

preguntas frecuentes

Ofrecemos soluciones de protección de la identidad para la vida real, lo que significa que tal vez ya tengamos una respuesta a su pregunta.

¿No encuentra su pregunta aquí? Comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 800.789.2720 o visite myaip.com.



¿Cómo protegen mi identidad?

Sabemos que el supervisar su propia identidad puede ser complicado y abrumador, por lo que puede contar con nosotros para quitarle el peso de encima para que usted pueda disfrutar su vida.

Utilizamos nuestro software patentado para supervisar de manera proactiva la información que nos proporciona. Con Allstate Identity Protection, también podrá crear umbrales para sus cuentas bancarias, lo que le permitirá recibir alertas de transacciones financieras sospechosas fuera de los límites establecidos. Supervisamos sus informes de crédito y cuentas relacionadas para asegurarnos de que nadie esté usando su nombre de manera fraudulenta, y supervisamos la web oscura para verificar si hay credenciales comprometidas y acceso no autorizado a la cuenta. Si bien no podemos prevenir el fraude, podemos alertarlo a la primera señal, y luego trabajar para resolver el fraude y restaurar su identidad.

¿Cómo evitan que mi identidad se use de forma indebida?

Nuestra tecnología predictiva detecta cuándo una identidad tiene un riesgo elevado de robo y nos permite ayudarlo a tomar las precauciones necesarias para evitarlo por medio de alertas de fraude, congelamiento de crédito y obtención de informes de crédito. Nuestra tecnología patentada va más allá del monitoreo de crédito, permitiéndonos detectar el fraude en el momento en que sucede, no después de que se haya producido el daño.

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

Sí. Sabemos que proteger su 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 del cliente se almacenan en un centro de datos de última generación (acreditado por SSAE 18 SOC1 y SOC2 Tipo 2 y con infraestructura preparada para HIPAA). Solo se puede acceder a esa información a través de conexiones seguras y encriptadas.

Allstate Identity Protection nunca venderá su información a terceros.

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

Si bien el servicio de Allstate Identity Protection incluye la supervisión de crédito, puntajes mensuales y un informe de crédito anual, sabemos que el crédito es solo un aspecto de la protección de la identidad. Detectamos una gama más amplia de robo de identidad más allá de las cuentas de crédito. El monitoreo de identidad de Allstate Identity Protection rastrea el uso indebido no solo del crédito, sino también de transacciones de alto riesgo (actividades sospechosas relacionadas al crédito) y credenciales comprometidas en la web clandestina.

Tenga en cuenta que, a diferencia de un banco, no supervisamos todas las transacciones que se realizan en cada negocio, ni monitoreamos cada tipo de transacción posible. Sin embargo, el monitoreo de umbral financiero de Allstate Identity Protection le dará un mayor control sobre sus cuentas bancarias existentes que el monitoreo de fraude de su banco por sí solo. Si desea obtener más detalles sobre el control del umbral financiero, comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente.

¿Cómo sé que mi identidad está segura?

Todos los meses, le enviaremos actualizaciones por correo electrónico con su nivel de protección de identidad y cualquier alerta activa. También recibirá una alerta si detectamos un problema o actividad sospechosa. Si esa actividad parece fraudulenta, notifique a nuestro equipo de atención al cliente seleccionando "No soy yo" o llamando al 800.789.2720.

Este es un nuevo beneficio que ofrece mi empleador. ¿Cuándo entrará en vigor mi cobertura?

Si se inscribe directamente en uno de nuestros sitios, su cobertura comenzará en la fecha de vigencia de su empleador, que podría ser inmediatamente. Si recibe Allstate Identity Protection como un beneficio voluntario a través de su empleador, comuníquese con su proveedor de beneficios para conocer la fecha de entrada en vigor de su plan.

¿Cómo puedo activar completamente las funciones para asegurarme de estar totalmente protegido?

Una vez que el plan entre en vigencia, inicie sesión en su cuenta en línea para activar todas las funciones. Cada función adicional tiene su propia pestaña y lo guiará a través de las instrucciones para configurarla. El configurar estas funciones adicionales garantiza que podamos controlar su identidad eficazmente en busca de los primeros signos de fraude. ¿La mejor parte? Todas las opciones en su cuenta están incluidas en su plan, por lo que no hay cargos ocultos ni compras adicionales.

Para activar estas funciones, visite: <https://myaip.com/signin>. Si tiene problemas para iniciar sesión o tiene preguntas sobre estas funciones, comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente al 800.789.2720.

El activar el monitoreo de crédito, ¿afectará mi puntaje de crédito?

No, el activar el monitoreo de crédito no afectará su puntaje crediticio. El consultar su propio informe y activar la supervisión en el portal de Protección de Identidad de Allstate se considera una consulta "suave", que no afecta su puntaje, ya que es solo con propósito informativo y no una solicitud de crédito; lo que es diferente de una consulta "dura", que ocurre cuando solicita un crédito. Este tipo de consulta sí puede afectar su puntaje de crédito.

Una vez que active la supervisión de crédito, también podrá recibir puntajes de crédito mensuales y un informe de crédito anual.

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

Si sospecha que es víctima de fraude o robo de identidad, comuníquese con nuestro equipo de Atención al cliente lo antes posible, ya sea seleccionando “No soy yo” en la alerta en su portal o llamando al 800.789.2720. Le haremos preguntas e investigaremos con usted para determinar si se ha visto afectado.

Una vez que esté en contacto con nosotros y confirmemos que podría ser víctima, se le asignará un especialista en restauración que trabajará en su nombre para administrar su caso y restaurar completamente su identidad. Nuestros especialistas en restauración no son subcontratados, sino que trabajan internamente. Además, son especialistas certificados en gestión de riesgos de robo de identidad (CITRMS®), son expertos en restauración de identidad y están comprometidos a hacer el trabajo preliminar para ayudarlo.

¿Qué sucede si no pueden comunicarse conmigo cuando descubren que he sido víctima de fraude?

Si las funciones de su cuenta están actualizadas y habilitadas, recibirá una alerta por correo electrónico o mensaje de texto (según lo haya indicado en sus preferencias de comunicación) tan pronto como detectemos actividad. Además, recibirá un correo electrónico de estado mensual que muestra su nivel de protección y cualquier alerta pendiente que requiera su atención. También puede ver las alertas pendientes en su portal en línea.

Si no incluyó su información de contacto al momento de la inscripción, recibirá una carta de bienvenida por correo postal con instrucciones sobre cómo iniciar sesión en su cuenta, actualizar su información de contacto y habilitar completamente todas las funciones.

Le recomendamos mantener su cuenta actualizada con su información de contacto más reciente y el método de comunicación preferido para que podamos alertarlo rápidamente sobre cualquier actividad.

Si tiene algún problema para completar estas tareas o recibir comunicación, llámenos al 800.789.2720.

¿Proporcionan un informe de crédito?

Sí; proporcionamos un puntaje de crédito VantageScore 3.0 y supervisión de crédito mensual, además de un informe de crédito anual gratuito; sin embargo, la supervisión de crédito es solo un componente de nuestros servicios. Creemos que proteger su identidad no solo requiere el control del crédito, sino también acciones adicionales tales como el control de las credenciales comprometidas, las transacciones financieras y la actividad de la web oscura.

Es por eso que, a diferencia de otros proveedores, Allstate Identity Protection puede brindar alertas tempranas y una protección integral

¿Debo colocar una alerta de fraude en mis archivos de la oficina de crédito?

Recomendamos colocar una alerta de fraude si cree que su identidad se ha visto comprometida o si su nivel de protección muestra que su identidad tiene un alto riesgo de robo. A diferencia de nuestros competidores, supervisamos desde muchas fuentes diferentes en lugar de simplemente colocar una alerta de fraude con la esperanza de que prevenga el fraude.

¿Qué es la vigilancia en Internet?

El Internet clandestino, también conocido como la web oscura, es donde los piratas cibernéticos almacenan y venden información de identificación personal (PII) de manera ilegal. Escaneamos la web oscura en busca de su información personal y rastreamos un complejo en constante evolución de más de 30,000 máquinas, redes y servicios web comprometidos que Allstate Identity Protection y otras firmas líderes de ciberseguridad identifican. Nuestra vigilancia está diseñada específicamente para identificar información personal, tales como números de Seguro Social, tarjeta de seguro médico o incluso una dirección de correo electrónico y alertarlo de inmediato si está expuesta.

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

La póliza de seguro de robo de identidad de Allstate Identity Protection cubre los daños financieros del robo de identidad, tales como los gastos de presentación de informes o bloqueos, gastos de abogados y salarios perdidos incurridos como resultado de la resolución del fraude. Comuníquese con nosotros para obtener una copia completa de la política y las estipulaciones.

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

En el caso de fondos robados de una cuenta de inversión tales como 401(k) o HSA, reembolsaremos hasta \$50,000 para miembros de Allstate Identity Protection Pro (y hasta \$150,000 con el plan familiar). Los miembros de Allstate Identity Protection Pro+, pueden recibir un reembolso de hasta \$1 millón de los fondos robados; y los miembros de Allstate Identity Protection Pro+ Cyber, pueden recibir un reembolso de hasta \$1 millón con un plan individual y hasta \$2 millones con un plan familiar.

Para los miembros de Allstate Identity Protection Pro y Pro+, el total agregado máximo que reembolsaremos a una persona o familia en un año, incluidos los fondos robados y el reembolso de gastos, es de \$1 millón. Para los miembros de Allstate Identity Protection Pro+ Cyber, el total agregado máximo que reembolsaremos a una persona en un año, incluidos los fondos robados y el reembolso de gastos, es de \$1 millón. Para los miembros del plan familiar Allstate Identity Protection Pro+ Cyber, el total agregado máximo que reembolsaremos en un año, incluidos los fondos robados y el reembolso de gastos, es de \$2 millones.

Antes de reembolsar los fondos robados, primero intentaremos remediar el problema a través de nuestro proceso estándar. Las exclusiones incluyen retiros fraudulentos que ocurrieron antes de su 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 Seguro Social válido. La cobertura se puede extender a todos los que están "bajo su techo y billetera" y no hay límite de edad. Toda su familia puede estar cubierta, desde bebés hasta hijos adultos que usted mantiene, e incluso familiares mayores tales como padres, suegros y abuelos mayores de 65 años. Consulte con nuestro equipo de atención al cliente o su departamento de beneficios para obtener más detalles.

¿Qué pasa si las personas fuera de mi hogar quieren inscribirse?

Para conocer los detalles del plan y los posibles costos adicionales, llámenos al 800.789.2720 o comuníquese con su departamento de beneficios para obtener más información.

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

Siempre que tenga un número de Seguro Social, podemos supervisar su identidad y alertarlo, sin importar si vive dentro del país o en el extranjero. Sin embargo, en este momento, no podemos supervisar las cuentas bancarias extranjeras, ni tampoco podemos monitorear direcciones postales fuera de los EE. UU. o en territorios de los EE. UU., tales como Guam y Puerto Rico. Si vive en el extranjero y tiene una dirección registrada en los EE. UU. que coincide con la dirección que las agencias de crédito tienen registradas, es posible que podamos supervisar; sin embargo, cualquier discrepancia en la información de identificación personal nos impedirá hacerlo.

¿Seguiré estando cubierto si ya no trabajo en mi empresa?

Si deja de trabajar en la empresa, todavía puede mantener la cobertura, si lo desea. En ese caso, comuníquese con el equipo de Atención al Cliente. El precio puede variar.

¿Hay un límite de edad para que los niños puedan inscribirse?

No hay límite de edad para que los niños se inscriban en Allstate Identity Protection, por lo que todos, desde bebés hasta hijos adultos que usted mantiene, están cubiertos. Sin embargo, actualmente, la supervisión de crédito no está disponible para niños menores de 18 años.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas después de inscribirme?

Si tiene alguna pregunta después de inscribirse, comuníquese con nuestros expertos en privacidad, que están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, al 800.789.2720 o a clientservices@aip.com.

¿Qué navegadores de Internet son compatibles?

Actualmente admitimos los siguientes navegadores de Internet: Firefox 17+, Chrome 25+, Safari 5.1+ e Internet Explorer 11. Le recomendamos que actualice su navegador si es más antiguo que los que son compatibles, ya que es posible que las versiones anteriores no tengan características de seguridad como las versiones más recientes.

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

Sí, para crear una cuenta, administrarla y recibir alertas necesita una dirección de correo electrónico. El nombre de usuario es su dirección de correo electrónico.

¿Solo recibiré alertas por medio de correo electrónico? ¿Puedo recibir alertas por texto y teléfono?

Puede optar por recibir alertas por correo electrónico, correo electrónico y mensaje de texto, o solo por texto. Puede administrar sus preferencias de contacto haciendo clic en su nombre en la esquina superior derecha, seleccionando Configuración de la cuenta y configurando sus preferencias de alerta.

¿Tienen servicios en español?

Contamos con miembros del equipo de atención al cliente y especialistas en restauración que hablan español.

¿Tengo que activar todas las funciones en mi cuenta?

No, pero recomendamos activar todas las funciones para que podamos controlar mejor su información. No hay costos adicionales para activar las funciones en su cuenta.