



ROBO DE IDENTIDAD

Algo malo puede pasarle
a su buen nombre



Comisión Federal de Comercio

noviembre 2003

Tabla de Contenidos

Introducción	1
Cómo se Produce el Robo de Identidad	3
Minimice su Riesgo	5
Lo que Puede Hacer Hoy	5
Manténgase Vigilante	6
Las Puertas y las Ventanas Están Cerradas, pero.....	7
Opción de Compartir o No su Información	
Personal	9
Agencias de Informes Crediticios	9
Departamento de Vehículos Motorizados	10
Mercadeo Directo	10
Si Usted Resulta Víctima del Robo de Identidad	11
Sus Primeros Cuatro Pasos	11
Cuentas de Crédito	11
Tarjetas ATM	12
Cheques	12
Sistematice su Curso de Acción	14
Cómo Resolver los Problemas de Crédito	15
Informes Crediticios	15
Tarjetas de Crédito	17
Agencias de Cobranzas de Deuda	18
Tarjetas ATM, Tarjetas de Débito y Transferencias Electrónicas de Fondos	20
Problemas Específicos	23
Bancos	23
Bancarrota	24
Violaciones Penales	24
Licencia para Conducir Falsa	25
Inversiones	25
Robo de Correo	25
Pasaportes	25
Teléfonos	25
Robo y Abuso del Número de Seguro Social	26
Impuestos	26
Es la ley	28
Ley Federal	28
Leyes Estatales	28
Apéndice	31
Instrucciones para Completar la Declaración	
Jurada de Robo de Identidad	31
Declaración Jurada de Robo de Identidad	33

Introducción

En el mes de diciembre de 1990 me robaron la cartera. En febrero de 1991 empecé a recibir notificaciones de cheques rechazados. Casi un año después, recibí información acerca de que alguien que estaba utilizando mi identidad incumplió varios contratos y compró un auto a mi nombre. En 1997, me enteré de que una persona estuvo trabajando bajo mi número de Seguro Social durante algunos años. Un hombre fue arrestado y dio a la policía mi SSN para su expediente de detención. Mi número de Seguro Social está listado en las computadoras del FBI pero con un nombre y género diferente. No puedo obtener crédito por culpa de esta situación. Me han denegado un préstamo hipotecario, empleo, tarjetas de crédito y asistencia médica para mis hijos. Hasta me negaron un seguro para el automóvil, seguro médico y para una matrícula de estudios.

Queja de un consumidor presentada ante la FTC el 2 de enero de 2001

En el curso de un día agitado, usted puede hacer un cheque en el almacén, comprar boletos para un partido de fútbol con su tarjeta de crédito, alquilar un auto, enviar por correo su declaración de impuestos, llamar a su casa desde el teléfono celular, pedir una nueva chequera al banco o solicitar una nueva tarjeta de crédito. Es muy probable que usted no piense demasiado acerca de sus transacciones cotidianas. Pero alguna otra persona puede estar haciéndolo con segundas intenciones.

En la década del 90, apareció

un nuevo tipo de estafador llamado ladrón de identidad. La mercadería de cambio del ladrón de identidad se compone de sus

transacciones cotidianas. Cada transacción requiere que usted comparta su información personal: su número de cuenta bancaria y tarjeta de crédito, sus ingresos, su número de Seguro Social (SSN) o su nombre, domicilio y número de teléfono. Un ladrón de identidad obtiene algunos datos de su información personal y sin que usted lo sepa se apropia de los mismos para cometer fraude o un robo.

El ejemplo más común es cuando el ladrón de identidad utiliza su información personal para abrir una cuenta de tarjeta de crédito a su nombre.

El robo de identidad es un



delito serio. Las personas cuya identidad ha sido robada pueden perder meses o años — y también miles de dólares — reparando los perjuicios que los ladrones han causado a sus registros de crédito y a su buen nombre. Mientras tanto, las víctimas pueden perder oportunidades de empleo, ser rechazados para un préstamo de estudios, vivienda, automóviles o hasta ser arrestados por delitos que no cometieron.

Durante el arduo proceso para recuperar su identidad, los sentimientos que comúnmente experimentan las víctimas son la humillación, la ira y la frustración.

Tal vez usted ya recibió su primer llamado de parte de una agencia u oficina de cobranzas de deuda exigiéndole el pago de un préstamo que usted nunca tomó — por un auto que nunca compró. Quizás usted ya invirtió bastante tiempo y dinero llamando a instituciones financieras, cancelando cuentas, luchando para recuperar su reputación y su crédito. O tal vez le robaron su cartera, o acaba de escuchar sobre el tema por primera vez en el noticiero y le gustaría saber más para protegerse de este delito devastador. Este cuadernillo es para usted.

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*) junto con otras



agencias gubernamentales y organizaciones, han elaborado la presente publicación para ayudarlo a protegerse y recuperarse del robo de identidad. ¿Puede usted prevenir completamente el robo de identidad? Probablemente no, especialmente si alguna persona está determinada a cometer el delito. Pero usted puede minimizar su riesgo a través de un manejo más cauto y prudente de su información personal.

Si usted ha resultado víctima de un robo de identidad, comuníquese con la Línea Directa de Robo de Identidad de la FTC (*FTC's Identity Theft Hotline*) llamando a su número de acceso gratuito

1-877-IDTHEFT (438-4338).

Los consejeros tomarán su queja y lo asesorarán sobre la manera de tratar los problemas relacionados al crédito que pudieran presentarse. Además, la FTC en colaboración con bancos, otorgantes de crédito y defensores de los consumidores, han desarrollado la Declaración Jurada de Robo de Identidad (*ID Theft Affidavit*) para ayudar a las víctimas de este delito a reparar y esclarecer su buen nombre. La Declaración Jurada de Robo de Identidad es un formulario que puede ser utilizado para reportar información a varias organizaciones y que simplifica el proceso para disputar los cargos con las compañías en las cuales se abrieron nuevas cuentas a su nombre. Para obtener una copia de la Declaración Jurada de Robo de Identidad, consulte la página 33 o visite el sitio Web de Robo de Identidad:

www.consumer.gov/idtheft.

La Línea Directa y el sitio Web le proporcionan la oportunidad de reportar el robo ante el gobierno federal y recibir información de ayuda. La FTC ingresa su información a una base de datos segura de fraude a consumidores que puede ser utilizada para ayudar a otras agencias a cargo del cumplimiento de la ley y a entidades privadas tanto en sus investigaciones como también en la tarea de asistencia a las víctimas.

Cómo se Produce el Robo de Identidad

Me robaron la cartera en diciembre de 1998. Desde entonces he enfrentado interminables problemas. Los ladrones utilizaron mi identidad para librar cheques, usar una tarjeta de débito, abrir una cuenta bancaria con una línea de crédito, abrir cuentas de crédito en numerosas tiendas, obtener teléfonos celulares y gastar fortunas con ellos, imprimir cheques falsos con mi nombre en una computadora personal y mucho más. Pasé los últimos dos años tratando de reparar mi registro de crédito (un proceso muy frustrante) y sufrí los efectos nefastos de tener un historial de crédito malogrado. Recientemente me denegaron un préstamo para estudiantes debido a la información inexacta en mi informe de crédito.

Queja de un consumidor presentada ante la FTC el 22 de febrero de 2001

Más allá de todos los esfuerzos que usted pueda hacer para manejar cuidadosamente su información personal o para mantenerla reservada, los “especialistas” en robo de identidad pueden utilizar una gama de métodos, ya sea de alta o baja calidad tecnológica, para acceder a sus datos. Se presentan a continuación algunos de los métodos utilizados por los impostores para obtener su información personal y robarle su identidad.

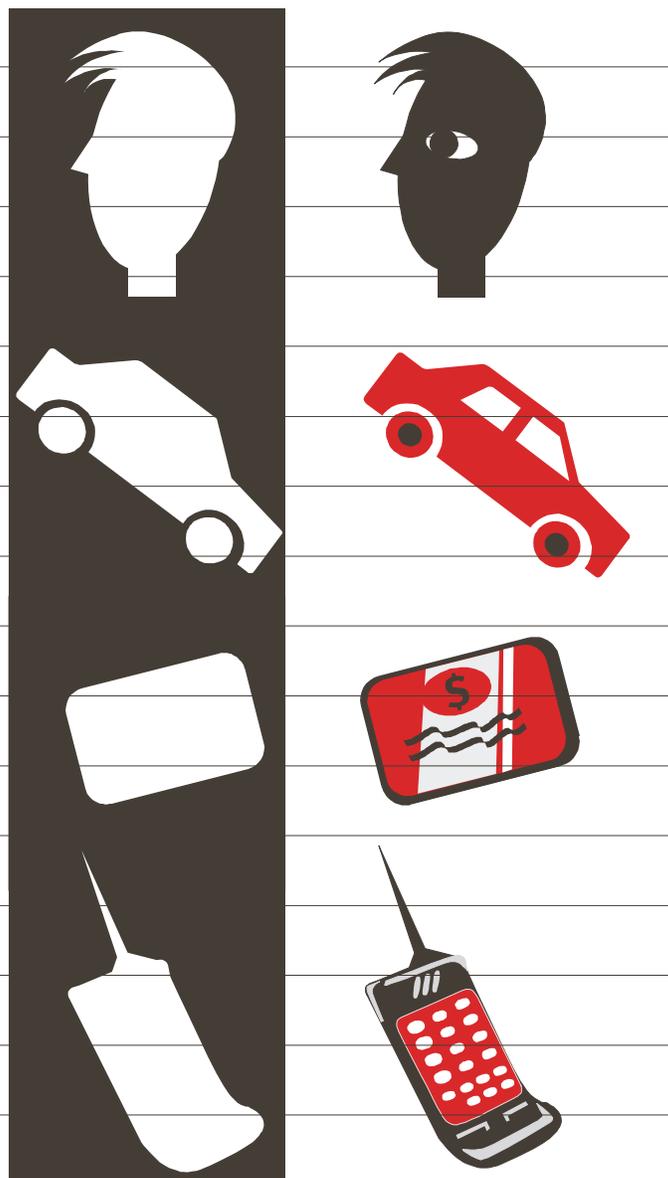


Cómo obtienen su información personal los ladrones de identidad:

- Roban bolsos y carteras conteniendo su identificación y sus tarjetas de crédito y bancarias.
- Roban su correspondencia, incluyendo sus estados de cuenta bancaria y de tarjetas de crédito, ofertas de créditos preaprobadas o preevaluadas, tarjetas telefónicas e información de impuestos.
- Los ladrones completan un “formulario de cambio de domicilio” y derivan su correspondencia hacia otra dirección.
- Revuelven la basura hogareña o comercial para obtener datos personales en una práctica que es conocida con el nombre de “búsqueda de basureros” (*dumpster diving*).
- Se hacen pasar por el propietario de una vivienda que usted quiera rentar, su empleador o alguna otra persona que pudiera tener una legítima necesidad y un derecho legal de obtener información para conseguir su informe de crédito de manera fraudulenta.
- Encuentran información personal en su casa.
- Utilizan información personal que usted comparte en Internet.
- Con frecuencia, lo estafan a través del correo electrónico, haciéndose pasar por compañías legítimas o agencias gubernamentales con las que usted trata habitualmente.
- Obtienen su información personal en su lugar de trabajo a través de una práctica conocida como “robo de registros comerciales,” robando los archivos de las oficinas de las cuales usted es cliente, empleado, paciente o estudiante, sobornando a un empleado que tiene acceso a sus registros o accediendo fraudulentamente a los archivos electrónicos.

Cómo **utilizan** su información personal los ladrones de identidad:

- Se comunican telefónicamente con la empresa emisora de su tarjeta de crédito y, haciéndose pasar por usted, solicitan el cambio de domicilio postal de su cuenta de tarjeta de crédito. El impostor efectúa gastos con su tarjeta. Dado que sus facturas son enviadas al domicilio nuevo, puede que pase algún tiempo antes de que usted se dé cuenta de que existe un problema.
- Abren una nueva cuenta de tarjeta de crédito utilizando su nombre, fecha de nacimiento y número de Seguro Social. Cuando utilizan esta tarjeta y no pagan las facturas, la cuenta deudora se registra en su informe de crédito.
- Contratan servicios telefónicos o de telefonía celular a su nombre.
- Abren cuentas corrientes bancarias a su nombre y emiten cheques sin fondos sobre la cuenta.
- Se declaran en quiebra o bancarrota bajo su nombre para evitar el pago de deudas en las que hubieran incurrido o para evitar el desalojo.
- Falsifican cheques o tarjetas de débito y vacían su cuenta bancaria.
- Compran automóviles a través de préstamos automotores a su nombre.
- Cuando son arrestados, se identifican ante la policía con el nombre de la persona cuya identidad fue robada. En caso de que sean liberados de la custodia policial pero que no se presenten a la citación de la corte, se expide una orden de arresto a su nombre.



Minimice su Riesgo

Estoy harto de perder horas y más horas haciendo llamados y enviandos de fax. ¿Cuándo terminará todo esto?

Queja presentada por un consumidor ante la FTC el 13 de marzo de 2001

Mañana es domingo y por lo tanto no recibiré avisos ni notificaciones, no tengo ninguna ansiedad por abrir el correo del lunes.

Queja presentada por un consumidor ante la FTC el 13 de noviembre de 2001

Si bien probablemente no pueda prevenir completamente el robo de identidad, usted puede minimizar los riesgos. Puede protegerse contra el robo de identidad a través de un manejo cauto y prudente de su información personal y estando informado sobre el tema.

Lo que Puede Hacer Hoy

- **Solicite una copia de su informe de crédito a cada una de las principales agencias u oficinas de informes de crédito.**

Su informe de crédito contiene información sobre su domicilio personal y laboral, las cuentas de crédito que se han abierto a su nombre, la forma en que usted paga sus facturas y si usted ha sido demandado, arrestado o declarado en quiebra. Asegúrese de que su informe sea exacto y que incluya solamente aquellas actividades que usted autorizó. La ley permite a las agencias cobrar hasta \$9 por una copia de su registro de crédito. Consulte la sección sobre Informes Crediticios en la página 15 para obtener información detallada sobre la manera de remover la información fraudulenta e inexacta de su informe de crédito.

AGENCIAS DE INFORMES CREDITICIOS

Equifax – www.equifax.com

Para solicitar su informe llame a: 1-800-685-1111
Para reportar un fraude llame a: 1-800-525-6285/
TDD: 1-800-255-0056 y escriba a:
P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241

Experian – www.experian.com

Para solicitar su informe llame a:
1-888-EXPERIAN (397-3742)
Para reportar un fraude llame a:
1-888-EXPERIAN (397-3742)/
TDD: 1-800-972-0322 y escriba a:
P.O.Box 9532, Allen TX 75013

TransUnion – www.transunion.com

Para solicitar su informe llame a: 1-800-888-4213
Para reportar un fraude, llame a: 1-800-680-7289/
TDD: 1-877-553-7803; fax: 714-447-6034; correo electrónico: fvad@transunion.com o escriba a:
Fraud Victim Assistance Department
P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92834-6790

- **Ponga contraseñas en sus tarjetas de crédito y bancarias y en sus cuentas telefónicas.**

Evite utilizar como contraseña información que sea de fácil disponibilidad como por ejemplo su apellido materno, su fecha de nacimiento, los últimos cuatro dígitos del número de su Seguro Social o su número telefónico, o una serie de números consecutivos. Cuando abra

cuentas nuevas, tal vez encuentre en la solicitud una línea para completar que pide el apellido de su madre, reemplace el apellido por una contraseña.

- **Resgarde su información personal dentro de su casa,** especialmente si comparte la vivienda con otras personas, o si recibe asistencia de empleados o servicios externos.

• **Consulte sobre los procedimientos de seguridad implementados en su lugar de trabajo para resguardar la información personal.** Averigüe quien tiene acceso a sus datos personales en su trabajo y verifique que los registros estén guardados en un lugar seguro. También pregunte cuáles son los procedimientos de eliminación de los registros que contienen información personal.

Manténgase Vigilante

• Solicite una copia de su informe de crédito anualmente a cada una de las tres agencias de informes crediticios. Al revisar sus informes de crédito regularmente puede detectar errores y fraudes antes de que estos hagan estragos en sus finanzas personales. No subestime la importancia de esta medida. Comúnmente, los consumidores descubren que son víctimas del robo de identidad cuando tratan de hacer una compra importante, como por ejemplo una casa o automóvil. El trato se puede frustrar o demorar mientras que se solucionan los problemas presentados en su informe de crédito. Estar al tanto del contenido de su informe crediticio le permite resolver los problemas antes de poner en riesgo una importante transacción financiera.

• No dé su información personal por teléfono, por correo o a través de Internet a no ser que sea usted quien haya iniciado el contacto o sepa con quien está tratando. Los ladrones de identidad pueden fingir ser empleados bancarios, prestadores de servicios de Internet (ISP) y aún representantes

COMENTARIO ESPECIAL SOBRE LOS NÚMEROS DE SEGURO SOCIAL

Su empleador e institución financiera muy probablemente necesitarán su número de Seguro Social (SSN) para fines de pagos de salarios y declaraciones de impuestos. Otros negocios pueden solicitarle su SSN para hacer un chequeo de crédito, por ejemplo cuando solicita un préstamo para un automóvil, alquila un apartamento o se registra para un servicio público. Sin embargo, algunas veces, solamente le solicitan ese número para sus registros. Usted no está obligado a dar su número de Seguro Social a un comercio solamente porque se lo requieren. Si alguien le pide su SSN hágale las siguientes preguntas:

- ¿Porqué necesita mi SSN?
- ¿Cómo será utilizado mi SSN?
- ¿Qué ley me obliga a proporcionar mi SSN?
- ¿Qué sucede si no le doy mi SSN?

En algunas oportunidades, un comercio puede no proporcionarle el servicio o mercadería solicitado si usted no le informa su SSN. Las respuestas a estas preguntas lo ayudarán a decidir si usted desea brindar esta información a quien se la pida. Recuerde que la decisión es suya.

de agencias gubernamentales con el objeto de hacerle revelar información tal como su SSN, apellido materno, números de cuentas y otra información de identificación. Confirme que está tratando con una organización legítima antes de compartir cualquier información personal. Usted puede consultar el sitio Web de la organización ya que muchas compañías incluyen alertas en línea cuando el nombre de la compañía es utilizado incorrectamente, o también puede llamar al servicio de atención al cliente comunicándose con el número listado en su resumen de cuenta o en la guía telefónica.

• Proteja su correo y su basura del robo.

Deposite el correo que envía en buzones ubicados en oficinas postales o en la oficina postal local en vez de hacerlo en buzones no custodiados.

Retire inmediatamente el correo de su buzón una vez que le haya sido entregado. Si tiene planes de ausentarse de su casa por un tiempo y no pudiera recoger su correo, notifique al Servicio Postal de los Estados Unidos, 1-800-275-8777, y solicite el servicio de retención de correo. El servicio postal retendrá su correo y lo guardará en sus oficinas hasta que, a su regreso, usted lo recoja o reciba.

Para frustrar el intento de robo de identidad a través de búsquedas en la basura o cestos de desechos reciclables destruya todos los recibos, copias de solicitudes de tarjetas de crédito, formularios de seguros, informes médicos, cheques, chequeras y resúmenes de cuentas, tarjetas vencidas y ofertas de crédito personalizadas que recibe a través del correo y todos los papeles que pudieran contener información personal antes de desecharlos.

- Antes de revelar cualquier información de identificación personal (por ejemplo, por medio de una solicitud), averigüe de qué manera será utilizada y protegida y también pregunte si la información brindada será compartida con terceros. Consulte si tiene opción sobre el uso que se le dará a su información: ¿puede optar por mantener la información brindada como confidencial?

- No lleve consigo su tarjeta de Seguro Social, guárdela en un lugar seguro.

- Dé su número de Seguro Social únicamente cuando sea absolutamente indispensable. Cuando sea posible, utilice otro tipo de identificación. Si en el Estado en el que reside se utiliza el mismo número de Seguro Social para su licencia para conducir, solicite que lo sustituyan por otro.

- Lleve consigo únicamente la información de identificación y la cantidad de tarjetas de crédito y

débito que realmente necesita.

- Esté atento a los períodos o ciclos de facturación. Si no recibe sus facturas en fecha comuníquese con sus acreedores. Si su resumen de tarjeta de crédito no llega en la fecha habitual, esto podría indicar que un ladrón de identidad puede haberlo retenido y cambiado el domicilio de facturación para cubrirse de posteriores seguimientos.

- Sea cauto y esté advertido sobre las estafas promocionales. Los ladrones de identidad pueden valerse de ofrecimientos falsos para conseguir que usted les proporcione su información personal.

- Conserve su cartera o bolso en un lugar seguro en su trabajo.

Las Puertas y las Ventanas Están Cerradas, pero...

Es posible que usted sea cuidadoso y mantenga todas las puertas y ventanas de su casa cerradas y que conserve sus papeles personales en un lugar seguro. Pero, dependiendo de la manera en que usted emplee su computadora personal, un ladrón de identidad no necesita poner un pie en su casa para robarle su información personal. Los datos almacenados en su computadora — SSN, registros financieros, declaraciones de impuestos o



reintegros impositivos, fecha de nacimiento, números de cuentas bancarias — son una mina de oro para un ladrón de identidad. Las siguientes recomendaciones pueden ayudarlo a mantener a resguardo su computadora y la información personal almacenada en la misma.

- Actualice su programa *software* antivirus regularmente o en el momento en que se anuncia un alerta de un nuevo virus. Los virus cibernéticos pueden tener varios efectos perjudiciales, incluyendo la introducción en su computadora de un código que hace que la misma envíe archivos u otra información almacenada. Esté atento a las reparaciones de seguridad que puede descargar del sitio Web de su sistema operativo.

- No descargue archivos enviados por extraños y no pulse sobre

hipervínculos desconocidos. La apertura de un archivo podría exponer su sistema a un virus o programa de computación que puede ingresar a su módem sin su autorización.

- Use un programa *firewall*, especialmente si utiliza un acceso de alta velocidad o banda ancha para conectarse a Internet — cable, DSL o T-1 — que mantienen conectada su computadora a Internet las 24 horas del día. El programa *firewall* impedirá que los visitantes indeseados accedan a su computadora. Sin este programa, los *hackers* o piratas informáticos pueden acceder a su computadora y a su información personal almacenada en la misma o utilizar los datos para cometer otros delitos.

- Utilice un navegador seguro — programa *software* que codifica o encripta la información que usted envía a través de Internet — para resguardar la seguridad de sus transacciones en línea. Asegúrese de que su navegador contenga las características de encriptado más actualizadas utilizando la versión más reciente del fabricante. También puede descargar algunos navegadores de Internet gratuitamente. Cuando someta información, busque el ícono del “candado” (*lock*) en la barra de estado del navegador para garantizar que su información esté protegida durante la transmisión.

- Trate de no almacenar información financiera en su computadora portátil a menos



que sea absolutamente necesario. Si guarda este tipo de información, utilice una contraseña sólida — una combinación de letras (mayúsculas y minúsculas), números y símbolos. No emplee la característica de conexión automática, la cual guarda su nombre de usuario y contraseña y no requiere que usted los ingrese cada vez que se conecta o que accede a un sitio en la red. Desconéctese siempre cuando termine. De esta manera, si le roban su computadora portátil será más difícil para el ladrón acceder a su información personal.

- Antes de desechar una computadora, elimine toda la información personal almacenada. La eliminación de los archivos a través de las opciones del teclado o del equipo de mano (*mouse*) puede no ser suficiente porque dichos archivos pueden permanecer en el disco duro (*hard drive*) de su computadora y ser fácilmente recuperados. Utilice un programa de borrado o eliminación de archivos (*wipe*)

para sobrescribir completamente el disco duro, de esta manera los archivos quedarán irrecuperables. Para obtener más información, consulte la publicación de la *National Aeronautics and Space Administration* (NASA) llamada *Clearing Information From Your Computer's Hard Drive* (Cómo Eliminar Información del Disco Duro de su Computadora) visitando: www.hq.nasa.gov/office/oig/hq/harddrive.pdf.

- Busque las políticas de privacidad de los sitios Web. En las mismas podrá encontrar respuestas sobre la manera en que mantienen los sitios Web la precisión, acceso, seguridad y control de la información personal recogida por el sitio, como así también de que manera será utilizada y si será provista a terceros. Si no encuentra la política de privacidad más le vale navegar por otros sitios.

Para obtener mayor información sobre este tema, consulte la publicación *Site-Seeing on the Internet: A Traveler's Guide to Cyberspace* de la FTC visitando: www.ftc.gov.

Opción de Compartir o No su Información Personal

En el mes de noviembre del 2000, descubrí que alguien utilizó mi información personal para obtener un teléfono celular. Desde entonces estoy viviendo una pesadilla. Mi informe de crédito es un desastre. Investigar y corregir la información es un trabajo a tiempo completo.

Queja de un consumidor presentada ante la FTC el 3 de abril de 2001

Nuestra economía genera una enorme cantidad de datos informativos. La mayoría de los usuarios de esta información son personas que operan comercialmente de forma honesta — obteniendo y proporcionando información legítima. A pesar de los beneficios de la era informática, es posible que algunos consumidores deseen limitar la cantidad de datos personales que quieren compartir. Esto es posible; cada vez son más las organizaciones que están ofreciendo opciones sobre la manera en que será utilizada la información personal, muchas ofrecen la opción de “optar por no participar” (*opt-out*), esta opción limita la cantidad de información compartida con terceros o utilizada para propósitos promocionales. Cuando usted “opta por no participar,” puede disminuir el número de llamados de telemarketing no solicitados y la cantidad de correo promocional y correo electrónico basura (*spam*) que recibe. Obtenga mayor información sobre las opciones que tiene para proteger sus datos personales tomando contacto con las organizaciones que se señalan a continuación.

Agencias de Informes Crediticios

Ofertas de Crédito Preevaluadas

Si usted recibe por correo ofertas de crédito preevaluadas (aquellas basadas sobre sus datos de crédito) pero no las destruye

luego de rechazarlas, los ladrones de identidad podrían recuperar estos ofrecimientos y utilizarlos sin su conocimiento.

Para optar por no recibir ofertas de tarjetas de crédito preevaluadas (*pre-screened*)



llame al: 1-888-5-OPTOUT (1-888-567-8688). Las tres agencias de informes crediticios más importantes utilizan el mismo número de acceso gratuito para permitir a los consumidores optar por no recibir ofertas de crédito preevaluadas.

Listas de Mercadeo

Además, usted puede notificar a las tres principales agencias u oficinas de informes crediticios haciéndoles saber que usted no quiere que su información personal sea compartida con propósitos promocionales. Para solicitarles que no compartan su información personal a las tres principales agencias de informes de crédito escriba a:

Equifax, Inc.
Options
PO Box 740123
Atlanta, GA 30374-0123

Experian
Consumer Opt-Out
701 Experian Parkway
Allen, TX 75013

TransUnion
Marketing List Opt-Out
PO Box 97328
Jackson, MS 39288-7328

Departamento de Vehículos Motorizados

La ley llamada *Drivers Privacy Protection Act* le prohíbe a los Estados distribuir información personal a los comerciantes directos. La ley permite compartir la información personal con funcionarios de agencias de seguridad, cortes, agencias

gubernamentales, investigadores privados, aseguradores y negocios similares. Consulte la oficina estatal del DMV para informarse, o visite: www.ftc.gov/privacy/protect.htm#Motor.

Mercadeo Directo

Telemercadeo

El gobierno federal ha creado el Registro Nacional No Llame (*National Do Not Call Registry*) — la forma gratuita y fácil de reducir la cantidad de llamadas de telemarketing que recibe en su hogar. Para inscribirse u obtener información, visite en Internet www.donotcall.gov o llame al 1-888-382-1222 desde el teléfono que desea inscribir. A partir de los tres meses desde la fecha de su inscripción, comenzará a recibir una menor cantidad de llamadas de telemarketing. Su número telefónico permanecerá inscripto en el registro durante cinco años o hasta tanto sea desconectado o usted decida quitarlo del registro. Usted podrá renovar la inscripción después del período de cinco años.

Correo

Los Servicios Preferenciales Postales de la *Direct Marketing Association*, (DMA), le permiten optar por no recibir ofrecimientos postales de mercadeo directo de parte de muchas compañías a nivel nacional durante cinco años. Cuando usted se inscriba en estos servicios, su nombre se incluirá en un archivo de “eliminación” y se pondrá a disposición de los comerciantes que operan en el

sistema de correo directo. No obstante, su inscripción en este servicio no detendrá los envíos postales provenientes de las organizaciones que no están registradas en los Servicios Preferenciales Postales de la DMA.

Direct Marketing Association
Mail Preference Service
PO Box 643
Carmel, NY 10512

O inscríbase en Internet:
www.the-dma.org/consumers/offmailinglist.html.

Correo Electrónico

La organización DMA también cuenta con un Servicio Preferencial de Correo Electrónico para ayudarlo a reducir la cantidad de mensajes comerciales de correo electrónico no solicitados. Para “optar por” no recibir mensajes electrónicos comerciales no solicitados, utilice el formulario en línea de la DMA www.dmaconsumers.org/offemaillist.html. Su solicitud electrónica será efectiva durante un año.

Si Usted Resulta Víctima del Robo de Identidad

Algunas veces, un ladrón de identidad puede lograr su cometido a pesar de todas las precauciones que usted haya tomado para evitar que su información personal sea robada. Si usted sospecha que su información personal ha sido abusada y utilizada incorrectamente para cometer fraude o robo, actúe de inmediato y lleve un registro de todas sus conversaciones y correspondencia al respecto. Usted puede utilizar el formulario, "Sistematice su Curso de Acción" que se presenta en la página 14. Los pasos adecuados que deberá tomar para su protección dependen de las circunstancias y de la manera en que su identidad haya sido malversada. Sin embargo, existen cuatro pasos básicos apropiados para seguir en la mayoría de los casos.

Sus Primeros Cuatro Pasos

1. Coloque una alerta de fraude en sus informes crediticios y revíselos.

Llame a las líneas gratuitas de los departamentos de fraude de cada una de las tres compañías principales de informes crediticios para establecer una alerta de fraude en su informe crediticio.

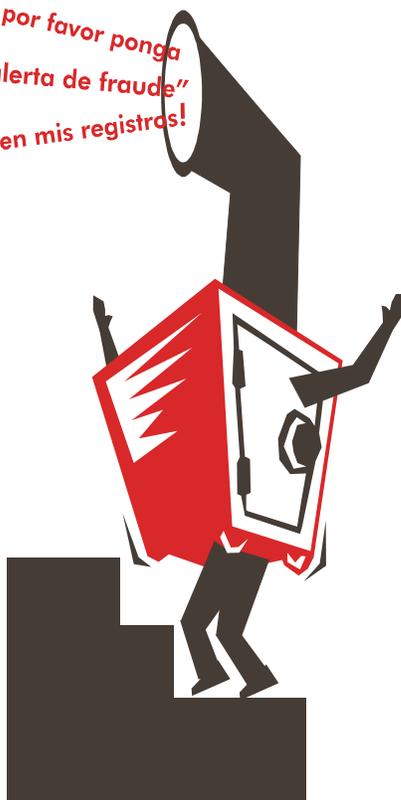
- **Equifax** — Para reportar un fraude, llame al: 1-800-525-6285 y escriba a: P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241.
- **Experian** — Para reportar un fraude, llame al: 1-888-EXPERIAN (397-3742) y

escriba a: P.O. Box 9532, Allen, TX 75013.

- **TransUnion** — Para reportar un fraude, llame al: 1-800-680-7289 y escriba a: P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92834-6790.

Una vez que reciba sus informes crediticios, revíselos cuidadosamente. Busque averiguaciones no iniciadas por usted, cuentas que usted no abrió y deudas inexplicables en sus cuentas reales. En el caso de que se imputen "investigaciones/averiguaciones" por parte de la(s) compañía(s) que haya(n) abierto la(s) cuenta(s) fraudulenta(s) solicite que esas "investigaciones/averiguaciones" sean quitadas de

¡Sí, por favor ponga una "alerta de fraude" en mis registros!



su informe. (Para mayor información consulte la sección "Informes Crediticios.") Usted también debe de verificar que sus datos personales, tales como su número de Seguro Social, domicilio(s), nombre o inicial y nombres de sus empleadores sean correctos. Las inexactitudes de estos datos pueden deberse a errores tipográficos. No obstante, ya sea que la inexactitud se deba a un error o a un fraude, usted debe de notificar a la agencia de informes crediticios telefónicamente o por correo lo más pronto posible. Usted debe de continuar controlando sus informes de crédito periódicamente, especialmente durante el primer año posterior a descubrir el fraude, para estar seguro de que no se registró nueva actividad fraudulenta. El proceso automatizado de "llamada única" para reportar alertas de fraude solamente funciona para registrar la alerta de fraude inicial. Las solicitudes adicionales de informes crediticios o las renovaciones de las alertas de fraudes deben efectuarse por separado ante cada una de las principales agencias de informes crediticios.

2. Cierre aquellas cuentas que usted sepa o crea que han sido falsificadas o abiertas fraudulentamente.

Cuentas de Crédito

Las cuentas de crédito comprenden a todas las cuentas bancarias, de compañías de tarjetas de crédito y otras entidades de préstamos y compañías de teléfono, servicios

públicos de utilidades, Proveedores de Servicio de Internet (ISP) y otros proveedores de servicios.

Si usted cierra sus cuentas existentes, utilice nuevos números de identificación personal (PIN) y contraseñas al abrir nuevas cuentas.

Si aparecen cargos o débitos frandulentos, consulte a la compañía sobre los formularios para disputar dichas transacciones:

- Para cuentas nuevas no autorizadas: Pregunte si la compañía acepta la Declaración Jurada de Robo de Identidad (*ID Theft Affidavit*) (disponible en www.ftc.gov/bcp/conline/pubs/credit/affidavit.pdf o consulte la página 33). Si no la acepta, solicite al representante que le envíe los formularios de disputa de fraude de la compañía.
- Para sus cuentas existentes, pídale al representante que le envíe los formularios de disputa de fraude de la compañía.
- Si su tarjeta de cajero automático (ATM) se perdió, fue robada o comprometida de alguna otra manera, cancele la tarjeta tan pronto como le sea posible. Obtenga una nueva tarjeta con un nuevo número de identificación personal (PIN).

Cheques

Si sus cheques fueron robados o

malversados, cierre su cuenta bancaria y solicite a su banco que notifique al servicio de verificación de cheques con el que opera. Si bien ninguna ley federal limita sus pérdidas si alguien roba sus cheques y falsifica su firma, las leyes estatales pueden protegerlo. La mayoría de las leyes estatales hacen responsable al banco por las pérdidas producidas por un cheque falsificado. Pero, a la vez, en la mayoría de los Estados se requiere que usted haga un uso cuidadoso de su cuenta bancaria. Por ejemplo, usted puede ser considerado responsable de la falsificación si usted no notifica en tiempo y forma al banco cuando un cheque fue robado o perdido. Para obtener más información, contacte a la agencia estatal bancaria o de protección del consumidor.

Usted también puede contactar directamente a las principales compañías de verificación. Solicíteles que notifiquen a los comerciantes que utilizan la base de datos de la compañía que no acepten sus cheques.

TeleCheck

— 1-800-710-9898 ó 927-0188

Certegy, Inc.

— 1-800-437-5120

International Check Services

— 1-800-631-9656

Para averiguar si un ladrón de identidad ha emitido cheques falsos en su nombre, llame a SCAN (1-800-262-7771).

3. Presente una denuncia o informe en la dependencia policial local o en aquella dependencia policial donde haya ocurrido el robo de identidad.

Conserve una copia de la denuncia o reporte policial. Posiblemente la necesite para certificar sus reclamos ante sus acreedores. Si no puede obtener una copia de la denuncia al menos consiga el número de la misma.

4. Presente una queja ante la FTC.

Al compartir los datos de su queja con la FTC, usted proporcionará información importante que puede ayudar a los funcionarios a cargo del cumplimiento de la ley a perseguir a los ladrones de identidad y detener sus actividades. La FTC también puede derivar las quejas de las víctimas del robo de identidad a otras agencias gubernamentales y compañías correspondientes para que tomen acciones adicionales. La FTC ingresa los datos de su queja en su segura base de datos.

Para presentar una queja o para obtener información adicional sobre la Política de Privacidad de la FTC, visite en Internet www.consumer.gov/idtheft. Si usted no tiene acceso a Internet, puede comunicarse con la línea directa de asistencia de Robo de Identidad: 1-877-IDTHEFT (438-4338); TDD 202-326-2502 o escribir a Identity Theft Clearinghouse, Federal Trade Commission, 600 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20580.

Recomendaciones para Presentar una Denuncia Policial

■ **Provea documentación.** Presente toda la documentación posible para probar su caso. Presente las cartas de las agencias de cobranza de deuda, informes de crédito, su Declaración Jurada de Robo de Identidad certificada por un notario, y cualquier otra evidencia de la actividad fraudulenta que pueda ayudar a la policía a completar la denuncia.

■ **Persista.** Las autoridades locales pueden decirle que no le pueden tomar la denuncia. Remarque la importancia de obtener un informe policial; muchos acreedores lo requieren para resolver su disputa. También recuérdelos que bajo la iniciativa de aplicación voluntaria llamada *Police Report Initiative*, las agencias de crédito bloquearán automáticamente la aparición de las cuentas fraudulentas y deudas impagas en su informe de crédito, pero solamente si usted puede entregarles una copia de la denuncia policial. Si no logra que la policía local tome su denuncia, inténtelo con la policía condal, si tampoco lo consigue trate con la policía estatal.

Si le dicen que el robo de identidad no es considerado un delito bajo las leyes estatales de su lugar de residencia, solicite que en vez le tomen una Denuncia de Incidentes Varios (*Miscellaneous Incident Report*). Consulte la página 29 para consultar una lista de las leyes estatales.

■ **Ejerza una fuerza motivadora.** Pida a su departamento de policía que busque otras quejas dentro de su comunidad ingresadas a la base de datos Centinela del Consumidor de la FTC (*Consumer Sentinel*). Es posible que no sea ni la primera ni la única víctima de ese ladrón de identidad. Si se presenta una tendencia o patrón de casos, las autoridades locales pueden brindarle mayor consideración al suyo.

Por todo esto, también es importante presentar una queja ante la FTC. Las agencias a cargo del cumplimiento de la ley utilizan las quejas presentadas ante la FTC para sumar casos, identificar patrones de acción, y hacer el seguimiento del incremento del delito de robo de identidad. Por lo tanto, esta información puede ser utilizada para mejorar las investigaciones y el servicio de asistencia a las víctimas.

Consejos para Organizar su Caso

Los registros completos y precisos mejorarán ampliamente sus probabilidades de resolver su caso de robo de identidad.

■ Haga un seguimiento por escrito de todos los contactos telefónicos y personales. Envíe su correspondencia por correo certificado con acuse de recibo.

■ Conserve copias de toda la correspondencia y formularios enviados.

■ Anote el nombre de todas las personas con las que hable, lo que le digan y la fecha de la comunicación. Utilice como ayuda la tabla "Sistematice su Curso de Acción" que se presenta en la página 14.

■ Conserve los documentos originales que respaldan su posición, como por ejemplo denuncias policiales y correspondencia a y de los acreedores; envíe únicamente copias.

■ Establezca un sistema de archivo para poder acceder fácilmente a sus notas y documentos.

■ Aún cuando crea que su caso está cerrado conserve todos los comprobantes para sus archivos. Uno de los aspectos más difíciles y molestos del robo de identidad es que los errores pueden reaparecer en su informe de crédito o la información puede recircular. Si esto sucediera, se felicitará de haber conservado sus archivos.

Sistematice su Curso de Acción

Utilice esta tabla para registrar en la misma todos los pasos seguidos para el reporte de la utilización fraudulenta de su identidad. Conserve este listado en un lugar seguro.

Agencias de Informes Crediticios — Informe de Fraude

Agencia	Teléfono	Fecha de Contacto	Persona Contactada	Comentarios
Equifax	1-800-525-6285			
Experian	1-888-397-3742			
TransUnion	1-800-680-7289			

Bancos, Emisores de Tarjetas de Crédito y Otros Acreedores

(Tome contacto inmediato con cada uno de ellos para proteger sus derechos legales.)

Acreedor	Domicilio y Teléfono	Fecha de Contacto	Persona Contactada	Comentarios

Autoridades de Seguridad — Informe de Robo de Identidad

Agencia/Depto.	Teléfono	Fecha de Contacto	Persona Contactada	Número de Informe	Comentarios
Comisión Federal de Comercio	1-877-IDTHEFT				
Departamento Local de Policía					

Cómo Resolver los Problemas de Crédito

Presenté una solicitud de préstamo en noviembre del 2000 y me dijeron que tenía antecedentes de crédito desfavorables. Solicité un informe de crédito en noviembre del 2000 y descubrí que contenía todo tipo de información disparatada. Soy soltero pero en el informe figuraba como casado. Cuando renové por correo mi licencia para conducir, me sorprendí al descubrir la cara de otra persona en mi licencia. Esto es una pesadilla y me obliga a perder mucho tiempo.

Queja presentada por un consumidor ante la FTC el 5 de octubre de 2001

La resolución de los problemas de crédito que resultan del robo de identidad puede llevarle mucho tiempo y ser frustrante pero, las buenas noticias son que existen leyes federales que estipulan los procedimientos pertinentes para la corrección de errores en los informes crediticios y errores de facturación como así también para detener el reclamo de agencias u oficinas de cobranzas de deudas morosas por montos que usted no adeuda. Se presenta a continuación un breve resumen de sus derechos y la manera de aclarar los problemas de crédito que resulten del robo de identidad.

Informes Crediticios

La ley llamada *Fair Credit Reporting Act* (FCRA) establece los procedimientos para la corrección de errores en su registro de crédito y requiere que su informe sea únicamente puesto a disposición de terceros para determinadas legítimas necesidades comerciales.

Bajo la ley FCRA, tanto las agencias de informes crediticios como las organizaciones que proveen la información a dichas agencias (“proveedor de información”) como por ejemplo

bancos o empresas emisoras de tarjetas de crédito, son responsables de efectuar las correcciones sobre las informaciones inexactas o incompletas asentadas en su informe de crédito. Para proteger los derechos que le otorga la ley, tome contacto con ambos, la agencia y el proveedor de información. Es muy importante seguir los procedimientos señalados más adelante. Si no lo hace, no contará con ningún recurso legal si se presentara una disputa con la oficina de informes de crédito o con un proveedor de información en el futuro respecto de la información inexacta que podría bloquearse en su informe.

Primero, comuníquese telefónicamente con la agencia u oficina de informes de crédito y luego reitere la información por escrito. Dígales cual es la información que usted supone que es incorrecta. Incluya copias (NO originales) de los documentos que sustentan su posición. Si usted no cuenta con documentación enviada por el acreedor, envíeles una copia de la denuncia policial y de la Declaración Jurada de Robo de Identidad (ver página 33). Además de detallar su nombre completo y domicilio, su carta

deberá identificar con claridad cada ítem disputado, plantee los hechos y explique el motivo por el cual usted está disputando la información y solicite que se la suprima o corrija. También puede adjuntar a la carta una copia de su informe de crédito marcando con un círculo los puntos que disputa. Su carta puede ser similar al modelo presentado en la página 18 (en español ver página 19). Envíe su carta por correo certificado (*certified mail*) con acuse de recibo para poder comprobar la recepción de su carta y la fecha en que fue entregada. Guarde copias de su carta y de los documentos adjuntados.

Las agencias de informes de crédito deberán hacer una investigación sobre los puntos cuestionados por usted — generalmente dentro de los 30 días (45 días si usted envía documentos adicionales) — al menos que consideren que su cuestionamiento no tiene fundamentos (lo que puede significar que usted no les proveyó información suficiente para sustentar su queja) en dicho caso, se lo deben informar dentro de un plazo de cinco días hábiles. De lo contrario, la agencia deberá

Cómo Probar que Usted Es una Víctima y No un Irresponsable

Al contrario de lo que sucede con las víctimas de otros delitos, quienes generalmente son tratadas con respeto y compasión, con frecuencia las víctimas del robo de identidad descubren que tienen que probar su inocencia — y que no son individuos irresponsables tratando de evitar pagar sus deudas. ¿De qué manera puede proceder para probar algo que usted no hizo? La clave está en obtener los documentos correctos y entregárselos a las personas indicadas.

Denuncia Policial: Si usted tiene una denuncia policial, envíe una copia a Experian, Equifax y TransUnion. Estas compañías bloquearán la información disputada asentada en el informe de crédito. Esto puede tomar hasta 30 días. Las agencias de informes crediticios tienen derecho a levantar el bloqueo si consideran que fue asignado incorrectamente. En la mayoría de los Estados esta iniciativa es de aplicación voluntaria, por lo tanto es importante cumplir con los procedimientos de disputa destacados en la sección “Informes Crediticios” de esta página. Contacte a las agencias u oficinas de informes de crédito para saber cómo aplican la iniciativa llamada *Police Report Initiative*. Si tiene dificultades para obtener una denuncia policial, consulte “Recomendaciones para Presentar una Denuncia Policial” en la página 13.

Declaración Jurada de Robo de Identidad: Debido a que usted no abrió las cuentas en disputa ni contrajo las deudas relacionadas a las mismas, obviamente no posee ningún papel que demuestre que usted no lo hizo. La Declaración Jurada de Robo de Identidad puede ser de gran ayuda en esta situación. La FTC, junto con bancos, otorgantes de crédito y defensores de los consumidores, desarrollaron la Declaración Jurada de Robo de Identidad (*ID Theft Affidavit*) — que puede ser consultada en la página 33 — para ayudarlo a cerrar las cuentas no autorizadas y librarse de las deudas que le fueron atribuidas erróneamente a su nombre. Si usted no tiene una denuncia policial o ninguna papelería de los acreedores, complete y envíe la Declaración Jurada de Robo de Identidad a las tres principales agencias de informes crediticios. Estas compañías la utilizarán para iniciar el proceso investigativo de la disputa. No todas las compañías aceptan la Declaración Jurada de Robo de Identidad. Algunas pueden requerir que utilice sus propios formularios. Consulte primero.

Documentación del Acreedor: Puede ser difícil obtener documentación de parte del acreedor. Las políticas de confidencialidad y de mantenimiento de registros de los acreedores varían y pueden impedir la obtención de la papelería que usted necesita para probar que usted no efectuó la transacción. En el mejor de los casos, la mayoría de las víctimas pueden lograr cerrar sus cuentas y librarse de las deudas completando los formularios de reporte de fraude que provea el acreedor o la Declaración Jurada de Robo de Identidad e incluyendo una copia de la denuncia policial. Insista para obtener una carta de parte del acreedor declarando que ha cerrado las cuentas en disputa y que lo relevaron de las deudas fraudulentas. Esta carta es la mejor defensa en caso de que vuelvan a aparecer los errores o si su información personal es circulada nuevamente. (Consulte “Consejos para Organizar su Caso” en la página 13). Esta carta es también el mejor documento para entregar a las agencias de informes crediticios y cobradores de deuda si su denuncia policial y la Declaración Jurada de Robo de Identidad no son suficientes para resolver sus problemas con ellos.

enviarle al proveedor de información todos los documentos relevantes que usted provea acerca de la disputa.

Luego de haber recibido la información enviada por la agencia u oficina de informes crediticios, el proveedor de información deberá investigar y revisar todos los datos relevantes brindados por la agencia e informar los resultados a la agencia de crédito. Si el proveedor de información llega a la conclusión de que la información reportada es inexacta, deberá notificar a las agencias de crédito de todo el país a las que reporta para que puedan corregir la información asentada en sus registros. Tome nota de que:

- La información impugnada o en disputa que no pueda ser verificada debe ser eliminada de su registro.
- Si su informe contiene información errónea, la agencia de crédito debe corregirla.
- Si un ítem está incompleto la agencia de crédito debe completarlo. Por ejemplo, si en su registro figuran pagos atrasados pero no se puede demostrar que ya no se encuentra en mora se deberá reflejar en el informe que usted está al día.
- Si su registro muestra una cuenta que pertenece a otra persona la agencia de informes de crédito deberá eliminarla.

Cuando la investigación haya sido completada, la agencia de

crédito deberá entregarle los resultados por escrito y una copia gratuita de su informe si el resultado implica algún cambio sobre el mismo. Si un ítem es cambiado o suprimido, la agencia de crédito no podrá incluir nuevamente la información disputada en su registro a no ser que el proveedor de información verifique su exactitud y totalidad y que la agencia de crédito le proporcione a usted un aviso por escrito que incluya el nombre, domicilio y número de teléfono del proveedor de información.

Si usted lo solicita, la agencia de crédito deberá enviar avisos sobre las correcciones a cada una de las personas que hubieran recibido su informe en los últimos seis meses. Las personas que se encuentran buscando empleo podrán requerir el envío de los informes corregidos a todos aquellos que lo hubieran recibido durante los últimos dos años para propósitos laborales. Si una investigación no resuelve la disputa, solicite a la agencia de crédito que incluya su declaración de 100 palabras sobre la disputa en su registro y también en los futuros informes.

Segundo, además de escribir a las agencias de crédito, informe por escrito al acreedor o a otros proveedores de información que usted se encuentra disputando un ítem asentado en su registro. De la misma manera, adjunte copias (NO originales) de los documentos que sustenten su posición, como su denuncia policial y la Declaración Jurada de Robo de Identidad. Muchos proveedores de información tienen un domicilio específico

para disputas. En el caso de que un proveedor de información pase el dato sobre el ítem cuestionado a una agencia de informes crediticios deberá incluir un aviso de la presentación de su disputa. Además, si su cuestionamiento es correcto — esto significa que la información en disputa no es correcta — el proveedor de información no podrá utilizar esta disputa nuevamente.

Tome contacto con la línea de información o programa de asistencia al consumidor de las agencias de informes de crédito, de los proveedores de información y de los acreedores para consultar si aceptan cartas de disputa y Declaraciones Juradas de Robo de Identidad redactadas en idioma español.

Para mayor información, consulte las publicaciones de la FTC *How to Dispute Credit Report Errors* (Cómo Disputar los Errores Asentados en su Informe de Crédito) y *Fair Credit Reporting* (Informe Imparcial de Crédito), puede acceder a las mismas a través de:

www.consumer.gov/idtheft.

Tarjetas de Crédito

La ley llamada *Truth in Lending Act*, que trata sobre la transparencia en el otorgamiento de préstamos y créditos, limita su responsabilidad por cargos no autorizados de tarjetas de crédito en la mayoría de los casos a \$50 por tarjeta. La ley llamada *Fair Credit Billing Act* (FCBA), establece procedimientos para resolver errores de facturación en sus tarjetas de crédito incluyendo

qualquier cargo fraudulento sobre su cuenta.

Para beneficiarse de las protecciones para el consumidor que contiene la ley, usted **debe**:

- Escribir al acreedor al domicilio designado para “consultas sobre facturación” (*billing inquiries*) no al domicilio donde envía sus pagos. Incluya su nombre, domicilio, número de cuenta y una descripción del error de facturación, incluyendo el monto y la fecha del error. Su carta puede ser similar al modelo presentado en el cuadro de esta página en inglés y en el cuadro presentado en la página 19 en español. Consulte previamente para verificar si aceptan cartas redactadas en idioma español.

- Enviar su carta para que le llegue al acreedor dentro de los 60 días posteriores a la fecha de envío de la primera factura en la que apareció el error. Si el domicilio de su cuenta fue cambiado por un ladrón de identidad y usted nunca recibió la factura, su carta de disputa aún debe llegarle al acreedor dentro de los 60 días posteriores a la fecha en la que el acreedor envió la factura. Por eso es tan importante llevar un registro de sus resúmenes de facturación y consultar de inmediato cuando sus facturas no llegan en fecha.

Envíe su carta por correo certificado y solicite un recibo a cambio. Éste será el comprobante de la fecha en que el acreedor recibió la carta. Incluya copias (NO originales) de recibos, comprobantes de venta u otros

SAMPLE DISPUTE LETTER — CREDIT BUREAU

Date

Your Name
Your Address
Your City, State, Zip Code

Complaint Department
Name of Credit Bureau
Address
City, State, Zip Code

Dear Sir or Madam:
I am writing to dispute the following information in my file. The items I dispute also are circled on the attached copy of the report I received. (Identify item(s) disputed by name of source, such as creditors or tax court, and identify type of item, such as credit account, judgment, etc.)

I am a victim of identity theft, and did not make the charge(s). I am requesting that the item be blocked to correct my credit report.

Enclosed are copies of (use this sentence if applicable and describe any enclosed documentation) supporting my position. Please investigate this (these) matter(s) and block the disputed item(s) as soon as possible.

Sincerely,

Your Name

Enclosures: (List what you are enclosing.)

documentos que sustenten su posición. Conserve una copia de su carta de disputa.

A menos que el problema haya sido resuelto, el acreedor debe acusar recibo y notificarle que recibió la queja o reclamo dentro de 30 días. El acreedor debe resolver la disputa dentro de dos períodos de facturación (pero sin exceder los 90 días) después de recibir su carta.

Para mayor información, consulte *Fair Credit Billing*

(Facturación Imparcial de Crédito) y *Avoiding Credit and Charge Card Fraud* (Cómo Evitar el Fraude con Tarjetas de Crédito y Cargo), dos folletos disponibles en la FTC o visitando www.consumer.gov/idtheft.

Agencias de Cobranzas de Deuda

La Ley llamada *Fair Debt Collection Practices Act*, prohíbe a los cobradores o agencias de cobranzas de deuda valerse de

MODELO DE CARTA DE DISPUTA
AGENCIA DE INFORMES CREDITICIOS

Fecha

Su Nombre
Su Domicilio
Su Ciudad, Estado, Código Postal

Departamento de Quejas
(*Complaint Department*)
Nombre de la Agencia de Informes Crediticios
Domicilio
Ciudad, Estado, Código Postal

Estimado Señor o Señora:

Me dirijo a usted con el fin de disputar la siguiente información contenida en mi registro. Los ítems que disputo también están marcados con un círculo en la copia adjunta del informe recibido. (Identifique los ítems disputados por nombre de fuente, tales como acreedores o corte de impuestos, e identifique el tipo de ítem, como cuenta de crédito, juicio, etc.)

Soy una víctima de robo de identidad y no hice los cargos que se me imputan. Solicito que el ítem sea bloqueado para corregir mi registro.

Adjunto copias de (utilice este párrafo cuando corresponda y describa toda la documentación que adjunte) que sustentan mi posición. Por favor investigue este asunto y bloquee los ítems disputados a la brevedad posible.

Atentamente,

Su Nombre

Se adjunta: (Liste la documentación adjuntada.)

prácticas injustas o engañosas para cobrar las deudas con atraso o morosas que un acreedor les remitió para su cobro.

Usted puede evitar que un cobrador lo contacte escribiendo una carta a la agencia de cobranzas diciéndole que detenga su acción. Una vez que la agencia

de cobranzas reciba su carta, la compañía no deberá volver a contactarlo — con dos excepciones: pueden decirle que ya no habrá más contactos y pueden decirle que el cobrador o el acreedor tiene la intención de tomar alguna acción específica.

Una agencia de cobranzas o

cobrador tampoco debe contactarlo si, dentro de los 30 días después de recibida la notificación escrita, usted envía a la agencia de cobranza una carta indicando que usted no adeuda ese dinero.

Si bien dicha carta debería detener las llamadas del acreedor o los avisos de intimación, no necesariamente se deshará de la deuda en sí misma, la cual aún podría surgir en su informe crediticio.

Además, un cobrador puede reiniciar sus actividades de cobranza si a usted se le envía una prueba de la deuda. Entonces, junto con su carta declarando que usted no adeuda el dinero, incluya copias de los documentos que fundamentan su posición.

Si usted es víctima de un robo de identidad, incluya una copia (NO el original) de la denuncia policial. Si usted no tiene documentación para sustentar su posición, sea tan específico como le sea posible sobre la razón por la cual usted sostiene que el cobrador de deuda está equivocado.

El cobrador u oficina de cobranzas de deuda es responsable de enviarle una prueba que demuestre que usted está equivocado. Por ejemplo, si la deuda en disputa se origina por una tarjeta de crédito que usted nunca solicitó, pida que le envíen la solicitud propiamente dicha que contenga la firma del solicitante. De esta manera podrá probar que la firma asentada en la solicitud no es la suya. En muchos casos, el cobrador de deuda no le enviará ninguna

prueba, pero en su lugar le devolverá al acreedor la cuenta a cobrar.

Para mayor información, consulte el folleto publicado por la FTC *Fair Debt Collection* (Cobranza Imparcial de Deudas), el mismo está disponible en línea: www.consumer.gov/idtheft.

Tarjetas ATM, Tarjetas de Débito y Transferencias Electrónicas de Fondos

La ley llamada *Electronic Fund Transfer Act*, que trata sobre las transferencias electrónicas de fondos, brinda protecciones al consumidor para las transacciones que involucran una tarjeta ATM o de débito u otro medio electrónico para debitar o acreditar una cuenta. También limita su responsabilidad para las transferencias electrónicas de fondos no autorizadas.

Es importante reportar inmediatamente el robo o pérdida de tarjetas ATM y de débito ya que el monto por el cual se lo puede responsabilizar depende de la prontitud con que usted reporte la desaparición de la tarjeta.

- Si usted reporta su tarjeta como perdida o robada dentro de los dos días hábiles luego de descubrir la pérdida o robo, sus pérdidas se limitan a \$50.
- Si usted reporta como perdida o robada su tarjeta después de dos días hábiles, pero dentro de los 60 días posteriores junto con un resumen de cuenta que muestre una transferencia de fondos no autorizada, usted puede ser responsable hasta por \$500 de lo que el ladrón retire.

- Si usted deja pasar más de 60 días, es posible que usted pierda **todo** el dinero que se retire de su cuenta luego de la finalización del período de 60 días y antes de reportar su tarjeta como perdida.

La mejor manera de protegerse en la eventualidad de

un error o transacción fraudulenta es comunicarse telefónicamente con la institución financiera y seguir el caso por escrito — por carta certificada, solicitando acuse de recibo — para que usted pueda probar la fecha en la cual se recibió su carta. Conserve para sus archivos una copia de la carta enviada.

SAMPLE DISPUTE LETTER — FOR EXISTING CREDIT ACCOUNTS

Date

Your Name
Your Address
Your City, State, Zip Code
Your Account Number

Name of Creditor
Billing Inquiries
Address
City, State, Zip Code

Dear Sir or Madam:

I am writing to dispute a fraudulent (charge or debit) attributed to my account in the amount of \$_____. I am a victim of identity theft, and I did not make this (charge or debit). I am requesting that the (charge be removed or the debit reinstated), that any finance and other charges related to the fraudulent amount be credited as well, and that I receive an accurate statement.

Enclosed are copies of (use this sentence to describe any enclosed information, such as police report) supporting my position. Please investigate this matter and correct the fraudulent (charge or debit) as soon as possible.

Sincerely,

Your name

Enclosures: (List what you are enclosing.)



Generalmente, la institución tiene 10 días hábiles para investigar después de recibir una notificación sobre un error en su resumen de cuenta. La institución financiera debe informarle los resultados de su investigación dentro de los tres días hábiles después de completarla y debe corregir un error en un plazo de un día hábil a partir de la determinación del mismo. Si la institución necesita más tiempo, podría tomar hasta 45 días para completar la investigación — pero sólo si el dinero en disputa es devuelto a su cuenta y usted es notificado inmediatamente de la acreditación. Si al finalizar esta investigación no se encontrara

DISPUTA — PARA CUENTAS DE CRÉDITO EXISTENTES

Fecha

Su Nombre
Su Domicilio
Su Ciudad, Estado, Código Postal
Su Número de Cuenta

Nombre del Acreedor
Consultas sobre Facturación
Domicilio
Ciudad, Estado, Código Postal

Estimado Señor o Señora:

Me dirijo a usted con el fin de disputar un (cargo o débito) fraudulento atribuido a mi cuenta por un monto de \$ _____. Soy una víctima de robo de identidad y no hice este (cargo o débito). Solicito que el (cargo sea removido o el débito acreditado), que cualquier cargo financiero o de otra índole relativo al monto fraudulento sea también acreditado y que se me envíe un resumen de cuenta correcto.

Adjunto copias de (utilice este párrafo para describir toda información adjunta, como por ejemplo la denuncia policial) sustentando mi posición. Por favor investigue este asunto y corrija el (cargo o débito) fraudulento a la brevedad posible.

Atentamente,

Su Nombre

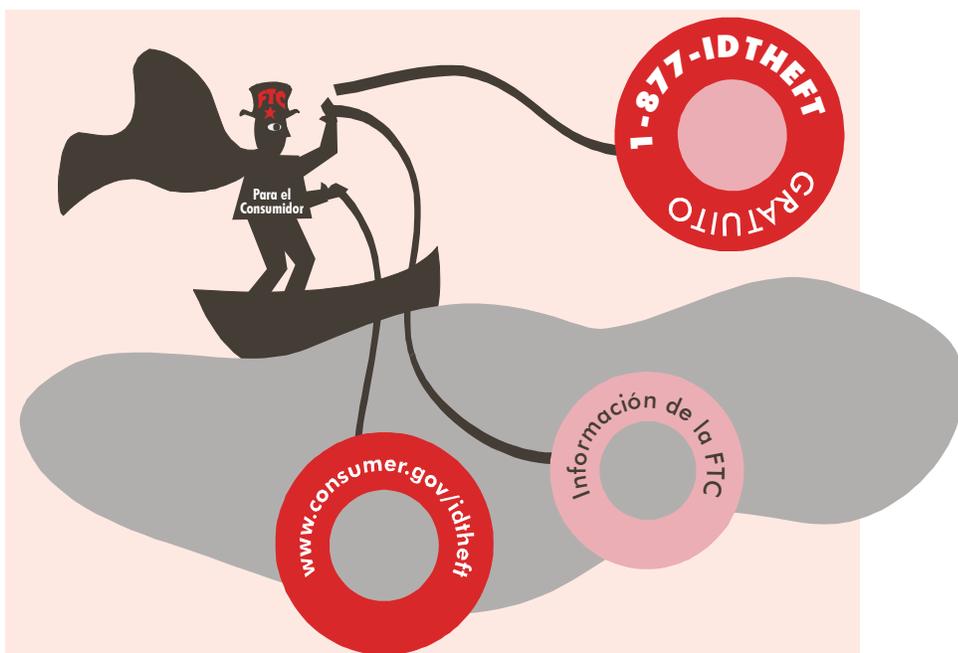
Se adjunta: (Liste la documentación adjuntada.)

ningún error, la institución puede retomar el dinero luego de enviarle una explicación por escrito.

Nota: VISA y MasterCard han acordado voluntariamente limitar la responsabilidad de los consumidores por el uso no autorizado de las tarjetas de débito a \$50 por tarjeta, sin considerar el período de tiempo transcurrido desde el descubrimiento de la pérdida o robo de la tarjeta en la mayoría de las instancias.

Para mayor información, consulte *Electronic Banking* (Banca Electrónica) y *Credit, ATM and Debit Cards: What to Do If They're Lost or Stolen* (Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito y ATM: Qué Hacer si se Pierden o Son Robadas), dos folletos de la FTC disponibles a través de:

www.consumer.gov/idtheft.



ES IMPORTANTE PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA FTC

Si usted es una víctima del robo de identidad, presente una queja ante la FTC tomando contacto telefónico con la Línea Directa de Robo de Identidad 1-877-IDTHEFT (438-4338); TDD: 202-326-2502; por correo, escribiendo a: Identity Theft Clearinghouse, Federal Trade Commission, 600 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20580; o en línea: www.consumer.gov/idtheft.

Aunque la FTC no está autorizada a entablar casos penales, la Comisión puede ayudar a las víctimas de robo de identidad brindándoles información para asistirlos en la resolución de sus problemas financieros y de otro tipo que pudieran resultar de este delito.

Presentando su queja de robo de identidad ante la FTC, usted proveerá importante información que puede ayudar a los funcionarios de seguridad a identificar a los ladrones de identidad y detener sus prácticas. Además, la FTC deriva las quejas presentadas por las víctimas a las agencias gubernamentales correspondientes y organizaciones privadas para acciones adicionales.

Problemas Específicos

Numerosas agencias estatales y federales tienen jurisdicción sobre aspectos específicos del robo de identidad. Si el delito que usted sufrió se relaciona a alguna de las categorías que se listan a continuación, tome contacto directamente con las agencias correspondientes para obtener ayuda e información o para iniciar una investigación.

Bancos

Si usted tiene dificultades en lograr que su institución financiera lo ayude a resolver sus problemas de robo de identidad de índole bancaria, incluyendo problemas con tarjetas de crédito emitidas por un banco, contacte a la agencia con la jurisdicción correspondiente. Si no está seguro de cuál es la agencia con jurisdicción sobre su institución, llame a su banco o visite: www.ffiec.gov/enforcement.htm.

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) — www.fdic.gov

La Corporación Federal de Seguros de Depósito o FDIC supervisa a los bancos registrados bajo jurisdicción estatal que no son miembros del Sistema de la Reserva Federal y asegura depósitos en bancos y entidades de ahorro y préstamo.

Llame al Centro de Atención al Consumidor de la FDIC al 1-800-934-3342; o escriba a: Federal Deposit Insurance Corporation, Division of Compliance and Consumer Affairs, 550 17th Street, NW, Washington, DC 20429.

Publicaciones de la FDIC:

- *Classic Cons... And How to Counter Them* —

www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnsprg98/cons.html

- *A Crook Has Drained Your Account. Who Pays?* —

www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnsprg98/crook.html

- *Your Wallet: A Loser's Manual* — www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnfall97/wallet.html

Federal Reserve System (Fed) —

www.federalreserve.gov/

El Sistema de la Reserva Federal o Fed supervisa a los bancos registrados bajo jurisdicción estatal que son miembros del Sistema de la Reserva Federal.

Llame al: 202-452-3693; o escriba a: Division of Consumer and Community Affairs, Mail Stop 801, Federal Reserve Board, Washington, DC 20551; o contacte al Banco de la Reserva Federal en su área. Los 12 bancos de la Reserva Federal están localizados en Boston, New York, Philadelphia, Cleveland, Richmond, Atlanta, Chicago, St. Louis, Minneapolis, Kansas City, Dallas y San Francisco.

National Credit Union Administration (NCUA) — www.ncua.gov/

Administración Nacional de Cooperativas de Crédito

La NCUA supervisa y registra bajo su jurisdicción a las cooperativas de crédito federales y asegura depósitos de las cooperativas de crédito federales y varias cooperativas de crédito estatales.

Llame al: 703-518-6360; o escriba a: Compliance Officer, National Credit Union Administration, 1775 Duke Street, Alexandria, VA 22314.

Office of the Comptroller of the Currency (OCC) — www.occ.treas.gov/

La Oficina del Administrador de la Moneda u OCC supervisa y registra bajo su jurisdicción a los bancos nacionales. Si la palabra “nacional” aparece en el nombre de un banco, o las iniciales “N.A.” siguen a su nombre, la OCC supervisa sus operaciones.

Llame al: 1-800-613-6743 (días hábiles de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. CST); fax: 713-336-4301; o escriba a: Customer Assistance Group, 1301 McKinney Street, Suite 3710, Houston, TX 77010.

Publicaciones de la OCC:

- *Check Fraud: A Guide to Avoiding Losses* —

www.occ.treas.gov/chckfrd/chckfrd.pdf

- *How to Avoid Becoming a Victim of Identity Theft* —

www.occ.treas.gov/idtheft.pdf

- *Identity Theft and Pretext Calling Advisory Letter 2001-4* —

www.occ.treas.gov/ftp/advisory/2001-4.doc

Office of Thrift Supervision (OTS) — www.ots.treas.gov/

La Oficina de Supervisión de Entidades de Ahorro u OTS actúa como oficina de regulación primaria de todas las entidades de ahorro federales y de muchas estatales, incluyendo bancos de ahorro e instituciones de ahorro y préstamo.

Llame al: 202-906-6000; o escriba a: Office of Thrift Supervision, 1700 G Street, NW, Washington, DC 20552.

Bancarrota

U.S. Trustee (UST) —
www.usdoj.gov/ust

Si usted cree que alguien se ha declarado en bancarrota o quiebra invocando su nombre, infórmelo por escrito a la Sindicatura de los Estados Unidos (*U.S. Trustee, UST*) de la región donde ha sido presentado el pedido de bancarrota. Podrá encontrar un listado de los Programas Regionales de la Sindicatura visitando el sitio Web de UST o buscando en la sección de las páginas azules de la guía telefónica bajo el título U.S. Government — Bankruptcy Administration.

La carta que usted envíe deberá describir la situación y contener pruebas de su identidad.

Si corresponde, la Sindicatura de los Estados Unidos derivará su caso a las autoridades de aplicación de leyes penales en caso de que usted proporcione la documentación apropiada que sostenga su demanda. Usted también podrá presentar su demanda ante el Fiscal de los Estados Unidos y/o FBI en la ciudad donde se ha presentado el pedido de quiebra. El U.S. Trustee no provee representación legal, asesoría legal o referencias a abogados. Esto significa que es posible que usted tenga que contratar los servicios de un abogado para probar ante una corte de quiebras que la declaración de bancarrota es fraudulenta. El U.S. Trustee no proporciona a los consumidores copias de los documentos de la corte. Dichos documentos pueden obtenerse en la oficina administrativa a cambio del pago de un cargo.

Violaciones Penales

Aunque los procedimientos para corregir sus registros en cualquier base datos de la justicia penal varían entre los Estados y a veces entre los condados, la información que se presenta a continuación puede ser utilizada a título de guía general.

Si se le atribuyen incorrectamente violaciones penales a su nombre, contacte a la agencia de seguridad de arresto o citación — o sea, la dependencia policial o jefe del departamento que originalmente arrestó a la persona que utilizaba su identidad, o la corte que expidió la orden de arresto. Presente un reporte de suplantación de identidad (*impersonation report*). Haga confirmar su identidad: el departamento de policía toma todas sus huellas digitales y su fotografía y hace copias de cualquier documento de identidad que contenga una foto como por ejemplo su licencia para conducir, pasaporte o visa. Solicite a la agencia de seguridad que compare las huellas digitales y las fotografías con las del impostor para establecer su inocencia. Si la orden de arresto proviene de un Estado o condado distinto al de su residencia, pida al departamento de policía local que envíe el reporte de suplantación de identidad al departamento de policía localizado en la jurisdicción en la cual se originó la orden de arresto, la citación de tránsito o la condena penal.

La agencia de seguridad debería entonces revocar cualquier orden de detención y expedir un documento que lo

exculpe de los cargos o sentencias (*clearance letter*) o certificado de excarcelación (*certificate of release*) si fue arrestado o demorado. Es necesario que conserve este documento consigo permanentemente para presentarlo en el caso de que sea arrestado por error. Solicite también a la agencia de seguridad que presente el expediente de la investigación de seguimiento que establece su inocencia ante la oficina del fiscal de distrito (D.A.) y/o ante la corte del lugar donde se cometió el delito. Esto dará como resultado la emisión de una queja revisada o corregida (*amended complaint*). Una vez que su nombre es ingresado en una base de datos penales, es poco probable que pueda ser removido por completo de los registros oficiales. Solicite que el nombre clave o nombre primario (*key name* o *primary name*) sea cambiado de su nombre al nombre del impostor (o a “John Doe” si la verdadera identidad del impostor no es conocida), con su nombre anotado únicamente como alias.

También deseará esclarecer los registros asentados bajo su nombre en la corte, para lo que necesitará determinar cuales son las leyes estatales que lo asistirán y cuales son los procedimientos. Si el Estado en el que usted reside no cuenta con procedimientos formales para esclarecer su registro, contacte la oficina del Fiscal General en el condado en el que se entabló originalmente el caso. Averigüe en la oficina del Fiscal General cuáles son los registros de la

corte en los que es necesario absolver o esclarecer su nombre.

Finalmente, contacte la oficina estatal del DMV para averiguar si su licencia para conducir ha sido utilizada por el ladrón de identidad. Solicite que su registro sea señalado por posible fraude.

Puede que sea necesario que tenga que contratar un abogado especialista en derecho penal para ayudarlo a absolver su nombre. Tome contacto con los Servicios Legales de las asociaciones de abogados estatales o locales para que lo asistan en la tarea de buscar un abogado.

Licencia para Conducir Falsa

Si tiene sospechas de que su nombre o SSN están siendo utilizados por un ladrón de identidad con el objeto de obtener una licencia para conducir o una tarjeta de identificación, póngase en contacto con el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) local. Si en el Estado en que usted reside se utiliza el mismo número de Seguro Social (SSN) para su licencia para conducir, solicite que sea sustituido por otro número.

Inversiones

U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) — www.sec.gov

La Oficina de Educación y Asistencia al Inversor de la Comisión de Valores y Cambio de los Estados Unidos o SEC sirve a los inversores que presentan reclamos ante la SEC sobre fraudes de inversión o malversación de sus inversiones perpetradas por profesionales de valores. Si usted cree que un

ladrón de identidad está cometiendo fraude con sus inversiones en la Bolsa o en su cuenta del Mercado de Valores, infórmelo inmediatamente a su agente o al gerente de cuentas y a la Comisión de Valores y Cambio de los Estados Unidos (SEC). Usted puede presentar un reclamo ante la SEC visitando en Internet el Centro de Reclamos: www.sec.gov/complaint.shtml. Asegúrese de incluir en el reclamo todos los detalles posibles. Si usted no tiene acceso a Internet, presente su reclamo por escrito ante la SEC enviando su carta a: SEC Office of Investor Education and Assistance, 450 Fifth Street, NW, Washington, DC 20549-0213. Para preguntas generales llame al: 202-942-7040.

Robo de Correo

U.S. Postal Inspection Service (USPIS) — www.usps.gov/websites/depart/inspect

El Servicio de Inspección Postal de los Estados Unidos (USPIS) es una de las agencias de lucha contra el crimen que investiga casos de robo de identidad. El USPIS es el brazo ejecutor de la ley del Servicio Postal de los Estados Unidos. Este servicio tiene jurisdicción primaria en todos los asuntos que infrinjan la integridad del correo de los Estados Unidos. Si un ladrón de identidad robó su correo para obtener nuevas tarjetas de crédito, resúmenes de cuenta bancarios o de tarjetas de crédito, ofrecimientos de tarjetas de crédito preevaluadas o información impositiva, falsificó formularios de cambio de domicilio u obtuvo su

información personal a través de un fraude cometido por medio del correo, repórtelo a su inspector postal local. Usted puede localizar la oficina del distrito del USPIS más cercana a su domicilio llamando a su oficina de correos local o verificando la lista en el sitio Web arriba indicado.

Pasaportes

United States Department of State (USDS) — www.travel.state.gov/passport_services.html

Si perdió su pasaporte o cree que fue robado o está siendo utilizado fraudulentamente, contacte al Departamento de Estado de los Estados Unidos (USDS) a través de su sitio Web o llame a la oficina local del USDS. Las oficinas locales del USDS están listadas en la sección de las páginas azules de su guía telefónica.

Teléfonos

Si un ladrón de identidad ha establecido nuevos servicios telefónicos a su nombre, se encuentra realizando llamados no autorizados que parecen provenir de su teléfono celular y que le son cargados a su cuenta o si está utilizando su tarjeta de llamadas y número PIN, póngase en contacto inmediatamente con el proveedor del servicio para cancelar la cuenta o la tarjeta de llamadas. Abra nuevas cuentas y seleccione nuevos números de identificación personal.

Si se le dificulta tramitar la anulación de los cargos fraudulentos de su cuenta o para cerrar la cuenta no autorizada, póngase en contacto con la

agencia correspondiente tal como se detalla a continuación:

Para servicio telefónico local, contacte la Comisión de Servicios Públicos estatal correspondiente a su domicilio.

Para los cargos fraudulentos de larga distancia o de telefonía celular, contacte a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) www.fcc.gov. La FCC regula las comunicaciones interestatales e internacionales por radio, televisión, telégrafo, satélite y cable.

Usted puede contactar la Oficina de Información al Consumidor de la FCC para solicitar información, formularios, y publicaciones sobre temas de actualidad de la FCC. Llame a: 1-888-CALL-FCC; TTY: 1-888-TELL-FCC; o escriba a: Federal Communications Commission, Consumer Information Bureau, 445 12th Street, SW, Room 5A863, Washington, DC 20554. Puede presentar una queja en línea a través de www.fcc.gov, o enviar sus preguntas por correo electrónico fccinfo@fcc.gov.

Robo y Abuso del Número de Seguro Social (SSN)

Social Security Administration (SSA) — www.ssa.gov

Si usted tiene información específica del mal uso del SSN relacionada con la compra o venta de tarjetas de Seguro Social; que pueda estar relacionada con actividades de terrorismo, o que están diseñadas para obtener beneficios de Seguro Social, póngase en contacto con la oficina del Inspector General de la SSA

¿DEBO PRESENTAR UNA SOLICITUD PARA OBTENER UN NUEVO NÚMERO DE SEGURO SOCIAL (SSN)?

Bajo ciertas circunstancias, la Administración del Seguro Social puede asignarle un nuevo número si usted lo solicita, a condición de que continúe teniendo dificultades luego de haber intentado resolver los problemas producidos por el robo de identidad. Considere esta opción cuidadosamente. El otorgamiento de un nuevo número de Seguro Social puede que no resuelva sus problemas de robo de identidad y puede en realidad crear nuevos inconvenientes. Por ejemplo, un nuevo SSN no asegurará necesariamente la apertura de un nuevo registro de crédito dado que las agencias u oficinas de informes crediticios pueden combinar sus registros de crédito sobre el número de Seguro Social anterior con los registros sobre el nuevo número. Aún cuando la información sobre su antiguo número no sea asociada a su nuevo número, el hecho de no contar con antecedentes sobre su nuevo número puede presentarle dificultades para la obtención de nuevos créditos debido a la falta de un historial. Finalmente, no hay garantías de que un nuevo SSN no pueda ser también utilizado por un ladrón de identidad de manera fraudulenta.

(*SSA Office of the Inspector General*). Usted puede presentar una queja en Internet visitando www.socialsecurity.gov/oig. También puede llamar al 1-800-269-0271 o enviar un fax al 410-597-0118; o puede escribir a: SSA Fraud Hotline, P.O. Box 17768, Baltimore, MD 21235.

También comuníquese al 1-800-772-1213 para verificar la exactitud de los ingresos reportados bajo su SSN, y para solicitar una copia de su Declaración de Seguro Social (*Social Security Statement*). Haga un seguimiento por escrito.

Publicaciones de la SSA:

- *SSA Fraud Hotline for Reporting Fraud* — www.ssa.gov/oig/guidelin.htm
- *Social Security: Your Number and Card* (SSA Pub. No. 05-10002) — www.ssa.gov/pubs/10002.html

- *When Someone Misuses Your Number* (SSA Pub. No. 05-10064) — www.ssa.gov/pubs/10064.html

Impuestos

Internal Revenue Service (IRS) — www.treas.gov/irs/ci

El Servicio de Rentas Internas (IRS) es responsable de administrar y hacer cumplir las leyes de rentas internas. Si usted cree que alguien ha asumido su identidad para presentar declaraciones de impuestos federales o para cometer otro fraude impositivo, llame gratuitamente al: 1-800-829-0433. Las víctimas de robo de identidad que están experimentando dificultades para presentar sus declaraciones deben llamar a la oficina: IRS Taxpayer Advocates Office, número telefónico gratuito: 1-877-777-4778.

PARA MAYOR INFORMACIÓN

Federal Trade Commission (FTC) — www.ftc.gov

La Comisión Federal de Comercio (FTC) está educando a los consumidores y los negocios sobre la importancia de la privacidad de la información personal. Se detallan a continuación algunas publicaciones adicionales que pueden serle de utilidad. Para solicitar una copia gratuita, llame a **1-877-FTC-HELP (382-4357)** o visite **www.consumer.gov/idtheft**.

Publicaciones de la FTC:

- *Getting Purse-onal: What To Do If Your Wallet or Purse Is Stolen*
- *Identity Crisis... What to Do If Your Identity Is Stolen*
- *Identity Thieves Can Ruin Your Good Name: Tips for Avoiding Identity Theft*
- *Avoiding Credit and Charge Card Fraud*
- *Credit Debit and ATM Cards: What to Do If They're Lost or Stolen*
- *Credit Card Loss Protection Offers: They're The Real Steal*
- *Electronic Banking*
- *Fair Credit Billing*
- *Fair Credit Reporting*
- *Fair Debt Collection (Cobranza Imparcial de Deuda)*
- *How to Dispute Credit Report Errors*

Department of Justice (DOJ) — www.usdoj.gov

El Departamento de Justicia (DOJ) y sus Fiscales Nacionales prosiguen los casos federales de robo de identidad. La información sobre robo de identidad está disponible en **www.usdoj.gov/criminal/fraud/idtheft.html**.

Federal Bureau of Investigation (FBI) — www.fbi.gov

Oficina Federal de Investigaciones

La FBI u Oficina Federal de Investigaciones es una de las agencias federales de lucha contra el crimen que investiga casos de robo de identidad. La FBI reconoce que el robo de identidad es un componente de muchos delitos, incluyendo el fraude bancario, fraude postal, fraude telegráfico, fraude de quiebra, fraude de seguros, fraude contra el gobierno y terrorismo. Las agencias de campo locales están listadas en la sección de las páginas azules de su directorio telefónico.

U.S. Secret Service (USSS) — www.treas.gov/uss

Servicio Secreto de los EE.UU.

El Servicio Secreto de los Estados Unidos investiga delitos financieros que pueden incluir el robo de identidad. Si bien el Servicio Secreto generalmente investiga casos con pérdidas por montos sustanciales, su información puede brindar pruebas sobre un modelo mayor de fraude que requiera su participación. Las oficinas locales están listadas en la sección de las páginas azules de su directorio telefónico.

Financial Crimes Division — **www.treas.gov/uss/financial_crimes.shtml**

Es la Ley

Ley Federal

La ley llamada *Identity Theft and Assumption Deterrence Act*, que trata sobre la disuasión del robo y asunción de identidad, fue promulgada por el Congreso en octubre de 1998 (y codificada, en parte, en la sección 18 U.S.C. §1028) y es la ley federal que hace del robo de identidad un delito.

Ley *Identity Theft and Assumption Deterrence* del año 1998

La Ley *Identity Theft and Assumption Deterrence* determina como delito federal el caso en que “una persona, que conscientemente, transfiriera o utilizara, sin autoridad legal, un medio de identificación de otra persona con la intención de cometer, promover o instigar cualquier actividad ilegal que constituya una violación a las leyes federales o que constituya delito bajo la estipulación de cualquier ley estatal o local.”

Bajo esta ley, el nombre o el número de Seguro Social es considerado “un medio de identificación.” Por lo tanto, también lo es un número de tarjeta de crédito, número serial electrónico de teléfono celular o cualquier otro dato informativo que pueda ser utilizado por sí solo o en combinación con otra información con el objeto de identificar a un individuo específico.

Las violaciones a la ley son investigadas por las agencias federales de seguridad,



incluyendo el Servicio Secreto de los Estados Unidos, el FBI, el Servicio de Inspección Postal de los Estados Unidos y la Oficina del Inspector General de la SSA. Los casos federales de robo de identidad son seguidos por el Departamento de Justicia de los Estados Unidos.

En la mayoría de las instancias, la condena por robo de identidad acarrea una pena máxima de 15 años de encarcelamiento más multas y embargo de cualquier bien personal utilizado o con intención de ser utilizado en la perpetración del crimen.

De acuerdo a lo establecido por la ley, la Cámara de Sentencias de los Estados Unidos (*U.S. Sentencing Commission*) ha desarrollado una línea rectora para asignar las penalidades correspondientes a aquellas personas condenadas por robo de identidad.

Dentro del esquema de robo o fraude de identidad también pueden verse envueltas violaciones a otros estatutos, como por ejemplo el de fraude con tarjetas de crédito, fraude a

través de sistemas de computación, fraude postal, fraude en línea, fraude contra instituciones financieras o contra la Administración del Seguro Social. Cada una de estas violaciones federales es considerada delito grave y acarrea condenas sustanciales que en algunos casos pueden alcanzar hasta 30 años de cárcel, más multas y embargos.

Leyes Estatales

Varios Estados han promulgado leyes relacionadas al delito de robo de identidad, otros Estados están considerando este tipo de legislación. En los lugares en que no se cuenta con legislación específica sobre robo de identidad, la citada práctica puede ser prohibida bajo el rigor de otras leyes. Tome contacto con la oficina estatal del Fiscal General (visite www.naarg.org para encontrar un listado de las oficinas estatales correspondientes a su domicilio) o con las agencias locales de protección del consumidor para averiguar si el Estado en el que usted reside cuenta con leyes relacionadas al

delito de robo de identidad o visite www.consumer.gov/idtheft.

Se detallan a continuación las leyes estatales que se encuentran en vigencia al momento de la publicación del presente folleto:

Alabama

Alabama Code § 13A-8-190 hasta 201

Alaska

Alaska Stat. § 11.46.565

Arizona

Ariz. Rev. Stat. § 13-2008

Arkansas

Ark. Code Ann. § 5-37-227

California

Cal. Penal Code § 530.5-530.8

Colorado

Sin Ley de Robo de Identidad

Connecticut

Conn. Stat. § 53a-129a (penal);
Conn. Stat. § 52-571h (civil)

Delaware

11 Del. Code § 854

Florida

Fla. Stat. Ann. § 817.568

Georgia

Ga. Code Ann. § 16-9-120 hasta 128

Hawaii

Sin Ley de Robo de Identidad

Idaho

Idaho Code § 18-3126 (penal);
Idaho Code § 28-51-102 (civil)

Illinois

720 III. Comp. Stat. 5/16G

Indiana

Ind. Code § 35-43-5-3.5

Iowa

Iowa Code § 715A.8 (penal);
Iowa Code § 714.16 B (civil)

Kansas

Kan. Stat. Ann. § 21-4018

Kentucky

Ky. Rev. Stat. Ann. § 514.160

Louisiana

La. Rev. Stat. Ann. § 14:67.16

Maine

Sin Ley de Robo de Identidad

Maryland

Md. Ann. Code art. 27, § 231

Massachusetts

Mass. Gen. Laws ch. 266, § 37E

Michigan

Mich. Comp. Laws § 750.219 e

Minnesota

Minn. Stat. § 609.527

Mississippi

Miss. Code Ann. § 97-19-85

Missouri

Mo. Rev. Stat. § 570.223

Montana

Mon. Code Ann. § 45-6-332

Nebraska

Sin Ley de Robo de Identidad

Nevada

Nev. Rev. State § 205.463-465

New Hampshire

N.H. Rev. Stat. Ann. § 638:26

New Jersey

N.J. Stat. Ann. § 2C:21-17

New Mexico

N.M. Stat. Ann. § 30-16-24.1

New York

Sin Ley de Robo de Identidad

North Carolina

N.C. Gen. Stat. § 14-113.20-23

North Dakota

N.D.Cent. Codes § 12.1-23-11

Ohio

Ohio Rev. Code Ann. § 2913.49

Oklahoma

Okla. Stat. tit. 21, § 1533.1

Oregon

Or. Rev. Stat. § 165.800

Pennsylvania

18 Pa. Cons. Stat. § 4120

Rhode Island

R.I. Gen. Laws Sect. § 11-49-1.1

South Carolina

S.C. Code Ann. § 16-13-510

South Dakota

S.D. Codified Laws § 22-30A-3.1.

Tennessee

TCA § 39-14-150 (criminal);
TCA § 47-18-2101 (civil)

Texas

Tex. Penal Code § 32.51

Utah

Utah Code Ann. § 76-6-1101-1104

Virginia

Va. Code Ann. § 18.2-186.3

Vermont

Sin Ley de Robo de Identidad

Washington

Wash. Rev. Code § 9.35.020

West Virginia

W. Va. Code § 61-3-54

Wisconsin

Wis. Stat. § 943.201

Wyoming

Wyo. Stat. Ann. § 6-3-901

**TERRITORIOS DE LOS
ESTADOS UNIDOS****Guam**

9 Guam Code Ann. § 46.80

U.S. Virgin Islands

Sin Ley de Robo de Identidad

Instrucciones para Completar la Declaración Jurada de Robo de Identidad

Para estar seguro de que no lo hagan responsable por las deudas incurridas por el ladrón de identidad, usted debe proporcionar pruebas que demuestren que usted no originó la deuda a cada una de las compañías en las cuales se abrieron o usaron las cuentas.

Un grupo de trabajo compuesto por otorgantes de crédito, defensores de consumidores y la Comisión Federal de Comercio (FTC), desarrolló esta Declaración Jurada de Robo de Identidad para ayudarlo a reportar información a varias compañías que usan un único formulario estándar. Esta declaración jurada es una opción para las compañías. Si bien muchas compañías aceptarán esta declaración jurada, otras requieren que usted envíe formularios adicionales o diferentes. Antes de enviar la declaración jurada, contacte a cada compañía para averiguar si la aceptan y para verificar que la reciban en idioma español.

Usted puede usar este modelo de declaración jurada en los casos en que se hubiera abierto una **nueva cuenta** a su nombre. La información permitirá a las compañías investigar el fraude y decidir el resultado de su reclamo o queja. (Si alguien hizo cargos no autorizados sobre una **cuenta existente**, llame a la compañía para averiguar cuáles son los pasos a seguir.)

Esta declaración jurada consta de dos partes:

- **La Declaración Jurada de Robo de Identidad** (*ID Theft Affidavit*) que es utilizada para reportar información general sobre usted y el robo.

- **La Declaración de Cuenta Fraudulenta** (*Fraudulent Account Statement*) que se utiliza para describir la(s) cuenta(s) fraudulenta(s) abierta(s) a su nombre. Utilice una Declaración de Cuenta Fraudulenta por separado para cada compañía a la que tenga que escribirle.

Cuando envíe la declaración jurada a las compañías, adjunte copias (**NO** originales) de todos los documentos que respalden su posición (por ejemplo, licencia para conducir, informe o denuncia policial). Antes de enviar su declaración jurada, revise la(s) cuenta(s) en disputa con miembros de su

familia o amigos que pudiesen tener información sobre la(s) cuenta(s) o acceso a ella(s).

Complete esta declaración jurada a la brevedad posible. Muchos acreedores le piden que la envíe dentro de las dos semanas de recibirla. Las demoras podrían retrasar la investigación.

Provea información precisa y completa. Usted puede optar por no brindar parte de la información solicitada. Sin embargo, la información incorrecta o incompleta demorará el proceso de investigación de su reclamo o queja y la absolución de la deuda. Por favor escriba claramente en letra de molde.

Cuando haya terminado de completar la declaración jurada, envíe por correo una copia a cada acreedor, banco o compañía que le proveyó al ladrón el crédito, los bienes o servicios no autorizados descriptos. Adjunte a cada declaración jurada una copia de la Declaración de Cuenta Fraudulenta conteniendo solamente la información de las cuentas abiertas ante la institución a la que dirige la correspondencia, como así también toda otra documentación de respaldo que usted pueda proveer.

Envíe los documentos correspondientes a cada compañía por correo certificado con acuse de recibo, de esta manera usted podrá probar que fueron recibidos. Las compañías revisarán su queja y le enviarán una respuesta por escrito informándole el resultado de su investigación. **Conserve para sus archivos una copia de toda la documentación sometida.**

Si no puede completar la declaración jurada por sí solo, un representante legal o abogado puede completarla por usted. Excepto como indicado, la información que usted brinde podrá ser utilizada por la compañía únicamente para procesar su declaración jurada, investigar los hechos que usted reportó y ayudar a detener fraudes subsiguientes. En caso de que la declaración jurada sea solicitada en el contexto de una demanda legal, la compañía podría tener que proveérsela a la parte solicitante.

Completar esta declaración jurada no garantiza que el ladrón de identidad sea procesado o que se elimine la deuda o sea condonada.

**NO ENVÍE LA DECLARACIÓN JURADA A LA FTC NI A NINGUNA
OTRA AGENCIA GUBERNAMENTAL**

Si usted aún no lo hizo, informe el fraude a las siguientes organizaciones:

1. Cada una de las tres **agencias nacionales de informes del consumidor**. Pida a cada agencia que ponga “un alerta de fraude” en su informe crediticio, y que le envíe una copia de su registro de crédito. Cuando haya completado el conjunto de documentos de su declaración jurada, puede enviarles una copia para ayudarlos a investigar las cuentas disputadas.

■ **Equifax Credit Information Services, Inc.**

1-800-525-6285 /TDD 1-800-255-0056 y solicite al operador que lo comunique con Auto Disclosure Line al 1-800-685-1111 para obtener una copia de su informe.
P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241
www.equifax.com

■ **Experian Information Solutions, Inc.**

1-888-397-3742/ TDD 1-800-972-0322
P.O. Box 9532, Allen, TX 75013
www.experian.com

■ **TransUnion**

1-800-680-7289/ TDD 1-877-553-7803
Fraud Victim Assistance Division
P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92834-6790
www.transunion.com

2. **El Departamento de fraude de cada acreedor, banco, o compañía de servicios** que le proveyó al ladrón de identidad crédito, bienes o servicios no autorizados. Este sería un buen momento para averiguar si la

compañía acepta esta declaración jurada, y si requiere actuación notarial o una copia del informe o denuncia policial.

3. **Su departamento de policía local**. Pida al oficial que le tome una denuncia y que le dé el número de reporte o una copia de la actuación. El envío de un informe policial a las instituciones financieras puede acelerar el proceso de absolución de deudas no contraídas o la eliminación de información incorrecta de sus registros de crédito. Si no puede obtener una copia de la denuncia policial, al menos consiga el número de la misma.

4. La FTC, mantiene la Cámara Compensadora de Datos sobre Robo de Identidad (*Identity Theft Data Clearinghouse*) — la base de datos centralizada de quejas sobre robo de identidad del gobierno federal — y brinda información a víctimas de robo de identidad. Usted puede visitar en línea www.consumer.gov/idtheft o llamar gratuitamente al **1-877-ID-THEFT 1-877-438-4338**.

La FTC recoge quejas de víctimas de robo de identidad y comparte su información con autoridades de cumplimiento de la ley en todo el país. Esta información también puede ser compartida con otras agencias gubernamentales, agencias de informes del consumidor, y compañías en las cuales fue perpetrado el fraude con el objeto de colaborar en la resolución de problemas relacionados con el robo de identidad.

NO ENVÍE LA DECLARACIÓN JURADA A LA FTC NI A NINGUNA OTRA AGENCIA GUBERNAMENTAL

Declaración Jurada de Robo de Identidad

(ID Theft Affidavit)

Información de la Víctima

(1) Mi nombre legal completo es _____
(Primer) (Segundo) (Apellido) (Jr., Sr., III)

(2) (Si difiere de del anterior) Al momento de los eventos descritos en la presente declaración jurada, yo era conocido como _____
(Primer) (Segundo) (Apellido) (Jr., Sr., III)

(3) Mi fecha de nacimiento es _____
(día/mes/año)

(4) Mi número de Seguro Social es _____

(5) El número de mi licencia para conducir o el número de la tarjeta de identificación estatal es _____

(6) Mi domicilio actual es _____

Ciudad _____ Estado _____ Código Postal _____

(7) Vivo en este domicilio desde _____
(mes/año)

(8) (Si difiere del anterior) Al momento de los eventos descritos en la presente declaración jurada mi domicilio era _____

Ciudad _____ Estado _____ Código Postal _____

(9) Residí en el domicilio mencionado en el punto 8 desde _____ hasta _____
(mes/año) (mes/año)

(10) Mi número telefónico durante el día es (____) _____

Mi número telefónico durante la noche es (____) _____

**NO ENVÍE LA DECLARACIÓN JURADA A LA FTC NI A NINGUNA
OTRA AGENCIA GUBERNAMENTAL**

Cómo Ocurrió el Fraude

11 - 17 Marque lo que corresponda:

(11) No autoricé a nadie a usar mi nombre o información personal para procurar el dinero, crédito, préstamos, bienes o servicios descritos en este informe.

(12) No recibí ningún beneficio, dinero, bienes o servicios como resultado de los eventos descritos en este informe.

(13) Mis documentos de identidad (por ejemplo, tarjetas de crédito, partida de nacimiento; licencia para conducir; tarjeta del Seguro Social, etc.) fueron robados perdidos en fecha _____ o en fecha cercana a la citada.
(día/mes/año)

(14) A mi leal saber y entender, las siguientes personas utilizaron mi información (por ejemplo, mi nombre, mi domicilio, fecha de nacimiento, números de cuenta existentes, número de Seguro Social, apellido materno, etc.) o documentos de identidad para obtener dinero, crédito, préstamos, bienes o servicios sin mi conocimiento o autorización:

Nombre (si le consta)

Domicilio (si le consta)

Número(s) de teléfono(s) (si le consta)

información adicional (si la posee)

Nombre (si le consta)

Domicilio (si le consta)

Número(s) de teléfono(s) (si le consta)

información adicional (si la posee)

(15) NO sé quién utilizó mi información o documentos de identidad para obtener dinero, crédito, préstamo, bienes o servicios sin mi conocimiento o autorización.

(16) Comentarios adicionales: (Por ejemplo, descripción del fraude, qué documentos o información que fueron utilizados o manera en la cual el ladrón de identidad accedió a su información.)

(Adjunte páginas adicionales según sea necesario.)

NO ENVÍE LA DECLARACIÓN JURADA A LA FTC NI A NINGUNA OTRA AGENCIA GUBERNAMENTAL

Acciones Legales de la Víctima

(17) (marque solamente uno) Yo sí deseo no deseo colaborar en el procesamiento de la(s) persona(s) que cometieron este fraude.

(18) (marque solamente uno) Yo sí autorizo no autorizo la entrega de esta información a las autoridades a cargo del cumplimiento de la ley con el propósito de ayudarlos en la investigación y procesamiento de la(s) persona(s) que cometieron este fraude.

(19) (marque todo lo que corresponda) Yo sí informé no informé los eventos descritos en la presente declaración jurada a la policía u otra agencia de seguridad. La policía sí no redactó un informe. *En el caso de que usted haya contactado a la policía o alguna otra agencia de seguridad, por favor complete los siguientes datos:*

_____	_____
(Agencia #1)	(Oficial/Personal de la Agencia que tomó la denuncia)

_____	_____
(Fecha de la denuncia)	(Número de denuncia, si lo hubiere)

_____	_____
(Número de teléfono)	(domicilio electrónico, si lo hubiere)

_____	_____
(Agencia #2)	(Oficial/Personal de la Agencia que tomó la denuncia)

_____	_____
(Fecha de la denuncia)	(Número de denuncia, si lo hubiere)

_____	_____
(Número de teléfono)	(domicilio electrónico, si lo hubiere)

Lista de Verificación de Documentos

Por favor indique la documentación de respaldo que puede proveer a las compañías que planea notificar. Adjunte copias (NO originales) de la declaración jurada antes de enviarla a las compañías.

(20) Una copia de un documento de identidad con fotografía emitido por el gobierno (por ejemplo, su licencia para conducir, documento de identidad estatal o su pasaporte). Si usted tiene menos de 16 y no posee un documento con foto, puede enviar una copia de su acta de nacimiento o una copia de sus registros escolares oficiales mostrando su enrolamiento y lugar de residencia.

(21) Prueba de residencia durante el tiempo en que se disputó la factura, se otorgó el préstamo u otro evento se llevo acabo (por ejemplo, un contrato de alquiler a su nombre, una copia de una factura de servicios públicos o un copia de una factura de seguros).

NO ENVÍE LA DECLARACIÓN JURADA A LA FTC NI A NINGUNA OTRA AGENCIA GUBERNAMENTAL

(22) Una copia del informe o denuncia que presentó ante la policía o departamento del alguacil. Si usted no puede lograr que le tomen una denuncia o no consigue el número de denuncia o informe policial por favor indíquelo en el punto 19. Algunas compañías sólo necesitan el número del informe o denuncia, no una copia de la actuación. Usted debe verificarlo con cada compañía.

Firma

Declaro, a mi leal saber y entender y bajo pena de perjurio que la información provista en la presente declaración jurada es verdadera y exacta.

(firma)

(fecha)

Brindar información falsa en este formulario podría someterlo a una acusación criminal por perjurio.

(Notario)

[Verifique con cada compañía. Los acreedores a veces requieren certificación notarial. Si no fuese así, por favor haga que un testigo (no familiar) firme al pie dando fe de que usted completó y firmó esta declaración jurada.]

Testigo:

(firma)

(nombre en letra de molde)

(fecha)

(número de teléfono)

**NO ENVÍE LA DECLARACIÓN JURADA A LA FTC NI A NINGUNA
OTRA AGENCIA GUBERNAMENTAL**

Declaración de Cuenta Fraudulenta

(Fraudulent Account Statement)

Al Completar esta Declaración

- Haga tantas copias de esta página como sean necesarias. **Complete una página por separado para cada compañía a la que esté notificando y envíela sólo a dicha compañía.** Incluya una copia de su declaración jurada firmada.
- Liste sólo la(s) cuenta(s) que está disputando con la compañía que recibe este formulario. **Vea el ejemplo presentado más abajo.**
- Si una agencia de cobranzas de deuda le envía una declaración, carta o aviso sobre la cuenta fraudulenta, adjunte una copia de ese documento (**NO** el original).

Yo declaro (marque lo que corresponda):

Como resultado de el/los evento(s) descrito(s) en la Declaración Jurada de Robo de Identidad, la(s) siguiente(s) cuenta(s) fue/fueron abierta(s) en su compañía sin mi conocimiento, permiso o autorización usando mi información personal o documentos de identidad:

Nombre del Acreedor/ Domicilio <i>(compañía que abrió la cuenta o proveyó los bienes o servicios)</i>	Número de Cuenta	Tipo de crédito/ bienes/servicios no autorizados provistos por el acreedor <i>(si le constan)</i>	Fecha de emisión o apertura <i>(si le constan)</i>	Monto/Valor provisto (el monto cargado o el costo de los bienes/servicios)
Ejemplo Banco Nacional 22 Main Street Columbus, Ohio 22722	01234567-89	préstamo automotor	01/05/2000	\$25,500.00

Durante el tiempo durante el cual aparecieron las cuentas descritas más arriba, yo tenía la siguiente cuenta abierta en su compañía:

Nombre de Facturación _____

Domicilio de Facturación _____

Número de Cuenta _____

NO ENVÍE LA DECLARACIÓN JURADA A LA FTC NI A NINGUNA OTRA AGENCIA GUBERNAMENTAL

Política de Privacidad de la FTC

Para presentar una queja o para obtener información adicional sobre la Política de Privacidad de la FTC, visite en Internet www.consumer.gov/idtheft. Si usted no tiene acceso a Internet, puede comunicarse con la línea directa de asistencia de Robo de Identidad: 1-877-IDTHEFT (438-4338); TDD 202-326-2502 o escribir a Identity Theft Clearinghouse, Federal Trade Commission, 600 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20580.

Toll-free 1.877.IDTHEFT
www.consumer.gov/idtheft