



# Robo de identidad: Qué hacer si le pasa a usted

Los siguientes pasos pueden ayudar a las víctimas de robo de identidad a limpiar sus registros y reclamar su identidad:

## Notifique a las agencias calificadoras de crédito.

Reporte el robo a las tres agencias calificadoras de crédito inmediatamente,

---

*Reporte el robo a una de las tres agencias calificadoras de crédito inmediatamente.*

---

y pídale que pongan congelamiento en su informe de crédito. El congelamiento permanece activo hasta que usted lo decida y evita que su información se divulgue sin su autorización expresa. No se cobra nada para colocar o levantar un congelamiento. Puede ser necesario enviar una copia de un documento de identificación, como una licencia de conducir válida, de esta manera, la agencia calificadora de crédito sabrá que la persona que solicita el congelamiento es aquella cuyo informe será congelado. Puede solicitar un congelamiento de seguridad en línea, por teléfono, o enviando una solicitud por escrito por correo. Si lo solicita por teléfono o en línea, las agencias calificadoras de crédito colocarán el congelamiento dentro de un día hábil de su solicitud. Recibirá una confirmación por escrito dentro de un plazo de cinco días hábiles del congelamiento de su informe.

**Equifax Information Services LLC**  
(800) 685-1111  
[www.freeze.equifax.com](http://www.freeze.equifax.com)

**Experian**  
(888) 397-3742  
[www.experian.com/freeze](http://www.experian.com/freeze)

**TransUnion**  
(888) 909-8872  
<https://www.transunion.com/credit-freeze>

Si usted solicita un congelamiento de seguridad por teléfono o en línea, envíeles también una carta



repetiendo lo que dijo por teléfono para tener un registro de su contacto.

Por otra parte, debe solicitar una copia de al menos uno de sus informes de crédito. La ley federal requiere que cada una de las tres agencias principales de informes de crédito provea a los consumidores una copia GRATUITA de su informe de crédito cada año. Revise su informe por cualquier error (dirección, empleador, cuentas, préstamos, avisos de cobro, etc.). Si encuentra cuentas o información en su informe de crédito que usted no reconoce, podría significar que un ladrón de identidad está utilizando su información personal. Puede obtener su informe de crédito de Equifax, Experian y TransUnion llamando al (877) 322-8228 o en línea en [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com). Al ordenar un informe de una de las agencias de informes cada cuatro meses, puede obtener su reporte de crédito gratis tres veces al año. Si descubre cuentas o información fraudulenta en su informe de crédito, presente una queja ante del Departamento de Protección al Consumidor.

## Informe a la policía sobre el robo.

Presente una denuncia a la policía con su departamento de policía local aun cuando el robo haya ocurrido en algún otro lugar. Asegúrese de obtener una copia del reporte. Usted debería solicitar una copia del reporte ya

que lo necesitará cuando trate con su institución financiera, compañía de tarjeta de crédito, y otros.

## **Presente una queja sobre robo de identidad con el Departamento de Protección al Consumidor.**

El Departamento de Protección al Consumidor de Wisconsin quiere saber de usted si su identidad ha sido robada. Su queja nos ayudará a saber específicamente cómo y dónde los ladrones de identidad están operando en Wisconsin y compartir la información con otras agencias encargadas de hacer cumplir la ley. Asimismo, el Departamento de Protección al Consumidor podría ayudarle a aliviar la responsabilidad financiera de las cuentas fraudulentas. Puede presentar una queja sobre robo de identidad y solicitar un formulario de queja llamando al (800) 422-7128, u obtenga uno directamente en línea en <http://datcp.wi.gov>.

## **Contacte a sus acreedores.**

Si un ladrón de identidad ha utilizado una cuenta corriente o su tarjeta de crédito, o ha abierto una cuenta nueva u obtenido una nueva tarjeta de crédito en su nombre, contacte a la compañía lo más pronto posible. Explique lo que ha ocurrido y pídale que le provean los formularios específicos que ellos utilicen para que usted pueda reportar el robo de identidad.

También, pídale a la compañía que le den una copia de cualquier aplicación, recibos de tarjeta de crédito, facturas y cualquier otra documentación que el ladrón de identidad utilizó para abrir una cuenta u obtener bienes o servicios en su nombre. Provea esta información a la agencia encargada del cumplimiento de la ley que está investigando su queja.

Cierre todas las cuentas que el ladrón de identidad abrió en su nombre y considere cerrar y reabrir todas aquellas otras cuentas que usted quiera mantener con nuevos números de cuenta o de tarjeta de crédito. Esto le ayudará a asegurarse de que el ladrón de identidad no pueda continuar utilizando su identidad.

Si usted llama a sus acreedores, también envíeles una carta repitiendo lo que dijo por teléfono para mantener un registro de su contacto. El correo certificado, con aviso de retorno, es la mejor manera de contactarles para que usted se quede con una prueba de que su carta fue recibida. También pídale al acreedor que le

envíe una carta confirmando que la cuenta ha sido cerrada a petición suya. Si el acreedor está de acuerdo en no tratar de hacerle directamente responsable por cargos incurridos por el ladrón de identidad, pídale al acreedor que también incluya esto en la carta, especificando los cargos involucrados.

## **Contacte a su banco.**

Avísele a su banco que su identidad ha sido robada aun si el ladrón no ha utilizado sus cuentas bancarias o su tarjeta de débito. Pídale al banco que le envíe cualquier formulario que utilice para reportar el robo de identidad y envíe estos formularios al banco una vez que los haya completado.

Considere cerrar y reabrir cuentas nuevas con nuevos números y obtener una tarjeta de débito nueva con una clave o código de acceso nuevo. Un ladrón de identidad podría utilizar diferentes partes de su identidad en ocasiones diferentes, por lo que cambiar todas sus cuentas es lo más seguro.

Si un ladrón de identidad ha robado sus cheques o abierto una cuenta de cheques nueva en su nombre, comuníquese con las compañías de verificación de cheques y pídale que les aconsejen a los comerciantes que utilicen estos servicios que no acepten cheques provenientes de su cuenta o de la cuenta abierta por el ladrón de identidad. También, pídale a su banco que le notifique a la compañía de verificación de cheques que utiliza. Las compañías más importantes de verificación de cheques incluyen: TeleCheck – (800) 710-9898 y Certegy, Inc. – (800) 237-3826.

Si su primer contacto con el banco es por teléfono, envíe una carta repitiendo lo que dijo en su conversación por correo certificado con aviso de retorno.

## **Contacte al Departamento de Protección al Consumidor si alguien utiliza su identidad para obtener beneficios del gobierno o un trabajo en su nombre.**

Los ladrones de identidad a veces utilizan identidades robadas para obtener trabajo o beneficios del gobierno. Si usted sospecha que esto le ha pasado a usted, comuníquese con el Departamento de Protección al Consumidor al (800) 422-7128 o en línea en [www.datcp.wi.gov](http://www.datcp.wi.gov). Dado que para obtener un trabajo o

beneficios por lo general se requiere un número de seguro social, es muy probable que el ladrón de identidad esté usando su número de seguro social. Si usted sospecha que un ladrón está utilizando su número de seguro social, comuníquese con la Línea Directa de Fraude de la Administración del Seguro Social al (800) 269-0271.

### **Contacte a la oficina de Administración de Seguro Social de su área.**

Pregunte sobre cómo puede obtener un estado de ingresos de Seguro Social que muestre sus ingresos anuales organizados por año, junto con los beneficios mensuales de Seguro Social después de jubilarse. Si su ingreso anual en el reporte es diferente de lo que usted sabe que gana, puede indicar que alguien está usando su número de Seguro Social para propósitos de empleo. Usted puede obtener su estado de ingresos en línea al visitar <http://www.ssa.gov> y crear una cuenta, desde allí puede utilizar los servicios ofrecidos en línea para pedir un estado de ingresos.

### **Contacte a la División de Vehículos Motorizados si su licencia de conducir o identificación es robada.**

Llame al centro de servicio local de la División de Vehículos Motorizados de Wisconsin (DMV) al (608) 264-7447 inmediatamente para reportar el robo. Usted tendrá que obtener una nueva licencia, y para hacer esto, tendrá que ir en persona a su centro de servicio local del DMV. Asegúrese de llevar consigo una prueba de su identidad, así como una copia del reporte policial, facturas u otra documentación que demuestre que su licencia de conducir fue robada o utilizada por un ladrón de identidad. La documentación que muestre su nombre y firma o nombre y fotografía será considerada como prueba de su identidad.

Además, inscríbese a un servicio gratuito del DMV llamado notificación electrónica. La notificación electrónica es un servicio electrónico que le enviará notificaciones por correo electrónico o mensaje de texto cuando ocurran actividades en su cuenta: [wisconsindmv.gov/enotify](http://wisconsindmv.gov/enotify).

Finalmente, solicite al DMV que coloque una anotación en su expediente de conducir para que el DMV y la policía soliciten documentos adicionales más allá de su licencia de conducir como prueba de su identidad

durante cualquier transacción con ellos. Para incluir esta anotación en su expediente de conducir, comuníquese con la Sección de Calificaciones y Emisión del DMV (*Qualifications and Issuance Section*) al (608) 264-7447. En la primera sugerencia seleccione 4; luego seleccione 3; y luego seleccione 2.

### **Contacte al Inspector de Correos si le han robado su correo o si el ladrón de identidad ha utilizado una dirección falsa.**

El Servicio Postal de los Estados Unidos está interesado en saber si alguien ha robado su correo o ha presentado un cambio de dirección a nombre suyo. Puede localizar al inspector de correo postal más cercano llamando al Servicio Postal al (877) 876-2455. También puede presentar una queja en línea en [www.uspis.gov](http://www.uspis.gov).

### **Qué hacer si un cobrador se comunica con usted.**

Si un ladrón de identidad utiliza su nombre para comprar productos o servicios, puede ser que un acreedor se comunique con usted cuando el ladrón no pague la factura o deuda. Si un cobrador lo llama, explique que usted ha sido víctima de robo de identidad y que la factura que están tratando de cobrar no es suya. También, pregúntele al cobrador si usted necesita completar un formulario en particular, y si es así, pídale que se lo envíe. Envíe una carta al cobrador por correo certificado con aviso de retorno, indicando lo mismo que usted dijo por teléfono e incluyendo el formulario que le solicitaron. Adjunte a su carta una copia de cualquier reporte policial que usted tenga, así como cualquier otra documentación que usted tenga que demuestre que usted ha sido víctima de robo de identidad. Finalmente, solicite al cobrador que le confirme por escrito que usted no es responsable por la deuda y que la cuenta ha sido cerrada.

### **Qué hacer si un ladrón de identidad obtiene servicios telefónicos o públicos en su nombre.**

Los ladrones de identidad frecuentemente obtienen servicios telefónicos u otros servicios públicos a nombre de las víctimas. Si esto le ocurre a usted, contacte a la compañía de servicios públicos o compañía telefónica y

siga los mismos pasos que cuando un cobrador de deudas se comunica con usted.

## **Qué hacer si a usted se le acusa de haber cometido un crimen.**

Si alguien comete un crimen en su nombre o le da su nombre a la policía cuando es arrestado y luego desaparece, la policía podría buscarlo a usted pensando que usted es el que ha cometido el crimen. Explique a la policía que su identidad ha sido robada y presente el informe policial que usted obtuvo, así como la queja que usted presentó con el Departamento de Protección al Consumidor de Wisconsin. Solicite a aquellos que lo están cuestionando que se comuniquen con el Departamento de Protección al Consumidor y el departamento policial donde usted presentó su queja para más información y verificación.

El robo de identidad es un delito constante. Continúe monitoreando los estados financieros, los resúmenes de las tarjetas de crédito, los informes de crédito y su estados de ingresos del Seguro Social. Si hay algo que no debería estar allí, siga los pasos descritos anteriormente y comuníquese con el Departamento de Protección al Consumidor.

*Para obtener más información, o para presentar una queja, visite nuestro sitio web o contáctese con:*

Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor de Wisconsin

*Departamento de Protección al Consumidor*

2811 Agriculture Drive, PO Box 8911

Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: [DATCPWisconsinPrivacy@wi.gov](mailto:DATCPWisconsinPrivacy@wi.gov)

Sitio web: [datcp.wi.gov](http://datcp.wi.gov)

(800) 422-7128

TTY: (608) 224-5058