



*Data doing good: Mastering technology solutions to prevent homelessness*

September 25, 2014

«Client\_First\_Name» «Client\_Last\_Name»  
«Address\_1»  
«Address\_2»

Re: Important Message About Your Personal Information

Dear «Client\_First\_Name» «Client\_Last\_Name»,

You are receiving this letter because your personal information was on a laptop that was stolen on July 28, 2014. At this time, there is no indication that this was anything more than a random theft of a laptop or that your personal information on the laptop has actually been accessed or misused. However, we want to make you aware of the incident because, in the wrong hands, your personal information can be used to steal your identity to open up credit cards and make charges on them, acquire passports and other false identification, and engage in other illegal activities in your name. Please read this letter carefully. It includes information about what you can do to try to prevent someone from misusing your personal information and to protect yourself from identity theft.

Community Technology Alliance ("CTA") is a nonprofit organization that administers the Bay Area Homeless Management Information Systems ("HMIS"). We help hundreds of organizations ("HMIS Partner Agencies"), including those in Santa Cruz, provide efficient and effective programs and services to homeless and low-income people (their "Clients"). HMIS contains Client names and other personal information that HMIS Partner Agencies are required to collect to get funding to provide those programs and services. On July 28, 2014, criminals broke into a vehicle parked in a public garage and stole a laptop belonging to CTA which contained HMIS data, including some Clients' personal information. The laptop was password protected, some of the files were also password protected, but not encrypted. Upon discovery that same evening, the crime was reported to the Oakland Police Department, temporary report number T14011331.

If you are receiving or have received services from an HMIS Partner Agency in Santa Cruz, you are a Client and your personal information may have been exposed by this incident, including your name and Social Security number. HMIS Partner Agencies include: Community Action Board, Families in Transition, Homeless Services Center, Salvation Army of Watsonville, Pajaro Valley Shelter Services, Housing Authority of the County of Santa Cruz, Encompass, Front Street Housing, Inc., Mountain Community Resource Center, Catholic Charities, Veterans Resource Center, Santa Cruz County Office of Education, Santa Cruz County Health and Human Services Agency, Housing Services Center, Pajaro Rescue Mission, and New Life Community Services.

To protect yourself from identity theft or other unauthorized use of personal information, you can take some simple steps. First, we recommend that over the next 12 months you carefully examine any bank statements or credit card bills that you may receive for mysterious cash withdrawals or purchases, and check your credit report for any unauthorized activity, e.g., adding or changing your address, the opening of new credit cards, or charges made on any past or existing credit cards you may have. Promptly report any suspected identity theft or fraud to your local police department, the U.S. Federal Trade Commission ([www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft)), any of your bank(s), credit card companies or other financial institutions, and at least one of the three national consumer reporting agencies:

**Experian 1-888-397-3742 ([www.experian.com](http://www.experian.com));**  
**Equifax 1-800-685-1111 ([www.equifax.com](http://www.equifax.com)); and**  
**TransUnion 1-808-909-8872 ([www.transunion.com](http://www.transunion.com))**

If you need assistance reporting suspected identity theft or fraud, you may attend one of the following credit check clinics hosted by local nonprofits:

October 20 from 1:00 – 3:00 p.m. at 115 Brennan St., Watsonville, hosted by Pajaro Valley Shelter Services

October 27 from 10:00 a.m. – 3:00 p.m. at 115 D Coral St., Santa Cruz, hosted by Homeless Services Center

November 3 from 5:00 – 8:00 p.m. at 115 Brennan St., Watsonville, hosted by Pajaro Valley Shelter Services

You may wish to contact any of your banks, credit card issuers or other financial institutions now and inform them of the laptop theft incident. You may also contact the fraud departments of the above-listed three national consumer reporting agencies at any time to discuss your options.

There are ways to obtain your consumer credit report without charge. Under federal law, you are entitled to one free copy of your consumer credit report from each of the three national consumer reporting agencies. You may request your free annual consumer credit report by visiting [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) or call 1-877-322-8228. You may want to obtain copies of your consumer credit report to ensure the accuracy of the report information. To learn more and to report incidents of identity theft, you can go to [www.ftc.gov/credit](http://www.ftc.gov/credit), [www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft), and [www.oag.ca.gov/idtheft](http://www.oag.ca.gov/idtheft).

Here some answers to questions you might have:

- **Can you tell me for sure whether my information was sold or shared with outsiders?**

No, we cannot tell you for sure whether your information was sold or shared with outsiders. However, at this point we have no reason to believe that this was anything more than a random theft or that your information has been shared or misused.

- **What can be done to keep someone from stealing my identity?**

We urge you to contact the three national credit bureaus and your bank or financial institution (if you have one) to notify them that your information could have been stolen or shared. The contact information for the credit bureaus is in this letter. You should also monitor your credit routinely to look for any accounts that you do not recognize.

- **How safe is my information in HMIS?**

HMIS uses many layers of protection to keep your information safe. CTA is working with all HMIS Partner Agencies to put in place security policies to protect your data, including using encryption software and requiring employees to attend data security training programs on a regular basis. Security policies will include routine checks to make sure people are following these policies. With these policies in place, HMIS will be even more secure than it was before. Giving your information for HMIS helps you because it allows the HMIS Partner Agencies to provide services to people who are experiencing homelessness.

We take the protection of your personal information very seriously. Further investigation is underway, and steps are being taken to address the security of all sensitive personal information and to prevent future data breach incidents. We sincerely apologize for the inconvenience this incident may cause you, and you should feel free to contact me if you have further questions at (408) 451-0731. You may also contact one of the HMIS Partner Agencies named on page 1 of this letter.

Very truly yours,



Jen Padgett, CEO

COMMUNITY TECHNOLOGY ALLIANCE

Sept. 25, 2014

«Client\_First\_Name» «Client\_Last\_Name»  
«Address\_1»  
«Address\_2»

Re: Mensaje importante acerca de su información personal

Estimado(a) «Client\_First\_Name» «Client\_Last\_Name»,

Usted está recibiendo esta carta porque su información personal estaba almacenada en una computadora robada el 28 de Julio. Al día de hoy, no existe nada que indique algo diferente más que un robo al azar de una computadora o nada que indique que su información, almacenada en la computadora, haya sido vista o utilizada ilegalmente. Sin embargo, queremos informarle sobre este incidente ya que su información, en malas manos, puede ser utilizada para robar su identidad y de esta manera abrir y utilizar tarjetas de crédito bajo su nombre, adquirir un pasaporte o realizar otras actividades ilegales utilizando su identidad. Por favor, lea esta carta con cuidado ya que incluye información de cómo usted puede prevenir que alguien utilice su información personal y así protegerse del robo de identidad.

La Alianza Tecnológica Comunitaria (Community Technology Alliance o CTA por sus siglas en inglés) es una organización sin fines de lucro que administra el Sistema de Gestionamiento Informacional de personas sin hogar (HMIS por sus siglas en ingles). Nuestra organización ayuda a cientos de organizaciones (agencias asociadas al HMIS), que incluyen agencias de Santa Cruz, a proveer programas y servicios más eficientes a personas de bajos recursos o sin hogar (clientes de nuestras agencias asociadas). El HMIS posee nombre de clientes y otra información personal que agencias asociadas deben recolectar para ser financiadas y poder proveer programas y servicios. El Julio 28, 2014 unos delincuentes entraron en un carro estacionado en un garaje público y robaron una computadora personal con información de CTA que incluía datos personales de clientes almacenados en HMIS. La computadora estaba protegida con una clave de acceso, algunos de los archivos también tienen claves de acceso pero no estaban encriptados. Al instante del suceso, el crimen fue reportado al Departamento de Policía de Oakland, bajo en número de reporte temporal T14011331

Si usted está recibiendo o ha recibido servicios de alguna de las agencias asociadas al HMIS en Santa Cruz, usted es un cliente y su información personal pudo haber sido expuesta por este incidente, incluyendo su nombre y su número de seguro social. Las agencias asociadas incluyen: Community Action Board, Families in Transition, Homeless Services Center, Salvation Army of Watsonville, Pajaro Valley Shelter Services, Housing Authority of the County of Santa Cruz, Encompass, Front Street Housing, Inc., Mountain Community Resource Center, Catholic Charities, Veterans Resource Center, Santa Cruz County Office of Education, Santa Cruz County Health and Human Services Agency, Housing Services Center, Pajaro Rescue Mission, and New Life Community Services.

Para protegerse del robo de identidad o de otros usos no autorizados de su información personal, usted puede tomar las siguientes simples medidas: Primero, le recomendamos que por los siguientes 12 meses usted revise todos sus estados de cuenta o cobros de tarjeta cuidadosamente para detectar cualquier retiro de dinero o compra misteriosa. De igual forma, revise su reporte crediticio para identificar cualquier actividad no autorizada como el cambio en la información sobre su dirección de habitación, la apertura de una nueva tarjeta de crédito o cambios en antiguas o actuales tarjetas de crédito. Reporte inmediatamente cualquier sospecha de robo de identidad o fraude al departamento de policía local, a la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos (U.S. Federal Trade Commission) ([www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft)), a cualquiera de sus bancos, compañía de crédito o instituto financiero y a alguno de las siguientes agencias nacionales de reporte de consumo :

**Experian 1-888-397-3742 ([www.experian.com](http://www.experian.com));**  
**Equifax 1-800-685-1111 ([www.equifax.com](http://www.equifax.com));**  
**TransUnion 1-808-909-8872 ([www.transunion.com](http://www.transunion.com))**

Si necesita asistencia reportando alguna sospecha de robo o fraude, usted puede atender unas de las siguientes clínicas de revisión de crédito proveídas por organizaciones sin fines de lucro:

Oct. 20 de 1:00 – 3:00 p.m. en 115 Brennan St., Watsonville, organizado por Pájaro Valley Shelter Services

Oct. 27 de 10:00 a.m. – 3:00 p.m. en 115 D Coral St., Santa Cruz, organizado por Homeless Services Center

Nov. 3 de 5:00 – 8:00 p.m. en 115 Brennan St., Watsonville, organizado por Pájaro Valley Shelter Services

Si usted desea, también puede comunicarse con cualquiera de sus bancos, compañía de tarjeta de crédito o institución financiera e informarles del incidente de la computadora robada. Usted también puede contactar al departamento de fraudes de la lista anterior de agencias nacionales de reporte de consumo en cualquier momento para discutir sus opciones.

Existen formas de obtener su reporte de consumo crediticio gratis. Bajo la ley Federal, usted tiene derecho a una copia gratis de su reporte crediticio proveído por una de las tres agencias nacionales de reporte de consumo. Usted puede solicitar copia de su reporte de consumo crediticio gratis visitando el siguiente sitio web: [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) o llamando al 1-877-322-8228. Si desea, usted puede sacar copia de su reporte de consumo crediticio para asegurarse de la autenticidad de la información reportada. Para aprender más o reportar algún incidente de robo de identidad, usted puede ir a las siguientes páginas de internet [www.ftc.gov/credit](http://www.ftc.gov/credit), [www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft), o [www.oag.ca.gov/idtheft](http://www.oag.ca.gov/idtheft).

Aquí le ofrecemos algunas respuestas a preguntas que usted puede tener:

**¿Puede usted decirme con seguridad si mi información fue vendida o compartida con extraños?**

No podemos decirle con seguridad si su información fue vendida o compartida con extraños. Sin embargo, al día de hoy, no existe nada que nos indique que este no fuese un robo de computadora al azar o que su información allá sido compartida o mal utilizada.

**¿Qué se puede hacer para evitar que alguien robe mi identidad?**

Lo urgimos a que contacte a las tres agencias nacionales de reporte de consumo, su banco o institución financiera (si usted tiene una) y notificarlos de que su información pudo haber sido robado o compartida. La información para contactar las agencias se puede encontrar en el presente documento. Usted debería monitorear rutinariamente su crédito para identificar cualquier cuenta que usted no reconozca.

**¿Qué tan segura esta mi información en el HMIS?**

HMIS utiliza muchas capas de seguridad para mantener su información segura. CTA trabaja con todas las agencias asociadas al HMIS para colocar políticas de seguridad para proteger sus datos, esto incluye programas de computación para encriptación de información y el requerimiento a los empleados a participar regularmente en programas de entrenamiento en seguridad datos. Las políticas de seguridad incluyen revisiones rutinarias para asegurar el seguimiento de estas políticas por parte de los empleados. Con estas políticas, HMIS será aún más seguro que antes. Dar su información para este sistema ayuda a nuestras agencias asociadas a proveer servicios a gente sin hogar.

Nosotros tomamos la protección de su información muy en serio. La investigación continua y medidas se han tomado para garantizar la seguridad de toda información personal sensible y para proveer futuros incidentes de violación de datos. Nosotros, sinceramente, nos disculpas por los inconvenientes que este incidente puede causarle y por favor, siéntanse en confianza en contactarme con preguntas al (408) 451-0731. Usted también puede contactar a alguna de las agencias asociadas al HMIS nombradas en la página uno de la presente carta.

Muy atentamente,



Jen Padgett, Directora, COMMUNITY TECHNOLOGY ALLIANCE (Alianza Tecnológica Comunitaria)