de pagos no puede amenazar con llevarlo a un tribunal penal por fondos insuficientes.

En California, los préstamos de día de pago (también llamados "payday loans, "adelantos en efectivo" o "depósitos diferidos") están regulados por el DBO.

Préstamos sobre de Día De Pago por Internet sin licencia

Los sitios de préstamos de día de pago han aumentado en la Internet. Se invita enfáticamente a los consumidores que verifiquen que el prestamista esté certificado antes de proporcionar su información personal y de pedir prestados los fondos. Tenga cuidado de los prestamistas ilegales que pueden realizar el cobro directamente de su cuenta bancaria sin su permiso, cobrar una tasa de interés mayor, vender o piratear su información financiera personal y operar fuera del estado o en el extranjero, lo que hace muy difícil rastrearlos, procesarlos y recuperar los fondos perdidos. Antes de pedir prestado dinero de un prestamista de día de pago en línea, verifique con el DBO que el prestamista esté certificado y revise si se ha emitido una orden ejecutoria relacionada con la actividad del prestamista.

Préstamos a plazo

Algunos consumidores que necesitan más fondos que los disponibles a través de los préstamos de día de pago pueden intentar los préstamos a plazo, otro producto de préstamo autorizado por el DBO de acuerdo con la Ley de Prestamistas Financieros de California (California Finance Lenders Law). Estos préstamos se pagan a plazos, usualmente en un año o más. Los prestamistas reportan los pagos a los burós de crédito, así que los consumidores pueden mejorar o dañar su estatus crediticio al usar estos préstamos.

Para préstamos de $2,500 o más, el interés puede ser de hasta tres dígitos. Por ejemplo, un consumidor que pide prestado $2,500 puede terminar pagando $6,500 por el préstamo. Antes de firmar un contrato, calcule el costo total del préstamo y tenga cuidado con cualquier cuota innecesaria.

Préstamos contra el título del automóvil

Un préstamo contra el título del automóvil es un préstamo por una cantidad pequeña de dinero (préstamos por menos de $2,500) en el que los prestatarios endosan a cambio del título de su vehículo (coche, camión o motocicleta) al prestamista. Además los prestatarios pagan al

prestamista una cuota por el dinero prestado. En California, los consumidores usualmente deben liquidar el préstamo en dos años. Los prestamistas contra el título del automóviles pueden cobrar altas tasas de interés (hasta de tres dígitos). Si no puede devolver el dinero que debe en la fecha de vencimiento, el prestamista puede vender su vehículo (la garantía) para liquidar el préstamo. Si se vende su coche por más de la cantidad del préstamo, usted tiene derecho al dinero restante. Si busca un prestamo contra el título del automóvil para pagar sus gastos diarios, considere pedir a sus acreedores una extensión de tiempo para saldar sus cuentas o busque ayuda de un asesor de crédito.

Préstamos "Anticipados"

Los préstamos anticipados le permiten pedir prestado sobre sus ingresos futuros (como la devolución de impuestos pendiente). Estos préstamos no requieren una revisión de su crédito o un largo proceso de aprobación y pueden parecer una manera fácil de obtener dinero rápidamente.

Un préstamo por anticipos por una devolución de impuestos proporciona dinero de inmediato, pero reduce la cantidad de la devolución debido a la cantidad del préstamo más los cargos, las cuotas y el interés alto. Para evitar las cuotas o el interés del préstamo, haga que depositen directamente la devolución de los impuestos a su cuenta de cheques o de ahorros

Recursos para Preparar los Impuestos

El Programa de Ayuda Voluntaria a los Contribuyentes (Volunteer Income Tax Assistance, VITA), y el Programa de Asesoramiento Tributario para las Personas de Edad Avanzada (Tax Counseling for the Elderly, TCE) proporcionan asistencia gratuita a las personas que necesitan ayuda para preparar sus impuestos por ingresos. La asistencia está disponible en los sitios de VITA/ TCE en todo California.

El programa de TCE también puede responder sus preguntas sobre pensiones y temas de jubilación. Llame al IRS sin ningún costo al 1-800-829-1040 o a la Franchise Tax Board (FTB, por sus siglas en inglés) de California sin costo al 1-800-522-5665 para encontrar el sitio más cercano a usted entre enero y abril.

Modificaciones y ejecuciones hipotecarias

Los propietarios que tienen problemas con los pagos de un préstamo hipotecario o que enfrentan ejecuciónes hipotecarias (forerclosures) deben elegir con cuidado a la persona que los ayude con sus problemas hipotecarios. Algunas estafas que parecen resolver el problema hipotecario de las personas, de hecho hacen víctimas a los que sufren problemas financieros. Estas estratagemas se promueven en la Internet y en las publicaciones y folletos. Después, los estafadores contactan con frecuencia a las personas cuyas casas están mencionadas en el registro de ejecuciones hipotecarias. Tenga cuidado y no firme ni renuncie por escrito a su propiedad.

Declaración de los Derechos de los Propietarios de Vivienda en California

Esta legislación se convirtió en ley el 1 de enero de 2013 para asegurar las prácticas justas de préstamos para los propietarios de

California. Estas leyes están diseñadas para garantizar la justicia y transparencia básicas para los propietarios en el proceso de ejecución hipotecario.

Visite el sitio web de la Oficina del Procurador General de California (State of California Department of Justice Office of the Attorney General) en www.oag.ca.gov/hbor.

Señales de advertencia de un fraude de ejecución hipotecaria:

- Solicitud de gastos por adelantado. Los pagos por adelantado por modificaciones de préstamos no son legales en California, a menos que cuente con un contrato de gastos adelantados por pagar.
- Solicitud de la escritura de su casa por cualquier razón, ya sea para encargarse de su crédito u obtener un nuevo financiamiento. No firme sin la asesoría de un profesional.
- Oferta de alquilar su casa hasta que se estabilicen sus finanzas.
- Cualquier persona que lo aliente a firmar formularios que contengan espacios en blanco que se llenarán después.
- Cualquier persona que lo presione, que no conteste todas sus preguntas o no le dé suficiente tiempo para revisar los documentos.
- Una empresa que lo contacte primero. Algunas son legítimas, pero muchas pueden estar buscando una víctima. Siempre elija una empresa con la asistencia de profesionales capacitados.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB) cuenta con un recurso para ayudarlo a encontrar asesores hipotecarios aprobados en cualquier código postal de EE. UU. o cerca de él. Este recurso puede encontrarse en www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor o llamando sin ningún costo al 1-855-411-2372.

Conserva Tu Casa California

Conserva Tu Casa California (Keep Your Home California) es un servicio sin ningún costo para los propietarios de viviendas elegibles de California que sufren adversidades financieras, que les ayuda a conservar sus hogares, mantener un pago hipotecario asequible y evitar la ejecución. Para conocer más sobre los programas que se ofrecen visite http://keepyourhomecalifornia.org.

Hipotecas inversas

Una hipoteca inversa es un tipo de préstamo que permite a los propietarios (de 62 años o más) pedir prestado a cambio del valor de sus hogares (efectivo libre de impuestos). A diferencia de las hipotecas tradicionales, un préstamo de hipoteca inversa le proporciona los pagos al prestatario como una línea de crédito (disponible cuando la necesite), en un solo pago o pagos mensuales.

El propietario no debe realizar pagos siempre que continúe viviendo en su hogar y esté al corriente con el seguro de la casa y el impuesto predial. Si se mudan o fallecen, el préstamo vence y los herederos deben pagarlo en su totalidad.

Considere que los prestatarios son responsables de pagar los impuestos, el seguro de la casa, los costos de mantenimiento y otros gastos. Además, los prestamistas cobran con frecuencia altos cargos por apertura y otros costos de cierre que pueden ser elevados.

Puede considerar una hipoteca inversa si:

- Necesita aumentar su flujo de efectivo y su único recurso significante es el valor de su casa.
- Si prefiere quedarse en su hogar en vez de otras alternativas de vivienda, como las viviendas para personas mayores.
- Si desea tener un colchón para gastos mayores (cuentas médicas, atención a largo plazo o reparaciones mayores a su hogar).
- Si no le preocupa heredar su casa a sus hijos u otros herederos.

No se comprometa a una hipoteca inversa hasta que haya explorado las alternativas con un profesional.

Conozca la ley y sus derechos:

La ley de California prohíbe a los prestamistas solicitar la compra de una anualidad como una condición para obtener un préstamo hipotecario inverso; la ley exige que busca el consejo de un asesor hipotecario antes de la aceptación final del préstamo, y requiere que el préstamo sea traducido al idioma principal del solicitante.

La ley federal exige una sesión de asesoría con un asesor de hipotecas inversas aprobado por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Department of Housing and Urban Development, HUD) antes de que se apruebe la hipoteca inversa.

Es posible que se beneficie de los servicios de un asesor financiero si:

- Sólo puede realizar el pago mínimo de su tarjeta de crédito durante dos meses consecutivos.
- Realiza pagos atrasados, no ha realizado pagos o tiene pagos alternos.
- Su deuda total de la tarjeta de crédito es mayor a su ingreso mensual.
- Sus gastos mensuales están acabando con sus ahorros.
- Pide prestado o crea préstamos para cubrir sus necesidades.
- Hace uso de los fondos de protección por sobregiros de su cuenta de cheques regularmente.

¿Disfruta leer por placer?

¡Use la lectura para hacer crecer y proteger sus inversiones y recursos!
Lea sobre ahorro e inversiones.

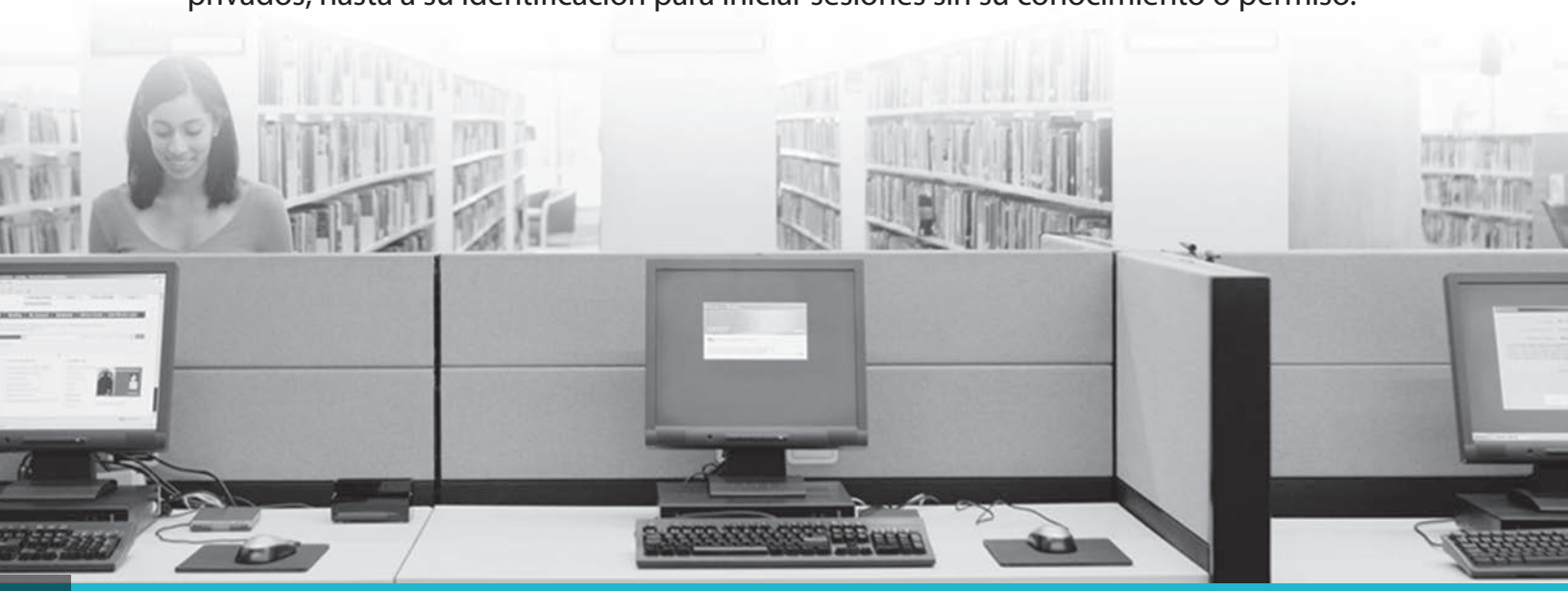
Inversiones inteligentes de la FINRA
(FINRA Smart Investing)
www.finra.org

Money Smart para Adultos Mayores (MSOA)
www.fdic.gov

Centro de Recursos para Inversionistas Adultos Mayores de la NASAA
(NASAA's Senior Investor Resource Center)
www.nasaa.org

10 Diez consejos para evitar el fraude cibernético:

1. Tenga cuidado con los correos electrónicos que contengan documentos y archivos adjuntos; los archivos podrían tener un virus.
2. Evite llenar formularios incluidos en mensajes de correo electrónico que le pidan su información personal.
3. No conteste un correo electrónico no solicitado (spam) o mensajes en ventanas emergentes que le pidan información personal o financiera.
4. No haga clic en vínculos de un correo electrónico no solicitado.
5. Si recibe un correo electrónico que señala que es de una empresa con la que usted tiene negocios, contacte directamente a la empresa para verificar que el correo sea genuino.
6. En lugar de hacer clic en el vínculo del correo no solicitado, inicie sesión directamente en el sitio web oficial de la empresa identificada en el correo electrónico.
7. Si el correo electrónico parece ser de su banco o su cooperativa de crédito, de un emisor de tarjetas de crédito o de otra empresa con la que trata con frecuencia, tenga cuidado y no haga clic ni responda al correo electrónico. Usted puede encontrar la información oficial o legitima del negocio o banco en sus reportes bancarios. Las instituciones financieras no solicitan información personal via correo electrónico.
8. Los hotspots de Wi-Fi ofrecen acceso gratuito a la Internet, se encuentran con frecuencia en cafeterías, bibliotecas, aeropuertos, hoteles, universidades y otros lugares públicos. Aunque son convenientes, las redes públicas de Wi-Fi con frecuencia no son seguras. Proteja su información personal mientras usa las redes públicas inalámbricas.
9. Evite exponer información privada, como sus nombres de usuario, contraseñas y número de Seguro Social.
10. Si un hotspot de Wi-Fi no le solicita una contraseña, entonces no es seguro. Otros usuarios en la red pueden ver lo que envía. Pueden tener acceso a su información personal, documentos privados, hasta a su identificación para iniciar sesiones sin su conocimiento o permiso.



Protección de su información financiera y personal

Esta sección explica lo que puede hacer para proteger su información personal y la manera en que puede reducir el riesgo de explotación financiera y robo de identidad.

Proteja su número de Seguro Social, su números de tarjetas de crédito y de débito Números, NIP y contraseñas

Lleve sólo lo necesario en su cartera o bolsa como una tarjeta de crédito, de débito o cheques. Mantenga el resto, incluso su tarjeta del Seguro Social y de Medicare, en un lugar seguro. No imprima su número de Seguro Social, número telefónico o licencia de manejar en sus cheques.

- Nunca divulgue sus números de cuenta por teléfono, a menos que usted haya iniciado la llamada.
- Vigile de cerca sus estados de cuenta del banco o cooperativa de crédito y los estados de cuenta de su tarjeta de crédito. Reporte cualquier discrepancia de inmediato.
- Cuando pague cualquier cosa en línea, lo mejor es usar una tarjeta de crédito, que tiene más protecciones para el consumidor

que las tarjetas de débito o los cheques, que se descuentan directamente de su cuenta bancaria.

- Rompa los cheques cancelados, los estados de cuenta de la tarjeta de crédito y otros documentos financieros que contengan su información personal y financiera.
- Nunca use el nombre de soltera de su madre, fechas de nacimiento, números telefónicos o los últimos cuatro dígitos de su número de Seguro Social como contraseñas.
- Regístrese para recibir los depósitos directos de su salario, cheque de pensión o prestaciones gubernamentales. El depósito directo es seguro, rápido y conveniente, y evita que alguien robe sus cheques y además es más seguro en caso de un desastre.
- Proteja el correo que recibe y envía al usar un buzón cerrado en su residencia y retire el correo rápidamente después de que lo haya recibido, deposite el correo que envía directamente en la oficina postal local de EE. UU. o dé directamente el correo que envía al cartero. No deje el correo afuera para que lo recojan. Si robaron su correo, contacte al Inspector Postal sin ningún costo al 1-877-876-2455 o visite https://postalinspectors.uspis.gov.

Ordene sus informes crediticios gratis

La ley federal exige que cada una de las tres empresas nacionales de informes crediticios al consumidor, Equifax, Experian y TransUnion, le proporcionen un informe crediticio gratis cada12 meses si lo solicita.

Revise los informes crediticios con cuidado. Busque las cuentas que no reconozca (en especial las cuentas nuevas), cobros sospechosos o cualquier dirección en la que nunca haya vivido.

Reporte cualquier discrepancia de inmediato. Llame a los tres burós de crédito sin ningún costo:

Equifax	1-800-525-6285
Experian	1-888-397-3742
TransUnion	1-800-680-7289

O visite www.annualcreditreport.com o llame sin ningún cargo al 1-877-322-8228 para realizar una solicitud al año y obtenga los tres informes al mismo tiempo, sin ningún cargo. (Alerta: Algunos sitios web anuncian informes crediticios “gratis”, pero pueden cobrarle otro producto si ordena el informe).

Nota: Los ladrones de identidades también roban la información personal de menores. Cada año, los padres y titulares de un poder notarial financiero deben solicitar y revisar los informes crediticios de todas las personas vulnerables bajo su cuidado.

Reducción de correo no solicitado, llamadas telefónicas y correo electrónico

Reduzca el número de mensajes, llamadas y correos electrónicos no solicitados que recibe sabiendo dónde ir para "sólo decir no".

Para no recibir ofertas de seguros y créditos preaprobados llame sin ningún costo al 1-888-5-OPT-OUT o visite www.optoutprescreen.com. El número telefónico y el sitio web son administrados por las principales empresas de reportes al consumidor.

El Registro Nacional No Llame (National Do Not Call Registry) del gobierno federal es una manera gratuita y sencilla de reducir las llamadas de telemercadeo que recibe. Para registrar su número telefónico u obtener información sobre el registro, llame sin ningún cargo al 1-888-382-1222 desde el número telefónico que desea registrar o visite www.donotcall.gov.

La Asociación de Mercadotecnia Directa (Direct Marketing Association, DMA) cuenta con un Servicio de Preferencia de Correos Electrónicos (Email Preference Service, eMPS) para ayudarlo a reducir los correos electrónicos comerciales no solicitados. Para dejar de recibir correos electrónicos comerciales no solicitados de los miembros de la DMA, visite www.dmachoice.org.

Si su tarjeta del cajero automático, de crédito o débito se pierde o se la roban

La ley federal limita su responsabilidad por cargos no autorizados. Su protección contra los cargos no autorizados depende del tipo de la tarjeta y del momento en el que reporto la pérdida. Reporte la pérdida o el robo de su tarjeta al emisor de ésta lo más pronto posible. Muchas empresas tienen un número telefónico sin costo y servicio las 24 horas para este tipo de emergencias. Una vez que reporte la pérdida de su tarjeta de cajero automático o de débito, la ley federal establece que no se le pueden imputar las transacciones no autorizadas.

Si cree que fue víctima de robo de identidad

Reporte inmediatamente el robo de identidad al departamento de policía local. Si la pérdida involucra fondos guardados en un banco o en una cooperativa de crédito, reporte el problema de inmediato a la institución financiera. La FTC recomienda que lleve a cabo la siguientes acciones de inmediato:

- Presente un informe de robo de identidad
- Envíe una alerta inicial de fraude a una de las tres empresas nacionales de reportes de crédito (vea la página 18)
- Ordene sus informes crediticios
- Considere enviar una alerta de fraude extendida o congele su crédito

Si pierde o le roban su tarjeta de cajero automático, sus cheques o la información de su cuenta bancaria

Avise inmediatamente a su banco o cooperativa de crédito para que detengan los pagos, y solicite que informen a su empresa de verificación de cheques. Dé seguimiento por escrito; conserve una copia y envíe el documento por correo de primera clase, correo certificado y con acuse de recibo. Cambie sus contraseñas o cierre las cuentas y abra una nueva con una nueva contraseña. Si le robaron sus cheques, después de comunicarse con su institución financiera llame a las siguientes empresas de verificación de cheques sin costo:

ChexSystems	1-800-428-9623
TeleCheck	1-800-710-9898
SCAN	1-800-262-7771

Si le roban su número de Seguro Social

Si sospecha que alguien más está usando su número de Seguro Social, comuníquese inmediatamente a la Administración del Seguro Social de EE. UU. (Social Security Administration) en www.ssa.gov o llame al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

Recursos para el robo de identidad

La Oficina del Procurador General de California (Office of the Attorney General) www.oag.ca.gov/idtheft

La línea de asistencia para robo de identidad de la FTC 1-877-ID-THEFT (1-877-438-4338) o www.ftc.gov

Abuso financiero a las personas de la tercera edad

El abuso financiero a las personas de la tercera edad ocurre cuando un adulto mayor o persona de la tercera edad es explotado financieramente por un extraño o alguien que conocen. El abuso financiero a las personas de la tercera edad puede atravesar todas las fronteras sociales, educativas y económicas, y los infractores pueden ser familiares, cuidadores, amigos, vecinos o conocidos, personas con un poder de representación, consejeros financieros, o personas conocidas o desconocidas por la persona de la tercera edad.

Comuníquese a los Servicios de Protección de Adultos

Si experimenta, presencia o sospecha que ocurren actividades abusivas, comuníquese inmediatamente a Servicios para la Protección de Adultos (Adult Protective Services, APS) del condado de California donde viva la persona de la tercera edad. Encontrará los datos de la oficina local de APS en las páginas blancas de su directorio telefónico local, en la sección "County Government" (gobierno del condado). La información de contacto de APS también está disponible en www.eldercare.gov o 1-800-677-1116, un servicio público provisto por la Administración para la Tercera Edad (AoA) de los Estados Unidos.

Ejemplos de explotación financiera:

- Usar sin autorización tarjetas de crédito, tarjetas de cajero automático, tarjetas de débito o chequeras
- Falsificar la firma de un adulto mayor o engañar a un adulto mayor para que firme algún documento legal o financiero, en especial

si el adulto mayor parece ser incapaz de comprender lo que está haciendo

- Desviar dinero destinado para pagar la renta, los servicios básicos, los impuestos u otros gastos del adulto mayor
- Realizar transferencias considerables de activos, préstamos substanciales o regalos a otras personas
- Modificar el testamento u otros documentos de un adulto mayor, en especial cuando el nuevo beneficiario sea un cuidador o una persona que antes no estaba involucrada con el adulto mayor y ahora alega que tiene derecho a la propiedad del adulto mayor
- Prometer el "cuidado durante toda la vida" a cambio de transferir su propiedad al cuidador
- Usar de manera indebida un Poder Legal Financiero o una relación fiduciaria
- Vender servicios financieros o productos desaconsejables e innecesarios
- Vender servicios financieros o productos inapropiados

Las señales del abuso financiero de adultos mayores incluyen:

- La desaparición de artículos valiosos o activos
- El deterioro del bienestar físico y emocional
- Actividades/personas sospechosas en la casa de un adulto mayor
- Cuidado deficiente a pesar de contar con finanzas adecuadas
- Actividad inusual en la cuenta bancaria, como retiros grandes (en especial cuando otra persona acompaña al adulto mayor) y cambios no explicados de las cuentas bancarias de una sucursal a otra

Los formularios de ayuda para presentar un informe de sospecha de abuso de una persona de la tercera edad están disponibles en el Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) en www.cdss.ca.gov.

Asesoramiento jurídico o representación legal

Los programas de asistencia legal para las personas de 60 años de edad y mayores pueden brindar ayuda para asuntos como la seguridad del ingreso, los servicios de protección, el abuso, la negligencia, la discriminación de edad, la vivienda, los servicios básicos y el cuidado de la salud. Estos servicios gratuitos están disponibles para los adultos mayores que tengan necesidades sociales y económicas. Para saber más acerca de los programas locales de asistencia legal en su zona, llame sin costo al 1-800-510-2020.

Para encontrar un abogado particular que le brinde ayuda relacionada con poderes legales, fideicomisos, testamentos u otras herramientas de planificación anticipada, comuníquese al servicios de referencia a abogados de la Barra

de Abogados de California (California State Bar), llame sin costo al 866-44-CA-LAW o www.calbar.ca.gov

Más recursos gratuitos:

Departamento para Personas Mayores de California

(California Department of Aging)
Llame sin costo al 1-800-510-2020
www.aging.ca.gov
Supervisa los programas que atienden a los adultos mayores, los adultos discapacitados, los familiares cuidadores y los residentes de los centros de cuidado a largo plazo en toda California.

Portal para Adultos Mayores de California

(California Senior Gateway)
www.seniors.ca.gov
Proporciona a los adultos mayores, a sus familias y a sus cuidadores la información que necesitan para acceder a servicios y recursos útiles.

Autoayuda de los Tribunales de California para el Abuso de Personas Mayores

(California Courts Elder Abuse Self Help)
www.courts.ca.gov/selfhelp-elder
Brinda información con respecto a las órdenes de protección contra el abuso de los adultos mayores y ayuda para encontrar un abogado, un facilitador del derecho familiar y centros locales de autoayuda.

Guías para administrar el dinero de otra persona

Llame sin costo al 1-855-411-CFPB (2372)
www.consumerfinance.gov
El Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB) elabora guías diseñadas para ayudar a los cuidadores financieros de adultos mayores a entender sus deberes.

Glosario de términos financieros

Amortización: es una reducción gradual y sistemática de la deuda por medio de pagos periódicos que incluyen el capital y el interés.

Amortización negativa: cuando el pago de un préstamo por cualquier periodo es menor que el interés cobrado por ese periodo, por lo que el saldo pendiente del préstamo aumenta.

Capital: el saldo no pagado de un préstamo, sin incluir el interés; el monto total del dinero invertido o prestado.

"Churning" (especulación de acciones): la compra o venta excesiva en nombre de un cliente por parte de un agente que busca maximizar sus comisiones sin tomar en cuenta lo que es mejor para el cliente.

Diversificación: el método de equilibrar el riesgo al invertir en una gama variada de valores.

Fiduciario: una persona que administra activos en beneficio de otra persona en lugar de hacerlo para su propio beneficio.

Ganancia (o pérdida) de capital: la diferencia entre el precio en que se compra una inversión y el precio en que se vende. Suele haber implicaciones fiscales complejas que acompañan a las ganancias o las pérdidas del capital.

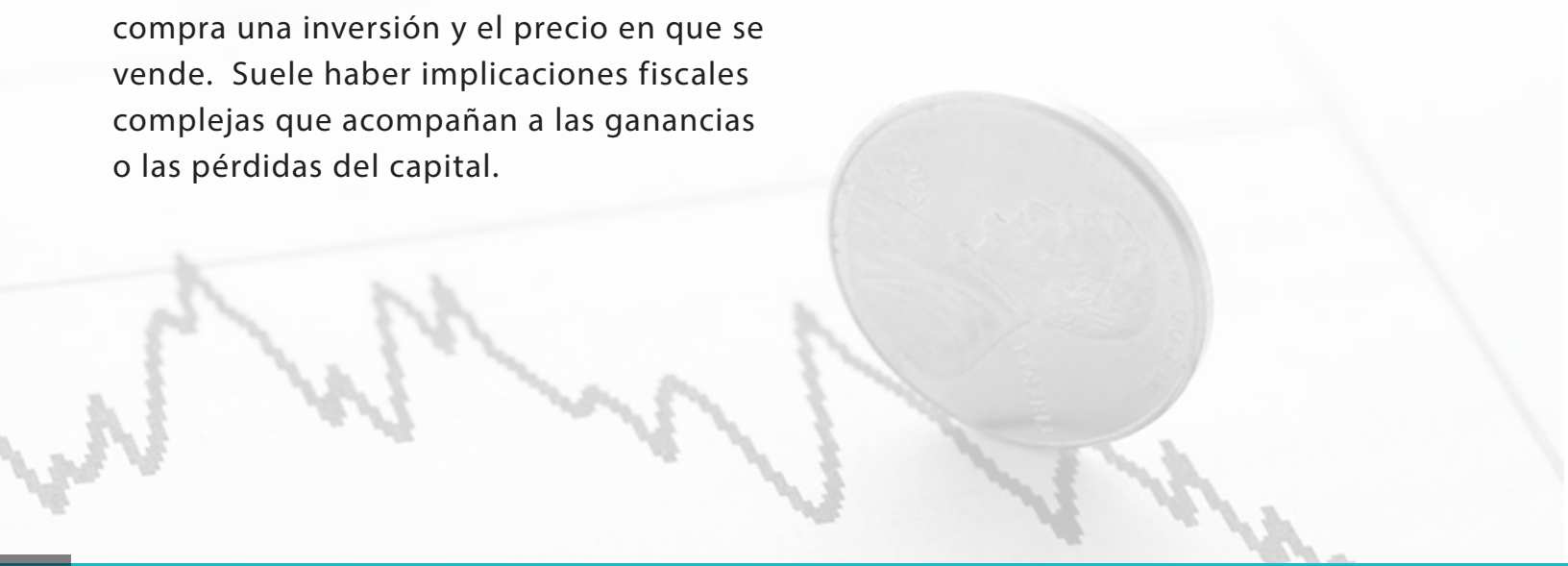
Prestatario: cualquier persona u organización que obtenga fondos de otra durante un periodo de tiempo. El prestatario normalmente firma un pagaré como evidencia de su deuda.

Tasa anual de intereses (Annual Percentage Rate, APR): el costo total del crédito, que incluye el interés, gastos y otros cargos, expresado como tasa anual.

Tasa variable: un acuerdo de tasa variable, a diferencia de un acuerdo de tasa fija, tiene una tasa de interés que puede fluctuar a lo largo de la vida del préstamo.

Valores: instrumentos financieros o de inversión (algunos negociables, otros no) que se compran y venden en los mercados financieros, como acciones, bonos, pagarés, opciones y garantías.

Vencimiento: el plazo en el que un pagaré, un bono u otra opción de inversión se vence para realizar el pago a los inversionistas o acreedores.



Departamento de Supervisión de Empresas de California

Licenciatarios e industrias reguladas por el DBO

- Agentes y empresas independientes de custodia de efectivo: retienen dinero y otras propiedades para salvaguardarlas y para entregarlas a terceros.
- Bancos: bancos comerciales estatales, extranjeros e industriales. Los bancos nacionales son regulados por la Oficina del Contralor de la Moneda (Office of the Comptroller of the Currency, OCC) y otras entidades federales.
- Cooperativas de crédito: únicamente cooperativas de crédito con autorización estatal. Las cooperativas de crédito federales son reguladas por la Administración Nacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (National Credit Union Administration, NCUA).
- Departamentos y empresas de fideicomiso que administran las inversiones de inversionistas sofisticados.
- Empresas de acceso al capital: dan servicios financieros a pequeñas empresas que tienen una conexión importante con California.
- Empresas de financiamiento de primas de seguros: financian las primas de las pólizas de seguros.
- Franquicias: concesionarios que ofrecen y venden franquicias en California
- Oferta y venta de inversiones (valores, acciones y bonos) y algunas transacciones de mercancías.
- Originadores de depósitos diferidos (normalmente llamados "prestamistas de día de pago"): prestamistas de efectivo a corto plazo.
- Originadores de préstamos hipotecarios residenciales y prestamistas (también llamados banqueros hipotecarios) y administradores de préstamos de California: procesan o dan servicios a los préstamos hipotecarios residenciales.
- ***Pagadores de cuenta, vendedores de cheques y prorrateadores:***
  - Pagadores de cuentas: por una comisión, un pagador de cuentas recibe dinero como agente de un consumidor para pagar las cuentas de este último.
  - Vendedores de cheques: un cheque o un giro postal que se usa para pagar la renta, los servicios públicos u otra obligación que debe enviarse por correo.
  - Prorrateadores generales: un prorrateador general hace contratos con los deudores morosos y sirve de mediador con los prestamistas para saldar las deudas del deudor.
  - Prorrateadores especiales: un prorrateador especial paga las cuentas de sus clientes como parte de su administración de los asuntos de sus clientes, y generalmente es un agente o gerente de una empresa.
- Prestamistas Financieros de California: empresas financieras que ofrecen préstamos a consumidores o comerciales e individuales.
- **Reglamentos sobre los acciones y valores:**
  - Agentes corredores: llevan a cabo transacciones de valores y emiten o

garantizan las opciones de valores.

- Agente de bolsa: es un profesional licenciado, normalmente relacionado con una empresa de corretaje o un agente corredor, que compra y vende acciones y otros valores para clientes individuales e institucionales por medio de una bolsa de valores o por venta libre, a cambio de una cuota o comisión.
- Consejeros de inversión (Investment Advisors, IA): individuos u organizaciones que administran las carteras de valores de los clientes y ofrecen consejos sobre inversión en valores.
- Planificadores financieros: profesionales de inversión que ayudan a los clientes a establecer y lograr objetivos financieros de largo plazo, por medio de inversiones, planificación de impuestos, ubicación de activos, administración de riesgos, planificación para el retiro y planificación patrimonial.

- Transmisores de dinero (incluyen emisores de instrumentos de pago [giros postales], cheques de viajero y valores almacenados): empresas que proporcionan servicios de transferencia de dinero y de pago.

Para obtener una lista completa de las empresas con licencia y las industrias reguladas por el DBO, visite nuestro sitio web en www.dbo.ca.gov.

Oficina de Servicios al Consumidor

La Oficina de Servicios al Consumidor del DBO proporciona información y ayuda a los consumidores. Los servicios específicos incluyen:

- Ayuda a verificar la condición de licenciamiento de una institución, un servicio o un profesional financiero.
- Proporcionar información sobre cómo presentar una queja de consumidor ante instituciones o individuos que tienen una licencia otorgada por el DBO.
- Ayuda a identificar y contactar al regulador de una institución financiera federal.

Llame sin costo al 1-866-275-2677 o visite www.dbo.ca.gov/consumers.

DEPARTMENT *of*
BUSINESS OVERSIGHT

El Departamento de Supervisión de Empresas de California desea agradecer a numerosas agencias estatales y federales y a otras organizaciones por sus contribuciones a la información cubierta en el folleto, Protéjase del Fraude.

Verifique y Investigue antes de invertir

Antes de invertir, haga que la persona que le ofrece los productos/servicios complete este formulario, lo firme y se lo devuelva. Verifique que la persona como la compañía tengan licencia y estén autorizados para vender/ofrecer un tipo específico de producto, contacte a la respectiva agencia que otorgó la licencia (al reverso de ésta se encuentra la información de contacto de las agencias). Guarde el formulario entre sus documentos para referencia.

Información del vendedor/agente y la empresa (escriba con letra clara)

Nombre del vendedor/agente _____

Nombre de la empresa/negocio _____

Dirección de la empresa/negocio _____

Números telefónicos _____ Correo electrónico_____

Estoy ofreciendo los siguientes productos o servicios (marque todas las opciones que correspondan)

❑ **Inversión:** ❑ IRA ❑ Fondos de inversión ❑ Petróleo y gas/Minerales
❑ Colocaciones privadas ❑ Valores ❑ Otro_____
_____

❑ **Planificación financiera:** ❑ Anualidades ❑ Planificación financiera
❑Asesoría de inversión ❑ Creación de riqueza

❑ **Seguro:** ❑ De vida ❑ Acuerdos de viáticos
❑ Otro_____

❑ **Bienes raíces:** ❑Préstamo hipotecario ❑ Custodia (Escrow/Title) ❑ Hipoteca
❑Refinanciamiento ❑ Modificación de la hipoteca
❑ Hipoteca inversa ❑ Inversión (especifique)_____

❑ **Servicios legales:** ❑ Planificación patrimonial ❑ Fideicomiso testamentario
❑ Testamentos ❑ Otro_____

❑ **Contabilidad:** ❑ Preparación de impuestos ❑ Otro_____

❑ **Servicios de contratista:** ❑ Reparación del hogar ❑ Remodelación
❑ Otro_____

Actualmente tengo una licencia otorgada por

❑ Departamento de Supervisión de Empresas de California N.° de licencia:_____
❑ Departamento de Seguros de California N.° de licencia:_____
❑ Oficina de Bienes Raíces de California N.° de licencia:_____
❑ La Barra de Abogados de California N.° de Barra Estatal:_____
❑ Junta de Contabilidad de California N.° de licencia de CPA:_____
❑ Directiva Estatal de Licencias para Contratistas N.° de licencia:_____
❑ Otro_____ N.° de licencia:_____

Certifico que estas declaraciones son verídicas y las emito para hacer negocios con usted.

Firma:_____Fecha:_____

Verifique
que el vendedor o consejero y su empresa tengan licencia y estén autorizados para vender u ofrecer el tipo específico del producto. Recuerde conservar el formulario lleno para sus registros.

Contacte a
la agencia de licenciamiento de California adecuada a continuación (o llame al Departamento de Supervisión de Empresas de California para obtener una referencia a otras agencias).

Agencia	*Responsabilidades*	*Información de contacto*
Departamento de Supervisión de Empresas de California [California Department of Business Oversight]	Certifica y regula a los individuos y las empresas que llevan a cabo varias actividades financieras, incluidos los consejeros de inversión, los corredores, los agentes de custodia o títulos, hipotecas, prestamistas de día de pago y vendedores de franquicias.	Número gratuito (866) 275-2677 TTY (800) 735-2922 **www.dbo.ca.gov**
Departamento de Seguros de California [California Department of Insurance]	Certifica y regula a los agentes de seguros, los corredores, las empresas, los viáticos y las anualidades.	Número gratuito (800) 927-4357 **www.insurance.ca.gov**
Oficina de Bienes Raíces de California [California Bureau of Real Estate]	Certifica y regula a los corredores y vendedores de bienes raíces y las actividades de los prestamistas de hipotecas y corredores.	Fresno (559) 445-5009 Los Ángeles (213) 620-2072 Oakland (510) 622-2552 San Diego (619) 525-4192 **www.bre.ca.gov**
Barra de Abogados de California [State Bar of California]	Brinda información para ayudarle a encontrar un abogado, incluyendo los especialistas en la ley para adultos mayores o fideicomisos. Además, pueden presentar quejas y obtener ayuda con el reembolso por la mala conducta de un abogado.	Verificación y quejas de las licencias Número gratuito (800) 843-9053 Línea telefónica de información para adultos mayores Número gratuito (888) 460-7364 **www.calbar.ca.gov**
Junta de Contabilidad de California [California Board of Accountancy]	Certifica y regula a los contadores públicos certificados, los contadores públicos y las empresas de contabilidad.	Sacramento (916) 263-3680 **www.dca.ca.gov/cba**
Directiva Estatal de Licencias para Contratistas [Contractors State License Board of California (CSLB)]	Certifica y regula 43 clasificaciones de contratistas y especialidades de mejora el hogar.	Número sin costo 1-800-321-2752 **www.cslb.ca.gov**

Guía de recursos

Agencia	*Responsabilidades*	*Información de contacto*
Autoridad Regulatoria de la Industria Financiera [Financial Industry Regulatory Authority, (FINRA)]	FINRA se dedica a proteger a los inversionistas y la integridad del mercado por medio de la regulación efectiva y eficiente de la industria de los valores. FINRA no es parte del gobierno. Es una organización independiente sin fines de lucro autorizada por el congreso para proteger a los inversionistas de Estados Unidos asegurando que la industria de los valores opere de manera justa y honesta.	Número gratuito (800) 289-9999 **www.finra.org**
Comisión de Servicios Públicos de California [California Public Utilities Commission]	Regula los servicios públicos de propiedad privada, las compañías de telecomunicaciones, transporte y traslado.	Buró de Asuntos del Consumidor Número gratuito (800) 649-7570 **www.cpuc.ca.gov**
Departamento de Asuntos del Consumidor de California [California Department of Consumer Affairs]	Certifica y regula a más de 100 profesiones que incluyen contadores, profesionales de bienes raíces y contratistas.	Número gratuito (800) 952-5210 **www.dca.ca.gov**
Departamento de Asuntos de Veteranos de California [California Department of Veterans Affairs]	Proporciona beneficios y servicios a los veteranos de California, incluyendo sus dependientes y sucesores, desde el alojamiento en hogares estatales para veteranos hasta ayuda para comprar una casa. También defiende a los veteranos proporcionando información y representación ante el Departamento de Asuntos de Veteranos de Estados Unidos.	Número gratuito (800) 952-5626 **www.calvet.ca.gov**
Departamento de Justicia de California: Office of the Attorney General [California Department of Justice - Office of the Attorney General]	Procesa las quejas de los consumidores relacionadas con el fraude y el robo de identidad. Investiga el fraude de Medi-Cal y el abuso de los adultos mayores en los centros de cuidado a largo plazo.	Unidad de preguntas y respuestas al público Número gratuito (800) 952-5225 TTY (800) 735-2922 **www.oag.ca.gov** Línea telefónica para reportar fraudes de Medi-Cal y abuso de adultos mayores Número gratuito (800) 722-0432

Guía de recursos

Agencia	*Responsabilidades*	*Información de contacto*
Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos [Federal Trade Commission (FTC)]	Proporciona protección a los consumidores en cuanto a préstamos, tarjetas de crédito, robo de identidad, telemercadeo, funerales y cementerios.	Número gratuito (877)-382-4357 **www.ftc.gov**
Comisión de Valores y Bolsa de Comerico de Estados Unidos [U.S. Securities and Exchange Commission (SEC)]	Regula a las bolsas de valores nacionales, las empresas de inversión y los asesores de inversión que administran más de $100 millones en activos de clientes.	Número gratuito (800) 732-0330 **www.sec.gov**
Departamento Federal de Asuntos de los Veteranos [U.S. Department of Veterans Affairs]	Provee beneficios y servicios para los veteranos estadounidenses, incluidos sus dependientes y sucesores. Los beneficios incluyen compensación por discapacidad; pensión; educación; préstamos residenciales; seguros de vida; ortoga tambien beneficios vocacionales, de rehabilitación, de supervivientes, médicos y de entierro.	Beneficios de asuntos de los veteranos Número gratuito (800) 827-1000 **www.va.gov**
Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)	Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) mantiene y promueve la confianza del público en el sistema financiero de Estados Unidos al asegurar a los depositantes por un monto de al menos $250,000 por banco asegurado; al identificar, vigilar y abordar los riesgos a los que se enfrentan los fondos del seguro de depósito; y al limitar el efecto que la falla de un banco o una entidad de ahorro tiene sobre la economía y el sistema financiero.	Número gratuito (877) 275-3342 **www.fdic.gov**
Oficina del Contralor de la Moneda [Comptroller of the Currency, (OCC)]	La misión principal de la OCC es constituir, regular y supervisar a todos los bancos nacionales y las asociaciones de ahorro federales. También supervisan las ramas federales y las agencias de los bancos extranjeros. Su objetivo al supervisar a los bancos y las asociaciones de ahorro federales es garantizar que operen de manera segura y cumplan las leyes que exigen un trato justo a sus clientes y acceso justo al crédito y a los productos financieros.	Número gratuito (800) 613-6743 o número de TDD (713) 658-0340 www.occ.gov **www.HelpWithMyBank.gov.**

Guía de recursos

Agencia	*Responsabilidades*	*Información de contacto*
Oficina para la Protección Financiera del Consumidor [Consumer Financial Protection Bureau, (CFPB)]	El congreso estableció el CFPB para proteger a los consumidores a aplicar leyes financieras federales para el consumidor. Esta institución trabaja para dar a los consumidores la información que necesitan con el fin de entender los términos de sus acuerdos con empresas financieras y está trabajando para elaborar reglamentos y asesoría de la forma más clara y racionalizada posible con el propósito de que los consumidores de los productos y servicios financieros puedan seguir las reglas por sí solos.	Número gratuito (855) 411-2372 **www.consumerfinance.gov**
Servicio de Impuestos Internos de Estados Unidos [Internal Revenue Service, (IRS)]	Información sobre las instituciones de caridad legítimas, estafas relacionadas con fraude tributario, declaraciones de impuestos federales fraudulentos y otra información.	Línea telefónica para información sobre organizaciones de caridad Número gratuito (877) 829-5500 Línea para reportar fraudes fiscales Número gratuito (800) 829-0433 **www.irs.gov**
Servicio de Ubicación de Cuidado para los Adultos Mayores [Eldercare Locator Service]	Eldercare Locator es el primer paso para encontrar recursos para adultos mayores en cualquier comunidad de los Estados Unidos y un servicio nacional gratuito financiado con una subvención de la Administración para la Tercera Edad (AoA) de los Estados Unidos. Eldercare Locator está administrado por la Asociación Nacional de Agencias Locales para la Tercera Edad (n4a).	Número gratuito (800) 677-1116 **www.eldercare.gov**

Usted Cree que...

¿Ha sido víctima de un fraude?
¿Lo han engañado?

Ayúdenos a proteger a los californianos contra las transacciones de consumidores fraudulentas.

Cómo presentar una queja ante el Departamento de Supervisión de Empresas de California:

1. Llámenos sin costo al 1-866-275-2677 para que le enviemos un formulario de queja por correo
2. Descargue el formulario de queja desde nuestro sitio web. Recomendamos llenar el formulario a través de nuestro web para recibir una respuesta lo más antes posible www.dbo.ca.gov/consumers
3. Resuma su queja y proporcione toda la información relevante que pueda ayudarnos a entender y resolver su queja
4. Proporcione copias de todos los documentos que respalden su queja (no envíe los originales, su número de Seguro Social u otra información delicada).

Envíe el formulario de queja completado y firmado a:

California Department of Business Oversight
Consumer Services Office
1515 K Street, Suite 200
Sacramento, CA 95814

Notas

Notas

Notas

Notas

Notas

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE EMPRESAS DE CALIFORNIA

Número sin costo	1-866-275-2677
TTY	1-800-735-2922
En la red	www.dbo.ca.gov

Comuníquese con nosotros para coordinar la asistencia de oradores para eventos. Para solicitar copias adicionales de este folleto, llame a nuestro número gratuito o escriba un correo electrónico a *publications@dbo.ca.gov.*