

Alerta de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission ■ Bureau of Consumer Protection ■ Office of Consumer & Business Education

Efectos Personales: Qué Hacer si le Roban su Cartera o su Bolso

Getting Purse-onal: What To Do If Your Wallet or Purse is Stolen

Una cartera o bolso robado o perdido es una mina de oro de información para un ladrón de identidad. Los ladrones de identidad pueden usar la información encontrada en su cartera o bolso — desde tarjetas de crédito, cheques, tarjeta de Seguro Social y hasta las tarjetas de seguro de salud — para establecer cuentas nuevas a su nombre. Esto puede crear una crisis de identidad que posiblemente lleve meses hasta que sea detectada y aún más tiempo para que sea resuelta.

Si su cartera o bolso fueron robados o perdidos, la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, le recomienda que tome las medidas que se detallan a continuación lo antes posible y que mantenga un registro de todas sus conversaciones y conserve copias de toda su correspondencia sobre este tema.

- Presente una denuncia ante la policía inmediatamente. Obtenga una copia de la denuncia o por lo menos el número del informe de la policía en caso de que su banco, compañía de tarjeta de crédito o compañía de seguros necesite una prueba de que usted fue víctima de un delito.
- Cancele todas las tarjetas de crédito y de cargo que tenía en su cartera o bolso. Cuando abra cuentas nuevas, colóqueles contraseñas. Evite utilizar como contraseña su apellido materno, su fecha de nacimiento, los últimos cuatro dígitos de su número de Seguro Social, su número de teléfono o una serie de número consecutivos.
- Llame a cualquiera de las compañías de informes de los consumidores para colocar una “alerta de fraude inicial” en su informe crediticio. Esta alerta requiere que los otorgantes de crédito sigan procedimientos razonables de verificación antes de extender crédito a su nombre y la misma permanecerá registrada en su informe por un mínimo de 90 días. Para registrar una alerta de este tipo en su informe de crédito deberá enseñar prueba de su identidad. Esto puede incluir: su número de Seguro Social, nombre, domicilio y otros datos de información personal que le solicite la compañía de informes de los consumidores. La compañía de informes de los consumidores a la que usted llame se comunicará con las otras dos, las cuales, a su vez, colocarán una alerta de fraude en sus propias versiones de su informe crediticio.
 - Equifax: 1-800-525-6285; www.equifax.com
 - Experian: 1-888-EXPERIAN (397-3742); www.experian.com
 - TransUnion: 1-800-680-7289; www.transunion.com

Cuando un negocio ve la alerta registrada en su informe crediticio, debe verificar su identidad antes de otorgar crédito. Como parte de este proceso de verificación, es posible que el negocio intente contactarlo directamente. Este procedimiento puede causar cierta demora si usted está tratando de obtener crédito. Para compensar las posibles demoras, si lo desea puede incluir en su alerta un número de teléfono celular en el que se le pueda localizar fácilmente. Recuerde mantener actualizada toda la información incluida en la alerta.

- Solicite copias de su informe de crédito a las compañías de informes de los consumidores. Cuando usted coloca una alerta inicial en su informe crediticio tiene derecho a recibir gratuitamente una copia de su informe de cada una de las tres compañías de informes de los consumidores de todo el país. Revise sus informes cuidadosamente para asegurarse de que no se abrieron cuentas fraudulentas adicionales a su nombre o que se efectuaron cambios no autorizados sobre las cuentas existentes. Deje pasar unos pocos meses y ordene copias nuevas de sus informes de crédito para verificar sus correcciones y cambios y para asegurarse que no se ha desarrollado ninguna actividad fraudulenta.
- Si dentro de su cartera o bolso tenía información bancaria, incluyendo los números de cuentas, tarjetas ATM o cheques, reporte la pérdida a su banco. Cancele las cuentas corrientes y de ahorro y abra nuevas cuentas. Detenga los pagos de los cheques pendientes y pídale a su banco que le notifique el incidente al servicio de verificación de cheques con el que opera. De esta manera, se podrá notificar a los comerciantes para que no acepten los cheques emitidos bajo su antigua cuenta bancaria.
- Obtenga una nueva tarjeta ATM, número de cuenta y número PIN (Número de Identificación Personal) o contraseña.
- Denuncie la pérdida de su licencia para conducir u otro documento de identidad ante la agencia emisora. Siga los procedimientos indicados para cancelar el documento y obtenga uno de reemplazo o duplicado. Solicítele a la agencia que señalen el incidente en su registro para que nadie más pueda tramitar una licencia u otro documento de identidad a su nombre. Si en su estado de residencia se utiliza para la licencia de conducir el mismo número de su Seguro Social, solicite que lo sustituyan por otro.
- Si le robaron o perdió las llaves de su casa o de su auto, cambie las cerraduras. No le brinde a los ladrones acceso adicional a su propiedad personal e información.

Si usted ha resultado víctima de un robo de identidad, presente una queja ante la FTC, puede hacerlo en Internet ftc.gov/robodeidentidad, telefónicamente llamando al 1-877-IDTHEFT (1-877-438-4338); TTY: 1-866-653-4261 o por correo a: Identity Theft Clearinghouse, Federal Trade Commission, 600 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20580. Pida una copia de la publicación, *Tome Control: Defiéndase contra el Robo de Identidad*, una guía gratuita de la FTC con información completa para ayudarlo a protegerse y recuperarse del robo de identidad.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER