

Robo de Identidad

- El robo o usurpación de identidad, es cuando una persona obtiene, transfiere o utiliza de manera indebida datos personales de otra, usualmente para cometer fraudes o delitos.
- La identidad la constituyen los datos personales: nombre, teléfono, domicilio, fotografías, huellas dactilares, números de licencia y de seguridad social, incluyendo información financiera o médica, así como cualquier otro dato que permita identificar a una persona.
- En muchos casos el ladrón de identidad utiliza la información para contratar productos y servicios financieros a nombre de la víctima.

Medidas preventivas para evitar el Robo de Identidad

1. Estado de cuenta o consulta de movimientos: Verifica constantemente los movimientos que se realizan, si llegas a detectar compras que no recuerdes haber efectuado, comunícate con la institución bancaria para reportar dichas compras. De ser necesario acude a la CONDUSEF para descartar un robo de identidad.

2. Contraseñas: Utilizar claves que no se relacionen con datos personales como fechas de nacimiento, números telefónicos o nombres de familiares; utiliza combinaciones alfanuméricas y alternarlos con mayúsculas y minúsculas, si es posible agrega algún signo *, @, !.

3. Elimina documentos: Al deshacerte de los documentos que contengan información personal o financiera, tarjetas de crédito o débito vencidas, destrúyelos perfectamente.

4. Resguardo de Documentos: Todos los documentos personales, archivos, NIP, contraseñas y claves dinámicas, deben conservarse en lugar seguro para evitar que personas extrañas tengan acceso a ellas.

5. Correos electrónicos: Si detectas correos electrónicos "sospechosos" de alguna Institución Bancaria, Comercial o algún supuesto premio. Es mejor no abrirlos y borrarlos inmediatamente. **Ojo**, nunca abras las ligas anexas en esos correos.

6. Conexión a sitios web: Recuerda, siempre que entres en alguna página web verifica que ésta sea oficial y en caso de pedirte datos personales y bancarios, desconfía de ella. Si vas a realizar compras en línea verifica que cuente con el protocolo de seguridad "https://".

7. Uso de contraseñas: Nunca envíes tus claves o NIP por correo electrónico y jamás las compartas con nadie.

8. Correspondencia: Si recibes información o invitaciones para dar datos personales, de instituciones financieras o establecimientos comerciales, a cambio de promociones, ofertas o regalos, mejor deséchalos.

9. Computadoras Seguras: No utilices equipos públicos para realizar movimientos bancarios o compras por internet. Tu información puede quedar guardada en ellos con el uso de software malicioso.

10. Compras por Internet: Asegúrate de que el sitio que visitas sea totalmente seguro y confiable. El proveedor debe informar su identidad, denominación legal, políticas de venta y de privacidad, así como datos de su ubicación física.



SI YA ERES VÍCTIMA, TE DECIMOS QUÉ HACER

- ▶ En la CONDUSEF puedes presentar la reclamación por la afectación sufrida y recibir la asesoría necesaria para bloquear tu buró de crédito e iniciar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público de la localidad, para evitar posibles repercusiones legales y dejar a salvo tus derechos.
- ▶ Llama a aquellas instituciones financieras o establecimientos comerciales en los que tienes cuentas e informa de tu situación para evitar mayores daños.
- ▶ Solicita tu Reporte Especial de Crédito. Si identificas algo anormal notifícalo de inmediato a la Sociedad de Información Crediticia (SIC).

La CONDUSEF puede ayudarte a formular tu reclamación:

- Te guiamos en la elaboración del escrito formal explicando lo sucedido, destacando las cuentas afectadas y/o los créditos contratados a tu nombre que no reconoces.
- Acompaña tu escrito con una identificación oficial vigente, estados de cuenta y notificaciones que te hayan llegado de las operaciones que no reconozcas, entre otros.
- De no contar con un reporte especial de crédito actualizado, CONDUSEF lo tramita para que también se notifique a la SIC de las inconformidades que hayan surgido.
- Si dentro de tus cuentas afectadas, alguna corresponde a un establecimiento comercial, te canalizaremos con PROFECO.

Una vez concluido el proceso de reclamación con la o las instituciones financieras, la CONDUSEF notificará al SAT tu caso para los posibles efectos fiscales que procedan.

Otras acciones importantes a considerar para evitar consecuencias inesperadas son:

- ⇒ En caso de pérdida o robo de identificaciones, levanta un acta ante el Ministerio Público e informa a las instituciones correspondientes (IMSS, ISSSTE, INE, Relaciones exteriores, entre otros).
- ⇒ Monitorea tus cuentas por algún tiempo para evitar sorpresas y cambia tus contraseñas con mayor frecuencia.

Si se trata de algún problema con establecimientos, comercio o de prestación de servicios (entidades no financieras), la denuncia o reclamación se deberá hacer ante **PROFECO**.



Para mayor información sobre Robo de Identidad te recomendamos consultar la página www.gob.mx/condusef o llamar al **01-800-999-8080** para que te orienten de acuerdo a tu caso.

