

Compartimos consejos claves sobre cómo actuar en caso de ser víctima de este delito y recomendaciones para evitar la suplantación de identidad

La suplantación de identidad es una de las acciones delictivas que más afectan a los usuarios de servicios de telecomunicaciones. En esta modalidad, los delincuentes usan información privada de un tercero y/o documentos falsos para adquirir servicios de telefonía, internet o televisión.

La problemática es tan compleja que, de acuerdo con cifras publicadas por la Policía Nacional, en 2017 se registraron 1.385 denuncias por suplantación de Sim card en el CAI Virtual. Particularmente, los operadores de telecomunicaciones adelantan diversas estrategias para combatir este flagelo.

Ante esto, operadores como TigoUne adelantan acciones de prevención para que sus usuarios o particulares no sean víctimas de esta modalidad delictiva. “Actualmente, TigoUne combina el uso de la tecnología, experticia de su gente y el trabajo mancomunado con las autoridades para enfrentar a los delincuentes. El año anterior, evitamos más 18.000 intentos de suplantación de identidad gracias a nuestro programa de minimización del impacto de fraude”, indicó Marcelo Cataldo, presidente de la compañía.

Compartimos claves de cómo actuar en caso de ser víctima de este delito y recomendaciones para evitar la suplantación de identidad:

### **¿Cómo detectar la suplantación?**

- Si recibe llamadas de casas de cobranzas por servicios que desconoce.
- Si recibe facturas a nombre de desconocidos, emails o mensajes de texto con información de facturas de servicios que no adquirió.
- Si al solicitar un servicio nuevo le indican que ya tiene servicios con la compañía.

### **¿Qué se debe hacer en caso de ser suplantado?**

- Denuncie este delito en el centro de contacto de la Fiscalía General de la Nación en la línea 018000919748 o a través de denuncia virtual en la página web de la Fiscalía y la Policía Nacional. Solo le tomara unos minutos.
- Coloque la PQR por suplantación ante el operador en el que figuran los servicios. Si su caso se presenta con TigoUne comuníquese con

nuestra línea de servicio 018000 42 22 22.

- Solicite ante su operador la inmediata suspensión de los servicios que identifica como fraude.

### **¿Cómo evitar ser suplantado?**

- En caso de robo o pérdida de sus documentos de identidad, denuncie de inmediato. En el portal [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co), lo puede hacer en cualquier momento y en menos de cinco minutos.

- No entregue documentos personales a desconocidos (fotocopias de cédulas, contratos, hojas de vida, facturas de servicios, etc.) estos pueden ser usados para solicitar servicios a su nombre.

- Evite compartir información personal en las redes sociales tales como: nombre, edad, fecha de nacimiento, fotografías, información de tipo familiar, escolar, laboral, entre otros.

- Nunca envíe claves por correo electrónico y jamás las comparta con alguien.

- No utilice equipos públicos para realizar movimientos bancarios o compras por internet.

- Haga caso omiso de los mensajes en los que le comunican que ganó un premio o es merecedor de una oferta especial.

- Rechace y denuncie el ofrecimiento de servicios de la compañía con promesas de instalaciones a menor costo o sin facturar, ya que no hacerlo podría tomarse como complicidad con delito. Denuncie este y otros tipos de fraude en la línea ética 018000521100.

Programa de minimización del impacto de fraude TigoUne

Actualmente, TigoUne cuenta con herramientas para detectar de manera automática, posibles fraudes en sus procesos de ventas. Gracias a estas aplicaciones, los especialistas pueden identificar en línea anomalías en la información y reaccionar de manera oportuna para minimizar el riesgo de fraude desde el primer contacto con el cliente.

“Además de manejar las herramientas tecnológicas y capacitar a nuestro personal de ventas, tenemos un equipo de especialistas que se encarga de investigar de forma constante nuevos tipos de fraude, incluso hemos logrado hacer seguimiento a bandas que se dedican a estas actividades. Así, prevenimos la repetición de estos casos con mayor efectividad”, explicó Marcelo Cataldo.

Sumado a esto, TigoUne mantiene comunicación constante con las autoridades (Policía Nacional y Fiscalía) no sólo para denunciar estos casos, también para capacitarlos sobre estos delitos y diseñar estrategias conjuntas para combatir a los delincuentes. Sin embargo, los usuarios también juegan un papel fundamental en la prevención de este delito.

Durante 2017, TigoUne adelantó jornadas de capacitación técnica con autoridades judiciales de la ciudad de Medellín, con el fin de profundizar los conceptos técnicos y generar sinergias.