



preguntas frecuentes

Ofrecemos soluciones de protección de identidad para la vida real, lo que significa que es posible que ya tengamos una respuesta para cualquier pregunta que puedas tener.

¿No encuentras aquí tu pregunta? Comunícate con nuestro equipo de atención al 800.789.2720 o visita myaip.com.

¿Cómo protegen mi identidad?

Sabemos que rastrear tu propia identidad puede ser complicado y abrumador, por eso estamos aquí para liberarte de esa carga y que puedas vivir tu vida.

Usamos nuestro software patentado para supervisar de forma proactiva la información que proporcionas. A través de Allstate Identity Protection, también tendrás el poder de crear umbrales para tus cuentas bancarias, lo que te permitirá recibir alertas de transacciones financieras sospechosas realizadas fuera de los límites que estableciste. Controlamos tus informes crediticios y cuentas relacionadas con el crédito para asegurarnos de que nadie está usando tu nombre de forma fraudulenta, y controlamos la red oscura o *dark web* para comprobar si hay credenciales comprometidas y accesos no autorizados a cuentas. Aunque no podemos evitar el fraude, sí podemos alertarte desde el primer indicio y trabajar para resolverlo y restablecer tu identidad.

¿Cómo evitan que se haga un mal uso de mi identidad?

Nuestra tecnología predictiva detecta cuándo una identidad corre un riesgo elevado de robo y nos permite ayudarte a tomar las precauciones necesarias, como la configuración de alertas de fraude, la congelación del crédito y la consulta de informes crediticios. Nuestra tecnología patentada va más allá del monitoreo del crédito, permitiéndonos detectar el fraude a tiempo y no después de que el daño esté hecho.

¿Cómo se compara con otros servicios de protección de identidad o monitoreo de crédito?

Aunque el servicio de Allstate Identity Protection incluye monitoreo de crédito, puntajes mensuales y un informe crediticio anual, sabemos que el crédito es solo un aspecto de la protección de identidad. Detectamos una gama más amplia de robos de identidad más allá de las cuentas de crédito. El monitoreo de Allstate Identity Protection busca el uso indebido no solo del crédito, sino también de transacciones de alto riesgo (actividad sospechosa no crediticia) y credenciales comprometidas en la *dark web*.

Por favor, ten en cuenta que, a diferencia de un banco, no controlamos todas las transacciones de todas las empresas ni todos los tipos de transacciones posibles. Sin embargo, el uso del monitoreo del umbral financiero de Allstate Identity Protection te dará un mayor control sobre tus cuentas bancarias que el monitoreo de fraude de tu banco por sí solo. Si deseas más información sobre el monitoreo del umbral financiero, por favor, comunícate con nuestro equipo de atención al cliente.

¿Es seguro darles información personal como mi número de Seguro Social?

Sí. Sabemos que proteger tu información es de suma importancia, por lo que todos nuestros empleados, consultores, contratistas y proveedores se adhieren a una política integral de seguridad de la información cuando interactúan con Allstate Identity Protection y su información. Los datos de los clientes se almacenan en un centro de información de última generación (acreditación SSAE 18 SOC1 y SOC2 Tipo 2 y con infraestructura preparada para la HIPAA). Esa información solo es accesible a través de conexiones seguras y encriptadas.

Allstate Identity Protection nunca vende tu información a terceros.

¿Cómo sé que mi identidad está segura?

Cada mes, te enviaremos por correo electrónico actualizaciones con tu Estado de Identidad y cualquier alerta activa. También recibirás alertas cuando detectemos un problema o una actividad sospechosa. Si esa actividad te parece fraudulenta o sospechosa, por favor, notifícalo a nuestro equipo de atención al cliente seleccionando “Get support” o llamando al 800.789.2720.

Este es un nuevo beneficio que ofrece mi empleador. ¿Cuándo entra en vigencia mi cobertura?

Si te inscribes directamente en un sitio web que ofrecemos, tu cobertura comenzará en la fecha de vigencia de tu empleador, que podría ser inmediatamente. Si recibes Allstate Identity Protection como un beneficio voluntario a través de tu empleador, por favor, comunícate con tu proveedor de beneficios para conocer la fecha de entrada en vigencia de tu plan.

¿Cómo activo todas mis funciones para asegurarme de que estoy totalmente protegido?

Una vez que tu plan esté vigente, ingresa a tu cuenta en línea para activar todas tus funciones. Cada función adicional tiene su propia sección y te guiará con instrucciones para configurarla. La configuración de estas funciones adicionales garantiza que podamos vigilar eficazmente tu identidad para detectar los primeros indicios de fraude. ¿Y la mejor parte? Todo en tu cuenta está incluido en tu plan, por lo que no hay cargos ocultos ni compras adicionales.

Para activar estas funciones, visita <https://myaip.com/signin>. Si tienes problemas para iniciar sesión o alguna pregunta sobre estas funciones, por favor, comunícate con nuestro equipo de atención al cliente llamando al 800.789.2720.

Cuando activo el monitoreo de crédito, ¿afectará mi puntaje crediticio?

No, activar el monitoreo de crédito no afectará tu puntaje crediticio. Ver tu propio reporte y activar el monitoreo en tu portal de Allstate Identity Protection es considerado una *consulta suave*, la cual no afecta tu puntaje, ya que es solamente informativa y no es una solicitud de crédito. Esto es diferente de una *consulta dura*, que ocurre cuando solicitas un crédito. Una consulta dura puede afectar negativamente tu puntaje crediticio.

Una vez activado el monitoreo de crédito, también podrás recibir puntajes crediticios mensuales y un informe crediticio anual.

¿Qué debo hacer si me roban la identidad o soy víctima de un fraude?

Si sospechas que eres víctima de un fraude o de un robo de identidad, **comunicate con nuestro equipo de atención al cliente lo antes posible**, ya sea seleccionando “Get support” en la alerta de tu portal o llamando al 800.789.2720. Te haremos preguntas e investigaremos contigo para determinar si has sido afectado.

Una vez que estés en comunicación con nosotros y se haya confirmado que eres una posible víctima, se te asignará un especialista en restauración que trabajará en tu nombre para gestionar tu caso y restablecer plenamente tu identidad. Nuestros especialistas en restauración no son externos, ellos trabajan internamente y cuentan con la certificación *Fair Credit Reporting Act - FCRA (Ley de Información Crediticia Justa)* y *Certified Identity Protection Advisor - CIPA (Asesor certificado en protección de identidad)*. Son expertos en restauración de identidades y se comprometen a hacer el trabajo para restaurar tu identidad por ti.

¿Qué ocurre si no pueden localizarme cuando descubren que he sido víctima de un fraude?

Si las funciones de tu cuenta están totalmente actualizadas y activadas, recibirás una alerta por correo electrónico o mensaje de texto (según las preferencias de comunicación que elegiste) en cuanto detectemos actividad. También recibirás un correo electrónico mensual con tu Estado de Identidad y las alertas pendientes que requieran tu atención. Además, puedes consultar las alertas pendientes en tu portal en línea.

Si tu información de contacto no se incluyó cuando te inscribiste inicialmente, recibirás una carta de bienvenida por correo con instrucciones sobre cómo iniciar sesión en tu cuenta, actualizar tu información de contacto y activar completamente todas tus funciones.

Te recomendamos encarecidamente que mantengas tu cuenta actualizada con tu información de contacto más reciente y tu método de comunicación preferido para que podamos avisarte rápidamente de cualquier actividad.

Si tienes algún problema para completar estas tareas o para recibir estas comunicaciones, llámanos al 800.789.2720.

¿Proporcionan un informe crediticio?

Sí; te proporcionamos un puntaje crediticio VantageScore 3.0 mensual, monitoreo de crédito y un informe crediticio anual gratuito. Sin embargo, el monitoreo de crédito es solo un componente de nuestros servicios de monitoreo. Creemos que la protección de tu identidad no solo requiere de monitoreo de crédito, sino de acciones adicionales como el monitoreo de credenciales comprometidas, transacciones financieras y actividad en la *dark web*.

Esta es la razón por la que la Allstate Identity Protection es capaz de proporcionar alertas tempranas y una protección integral que otros proveedores no pueden.

¿El puntaje crediticio que ustedes proporcionan es mi puntaje FICO?

El puntaje crediticio mensual que ves en tu tablero no es tu puntaje FICO. El puntaje que ves en tu pestaña de monitoreo de crédito proviene directamente de TransUnion; nuestra industria lo llama tu puntaje VantageScore 3.0 y va de 300 a 850. Los sectores financieros comúnmente usan tu puntaje FICO para determinar la solvencia crediticia.

Los puntajes FICO y VantageScore 3.0 oscilan entre 350 y 850. Aunque ambos siguen normas similares, el puntaje FICO también tiene en cuenta tus puntajes Equifax y Experian.

¿Debo poner una alerta de fraude en mis archivos de la agencia de crédito?

Te recomendamos que coloques una alerta de fraude si crees que tu identidad está en peligro o si tu Estado de Identidad muestra que tu identidad está en alto riesgo de robo. A diferencia de nuestros competidores, realizamos un monitoreo desde muchas fuentes distintas en lugar de limitarnos a colocar una alerta de fraude con la esperanza de evitarlo.

¿Qué es la vigilancia en la internet?

La internet clandestina, también llamada red oscura o *dark web*, es el lugar donde los ciberdelincuentes almacenan y venden ilegalmente información personal identificable (IPI). Nuestra vigilancia escanea la *dark web* en busca de tu información personal y explora un complejo y en constante evolución de más de 30 000 máquinas, redes y servicios web en peligro que la Allstate Identity Protection y otras empresas líderes en ciberseguridad identifican. Nuestra vigilancia está específicamente diseñada para identificar información personal como el número de la Seguro Social, la tarjeta del seguro médico o incluso una dirección de correo electrónico y alertarte inmediatamente si está expuesta.

¿Qué cubre su póliza de seguro contra el robo de identidad?

La póliza de seguro contra el robo de identidad de la Allstate Identity Protection cubre los daños financieros del robo de identidad, tales como los costos para presentar informes o colocar congelamientos, gastos de defensa legal y salarios perdidos incurridos como resultado de resolver el fraude. Por favor, comuníquese con nosotros para obtener una copia completa de la póliza y sus estipulaciones.

¿Cuáles son los límites de reembolso de cada plan para las cuentas 401(k), HSA y los fondos robados?

Para incidentes de fondos robados de una cuenta de inversión como 401(k) o HSA, reembolsaremos hasta \$50 000 para los miembros de Allstate Identity Protection Pro (y hasta \$150 000 para familias). Para los miembros de Allstate Identity Protection Pro+, reembolsaremos los fondos robados de cuentas de inversión hasta un millón de dólares. Para los miembros de Allstate Identity Protection Pro+ Cyber, reembolsaremos los fondos robados hasta un millón de dólares con un plan individual y hasta dos millones de dólares con un plan familiar.

Para los miembros de Allstate Identity Protection Pro y Pro+, el máximo total agregado que reembolsaremos a un individuo o familia en un año, incluidos los fondos robados y el reembolso de gastos, es de un millón de dólares. Para los miembros de Allstate Identity Protection Pro+ Cyber, el máximo total agregado que reembolsaremos a un individuo en un año, incluidos los fondos robados y el reembolso de gastos, es de un millón de dólares. Para los miembros del plan familiar de Allstate Identity Protection Pro+ Cyber, el máximo total agregado que reembolsaremos en un año, incluidos los fondos robados y el reembolso de gastos, es de dos millones de dólares.

Antes de reembolsar los fondos robados, primero intentaremos solucionar el problema a través de nuestro proceso estándar. Las exclusiones incluyen los retiros fraudulentos que ocurrieron antes de tu cobertura de Allstate Identity Protection.

¿Quién está incluido en el plan familiar?

El beneficio de Allstate Identity Protection está disponible para cualquier persona con un número de la Seguro Social válido. La cobertura puede extenderse a todos los que vivan contigo o estén a tu cargo. No hay límite de edad ni mínimo para los miembros de la familia inscritos. Toda tu familia puede estar cubierta: desde los bebés hasta los hijos adultos a los que mantienes e incluso los familiares mayores como padres, suegros y abuelos de más de 65 años. Consulta a nuestro equipo de atención al cliente o a tu departamento de beneficios para más información.

¿Qué ocurre si personas ajenas a mi hogar desean inscribirse?

Para conocer los detalles del plan y los posibles costos adicionales, por favor, llámanos al 800.789.2720 o comuníquese con tu departamento de beneficios para más información.

¿Puedo inscribirme y recibir protección si actualmente resido en otro país?

Siempre que tengas un número de la Seguro Social, podemos monitorear tu identidad y alertarte tanto si resides en el extranjero como en el país. Sin embargo, por el momento, no podemos monitorear cuentas bancarias en el extranjero. Tampoco podemos vigilar direcciones de fuera de Estados Unidos o de territorios estadounidenses como Guam y Puerto Rico. Si vives en el extranjero y tienes una dirección registrada en EE.UU. que coincide con la dirección que las agencias de crédito tienen en sus archivos, es posible que podamos monitorearlas. Sin embargo, cualquier discrepancia en la información personal identificable nos impedirá hacerlo.

¿Seguiré estando cubierto si dejo de trabajar en mi empresa?

Si dejas de trabajar en tu empresa, puedes conservar tu cobertura. Si dejas de trabajar en tu empresa y deseas conservar la cobertura, por favor, comuníquese con el servicio de atención al cliente. Los precios pueden variar.

¿Hay algún límite de edad para inscribir a niños?

No hay límite de edad para que los niños se inscriban en la Allstate Identity Protection, así que todos, desde los bebés hasta los hijos adultos que mantienes, están cubiertos. El monitoreo de crédito actualmente no está disponible para niños menores de 18 años.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas después de inscribirme?

Si tienes alguna pregunta después de inscribirte, por favor, comunícate con nuestros expertos en privacidad disponibles en el 800.789.2720 o en customercare@aip.com.

¿Qué navegadores de internet son compatibles?

Actualmente son compatibles los siguientes navegadores de internet: Firefox 17+, Chrome 25+, Safari 5.1+ e Internet Explorer 11. Te recomendamos que actualices tu navegador si es anterior a los compatibles, ya que es posible que las versiones más antiguas no dispongan de las funciones de seguridad de las más recientes.

¿Necesito una dirección de correo electrónico para crear mi cuenta y recibir alertas?

Sí, es obligatorio disponer de una dirección de correo electrónico para crear una cuenta, gestionarla y recibir alertas. El nombre de usuario de tu cuenta es tu dirección de correo electrónico.

¿Solo recibiré alertas por correo electrónico? ¿Es posible recibir alertas por mensaje de texto o por teléfono?

Puedes elegir entre recibir las alertas por correo electrónico, por correo electrónico y mensaje de texto o solo por mensaje de texto.

Para gestionar tus preferencias de contacto haz clic en tu iniciales en la esquina superior derecha, selecciona Account Settings y configura tus preferencias de alerta.

¿Ofrecen servicios en español?

Sí, tenemos miembros del equipo de atención al cliente y especialistas en restauración que hablan español.

¿Tengo que activar todas las funciones de mi cuenta?

No, pero te recomendamos encarecidamente que actives todas nuestras funciones para que podamos monitorear mejor tu información. La activación de las funciones de tu cuenta no conlleva ningún costo adicional.

