



MÓDULO 11: Protección de la identidad y otros activos

GUÍA DEL PARTICIPANTE



MONEY SMART para Adultos

SEPTIEMBRE de 2018

La Federal Deposit Insurance Corporation es una agencia creada por el Congreso para mantener la estabilidad y la confianza pública en el sistema financiero de la nación. Una manera de lograrlo es proporcionar materiales de educación financiera gratuitos y objetivos que incluyen esta Guía del participante. Si desea más información acerca de la familia de productos Money Smart, ingrese en **www.fdic.gov/moneysmart**

Índice

Bienvenida	2
Propósito del módulo	2
Sección 1: Riesgos para sus activos	3
Activos y riesgos	3
<i>Pruébelo: Detección de riesgos para activos</i>	4
Reducción de riesgos para sus activos	5
<i>Aplíquelo: Riesgos para mis activos</i>	5
Sección 2: Robo de identidad y fraude	6
Fundamentos del robo de identidad	6
Señales de advertencia de robo de identidad	8
<i>Pruébelo: Detección de señales de advertencia de robo de identidad</i>	9
Pasos para minimizar el robo de identidad	10
<i>Aplíquelo: Mi plan de acción para reducir los riesgos de robo de identidad</i>	11
Informar sobre el robo de identidad y obtener ayuda	13
Sección 3: Seguros y mantenimiento de registros	15
Cómo funciona el seguro	15
Tipos de seguro	16
Obtener seguro	16
<i>Aplíquelo: Seguro – ¿Lo tengo? ¿Es una necesidad?</i>	17
Mantener registros precisos	18
Cierre del módulo	19
Recordar las conclusiones principales	19
Tomar medidas	19
Dónde conseguir más información o ayuda	20
Encuesta previa a la capacitación	21
Encuesta posterior a la capacitación	23

Bienvenida

¡Bienvenidos a Money Smart para adultos de la FDIC!

Esta es la Guía del participante para el **módulo 11: Protección de la identidad y otros activos**. Utilice este módulo durante y después de la capacitación. Márquelo, escríbalo, tome notas: esto le pertenece y puede conservarlo.

Propósito del módulo

Este módulo cubre cómo proteger su identidad y otros activos. Este módulo, además:

- Discute qué hacer en caso de robo de identidad o fraude
- Explica cómo el seguro puede ayudarlo a protegerse de las pérdidas financieras y la importancia de mantener buenos registros

Sección 1: Riesgos para sus activos

Analizaremos cómo identificar los riesgos para sus activos y las formas en que puede reducir esos riesgos.



Activos y riesgos

Un **activo** es algo que usted posee que tiene valor. **Riesgo** es el potencial de daño. Puede proteger el valor de sus activos tomando medidas para reducir los riesgos.

Activo = Algo que usted posee que tiene valor

Riesgo = Potencial de daño



Pruébelo: Detección de riesgos para activos

Enumere los riesgos asociados con uno de estos activos comunes.

Efectivo

Vivienda

Auto

Trabajo

Reducción de riesgos para sus activos

No puede eliminar todos los riesgos, pero puede reducir algunos de ellos.

- Tome decisiones informadas que anticipen los riesgos
- Tenga cuidado con la información personal
- Conozca sus derechos y responsabilidades
- Obtenga un seguro



Aplíquelo: Riesgos para mis activos

Puede completar esta tabla para identificar los riesgos para sus activos y los pasos que puede tomar para reducir esos riesgos.

Mis activos	Riesgos para mis activos	Cómo puedo reducir esos riesgos



Recordar la conclusión principal

Conocer los riesgos para sus activos lo prepara para tomar medidas para reducir esos riesgos.

Sección 2: Robo de identidad y fraude

Analizaremos el robo de identidad y el fraude, los pasos que puede seguir para reducir los riesgos de robo de identidad y fraude, y qué hacer si le sucede a usted.



Conclusión principal



Puede reducir su riesgo de robo de identidad. La ayuda está disponible si le sucede a usted.

Fundamentos del robo de identidad

Su identidad es un activo.

El **robo de identidad** es un delito que ocurre cuando alguien usa la información de identificación de una persona sin autorización.

¿Cuáles son algunos ejemplos de documentos que tienen información sobre identidad?

¿Qué otra información pueden usar los ladrones para hacerse pasar por alguien?

¿Cómo podría verse perjudicado si alguien pudiera obtener parte de esa información?

Los delincuentes usan muchas técnicas para tratar de engañarte para que les des información personal, las cuales incluyen:

- **Suplantación de identidad** (en inglés Phishing): engañarlo para que brinde información personal, a menudo por correo electrónico
- **Vishing**: phishing por teléfono
- **Smishing**: phishing por texto
- **Spear phishing**: forma específica de phishing en la que los delincuentes intentan engañar a grupos de personas que tienen algo en común
- **El redireccionamiento del tráfico web (en inglés, Pharming)**: los delincuentes lo engañan mediante la creación de sitios web falsos que parecen legítimos
- **La recopilación de la banda magnética en el reverso de tarjetas (en inglés, Skimming)**: los delincuentes roban su número de tarjeta de crédito o débito
- **Métodos en redes sociales**: los delincuentes lo engañan para que les den información personal en sitios de redes sociales, salas de chat, tableros de anuncios, aplicaciones móviles, sitios para compartir fotos y lugares similares





Puébelo: Detección de señales de advertencia de robo de identidad

Lea la situación y luego responda las preguntas.

Situación: Kareena detecta señales de advertencia de robo de identidad

En su camino a casa después del trabajo, Kareena se detiene en su buzón para recoger su correo. Mientras camina hacia su departamento, comienza a leer su correo. Ella está feliz de ver una carta de su hija y una invitación de boda de su sobrino. Pero ella también nota los siguientes correos:

- Un sobre de su lugar de culto
- Un sobre de la oficina de un dentista
- Un sobre de su banco
- Un sobre grueso con cupones
- Un sobre del gobierno del condado



Aquí hay más información sobre cada pieza de correo que Kareena nota. ¿Hay señales de advertencia de robo de identidad? Prepárese para explicar la respuesta.

Pieza de correo	¿Hay señales de advertencia de robo de identidad?
<p>Un sobre de su lugar de culto. En el reverso del sobre, dice: "¡Contribuya al Fondo de Renovación este mes e igualaremos su donación!"</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<p>Un sobre de la oficina de un dentista Parece una factura, sin embargo, Kareena no recuerda haber ido al dentista recientemente.</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<p>Un sobre de su banco. Está marcado, "¡Aproveche al máximo su nueva EasyCard Express!" Kareena no recuerda haber solicitado nada nuevo.</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<p>Un sobre grueso con cupones. Está dirigido a "Residente".</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<p>Un sobre del gobierno del condado. Está marcado como "aviso de citación". Se parece a una multa por exceso de velocidad que recibió hace dos años.</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

Pasos para minimizar el robo de identidad

Nunca puede eliminar por completo todos los riesgos. Sin embargo, puede tomar medidas para minimizar algunos de ellos:

- Proteja su información personal de cerca.** Si alguien solicita su número de Seguro Social u otra información personal, pregunte por qué lo necesita, cómo se usará, cómo lo protegerá y qué sucede si no lo comparte.
- No responda a ofertas no solicitadas.** Pueden ser mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas telefónicas pidiéndole información confidencial, como su número de seguro social o fecha de nacimiento.
- Proteja su correo.** Su correo suele ser un blanco fácil para un ladrón de identidad porque probablemente reciba y envíe información personal de esa forma.
- Inscríbese para recibir depósitos directos.** Esto les da a los ladrones menos acceso a su información porque los cheques de pago y los cheques de beneficios públicos no se envían por correo.
- Limpie su basura financiera.** Destruya todos los trozos de papel que contengan su información personal antes de reciclarlos.
- Revise sus cuentas financieras regularmente y con cuidado.** Comuníquese con su institución financiera de inmediato si existe alguna discrepancia en sus registros o si nota algo sospechoso.
- Cuidado con el robo de identidad en Internet.** Tenga cuidado al proporcionar una cuenta bancaria u otra información personal en línea.
- Proteja sus dispositivos,** como computadoras, teléfonos y tabletas. Encuentre más información sobre cómo mantenerse seguro en línea en www.OnGuardOnline.gov, un recurso de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés).
- Revise sus informes de crédito al menos una vez cada 12 meses.** Revise cuidadosamente sus informes de crédito para detectar actividades que no reconoce. Puede solicitar una copia en www.annualcreditreport.com. Solicitar sus propios informes de crédito no afectará los puntajes de crédito.
- Mantenga sus documentos importantes seguros.** Esto se aplica tanto a los documentos en papel como a los electrónicos.
- Cuidado con las estafas relacionadas con desastres.** Los estafadores se aprovechan de las personas después de los desastres al afirmar que provienen de organizaciones benéficas legítimas.
- Lea las alertas de estafa.** La FTC mantiene una lista actualizada de estafas en www.consumer.ftc.gov/scam-alerts. También puede informar estafas en el sitio de la FTC.



Aplíquelo: Mi plan de acción para reducir los riesgos de robo de identidad

Puede usar esta hoja de trabajo para enumerar lo que desea comenzar a hacer o hacer más para reducir su riesgo de robo de identidad.

Proteger mi información personal de cerca

No responda a ofertas no solicitadas

Proteger mi correo

Inscríbese para recibir depósitos directos

Limpiar mi basura financiera

Revisar mis cuentas financieras regularmente y con cuidado

Aplíquelo: Mi plan de acción para reducir los riesgos de robo de identidad (continuación)

Tener cuidado con el robo de identidad cuando uso Internet

Proteger mis dispositivos, como computadoras, teléfonos y tabletas

Revisar mis informes de crédito al menos una vez cada 12 meses

Mantener mis documentos importantes seguros

Cuidado con las estafas relacionadas con desastres

Lea las alertas de estafa

¿Se le ocurre algo más?

Informar sobre el robo de identidad y obtener ayuda

La Comisión Federal de Comercio (FTC) es una gran fuente de información sobre robo de identidad y fraude. Visite IdentityTheft.gov.

Cree un informe de robo de identidad con la FTC

Si le han robado su identidad, no está solo. Uno de los mejores pasos que puede tomar es crear un informe de robo de identidad con la FTC. Es prueba para las empresas que alguien robó su identidad y facilita la corrección de problemas causados por el robo de identidad.

Trabaje con agencias de informes de crédito

Las agencias de informes de crédito, también llamadas agencias de informes crediticios o empresas de informes de crédito, realizan informes de crédito.

Puede trabajar con ellas para:

- Colocar una alerta de fraude en sus informes de crédito: es gratis
- Puede colocar una alerta de fraude inicial de un año. Puede hacerlo si le han robado su identidad o si cree que podría ser robada. No se requiere un informe de robo de identidad. Cuando caduque, puede colocar otro.
- Si ha presentado un informe de robo de identidad, puede colocar una alerta de fraude extendida de siete años.

Comuníquese con una de las tres agencias de informes de crédito a nivel nacional:

- Experian: www.experian.com/fraudalert, 1-888-397-3742
- TransUnion: www.transunion.com/fraud, 1-800-680-7289
- Equifax: www.equifax.com/creditreportassistance, 1-888-766-0008

Con cualquiera que usted se comunique deberá contactar a las otras dos. Dispute información inexacta en sus informes de crédito.

También puede considerar congelar sus informes de crédito. Una congelación de crédito hace que sea menos probable que un ladrón de identidad pueda abrir una nueva cuenta a su nombre.

Para obtener más información, visite el sitio web de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en ftc.gov y realice una búsqueda con "alertas de fraude" y "congelación de crédito".

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
Informe de Robo de Identidad

Número de Informe de la FTC: 665-284

Soy víctima del robo de identidad. Esta es mi declaración oficial acerca del delito.

Información de Contacto

Jane May Smith 202-876-5309
100 Main Street jane.smith@email.com
Washington, DC 20405

Declaración Personal

Recibí una factura de una tarjeta de crédito de Chase, a pesar de que nunca he tenido una tarjeta de crédito con Chase. Llamé y el banco dijo que necesitaba completar un informe de robo de identidad. Tan solo unos días después, recibí una llamada de Verizon acerca de la compra de un iPhone nuevo. Les dije que no había comprado un iPhone. Alguien más había ido a una tienda en Nueva Jersey y agregó dos líneas a mi cuenta.

Cuentas Afectadas por el Delito

Tarjeta de crédito abierta por el ladrón		
Compañía u Organización: Chase		
Número de cuenta: 988889888		
Fecha de inicio del fraude	Fecha en que descubri el fraude	Total de la cantidad fraudulenta
1/15/16	3/15/16	\$400

Teléfono móvil con cargos fraudulentos (apropiación de cuenta)		
Compañía u Organización: Verizon Wireless		
Número de cuenta: 54-7000089		
Fecha de inicio del fraude	Fecha en que descubri el fraude	Total de la cantidad fraudulenta
1/15/16	3/15/16	\$900

Comuníquese con acreedores y cobradores de deudas

Si su identidad ha sido robada, la FTC le aconseja comunicarse con sus acreedores y cobradores de deudas:

- Alértelos sobre cuentas fraudulentas
- Obtenga copias de documentos relacionados con el robo de su identidad
- Pídale que dejen de comunicarse con usted sobre cuentas fraudulentas
- Obtenga información por escrito sobre deudas fraudulentas.

Conozca y ejerza sus otros derechos

Usted tiene otros derechos federales relacionados con el robo de identidad. Visite **IdentityTheft.gov** para obtener más detalles. En muchos estados, las empresas u organizaciones que pierden o extravían ciertos tipos de información personal deben informarle si eso ha sucedido. Para obtener más información, vaya a **USA.gov** y realice una búsqueda con "violación de datos en el nombre de su estado" (por ejemplo, si vivió en Indiana, escriba "violación de datos en Indiana").

**Recordar la conclusión principal**

Puede reducir su riesgo de robo de identidad. La ayuda está disponible si le sucede a usted.

Sección 3: Seguros y mantenimiento de registros

Analizaremos cómo el seguro puede reducir el impacto financiero de una pérdida y la importancia de mantener registros exactos.



Conclusión principal



El seguro brinda protección contra pérdidas financieras. Mantenga registros precisos de sus activos y cualquier daño a su propiedad.

Cómo funciona el seguro

El seguro puede reducir el impacto financiero de una pérdida o evento cubierto por la póliza de seguro. El seguro es una forma importante de protegerse de una catástrofe financiera.

Las pólizas de seguro proporcionan definiciones de los términos utilizados y sus significados. Aquí hay algunas definiciones generales de algunos términos clave relacionados con el seguro:

Prima del seguro:	Cuando adquiere una póliza de seguro, acepta pagar esta cantidad de dinero regularmente a la compañía de seguros.
Pérdida cubierta:	Estas son las pérdidas o eventos que cubrirá la póliza de seguro.
Límite de cobertura:	La cantidad máxima de dinero que pagará la compañía de seguros.
Deducible:	Usted acepta pagar hasta esta cantidad de dinero por año o por pérdida cubierta.
Copago:	Este es el monto en dólares que debe pagar cada vez que recibe servicios o presenta una reclamación por una pérdida cubierta.
Coseguro:	Este es el porcentaje de cada reclamación que debe pagar antes de que el seguro pague.

Excepciones o exclusiones:	Estas son límites en la cobertura del seguro o situaciones que el seguro no cubrirá. Se indicarán en la póliza de seguro por escrito.
Reclamación:	Esta le notifica a la compañía de seguros que ha sufrido una pérdida que cree que está cubierta por su póliza de seguro.
Adjudicar:	Esto significa revisión. La compañía de seguros revisa su reclamación y determina si la pérdida está cubierta por su póliza de seguro, lo que debe y lo que ellos pagarán.

Tipos de seguro

Puede consultar información y herramientas sobre varios tipos de seguros de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros en www.insureuonline.org y www.naic.org.

Obtener un seguro

Los tipos y cantidades de seguro que necesita dependerán de su situación individual. La compra de un seguro consiste en administrar los riesgos para sus activos.

Revise periódicamente todas sus coberturas de seguro. De esa manera, estará familiarizado con lo que está y no está cubierto, verá si necesita cambiar su cobertura de seguro y sabrá si puede obtener un acuerdo mejor en otro lugar.

Compare ofertas

- Consulte los consejos de compras específicos del estado en www.naic.org y realice una búsqueda con “mapa del estado”.
- Eche un vistazo a las compañías de seguros. Investigue el registro de quejas de una compañía en <https://eapps.naic.org/cis>. De igual forma, descubra lo que otros piensan sobre el servicio al cliente de una empresa leyendo comentarios en línea de clientes actuales.
- Pida descuentos.
- Compare cotizaciones de varias compañías de seguro.
- Considere una compensación entre deducibles, coseguros, límites de cobertura y primas.



Aplíquelo: Seguro – ¿Lo tengo? ¿Es una necesidad?

Revise la lista de tipos de seguro y verifique si lo tiene o podría necesitarlo.

Tipo de seguro que podría necesitar	¿Lo tengo?			¿Es una necesidad?		
	Sí	No	No lo sé	Sí	No	No lo sé
Seguro de salud	<input type="checkbox"/>					
Seguro de cuidado a largo plazo	<input type="checkbox"/>					
Seguro dental	<input type="checkbox"/>					
Seguro de visión	<input type="checkbox"/>					
Seguro por Discapacidad	<input type="checkbox"/>					
Seguro de vida	<input type="checkbox"/>					
Seguro de mascotas	<input type="checkbox"/>					
Seguro de robo de identidad	<input type="checkbox"/>					
Seguro de autos	<input type="checkbox"/>					
El seguro para arrendatario	<input type="checkbox"/>					
Seguro para propietarios de viviendas	<input type="checkbox"/>					
Seguro contra inundaciones	<input type="checkbox"/>					
Otro:	<input type="checkbox"/>					
Otro:	<input type="checkbox"/>					

Mantener registros precisos

Mantener registros precisos es una parte importante para asegurarse de que el seguro cubra adecuadamente sus riesgos.

- **Cree y mantenga una lista de sus activos:**
 - Consulte la guía y las herramientas para crear un inventario o lista de su propiedad de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros. Visite www.insureuonline.org y realice una búsqueda con “inventario”.
- **Documente los daños y guarde los recibos de los gastos relacionados:**
 - Tome videos y/o fotografías para registrar daños en su hogar, propiedad personal o vehículo.
 - Guarde los recibos de cualquier gasto en el que incurra como resultado del daño o la pérdida.
 - Guarde copias para sus registros y compártalas con su compañía de seguros.
- **Presentar reclamaciones:**
 - Si ha incurrido en una pérdida que cree que está cubierta por su póliza de seguro, presente una reclamación en cuanto descubra la pérdida.
 - Su política puede incluir un límite de tiempo en el que puede presentar una reclamación.



Recordar la conclusión principal

El seguro brinda protección contra pérdidas financieras. Mantenga registros precisos de sus activos y daños a su propiedad.

Cierre del módulo

★ Recordar las conclusiones principales

Sección	Conclusión principal
1: Riesgos para sus activos	Conocer los riesgos para sus activos lo prepara para tomar medidas para reducir esos riesgos.
2: Robo de identidad y fraude	Puede reducir su riesgo de robo de identidad. La ayuda está disponible si le sucede a usted.
3: Seguros y mantenimiento de registros	El seguro brinda protección contra pérdidas financieras. Mantenga registros precisos de sus activos y cualquier daño a su propiedad.

Tomar medidas

Es más probable que usted tome medidas, si se compromete a tomarlas ahora. Una forma de asumir ese compromiso es pensar en lo que planea hacer por lo que hoy aprendió. Luego, anótelos.

¿Qué haré?

¿Cómo lo haré?

¿Le contaré mis planes a alguien? En caso de que fuera así, ¿a quién?

Dónde conseguir más información o ayuda

La Comisión Federal de Comercio (FTC) es una gran fuente de información sobre robo de identidad y fraude. Comience a explorar la información y las herramientas que tienen en **IdentityTheft.gov**.

Encuentre información y herramientas sobre varios tipos de seguros de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros en **www.insureuonline.org** y **www.naic.org**.

Si tiene una pregunta sobre un producto bancario, consulte a un representante de atención al cliente de la institución financiera para solicitar ayuda.

Si tiene alguna inquietud, explique al representante de atención al cliente qué sucedió y qué es lo que quisiera que se hiciera para corregir la situación. Si eso no ayuda, considere comunicarse con el ente regulador federal de esa institución financiera.

Para conocer quién regula la institución financiera, llame a la línea gratuita de la FDIC al 1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342) o ingrese en **www.fdic.gov/consumers/assistance/filecomplaint.html**.

Encuesta previa a la capacitación

Su instructor podrá pedirle que complete esta encuesta previa a la capacitación.

Por favor, conteste estas preguntas:

1. Puede eliminar todos los riesgos tomando precauciones para protegerse. Verdadero Falso

2. Tanto extraños como personas que usted conoce pueden robar su identidad. Verdadero Falso

3. ¿Por qué es importante el seguro?
 - a. Puede reducir el impacto financiero de una pérdida cubierta
 - b. Previene daños por desastres naturales
 - c. Cuenta con protección de depósitos asegurada federalmente
 - d. Le permite cifrar digitalmente su información para mantenerla segura

4. ¿Cuáles de las siguientes son formas de reducir el riesgo de robo de identidad?
 - a. Proteja sus números (número de Seguro Social, números de tarjeta de crédito, números de cuenta bancaria, etc.)
 - b. Proteja su correo
 - c. Inscríbase para recibir depósitos directos
 - d. Todas las anteriores

ESTA PÁGINA SE DEJA EN BLANCO
INTENCIONALMENTE

Encuesta posterior a la capacitación

Su instructor podrá pedirle que complete esta encuesta posterior a la capacitación después de que la capacitación finalice.

Por favor, conteste estas preguntas:

1. Puede eliminar todos los riesgos tomando precauciones para protegerse. Verdadero Falso

2. Tanto extraños como personas que usted conoce pueden robar su identidad. Verdadero Falso

3. ¿Por qué es importante el seguro?
 - a. Puede reducir el impacto financiero de una pérdida cubierta
 - b. Previene daños por desastres naturales
 - c. Cuenta con protección de depósitos asegurada federalmente
 - d. Le permite cifrar digitalmente su información para mantenerla segura

4. ¿Cuáles de las siguientes son formas de reducir el riesgo de robo de identidad?
 - a. Proteja sus números (número de Seguro Social, números de tarjeta de crédito, números de cuenta bancaria, etc.)
 - b. Proteja su correo
 - c. Inscríbase para recibir depósitos directos
 - d. Todas las anteriores

Acerca de la capacitación

Marque la casilla que describa mejor su acuerdo o desacuerdo con cada uno de estos enunciados.

	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
5. Recomendaría esta capacitación a otras personas.				
6. Pienso poner en práctica esta capacitación en mi vida.				
7. El instructor utilizó actividades participativas en la capacitación que mantuvieron mi interés.				
8. El instructor tenía conocimientos y estaba bien preparado.				
9. La Guía del participante es clara y útil.				

**ESTA PÁGINA SE DEJA EN
BLANCO INTENCIONALMENTE**

**ESTA PÁGINA SE DEJA EN
BLANCO INTENCIONALMENTE**

Ingrese en el sitio web de la FDIC en **www.fdic.gov/education** , si desea más información y recursos acerca de asuntos bancarios. Por ejemplo, FDIC Consumer News proporciona consejos prácticos y orientación sobre cómo convertirse en un usuario más astuto y seguro acerca de los servicios financieros. Además, el Centro de Respuestas al Consumidor de la FDIC es responsable de:

- Investigar toda clase de reclamos de los consumidores con respecto a las instituciones que supervisa la FDIC.
- Responder las consultas de los consumidores con respecto a las leyes y las regulaciones de los consumidores, y las prácticas bancarias.

Además, si necesita información y ayuda, puede comunicarse con la FDIC al 877-ASK-FDIC (877-275-3342).



MONEY SMART para Adultos

GUÍA DEL PARTICIPANTE

MÓDULO 11: Protección de la identidad y otros activos

Septiembre de 2018

www.fdic.gov/education