



CONOCIMIENTO FINANCIERO

Si usted o alguien que usted conoce es víctima de violencia doméstica, hay ayuda disponible.

En caso de emergencia, llame al 911
Para otros servicios de la Ciudad, llame al 311

Ambos ofrecen asistencia las 24 horas del día en todos los idiomas.

www.nyc.gov



CÓMO PROTEGER SU NÚMERO DE SEGURO SOCIAL

Es igualmente importante mantener privado su número de Seguro Social. Utilizar el número de Seguro Social de otra persona es un crimen.

- › No lleve su tarjeta de Seguro Social consigo – guárdela en un lugar seguro
- › No comparta su tarjeta de Seguro Social con nadie
- › Memorícese su número de Seguro Social
- › No comparta el número de Seguro Social de sus hijos con nadie, ni siquiera con su escuela

SI SOSPECHA SER VÍCTIMA DE ABUSO FINANCIERO O ROBO DE IDENTIDAD

Una persona puede permanecer en una relación abusiva si teme que no podrá ser económicamente independiente.

La Ciudad de Nueva York está aquí para ayudarle. Llame al 311 para hacer una cita gratuita y confidencial en un Centro de Integración Financiero donde un consejero puede ayudarle a retomar el control de sus finanzas.

Un asesor puede ayudarle a:

- › Tomar control de sus deudas
- › Tratar con los cobradores de deudas
- › Mejorar su crédito
- › Crear un presupuesto
- › Abrir una cuenta bancaria
- › Establecer un fondo de emergencia
- › Ahorrar y planificar para su futuro



Mayor's Office to Combat Domestic Violence

Yolanda B. Jimenez
Commissioner

**Department of Consumer Affairs
Office of Financial Empowerment**

Jonathan Mintz
Commissioner

Las víctimas de violencia doméstica o abuso financiero también pueden buscar ayuda en un Centro de Justicia Familiar. En estos Centros pueden reunirse con un asesor social quien les pondrá en contacto con proveedores de servicios sociales, abogados civiles, abogados de inmigración, fiscales, y agentes del Departamento de Policía de Nueva York que se especializan en ayudar a las víctimas de violencia doméstica y sus familias.

Llame al 311 para encontrar la ubicación de un Centro de Justicia Familiar cerca de usted.

Todos los servicios son confidenciales.

Cómo Reconocer el Abuso Financiero y el Robo de Identidad en Su Relación



Michael R. Bloomberg
Mayor



Mayor's Office to Combat Domestic Violence

Yolanda B. Jimenez
Commissioner

¿QUÉ ES EL ABUSO FINANCIERO?

El abuso financiero puede ser muy sutil – ocurre cuando otra persona le dice qué puede o no puede comprar o le obliga a compartir el control de su dinero y cuentas bancarias. En ningún momento nadie a quien usted ama tiene el derecho de usar su dinero o de decirle cómo gastarlo, no importa la cantidad que tenga.

CÓMO RECONOCER EL ABUSO FINANCIERO EN SU RELACIÓN

Usted podría estar en peligro si su pareja o ser querido demuestra cualquiera de los siguientes comportamientos:

- › Le dice que no podría mantenerse por sí solo/a
- › Controla el dinero del hogar y no le da suficiente para los gastos o le niega dinero a usted o a sus hijos
- › Le dice que no es lo suficientemente inteligente para llevar las cuentas del hogar o pagar facturass
- › Toma decisiones sobre el dinero del hogar sin tomarle en cuenta
- › Le oculta información o correspondencia financiera
- › Le prohíbe tener acceso a las cuentas del hogar
- › Se enoja cuando le pregunta sobre dinero o cuentas
- › Utiliza el dinero para amenazarle
- › Destruye su propiedad personal
- › Le impide ir a la escuela o al trabajo, o ver amigos y familia
- › Le obliga a trabajar, controla el lugar donde trabaja, o se niega a trabajar o contribuir al hogar
- › Le quita su sueldo o dinero
- › Abre una cuenta bancaria a su nombre y utiliza cheques sin fondos de esa cuenta
- › Falsifica su firma o le obliga a firmar documentos que no entiende

A veces el abuso financiero ocurre sin la intención de lastimar a la otra persona – como al utilizar el nombre de sus hijos, pareja, o padres para abrir una cuenta. Pero esto sí es ABUSO FINANCIERO y ROBO DE IDENTIDAD.

¿QUÉ ES EL ROBO DE IDENTIDAD?

El robo de identidad es un tipo de abuso financiero muy común. Ocurre cuando alguien utiliza su información personal sin su permiso para obtener una tarjeta de crédito, cuentas de electricidad o gas, beneficios públicos, préstamos, un teléfono celular, o hasta una membresía de gimnasio. Nunca debe compartir información personal como su número de Seguro Social o su fecha de nacimiento.

El uso de su información sin su consentimiento es robo de identidad aun cuando la persona que la usa es un ser querido – esposo/a, pareja, hijo/a, pariente, o hermano/a.

SEÑALES DE ADVERTENCIA DE ROBO DE IDENTIDAD

- › Su pareja, hijo/a, o cuidador repentinamente comienza a gastar más dinero de lo usual y se niega a hablar del tema con usted
- › Recibe facturas, llamadas, o correspondencia de compañías de crédito o agencias de cobro sobre cuentas que nunca solicitó pero que están a su nombre o a nombre de su hijo/a
- › Sus facturas de servicios públicos o tarjetas de crédito llegan tarde o no llegan
- › Cargos o retiros que no reconoce aparecen en sus estados de cuenta bancaria o tarjetas de crédito
- › El banco congela su cuenta bancaria o descuentan automáticamente cierta cantidad de su sueldo – esto significa que sus ganancias se envían directamente a una agencia de cobro para pagar una deuda
- › Le niegan una línea de crédito o servicios públicos, o su solicitud de vivienda o empleo es rechazada por tener una calificación de crédito baja
- › Su pareja o ser querido le pide que firme un documento que no entiende

El robo de identidad también se puede utilizar para acechar o acosar– para controlar en qué, cuándo y cómo gasta su dinero, e incluso para averiguar dónde vive.

El robo de identidad también puede dañar su calificación o puntaje de crédito.

El abuso financiero ocurre en el 98% de todas las relaciones abusivas.

MITOS

- › Si estoy casado/a, mi esposo/a puede solicitar una tarjeta de crédito o un préstamo a mi nombre.
- › Si estoy en una relación, soy responsable de las deudas financieras de mi pareja.

HECHOS

- › Nadie puede utilizar su nombre para abrir una cuenta o establecer una línea de crédito.
- › Diferentes estados tienen leyes diferentes en lo referente a deudas adquiridas durante una relación.

¿QUÉ ES UN PUNTAJE DE CRÉDITO?

El puntaje o la calificación de crédito se calcula a base de su historial crediticio, la cantidad de deuda que debe, e información como una declaración de bancarrota o retrasos en pagos.

Esta calificación es un número que representa la probabilidad de que una persona va a pagar su deuda. Es utilizada por los bancos, caseros, empleadores, y otros para determinar el riesgo de prestarle dinero a una persona en particular. Esta es la razón por la cual es muy importante que usted, y sólo usted, utilice su información personal en asuntos monetarios y financieros.

CÓMO SABER SI ALGUIEN HA UTILIZADO SU INFORMACIÓN

La única manera de saber con certeza si robo de identidad o una deuda han dañado su crédito es obteniendo su historial crediticio. Este reporte consiste en una lista de todos los créditos y préstamos a su nombre.

Existen tres agencias de crédito: Experian, Equifax y TransUnion. Puede contactar a las tres y solicitar su historial crediticio – gratuito una vez al año – para usted y para sus hijos.

Experian

1-888-397-3742
TDD: 1-800-972-0322
www.experian.com

Transunion

1-800-888-4213
TDD: 1-877-553-7803
www.transunion.com

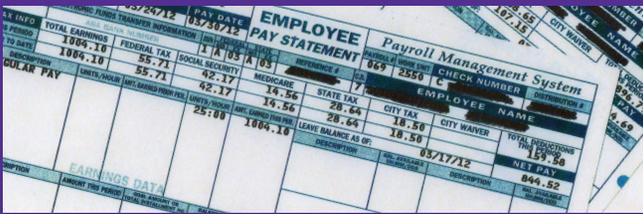
Equifax

1-800-685-1111
TDD: 1-800-255-0056
www.equifax.com

Puede ponerse en contacto con las agencias individualmente o visitar www.annualcreditreport.com.

El hallar cualquiera de los siguientes puntos podría ser señal de robo de identidad:

- › Puntaje de crédito bajo
- › Información personal incorrecta – nombre, direcciones, etc.
- › Cuentas que no reconoce o no se acuerda haber solicitado
- › Pagos que faltan o retrasados, o transacciones que usted no hizo en cuentas que sí reconoce



COMO PROTEGERSE AL DEJAR UNA RELACIÓN ABUSIVA

Antes de marcharse:

- › Esconda el dinero que pueda en un lugar que sólo usted conozca
- › Determine una dirección de correo segura – el hogar de una amistad o familiar en quien confíe
- › Cambie todas sus contraseñas
- › Abra una cuenta nueva de correo electrónico
- › Compre un teléfono celular pre-pagado
- › Investigue dónde en su hogar están todos los documentos importantes

Al marcharse, llévese consigo los siguientes documentos – los suyos y los de sus hijos:

- › Tarjetas de banco y de crédito, chequeras
- › Cuentas de banco, declaraciones de impuestos, nóminas de sueldo
- › Contratos de renta e hipotecas
- › Récorde de seguro y médicos
- › Actas de nacimiento y/o matrimonio, y documentos de migración
- › Licencia de conducir, tarjetas de identificación, pasaportes y tarjetas de Seguro Social
- › Copias de la nómina de sueldo y declaración de impuestos de su pareja

SI SOSPECHA SER VÍCTIMA DE ABUSO FINANCIERO O ROBO DE IDENTIDAD

Una persona puede permanecer en una relación abusiva si teme que no podrá ser económicamente independiente.

La Ciudad de Nueva York está aquí para ayudarle. Llame al 311 para hacer una cita gratuita y confidencial en un Centro de Integración Financiero donde un consejero puede ayudarle a retomar el control de sus finanzas.

Un asesor puede ayudarle a:

- › Tomar control de sus deudas
- › Tratar con los cobradores de deudas
- › Mejorar su crédito
- › Crear un presupuesto
- › Abrir una cuenta bancaria
- › Establecer un fondo de emergencia
- › Ahorrar y planificar para su futuro

Si usted o alguien que usted conoce es víctima de violencia doméstica, hay ayuda disponible.

En caso de emergencia, llame al 911
Para otros servicios de la Ciudad, llame al 311

Ambos ofrecen asistencia las 24 horas del día en todos los idiomas.

www.nyc.gov

PROTEJA SUS FINANZAS



Pasos Sencillos para Prevenir el Abuso Financiero y el Robo de Identidad



Michael R. Bloomberg
Mayor

Mayor's Office to Combat Domestic Violence

Yolanda B. Jimenez
Commissioner

Department of Consumer Affairs
Office of Financial Empowerment

Jonathan Mintz
Commissioner

Las víctimas de violencia doméstica o abuso financiero también pueden buscar ayuda en un Centro de Justicia Familiar. En estos Centros pueden reunirse con un asesor social quien les pondrá en contacto con proveedores de servicios sociales, abogados civiles, abogados de inmigración, fiscales, y agentes del Departamento de Policía de Nueva York que se especializan en ayudar a las víctimas de violencia doméstica y sus familias.

Llame al 311 para encontrar la ubicación de un Centro de Justicia Familiar cerca de usted.

Todos los servicios son confidenciales.



Michael R. Bloomberg
Mayor

Mayor's Office to Combat Domestic Violence

Yolanda B. Jimenez
Commissioner



Foundation

LO BÁSICO: EL ABUSO FINANCIERO Y EL ROBO DE IDENTIDAD

El **abuso financiero** ocurre cuando una persona utiliza dinero o bienes para controlar a otra.

El **robo de identidad** es una forma común de abuso financiero – ocurre cuando una persona utiliza su información personal, como su número de Seguro Social o fecha de nacimiento, sin su consentimiento, aun si esa persona es alguien de confianza o de quien depende para su cuidado.

¿Qué información debe mantenerse confidencial?

En algunas circunstancias es necesario compartir información con su pareja, empleador, doctor, o banco. Puede ser difícil saber cuál información es confidencial y cuál se puede compartir.

Los siguientes puntos son una guía general para proteger su identidad y su crédito. No se olvide que pueden haber excepciones pero su seguridad es lo más importante.

NUNCA

- ✗ NUNCA comparta sus números de cuenta bancaria, servicios básicos, o asistencia pública con nadie
- ✗ NUNCA comparta su acta de nacimiento o matrimonio, licencia de conducir, pasaporte, documentos de inmigración, tarjetas de seguro o de asistencia pública, ni su número de Seguro Social
- ✗ NUNCA comparta el número de Seguro Social de sus hijos – sus escuelas no los necesitan
- ✗ NUNCA le preste su tarjeta de crédito o débito a nadie y NUNCA le de a nadie un cheque en blanco
- ✗ NUNCA escriba su número de Seguro Social, fecha de nacimiento, número de licencia de conducir, o su dirección en un cheque – y solamente compre sus cheques a través de su banco
- ✗ NUNCA utilice contraseñas que sean fáciles de adivinar – evite utilizar el apellido de soltera de su madre, el nombre de su mascota, fechas de aniversarios, etc.
- ✗ NUNCA comparta contraseñas con otros – no las deje escritas donde otros puedan encontrarlas
- ✗ NUNCA utilice la misma contraseña para más de una cuenta o sitio de Internet
- ✗ NUNCA abra un correo electrónico de alguien que no conozca – especialmente si dice que se ha ganado dinero o premios, o si le piden dinero o información personal
- ✗ NUNCA publique su fecha o lugar de nacimiento, o número de teléfono en redes sociales como Facebook o Twitter

SIEMPRE

- ✓ SIEMPRE establezca un presupuesto – conozca su ingreso mensual y cuáles son sus gastos
- ✓ SIEMPRE revise facturas y estados de cuenta en busca de un aumento repentino en gastos o cargos que no reconozca
- ✓ SIEMPRE, antes de tirarlos a la basura, destruya todo documento que contenga números de cuenta, su número de Seguro Social, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, u otra información personal
- ✓ SIEMPRE elija la opción de recibir sus estados de cuenta y facturas por correo electrónico si es posible
- ✓ SIEMPRE inscribáse en los programas de depósito directo de su empleador o agencia de beneficios públicos si es que tiene una cuenta bancaria
- ✓ SIEMPRE solicite su historial crediticio, y el de sus hijos, una vez al año para verificar que no existan cambios que no pueda confirmar
- ✓ SIEMPRE guarde copias de documentos importantes, suyos y de sus hijos – pasaportes, actas de nacimiento y matrimonio, récords médicos, hipotecas, etc. —y guárdelos en una caja fuerte o caja postal
- ✓ SIEMPRE borre documentos personales cuando termine de usar una computadora pública o una que comparta con otras personas – recuerde también cerrar la sesión
- ✓ SIEMPRE utilice su propia tarjeta de crédito o débito para hacer compras por Internet y SIEMPRE visite sitios Web seguros y computadoras con programas antivirus—un sitio seguro empieza con https://
- ✓ SIEMPRE cierre su sesión cuando acabe de usar su propia computadora
- ✓ SIEMPRE cambie sus contraseñas regularmente – procure hacerlo una vez al mes
- ✓ SIEMPRE utilice una contraseña en su celular

BUENOS CONSEJOS BANCARIOS

- Abra su propia cuenta de banco – solamente a su nombre. Esto lo puede hacer incluso con poco dinero
- Ordene cheques solamente a través de su mismo banco
- Guarde su chequera en un lugar seguro

Recuerde, con poca información, cualquier persona – incluso un ser querido – puede robar su identidad y dañar su puntaje o calificación de crédito.

La calificación de crédito es un número que representa la probabilidad de que una persona va a pagar su deuda. Es utilizada por los bancos, caseros, empleadores, y otros para determinar el riesgo de prestarle dinero a una persona en particular. Esta es la razón por la cual es muy importante que usted, y sólo usted, utilice su información personal en asuntos monetarios y financieros.

Para determinar si su crédito ha sido dañado, puede obtener su historial crediticio de una de las tres agencias de crédito: Experian, Equifax, o Transunion. Un historial crediticio es un listado de todos los créditos y préstamos a su nombre.

Puede contactar a las tres agencias y solicitar su historial crediticio – gratuito una vez al año – para usted y para sus hijos.

Experian

1-888-397-3742
TDD: 1-800-972-0322
www.experian.com

Transunion

1-800-888-4213
TDD: 1-877-553-7803
www.transunion.com

Equifax

1-800-685-1111
TDD: 1-800-255-0056
www.equifax.com

Puede ponerse en contacto con las agencias individualmente o visitar www.annualcreditreport.com.

El hallar cualquiera de los siguientes puntos podría ser señal de robo de identidad:

- Puntaje de crédito bajo
- Información personal incorrecta – nombre, direcciones, etc.
- Cuentas que no reconoce o no se acuerda haber solicitado
- Pagos que faltan o retrasados, o transacciones que usted no hizo en cuentas que sí reconoce



PROTEJA SU IDENTIDAD DURANTE UNA SEPARACIÓN O DIVORCIO

Si está casado/a o vive con su pareja y están pasando por un divorcio o una separación, es importante protegerse de la posibilidad de que él/ella utilice después su información personal para robar su identidad – esto puede ocurrir incluso si la relación termina en buenos términos.

Cuando inicie la separación o divorcio, asegúrese de hablar con su abogado sobre sus finanzas – cómo usted y su pareja manejaban su dinero, quién era responsable de qué, y la cantidad de deuda que tenían juntos o por separado mientras vivieron juntos.

Asegúrese de proteger también la identidad de sus hijos – puede solicitar un historial crediticio a nombre de ellos a las tres agencias de crédito.

SI SOSPECHA SER VÍCTIMA DE ABUSO FINANCIERO O ROBO DE IDENTIDAD

Una persona puede permanecer en una relación abusiva si teme que no podrá ser económicamente independiente.

La Ciudad de Nueva York está aquí para ayudarle. Llame al 311 para hacer una cita gratuita y confidencial en un Centro de Integración Financiero donde un consejero puede ayudarle a retomar el control de sus finanzas.

Un asesor puede ayudarle a:

- › Tomar control de sus deudas
- › Tratar con los cobradores de deudas
- › Mejorar su crédito
- › Crear un presupuesto
- › Abrir una cuenta bancaria
- › Establecer un fondo de emergencia
- › Ahorrar y planificar para su futuro

Si usted o alguien que usted conoce es víctima de violencia doméstica, hay ayuda disponible.

En caso de emergencia, llame al 911
Para otros servicios de la Ciudad, llame al 311

Ambos ofrecen asistencia las 24 horas del día en todos los idiomas.

www.nyc.gov



Michael R. Bloomberg
Mayor

Mayor's Office to
Combat Domestic
Violence

Yolanda B. Jimenez
Commissioner

Department of Consumer Affairs
Office of Financial Empowerment

Jonathan Mintz
Commissioner

Las víctimas de violencia doméstica o abuso financiero también pueden buscar ayuda en un Centro de Justicia Familiar. En estos Centros pueden reunirse con un asesor social quien les pondrá en contacto con proveedores de servicios sociales, abogados civiles, abogados de inmigración, fiscales, y agentes del Departamento de Policía de Nueva York que se especializan en ayudar a las víctimas de violencia doméstica y sus familias.

Llame al 311 para encontrar la ubicación de un Centro de Justicia Familiar cerca de usted.

Todos los servicios son confidenciales.

FINANZAS: REPARAR Y RECUPERAR



Cómo Restaurar Crédito Dañado y Recuperar el Control de Su Identidad Financiera



Michael R. Bloomberg
Mayor

Mayor's Office to
Combat Domestic
Violence

Yolanda B. Jimenez
Commissioner



Foundation

USTED ES UNA VÍCTIMA DE ROBO DE IDENTIDAD...

...si alguien utiliza su número de Seguro Social, fecha de nacimiento, o cualquier otra información personal para obtener tarjetas de crédito, servicios, beneficios públicos, préstamos, teléfonos celulares, o incluso una membresía de gimnasio a su nombre y sin su permiso.

Si usted descubre que es una víctima de **robo de identidad**, hay medidas que puede tomar para **reparar** su crédito y **recuperar el control** de sus finanzas y su identidad.

PRIMEROS PASOS

- › Llame a los acreedores, titulares de cuentas, y bancos y dígales que usted es una víctima de robo de identidad
- › Cierre todas las cuentas a las que el abusador pueda tener acceso y abra cuentas nuevas
- › Retire su nombre de las cuentas compartidas – bancarias, tarjetas de crédito, servicios públicos etc.
- › Cambie sus contraseñas
- › Pida tarjetas nuevas de débito y de crédito – incluso si nunca ha compartido esas cuentas con su abusador
- › Asegúrese de tener una dirección segura donde pueda recibir su correo, u obtenga un Apartado Postal
- › Llame al 311 y solicite una cita en un Centro de Integración Financiero cerca de usted
- › Presente una queja de robo de identidad en su estación de policía local y también presente una declaración jurada de robo de identidad con la Comisión Federal de Comercio

El no levantar una queja con la policía podría dificultar el proceso de reparación de su crédito y recuperación del control de su identidad.

Reportar el robo es la única manera de limpiar su nombre y llegar a ser independiente económicamente.

No reportar significa que usted se hace responsable de las cuentas o deudas que no son suyas.

PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA POLICIAL

Usted puede ir a cualquier estación de policía – lleve los siguientes datos:

- › Qué tipo de robo ocurrió
- › Cuándo sucedió el robo
- › Cómo se enteró del robo
- › Declaración jurada de robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio, si ya tiene una

Si elige presentar una denuncia y limpiar su nombre, podría serle más fácil alquilar su propio apartamento o casa, solicitar beneficios del gobierno, y obtener un trabajo.

Cualquier deuda a su nombre puede dar lugar a sentencias judiciales en su contra. Las autoridades podrían congelar sus cuentas bancarias o descontar automáticamente cierta cantidad de su sueldo – esto significa que sus ganancias se envían directamente a una agencia de cobro para pagar la deuda.

RECUPERAR EL CONTROL

Si su historial crediticio muestra signos de robo de identidad, usted debe tomar las siguientes medidas:

Alerta de Fraude

Usted tiene el derecho de pedir a las tres agencias de crédito el colocar una alerta de fraude en su archivo. Esto le indicará a acreedores futuros – compañías de tarjetas de crédito, bancos, prestamistas, etc. – que usted es una víctima de robo de identidad.

Hay dos tipos de alertas de fraude. Una alerta de fraude inicial dura 90 días y una alerta de fraude extendida tiene una duración de siete años. Es posible que haya un cobro mínimo, pero si previamente presentó un queja ante la policía, el servicio es gratuito.

Congelamiento de Seguridad

Esta medida impide a las agencias de crédito a compartir su historial crediticio sin su conocimiento hasta que usted retire el congelamiento – un paso que puede tomar una vez que haya reparado su crédito. Sin embargo, tenga en cuenta que el uso de un congelamiento de seguridad podría retrasar la aprobación de nuevas solicitudes – cuentas bancarias, tarjetas de crédito, préstamos, servicios públicos, etc.

Declaración Jurada de Robo de Identidad

Usted puede comunicarse con la Comisión Federal de Comercio para presentar una Declaración Jurada de Robo de Identidad – un documento que puede ser utilizado para reportar información a diversas empresas a la vez. Esto simplifica el proceso de alertar a las empresas con quien se abra una nueva cuenta a nombre de la víctima. Anteriormente, las víctimas de robo de identidad tenían que llenar un formulario de notificación distinto para cada cuenta fraudulenta establecida por el ladrón de identidad.

Para obtener una copia de la Declaración Jurada de Robo de Identidad contacte a:

Comisión Federal de Comercio

1-877-438-4438

TDD: 202-326-2502

www.ftc.gov/bcpt/edu/resources/forms/affidavit.pdf

FRAUDE DEL SEGURO SOCIAL

Si descubre que alguien ha utilizado su número de Seguro Social, contacte a la Administración del Seguro Social: 1-800-269-0271 | www.ssa.gov/oig/hotline

RESTAURAR CRÉDITO DAÑADO

La única manera de saber con certeza si usted es víctima de robo de identidad es obteniendo su historial de una de las tres agencias de crédito: Experian, Equifax, Transunion.

Puede contactar a las tres agencias y solicitar su historial crediticio – gratuito una vez al año – para usted y para sus hijos.

Experian

1-888-397-3742

TDD: 1-800-972-0322

www.experian.com

Equifax

1-800-685-1111

TDD: 1-800-255-0056

www.equifax.com

Transunion

1-800-888-4213

TDD: 1-877-553-7803

www.transunion.com

Puede ponerse en contacto con las agencias individualmente o visitar www.annualcreditreport.com.

El hallar cualquiera de los siguientes puntos podría ser señal de robo de identidad:

- › Puntaje de crédito bajo
- › Información personal incorrecta – nombre, direcciones, etc.
- › Cuentas que no reconoce o no se acuerda haber solicitado
- › Pagos que faltan o retrasados, o transacciones que usted no hizo en cuentas que sí reconoce