

XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVIII Jornadas de Investigación. XVII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. III Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. III Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2021.

# **Análisis de las estrategias implementadas por personas mayores frente a llamados fraudulentos.**

Mansinho, Mariana, Bourlot, Valeria Mabel, Vidotto, Julia y Tao, Valentina.

Cita:

Mansinho, Mariana, Bourlot, Valeria Mabel, Vidotto, Julia y Tao, Valentina (2021). *Análisis de las estrategias implementadas por personas mayores frente a llamados fraudulentos. XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVIII Jornadas de Investigación. XVII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. III Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. III Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-012/977>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/even/x04>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS POR PERSONAS MAYORES FRENTE A LLAMADOS FRAUDULENTOS

Mansinho, Mariana; Bourlot, Valeria Mabel; Vidotto, Julia; Tao, Valentina  
Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Buenos Aires, Argentina.

## RESUMEN

El fraude o la explotación financiera a personas mayores es un tipo de delito habitual que tiene múltiples dimensiones. No obstante, hay escasez de bibliografía sobre cómo las víctimas se desenvuelven durante la llamada fraudulenta y los factores situacionales que inciden en la toma de decisiones. Esta información permitiría ajustar las intervenciones preventivas, mejorando el desempeño y evitando la concreción de la estafa. El objetivo de esta investigación es analizar las estrategias implementadas durante y después del llamado fraudulento. La muestra constó de 22 personas mayores argentinas, de más de 60 años, que sufrieron una situación de fraude telefónico, e incluye tanto las estafas concretadas como los intentos fallidos. Se utilizó como instrumento una entrevista semi estructurada desarrollada por el equipo de investigación. Para una mejor comprensión, se agruparon los resultados en cuatro categorías que definen los principales tipos de estrategias implementadas: cortar, verificar, seguir la corriente y autolimitación. A su vez, se hace mención de las estrategias fallidas y los factores situacionales en las estafas concretadas. A partir de este análisis, se espera generar mayor conocimiento sobre la temática y diseñar dispositivos específicos para la prevención de este delito y la asistencia a las víctimas, especialmente a personas mayores.

## Palabras clave

Fraude telefónico - Personas mayores - Estrategias - Factores situacionales

## ABSTRACT

ANALYSIS OF THE STRATEGIES IMPLEMENTED BY ELDERLY PEOPLE AGAINST PHONE FRAUD

Fraud or financial exploitation of the elderly is a current and multidimensional type of crime. However, there is a dearth of literature on how victims cope during the fraudulent call and the situational factors that influence their decision-making. This information would allow the adjustment of preventive interventions, improving performance and avoiding the realization of the scam. The aim of this investigation is to analyse the strategies implemented during and after the fraudulent call. The sample consisted of 22 Argentinian elderly people over 60 years old who suffered a situation of telephone fraud. This includes both suc-

cessful scams and failed attempts. A semi-structured interview, developed by the research team, was used as an instrument. For a better understanding, the results were grouped into four categories that define the main types of strategies implemented: hanging up, verifying, going with the flow and self-limitation. In turn, this article mentions the failed strategies and situational factors in the successful scams. From this analysis, it is expected to generate greater knowledge on the subject and design specific devices for the prevention of this crime and to assist the victims, especially the elderly.

## Keywords

Elder fraud - Elderly - Strategies - Situational factors

## Introducción

El fraude o explotación financiera a personas mayores es un delito de alcance mundial, multidimensional y actual (Kemp y Moneva, 2020). Se lo define como un engaño o crimen realizado a través de métodos diversos para privar a una persona de algo valioso (Terranova et al., 2017). Se diferencia del abuso financiero en tanto que, en este último, el perpetrador es alguien desconocido (Burnes et al., 2017). En el caso de Argentina, los llamados "Cuentos del Tío" versan sobre diferentes temáticas tales como personas que llaman llorando, pedir dinero haciéndose pasar por familiares o conocidos de la víctima, solicitar datos bancarios por trámites relacionados con ANSES o bancos, pedir cambio de billetes (especialmente dólares) por la baja de su circulación, entre otros.

La importancia de su estudio radica en el impacto que produce en las víctimas, consideradas tanto aquellas que fueron estafadas como las que padecieron el intento. Éstos pueden ser económicos (Reiboldt y Vogel, 2003; Reisig y Holtfreter, 2013), emocionales (Burnes et al., 2017; Kemp y Moneva, 2019), psicológicos (Lachs y Pillemer, 2015), físicos (Lachs y Pillemer, 2015; Burnes, et al., 2017) y sociales (Kim y Geistfeld, 2006). Por otra parte, hay una escasez de investigaciones sobre las maneras de afrontar y tomar decisiones durante la llamada fraudulenta. La mayoría de las guías de prevención apuntan a cortar el teléfono, no dar datos, desconfiar, no permitir que nadie entre al domicilio, contactar a alguien ante la duda, llamar a la policía, no hacer operaciones bancarias por teléfono, no dar datos fi-

nancieros e, incluso, no atender si el número es desconocido. Sin embargo, las preguntas que surgen son: ¿por qué algunas personas no logran cortar el teléfono?; ¿cuáles son los factores situacionales que llevan a las personas a mantener la conversación y solamente darse cuenta de la estafa cuando cortan la comunicación?

Los estudios actuales no indican un perfil único de la víctima sino diferentes variables que inciden en la vulnerabilidad frente al delito. Se destacan algunos criterios: el efecto de positividad y su relación con el exceso de confianza (Shao et al., 2019); el funcionamiento cognitivo (Gamble et al., 2014); el nivel educativo y conocimiento financiero (Mills et al., 2012); las redes sociales de apoyo, soledad y aislamiento (Alves y Wilson, 2008); la vulnerabilidad psicológica (Greenspan, Loughlin y Black, 2001) y los factores situacionales (DeLiema et al., 2017).

### Metodología

El objetivo de esta línea de investigación es explorar las estrategias utilizadas por personas mayores de 60 años y más, entrevistadas en CABA y GBA durante y después del llamado fraudulento. La investigación es exploratoria y la metodología cualitativa de tipo interpretativista. La muestra constó de 22 personas mayores de 60 años que fueron víctimas de un llamado telefónico fraudulento (“Cuento del tío”), aun cuando la estafa no se haya concretado.

La muestra consta de 22 personas entre 63 y 89 años de CABA y GBA, siendo 20 mujeres y 2 varones. El nivel educativo alcanzado por estas personas fue el siguiente: 6 tienen estudios primarios, 8 estudios secundarios y 8 tienen estudios superiores (terciario/universitario). Ocho llamadas se dieron en situación de cuarentena. Se incluyó a una persona con deterioro cognitivo que fue estafada, entrevistada junto a su hija. Se consideró pertinente dado que no suelen ser tenidas en cuenta en las investigaciones. La persona tuvo registro luego del hecho de que fue engañada. Las dificultades encontradas en el proceso de investigación se relacionaron con la posibilidad de concretar entrevistas, por la vergüenza y el miedo a ser engañados de nuevo, lo que dificultó el acceso a personas que efectivamente fueron estafadas. De todas maneras, pudieron ser evaluados los efectos y estrategias en los que fueron estafados y los que sufrieron intentos.

Las entrevistas se realizaron entre Marzo del 2020 y Julio del 2021 a través del teléfono, videollamada y whatsapp. Se exploró la vivencia de fraude, los factores protectores y de riesgo ante estas situaciones, los efectos experimentados y las estrategias implementadas. A fines de este trabajo, sólo se focalizará en las estrategias durante el llamado y posteriores al mismo. El análisis de los datos se realizó mediante el armado de categorías, códigos y subcódigos, enmarcado dentro de la Teoría Fundamentada en los Datos.

### Resultados

La categoría **Estrategia** se define como el conjunto de acciones específicas que lleva adelante la persona mayor en situación de fraude telefónico para obtener un resultado favorable. Estas pueden, o no, estar planificadas o derivar de un aprendizaje previo y contempla las acciones implementadas a posteriori del llamado fraudulento.

Respecto a la manera en que fueron adoptadas las estrategias, se observan decisiones tanto individuales como elaboradas en conjunto, o sugeridas, por familiares, amigos o personal policial.

Las estrategias implementadas se agrupan en cuatro códigos: **CORTAR, SEGUIR LA CORRIENTE, VERIFICAR, Y AUTOLIMITACIÓN.**

**Código 1 - Cortar el llamado:** Las personas entrevistadas cortan el llamado cuando el contenido del discurso, la forma de éste (lenguaje empleado o formas de dirigirse) o el tono de voz no son coherentes con el esquema conocido y despiertan dudas o sospechas. Estas incongruencias pueden generar ansiedad, enojo y malestar general, llevando a la implementación de esta estrategia, tanto de forma inmediata como dilatada.

*“Yo atiendo igual y si no conozco la voz, le corto”* (Mujer, 70 años, primario incompleto, intento).

*“El año pasado me llamó una mujer diciendo “Hola, abuela, soy tu nieta preferida”. Y mis nietas saben que no tengo una nieta preferida, que las quiero a todas igual y sé que ellas no me dirían así. Entonces le digo “¿ah, sí?” Y le corté. Porque sé que ellas no usan esas palabras”* (Mujer, 70 años, primario incompleto, intento).

En contraposición a la acción de cortar la llamada de forma abrupta, otros entrevistados entablan una conversación, a pesar de que explicitan que luego la ansiedad o la incoherencia del contenido los conduce a terminar la comunicación.

*“Hola abuela, habla tu nieto mayor` a mí me pareció rara la voz entonces dudé un poco, y yo ahí me equivoqué y le dije “¿Gonzalo?” que es el nombre de mi nieto mayor, y le dije que no le reconocía la voz y me dice: “tengo faringitis abu, por eso tengo la voz así, no puedo hablar bien”. Me parecía raro... Y me dice: te llamo porque están cambiando dólares y hay que fijarse que no sean los viejos, y yo ahí lo frené y le dije: pero si yo no tengo dólares así que no me preocupa. Ahí le corté el teléfono”* (Mujer, 83 años, primario completo, intento).

*“Yo tengo buen oído entonces escucho y si no reconozco la voz inmediatamente pregunto quién habla y me dicen... Cuando yo estoy segura de que no es le sigo la corriente. Siempre tengo la idea de que los voy a dejar hablar y hablar y pasado el minuto les voy a decir que tengo el teléfono intervenido pero nunca llego, me agarra como la ansiedad (risas) y les termino cortando antes”* (Mujer, 82 años, universitario incompleto, intento).

Aparecen estrategias aprendidas a raíz de experiencias anteriores, como en la siguiente viñeta, donde el cortar se debe a un fraude concretado muchos años antes.

*“A mí me había pasado cuando era joven, vivía con mi marido y un hombre llama y me dice: me mandó su marido, me dijo nombre y apellido y que trabajaba con él (...) Me dice que él le había dicho que pase a buscar plata que le iba a prestar porque su hermano falleció y necesitaba. Entonces yo le di un poco de plata (...) Mi marido me dijo de todo y desde ahí empecé a desconfiar de estas cosas”* (Mujer, 70 años, primario incompleto, intento).

**Código 2 - Seguir la corriente:** La incongruencia del contenido del relato, con la historia de la víctima, influye en la manera de proceder frente a los intentos de estafa. La víctima utiliza una estrategia de escucha debido a que la trama que el estafador utiliza, como método de persuasión, no coincide con su realidad. En este caso, se podría sostener que la estrategia no es cortar por parte de la víctima, sino seguir la conversación como si le creyera.

*“Le dejé hablar al tipo del accidente porque mi marido está muerto y me contó todo el accidente y le terminé diciendo “ay, lo resucitaste, qué justo” y ahí me terminó cortando”.* (Mujer, 82 años, universitario incompleto, intento).

**Código 3 - Verificar:** La verificación es un proceso de evaluación que puede ser llevado a cabo por la propia persona, familiares o allegados. Se observó de tres formas distintas: pidiendo un nombre o palabra clave, llamando a la persona o a un familiar o allegado e implementando un identificador de llamadas.

**Subcódigo 3.1 - Pedir un nombre/palabra clave o dar nombre falso:** Algunas personas implementan una pregunta o palabra clave, que puede ser un nombre que no pertenece a ningún integrante de la familia (estrategia sugerida por familiares) o alguna pregunta específica conocida por el círculo íntimo. Por otro lado, en reiteradas oportunidades, surge el pedido de identificación mediante el nombre real de la persona involucrada en la escena.

*“Me dice: soy tu sobrino, pero no era la voz de ninguno de los cuatro, le digo: ¿qué sobrino?, y me daba vueltas, y yo le digo: decime cómo te llamas, y me dice: Marcelo, así que le digo: yo no tengo ningún sobrino que se llama así* (Mujer, 66 años, terciario incompleto, intento).

*“Mi hijo me dijo: mirá, má, cuando tenés una cosa así, decí algo que sabés que es mentira... ah, ¿estás con Juancito?, y sabés que Juancito no existe, entonces si te dice... sí, sí, estoy con Juancito y ya sabés que es una mentira. Me dice: inventá una cosa que se te ocurra y depende de lo que te conteste te das cuenta que te está mintiendo, o un nombre de mentira* (Mujer, 75 años, secundario completo, intento).

*“Yo ya le enseñé a mi marido que tiene que decir enseguida: palabra clave, palabra clave, ¿cómo me llamo yo?, ¿cómo me llamo yo?, porque tiene un nombre muy raro, un nombre poco común tiene mi marido”* (Mujer, 66 años, terciario completo, intento).

Dichas decisiones se caracterizaron por ser una habilidad adoptada en conjunto con familiares. Otras son adoptadas a partir de conocer la implementación de esta modalidad por amistades (en la mayoría de los casos), lo cual lleva a utilizar un código con la familia. En otras oportunidades, se explicita que esta estrategia era recomendada por personal policial.

*“Gracias al caso de una amiga, en la policía le alertaron que nunca diga eso, sino que tengan una palabra clave. Desde ahí lo adoptamos nosotros también”.* (Mujer, 63 años, intento).

**Subcódigo 3.2 - Llamado a una persona luego de la llamada:** Luego de colgar o incluso durante la llamada, sucede un segundo comportamiento, que es comunicarse con un familiar o allegado para verificar la información que genera inquietud o sospecha. La ambivalencia del relato lleva a que procedan a verificar la veracidad del mismo con familiares cercanos a la supuesta víctima involucrada en el llamado.

*“Apenas corté llamé a mi hija para verificar por las dudas”* (Mujer, 83 años, primario completo, intento).

*“(…) diciendo que era mi nuera y mi nieto, que les habían entrado al departamento unos ladrones, que estaban encerrados, que les tenía que llevar tanta plata (...) llamé a mi hija que estaba acá en Buenos Aires a ver qué pasaba”* (Mujer, 83 años, primario completo, intento).

Es considerable destacar el rol que otras personas ejercen sobre el control de la situación, mediante la técnica de verificar y posteriormente cortar la comunicación cuando la persona que está en la llamada no logra hacerlo por sí misma.

*“Yo no podía pensar, me agarró una angustia tan grande, vivía solo, entonces escucha mi hija, baja y me dice “¿qué pasa?”, ella me dice: esperá un poquito, y lo llama a mi papá, y él le atiende. Justo estaba levantado y habla con ella y le dice: yo estoy perfecto, me levante a tomar una taza de leche pero estoy bien. Mi hija me hizo cortar en el momento que yo estuve tan mal. En definitiva fue eso. No pudieron concretar nada porque mi hija tomó el teléfono y les cortó”.* (Mujer, 66 años, terciario incompleto, intento).

**Subcódigo 3.3 - Identificador de llamadas:** Una de las estrategias implementadas a posteriori del llamado es la implementación de un identificador de llamadas.

*“Creo que es importante para todos tener uno, tengas un teléfono viejo o nuevo. Porque con el celular es más fácil decidir si*

atender o no. El teléfono fijo sin identificador de llamadas no te deja mucha opción, atendés porque no sabés quién puede estar del otro lado de la línea” (Mujer, 74 años, secundario completo, intento).

**Código 4: Autolimitación:** Se caracteriza por una serie de estrategias adoptadas por la propia persona, o en conjunto con la familia, para evitar un nuevo intento o concreción de la situación fraudulenta. Incluye una modificación de una acción particular y la autolimitación varía de acuerdo a la conducta que se quiera o se necesite restringir, cambiar o moderar. Incluye modificación en los horarios de llamada o la restricción en la atención de las mismas y delegación de trámites.

**Subcódigo 4.1 - Horarios:** Esta táctica suele ser adoptada en conjunto con la familia y se traduce en dos acciones. Por un lado, limitar los habituales llamados fraudulentos que se realizan por la noche y que generan un estado de alerta permanente ante una llamada que podría ser difícil de manejar. Por otro lado, se acuerda con los allegados no efectuar llamadas en este horario y avisar que no se atenderá.

*“Estoy muy alerta y tenemos una estrategia familiar, no me pueden llamar de noche pase lo que pase... nadie me va a llamar a mí de noche, así que el teléfono lo desconecto y al teléfono fijo no, porque me da temor, pero sé que mi familia no me va a llamar de noche pase lo que pase”* (Mujer, 84 años, universitario completo, intento).

**Subcódigo 4.2 - Autolimitación - trámites:** Se define cómo la delegación de trámites financieros o bancarios a hijos, para no correr riesgos en repetir la situación fraudulenta. Esta decisión puede ser propia o acordada con los hijos. Esta estrategia aparece puntualmente en personas que han sido estafadas.

*“Hablo con mi hijo, cualquier cosa. Él me acompaña a cobrar ahora y eso me deja todo bastante claro”* (Mujer, 88 años, secundario completo, estafa).

*“Después de una reunión las cuatro, y de hablarlo varias veces durante varios días, llegamos a la conclusión de que lo mejor que podíamos hacer era que las claves de acceso a su cuenta no quedarán grabadas en la computadora, ni las tuviera ella en su poder, en un papel o en una agenda. Costó muchísimo convencerla...”* (Mujer con deterioro cognitivo, 78 años, universitario completo, estafa)

**Estrategias fallidas en las estafas concretadas:** Del análisis de las entrevistas donde la estafa se concretó, se observaron tres factores distintos. Por un lado, la falta de conocimiento sobre operaciones financieras y la coincidencia de un duelo reciente y un llamado respecto a la pensión de alguien que se hacía pasar por empleado de la ANSES hizo que no dudara res-

pecto al llamado: *“Sonaba todo muy serio y formal (...) No me sé manejar en los bancos. Nunca supe. Mi marido se encargaba de todo (...) Yo la verdad que nunca entendí bien nada de todo esto, así que fue muy fácil para esta gente convencerme. Yo nunca les pregunte nada”* (Mujer, 88 años, terciario, estafa).

Por otro lado, el deterioro cognitivo ocasionó tomas de decisiones que no fueron correctamente evaluadas: (¿cuándo se dio cuenta?) *“Debe haber sido quedándome esperando en silencio, tranquila. Quieta. Me pregunté: ¿Cómo no les pregunté nada?; ¿cómo le di la plata a alguien que no conozco? Fue como haber salido de un estado de trance”* (Mujer, 78 años, Universitario, estafa).

Finalmente, no dar lugar a la duda que emerge y, por ende, la falta de verificación y el dejarse llevar por la situación sin hacer una pausa para poder pensar, fueron los eventos catalogados como riesgosos: (el “nieto” le comenta de la necesidad de cambiar dólares) *“Mirá, eso me suena mal (...) dudé y le pasé el teléfono a mi esposo. (...) Siempre le digo a mis amigas que hay que tener cuidado con esto y lo otro y en ese momento, no sé qué paso, me creí todo”* (Mujer, 79 años, secundario, Estafa).

## Conclusiones

Los principales tipos de estrategias implementadas fueron cortar, verificar, seguir la corriente y autolimitación. Cuando la información escuchada o solicitada iba en contra del relato de vida de la persona o de su mundo conocido, era más fácil optar por cortar o seguir la corriente. En cambio, cuando la información no era tan ajena sino que sonaba confiable o parecida al relato de vida, la verificación aparece como estrategia privilegiada. Sin embargo, no habilitar la duda puede ser un riesgo, como así también la falta de educación financiera, estar atravesando situaciones emocionalmente importantes y el deterioro cognitivo. Las estrategias fallidas y los factores situacionales en las estafas concretadas deben ser estudiados en mayor profundidad. A partir de este análisis, se espera generar mayor conocimiento sobre la temática y diseñar dispositivos específicos para la prevención de este delito y la asistencia a las víctimas, especialmente a personas mayores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alves, L., & Wilson, S. (2008). The Effects of Loneliness on Telemarketing Fraud Vulnerability Among Older Adults. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 20(1), 63-85. [https://doi.org/10.1300/J084v20n01\\_04](https://doi.org/10.1300/J084v20n01_04)
- Burnes, D., Jr, C. R. H., Sheppard, C., Zhao, R., Pillemer, K., & Lachs, M. S. (2017). Prevalence of Financial Fraud and Scams Among Older Adults in the United States: A Systematic Review and Meta-Analysis. 9.
- DeLiema, M., Deevy, M., Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2017). Exploring the Risks and Consequences of Elder Fraud Victimization: Evidence from the Health and Retirement Study. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3124952>

- Gamble, K. J., Boyle, P., Yu, L., & Bennett, D. (2014). The Causes And Consequences Of Financial Fraud Among Older Americans. Center for Retirement Research at Boston Collage.
- Greenspan, S., Loughlin, G. & Black, R. (2001). Credulity and gullibility in people with developmental disorders: A framework for future research. *International Review of Research in Mental Retardation* 24, 101-135. [https://doi.org/10.1016/S0074-7750\(01\)80007-0](https://doi.org/10.1016/S0074-7750(01)80007-0)
- Kemp, S. y Moneva, A. (2020). Fraude online vs. Offline: Factores predictores de victimización y su impacto. *InDret* 1. pp. 424-444.
- Kim, E. y Geistfeld, L. (2006). Elder Fraud: An American-Korean Comparison. *Consumer Interests Annual*, 52, 422-424.
- Lachs, M. S., & Pillemer, K. A. (2015). Elder Abuse. *New England Journal of Medicine*, 373(20), 1947-1956. <https://doi.org/10.1056/NEJMra1404688>
- Mills, W. L., Roush, R. E., Moye, J., Kunik, M. E., Wilson, N. L., Taffet, G. E., & Naik, A. D. (2012). An Educational Program to Assist Clinicians in Identifying Elder Investment Fraud and Financial Exploitation. *Gerontology & Geriatrics Education*, 33(4), 351-363. <https://doi.org/10.1080/02701960.2012.702164>
- Reiboldt, W., & Vogel, R. E. (2003). A Critical Analysis of Telemarketing Fraud in a Gated Senior Community. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 13(4), 21-38. [https://doi.org/10.1300/J084v13n04\\_02](https://doi.org/10.1300/J084v13n04_02)
- Reisig, M. D., & Holtfreter, K. (2013). Shopping fraud victimization among the elderly. *Journal of Financial Crime*, 20(3), 324-337. <https://doi.org/10.1108/JFC-03-2013-0014>
- Shao, J., Zhang, Q., Ren, Y., Li, X., & Lin, T. (2019). Why are older adults victims of fraud? Current knowledge and prospects regarding older adults' vulnerability to fraud. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 31(3), 225-243. <https://doi.org/10.1080/08946566.2019.1625842>
- Terranova, C., Bevilacqua, G., Zen, M., & Montisci, M. (2017). Crimes against the elderly in Italy, 2007-2014. *Journal of Forensic and Legal Medicine*, 50, 20-27. <https://doi.org/10.1016/j.jflm.2017.06.005>