

**Vigile las cuentas.** Dispute las cuentas fraudulentas y no le permita la entrada a los ladrones para que no le hagan más daño:

- Cierre las cuentas que se hayan abierto sin su conocimiento y también las cuentas existentes en las que haya habido fraude. Solicite hablar con el departamento de seguridad o fraudes de la compañía y envíe luego una carta confirmando su solicitud.
- Invente nuevos números de identificación personal (PIN, siglas en inglés) y claves para sus cuentas. Evite los números que se puedan adivinar con facilidad, como fecha de nacimiento, dirección o números de teléfono.
- Si el ladrón de identidad ha utilizado alguna de sus cuentas existentes, pregúntele al acreedor cómo disputar los cargos fraudulentos.
- Solicite una carta en la cual el acreedor confirma que la cuenta en disputa se ha cerrado y que las operaciones fraudulentas fueron borradas.

### Prevención continua

#### Revise sus informes de crédito

- Obtenga sus informes de crédito anuales gratuitos en el sitio web Annual Credit Report ([www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)).
- En su informe revise si figuran compañías con las que usted no tiene relaciones comerciales, cuentas que no haya abierto y deudas que no reconozca.
- Verifique que su información no contiene errores.
- Dispute toda información dudosa o errónea.

#### Números de Seguro Social

- Las víctimas de robo de identidad con frecuencia preguntan si pueden obtener un número diferente de Seguro Social. Por lo general, esto no resulta posible.
- Es posible que un número de Seguro Social diferente no le permita empezar de nuevo porque las agencias de informes de crédito podrían combinar los registros del número anterior con los del nuevo.
- Es posible que con un número de Seguro Social nuevo le resulte difícil obtener crédito porque no tendrá antecedentes de solvencia crediticia.
- Visite el sitio web de la Administración de Seguro Social ([www.ssa.gov](http://www.ssa.gov)) para obtener más información.

#### Asigne claves a todas las cuentas

- Asigne claves a sus cuentas de tarjetas de crédito, banco y teléfono.
- No use nombres o números fáciles de adivinar.
- Si las empresas con las que usted tiene relaciones comerciales le piden el nombre de soltera de su madre, solicite utilizar otra clave distinta.

#### Seguridad en la computadora

- Nunca responda a un correo electrónico que le pida información personal. Las compañías legítimas no hacen eso.
- Si le interesa saber por qué recibió el correo electrónico, busque el número de la empresa de forma independiente y pregunte si la comunicación es genuina.
- Verifique todas las direcciones de Internet (URL) cuando visite sitios web. De esta manera evitará teclear la dirección equivocada y terminar en un sitio simulado diseñado para engañarlo.
- Verifique que el sitio sea seguro; debe tener el candado como símbolo de seguridad en la ventana del buscador.

#### Prueba del delito

- La ley dispone que las empresas deben entregarle copias gratuitas de solicitudes fraudulentas y demás registros de operaciones comerciales relacionados con el robo de su identidad. La compañía le puede solicitar que presente prueba de identidad, denuncia policial y declaración jurada antes de cumplir con lo requerido.
- Copias de solicitudes y registros de operaciones pueden resultarle útiles para comprobar que fueron falsificados.

#### Tenga cuidado y manténgase informado

- No revele información personal si no está seguro de que la compañía es de confianza.
- No responda al correo electrónico que solicite información personal como números de cuenta o claves, o que le pida que “haga clic” para conectarse con el sitio.
- Al llamar a un comercio por teléfono, use el número que aparece en el estado de cuenta o directorio telefónico.
- Manténgase informado. Revise las “alertas de fraude” en los sitios web de organizaciones comerciales y del consumidor.

#### Cómo “congelar” el crédito

- Usted tiene la opción de congelar su informe de crédito para evitar que se otorgue crédito adicional a nombre suyo.
- Los cargos, pruebas requeridas y procedimientos varían de un estado a otro y entre las tres agencias de informes de crédito.
- En la mayoría de los estados (aunque no en todos) a las víctimas de robo de identidad no se les cobra ningún cargo para solicitar o remover provisionalmente o totalmente el “congelamiento”. Para aquellos que no han sido víctimas los cargos varían.
- Para congelar su informe de crédito, comuníquese con las tres agencias de informes de crédito. (Vea “Reparación del robo de identidad”.)

### Más información

#### Fuente central de información por robo de identidad de FTC.

FTC ofrece materiales educativos y formularios de quejas en su sitio web dedicado al robo de identidad ([www.ftc.gov/idtheft](http://www.ftc.gov/idtheft)) o por teléfono en su línea directa al 877-438-4338.

**Informes de crédito gratuitos.** Usted puede recibir una copia gratuita de sus informes de crédito cada 12 meses en el sitio web Annual Credit Report ([www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)) o llamando al 877-322-8228.

#### Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

Comuníquese con nuestra línea de información:  
[www.consumer-action.org/hotline/complaint\\_form\\_es/](http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form_es/)

415-777-9635

Se hablan chino, inglés y español



Este folleto fue creado por Consumer Action en asociación con Capital One Services, Inc. Para obtener más información, visite el sitio Web de MoneyWi\$e ([www.money-wise.org](http://www.money-wise.org)). © Consumer Action 2010 (Rev. 7/13)

ID Theft Account Fraud (Spanish version)

# Robo de identidad y fraude de cuentas

## Prevención y reparación

# MoneyWi\$E

A CONSUMER ACTION AND CAPITAL ONE PARTNERSHIP

Un ladrón de identidad es un impostor que asume la identidad de otro para obtener ganancias ilegales o porque desea ocultarse detrás de una identidad nueva. El robo de identidad ocurre cuando el impostor utiliza la información personal de usted para cometer fraude u otros delitos.

El fraude de cuenta ocurre cuando alguien obtiene su número de tarjeta de crédito o de cuenta de banco y realiza cargos o retiros no autorizados.

Entre los datos de información personal que pueden utilizarse para cometer robo de identidad y fraude están su nombre, número de Seguro Social (SSN), fecha de nacimiento, nombre de soltera de la madre, informe de crédito, números de licencia de manejo, de tarjeta de crédito y cuentas de bancos.

Conviene evitar el robo de identidad ya que sus víctimas gastan tiempo y dinero para limpiar sus historiales de crédito. Las víctimas pueden perder oportunidades de empleo y alquiler, ser rechazadas para obtener préstamos de viviendas, autos y educación y hasta podrían ser arrestadas por autos de detención pendientes o sospecha de delitos de otras personas.

Si usted ya es víctima, debe tomar medidas sin demora para resolver los problemas creados por el robo de identidad y los fraudes de cuentas y disminuir el impacto que tienen en su vida. (Vea “Reparación del robo de identidad”.)

## Robo de identidad y fraude de cuentas: evítelos

### Su crédito

- Revise sus informes de crédito de forma regular. Usted puede obtener copias cada 12 meses en el sitio web Annual Credit Report ([www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)) o llamando al 877-322-8228.
- Antes de desechar documentos y correo que lleven su número de Seguro Social, de cuentas y otra información personal, tritúrelos o rómpalos en pedacitos.

### Identificación personal

- No lleve su número de Seguro Social, de cuentas u otra

información personal en su billetera o bolso. Memorice su número de Seguro Social.

- Vigile su billetera o bolso en todo momento. En su empleo guarde el bolso bajo llave en un cajón y no lo cuelgue de la silla en los restaurantes.
- Si su número de Seguro Social figura en su licencia de manejo, solicite que lo remuevan; es su derecho ante la ley federal.
- Verifique que su empleador guarde bajo llave su información personal.
- Hable en voz baja en los bancos o consultorios médicos al proporcionar su número de seguro social u otra información delicada.

### Información financiera

- Revise la información financiera y sus facturas en cuanto las reciba. Informe inmediatamente a las compañías si hubiera alguna operación no autorizada.
- Cierre su buzón con llave. Deposite las cartas que lleven cheques en un buzón postal; no las deje en un buzón abierto o en la sala de entrada de los apartamentos.
- En su casa, esconda toda información delicada, como los estados de cuenta bancarios y de tarjetas de crédito, registros de seguro, etc., donde no la puedan encontrar las visitas o los obreros.
- En los cajeros automáticos, cubra el tablero cuando ingrese las claves de sus tarjetas de crédito o débito.
- Trate de vigilar su tarjeta de crédito cuando se la dé a un comerciante o mesero.
- Cuando solicite cheques nuevos esté alerta y asegúrese que los depositen en un buzón con llave.

### Teléfono e Internet

- Nunca responda cuando le soliciten información personal por teléfono o correo electrónico sin importar la urgencia que parezca tener el pedido. Encuentre el número de la compañía por Internet o en el directorio telefónico y llame para preguntar si la solicitud es legítima.
- No proporcione información personal cuando hable por teléfono móvil.
- No proporcione información personal delicada por teléfono, en el correo, o por Internet a menos que usted haya sido quien inició la llamada o que está totalmente seguro que conoce a la compañía o persona con la que está tratando.

### Mercadotecnia

- Lea la información de su banco sobre privacidad para comprender cómo utilizan su información para la comercialización.
- Para no recibir ofertas de crédito con aprobación previa, llame a 888-5OPT-OUT (567-8688).
- Tenga cuidado cuando dé información personal. Pregunte por qué una empresa necesita su número de Seguro Social, el nombre de soltera de su mamá o cualquier otra información.

### ¿Usted ya fue víctima?

El robo de identidad se conoce como el “delito en las sombras” porque sus víctimas pueden desconocer que se les ha robado la identidad. Los siguientes pasos pueden ayudarle a identificar el robo de identidad y el fraude de cuentas:

- **Revise su informe de crédito.** Podrá obtener copias gratuitas todos los años de las tres agencias nacionales de informes de crédito en el sitio web Annual Credit Report ([www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)). Asegúrese que sus informes no contengan cuentas que no reconoce o información de empresas con las que no tiene tratos.
- **Vigile el correo** para darse cuenta si no llega alguna factura, estado de cuenta de tarjeta de crédito u otro correo que esté esperando. Que le falte una factura podría significar que un estafador se apropió de ella y que cambió la dirección adonde envían facturas.
- **Investigue inmediatamente cualquier compra,** cargo, factura o llamada de cobranza misteriosa. Si recibe una tarjeta de crédito que no solicitó, o si encuentra un cargo raro en la tarjeta de crédito o recibe llamadas de agencias de cobro sobre cuentas que no reconoce, llame inmediatamente a las compañías para resolver el problema.
- **Cuestione cualquier negación de crédito.** Si usted sabe que tiene buen crédito pero se le niega una solicitud para abrir una tarjeta de crédito nueva, puede ser una señal de robo de identidad. Cuando se le niega crédito, usted puede obtener una copia gratuita de su informe de crédito en la agencia de informes de crédito que utilizó la compañía que se lo negó.

### Reparación del robo de identidad

Si descubre que fue víctima de robo de identidad, tome los siguientes pasos para obtener prueba del delito y limitar el daño que le puede causar:

**Documente el delito.** Haga la denuncia con la policía.

- Obtenga una copia de la denuncia policial local y tome nota del número de incidente que le asignaron.
- También comuníquese con agencias policiales estatales y federales apropiadas (sheriff, policía estatal, procuraduría del estado, FBI, Servicio Secreto de los Estados Unidos y FTC o Servicio de Inspecciones Postales).
- Descargue la Declaración Jurada por Robo de Identidad de FTC ([www.ftc.gov/idtheft](http://www.ftc.gov/idtheft)).
- Obtenga las pruebas de las cuentas fraudulentas. (Vea “Vigile las cuentas”.)

**Utilice las alertas de fraude.** Ponga una alerta de fraude en su informe de crédito para ayudar a evitar que los ladrones de identidad abran cuentas.

- Opte por la alerta inicial, que permanece en su informe de crédito por lo menos durante 90 días, o la alerta prolongada que se mantiene efectiva durante siete años. Con una alerta de fraude se debe verificar su identidad cada vez que se le otorgue crédito nuevo, por lo que será necesario que cuando solicite crédito lo haga con tiempo.
- Para poner una alerta en sus informes de crédito, comuníquese con cualquiera de las tres agencias principales de informes de crédito:  
Equifax: 800-525-6285 / [www.equifax.com](http://www.equifax.com);  
Experian: 888-397-3742 / [www.experian.com](http://www.experian.com); o  
TransUnion: 800-680-7289 / [www.transunion.com](http://www.transunion.com).
- Siempre solicite los informes de crédito que tiene derecho de recibir cuando ponga una alerta de fraude. (Las alertas iniciales le dan derecho a recibir un informe de crédito adicional gratuito cada año; las prolongadas, dos informes de crédito gratis dentro de un plazo de 12 meses.)
- En su informe revise si figuran compañías con las que usted no tiene relaciones comerciales, cuentas que no haya abierto usted y deudas que no reconoce. Verifique que su información personal no contenga errores.
- Dispute toda información dudosa o errónea con las agencias de informes de crédito.