

# Robo de identidad y fraude de cuentas: Prevención y reparación

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 el robo de identidad y fraude están su nombre, número de Seguro Social (SSN), fecha de nacimiento, nombre de soltera de su mamá, informe de crédito, y números de licencia de manejo, de tarjetas de crédito y de cuentas de banco.

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 vivienda, auto y estudios y hasta podrían ser arrestadas por autos de detención pendientes o sospecha de delitos de otras personas.

Si ya fue víctima, tome medidas sin demora para solucionar los problemas creados por el robo de identidad y el fraude de cuentas y para disminuir el impacto en su vida. (*Consulte la sección "Reparación del robo de identidad".*)

## Evite el robo de identidad y el fraude de cuentas

### Su crédito

- Revise sus informes de crédito de forma regular. En AnnualCreditReport.com ([www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)) o llamando al 877-322-8228 podrá obtener copias gratuitas cada 12 meses.
- Antes de desechar documentos y correo que lleven su número de Seguro Social, de cuentas u otra información personal, trítúrelos 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 reciba una solicitud telefónica o por correo electrónico que le pida su información personal, aunque parezca ser urgente. Busque en línea o en el directorio telefónico la información de contacto legítima de la empresa y comuníquese para verificar que la solicitud sea genuina.
- No proporcione información personal cuando hable por teléfono móvil.
- No proporcione información personal por teléfono, correo electrónico, o mensaje de texto, o por internet a menos que haya sido usted quien inició el contacto o que tenga la certeza total de que conoce la compañía o persona con la que se comunica.

### 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.
- Antes de participar en un concurso o de contestar una encuesta, tenga en cuenta que la información personal que proporciona probablemente será utilizada, compartida o vendida a terceros.

## ¿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.** Cada año puede obtener copias gratuitas de sus informes de crédito de las tres compañías de informes de crédito más importantes del país en AnnualCreditReport.com ([www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)). Revise los informes para descubrir si hay cuentas que no reconoce o información proporcionada por compañías con las que no tiene trato comercial.

■ **Vigile el correo** para darse cuenta si no le 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, encuentra un cargo raro en una tarjeta de crédito, o recibe llamadas de cobradores de deuda 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 de la misma compañía de informes de crédito que utilizó el prestamista.

## Reparación del robo de identidad

Si descubre que fue víctima del robo de identidad, tome los siguientes pasos para obtener prueba del delito y limitar el daño que le pueda 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 y rellene la Declaración Jurada por Robo de Identidad de la FTC ([www.identitytheft.gov/](http://www.identitytheft.gov/)).

■ Obtenga pruebas de cuentas fraudulentas (*Consulte la sección "Vigile las cuentas" a continuación.*)

**Use alertas de fraude.** Aplique una alerta de fraude sin costo en su informe de crédito para ayudar a prevenir que los ladrones de identidad abran cuentas.

■ Elija una alerta inicial, que, a partir del 21 de septiembre de 2018, permanece en su informe de crédito por un año, o una alerta prolongada, vigente por siete años. Con las alertas de fraude, se debe verificar su identidad antes de que se pueda emitir un nuevo crédito. Por lo tanto, usted deberá permitir tiempo adicional al abrir un nuevo crédito.

■ Para poner una alerta en sus informes de crédito, comuníquese con cualquiera de las tres compañías 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 gratuitos a los que tiene derecho cuando coloque alertas de fraude. (Las alertas iniciales, una vez colocadas, le permiten un informe de crédito gratuito adicional de cada compañía de informes de crédito; las alertas prolongadas le dan derecho a dos informes de crédito gratuitos adicionales de cada compañía dentro de los 12 meses posteriores a la presentación de la alerta).

■ 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 compañías de informes de crédito.

**Vigile las cuentas.** Dispute las cuentas fraudulentas y no permita que ladrones accedan a sus cuentas y 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

■ Visite [AnnualCreditReport.com](http://AnnualCreditReport.com) ([www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)) o llame al 877-322-8228 para obtener sus informes de crédito gratuitos.

■ En su informe revise si figuran compañías con las que usted no tiene relaciones comerciales, cuentas que no haya abierto y deudas que no reconoce.

■ Verifique que su información no contenga 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 de Seguro Social diferente. Por lo general, esto no resulta posible.

■ Es posible que un número de Seguro Social diferente no le permita empezar de nuevo porque las compañías 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 correos electrónicos o mensajes de texto que le pidan información personal. Las compañías legítimas no lo harían así.
- Si le interesa saber por qué se comunicaron con usted, busque de forma independiente la información de contacto legítima de la empresa 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 a las comunicaciones que buscan información personal, como números de cuenta o contraseñas, ni a correos electrónicos o mensajes de texto que le piden que "haga clic" en un enlace para visitar un sitio.
- Cuando llame a una empresa, use el número de teléfono que figura en su extracto de cuenta o que le haya proporcionado una fuente confiable.
- Manténgase informado. Revise las "alertas de fraude" en los sitios web de empresas y de organizaciones 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.
- A partir del 21 de septiembre de 2018, el congelamiento y descongelamiento de sus informes de crédito es gratuito en todos los estados. Además, puede obtener un congelamiento de crédito gratis para niños menores de 16 años en todos los estados.
- Para congelar su informe de crédito, comuníquese con las tres compañías de informes de crédito. (*Consulte la sección "Reparación del robo de identidad".*)

### Más información

**Fuente central de información por robo de identidad de la FTC.** La FTC ofrece materiales educativos y formularios de quejas en su sitio web dedicado al robo de identidad ([www.identitytheft.gov](http://www.identitytheft.gov)) o por teléfono en su línea directa al 877-438-4338.

**Informes de crédito gratuitos.** Puede obtener una copia gratuita de sus informes de crédito cada 12 meses en [AnnualCreditReport.com](http://AnnualCreditReport.com) ([www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)) o llamando al 877-322-8228.

### Acerca de esta guía

El proyecto *Managing Money* de Consumer Action ([www.managing-money.org](http://www.managing-money.org)) financió las actualizaciones y revisiones de esta guía.

## Acerca de Consumer Action

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

A través de materiales multilingües educativos, extensión comunitaria y defensa del consumidor, Consumer Action faculta al consumidor infrarepresentado en todo el país para que haga valer sus derechos y prospere económicamente.

### Asesoramiento y asistencia para el consumidor:

Presente quejas de consumidor en <https://complaints.consumer-action.org/forms/spanish-form> o 415-777-9635 (Se hablan chino, inglés y español).

© Consumer Action 2010  
Rev. 7/18