



Servicios de protección de la identidad

Descripción general

¿Por qué se brindan servicios de protección de la identidad?

Creemos que tu información personal debe permanecer de ese modo: personal. Por eso, estamos tomando medidas líderes en la industria para ayudarte a mantener tu información segura. La protección de la identidad ahora está disponible con nuestros planes de salud elegibles cuando tienes nuestra cobertura médica activa.

¿Por qué AllClear ID?

AllClear ID es líder en seguridad y protección de la identidad del cliente. Te ofrece acceso fácil a los servicios de protección de la identidad.

¿Es seguro compartir mi información con AllClear ID?

AllClear ID adopta muchas medidas para mantener tu información segura. Toda la información que brindas (incluidas las contraseñas y PIN) se almacena de manera segura.

¿AllClear ID vende o comparte mi información personal con terceros?

No. AllClear ID se toma muy en serio tu privacidad. No vende, arrenda ni comparte tu información personal con ningún tercero con fines de marketing. Consulta su Política de Privacidad para obtener más información <https://allclearid.com/legal/privacy-policy>.

Elegibilidad

¿Quiénes son elegibles para estos nuevos servicios?

- Miembros, incluidos el suscriptor y sus dependientes, que hayan cumplido con los requisitos de elegibilidad del plan, hayan solicitado cobertura y, actualmente, estén inscritos en los beneficios del plan bajo una póliza de plan de salud médico elegible

- Se incluye a aquellos asegurados a través de un empleador o a quienes adquieren su propia cobertura médica individual de manera privada o a través de un Mercado.
- Se designa una póliza individual o grupal “elegible” de plan de salud médico, como una de las siguientes: Anthem Blue Cross, Anthem Blue Cross Blue Shield, Empire Blue Cross, Empire BlueCross BlueShield o Blue Cross Blue Shield of Georgia

¿Quiénes no son elegibles para estos nuevos servicios?

Las siguientes personas y grupos **NO** son elegibles para la cobertura de servicios de protección de la identidad:

- Miembros totalmente asegurados en New York
- Miembros en programas federales proporcionados por Anthem: Medicare, Medigap, Medicare Advantage, Medicare Parte D, CareMore, Employer Group Retiree (EGR) o FEHBP (PPO y HMO)
 - Nota: Son elegibles los miembros inscritos en Medicare que tengan una cobertura médica adicional a través de su empleador bajo una póliza de plan de salud médico de Anthem “elegible”.
- Miembros en programas patrocinados por el estado, como Medicaid y CareMore
- Miembros inscritos únicamente en productos de bienestar y especializados, como seguro dental, seguro de la visión, seguro farmacéutico, salud del comportamiento/EAP o productos no relacionados con la salud
- Miembros que ya no tendrán beneficios médicos bajo un plan médico cubierto a partir del 1.º de enero de cada año calendario

¿Qué servicios se ofrecen para proteger la identidad de mi hijo?

Cualquier miembro elegible menor de 18 años en tu plan de salud médico activo está cubierto por los servicios *AllClear Identity Repair* (no se requiere inscripción) y *AllClear ID ChildScan* (si lo inscribes en esta cobertura). *AllClear ID Child Scan* solo está disponible para los niños menores de 18 años, ya que los servicios de monitoreo de crédito para adultos no están disponibles para menores. *AllClear ID ChildScan* examina activamente las bases de datos para saber si el número de seguro social de tu hijo se utiliza de manera ilegal. Si se detecta un fraude, un investigador ayudará a reparar la identidad de tu hijo.

¿Quién recibirá la notificación acerca de estos servicios?

Únicamente el suscriptor (la persona que posee la póliza de plan de salud médico elegible) recibirá el aviso. No se notificará a los niños ni a los dependientes adultos. Sin embargo, todos los miembros son elegibles para los servicios de protección de la identidad, siempre y cuando tengan una póliza de plan de salud médico activa.

¿Cuánto dura este servicio?

Si cuentas con nuestra cobertura médica elegible, reunirás las condiciones para la protección de la identidad para el año calendario actual. Tendrás la oportunidad de renovar la cobertura para el siguiente año calendario siempre que aún mantengas activa nuestra cobertura médica elegible. Es

posible que Anthem cancele este programa en cualquier momento o modifique el servicio o las ofertas de producto en el futuro.

Servicios de AllClear ID

Servicios de reparación de la identidad

¿Qué es AllClear Identity Repair?

AllClear Identity Repair brinda asistencia de reparación de la identidad para ayudar a solucionar los problemas de robo de identidad y regresar tu información a su condición correcta. Si puede existir un problema con tu crédito o te preocupa el robo de identidad, simplemente comunícate con AllClear ID al 1-855-227-9830 en cualquier momento mientras seas un miembro activo del plan de salud. El investigador te ayudará a determinar si hay un problema y a recuperar pérdidas financieras, restaurar tu crédito y garantizar que tu identidad regrese a su condición correcta.

¿Debo hacer algo para inscribirme en AllClear Identity Repair?

No, *AllClear Identity Repair* está disponible automáticamente sin necesidad de ninguna inscripción. Si necesitas ayuda, simplemente llama a AllClear ID al 1-855-227-9830 en cualquier momento mientras seas un miembro activo del plan de salud.

Servicios de monitoreo de robo de identidad y crédito

¿Qué es AllClear Credit and Identity Theft Monitoring?

Este servicio incluye el monitoreo de crédito, el monitoreo de robo de identidad, la reparación de la identidad, el seguro de robo de identidad y *ChildScan* para los menores.

¿Cómo funciona AllClear ID Credit Monitoring?

AllClear Credit Monitoring observa la actividad de tu crédito y envía alertas cuando los bancos y los acreedores usan tu identidad para abrir cuentas nuevas.

¿Cómo funciona AllClear Identity Theft Monitoring?

AllClear Identity Theft Monitoring te avisa si profesionales de seguridad en la industria, como el FBI, reportan información personal a AllClear ID. Esto puede incluir números de seguro social, números de tarjetas de crédito, números de PIN, inicios de sesión en cuentas bancarias y otros inicios de sesión en línea (correos electrónicos y contraseñas). Se te notificará cuando tu información se reporte, y un investigador podrá evaluar la situación.

¿Debo hacer algo para inscribirme en AllClear Credit and Identity Theft Monitoring?

Sí. Debes inscribirte para poder aprovechar alguno de estos servicios. Si te interesa inscribirte, dirígete a anthemcares.allclearid.com. Una vez que llegues al sitio seguro, se solicitará tu nombre y dirección de correo electrónico. A continuación, recibirás un correo electrónico con un código de canje e instrucciones para crear una cuenta en línea. Cuando te inscribas, deberás proporcionar tu nombre, información de contacto, número de seguro social y el código de canje único. También puedes inscribirte si llamas al 1-855-227-9830, de lunes a sábado de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. CST.

¿Qué es la póliza de seguro contra robo de identidad y cómo funciona?

El seguro contra robo de identidad es una póliza sin deducibles incluida en el servicio *AllClear Credit and Identity Theft Monitoring*. En el caso de fraude, se te reembolsarán algunas tarifas, sueldos perdidos y pérdidas por fraude. Los términos completos de la póliza se encuentran aquí: <https://allclearid.com/legal/insurance>.

¿Se me cobrará por este servicio?

No existe cargo separado por estos servicios descritos anteriormente. La protección de la identidad ahora está incluida con nuestros planes de salud elegibles cuando tienes nuestra cobertura médica activa.

¿AllClear ID me cobrará por estos servicios?

No, a menos que lo solicites específicamente. AllClear ID no recopila deliberadamente ninguna forma de pago cuando te inscribes en este servicio y, por lo tanto, no puede cobrarte de manera automática. Si te inscribes en *AllClear Credit and Identity Theft Monitoring*, recibirás un correo electrónico al final del periodo de cobertura para informarte que la cobertura se ha vencido. Estos avisos incluirán dos opciones:

- 1) Una opción para renovar la cobertura si aún tienes nuestra cobertura médica activa; y
- 2) Una opción para continuar con los servicios, a una tarifa con descuento, si ya no tienes nuestra cobertura médica activa pero deseas continuar con los servicios de AllClear ID. Se te solicitará una forma de pago únicamente si eliges continuar con los servicios por tu cuenta propia.

¿Los servicios de monitoreo de crédito previos al incumplimiento que ofrece Anthem a los miembros del plan médico son tributables?

No. En diciembre de 2015, IRS anunció que los servicios de monitoreo de crédito previos al incumplimiento se tratarán del mismo modo que los servicios de monitoreo de crédito posteriores al incumplimiento. En ambos casos, los servicios de monitoreo de crédito no serán tributables para las personas o empleados de grupos. El costo/valor de los servicios de monitoreo de crédito no se incluirá como ingresos brutos o ingresos por salario para las personas o empleados; tampoco el costo/valor de los servicios deberá incluirse en formularios de impuestos. Para obtener información adicional, haz clic en este vínculo: <https://www.irs.gov/pub/irs-drop/a-16-02.pdf>

Información sobre la inscripción

¿Puedo usar mi dirección de correo electrónico para inscribir a un miembro de la familia?

Cada adulto debe tener una única dirección de correo electrónico para inscribirse. Por eso es que tu dirección de correo electrónico es el nombre de usuario de tu cuenta. También usamos tu dirección de correo electrónico para enviarte actualizaciones. Un padre o tutor puede usar su dirección de correo electrónico para inscribir a sus hijos en el servicio de AllClear ID.

¿Puedo usar mi código de canje para inscribir también a los miembros de mi familia?

No, cada código de canje solo puede usarse una vez. Debes solicitar un código de canje único para cada miembro de la familia elegible en: <https://anthemcares.allclearid.com>

¿Por qué no funciona mi código de canje?

Si tienes inconvenientes con tu código de canje:

1. Verifica que hayas escrito la URL correcta en tu navegador. Asegúrate de usar "https://" al escribir la URL (no "www").
2. Asegúrate de que hayas escrito el código de canje exactamente como aparece en tu notificación por correo electrónico. Copia y pega el código en el recuadro del código de canje para reducir el margen de error.

El sitio web anthemcares.allclearid.com no carga correctamente, ¿debo hacer algo?

Podría haber algunos motivos por los cuales la página no carga según lo previsto.

- Asegúrate de que la URL sea correcta: anthemcares.allclearid.com. No escribas "www" antes de la dirección web.
- Si continúas teniendo problemas para abrir la página web, prueba borrando la memoria caché de tu navegador web.
 - Estos son algunos de los navegadores más populares. Haz clic en la dirección URL correspondiente a tu navegador para conectarte con las instrucciones.
 - **FIREFOX:** <https://support.mozilla.org/en-US/kb/how-clear-firefox-cache?redirectlocale=en-US&redirectslug=How+to+clear+the+cache>
 - **CHROME:** <https://support.google.com/chrome/answer/95582?hl=en>
 - **IE:** <http://windows.microsoft.com/en-US/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11>
 - Si no encuentras las instrucciones para tu versión o navegador específicos, busca el menú de ayuda de tu navegador para "borrar la caché".
- Si no estás seguro acerca de qué versión del navegador utilizas, en el menú de ayuda o en el menú de tu navegador, selecciona Acerca de [nombre del navegador]. En Internet Explorer y Firefox, si no ves la barra de menú, presiona Alt.

Si aún no puedes acceder al sitio web, llama a AllClear ID al 1-855-227-9830, de lunes a sábado de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. CST.

Tengo una discapacidad auditiva. ¿Cómo puedo comunicarme con alguien?

Los servicios de línea gratuita para las personas con discapacidad auditiva están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, mediante el servicio de transmisión de telecomunicaciones (TRS). El servicio de transmisión tomará los mensajes de texto del usuario, los transmitirá al representante de

Última actualización: abril 20, 2017

AllClear ID y enviará la información nuevamente al usuario a través del servicio TTY. Recuerda que el horario de soporte del servicio de AllClear ID es de lunes a sábado, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. CST.

¿Debo proporcionar mi información personal o SSN a AllClear ID?

Únicamente debes proporcionar a AllClear ID información personal si te inscribes en *AllClear Credit and Identity Theft Monitoring* o si AllClear ID la necesita para ayudarte con un servicio de reparación de la identidad. Esta información personal permite a AllClear ID monitorear, investigar y/o reparar tu identidad.

Información sobre los plazos

¿Cuándo comienza esta protección nueva y cuándo finaliza?

Los servicios de protección de la identidad comienzan a estar disponibles para todos los miembros elegibles con la cobertura del plan de salud médico a partir del 1.º de enero de 2016. Serás elegible para los servicios de protección de la identidad para el año calendario actual en el que te inscribas. Puedes renovar la cobertura para el año calendario siguiente, siempre y cuando aún tengas nuestra cobertura médica elegible activa.

¿Debo inscribirme en los servicios de monitoreo cuando se me notifique que reúno las condiciones para el servicio?

No se requiere ninguna inscripción para aprovechar los servicios *AllClear Identity Repair*. Sí se requiere inscripción para *AllClear Credit and Identity Theft Monitoring*. Los miembros elegibles pueden inscribirse en cualquier momento durante el año calendario.

¿Qué ocurre si dejo de ser miembro? ¿Terminará mi cobertura de protección de la identidad?

Si tu cobertura del plan de salud médico finaliza o la cancelas, ya no serás elegible para los servicios de protección de la identidad a través de Anthem. Si te inscribes en uno de nuestros planes de salud elegibles más adelante, es posible que nuevamente seas elegible para estos servicios.

¿AllClear ID continuará respetando mis servicios si finalizo o cancelo mi cobertura del plan de salud médico durante el año?

Los servicios de AllClear ID continuarán hasta la finalización del año calendario.

Información sobre AllClear ID

¿Cómo y cuándo recibiré las alertas?

Si te inscribes en *AllClear Credit and Identity Theft Monitoring* y se detecta el uso sospechoso de tu información personal, se te notificará directamente por teléfono o correo electrónico.

¿AllClear ID monitorea mis cuentas bancarias existentes en busca de actividad fraudulenta?

No, AllClear ID no monitorea la actividad diaria de tus cuentas bancarias o de tarjeta de crédito. Puedes monitorear tus cuentas bancarias si configuras alertas de cuenta, que se ofrecen sin cargo a los clientes en la mayoría de los bancos y uniones de crédito. AllClear ID puede ayudar a las personas elegibles a configurar estas alertas para tus cuentas bancarias y de tarjeta de crédito. También se recomienda que revises tus estados mensuales en busca de actividad inusual.

Información sobre la sospecha de fraude

¿Qué hago si sospecho de fraude médico o de la cobertura de seguro?

Si crees que alguien ha robado tu información médica o del seguro de salud médico, o si detectas un cambio en tus registros médicos, llama a tu plan de salud de inmediato al número de Servicios al Miembro que aparece en tu tarjeta de identificación.

¿Qué sucede si alguien roba mi identidad?

Si eres víctima de un robo de identidad, puedes aprovechar los servicios *AllClear Identity Repair*. El incidente se investigará por completo, se contactará a los acreedores, a las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley y a otras partes, y se te informará a lo largo de todo el proceso. Simplemente llama a AllClear ID al 1-855-227-9830, y un investigador trabajará para ayudarte a reparar y restaurar completamente tu identidad.

Creo que alguien está utilizando mi identidad sin mi consentimiento. ¿Qué debo hacer?

Si crees que alguien está utilizando tu información personal, comunícate con AllClear ID para abrir una investigación. Si necesitas ayuda, simplemente llama a AllClear ID al 1-855-227-9830 en cualquier momento mientras seas un miembro activo del plan de salud médico.

¿Qué sucede si tengo un problema de fraude y ya cancelé mi cobertura del plan de salud médico?

Tus servicios *AllClear Identity Repair* se respetarán hasta la finalización del año calendario. Si puede existir un problema con tu crédito o te preocupa el robo de identidad, simplemente comunícate con AllClear ID al 1-855-227-9830 para hablar con un investigador.

Información sobre el ataque informático a Anthem de 2015

Ya cuento con la protección de la identidad a través de Anthem, Inc. ¿Debo hacer algo ahora?

No. Si te inscribiste en Credit and Identity Theft Monitoring con AllClear ID después del ataque informático a Anthem, Inc. en 2015, no necesitas hacer nada más. Sin embargo, cuando finaliza esa cobertura de protección, puedes inscribirte en el nuevo servicio si eres miembro de uno de nuestros planes de salud elegibles.

¿Qué ocurre si soy elegible para los servicios como parte del ataque informático de 2015 pero nunca me inscribí?

Aún puedes inscribirte hasta el 17 de agosto de 2017 si accedes a AnthemFacts.com. La información acerca de cómo inscribirse puede encontrarse en el sitio web AnthemFacts.com.

En California: Blue Cross of California y Anthem Blue Cross Life and Health Insurance Company. En Colorado y Nevada: Rocky Mountain Hospital and Medical Service, Inc. En Connecticut: Anthem Health Plans, Inc. En Georgia: Blue Cross and Blue Shield of Georgia, Inc., y Blue Cross Blue Shield Healthcare Plan of Georgia, Inc. En Indiana: Anthem Insurance Companies, Inc. En Kentucky: Anthem Health Plans of Kentucky, Inc. En Maine: Anthem Health Plans of Maine, Inc. En Missouri (excepto 30 condados del área de Kansas City): RightCHOICE (R) Managed Care, Inc. Healthy Alliance (R) Life Insurance Company y HMO Missouri, Inc. En New Hampshire: Anthem Health Plans of New Hampshire, Inc. En New York: Empire HealthChoice HMO, Inc., y Empire HealthChoice Assurance, Inc. En Ohio: Community Insurance Company. En Virginia: Anthem Health Plans of Virginia, Inc. (en toda Virginia, con excepción de City of Fairfax, Town of Vienna y el área al este de State Route 123). En Wisconsin: Blue Cross Blue Shield of Wisconsin y CompCare Health Services Insurance Corporation.