

# Robo de Identidad

- El robo de identidad o usurpación de identidad, es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida, de los datos personales de otra sin la autorización de ésta última, usualmente para cometer un fraude o delito.
- 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 ilegalmente adquirida 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: Verificarlos constantemente para identificar movimientos que no se recuerde haber efectuado, en cuyo caso será necesario acudir a la CONDUSEF o a la institución financiera 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 letras mayúsculas, minúsculas y números combinados.

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

**4.** Resguardo de Documentos: Todos los documentos personales o archivos electrónicos, así como NIP, *password* y claves dinámicas deben conservarse en lugar seguro para evitar que personas extrañas tengan acceso a ellos.

**5.** Correos electrónicos: Se debe eliminar cualquier mensaje de origen sospechoso o que solicite información personal o financiera. Es mejor no abrirlos, e informa a tu proveedor de internet, para ayudar a erradicarlos.



**6.** Conexión a sitios web: Nunca ingreses tus contraseñas, sobre todo bancarias, a algún sitio al que se llegó por un correo electrónico o chat. Ingresa directamente a la dirección oficial de la institución financiera.

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

**8.** Correspondencia a domicilio: Sí 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 de compras por internet. Tu información puede quedar grabada en ellos con el uso de software maligno.

**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 explicativo de 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 a la 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.

/CondusefOficial



@CondusefMX



/CondusefOficial



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



- ↳ 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 la **PROFECO**.
- ↳ Monitorea tus cuentas por algún tiempo para evitar posibles sorpresas y cambia tus contraseñas con mayor frecuencia.
- ↳ Es necesario que restituyas tus principales documentos de identificación por nuevos.
- ↳ 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).

**Otras acciones importantes a considerar para evitar consecuencias inesperadas son:**

# Robo de Identidad