

EL RIESGO DE ABUSO ECONÓMICO Y FINANCIERO EN PERSONAS MAYORES. EL ROL DE LOS BANCOS EN SU PREVENCIÓN

30º CONGRESO NACIONAL DE ADENAG

“Administrar desde el sentir y el pensar”

La Plata, 22 y 23 de Mayo de 2014

Adriana Fassio

adrianafassio@yahoo.com

Resumen

En esta presentación (1) se plantea la problemática cada vez más frecuente de abuso económico y financiero (AEF) hacia las personas mayores y la necesidad de promover una visión innovadora que involucre a las organizaciones financieras en la prevención y detección de este tipo de abuso.

El abuso es un problema que en principio concierne al ámbito privado de las personas mayores y a sus familias, pero las trasciende en la medida en que se conforma como un problema social. En este punto es donde las organizaciones tienen un importante rol que cumplir: la gestión en organismos financieros, estudios de abogados, contadores y administradores debe estar alertada sobre este fenómeno y poder trabajar en la prevención y detección de este tipo de delitos.

En este trabajo se realiza una descripción de estas prácticas y se realiza una propuesta sobre el rol de las entidades financieras para su prevención y combate.

Palabras clave: Abuso financiero, personas mayores, organismos financieros

Introducción

(¹) Este trabajo forma parte del Proyecto Ubacyt 2011-2014 20020100100478 “Aspectos financieros que impactan en dinámicas industriales innovadoras en Argentina” dirigido por la Prof. Emérita Dra. María Teresa Casparri.

A medida que se incrementa la esperanza de vida y es mayor la proporción de personas mayores en todas las sociedades se plantean diversas problemáticas que, si bien tienen una existencia histórica, afectan a un colectivo día a día mayor como son las personas mayores en un mundo envejecido. Entre ellas, la temática de la prevención, reconocimiento y tratamiento del abuso que tiene como víctima a una persona mayor.

Si bien vejez de ningún modo es sinónimo de enfermedad, es cierto que con el paso de los años y en particular en la gran vejez (a partir de los 75-80 años) es mayor la posibilidad de tener algún tipo de deterioro en la salud que implique dependencia, y por lo tanto, mayor vulnerabilidad en lo que respecta a ser víctima de cualquier tipo de abuso o negligencia por parte de quien acompaña a la persona mayor o por parte de las organizaciones que le brindan asistencia. Cabe aclarar, que si bien las organizaciones son personas jurídicas responsables por su accionar, son las personas que las conforman, en culturas y entornos organizacionales permisivos, quienes ejercen el abuso o el maltrato contra los mayores.

No existen cifras certeras sobre la prevalencia del fenómeno debido fundamentalmente a la variedad de definiciones conceptuales y de indicadores, así como por la dificultad de medición dado que se manifiesta en el ámbito privado. Hay muchas razones para esto: las personas mayores pueden no admitir que están siendo abusados por miembros de la familia, sobre todo si son dependientes de ellos. Pueden temer una pérdida de independencia financiera, o el estigma, o considerar que de alguna manera son ellos mismos los culpables. Las personas mayores, incluso sin discapacidad cognitiva, pueden no ser conscientes de que están siendo abusados (o no reconocen las acciones como abuso).

Sostenemos que el abuso económico y financiero (AEF) hacia las personas mayores no es un tema individual y privado, sino que afecta a la comunidad, es decir que es un problema público que supone una mirada desde el Estado y de las organizaciones para prevenirlo y eventualmente denunciarlo y proteger los intereses de las personas mayores.

El reconocimiento del abuso económico y financiero como un problema social

El AEF (2) implica un uso desautorizado de los recursos o propiedades de la persona mayor tanto por una persona que le brinda cuidados como por alguien externo.

Sus efectos pueden ser graves para el bienestar y la salud de la persona mayor, sin embargo está sub reconocido y sub denunciado. Pueden ser permanentes en

(2) Davey, J. A., & McKendry, J. (2011). Financial abuse of older people in New Zealand: Institute of Policy Studies.

la medida en que las personas mayores se encuentran limitadas en la recuperación de bienes e ingresos y tener graves consecuencias para la salud psíquica de las personas mayores (depresión) y física, lo que conlleva a una mayor dependencia y demanda de cuidados.

Asimismo (3) se describe el AEF como el robo; malversación o mal uso de dinero, propiedad, bienes; ejercer indebida influencia para que la persona regale o ceda bienes; ejercer presión para que la persona mayor acepte prestaciones o servicios de menor costo para preservar sus recursos en función de los intereses de los herederos; llevar a cabo tareas innecesarias o sobrecargar el precio de los servicios que se brindan a la persona mayor; mal uso de los poderes por parte de los abogados; negación de acceso a fondos; no pago o devolución de préstamos; vivir con la persona mayor y negarse a pagar o contribuir con el pago de los gastos; forzar a firmar algo a la persona mayor; prometer cuidados a largo plazo a cambio de bienes de la persona mayor y luego no cumplir la promesa realizada; obligar a la persona a firmar un testamento, documento o poder con engaño, coerción o influencia indebida; firma de documentos en blanco; hacer que la persona mayor firme como garante de una hipoteca o préstamo para otra persona cuando la persona mayor no tiene suficiente información sobre las capacidades del solicitante ni sobre las consecuencias de este acto como para constituir una decisión informada.

No solo existen abusos, actos ilegales, falta de cuidados por parte de las familias y allegados (vecinos y amigos) sino que también los profesionales que intervienen en los cuidados a personas vulnerables cuentan con gran cantidad de información privada y con la confianza de la persona mayor y de sus familiares. Si bien es cierto que los cuidadores son agentes privilegiados a la hora de detectar abusos, también es cierto que ellos mismos pueden cometerlos y atentar contra el patrimonio del mayor.

En el Informe PEAS (Estudio sobre la Protección de los bienes de las personas mayores), realizado en Australia se plantea como eje de análisis la forma de abordaje del abuso (4) debido a que si bien la potencial mala gestión de los activos de las personas mayores está en aumento por el crecimiento del número de personas mayores, así como el crecimiento del número de personas con deterioro cognitivo, se debe cuidar en no constituir al colectivo de los mayores como un "problema social". Es decir, que no son el problema las víctimas del abuso financiero (los mayores) sino las condiciones contextuales y familiares en las que este abuso se produce. Es por ello fundamental ayudar a las personas mayores y sus familias a adaptarse a las cambiantes realidades en las relaciones entre las personas y sus bienes, es decir, tener en cuenta la vulnerabilidad creciente de un grupo de mayores.

(3) Lowndes, G., Darzins, P., Wainer, J., Owada, K., & Mihaljcic, T. (2009). Financial abuse of elders: a review of the evidence Monash University. Melbourne: Melbourne Monash University.

(4) King, C., Lowndes, G., Darzins, P., & Owada, M. K. (2010). *For Love Or Money: Intergenerational Management of Older Victorians' Assets*: Monash University.

Un área relativamente descuidada de análisis en la investigación sobre abuso financiero es la mala gestión en la relación entre las acciones de los individuos y las estructuras y procesos organizativos. En hospitales y en residencias para mayores se dejan de lado las preocupaciones de los geriatras y trabajadores sociales en la medida en que se piensa que los problemas sociales no forman parte de la atención médica. Estos problemas se enfrentan con los sistemas y es por eso que los profesionales interesados se inhiben de actuar en los casos de sospecha de malos manejos financieros dadas las dificultades que implican la denuncia y luego la continuidad en la defensa de los derechos de los mayores.

A diferencia de la mayoría de otras formas de abuso, el abuso económico puede ser perpetrado de forma remota, ya que a menudo requiere el acceso sólo a los activos, no a la persona. Sin embargo, puede ser potencialmente más fácil de detectar que otras formas de maltrato a personas mayores, ya que las transacciones financieras a menudo se registran, por ejemplo, en los registros bancarios.

Algunos datos sobre abuso y maltrato hacia las personas mayores

Si bien, como ya dijimos, los datos sobre AEF son variables, hay alguna información respecto de su prevalencia. Se estima que en Estados Unidos entre un millón y medio y dos millones de personas por año son víctimas de algún tipo de abuso o negligencia (5), más de 6% de la población general mayor denuncia que han sido involucrados en algún caso de abuso significativo (6) y aproximadamente entre el 3,5% y el 5% de las personas mayores son víctimas de AEF (7) (8). En tanto que en Nueva Zelanda (9) el AEF es el tipo más frecuente de maltrato a personas mayores, a menudo asociado con el abuso psicológico, puede afectar hasta el 18% de las personas mayores. En Europa un 3,8% ha sido víctima de abuso financiero, en términos absolutos, seis millones de personas mayores (10).

A nivel local, desde el año 2007, la Dirección de Políticas para Adultos Mayores (DINAPAM) ha desarrollado con algunas modificaciones el Programa de

(5) Aravanis, S. C., Adelman, R., Breckman, R., Fulmer, T., Holder, E., Lachs, M., . . . Sanders, A. (1993). Diagnostic and treatment guidelines on elder abuse and neglect. *Archives of Family Medicine*, 2(4), 371.

(6) Cooper, C., Selwood, A., & Livingston, G. (2008). The prevalence of elder abuse and neglect: a systematic review. *Age and Ageing* 37, 151–160.

(7) Acierno, R., Hernandez, M. A., Amstadter, A. B., Resnick, H. S., Steve, K., Muzzy, W., & Kilpatrick, D. G. (2010). Prevalence and correlates of emotional, physical, sexual, and financial abuse and potential neglect in the United States: the National Elder Mistreatment Study. *Journal Information*, 100(2).

(8) Ogg, J., & Bennett, G. (1992). Elder abuse in Britain. *British Medical Journal*, 305, 998-999.

(9) Davey, J. A., & McKendry, J. (2011). *Financial abuse of older people in New Zealand*. Institute of Policy Studies.

(10) Huenchuan, S. (2013). *Perspectivas globales sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, 2007-2013*. Santiago de Chile: CEPAL.

Prevención de la Discriminación, el Abuso y el Maltrato hacia los Adultos Mayores (11). En el marco de dicho programa se realizó en el año 2010 el Estudio Argentino sobre la percepción de las personas mayores acerca del abuso y el maltrato. Consistió en un estudio exploratorio, de diseño no experimental transversal, realizado a población de 60 años y más que reside en hogares familiares que tuvieron contacto con el Programa. La muestra no probabilística accesible estuvo conformada por 1.064 adultos mayores de todo el país. El trabajo fue realizado por el equipo del Programa de la DINAPAM y fue difundido por medio de presentaciones y artículos en diarios. Reveló que el 2,4% de las personas mayores encuestadas reconoció el abuso patrimonial como expresión de abuso y maltrato. El 20% contestó que firmó papeles sin saber por qué y el 22% de las personas mayores encuestadas manifestó que la sociedad los ve como que ya no están en condiciones de tomar decisiones por sí solos.

Facilitadores de las situaciones de AEF

En diversos estudios se enuncian situaciones facilitadoras del AEF (12) tales como:

a) la estructura de la familia y las relaciones familiares tienen un impacto significativo en la capacidad de las personas mayores para hacer racionales sus decisiones financieras. Se recomienda a las personas mayores tomar medidas para mantener el control independiente de sus activos para que puedan financiar una vejez prolongada y ser protegidos si pierden la capacidad para administrar sus recursos financieros y asuntos legales.

b) Las oportunidades de grandes ganancias financieras con un riesgo relativamente bajo. El más claro ejemplo de ello es el de disponer de la casa de la persona mayor. Este es a menudo el activo más visible y en muchos casos los más jóvenes tratan de obtener una herencia anticipada, o interfieren la gestión de los padres para proteger lo que ven como su derecho. Los modelos de financiación actuales para atención residencial podrían estar vinculados a diversas formas de mala gestión financiera. y abandono.

c) La identificación de las personas de 80 años y más como vulnerables. Las vulnerabilidades identificadas son el aislamiento social, el alejamiento de la familia, el deterioro cognitivo o enfermedad crónica que conforman factores de riesgo para la mala gestión de los activos de las personas mayores por sí mismos y los demás. Asimismo afirman que las personas, más allá de la intencionalidad, han sido privadas de sus activos porque la legislación vigente y los procesos legales no proporcionan protección adecuada contra la mala gestión, ni proporcionan vías de una adecuada reparación.

(11) Roque, M., & Fassio, A. (2007). *Gerontología comunitaria e institucional*. Mar del Plata: UNMdP/Ministerio de Desarrollo Social.

(12) King, C., Lowndes, G., Darzins, P., & Owada, M. K. (2010). *For Love Or Money: Intergenerational Management of Older Victorians' Assets*: Monash University.

d) Mientras que las personas mayores tienen niveles altos de confianza en los profesionales, los propios proveedores de servicios reconocen que algunos abusan de la confianza de las personas mayores para obtener ganancias financieras.

Factores preventivos

Es de suma importancia conocer y difundir las mejores prácticas profesionales en identificar y tratar el abuso financiero contra los mayores. Esto implica que los bancos, los profesionales, las organizaciones que tienen contacto con mayores y los equipos de atención de la comunidad reconozcan sus responsabilidades para con las personas mayores, así como la necesidad de desarrollo de mecanismos para apoyar a su personal en identificar y responder a la mala gestión financiera (13).

a) En primer lugar (14) a nivel amplio de prevención primaria es necesario minimizar la discriminación por edad y las actitudes negativas hacia las personas mayores y sobre la disposición de sus bienes. Es preciso informar a la comunidad sobre la temática del envejecimiento y el maltrato a través de programas de educación de la comunidad y los servicios informales.

b) El fortalecimiento de la educación financiera para las personas mayores podría ser una estrategia preventiva muy útil. El uso de transacciones financieras en línea (banca por internet) pone de relieve la importancia de la alfabetización informática. Asimismo es necesario alentar a los mayores a no permitir que otras personas tengan acceso a sus cuentas bancarias, y, si es necesario por razones de apoyo, poder establecer salvaguardias para evitar el abuso. La información sobre dónde acudir para obtener ayuda no necesariamente garantiza el acceso a esa ayuda, pero es un avance. También se necesitan respuestas políticas desde la educación pública y la formación específica para los cuidadores, profesionales y proveedores de servicios. Estas medidas ayudan fundamentalmente a disuadir a los abusadores pero no a eliminar las barreras que existen para realizar y hacer prosperar las denuncias.

c) La educación a las familias por medio de programas para aumentar el conocimiento de las obligaciones inherentes a la gestión de las finanzas de las personas mayores. Esto se refiere no solo a los miembros de la familia, sino también a los proveedores de servicios. La conciencia financiera, las habilidades y la probidad son necesarias para todos los que ayudan a las personas de edad avanzada a gestionar sus activos financieros. Las familias pueden estar atentas a cualquier signo de abuso financiero, tal como retiros de efectivo sin explicación,

(13) Peri, K., Fanslow, J., Hand, J., & Parsons, J. (2009). Keeping older people safe by preventing elder abuse and neglect. *Social Policy Journal of New Zealand*, 35, 159-172.

(14) Davey, J. A., & McKendry, J. (2011). *Financial abuse of older people in New Zealand*. Institute of Policy Studies.

firmas inusuales o retiro de pertenencias faltantes. Asimismo es necesario un apoyo especial a familias que administran bienes de personas mayores con deterioro cognitivo.

d) Los esquemas de "tutoría entre iguales", en los que las personas mayores accedan al consejo de sus pares capacitados en gestión financiera para la gestión de activos de la familia, son recomendables.

e) Las medidas para aumentar la conciencia sobre el abuso económico pueden ayudar a mejorar el conocimiento profesional y la capacidad de los administradores de casos: los médicos, policías, cuidadores formales, abogados, trabajadores sociales y enfermeros. Esto también se aplica al personal de los bancos, firmas de abogados, seguros, préstamos y compañías de inversiones.

e) Los bancos y otros servicios financieros están en condiciones de contribuir a la prevención del AEF, informando a sus clientes, formando a su personal y formulando políticas preventivas de fraude contra sus clientes mayores. Si bien los bancos están en condiciones de hacer un seguimiento de las transacciones del cliente el desafío es equilibrar su capacidad para supervisar e intervenir cuando el fraude es evidente contra el derecho del individuo a la intimidad y la autodeterminación.

g) Los proveedores de servicios que son bien conocidos por las personas mayores y / o que trabajan en sus hogares (proveedores de apoyo en el hogar y servicios de entablar amistad, médicos y farmacéuticos) también tienen la oportunidad de notar posible AEF. Estos proveedores podrían ser alentados a buscar señales de alerta y tomar las medidas adecuadas cuando se trata de signos de potencial AEF. Algunos signos visibles son: a) la falta de comida, ropa o servicios públicos; b) personas conocidas recientes que se establezcan en casa del mayor; c) la persona mayor o su casa están descuidadas cuando existen arreglos para atención personal o del hogar; d) la persona mayor expresa el temor de ser desalojado o de institucionalización si no consiente a las demandas de otros; e) la persona mayor no recibe correspondencia cuando habitualmente lo hacía; f) hay servicios impagos, aunque se destinó el dinero para ello; g) la existencia de recetas sin llenar.

g) La importancia de las medidas para mejorar la educación y protección de los consumidores en lo que respecta al conocimiento de sus derechos y de los organismos a los cuales acudir en el caso de tener dudas o querer realizar denuncias.

h) La acción de los gobiernos a través de campañas e iniciativas de sensibilización que se dirigen a las actitudes y comportamientos discriminantes respecto de la edad (edaístas).

i) Respecto de una protección jurídica particular hay opiniones controvertidas en todo el mundo. En algunos países existe normativa protectora para aquellas

personas que no pueden tomar sus propias decisiones debido a una discapacidad física o mental o por otras causas, que pueden ser víctimas potenciales de AEF o para fortalecer los mecanismos de protección en relación a la realización de donaciones u otras formas de cesión de bienes y / o de protección respecto de la gestión de abogados/ apoderados.

j) Asimismo, las líneas de ayuda directa, administradas tanto por organismos gubernamentales como por organizaciones voluntarias pueden ser útiles en la educación de la comunidad, en la respuesta a preguntas generales y en proporcionar a la gente información de autoayuda.

k) Las agencias gubernamentales y del sector privado deben apoyar la realización de investigaciones para identificar criterios culturales para comprender aspectos de las relaciones intergeneracionales, incluyendo la confianza y la reciprocidad.

l) Las organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y del sector privado deben ampliar el apoyo a las instituciones para reconocer y corregir impedimentos estructurales para detectar y responder al AEF contra los mayores.

m) Una medida utilizada en algunos países como Estados Unidos, Canadá, Israel y Sudáfrica es la notificación obligatoria de abusos contra personas mayores de cualquier tipo. El tema es polémico, tanto por su eficacia como porque se viola el derecho de la persona mayor de tomar la decisión sobre la realización o no de la denuncia. Pero lo cierto es que este tipo de medidas proporciona por lo menos mejor registro y por lo tanto posibilidad de conocimiento de la naturaleza y procesos relacionados con el AEF, e incluso, colaboran con la mejora de la conciencia pública sobre el tema.

n) La resolución alternativa de conflictos consiste en una serie de procesos que evitan los procesos contenciosos de un tribunal de derecho formal. Incluye la mediación, el arbitraje, la negociación, la conciliación, las conferencias previas al juicio. Su propósito es el de lograr un acuerdo voluntario (evitando la necesidad de acudir a los tribunales).

o) La existencia de defensores formales (ombudsman financiero) como ocurre en Australia, como órganos independientes cuyo objetivo es promover los derechos, la dignidad y la autonomía de las personas con discapacidad de toma de decisiones y reducir el riesgo de abandono, explotación y abuso.

El rol de los bancos en la detección del abuso económico y financiero (AEF) contra personas mayores

Los bancos y el sector financiero son actores relevantes para prevenir e identificar el AEF (15) (16) dado que a menudo sus empleados son los primeros en sospechar y detectarlo. Es importante la capacitación para el personal de los organismos financieros para dar a conocer el tema del abuso financiero, respecto de situaciones en las que las personas mayores están en riesgo, y para capacitarlos para responder apropiadamente. La formación adecuada de todo el personal del banco les permitiría reconocer los signos de abuso, el perfil común de un cliente vulnerable y / o abusadores potenciales. Los bancos entonces podrían establecer protocolos para hacer frente a la sospecha de abuso, por ejemplo, asegurar que las personas mayores son entrevistadas por separado y en privado, lejos de las personas que puedan ser responsables del AEF.

La Banca victoriana de Australia enumera las siguientes señales de alarma que pueden indicar al personal del banco la probabilidad de AEF y que además podría aplicarse en otras instituciones. Una persona mayor puede:

- ir acompañada de un nuevo conocido para hacer un retiro grande o inusual de dinero en efectivo;
- ir acompañados de un familiar u otra persona que parece obligarlos a realizar transacciones;
- no permitírsele hablar por sí mismo;
- aparecer temeroso (sobre todo de la persona que los acompaña);
- tener comprobantes de retiro presentados por un tercero, firmados por el mayor, pero el resto de la hoja de relleno con una letra diferente;
- no entender o no estar al tanto de las transacciones recientemente realizadas;
- aparecer confundido acerca de lo que se está haciendo con su dinero;
- participar en una actividad bancaria que sea incompatible con su capacidad como el uso aparente de una tarjeta de crédito o débito, cuando están institucionalizados o no se mueven de su casa por razones de salud;
- participar de una actividad bancaria irregular o inusual;
- tener facturas pendientes de pago que deberían poder pagarse con los recursos con que la persona mayor cuenta (calefacción, amenaza de desalojo por alquiler o expensas impagas);
- manifestar preocupación por fondos o documentos faltantes relacionados con la banca;
- indicar que el correo ya no se le entrega en su domicilio.

(15) Davey, J. A., & McKendry, J. (2011). *Financial abuse of older people in New Zealand*. Institute of Policy Studies.

(16) King, C., Lowndes, G., Darzins, P., & Owada, M. K. (2010). *For Love Or Money: Intergenerational Management of Older Victorians' Assets*: Monash University.

En Nueva Zelanda los bancos están respondiendo a una convocatoria para una revisión de su reglamentación con un enfoque hacia las personas mayores y hacia las acciones que realizan con el fin de proteger a sus clientes.

King y colaboradores (17) sostienen que en una reciente encuesta en un centro de atención al cliente de un banco de Australia, se mostraba evidencia sobre la posibilidad de fisuras en la confiabilidad de la información sobre el cliente, que conllevaría a vulnerabilidad en la administración de los activos financieros en el anonimato del espacio del centro de atención telefónica e Internet. Asimismo en las transacciones personales existe alta vulnerabilidad en la recepción por parte de los clientes de asistencia informal financiera para el uso de un cajero automático o PIN; el uso de internet y telefonía pagos; completar los controles y hacer retiros, y realizar pagos con el dinero de la persona mayor. Si bien estas son actividades rutinarias podrían tener dos lecturas: vulnerabilidad o lo opuesto, altos niveles de confianza entre las personas mayores y los que les ayudan en el banco.

A modo de cierre

Es necesario un equilibrio entre la privacidad y la protección de las personas de más edad y las personas vulnerables contra el AEF y para ello se recomienda a los bancos y entidades financieras:

- Desarrollo de procedimientos para el uso y la divulgación de información personal, investigar e informar la sospecha de actividad ilícita.
- Cumplir con los requisitos legales y la asistencia a los organismos de aplicación.
- La implementación de capacitación para los empleados de primera línea para ayudar en identificar el abuso financiero y responder adecuadamente.
- Identificación de una persona de alto nivel responsable de la decisión de divulgar información.

La respuesta del sector bancario en los países desarrollados es altamente variable en la actualidad. Pero existen una serie de acciones que se pueden tomar y adaptar a nuestra realidad, algunas preventivas y otras correctivas.

(17) King, C., Lowndes, G., Darzins, P., & Owada, M. K. (2010). *For Love Or Money: Intergenerational Management of Older Victorians' Assets*: Monash University