

**Oficina del
Fiscal General**

Robo de identidad

(Identity Theft)



JULIO DEL 2005

LAWRENCE WASDEN
FISCAL GENERAL
Edificio Capitolio del Estado
Boise, Idaho 83720-0010
www.ag.idaho.gov



Estado de Idaho Oficina del Fiscal General Lawrence Wasden

Estimado habitante de Idaho:

El robo de identidad es un problema serio y que está creciendo rápidamente. En el año 2004 la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*) recibió 600 quejas de robo de identidad de víctimas de Idaho. La cifra subió pues en el año 2003 hubo 493 víctimas y en el año 2002 361 víctimas. El robo de tarjetas de crédito fue el tipo de robo de identidad número uno reportado por las víctimas en Idaho.

Afortunadamente, existen algunas medidas que usted puede tomar para reducir el riesgo de convertirse en una víctima. Usted se puede proteger al entender cómo se lleva a cabo la pérdida de identidad, conociendo sus derechos y tomando decisiones inteligentes y acertadas.

Como Fiscal General, estoy en la obligación de trabajar con usted en la prevención de la pérdida de identidad y de otros tipos de fraude. También haré cumplir enérgicamente las leyes de protección al consumidor de Idaho.

Mi despacho cumple con su misión legislativamente asignada de educar al consumidor por medio de la publicación de materiales adicionales en los que se especifica sobre ciertos temas. Todas las publicaciones están disponibles sin costo alguno a través de la Unidad de Protección al Consumidor y en la página de Internet: www.ag.idaho.gov.

Si usted ha sido víctima de la pérdida de identidad, lo invito a contactar al departamento de policía local o a la oficina del sheriff o alguacil. Espero que esta publicación le sea útil.

LAWRENCE G. WASDEN
Fiscal General

Tabla de Contenido

¿Qué es la pérdida de identidad?.....	1
¿Cómo ocurre la pérdida de identidad?.....	1
¿Cómo me puedo proteger contra el robo de identidad?	3
Si me han robado la identidad, ¿cómo puedo minimizar el daño?.....	10
¿Cómo recupero mi crédito?	14
Cómo evito que los cobradores traten de cobrar una deuda fraudulenta?	18
Recursos contra el robo de identidad	20

¿Qué es la pérdida de identidad?

El robo de identidad ocurre cuando una persona utiliza su información personal como su nombre, número de seguro social, número de tarjeta de crédito u otra información sin su permiso, para obtener bienes, servicios o dinero en su nombre.

El robo de identidad es un crimen y puede ser devastador para las víctimas. El código de Idaho § 18-3126 controla el robo de identidad. Si la cantidad de dinero (o valor) perdido excede los \$300 dólares, el robo constituye un crimen. El castigo para el crimen de robo de identidad es de cinco años en prisión, una multa de hasta \$50,000 dólares o los dos.

Si usted es una víctima del robo de identidad, probablemente no se dará cuenta que su identidad ha sido robada hasta que le nieguen un crédito, le rechacen un trabajo o reciba una cuenta o nota de débito por compras que no realizó. Para ese momento, su buen nombre y su historia de crédito ya habrán sido arruinados. El recuperar el buen crédito tras el robo de identidad puede tomar meses o incluso años.

¿Cómo ocurre la pérdida de identidad?

La pérdida de identidad comienza usualmente con la pérdida de la billetera o la cartera. Los ladrones de identidad también pueden buscar información financiera o personal que les sea útil. Los ladrones de identidad

pueden declarar falsamente ser representantes de empresas legítimas y reconocidas para obtener los números de su tarjeta de crédito, el número de Seguro Social y/u otra información personal que se pueda utilizar para obtener crédito.

Los ladrones de identidad expertos pueden entrar ilegalmente en computadores, robar información confidencial de sus empleadores, desviar el correo al completar un “formato de cambio de dirección” o enviar un correo como dueño o empleador para acceder a reportes de crédito.

En lugar de tratar de utilizar un cheque o tarjeta de crédito que ha sido reportada como perdida o robada, los ladrones de identidad utilizarán la información acerca de su identificación para obtener nuevas tarjetas de crédito, abrir cuentas corrientes, obtener una licencia de manejar falsa o tarjeta de Seguro Social, alquilar un apartamento y en algunos casos, obtener un empleo.

Desde luego que los ladrones de identidad nunca pagan las cuentas o facturas. Usted, como la víctima, termina con la historia de crédito arruinada y con la tarea, que le consumirá bastante tiempo, de explicar a los acreedores que los cargos o gastos son fraudulentos.

¿Cómo me puedo proteger contra el robo de identidad?

La mejor protección contra el robo de identidad es proteger su información personal. A continuación le damos unos consejos prácticos para evitar convertirse en una víctima:

Proteja sus registros financieros:

Nunca de el número de su tarjeta de crédito ni sus números de cuentas a nadie que trate de entrar en contacto con usted.

Rompa o desmenuce las ofertas de un préstamo o de una tarjeta de crédito previamente aprobada antes de botarlas. Usted puede solicitar que las compañías de reporte de crédito al consumidor excluyan su nombre de listas de crédito pre-aprobado y no solicitado y de ofertas de seguro. Para mayor información llame al 888-567-8688.

Rompa o desmenuce los viejos estados de cuenta de bancos y de tarjetas de crédito, cheques cancelados, recibos de cobros, formatos de seguros y otros documentos financieros antes de botarlos.

Revise minuciosamente sus estados de cuenta mensuales de tarjetas de crédito y bancos y reclame cualquier detalle que parezca inexacto.

Si sus estados de cuenta de bancos o tarjetas de crédito no llegan a tiempo, llame a la empresa emisora para asegurarse de que se los están enviando a la dirección correcta.

Si usted tiene varias tarjetas de débito o crédito, considere la posibilidad de inscribirse en un servicio de registro de tarjetas de crédito que notificará a todos sus acreedores con tan solo una llamada que usted haga. Averigüe qué tal funciona el servicio antes de inscribirse para asegurarse de que sea confiable.

Si usted recibe por correo una tarjeta de crédito que no ha solicitado, llame a la empresa emisora y pregunte por qué se la enviaron. Si otra persona la solicitó en su nombre, cáncélela inmediatamente y siga los pasos que se indican en este folleto.

Al crear una contraseña (PIN) para su tarjeta ATM (de cajero automático), cuentas de larga distancia u otra forma de crédito, no utilice números comunes tales como fecha de nacimiento o parte de su número de Seguro Social o su número telefónico. Evite utilizar nombres, tales como el apellido de soltera de su madre o su lugar de nacimiento que probablemente aparecen en registros públicos a los cuales tienen acceso los ladrones. Las mejores contraseñas son aquellas que usan una combinación de letras y números.

Revise sus reportes de crédito una vez al año. Si tiene hijos, también es importante que revise sus reportes de

crédito con regularidad. Los jóvenes, e incluso los niños, se han convertido en un blanco favorito de los ladrones de identidad porque parece poco probable que un ladrón sea descubierto hasta que el niño crezca y aplique para obtener un crédito.

Usted puede obtener un reporte de crédito gratuito anualmente de las tres mayores agencias de crédito.

Para solicitar su reporte de crédito gratuito, visite: www.annualcreditreport.com o llame al 877-322-8228 / TDD: 877-730-4104.

Para solicitar un reporte de una agencia de crédito, contacte:

Equifax – www.equifax.com
1-800-685-1111

Experian – www.experian.com
1-800-397-3742

TransUnion – www.transunion.com
1-800-916-8800

Proteja su número de seguro social:

No lleve consigo su tarjeta de Seguro Social a menos que la necesite para una solicitud de trabajo.

Las instituciones financieras o empleadores pueden solicitarle su número de seguro social con propósitos de reportar impuestos y legitimar salarios. Cuando usted

aplica por un crédito es posible que los negocios privados le soliciten su número para realizar una investigación de crédito. Aunque estas solicitudes son adecuadas, usted debería hacer las siguientes preguntas antes de dar su número de seguro social:

1. ¿Para qué lo necesita?
2. ¿Para qué lo utilizará?
3. ¿Cómo evitará que sea robado?
4. ¿Qué ocurriría si no se lo doy?

Nunca proporcione su número de seguridad social a nadie que inicie contacto con usted. Tales contactos, los cuales incluyen correos electrónicos, pueden ser intentos fraudulentos de obtener su información personal. No responda a estos correos electrónicos. Ninguna compañía de los Estados Unidos lo contactará a través del correo electrónico para solicitarle información personal sobre sus cuentas.

La Administración del Seguro Social le enviará una copia anual del resumen de sus Ingresos y Beneficios. Revísela cuidadosamente para verificar su precisión. Si considera que puede ser víctima del robo de identidad, solicite una copia llamando directamente a la Administración del Seguro Social al 800-772-1213 o visite el sitio de Internet: www.ssa.gov.

Proteja su correo:

Lleve el correo que usted envía directamente a una oficina postal o a un buzón de recolección del Servicio Postal de los Estados Unidos, en vez de dejarlo en un buzón de correo inseguro.

Retire su correo tan pronto como pueda de su buzón postal.

Si va a salir de vacaciones y no puede recoger su correo, llame al Servicio Postal de los Estados Unidos para solicitar una retención de correo por vacaciones. El Servicio Postal le guardará su correo en la oficina de correos local hasta que usted lo recoja o hasta que vuelva a su casa para recibirlo. Para solicitar que le guarden su correo, llame al 800-275-8777 o visite www.usps.gov.

Proteja su computadora:

Instale un programa de protección contra virus y de detección de *spyware* y actualícelo con regularidad.

No abra correos electrónicos ni de clic en enlaces que reciba de personas desconocidas.

Instale un programa *firewall*, especialmente si su computador está conectado al Internet las 24 horas del día.

Utilice un navegador seguro – el programa que codifica o modifica la información que usted envía a través de Internet – para proteger la seguridad de sus transacciones en línea.

Antes de deshacerse de su computador, utilice un programa con herramienta de “limpieza” para sobrescribir todo el disco duro. Esto hace que los archivos no se puedan recuperar.

Revise la política de privacidad de un sitio de Internet antes de hacer una transacción. El sitio de Internet debe contener un enlace a la política de privacidad. Por lo general, el enlace está en la parte inferior de la página y se titula: “Política de privacidad”. Una política de privacidad confiable debería explicar que tanta de su información reúne el sitio de Internet, cómo la protege, si utiliza “*cookies*” y si permite que usted acepte o se rehúse a aceptar las políticas del sitio de Internet para recolectar, compartir y retener información.

Para mayor información acerca de la privacidad en Internet, por favor, lea el folleto del Fiscal General llamado Seguridad en Internet. Para recibir una copia gratis, visite www.ag.idaho.gov o llame al 208-334-2424 o en el Estado, llame gratis al 800-432-3545.

Otras sugerencias para proteger su privacidad:

Si usted tiene compañeros de habitación o emplea a alguien externo para que le ayude en su casa, debería

mantener su información personal y financiera en un lugar seguro, como una caja de seguridad.

Pregunte a su empleador acerca de la seguridad de su información personal en el trabajo. Verifique que el acceso a su información personal esté restringido a aquellas personas que necesitan tener acceso y que los registros estén guardados en un lugar seguro.

No proporcione información personal a través del teléfono, el correo o el Internet a menos que usted sea quien inició la transacción y conozca a la persona o institución que recibe la información.

Averigüe para estar seguro de que una organización o negocio es legal. Usted puede contactar al *Better Business Bureau* local (BBB) para comprobar la reputación de un negocio o para obtener un reporte de confiabilidad. Los reportes del BBB acerca de los negocios están disponibles en www.search.bbb.org/search.html. Los reportes del BBB acerca de las instituciones benéficas están disponibles en www.give.org.

Limite el número de tarjetas de crédito y otra identificación que cargue en su billetera o bolso. Lleve sólo lo que necesite realmente.

Tenga cuidado con los engaños promocionales. Los ladrones pueden obtener su información personal a través de ofertas fraudulentas como loterías extranjeras,

solicitudes de donaciones benéficas, oportunidades de negocios y planes de inversión.

Para averiguar sobre un negocio, llame a nuestra oficina al 208-334-2424 o dentro del Estado llame gratis al 800-432-3545 o envíenos un correo electrónico a: consumer_protection@ag.idaho.gov. Aunque nuestra información no se relaciona directamente con el robo de identidad, le podemos enviar un reporte indicando si la Oficina del Fiscal General ha recibido quejas acerca de ese negocio y si se han resuelto las quejas.

Si me han robado la identidad, ¿cómo puedo minimizar el daño?

Los pasos a seguir para protegerse son diferentes de acuerdo a las circunstancias. Sin embargo, existen seis acciones básicas a seguir que son adecuadas en la mayoría de los casos.

Paso 1: Llame a sus Instituciones financieras para reportar el robo de identidad y cancele los cheques robados, tarjetas de crédito o tarjetas de cajero automático.

Si le robaron la chequera, contacte a las siguientes compañías principales de verificación de cheques y solicite que los minoristas que utilizan dichas bases de datos no acepten sus cheques:

Telecheck:

1-800-710-9898

Certegy, Inc.: 1-800-437-5120

International Check Services: 1-800-631-9656

Llame a SCAN (1-800-262-7771) para averiguar si el ladrón ya ha entregado cheques malos en su nombre. Si es así, contacte a su banco y haga que suspendan el pago de esos cheques. También debe llamar a los comerciantes que aceptaron los cheques robados para informarles acerca del robo.

Paso 2: Presente un informe de denuncia de robo en la estación de policía local y en la estación de policía de la comunidad en la que ocurrió el robo.

Obtenga copias legalizadas del reporte porque usted las puede necesitar para validar sus quejas ante los acreedores.

Paso 3: Coloque una alerta de fraude en sus reportes de crédito y obtenga copias de sus reportes de crédito.

Una alerta de fraude dificulta al ladrón conseguir crédito a su nombre porque la alerta hace que los acreedores sigan ciertos procedimientos para protegerlo a usted. Una alerta de fraude inicial permanecerá en su archivo de crédito al menos 90 días. Una alerta prolongada, la cual requiere que usted de información específica, permanece en su archivo durante siete años.

Contacte a alguna de las tres agencias más importantes de informes de crédito para colocar una alerta de fraude en su archivo de crédito. Una vez que una agencia de crédito verifique la validez del fraude, las otras dos serán notificadas automáticamente. Luego usted recibirá un reporte de crédito gratuito de cada una de dichas agencias principales.

Equifax Fraud Report: 1-800-525-6285

Experian Fraud Report: 1-800-397-3742

TransUnion Fraud Report: 1-800-680-7289

Paso 4: revise cuidadosamente sus reportes de crédito.

Cierre cualquier cuenta que presente actividad fraudulenta. Si abre nuevas cuentas, utilice contraseñas nuevas.

Si su reporte de crédito contiene información fraudulenta, solicite al proveedor de información que le envíe su formato de demanda de fraude.

El proveedor también debe aceptar lo que se llama affidavit de robo de identidad. El affidavit está disponible en el sitio de Internet del Fiscal General: www.idaho.gov/ag/consumer.

El affidavit le puede ayudar a cerrar cuentas no autorizadas y a eliminar deudas atribuidas injustamente a su nombre.

Si usted no tiene un reporte de policía u otro documento de los acreedores, envíe el affidavit diligenciado a las tres agencias principales de crédito. Ellos lo utilizarán para comenzar el proceso de investigación de demanda.

No todas las compañías aceptan el affidavit. Algunas pueden exigir que usted utilice los formatos de dichas compañías. Por lo tanto, usted debe averiguar con la compañía antes de enviar el affidavit.

Paso 5: Notifique al Servicio de Correos si usted cree que alguien ha llenado un formulario de cambio de dirección en su nombre.

También debe contactar a los inspectores de correos de los Estados Unidos si el ladrón utilizó el correo para cometer fraude bancario o de crédito en su nombre.

Presente una queja de fraude de correo en:

www.usps.gov/postalinspectors/welcome2.htm

Criminal Investigations Service Center

Attn: Mail Fraud 222

S. Riverside Plaza Ste. 1250

Chicago, IL 60606-6100

Paso 6: Presente una queja ante la *Federal Trade Commission* (Comisión de Comercio Federal) (FTC).

Al reportar su experiencia de robo de identidad a la FTC, usted proporciona información para ayudar a los oficiales que aplican la ley a encontrar y detener a los ladrones de identidad.

Usted puede presentar una queja en línea en: www.consumer.gov/idtheft, por teléfono al 1-877-438-4338 o TDD 1-202-326-2502, o por correo:

Identity Theft Clearinghouse
Federal Trade Commission
600 Pennsylvania Ave. N.W.
Washington, D.C. 20580

¿Cómo recupero mi crédito?

Si el robo de identidad trae como consecuencia información negativa en su (s) reporte (s) de crédito, la ley de Idaho ofrece un procedimiento para que las víctimas puedan limpiar los registros negativos de crédito.

1. Presente un informe de policía

Explique los hechos del robo de identidad y obtenga copias certificadas de este reporte.

2. Contacte a la agencia de crédito

Llame a la agencia de crédito haga un seguimiento por escrito. Identifique toda la información errónea e incluya copias de documentos como copia certificada del informe de policía y un affidavit de robo de identidad para respaldar su posición.

Su carta a la agencia de crédito debe contener su nombre, dirección, número telefónico y una explicación del por qué usted se queja de la información incorrecta. Incluya una copia de su reporte de crédito con un círculo alrededor de los puntos en discusión.

Envíe su carta por correo certificado, con acuso de recibo, pues así usted podrá demostrar el día en el que la agencia de crédito la recibió. Guarde una copia de su carta y de todos los anexos.

Ejemplos de cartas de quejas dirigidas a las agencias de crédito y a los acreedores están disponibles en el sitio de Internet del Fiscal General en:

www.idaho.gov/ag/consumer/identitytheft.htm

La *Federal Fair Credit Reporting Act* (FCRA) explica la manera como se debe quejar por errores en su reporte de crédito. Tanto la agencia de crédito como el proveedor de información, como un banco o una compañía de tarjeta de crédito, deben corregir cualquier información equivocada en su reporte.

3. La agencia de crédito investigará su reclamo.

La agencia de crédito debe completar su investigación en un plazo de 30 días a menos que usted presente documentos adicionales. Si su reclamo es poco formal o frívolo, la agencia de crédito debe comunicárselo en un plazo de cinco días hábiles. De otro modo, la agencia de crédito debe enviar al proveedor de información todos los documentos relevantes que usted proporcionó acerca de la queja.

4. El proveedor de información investigará su reclamo.

El proveedor de información revisa lo que la agencia de crédito descubrió de la investigación y presenta un informe a la agencia de crédito. El proveedor debe reportar los errores a cualquier agencia de crédito nacional a la que haga reportes. Las agencias de crédito luego pueden corregir su archivo.

5. La agencia de crédito le proporcionará un reporte por escrito.

Tras la investigación, la agencia de crédito le proporcionará un reporte y una copia de su reporte de crédito si se ha cambiado alguna información. La agencia de crédito no puede volver a colocar la información incorrecta en sus archivos a menos que el proveedor de información verifique que la información es correcta. La agencia de crédito también debe enviarle

una notificación por escrito que incluya el nombre, dirección y número telefónico del proveedor de información.

6. Solicite notificación de las correcciones.

Solicite a la agencia de crédito que envíe notificación de las correcciones a cualquier persona que haya recibido su reporte en los seis meses pasados.

Si la investigación no resuelve su problema, escriba una declaración de 100 palabras explicando su problema, envíelo a la agencia de crédito y solicite que esta se incluya en su archivo.

7. Contacte a sus acreedores.

Escriba al proveedor de información, informándole que usted no está de acuerdo con lo que se reportó. Envíe copias (no originales) de documentos que confirmen su posición.

La mayoría de acreedores proporcionan direcciones específicas para enviar cartas si existe algún problema. Si la dirección no aparece en su acuerdo de crédito, llame al acreedor para verificar la dirección.

Si el acreedor requiere un formato especial, complételo y devuélvalo. Si el acreedor luego reporta el asunto (s) debatido a la agencia de crédito, este debe incluir un anuncio de la queja.

8. Tome acciones legales si la agencia de crédito no cumple.

Usted tiene el derecho de demandar a una agencia de crédito si ésta falla al bloquear la información errónea resultante de un robo de identidad. Puede entablar una demanda contra la agencia de crédito, el proveedor de esta información, o ambos por daños y por desagravio por mandato judicial. Un fallo a su favor deberá incluir un estipendio por honorarios de abogados y otras mitigaciones apropiadas según lo otorgue el tribunal. Consulte con un abogado privado para que lo asesore acerca de sus opciones específicas.

9. Sea desconfiado de los negocios que ofrecen servicios de “reparación de crédito”.

Estos con frecuencia le piden dinero por adelantado y no hacen nada por arreglar su crédito. Algunos tan sólo desaparecen con su dinero.

Cómo evito que los cobradores traten de cobrar una deuda fraudulenta?

Para evitar que un cobrador lo contacte, usted debe escribir una carta a la agencia de recaudación diciéndoles que no lo hagan. Es importante que incluya copias de los documentos que respalden su posición. Después de que el cobrador reciba su carta, no lo puede contactar de nuevo excepto:

1. para decirle que no lo volverá a contactar; y

2. para decirle que él o el acreedor tomará medidas específicas.

El cobrador debe proporcionar prueba de la validez de la deuda. Si usted recibe documentos de un cobrador, revíselos cuidadosamente. El ladrón puede haber completado una solicitud de crédito a su nombre. Entonces usted puede cuestionar la evidencia del cobrador.

Bajo la *Federal Fair Debt Collection Practices Act* (FDCPA), un cobrador tiene prohibido utilizar prácticas injustas o desmedidas para cobrar una deuda. El incumplimiento de la FDCPA hace que el cobrador esté sujeto a responsabilidad civil.

Recursos contra el robo de identidad

Better Business Bureau (S.W. Idaho)	(208) 342-4649
Better Business Bureau (S.E. Idaho)	(208) 523-9754
Better Business Bureau (N. Idaho)	(509) 455-4200
Direct Marketing Association	(202) 955-5030
Federal Bureau of Investigation	(202) 324-3000
Federal Communications Commission	(888) 225-5322
Federal Trade Commission	(877) 382-4357
Idaho Attorney General's Office	(800) 432-3545
Idaho Department of Finance	(888) 346-3376
Idaho Department of Insurance	(800) 721-3272
Idaho Public Utilities Commission	(800) 432-0369
Idaho State Bar Lawyer Referral Service	(208) 334-4500
United States Postal Service	(800) 275-8777

Otras publicaciones del Fiscal General

Disponibles en www.ag.idaho.gov

Donaciones benéficas

Manual de protección al consumidor

Cómo contactar a sus legisladores estatales

Ley del limón de Idaho (*Idaho Lemon Law*)

Seguridad en Internet

Guías para propietarios y arrendatarios

Manual sobre los derechos de víctimas por crímenes

Pirámides, esquemas de regalos & mercadeo en red

Reglas de la protección al consumidor

Manual del joven adulto

Los fondos para pagar esta publicación provinieron de subvenciones que obtuvo la Unidad de Protección al Consumidor del Fiscal General. Los contribuyentes de impuestos no pagan por los esfuerzos de educación al consumidor del Fiscal General tales como la publicación de este folleto.

La Unidad de Protección al Consumidor hace cumplir las leyes de protección al consumidor de Idaho, brinda información al público de asuntos del consumidor y ofrece un proceso de mediación de información para quejas particulares de consumidores.

Si usted tiene un problema o una pregunta como consumidor, favor de llamar al 208-334-2424 ó gratis en Idaho al 1-800-432-3545. Están disponibles el acceso TDD y los servicios de interpretación Language Line. La página de Internet del Fiscal General está disponible al www.ag.idaho.gov.