

Инцидент, связанный с защитой информации, который затронул личные данные провайдеров IHSS.

Частые вопросы www.CDSS.ca.gov

1. Что произошло?

9 мая 2012 г. CDSS сообщили о возможном несанкционированном раскрытии частной информации провайдеров и участников программы In-Home Supportive Services (IHSS). Информация содержалась в пакете, который был поврежден при транспортировке из центра обработки данных Hewlett Packard в Фонд страхования компенсаций штата (State Compensation Insurance Fund). По прибытии было замечено, что пакет поврежден, а некоторые данные отсутствуют. Данные включали имена провайдеров IHSS, номера социального страхования, а также идентификационные номера работодателей участников программы. Отчеты были переданы почтовой службе США (United States Postal Service, USPS), дорожно-патрульной службе штата Калифорния, отделу по вопросам информационной безопасности и руководителю информационной службы штата.

2. Когда это произошло?

Пакет с данными был отправлен 26 апреля и прибыл 1 мая 2012 г. В среду 9 мая 2012 г. CDSS уведомили о возможном несанкционированном раскрытии вашей личной информации.

3. Зачем CDSS моя личная информация?

Личная информация, в том числе имена и номера социального страхования, необходимы для обработки и выдачи чека на заработную плату за услуги, оказанные участникам программы IHSS.

4. Какие личные данные были раскрыты?

Утраченные документ содержали следующую информацию:

Если вы провайдер программы IHSS

- Ваше имя
- Ваш номер социального страхования
- Ваш номер провайдера программы IHSS
- Ваш номер дела программы IHSS
- Если вы участник программы IHSS, ваш идентификационный номер работодателя.

5. Должен ли я закрыть свой банковский счет, счета вкладов в безналичной форме или кредитной карты?

Нет, поскольку ваши номера банковского счета и кредитной карты не содержались в личных данных, которые были раскрыты вследствие несанкционированного доступа. (В рамках общих мер защиты конфиденциальности, вам всегда следует внимательно изучать счета кредитной карты и проверять отсутствие покупок, которых вы не делали. Если обнаружите покупку, которую не делали, следует незамедлительно связаться с компанией, которая обслуживает вашу карту.)

6. Повлияет ли данный инцидент на обработку моего табеля IHSS или приведет к задержке выдачи чека на заработную плату IHSS?

Нет, этот инцидент не повлияет на обработку табелей учета рабочего времени IHSS, а также выдачу чеков на заработную плату.

- 7. Что предпримет CDSS для исключения подобных случаев в будущем?**
CDSS, отдел по вопросам программ для взрослого населения (APD) работает со своими подрядчиками над внедрением дополнительных мер безопасности при транспортировке конфиденциальной информации. APD также занимается разработкой новых систем и процессов, которые в будущем исключат необходимость перевозки такого типа информации.
- 8. Означает ли это то, что я являюсь жертвой кражи персональных данных?**
Нет. Тот факт, что кто-то мог иметь доступ к вашей личной информации, не означает, что вы являетесь жертвой кражи персональных данных, или что ваша информация будет использована для совершения мошенничества. На данный момент у CDSS нет оснований полагать, что к данным был получен доступ или они были использованы недолжным образом. CDSS сообщило вам об инциденте, с тем чтобы вы могли предпринять необходимые меры по защите идентификационной информации и кредита. Чтобы защитить идентификационную информацию и данные относительно кредита, вы можете запросить предупреждение о мошенничестве для кредитного досье, заказать копию отчетов о кредитных операциях и изучить их, чтобы убедиться в правильности информации.
- 9. Что мне следует сделать, чтобы защитить личную информацию?**
Вам выслано письмо с информацией об инциденте, которое содержит дополнительные сведения о том, что необходимо сделать, чтобы запросить предупреждение о мошенничестве для кредитного досье. Мы также советуем регулярно проверять активность счетов кредитной карты и сообщать компании, которая обслуживает вашу кредитную карту обо всех ошибках, неправильных данных или несанкционированных операциях.
- 10. Как CDSS сообщит мне о том, что информация была найдена?**
CDSS будет опубликовывать обновления, а также новые полученные сведения на веб-сайте www.CDSS.ca.gov.
- 11. Как я узнаю о том, что мои личные данные использовались посторонним лицом?**
Наилучший способ узнать, использовалась ли ваша личная информация без вашего разрешения – заказать копию отчета о кредитных операциях у трех бюро кредитных историй: Equifax, Experian и Trans Union. Если вы заметите в отчете о кредитных операциях счета, которые не открывали, или заявки на кредит ("запросы"), которые не делали, то это может быть признаками того, что кто-то, кроме вас, использует вашу личную информацию без разрешения.
- 12. Должен ли я платить за копию отчета о кредитных операциях?**
Нет. Вы можете заказать копию отчета о кредитных операциях во всех трех бюро кредитных историй бесплатно один раз в год. Вы можете сделать заказ через сеть Интернет на веб-сайте www.annualcreditreport.com или по телефону 1-877-322-8228.
- 13. Какие дополнительные меры для защиты личной информации и идентификационных данных я могу предпринять?**
Вы можете запросить размещение в кредитном досье предупреждения о мошенничестве. Это бесплатная услуга. Позвоните в одно из трех бюро кредитных историй по телефонам, которые указаны ниже, и выполните указания для "жертв мошенничества". Бюро кредитных историй, которому вы позвоните, сообщит другим бюро о размещении предупреждения в ваших кредитных досье.

Когда вы будете звонить в службу по вопросам мошенничества от бюро кредитных историй, вас попросят указать информацию, устанавливающую личность. Вам также будет предоставлена возможность ввести номер телефона, по которому смогут связываться кредиторы. Вы можете указать номер своего мобильного телефона, чтобы кредиторы, при необходимости, связывались непосредственно с вами.

- **Trans Union - 1-800-680-7289**
- **Experian - 1-888-397-3742**
- **Equifax - 1-800-525-6285**

Чтобы получить дополнительную информацию о защите конфиденциальности, вы можете посетить веб-сайт www.privacy.ca.gov.

14. Я позвонил в службу по вопросам мошенничества и меня попросили назвать номер социального страхования. Должен ли я предоставлять такую информацию?

Бюро кредитных историй запрашивают номер социального страхования и другие данные, с тем чтобы установить вашу личность и удостовериться в том, что они не отправляют отчет о кредитных операциях не тому человеку. Вы можете предоставить эти данные бюро кредитных историй, при условии, что вы осуществляете звонок по одному из указанных ниже бесплатных номеров.

15. Должен ли я позвонить во все три бюро кредитных историй?

Нет. Если вы позвоните в одно из бюро кредитных историй, его сотрудники передадут информацию двум другим бюро. Каждое бюро разместит предупреждение в своем деле по вашим кредитным отчетам, и вы получите от каждого бюро письмо с подтверждением.

16. Почему я не могу поговорить с сотрудником бюро кредитных историй?

Сначала вы должны запросить отчет о кредитных операциях в бюро кредитных историй, чтобы установить возможное несанкционированное использование вашего счета. В полученном отчете будет указан номер телефона, по которому вы сможете поговорить с сотрудником отдела бюро по вопросам мошенничества. Если вы увидите что-либо необычное или непонятное в каком-либо из отчетов, незамедлительно звоните по номеру, указанному в отчете.

17. Что такое предупреждение о мошенничестве?

Предупреждение о мошенничестве – сообщение, которое получают компании-эмитенты кредитных карт, когда кто-либо подает заявление на предоставление нового кредита от вашего имени. В сообщении кредитору говорится о возможном мошенничестве, связанном со счетом. Кредитор должен предпринять меры по удостоверению личности заявителя. Например, компания-кредитор может позвонить по номеру телефона, который вы указали в момент размещения предупреждения о мошенничестве.

- 18. Повлияет ли предупреждение о мошенничестве на возможность использовать свои кредитные карты?**
Нет. Предупреждение о мошенничестве никак не повлияет на вашу возможность использовать имеющиеся кредитные карты или другие счета. Оно может замедлить процесс получения *нового* кредита. Его основная задача заключается в том, чтобы предупредить открытие кредитных счетов от вашего имени неправомочным лицом. Компании-эмитенты кредитных карт получают специальное сообщение с предупреждением о возможном несанкционированном использовании. Компании-кредиторы знают о требовании повторного удостоверения личности человека, который подает заявление на кредит.
- 19. Как долго действует предупреждение о мошенничестве?**
Первоначальное предупреждение о мошенничестве действует в течение 90 дней. Если вы хотите продлить действие предупреждения по истечении 90 дней, вам следует позвонить в бюро кредитных историй и запросить пролонгацию. Услуга предоставляется бесплатно. Вы также можете отменить предупреждение, позвонив в бюро кредитных историй по номеру телефона, указанному в отчете о кредитных операциях.
- 20. Что делать, если к кредитному досье прикреплено предупреждение о мошенничестве, а я хочу подать заявление на предоставление кредита?**
У вас по-прежнему есть возможность получить кредит. Несмотря на то, что предупреждение о мошенничестве может замедлить процесс обработки заявления, вы можете удостоверить свою личность перед потенциальным кредитором, предоставив идентифицирующую информацию.
- 21. Сколько времени требуется для получения отчетов о кредитных операциях?**
Вы можете просматривать свои отчеты в режиме онлайн, если закажите их на веб-сайте www.annualcreditreport.com. Если вы сделаете заказ по телефону, вы получите отчеты почтой в период от пяти до десяти дней.
- 22. Должен ли я связаться с Администрацией социального обеспечения и изменить свой номер социального страхования?**
Администрация социального обеспечения крайне редко осуществляет замену номера социального страхования. А возможность мошеннического использования вашего номера социального страхования, вероятно, не будет рассматриваться как оправдывающее обстоятельство для выдачи нового номера. Кроме того, изменение номера имеет свои недостатки. Отсутствие какой-либо истории нового номера социального страхования усложнит процесс получения кредита, продолжение учебы в колледже, аренду жилья, открытие банковского счета, получение медицинского страхования и так далее. В большинстве случаев получение нового номера социального страхования будет не самым удачным решением.
- 23. На что следует обращать внимание в отчете о кредитных операциях?**
Обращайте внимание на незнакомые счета, особенно недавно открытые. Обращайте внимание на раздел запросов, в котором могут быть указаны имена кредиторов, у которых вы не запрашивали заем. Примите к сведению, что некоторые виды запросов, отмеченные как "мягкий запрос", предусмотрены для предложений кредита, не предполагающих обязательств, по большей части от компаний, с которыми вы сотрудничаете. Не думайте, что такие запросы являются признаком мошенничества. (Вы автоматически удаляете из списка получателей предварительно утвержденных предложений кредита, когда размещаете для

своего счета предупреждение о мошенничестве. Вы можете отказаться от таких предложений, позвонив по телефону 888-50PTOUT.)

Смотрите в раздел личной информации, чтобы узнать указаны ли в нем адреса, по которым вы никогда не проживали. Любые из указанных данных могут быть признаками несанкционированного использования вашей личной информации. Также будьте внимательны к другим возможным признакам кражи персональных данных, например, звонки от кредиторов или агентов по взысканию долгов по поводу неизвестных счетов, или необычные изменения в счетах кредитной карты.

24. Что произойдет, если я узнаю о том, что стал жертвой кражи персональных данных?

Вам следует незамедлительно обратиться в местные правоохранительные органы, связаться со всеми задействованными кредиторами и оповестить бюро кредитных историй. Чтобы получить дополнительную информацию о возможных действиях, обратитесь к памятке жертвы кражи персональных данных на странице, посвященной краже персональных данных, веб-сайта центра по вопросам защиты конфиденциальной информации штата Калифорния www.privacy.ca.gov. Вы можете позвонить в центр по вопросам защиты конфиденциальной информации по телефону 866-785-9663.

25. Как часто следует запрашивать новые отчеты о кредитных операциях? В течение какого периода следует запрашивать отчеты?

Копии отчетов о кредитных операциях желательно запрашивать каждые три месяца в течение некоторого времени. Период для запроса отчетов вы определяете сами. Как правило, но не всегда, несанкционированное использование кредита происходит вскоре после раскрытия личной информации. В рамках общих мер по защите конфиденциальности мы рекомендуем проверять отчеты о кредитных операциях, как минимум, два раза в год.

26. Если мне потребуется дополнительная информация о данном инциденте, есть ли номер телефона, по которому я могу позвонить?

Если вы не найдете требуемую информацию в отправленном вам письме или разделе "Частые вопросы", вы можете позвонить по телефону: (888) 362-8947.

27. Почему, для того чтобы поставить меня в известность об инциденте, потребовалось так много времени?

CDSS было крайне важно сперва удостовериться в несанкционированном раскрытии личной информации, а также предпринять необходимые меры по извещению всех соответствующих лиц.