



SINIESTRO DE CYBER ¿QUÉ SOLICITAREMOS?

La finalidad de este documento es ayudarle para la gestión de siniestros de ciberriesgo. A continuación le facilitamos el protocolo de tramitación que deberá seguir cuando sea conocedor de un incidente:

Servicio de respuesta a incidentes (Cobertura 2.1)

Servicio de Contención Tecnológica

En caso de un incidente, el asegurado puede contactar con el CyberSOC de Deloitte disponible en 24x7x365 al teléfono +34 910 386 819.

¿Qué información debe facilitar?:

1. Nombre del asegurado (persona jurídica) y número de póliza.
2. Datos de contacto del asegurado (persona física) para futuras comunicaciones.
3. Breve descripción del incidente.

¿Cómo se abre el expediente?:

Deloitte procederá, una vez realizadas las verificaciones previas necesarias, y siempre que se trate de un incidente real y no un falso positivo, a la apertura de un ticket en el sistema interno de Ticketing de Deloitte y a comunicar el incidente a la propia aseguradora quien informará a su mediador de seguros.

¿Cuándo se inicia la Gestión del Incidente?:

Confirmada la recepción del incidente mediante la apertura del ticket, comienza el proceso de dar soporte al mismo por parte de los equipos y técnicos especializados, conforme se dispone en la póliza. Un técnico especializado estará en contacto, en todo momento, con el asegurado.

¿Qué información se solicitará para la Gestión del Incidente?:

Deloitte solicitará al asegurado toda la información necesaria para poder gestionar el incidente como por ejemplo diagramas de red, máquinas afectadas, logs (de correo electrónico, de navegación), volcados de memoria, discos duros, muestras de malware, emails originales, etc. En caso de que el cliente no tenga la capacidad técnica para facilitar tal información, Deloitte facilitará las instrucciones necesarias para la obtención de la misma. Es responsabilidad del asegurado facilitar la información solicitada por Deloitte en tiempo y forma.

¿Dónde se prestará la Gestión del Incidente?:

El servicio se ejecutará en remoto. En caso de que el asegurado requiera la presencia on-site de técnicos especializados de Deloitte en las instalaciones del afectado por el siniestro, procederá a dar respuesta tras aprobación previa de Hiscox.

¿Qué actuaciones realizará el Servicio de Gestión de Incidentes?:

Deloitte realizará las actuaciones necesarias para prestar los servicios cubiertos en la póliza.

¿Qué información obtendrá tras el servicio?:

Tras la finalización del proceso de gestión del incidente, Deloitte procederá a la elaboración, emisión y distribución del correspondiente informe que facilitará tanto al asegurado como a Hiscox.

Servicio de Asesoramiento Jurídico y de comunicación y relaciones públicas.

Cuando se produzca la apertura del incidente, Hiscox designará cuando sea necesario, alguno de nuestros expertos legales y/o de comunicación y relaciones públicas del Panel de Expertos de Hiscox, al objeto de puedan asesorarle sobre las medidas a tomar para gestionar la respuesta del incidente.

Servicios Adicionales

El asegurado podrá requerir a Hiscox la prestación de los servicios adicionales incluidos en la cobertura 2.1. Servicio de Respuesta a Incidente, en el caso de que requiera que sean prestados a través del Panel de Expertos de Hiscox. Hiscox deberá dar su consentimiento por escrito.

Proceso de notificación de incidentes y reclamaciones (Coberturas 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4)

1.1. Servicio de Respuesta a incidentes

En caso de que se produzca un incidente, y usted decida acudir a otro especialista distinto del Servicio de Contención Tecnológica de Hiscox, deberá informar a la aseguradora del incidente en el plazo máximo de 7 días desde su ocurrencia a través de su mediador de seguros.

1.2. Pérdidas del asegurado

Para la activación de estas coberturas, en el caso de que no haya hecho uso del servicio de contención tecnológica, usted deberá ponerse en contacto con su mediador de seguros para comunicar el incidente.

La compañía aseguradora le solicitará según cada caso, la documentación que considere necesaria al objeto del análisis de la cobertura en la póliza. Entre otros, acreditación de la ocurrencia del incidente, justificación de los gastos a incurrir (presupuestos, actividades a realizar, etc.), documentos contables, para la cobertura de pérdida de beneficios, etc. Por favor, verifique en la póliza los procesos a seguir para cada cobertura y los consentimientos a solicitar a Hiscox.

1.3. Responsabilidad por fallo de Ciberseguridad y Privacidad

En el caso de que reciba una reclamación o sea objeto de una inspección de datos, por favor, póngase en contacto con su mediador de seguros. Al objeto de poder tramitar el expediente correctamente, Hiscox le solicitará a través de su mediador, la documentación necesaria para el análisis de la cobertura de la póliza. Entre otras: reclamación formal escrita del perjudicado, documentación judicial o procedimiento administrativo, versión detallada de los hechos por parte del asegurado, información sobre el error supuestamente cometido, etc.

En el caso de que el asegurado desee nombrar un abogado, perito o experto forense para que le asistan en su defensa, deberá solicitar la previa autorización por escrito de Hiscox, y facilitarle el presupuesto de honorarios (utilizaremos para su verificación y aprobación el baremo orientativo del colegio de abogados donde se dirima el asunto) para su aprobación. El asegurado podrá designar si lo desea, previa solicitud a Hiscox, alguno de los profesionales previstos en el Panel de Expertos de Hiscox. Por favor, verifique en la póliza los procesos a seguir para cada cobertura y los consentimientos a solicitar a Hiscox.

1.4. Responsabilidad por contenido digital

En el caso de que reciba una reclamación por contenido digital, por favor, póngase en contacto con su mediador de seguros. Al objeto de poder tramitar el expediente correctamente, Hiscox le solicitará a través de su mediador, la documentación necesaria para el análisis de la cobertura de la póliza. Entre otras, reclamación formal escrita del perjudicado, documentación judicial u otro, versión detallada de los hechos por parte del asegurado, información sobre el error supuestamente cometido, etc.

En el caso de que el asegurado desee nombrar un abogado, perito o experto forense para que le asistan en su defensa, deberá solicitar la previa autorización por escrito de Hiscox, y facilitarle el presupuesto de honorarios para su aprobación. El asegurado podrá designar si lo desea, previa solicitud a Hiscox, alguno de los profesionales previstos en el Panel de Expertos de Hiscox. Por favor, verifique en la póliza los procesos a seguir para cada cobertura y los consentimientos a solicitar a Hiscox.