

# Robo de identidad

---

Un plan de acción



COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO (FTC)

[RoboIdentidad.gov](https://www.ftc.gov/identitytheft)

**Para consultar nuestra información más actualizada, visite [Robodelidentidad.gov](https://www.robodelidentidad.gov).**

---

El sitio le ofrece recomendaciones detalladas para ayudarlo a resolver los problemas causados por el robo de identidad y también le permitirá:

- Conseguir un **plan de acción personal** que lo guiará en cada paso del proceso.
- **Actualizar** su plan y hacer un **seguimiento** de sus avances.
- Imprimir **cartas y formularios previamente completados** para enviar a las compañías de informes crediticios, negocios y cobradores de deudas.
- **Reportar** su caso ante la Comisión Federal de Comercio (FTC).

Vaya a **[Robodelidentidad.gov](https://www.robodelidentidad.gov)** y haga clic en “**Comience**”.

# Acerca del robo de identidad

Si alguien está usando su información personal o financiera para hacer compras, obtener beneficios, presentar declaraciones de impuestos o cometer fraude, eso es un robo de identidad. Este folleto lo puede guiar a lo largo del proceso de recuperación.

Si está lidiando con un **robo de identidad infantil, médica o relacionado con impuestos**, lea la sección **Formas especiales de robo de identidad**.

Si perdió o le robaron información personal o financiera, consulte la sección **Incidentes de seguridad de datos y pérdida y robo de información**.

## Índice

Qué hacer inmediatamente	1
Qué hacer después	3
Otros pasos posibles	6
Pasos para determinadas cuentas	9
Formas especiales de robo de identidad	13
Modelos de cartas y memorando	17
Conozca sus derechos	25
Incidentes de seguridad de datos y pérdida y robo de información	28
Formulario de solicitud de informe de crédito anual (EN)	31

(EN) Este símbolo indica que la información solamente está disponible en inglés.



# Qué hacer inmediatamente

## Paso 1: Llame a las compañías donde sepa que se produjo el fraude.

- Llame al departamento de fraude. Explique que alguien le robó su identidad.

---

- Pida que le cierren o congelen las cuentas. A partir de entonces nadie podrá agregar cargos nuevos sin su autorización.

---

- Cambie los nombres de inicio de sesión, contraseñas y números de identificación personal o PIN que usa para acceder a sus cuentas.

Tal vez tenga que volver a comunicarse con estas compañías después de que ya tenga un Reporte de Robo de Identidad.

## Paso 2: Coloque una alerta de fraude y obtenga sus informes de crédito.

- Para colocar una alerta de fraude gratis, establezca contacto con una de las tres compañías de informes crediticios. Esa compañía debe informárselo a las otras dos.
  - **Experian.com/help**  
888-EXPERIAN (888-397-3742)
  - **TransUnion.com/credit-help**  
888-909-8872
  - **Equifax.com/personal/credit-report-services**  
800-685-1111

Reciba la información mas reciente en [robodeidentidad.gov/agencias](https://robodeidentidad.gov/agencias).

Una alerta de fraude dura un año. Y con una de estas alertas, es más difícil que alguien abra cuentas nuevas bajo su nombre.

Usted recibirá una carta de cada una de las compañías de informes crediticios. La carta le confirmará que se colocó una alerta de fraude en su archivo.

- Obtenga sus informes de crédito gratuitos solicitándolos a Equifax, Experian y TransUnion. Vaya a [annualcreditreport.com](https://annualcreditreport.com) o llame al 1-877-322-8228.

¿Ya pidió sus informes de crédito gratis de este año? Si ya los pidió, puede pagar para conseguir su informe inmediatamente. O puede seguir las instrucciones para obtener un informe gratuito que figuran en la carta de confirmación de la alerta de fraude que recibió de parte de cada compañía de informes crediticios. Esto podría demorar más tiempo.

- Revise sus informes. Tome nota de cualquier cuenta o transacción que no reconozca. Esto lo ayudará a reportar el robo ante la Comisión Federal de Comercio (FTC) y la policía.

### Paso 3: Reporte el robo de identidad ante la FTC.

- Vaya a **RobodelIdentidad.gov** o llame al 1-877-438-4338. Incluya la mayor cantidad posible de detalles.

El sitio **RobodelIdentidad.gov** creará su Reporte de Robo de Identidad y su plan de acción en base a la información que ingrese.

- Si usted crea una cuenta, lo guiaremos a lo largo de cada paso del proceso de recuperación, actualizaremos su plan de acción según sea necesario, haremos un seguimiento de sus avances y completaremos previamente sus formularios y cartas.
- Si no crea una cuenta, debe imprimir y guardar de inmediato su Reporte de Robo de Identidad y su plan de acción. Una vez que abandone la página, no podrá acceder ni actualizarlos.

Su Reporte de Robo de Identidad es importante porque le garantiza ciertos derechos. Más información sobre sus derechos en la página 25.

# Qué hacer después

Respire hondo y empiece a reparar el daño.

## Cierre las cuentas nuevas abiertas bajo su nombre.

- Ahora que ya tiene su Reporte de Robo de Identidad, llame al departamento de fraude de cada negocio en el que se haya abierto una cuenta.
  - Explique que alguien le robó su identidad.
  - Pídale al negocio que cierre la cuenta.
  - Pídale al negocio que le envíe una carta para confirmar:
    - Que la cuenta fraudulenta no es suya.
    - Que no es responsable de esa cuenta.
    - Que fue eliminada de su informe de crédito.
  - Guarde esta carta. Úsela si la cuenta vuelve a aparecer más adelante en su informe de crédito.

El negocio puede exigirle que le envíe una copia de su Reporte de Robo de Identidad o que complete un formulario especial para disputas. El modelo de carta de la página 18 le puede servir de ayuda para redactar su propia carta.

- Anote cuándo y con quién se comunicó.

## Elimine los cargos fraudulentos de sus cuentas.

- Llame al departamento de fraude de cada negocio.
  - Explique que alguien le robó su identidad.
  - Dígales cuáles son los cargos fraudulentos. Pídale al negocio que elimine los cargos.
  - Pídale al negocio que le envíe una carta para confirmar que eliminaron los cargos fraudulentos.
  - Guarde esta carta. Úsela si esta cuenta vuelve a aparecer más adelante en su informe de crédito.

El negocio puede exigirle que le envíe una copia de su Reporte de Robo de Identidad o que complete un formulario especial para disputas. El modelo de carta de la página 19 le puede servir de ayuda para redactar su propia carta.

- Anote cuándo y con quién se comunicó.

## Corrija su informe de crédito.

- Escríbale una carta a cada una de las tres compañías de informes crediticios. El modelo de carta de la página 20 le puede servir de ayuda para redactar su propia carta.
  - Incluya una copia de su Reporte de Robo de Identidad y un comprobante de su identidad, como una copia de su licencia de conducir o tarjeta de identificación expedida por su estado.
  - Explique cuál es la información fraudulenta de su informe.
  - Pídales que bloqueen esa información. Envíe sus cartas por correo a:
    - **TransUnion**  
Fraud Victim Assistance Department  
P.O. Box 2000  
Chester, PA 19022-2000
    - **Equifax**  
P.O. Box 105069  
Atlanta, GA 30348-5069
    - **Experian**  
P.O. Box 9554  
Allen, TX 75013

Si alguien le roba su identidad, usted tiene el derecho de eliminar la información fraudulenta de su informe de crédito. Esto se llama bloqueo. Una vez que la información está bloqueada, no volverá a aparecer en su informe de crédito y las compañías no pueden tratar de cobrarle la deuda. Si tiene un Reporte de Robo de Identidad, las compañías de informes crediticios deben cumplir con su pedido de bloqueo de información fraudulenta. Para solicitar un bloqueo de información, use el modelo de carta de la página 20.

También puede disputar la información incorrecta de su archivo de crédito aunque no tenga un Reporte de Robo de Identidad. Puede tomar más tiempo, y no hay garantía de que las compañías de informes crediticios vayan a eliminar la información. Para disputar la información sin un Reporte de Robo de Identidad, establezca contacto con cada compañía de informes crediticios en línea o por teléfono.

Considere la posibilidad de colocar una alerta de fraude prolongada o un congelamiento de crédito.

Las alertas de fraude prolongadas y los congelamientos de crédito pueden ayudar a prevenir que alguien siga usando indebidamente su información personal. Existen diferencias importantes. Este cuadro lo puede ayudar a decidir cuál es la mejor alternativa para su caso.

Alerta de fraude prolongada	Congelamiento de crédito
Permite el acceso a su informe de crédito a condición de que las compañías tomen medidas para verificar su identidad.	Detiene todo acceso a su informe de crédito a menos que usted levante o elimine el congelamiento.
Es gratis colocarla y eliminarla. Disponible si alguien le roba su identidad.	Es gratis colocarlo y removerlo. Disponible para todos.
Dura siete años.	Dura hasta que usted lo levante o elimine.
Establézcala comunicándose con cada una de las tres compañías de informes crediticios. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte que alguien le roba su identidad.</li> <li>• Solicite una alerta de fraude prolongada.</li> <li>• Complete todos los formularios necesarios y envíe una copia de su Reporte de Robo de Identidad.</li> </ul>	Establézcalo comunicándose con cada una de las tres compañías de informes crediticios.
<p><b>Experian.com/help</b> 888-EXPERIAN (888-397-3742)</p> <p><b>TransUnion.com/credit-help</b> 888-909-8872</p> <p><b>Equifax.com/personal/credit-report-services</b> 800-685-1111</p> <p>Reciba la información mas reciente en <b>robodeidentidad.gov/agencias</b>.</p>	

# Otros pasos posibles

Dependiendo de su situación, es posible que también tenga que seguir otros pasos.

## Reporte el uso indebido de un número de Seguro Social.

- ¿Piensa que alguien está usando su número de Seguro Social para trabajar? Revise su historial de empleo del Seguro Social creando una cuenta en [ssa.gov/espanol](https://ssa.gov/espanol). Si encuentra errores, comuníquese con su oficina local de la Administración del Seguro Social (SSA).

## Frene las acciones de los cobradores de deudas que intentan cobrarle deudas que no debe.

- Escríbale una carta al cobrador de deudas dentro de los 30 días de recibir una carta de cobranza. El modelo de carta de la página 21 le puede servir de ayuda para redactar su propia carta.
  - Dígale al cobrador de deudas que alguien le robó su identidad, y que usted no debe esa deuda.
  - Envíele copias de su Reporte de Robo de Identidad y cualquier otro documento que detalle el robo.

- Comuníquese con el negocio donde se abrió la cuenta fraudulenta.
  - Explique que esa deuda no es suya.
  - Dígales que dejen de reportar esa deuda a las compañías de informes crediticios.
  - Pida información sobre la deuda y cómo sucedió. El negocio debe darle los detalles si usted se los pide.

Por ejemplo, si alguien abrió una cuenta de tarjeta de crédito bajo su nombre, pida una copia de la solicitud y de la firma del solicitante.

- Si todavía no lo hizo, pídales a las compañías de informes crediticios que bloqueen la información sobre esta deuda en su informe de crédito.

Las recomendaciones que encontrará en la sección “Qué hacer después” de la página 3 lo pueden ayudar a bloquear la información fraudulenta de sus informes de crédito.

- Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

## Presente un informe con el departamento de policía local.

Su Informe de Robo de Identidad (el que recibe en **RoboIdentidad.gov**) es un informe oficial a una agencia de cumplimiento de ley. Es documentación suficiente para resolver los problemas con las agencias crediticias y con la mayoría de las compañías. Sin embargo, debe reportar el robo a la policía local si tiene información sobre el sospechoso – o si alguna compañía específica le pide un informe policial como parte del proceso de resolución.

- Vaya al departamento de policía local con estos documentos:
  - una copia de su Informe de Robo de Identidad de FTC
  - una identificación emitida por el gobierno con foto
  - prueba de su dirección (el estado de cuenta de su hipoteca, contrato de alquiler, o cuenta de utilidad)
  - alguna otra prueba del robo que usted tenga como cuentas, notificación del IRS, etc.

## Reemplace los documentos de identidad expedidos por el gobierno.

- ¿Perdió o le robaron la tarjeta del Seguro Social? Solicite una tarjeta de remplazo gratis en internet en **ssa.gov/espanol**.

---

- ¿Perdió o le robaron la licencia de conducir? Puede encontrar los datos de la oficina del Departamento de Vehículos Motorizados más cercana a su domicilio en **usa.gov/Motor-Vehicle-Services**.

El estado podría señalar el número de su licencia en caso de que alguien tratara de usarla, o podría recomendarle que solicite un duplicado.

- ¿Perdió o le robaron el pasaporte? Comuníquese con el Departamento de Estado llamando al 1-877-487-2778 o TTY 1-888-874-7793. Si quiere reemplazar el pasaporte, usted tiene varias opciones:
  - Si **va a viajar** dentro de las dos próximas semanas, haga una cita para solicitarlo personalmente en una Agencia o Centro de Emisión de Pasaportes.
  - Si **va a viajar** dentro de las dos próximas semanas, presente el formulario DS-11 y DS-64 personalmente en una Oficina de Aceptación de Solicitudes de Pasaporte autorizada.

## Para exculpar su nombre de cargos penales.

- Si una persona usa su nombre o información personal durante un arresto, establezca contacto con la agencia de cumplimiento de la ley que arrestó al ladrón. Es posible que tenga que revisar los registros judiciales para averiguar el lugar donde arrestaron al ladrón.

- Presente una denuncia para reportar la suplantación de identidad.
- Entregue copias de sus huellas dactilares, fotografía y documentos de identidad.
- Pídale a la agencia de cumplimiento de la ley que:
  - Compare su información con la del impostor.
  - Cambie todos los registros establecidos bajo su nombre al nombre del impostor (si sabe el nombre).
  - Le entregue una “carta de exculpación” o un “certificado de descargo” donde se declare su inocencia.
- Lleve siempre consigo la "carta de exculpación" o el “certificado de descargo”.
- Anote cuándo y con quién se comunicó.

- 
- Si una corte enjuicia a un ladrón de identidad que está usando su nombre, comuníquese con la corte donde se produjo el arresto o donde se dictó la sentencia.
    - Pídale al fiscal de distrito sus registros para poder exculpar su nombre en los registros judiciales.
    - Suministre una prueba de su identidad.
    - Pídale a la corte un “certificado de exculpación” donde se declare que es inocente.
    - Lleve siempre consigo el “certificado de exculpación”.
  - Comuníquese con la oficina del Fiscal General de su estado. Puede encontrar la información de contacto en **[gobierno.usa.gov/estados-consumidor](http://gobierno.usa.gov/estados-consumidor)**.
    - Pregunte si su estado expide un “pasaporte o salvoconducto de robo de identidad” — una herramienta que puede usar para resolver problemas financieros relacionados con el robo de identidad — o algún otro tipo de asistencia especial para ayudar a las víctimas del robo de identidad.
      - Si consigue un pasaporte de robo de identidad, llévelo siempre consigo.

- 
- Considere la posibilidad de contratar a un abogado defensor especializado en asuntos penales. En la asociación profesional de abogados estatal o local lo pueden ayudar a encontrar un abogado.

- 
- Pídale a la agencia de cumplimiento de la ley que arrestó al ladrón los nombres de los intermediarios de información que compraron sus registros.
    - Escríbales una carta a los intermediarios de información. Pídales que eliminen los errores que figuran en su archivo.

Los intermediarios o brókeres de información compran registros penales y les venden la información a empleadores y cobradores de deudas.

- 
- Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

# Pasos a seguir para determinadas cuentas

Para resolver su situación con ciertos tipos de cuentas es posible que tenga que establecer contacto con otras oficinas

- Servicios públicos
- Teléfonos
- Beneficios del gobierno
- Cuentas corrientes
- Préstamos estudiantiles
- Alquiler de apartamento o casa
- Cuentas de inversión
- Bancarrota

## Servicios públicos

- Si alguien usó su información para obtener servicio de cable, electricidad, agua u otro servicio similar, comuníquese con el proveedor del servicio.
  - Infórmele que alguien le robó su identidad y pídale que cierre la cuenta.

---

- Para obtener más asistencia, comuníquese con la Comisión de Servicios Públicos de su estado y explique su situación. Puede encontrar la información de contacto en [naruc.org/about-naruc/regulatory-commissions](https://naruc.org/about-naruc/regulatory-commissions).

---

- Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

## Teléfonos

- Establezca contacto con National Consumer Telecom and Utilities Exchange y solicite su informe de datos NCTUE®. Revíselo para controlar si detecta cuentas que no reconoce.
  - [nctue.com](https://nctue.com) 1-866-349-5185

¿Qué es un informe de datos de NCTUE? El informe de datos de NCTUE es un registro de todas las cuentas de telecomunicaciones, televisión pagada y servicios públicos reportadas por los miembros que forman parte de esta agrupación, e incluye la información sobre el historial de su cuenta, cuentas pendientes de pago y solicitudes de servicio de cliente.

- Si el proveedor del servicio no resuelve el problema, presente una queja ante la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) en **consumercomplaints.fcc.gov**. **Para presentar una queja en español**, llame al 1-888-225-5322 o 1-888-835-5322 (TTY).

## Beneficios del gobierno

- Comuníquese con la agencia que expidió el beneficio del gobierno y explique que alguien le robó su identidad. Puede consultar los datos de contacto de las agencias gubernamentales locales en **usa.gov/local-governments**.

Para beneficios del Seguro Social, establezca contacto con la Oficina del Inspector General de SSA en **oig.ssa.gov/espanol** o llamando al 1-800-269-0271.

- Pregunte qué tiene que hacer para resolver el problema.
- Si dejó de recibir sus beneficios debido al robo de identidad, pregunte qué tiene que hacer para restablecerlos. Es posible que tenga que ir personalmente o enviar algo por escrito.
- Anote cuándo y con quién se comunicó.

## Cuentas corrientes

- ¿Piensa que alguien abrió una nueva cuenta corriente bajo su nombre? Solicite una copia gratuita de su informe ChexSystems que reúne la información sobre sus cuentas de cheques.
  - Para conseguir su informe, comuníquese con ChexSystems llamando al 1-800-428-9623.
  - Luego, comuníquese con todas las instituciones financieras donde se haya abierto una nueva cuenta bajo su nombre. Pídale que cierren las cuentas.
- Si alguien está emitiendo cheques sin fondos bajo su cuenta, comuníquese con su institución financiera.
  - Pídale que detengan el pago de los cheques robados y que cierren su cuenta.
  - Solicite que reporten el robo a sus respectivos sistemas de verificación de cheques. El sistema de verificación de cheques les dirá a los negocios que rechacen los cheques robados.
  - Comuníquese con aquellos negocios que hayan aceptado el cheque sin fondos. Explique que alguien le robó su identidad. Actúe rápidamente, antes de que se inicie una acción de cobranza en su contra.

También puede comunicarse con las compañías de verificación de cheques. Reporte el robo de sus cheques. Pídale que les digan a los negocios que rechacen los cheques robados.

- Telecheck: 1-800-710-9898
- Certegy: 1-800-437-5120

- Si un negocio rechaza sus cheques, pídale una explicación. El negocio debe decirle en qué información se basó para rechazar su cheque.
- Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

## Préstamos estudiantiles

- Comuníquese con la escuela, institución educativa o programa que abrió la cuenta de préstamo.
  - Explique la situación.
  - Pídale que cierren el préstamo y que le envíen una carta diciendo que usted no es responsable de ese préstamo.
- Si se trata de un préstamo estudiantil federal, establezca contacto con la línea de asistencia de la Oficina del Inspector General del Departamento de Educación de EE. UU. llamando al 1-800-MISUSED (1-800-647-8733).

Si no resuelve su situación siguiendo estos pasos, comuníquese con el Ombudsman de la oficina Federal para Estudiantes del Departamento de Educación de EE. UU. llamando al 1-877-557-2575.

- Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

## Alquiler de apartamento o casa

- Pregúntele al propietario que le alquiló la propiedad al ladrón de identidad qué servicios de historial de inquilinos usa. Comuníquese con esas compañías. Solicite una copia de su informe de historial de inquilino y pregunte qué pasos debe seguir para corregir la información fraudulenta que figura en el informe.

¿Qué es un informe de historial de inquilino? Hay varias compañías que recolectan y venden información sobre inquilinos – por ejemplo, la frecuencia de atraso de pago de un inquilino o si un inquilino ha sido desalojado. Si alguien alquiló un apartamento bajo su nombre, es posible que quiera corregir los errores que pudieran figurar en sus informes de historial de inquilino.

- Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

## Cuentas de inversión

Llame a su agente o gerente de cuenta y describa la situación.

---

Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

## Bancarrota

Visite **usdoj.gov/ust** para encontrar la oficina de la Sindicatura de EE. UU. (U.S. Trustee) de la región donde se presentó la declaración de bancarrota. Escriba una carta a la oficina y describa su situación. Suministre una prueba de su identidad.

El Programa de la Sindicatura de EE.UU. (U.S. Trustee Program) deriva los casos sospechosos de fraude de bancarrota a los Fiscales Federales para su posible procesamiento judicial. La Sindicatura de EE.UU. no puede brindarle asistencia legal, así que es posible que necesite contratar un abogado.

Considere la posibilidad de contratar un abogado. En la asociación profesional de abogados estatal o local lo pueden ayudar a encontrar un abogado.

Un abogado puede explicarle a la corte que la presentación de bancarrota fue fraudulenta.

Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

# Tipos especiales de robo de identidad

- Robo de identidad relacionado con impuestos
- Robo de identidad infantil
- Robo de identidad médica

## Robo de identidad relacionado con impuestos

- Si recibe un aviso del IRS informándole que alguien usó su número de Seguro Social para obtener un reembolso de impuestos, siga las instrucciones suministradas en la carta.

Complete el Formulario 14039 del IRS, Declaración Jurada de Robo de Identidad. Envíelo por correo o por fax de acuerdo a las instrucciones. O puede completar y someter la forma 14039 del IRS por internet en **RoboDeIdentidad.gov**

- ¿El aviso del IRS dice que recibió pagos de un empleador que usted no conoce? Envíele una carta al empleador explicando que alguien le robó su identidad y que usted no trabaja para el empleador.

- Presente su declaración de impuestos y pague los impuestos que adeude.

Es posible que tenga que enviar las declaraciones de impuestos impresas por correo.

- Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

Si no puede resolver la situación siguiendo estos pasos, comuníquese con el IRS llamando al 1-800-908-4490 para que le brinden asistencia especializada.

- Coloque una alerta de fraude. Establezca contacto con una de las tres compañías de informes crediticios. Esa compañía debe informárselo a las otras dos.

- **Experian.com/help**  
888-EXPERIAN (888-397-3742)
- **TransUnion.com/credit-help**  
888-909-8872
- **Equifax.com/personal/credit-report-services**  
800-685-1111

Reciba la información más reciente en **robodeidentidad.gov/agencias**.

- Obtenga sus informes de crédito gratuitos solicitándolos a TransUnion, Experian y Equifax. Vaya a **annualcreditreport.com** o llame al 1-877-322-8228.

Revise sus informes. Si encuentra cuentas o cargos que no reconoce, siga los pasos indicados en la sección "Qué hacer después" de la página 3.

## Robo de identidad infantil

- ¿Alguien usó la información de su hijo para cometer fraude? Llame a la compañía donde se produjo el fraude.
  - Explique que alguien se robó la identidad de su hijo y abrió una cuenta fraudulenta. Explique que su hijo es menor de edad y que no puede establecer ninguna obligación contractual.
  - Pídale a la compañía que cierre la cuenta fraudulenta y le envíe una carta confirmando que su hijo no es responsable de la cuenta.
  - Envíe una carta de seguimiento e incluya una copia del certificado de nacimiento de su hijo.
  - Anote cuándo y con quién se comunicó.

¿Alguien presentó una declaración de impuestos usando el número de Seguro Social de su hijo? Complete el Formulario 14039 del IRS, Declaración Jurada de Robo de Identidad. Envíelo por correo o por fax de acuerdo a las instrucciones. O puede completar y someter la forma 14039 del IRS por internet en **Robodelidentidad.gov**. Si eso no resuelve el problema, comuníquese con el IRS llamando al 1-800-908-4490 para solicitar asistencia especializada.

- Para averiguar si su hijo tiene un informe de crédito bajo su nombre, solicite que se haga una búsqueda manual del número de Seguro Social de su hijo. Cada compañía de informes crediticios tiene su propio procedimiento para esta búsqueda:
  - **Experian.com/fraudalert** – Haga clic en "Minor Child Instructions" bajo la sección "Information You Should Know".
  - **Transunion.com/credit-disputes/child-identity-theft-inquiry-form.page**
  - **<https://www.ai.equifax.com/credinvestigation/home/minorchild.html>**

¿Por qué tiene que verificar si su hijo tiene un informe de crédito? Por lo general, los menores no deben tener informes de crédito — a menos que alguien esté usando su información para cometer fraude.

- Si una compañía de informes crediticios tiene un informe de crédito a nombre de su hijo le enviarán una copia del informe. Para eliminar las cuentas fraudulentas, siga las instrucciones suministradas con el informe de crédito.

- Solicite un congelamiento de crédito para que sea más difícil que alguien pueda usar el número de Seguro Social de su hijo para abrir cuentas. Para colocar un congelamiento de crédito, siga las instrucciones específicas de cada compañía de informes crediticios disponibles en **Robodelidentidad.gov/child**.
  - **Experian.com/help**  
888-EXPERIAN (888-397-3742)
  - **TransUnion.com/credit-help**  
888-909-8872
  - **Equifax.com/personal/credit-report-services**  
800-685-1111

Reciba la información mas reciente en **robodeidentidad.gov/agencias**.

## Robo de identidad médica

- Si sospecha que alguien usó su información para recibir servicios médicos, consiga las copias de sus registros médicos:
  - Comuníquese con cada médico, clínica, hospital, farmacia, laboratorio y plan de salud donde el ladrón pueda haber usado su información. Pida copias de sus registros médicos.
  - Complete los formularios de solicitud de registros del proveedor y pague los cargos requeridos para obtener las copias de sus registros.
  - Consulte las leyes de privacidad aplicables a la información de salud vigentes en su estado. Algunas leyes estatales hacen que sea más fácil conseguir las copias de sus registros médicos.

La ley federal le otorga el derecho de conocer el contenido de sus archivos médicos.

¿Su proveedor se negó a entregarle las copias de sus registros a fin de proteger los derechos de privacidad del ladrón de identidad? Usted puede apelar. Comuníquese con la persona listada en el Aviso de Prácticas de Privacidad de su proveedor, el representante del paciente o el defensor de pacientes. Explique la situación y pida su archivo.

Si el proveedor se niega a entregarle sus registros dentro de los 30 días posteriores a la fecha de su solicitud escrita, usted puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. en [hhs.gov/ocr](https://www.hhs.gov/ocr).

- Revise sus registros médicos, y si encuentra errores infórmeles a su proveedor de atención de la salud.
  - Escríble una carta a su proveedor de atención de la salud para reportar los errores de sus registros médicos.
  - Incluya una copia del registro médico donde figura el error.
  - Explique el motivo del error y cómo corregirlo.
  - Incluya una copia de su Reporte de Robo de Identidad.
  - Envíe la carta por correo certificado y pida un acuse de recibo.

Su proveedor de atención de la salud debe responder su carta dentro de los 30 días. Pídale al proveedor que corrija el error y que notifique a otros proveedores de atención de la salud que pudieran tener el mismo error en sus registros.

- Notifique a su compañía de seguro de salud.
  - Envíe su Reporte de Robo de Identidad al departamento de fraude de su compañía de seguro de salud. Infórmele los errores que figuran en sus registros médicos.

- Si encuentra errores de facturación de gastos médicos en su informe de crédito, notifique a las tres compañías de informes crediticios siguiendo los pasos indicados en la sección "Qué hacer después" de la página 3.
- 

- Anote cuándo y con quién se comunicó. Guarde copias de todas las cartas que envíe.

# Modelos de cartas y memorando

Antes de completar los formularios y redactar su correspondencia en español, consulte si se los aceptarán en dicho idioma. El formulario de solicitud del informe de crédito anual gratuito solamente está disponible en inglés.

Si crea una cuenta gratis en **RoboIdentidad.gov**, usted puede obtener estas cartas previamente completadas con su información.

## Cartas

- Carta para reportar una cuenta fraudulenta en relación con un robo de identidad
  - Carta para reportar cargos fraudulentos atribuidos a su cuenta en relación con un robo de identidad
  - Carta dirigida a una compañía de informes crediticios para informarle un caso de robo de identidad
  - Carta dirigida a un cobrador de deudas para informarle un caso de robo de identidad
- Más cartas disponibles en **[RoboIdentidad.gov/sample-letters](https://www.roboidentidad.gov/sample-letters)**

## Memorando

- Aviso de la FTC para los Proveedores de Información

# Carta para reportar una cuenta fraudulenta en relación con un robo de identidad

Este modelo de carta lo ayudará a disputar y cerrar una cuenta fraudulenta abierta por un ladrón de identidad.

El texto que está entre [corchetes] indica el lugar donde tiene que personalizar su carta.

---

[Fecha]

[Su nombre]

[Su domicilio]

[Su Ciudad, Estado, Código Postal]

[Nombre de la compañía]

[Departamento de Fraude]

[Domicilio]

[Ciudad, Estado, Código Postal]

[Ref.: El número de su cuenta (si lo sabe)]

Estimado(a) Señor(a):

Me dirijo a usted para informarle que soy una víctima del robo de identidad. Me he enterado recientemente que alguien usó mi información personal para abrir una cuenta en su compañía. Yo no abrí esa cuenta ni autorice su apertura, y por lo tanto le solicito que la cierre inmediatamente. Por favor, envíeme una confirmación escrita donde conste que no soy responsable de los cargos atribuidos a esta cuenta y adopte las medidas correspondientes para eliminar de mis registros de crédito la información relacionada con esta cuenta.

Adjunto una copia de mi Reporte de Robo de Identidad y una constancia de mi identidad. Asimismo, le adjunto una copia del Aviso para los Proveedores de Información en el cual se explican las obligaciones que debe observar su compañía cuando les reporta información a las compañías de informes crediticios. Cuando su compañía recibe una solicitud escrita en estos términos junto con un Reporte de Robo de Identidad debe dejar de reportar deudas fraudulentas a las compañías de informes crediticios.

En este aviso también se establece que si una compañía de informes crediticios le notifica que la información suministrada por su compañía puede ser el resultado del robo de identidad, su compañía debe dejar de suministrar la información inexacta y no puede intentar vender ni transferir las deudas fraudulentas a un tercero para su cobranza.

Por favor, envíeme una carta explicando las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

Atentamente,

[Su nombre]

Se adjunta: [Lista de los documentos adjuntados.]

- Reporte de Robo de Identidad
- Comprobante de identidad [una copia de su licencia de conducir o tarjeta de identificación expedida por su estado]
- Aviso de la FTC para los proveedores de información [páginas 23 y 24]

# Carta para reportar cargos fraudulentos atribuidos a su cuenta en relación con un robo de identidad

Este modelo de carta lo ayudará a disputar los cargos fraudulentos atribuidos a sus cuentas.

El texto que está entre [corchetes] indica el lugar donde tiene que personalizar su carta.

---

[Fecha]

[Su nombre]

[Su domicilio]

[Su Ciudad, Estado, Código Postal]

[Nombre de la compañía]

[Departamento de Fraude]

[Domicilio]

[Ciudad, Estado, Código Postal]

[Ref.: El número de su cuenta (si lo sabe)]

Estimado(a) Señor(a):

Me dirijo a usted para informarle que soy una víctima del robo de identidad y para disputar los siguientes cargos fraudulentos atribuidos a mi cuenta:

- [liste los cargos, montos y fechas de las transacciones fraudulentas]

Yo no efectué los cargos listados anteriormente. Le solicito que elimine de mi cuenta todos los cargos fraudulentos y cualquier otro cargo relacionado, me envíe un resumen de cuenta actualizado y exacto y que proceda al cierre de la cuenta. Asimismo, solicito que su compañía deje de reportar la información inexacta a las compañías de informes crediticios.

Adjunto mi Reporte de Robo de Identidad y una constancia de mi identidad. Asimismo, le adjunto una copia del Aviso de la FTC para los Proveedores de Información en el cual se explican las obligaciones que debe observar su compañía cuando les reporta información a las compañías de informes crediticios.

En este aviso también se establece que si una compañía de informes crediticios le notifica que la información suministrada por su compañía puede ser el resultado del robo de identidad, su compañía debe dejar de suministrar la información inexacta y no puede intentar vender ni transferir las deudas fraudulentas a un tercero para su cobranza.

Por favor, investigue debidamente este asunto, y envíeme una explicación escrita de las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

Atentamente,

[Su nombre completo]

Se adjunta: [Lista de los documentos adjuntados.]

- Reporte de Robo de Identidad
- Comprobante de identidad [una copia de su licencia de conducir o tarjeta de identificación expedida por su estado].
- Aviso de la FTC para los proveedores de información [páginas 23 y 24]

# Carta dirigida a una compañía de informes crediticios para informarle un caso de robo de identidad

Este modelo de carta lo ayudará a eliminar información inexacta registrada en su informe de crédito.

El texto que está entre [corchetes] indica el lugar donde tiene que personalizar su carta.

---

[Fecha]

[Su nombre]

[Su domicilio]

[Su Ciudad, Estado, Código Postal]

(Escriba una carta por separado para cada una de las 3 compañías relevantes:)

Equifax  
P.O. Box 105069  
Atlanta, GA 30348-5069



Experian  
P.O. Box 9554  
Allen, TX 75013



TransUnion  
Fraud Victim Assistance Department  
P.O. Box 2000  
Chester, PA 19022-2000

[Ref.: El número de su cuenta (si lo sabe)]

Estimado(a) Señor(a):

Me dirijo a usted para informarle que soy una víctima del robo de identidad. La información listada a continuación, que figura en mi informe de crédito, no está relacionada con ninguna transacción/ninguna de las transacciones efectuada(s) por mí. Dichas transacciones son el resultado del robo de mi identidad.

[Identifique los datos de las transacciones resultantes del robo de identidad que deberían ser bloqueadas de acuerdo al nombre de la fuente, ej., el nombre de la compañía emisora de la tarjeta de crédito o del banco, y el tipo de dato, ej., cuenta corriente, cuenta de ahorro, etc.]

Adjunto mi Reporte de Robo de Identidad, una constancia de mi identidad y una copia de mi informe de crédito donde figuran los ítems fraudulentos.

Por favor bloquee esta información en mi informe de crédito conforme a lo establecido en la sección 605B de la Ley de Informe Imparcial de Crédito, y envíeles el aviso requerido a todos los negocios que le suministraron esta información.

Apreciaré que se ocupe prontamente de este asunto y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

[Su nombre]

Se adjunta: [Lista de los documentos adjuntados.]

- Reporte de Robo de Identidad
- Comprobante de identidad [una copia de su licencia de conducir o tarjeta de identificación expedida por su estado]
- Copia del informe de crédito

# Carta dirigida a un cobrador de deudas para informarle un caso de robo de identidad

Este modelo de carta lo ayudará a solicitarle a un cobrador de deudas que deje de tratar de cobrarle deudas que no son suyas.

El texto que está entre [corchetes] indica el lugar donde tiene que personalizar su carta.

---

[Fecha]

[Su nombre]

[Su domicilio]

[Su Ciudad, Estado, Código Postal]

[Nombre de la compañía de cobranza]

[Domicilio de la compañía]

[Ciudad, Estado, Código Postal]

[Ref.: El número de su cuenta (si lo sabe)]

Me dirijo a usted para informarle que soy una víctima del robo de identidad. Un ladrón de identidad usó mi información personal sin mi permiso para hacer compras en [nombre del negocio donde se abrió la cuenta]. Esta deuda no me pertenece. Adjunto una copia de mi identificación persona y una copia de mi Reporte de Robo de Identidad.

Conforme a lo establecido en la Ley de Cobranza Imparcial de Deudas, le solicito que detenga todas las actividades de cobranza en mi contra y que deje de reportarlas a las compañías de informes crediticios. Asimismo, le solicito que notifique al negocio donde se abrió la cuenta que esta deuda es el resultado del robo de identidad.

Adjunto una copia del Aviso de la FTC para los Proveedores de Información. En este aviso se explican las obligaciones establecidas por la Ley de Informe Imparcial de Crédito que debe observar su compañía. La Ley de Informe Imparcial de Crédito dispone que a pedido de una víctima del robo de identidad, los cobradores de deudas deben entregarle los documentos relacionados con una cuenta de dicha víctima. Por favor, envíeme copias de todos los registros relacionados con la cuenta, incluyendo:

- Solicitudes de apertura de cuenta efectuadas por escrito, en internet o por teléfono.
- Resúmenes de cuenta o facturas atribuidas a la cuenta.
- Registros de pagos o recibos de los cargos.
- Domicilios de entrega de la correspondencia relacionada con la cuenta.
- Registros de los números de teléfono utilizados para activar la cuenta o para acceder a la cuenta.
- Registros de las firmas de las solicitudes y de las cuentas.
- Informe del investigador.

(continúa en la página siguiente)

Por favor, envíeme una carta explicando las medidas adoptadas:

- Para informarle al negocio donde se abrió la cuenta que la deuda es el resultado del robo de identidad.
- Para detener los procedimientos de cobro en mi contra.
- Para dejar de reportar la información sobre la deuda a las compañías de informes crediticios.
- Si ya reportó la deuda a las compañías de informes crediticios, notifíqueles que la deuda es el resultado de un robo de identidad.  
Para entregarme los registros que le solicité.

Gracias por su colaboración.

Atentamente,

[Su nombre]

Se adjunta: [Lista de los documentos adjuntados]

- Comprobante de identidad [una copia de su licencia de conducir o tarjeta de identificación expedida por su estado]
- Reporte de Robo de Identidad
- Aviso de la FTC para los proveedores de información [páginas 23 y 24]

Todos los proveedores de informes de consumidores deben cumplir todas las regulaciones aplicables, incluidas aquellas regulaciones promulgadas a partir de 2004, año de su primera promulgación. La información sobre las regulaciones aplicables que se encuentran en vigor se puede consultar en el sitio web de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor [consumerfinance.gov/learnmore](https://consumerfinance.gov/learnmore).

## AVISO DE LA FTC PARA LOS PROVEEDORES DE INFORMACIÓN: OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES CONFORME A LO ESTABLECIDO POR LA LEY DE INFORME IMPARCIAL DE CRÉDITO (FCRA) EN

The federal Fair Credit Reporting Act (FCRA), 15 U.S.C. § 1681-1681y, imposes responsibilities on all persons who furnish information to consumer reporting agencies (CRAs). These responsibilities are found in Section 623 of the FCRA, 15 U.S.C. § 1681s-2. State law may impose additional requirements on furnishers. All furnishers of information to CRAs should become familiar with the applicable laws and may want to consult with their counsel to ensure that they are in compliance. The text of the FCRA is set forth in full at the Bureau of Consumer Financial Protection's website at [consumerfinance.gov/learnmore](https://consumerfinance.gov/learnmore). A list of the sections of the FCRA cross-referenced to the U.S. Code is at the end of this document.

Section 623 imposes the following duties:

### **Accuracy Guidelines**

The banking and credit union regulators and the CFPB will promulgate guidelines and regulations dealing with the accuracy of information provided to CRAs by furnishers. The regulations and guidelines issued by the CFPB will be available at [consumerfinance.gov/learnmore](https://consumerfinance.gov/learnmore) when they are issued. Section 623(e).

### **General Prohibition on Reporting Inaccurate Information**

The FCRA prohibits information furnishers from providing information to a CRA that they know or have reasonable cause to believe is inaccurate. However, the furnisher is not subject to this general prohibition if it clearly and conspicuously specifies an address to which consumers may write to notify the furnisher that certain information is inaccurate. Sections 623(a)(1)(A) and (a)(1)(C).

### **Duty to Correct and Update Information**

If at any time a person who regularly and in the ordinary course of business furnishes information to one or more CRAs determines that the information provided is not complete or accurate, the furnisher must promptly provide complete and accurate information to the CRA. In addition, the furnisher must notify all CRAs that received the information of any corrections, and must thereafter report only the complete and accurate information. Section 623(a)(2).

### **Duties After Notice of Dispute from Consumer**

If a consumer notifies a furnisher, at an address specified by the furnisher for such notices, that specific information is inaccurate, and the information is, in fact, inaccurate, the furnisher must thereafter report the correct information to CRAs. Section 623(a)(1)(B).

If a consumer notifies a furnisher that the consumer disputes the completeness or accuracy of any information reported by the furnisher, the furnisher may not subsequently report that information to a CRA without providing notice of the dispute. Section 623(a)(3).

The federal banking and credit union regulators and the CFPB will issue regulations that will identify when an information furnisher must investigate a dispute made directly to the furnisher by a consumer. Once these regulations are issued, furnishers must comply with them and complete an investigation within 30 days (or 45 days, if the consumer later provides relevant additional information) unless the dispute is frivolous or irrelevant or comes from a "credit repair organization." The CFPB regulations will be available at [consumerfinance.gov](https://consumerfinance.gov). Section 623(a)(8).

### **Duties After Notice of Dispute from Consumer Reporting Agency**

If a CRA notifies a furnisher that a consumer disputes the completeness or accuracy of information provided by the furnisher, the furnisher has a duty to follow certain procedures. The furnisher must:

- Conduct an investigation and review all relevant information provided by the CRA, including information given to the CRA by the consumer. Sections 623(b)(1)(A) and (b)(1)(B).

- Report the results to the CRA that referred the dispute, and, if the investigation establishes that the information was, in fact, incomplete or inaccurate, report the results to all CRAs to which the furnisher provided the information that compile and maintain files on a nationwide basis. Sections 623(b)(1)(C) and (b)(1)(D).
- Complete the above steps within 30 days from the date the CRA receives the dispute (or 45 days, if the consumer later provides relevant additional information to the CRA). Section 623(b)(2).
- Promptly modify or delete the information, or block its reporting. Section 623(b)(1)(E).

### **Duty to Report Voluntary Closing of Credit Accounts**

If a consumer voluntarily closes a credit account, any person who regularly and in the ordinary course of business furnishes information to one or more CRAs must report this fact when it provides information to CRAs for the time period in which the account was closed. Section 623(a)(4).

### **Duty to Report Dates of Delinquencies**

If a furnisher reports information concerning a delinquent account placed for collection, charged to profit or loss, or subject to any similar action, the furnisher must, within 90 days after reporting the information, provide the CRA with the month and the year of the commencement of the delinquency that immediately preceded the action, so that the agency will know how long to keep the information in the consumer's file. Section 623(a)(5).

Any person, such as a debt collector, that has acquired or is responsible for collecting delinquent accounts and that reports information to CRAs may comply with the requirements of Section 623(a)(5) (until there is a consumer dispute) by reporting the same delinquency date previously reported by the creditor. If the creditor did not report this date, they may comply with the FCRA by establishing reasonable procedures to obtain and report delinquency dates, or, if a delinquency date cannot be reasonably obtained, by following reasonable procedures to ensure that the date reported precedes the date when the account was placed for collection, charged to profit or loss, or subjected to any similar action. Section 623(a)(5).

### **Duties of Financial Institutions When Reporting Negative Information**

Financial institutions that furnish information to “nationwide” consumer reporting agencies, as defined in Section 603(p), must notify consumers in writing if they may furnish or have furnished negative information to a CRA. Section 623(a)(7). The Consumer Financial Protection Bureau has prescribed model disclosures, 12 CFR Part 1022, App. B.

### **Duties When Furnishing Medical Information**

A furnisher whose primary business is providing medical services, products, or devices (and such furnisher's agents or assignees) is a medical information furnisher for the purposes of the FCRA and must notify all CRAs to which it reports of this fact. Section 623(a)(9). This notice will enable CRAs to comply with their duties under Section 604(g) when reporting medical information.

### **Duties when ID Theft Occurs**

All furnishers must have in place reasonable procedures to respond to notifications from CRAs that information furnished is the result of identity theft, and to prevent refurnishing the information in the future. A furnisher may not furnish information that a consumer has identified as resulting from identity theft unless the furnisher subsequently knows or is informed by the consumer that the information is correct. Section 623(a)(6). If a furnisher learns that it has furnished inaccurate information due to identity theft, it must notify each consumer reporting agency of the correct information and must thereafter report only complete and accurate information. Section 623(a)(2). When any furnisher of information is notified pursuant to the procedures set forth in Section 605B that a debt has resulted from identity theft, the furnisher may not sell, transfer, or place for collection the debt except in certain limited circumstances. Section 615(f).

The Consumer Financial Protection Bureau website, [consumerfinance.gov/learnmore](http://consumerfinance.gov/learnmore), has more information about the FCRA.

### **Citations for FCRA sections in the U.S. Code, 15 U.S.C. § 1681 et seq.:**

Section 603	Section 613	15 U.S.C. 1681h	Section 622	15 U.S.C. 1681q
Section 604	Section 614	15 U.S.C. 1681i	Section 623	15 U.S.C. 1681r
Section 605	15 U.S.C. 1681	15 U.S.C. 1681j	Section 624	15 U.S.C. 1681s
Section 605A	15 U.S.C. 1681a	15 U.S.C. 1681k	Section 625	15 U.S.C. 1681s-1
Section 605B	15 U.S.C. 1681b	15 U.S.C. 1681l	Section 626	15 U.S.C. 1681s-2
Section 606	15 U.S.C. 1681c	Section 615	Section 627	15 U.S.C. 1681t
Section 607	15 U.S.C. 1681c-1	Section 616	Section 628	15 U.S.C. 1681u
Section 608	15 U.S.C. 1681c-2	Section 617	Section 629	15 U.S.C. 1681v
Section 609	15 U.S.C. 1681d	Section 618	15 U.S.C. 1681m	15 U.S.C. 1681w
Section 610	15 U.S.C. 1681e	Section 619	15 U.S.C. 1681n	15 U.S.C. 1681x
Section 611	15 U.S.C. 1681f	Section 620	15 U.S.C. 1681o	15 U.S.C. 1681y
Section 612	15 U.S.C. 1681g	Section 621	15 U.S.C. 1681p	

# Conozca sus derechos

Si alguien le roba su identidad, usted tiene los siguientes derechos:

- Crear un reporte de robo de identidad.
- Colocar una alerta de fraude por un año en su informe de crédito.
- Colocar una alerta de fraude prolongada por siete años en su informe de crédito.
- Recibir copias gratis de su informe de crédito.
- Solicitar que eliminen (o bloqueen) la información fraudulenta de su informe de crédito.
- Disputar la información fraudulenta o inexacta registrada en su informe de crédito.
- Impedir que los acreedores y cobradores de deudas reporten las cuentas fraudulentas.
- Recibir copias de los documentos relacionados con el robo de su identidad.
- Impedir que un cobrador de deudas continúe comunicándose con usted.

## Para documentar el robo

Usted tiene los siguientes derechos:

- Crear un **Reporte de Robo de Identidad**. Su reporte de robo de identidad ayuda a demostrarle a los negocios que alguien le robó su identidad, y facilita la corrección de los problemas causados por el robo de identidad. Puede crear un Reporte de Robo de Identidad presentando un reporte ante la FTC en **RoboDeIdentidad.gov**.

## Para resolver los problemas con las compañías de informes crediticios

Usted tiene los siguientes derechos:

- Colocar una **alerta de fraude por un año** en su informe de crédito. La alerta de fraude les avisa a los otorgantes de crédito que deben tomar medidas lógicas para verificar la identidad de cualquier persona que solicite crédito bajo su nombre. Para colocar esta alerta, establezca contacto con una de las tres compañías de informes crediticios del país: Equifax, TransUnion o Experian. La compañía con la que se comunique debe notificar a las otras dos.

Cuando usted coloca una alerta de fraude, también tiene derecho de recibir una copia gratuita de sus informes de crédito. Recibirá una carta de confirmación de parte de cada compañía de informes crediticios con las instrucciones para solicitar sus informes gratuitos.

- Colocar una **alerta de fraude prolongada por siete años** en su informe de crédito. Para colocar este tipo de alerta, envíele una copia de su reporte de robo de identidad a cada una de las compañías de informes crediticios. Cuando coloca una alerta de fraude prolongada, los potenciales otorgantes de crédito deben comunicarse con usted antes de otorgar un crédito bajo su nombre. Asegúrese de detallar en su carta cuál es la mejor manera de que un otorgante de crédito se comunique con usted.
- Cada una de las compañías de informes crediticios le enviará una carta confirmando que se colocó una alerta de fraude prolongada en su registro. En la carta también encontrará las instrucciones para solicitar las copias gratuitas de su informe de crédito.
- **Solicitarles a las compañías de informes crediticios que eliminen la información fraudulenta de su informe de crédito.** Esto se llama bloqueo. Usted debe enviarles una copia de su reporte de robo de identidad, una prueba de su identidad y una carta en la que tiene que detallar la información fraudulenta. Luego, la compañía de informes crediticios debe informarle al acreedor que corresponda que alguien le robó su identidad. Los acreedores no les pueden enviar las deudas fraudulentas a los cobradores de deudas. Puede encontrar un modelo de carta en la página 20.
- **Disputar la información fraudulenta o inexacta registrada en su informe de crédito.** Envíele una carta a la compañía de informes crediticios. La compañía debe investigar su disputa, y si usted tiene razón, deben corregir su informe.
- Usted tiene derecho de **colocar un congelamiento en su informe de crédito.** Con un congelamiento de crédito (también conocido como congelamiento de seguridad) es más difícil que un ladrón de identidad pueda abrir una cuenta nueva bajo su nombre.

Para comunicarse con los acreedores y cobradores de deudas

Usted tiene los siguientes derechos:

- **Impedir que los acreedores y cobradores de deudas reporten las cuentas fraudulentas.** Después de entregarles una copia válida de su Reporte de Robo de Identidad, los cobradores de deudas no les pueden reportar las cuentas fraudulentas a las compañías de informes crediticios. Puede encontrar un modelo de carta en la página 21.
- **Recibir copias de los documentos relacionados con el robo de su identidad,** por ejemplo, copias de los registros de las transacciones o de las solicitudes de apertura de cuentas nuevas. Escríbale una carta a la compañía que tiene los documentos e incluya una copia de su Reporte de Robo de Identidad. También puede decirle a la compañía que le entregue los documentos a una agencia de cumplimiento de la ley específica.
- **Impedir que un cobrador de deudas continúe comunicándose con usted.** En la mayoría de los casos, los cobradores de deudas deben dejar de comunicarse con usted después de que usted les envíe una carta diciéndoles que dejen de hacerlo.
- **Recibir información escrita sobre una deuda de parte de un cobrador de deudas,** incluidos el nombre del acreedor y la suma que supuestamente adeuda. Si un cobrador de deudas se comunica con usted por una deuda, pídale que le envíe esa información por escrito.

## Límites de pérdidas financieras

Su responsabilidad por las deudas fraudulentas causadas por un robo de identidad es limitada.

- Bajo la mayoría de las leyes estatales, usted no es responsable de ninguna deuda incurrida en las **cuentas fraudulentas nuevas** abiertas bajo su nombre sin su permiso.
- Conforme a la ley federal, su responsabilidad por el uso no autorizado de su **tarjeta de crédito** se limita a \$50. Si usted reporta la pérdida de la tarjeta de crédito antes de que un ladrón la use, usted no es responsable de cubrir ningún cargo que no haya autorizado.
- Si le roban o pierde su **tarjeta de débito o ATM**, puede limitar su responsabilidad reportando la pérdida o robo inmediatamente a su banco o cooperativa de crédito.

Si reporta la pérdida de su tarjeta de débito:	El monto máximo de su pérdida es:
Antes de que se efectúen cargos no autorizados.	\$0
Dentro de los 2 días hábiles después de que se entere de la pérdida o robo.	\$50
Más de 2 días hábiles después de que se entere de la pérdida o robo, pero antes de 60 días calendario contados a partir de la fecha en que le enviaron su resumen de cuenta.	\$500
Más de 60 días calendario contados a partir de la fecha en que le enviaron su resumen de cuenta.	Posiblemente ilimitado

- Si alguien efectúa débitos no autorizados en su cuenta de banco o cooperativa de crédito usando el **número de su tarjeta de débito** (pero no su tarjeta) – y reporta el problema dentro de los 60 días contados a partir de la fecha en que le enviaron su resumen de cuenta donde figuran los débitos no autorizados – usted no es responsable de esos cargos.
- La mayoría de las leyes estatales limita su responsabilidad por los **cheques fraudulentos** emitidos sobre su cuenta de banco o cooperativa de crédito si usted notifica prontamente al banco o cooperativa de crédito.

## Otros derechos federales

Bajo la Ley Justicia para Todos, cuando el ladrón de identidad está siendo **procesado penalmente ante una corte federal**, usted también tiene otros derechos. Usted tiene los siguientes derechos:

- Recibir un nivel de protección lógica contra el acusado.
- Ser notificado en tiempo y forma sobre cualquier procedimiento judicial público, procedimiento de libertad condicional, o la liberación o fuga del acusado.

- No ser excluido de los procedimientos judiciales de carácter público a menos que el juez decida que su testimonio puede cambiar de manera significativa si escucha otros testimonios.
- Tener la oportunidad de hacerse escuchar en todo procedimiento público llevado a cabo en la corte de distrito que involucre un procedimiento de liberación, alegato, sentencia o libertad condicional.
- Dialogar con el abogado del gobierno que se ocupa del caso.
- Recibir un resarcimiento pleno y adecuado conforme a los procedimientos judiciales sin demoras infundadas.
- Ser tratado con equidad y respeto de su dignidad y privacidad.

## Derechos estatales

En varios estados, cuando los negocios u organizaciones pierden o traspapelan ciertos tipos de información personal deben informarle lo que sucedió. Para más información, consulte en su oficina de protección del consumidor estatal y local, puede encontrar la información de contacto en **[gobierno.usa.gov/agencias-estatales](https://www.gobierno.usa.gov/agencias-estatales)**.

# Incidentes de seguridad de datos y pérdida y robo de información

¿Recibió recientemente un aviso que dice que su información personal quedó expuesta como resultado de un incidente de seguridad de datos? ¿Perdió su cartera? ¿O se enteró de que le piratearon una cuenta en línea? ¿Alguna compañía se comunicó con usted porque alguien trató de obtener una tarjeta de crédito bajo su nombre?

De ahora en adelante, es importante que controle su informe de crédito y sus cuentas. Si encuentra cuentas o cargos que no reconoce como propios, lea la sección "Qué hacer inmediatamente" de la página 1.

Dependiendo del tipo de información que haya perdido, hay algunos pasos que puede seguir que lo pueden ayudar a protegerse contra el robo de identidad.

## Número de Seguro Social:

- Si una compañía responsable de exponer su información le ofrece un monitoreo de crédito gratis, aprovéchelo.

---

- Pida sus informes de crédito gratuitos en **annualcreditreport.com**. Fíjese si encuentra cuentas o cargos que no reconoce como propios.

---

- Considere colocar un congelamiento de crédito. Con un congelamiento de crédito es más difícil que alguien abra una cuenta nueva bajo su nombre.

Si coloca un congelamiento de crédito, prepárese para seguir algunos pasos adicionales la próxima vez que solicite una nueva tarjeta de crédito o un teléfono celular – o cualquier servicio que requiera una verificación de crédito.

Si decide no colocar un congelamiento de crédito, al menos considere la posibilidad de colocar una alerta de fraude.

- Trate de presentar su declaración de impuestos lo antes posible — antes de que lo haga un estafador. El robo de identidad relacionado con impuestos se produce cuando alguien usa su número de Seguro Social para obtener un reembolso de impuestos o un empleo. Responda las cartas del IRS inmediatamente.

---

- No le crea a nadie que lo llame y le diga que lo arrestarán a menos que pague impuestos o una deuda — aunque tengan una parte o todo su número de Seguro Social o le digan que llaman de parte del IRS.

---

- Continúe revisando sus informes de crédito en **annualcreditreport.com**. Usted puede solicitarle un informe gratuito a cada una de las tres compañías de informes crediticios una vez por año.

## Nombre de usuario o contraseña en internet

- Inicie una sesión en la cuenta y cambie su contraseña. En lo posible, también cambie su nombre de usuario.

Si no puede iniciar la sesión, comuníquese con la compañía. Pregunte cómo puede recuperar la cuenta o cerrarla.

- Si usa la misma contraseña en cualquier otro sitio, también cambie esa contraseña.
- ¿Es un sitio de una entidad financiera, o un sitio donde está almacenado el número de su tarjeta de crédito? Revise su cuenta para ver si encuentra cargos que no reconoce como propios.

## Número de tarjeta de débito o crédito

- Comuníquese con su banco o compañía de tarjeta de crédito para cancelar su tarjeta y pedir una nueva.
- Revise sus transacciones a menudo. Asegúrese de que nadie haya usado su tarjeta indebidamente.

Si encuentra cargos fraudulentos, llame al departamento de fraude y pida que los eliminen.

- Si ha establecido pagos automáticos, actualícelos con el número de su nueva tarjeta.
- Revise su informe de crédito en **annualcreditreport.com**.

## Información de cuenta bancaria

- Comuníquese con su banco para cerrar la cuenta y abrir una nueva.
- Revise sus transacciones a menudo para asegurarse de que nadie haya usado su cuenta indebidamente.

Si encuentra cargos o retiros de dinero fraudulentos, llame al departamento de fraude y pida que los eliminen.

- Si ha establecido pagos automáticos, actualícelos con la información de su nueva cuenta bancaria.
- Revise su informe de crédito en **annualcreditreport.com**.

## Información de la licencia de conducir

- Comuníquese con la oficina más cercana del Departamento de Vehículos Motorizados para reportar la pérdida o robo de su licencia de conducir. El estado podría señalar el número de su licencia en caso de que alguien tratara de usarla, o podría recomendarle que solicite un duplicado.
- 
- Revise su informe de crédito en **annualcreditreport.com**.

## Información personal de niños

- Verifique si su hijo tiene un informe de crédito. Vaya a la página 14 para ver las instrucciones de cómo hacer esto.

Si una compañía de informes crediticios tiene un informe de crédito a nombre de su hijo, la compañía le enviará una copia del informe. Para eliminar las cuentas fraudulentas, siga las instrucciones suministradas en el informe de crédito.

- Comuníquese con cada una de las compañías de informes crediticios y solicite un congelamiento de crédito para su hijo. Con un congelamiento de crédito es más difícil que alguien use la información de su hijo para abrir cuentas. Para colocar un congelamiento de crédito, siga las instrucciones específicas de cada compañía de informes crediticios.
  - **Experian.com/help**  
888-EXPERIAN (888-397-3742)
  - **TransUnion.com/credit-help**  
888-909-8872
  - **Equifax.com/personal/credit-report-services**  
800-685-1111

Reciba la información más reciente en **robodeidentidad.gov/agencias**.

- 
- Consulte la información de la FTC sobre el robo de identidad infantil disponible en **consumidor.ftc.gov/articulos/s0040-robo-de-identidad-infantil**.



# Notas



## ¿Quiere más?

---

Visite **Robodentidad.gov** para conseguir un **plan de acción personal** que lo guiará en cada paso del proceso. El sitio también le ofrece otras cartas y formularios que lo pueden ayudar a lo largo de este proceso de recuperación.



COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO

**RoboIdentidad.gov**

Septiembre 2018