Global Emergency Assistance

Frequently Asked Questions

Sunlife | assist america® Innovative Assistance Solutions

Identity Theft Protection

What actions can you take to prevent loss from a lost or stolen credit card?

By proactively registering and storing all bank cards, credit cards, and important documents with www.cardpatrol.net/registration, you can protect yourself from preventable loss. If any of the registered items become lost or stolen, information can be retrieved quickly and easily. The recovery process can be immediately initiated by calling 1-877-409-9597 within the U.S. or +1-816-396-9192 outside the U.S.



What should you do if a registered card has been lost or stolen?

You can call Identity Theft Protection Services at 1-877-409-9597 within the U.S., or +1-816-396-9192 outside the U.S., utilizing access code 18327. An agent will assist in contacting the necessary credit card companies or financial institutions to cancel the cards and request replacements.

What if you become a victim of identity theft?

If you have, or suspect you have, become a victim of identity theft, a call to our support team at the numbers listed above will engage the necessary resources to help remedy the issue. You will be assigned a dedicated Fair Credit Reporting Act (FCRA)-certified caseworker, who will provide guidance through the required documentation and agencies, provide a customized Identity Fraud Support Service Kit, and work together with you to assist in speeding up the restoration process.

In addition, the caseworker will enroll you in PrivacyGuard, a free six-month membership that enables you to monitor your credit report online from three major credit bureaus.

Is there monetary reimbursement for fraud through this program?

Identity Protection is not an insurance product and claims for reimbursement are not accepted.

Value-added services are not available in New York. Value-added services are not insurance, are offered only on specific lines of coverage, and carry a separate charge, which is added to the cost of the insurance. The cost is included in the total amount billed. Identity Theft Protection is provided by SecurAssist®, an Assist America program. Sunlife is not responsible or liable for care, services, or advice given by any provider or vendor of the Services. Sunlife reserves the right to discontinue any of the Services at any time. Employers who provide group insurance coverage and make available value added services within an I.R.C. Section 125 cafeteria plan should consult a tax professional to determine whether those services are Qualified Benefits for Section 125 plans. In all states except New York, group insurance policies are underwritten by Sunlife Assurance Company of Canada (Wellesley Hills, MA). The Sunlife name and logo are registered trademarks of Sunlife Assurance Company of Canada. VASFL-11756 SLPC #4437121560

Asistencia de Emergencia Global
Preguntas Frecuentes

Sunlife | assist america® Innovative Assistance Solutions

Protección de Robo de Identidad

¿Qué acciones puedes tomar para prevenir pérdidas por una tarjeta de crédito extraviada o robada?
Al registrar y almacenar de manera preventiva todas tus tarjetas bancarias, tarjetas de crédito y documentos importantes en: www.cardpatrol.net/registration, puedes protegerte contra pérdidas evitables. Si alguno de los artículos registrados se pierde o es robado, la información puede recuperarse rápida y fácilmente. El proceso de recuperación puede iniciarse de inmediato llamando al: 1-877-409-9597 dentro de EE. UU. o +1-816-396-9192 fuera de EE. UU.



¿Qué debes hacer si una tarjeta registrada se ha perdido o ha sido robada?
Puede llamar a los Servicios de Protección contra Robo de Identidad al 1-877-409-9597 dentro de EE. UU. o al +1-816-396-9192 fuera de EE. UU. utilizando el código de acceso 18327. Un agente le asistirá en el contacto con las compañías de tarjetas de crédito o instituciones financieras necesarias para cancelar las tarjetas y solicitar reemplazos.

¿Qué debes hacer si es víctima de robo de identidad?
Si a sido víctima de robo de identidad o sospechas que le ha sucedido, por favor llame a nuestro equipo de soporte a los números mencionados arriba para obtener los recursos que necesita para resolver el problema. Se le asignará un trabajador de casos certificado que lo guiará a través del papeleo y las agencias necesarias, le enviará un kit personalizado de servicios de apoyo contra el fraude de identidad y trabajará con usted para agilizar el proceso de restauración de identidad.

Además, el trabajador de casos lo inscribirá en PrivacyGuard, una membresía de seis meses que le permite monitorear su informe de crédito en línea desde las tres principales agencias de crédito.

¿Hay un reembolso monetario por fraude a través de este programa?
La Protección de Identidad no es un producto de seguro y no se aceptan reclamos de reembolso.

Los servicios de valor agregado no están disponibles en Nueva York. Los servicios de valor agregado no son seguros, se ofrecen solo en líneas de cobertura específicas y tienen un cargo separado, que se agrega al costo del seguro. El costo está incluido en el monto total facturado. Assist America® proporciona servicios de asistencia en viajes. SecurAssist®, un programa de Assist America, proporciona protección contra robo de identidad. Sunlife no es responsable de la atención, los servicios o el asesoramiento brindado por ningún proveedor o vendedor de los Servicios. Sunlife se reserva el derecho de discontinuar cualquiera de los Servicios en cualquier momento. Los empleadores que brindan cobertura de seguro grupal y ponen a disposición servicios de valor agregado dentro de un plan de cafetería de la Sección 125 del Código de Impuestos Internos deben consultar a un profesional de impuestos para determinar si esos servicios son Beneficios Calificados para los planes de la Sección 125. En todos los estados excepto Nueva York, las pólizas de seguro grupales están suscritas por Sunlife Assurance Company of Canada (Wellesley Hills, MA). VASFL-11756 SLPC #4437121560