Allstate IDENTITY PROTECTION

preguntas frecuentes

¿Quieres saber más sobre una protección que se adapta a la vida real? Aquí encontrarás respuestas a muchas preguntas comunes.

¿No encuentras tu pregunta aquí? Comunícate con nuestro equipo de soporte 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 Protección de Identidad de Allstate, 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. Monitoreamos tus informes crediticios y cuentas relacionadas con el crédito para asegurarnos de que nadie está usando tu nombre de forma fraudulenta, y monitoreamos 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 el uso indebido de mi identidad?

Nuestra tecnología ayuda a detectar cuándo una identidad puede estar en alto riesgo de robo y nos permite ayudarte a tomar las precauciones necesarias, como activar alertas de fraude, bloquear créditos y revisar informes crediticios. Vamos más allá del monitoreo de crédito para buscar actividades sospechosas mediante el análisis integral de las cuentas financieras que utilizas, las cuentas de redes sociales en las que inicias sesión y otras fuentes de datos que podrían verse comprometidas por terceros. Esto nos permite alertarte sobre el fraude en cuanto se manifieste.

¿Qué tipo de medidas de seguridad se utilizan para proteger mi información personal?

Sabemos que proteger tu información es de suma importancia. Por eso utilizamos software de seguridad para cifrar la información antes y durante su transmisión por la internet. Solo permitimos el envío de información mediante transmisión si tu navegador es compatible con nuestro programa de seguridad. Si tu navegador no es compatible; recibirás un mensaje que indicará que se podrá completar tu transacción, pero a un nivel de seguridad menor. Sin embargo, ningún método de transmisión por la internet ni ningún método de almacenamiento electrónico, es 100 % seguro. En consecuencia, no podemos garantizar su seguridad absoluta.

Protección de Identidad de Allstate nunca vende tu información a terceros.

¿Cuál es la diferencia con otros servicios, como el monitoreo de crédito?

Si bien nuestro servicio incluye el monitoreo de crédito, sabemos que el crédito es solo un aspecto de la protección de la identidad. Detectamos una gama más amplia de amenazas digitales que van más allá de tus cuentas de crédito. Nuestro monitoreo de identidad busca el uso indebido no solo del crédito, sino también de transacciones de alto riesgo (actividades sospechosas no crediticias, como préstamos de día de pago o firmas falsificadas en documentos) y credenciales comprometidas en la dark web. Esto incluye tus cuentas financieras y de redes sociales.

Además, Protección de Identidad de Allstate supervisa las cuentas que añades, incluso de varias instituciones financieras, en un solo lugar, en vez de depender del sistema individual de monitoreo de fraude de cada banco. Incluso puedes establecer límites de actividad financiera para todas tus cuentas bancarias existentes, lo que te permitirá detectar con mayor claridad posibles actividades fraudulentas.

Si deseas más información sobre el monitoreo del umbral financiero, por favor comunícate con nuestro equipo de atención al cliente.

¿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 parece fraudulenta o sospechosa, por favor comunícate con nuestro equipo de atención al cliente al 800-789-2720. En tu portal de miembro, también puedes seleccionar "Obtener ayuda" en la alerta que recibiste o utilizar la herramienta Buscador de Fraude de Identidad, ubicada en la sección de Restauración de Identidad, debajo del apartado de Orientación.

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

Si recibes Protección de Identidad de Allstate como un beneficio voluntario a través de tu empleador, tu cobertura comenzará en la fecha de entrada en vigencia establecida por tu empleador, que podría ser inmediata.

Si bien algunas funciones comienzan a activarse en cuanto te inscribes, para que ciertas funciones, como el monitoreo del umbral financiero, el monitoreo de crédito y el monitoreo de redes sociales, se activen, deberás ingresar tu información de cuenta o información adicional para que podamos comenzar a monitorear. Al iniciar sesión, las pestañas correspondientes a cada función aparecerán en el lado izquierdo de la pantalla. Ten en cuenta que cuantas más funciones actives, más podremos ayudarte a estar protegido/a. Por favor, visita nuestros Términos y condiciones para obtener más información sobre las funciones del producto.

¿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 pestaña y te guiará con instrucciones para configurarla. La configuración de estas funciones adicionales garantiza que podamos monitorear 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 tienes preguntas sobre estas funciones, por favor comunícate con nuestro equipo de atención al cliente al 800-789-2720.

¿El monitoreo de crédito afecta mi puntaje crediticio?

No, activar el monitoreo de crédito en tu cuenta se considera una consulta blanda, que no afecta tu puntaje crediticio, ya que es solo informativa y no una solicitud de crédito. Esto es diferente de una consulta dura, que se produce cuando se solicita un crédito. Una consulta dura puede afectar negativamente tu puntaje crediticio.

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

Si eres miembro de Protección de Identidad de Allstate y sospechas de un robo de identidad, tienes varias opciones para comunicarte con nosotros:

- Llama a nuestro equipo de atención al cliente al 855-821-2331.
- En tu portal de miembro, selecciona "Obtener ayuda" en la alerta que recibiste.
- En tu portal de miembros, utiliza nuestro Buscador de Fraude de Identidad, ubicado en la sección de Restauración de Identidad, bajo el apartado de Orientación.

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

Si las funciones de tu cuenta están completamente actualizadas y habilitadas, recibirás una alerta por correo electrónico y/o mensaje de texto (según tus preferencias de comunicación indicadas) tan pronto como detectemos actividad fraudulenta. También recibirás un correo electrónico mensual que te indicará el estado de tu identidad y cualquier alerta pendiente que requiera tu atención. Además, puedes ver cualquier alerta pendiente directamente en tu cuenta.

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, puedes contactar a nuestro equipo de atención al cliente aquí. Si tu cuenta no está actualizada correctamente con tu información de contacto más reciente, es posible que no recibas alertas de fraude.

¿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 Protección de Identidad de Allstate es capaz de proporcionar alertas tempranas y una protección integral que otros proveedores no pueden.

¿El puntaje crediticio que 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 300 y 850. Aunque ambos siguen normas similares, el puntaje FICO también tiene en cuenta tus puntajes Equifax y Experian.

¿Debo activar una alerta de fraude en mis archivos de la agencia crediticia?

Si crees que tu identidad se ha visto comprometida o si tu Estado de Identidad indica que corres un alto riesgo de robo de identidad, te recomendamos que coloques una alerta de fraude en tus archivos de la agencia crediticia. Una alerta de fraude es un aviso que informa a las compañías de tarjetas de crédito y a otras entidades que puedan otorgarte crédito que podrías haber sido víctima de fraude, incluido el robo de identidad, y que deben tomar medidas adicionales para verificar tu identidad antes de otorgarte crédito.

Ten en cuenta que, incluso si colocas una alerta de fraude en tus archivos de la agencia crediticia, aún podrían ocurrir fraudes adicionales o robo de identidad. Por eso realizamos el monitoreo desde muchas fuentes diferentes, para proporcionar capas adicionales de seguridad.

Si tienes Protección de Identidad de Allstate y no estás seguro de si debes activar una alerta de fraude, por favor comunícate con nuestro equipo de atención al cliente lo antes posible al 855-821-2331.

¿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 en constante evolución de más de 30,000 máquinas, redes y servicios web en peligro que la Protección de Identidad de Allstate y otras empresas líderes en ciberseguridad identifican. Nuestra vigilancia está específicamente diseñada para identificar información personal como el número de la Seguridad Social, la tarjeta del seguro médico o incluso una dirección de correo electrónico y alertarte inmediatamente si está expuesta.

¿Qué tipo de reembolso ofrecen?

Tus beneficios de reembolso dependen de tu plan. La mayoría de los planes incluyen el reembolso de gastos por robo de identidad y de fondos robados, lo que puede cubrir muchos gastos relacionados con el fraude derivado del robo de identidad, incluidos fondos robados, salarios perdidos, gastos de bolsillo y honorarios legales. En algunos casos, la cobertura también puede extenderse a fondos robados de cuentas 401(k), HSA, beneficios por desempleo, pagos de estímulo y reembolsos de impuestos. Antes de reembolsar los fondos robados, primero intentaremos solucionar el problema a través de nuestro proceso estándar.

Tu plan también puede incluir cobertura cibernética, que proporciona un reembolso total de hasta $50,000 por:

- estafas, delitos digitales e ingeniería social: pérdidas financieras por fraude derivadas de un ciberdelito.
- Recuperación de datos y restauración del sistema: gastos relacionados con la restauración de sistemas y la recuperación de datos perdidos debido a un ataque de piratería.
- Delitos relacionados con criptomonedas: pérdida de criptomonedas en un ataque de piratería.
- Pagos por rescate: reembolso por pagos realizados a delincuentes durante ataques de ransomware.

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

Por gastos relacionados con el robo de identidad, reembolsaremos hasta $1 millón con el plan Pro, $2 millones con el plan Pro+ y $5 millones con el plan Pro+ Cyber.

En caso de robo de fondos de una cuenta de inversión como 401(k) o HSA, reembolsaremos hasta $50,000 con un plan Pro o hasta $1 millón con un plan Pro+ o Pro+ Cyber.

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 Protección de Identidad de Allstate.

¿Seguiré teniendo cobertura si dejo mi empresa?

Si dejas tu empresa y te instalas en Estados Unidos, puedes mantener tu cobertura. Simplemente comunícate con un miembro de nuestro equipo de atención al cliente y te explicaremos las opciones disponibles. Ten en cuenta que los precios pueden variar.

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

Nuestro servicio está destinado únicamente para su uso en los Estados Unidos. Al utilizar Protección de Identidad de Allstate, confirmas que, efectivamente, resides en los Estados Unidos. Para obtener más información, consulta nuestros **Términos y condiciones.**

¿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.

¿Qué incluye la cobertura contra estafas y ciberataques del plan Pro+ Cyber?

Para miembros con un plan individual o familiar Pro+ Cyber, ofrecemos hasta $50,000 en cobertura por estafas, delitos digitales e ingeniería social, reembolso de fondos de criptomonedas, recuperación de datos y restauración del sistema, y cobertura de pago por ransomware.

Acoso cibernético: ofrecemos hasta $100,000 para gastos relacionados con eliminar contenido dañino, recibir apoyo psicológico, investigar el incidente, realizar cambios educativos para los hijos y cualquier pérdida de ingresos derivada
del incidente.

Recuperación de datos y restauración del sistema: reembolsa los gastos por la recuperación de datos y la restauración de sistemas que se perdieron debido a un ataque de piratería.

Estafa e ingeniería social: reembolsos por pérdida por fraude financiero que la persona asegurada sufre debido a un evento de delito cibernético. Un evento de delito cibernético incluye fraude de transferencia bancaria, ataques de phishing o el robo de dinero o valores de una cuenta bancaria cubierta como resultado de un ataque de piratería.

Criptomonedas: reembolsos por la pérdida de criptomonedas que la persona asegurada sufra como resultado directo de un ataque de piratería.

Pago de rescates: cubre los pagos a delincuentes como resultado de ataques de ransomware.

¿Quién está incluido en el plan familiar?

Ofrecemos una definición amplia de familia, lo que significa que no hay límite de edad ni mínimo para los familiares inscritos. Puedes añadir a tu cobertura a miembros de la familia de cualquier edad, desde niños pequeños y jóvenes universitarios hasta adultos mayores.

Si estás inscrito en un plan familiar, puedes agregar a cualquier miembro de la familia que tenga un número de Seguro Social y resida en los Estados Unidos. Esto incluye a los familiares mayores de 65 años, incluso si no viven contigo ni reciben apoyo económico de tu parte.

Por favor ten en cuenta que los miembros adultos de la familia, incluidos cónyuges y dependientes mayores de 18 años, deben inscribirse individualmente en el servicio de monitoreo de crédito y completar la verificación de identidad. Como miembro principal, puedes invitar a los familiares adultos cubiertos a crear sus propias cuentas en línea para que puedan acceder directamente a las herramientas y al soporte disponibles.

¿Qué ocurre si un miembro de mi familia que no vive en mi casa quiere inscribirse?

La cobertura familiar se extiende a tus hijos, padres, suegros y abuelos (mayores de 65 años), independientemente de dónde vivan o de si reciben algún tipo de apoyo financiero de nuestros clientes. Por favor, llámanos al 800-789-2720 o comunícate con tu departamento de beneficios para obtener más información.

¿Hay límite de edad para inscribir a los hijos?

No hay límite de edad para inscribir a los hijos en Protección de Identidad de Allstate, por lo que todos, desde bebés hasta hijos adultos que dependen de ti, están cubiertos.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas después de inscribirme?

Si tienes preguntas puedes comunicarte con nuestro equipo de atención al cliente aquí. Tanto si necesitas ayuda para iniciar sesión en tu cuenta, añadir miembros de tu familia a tu plan o gestionar un caso de fraude, nuestro equipo es interno y está disponible 24/7, para ayudarte.

https://www.allstateidentityprotection.com/contact-us?hsLang=en

¿Qué navegadores de la internet son compatibles?

Actualmente son compatibles los siguientes navegadores de la internet: la última versión de Chrome, Firefox, Safari y Edge. Es posible que una versión anterior no tenga actualizaciones de seguridad como la versión más nueva. Además, puede que nuestra aplicación no sea compatible con versiones anteriores.

¿Necesito una dirección de correo electrónico para inscribirme? ¿Y para gestionar mi cuenta?

Sí, se requiere una dirección de correo electrónico para inscribirte y administrar tu cuenta.

¿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. Actualmente no ofrecemos alertas por llamada telefónica. Para administrar tus preferencias de contacto, inicia sesión en tu cuenta de Protección de Identidad de Allstate, haz clic en tus iniciales en la esquina superior derecha y selecciona Configuración.

¿Ofrecen servicios en español?

Sí, los ofrecemos. Cuando llames, por favor selecciona la opción en español para que te atienda uno de nuestros especialistas de habla hispana. ¡Estamos felices de ayudar!