QUEREMOS LO MISMO QUE TÚ

Brindarte protección en los entornos digitales.

HDI SEGUROS

El presente anexo, te brinda protección ante cualquier delito o ataque informático del que puedas ser víctima. **¡Conoce más aquí!**

SEGURO RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

COBERTURA CYBER - PERSONAS NATURALES

ANEXO DE ASISTENCIA RCE CYBER - PERSONAS NATURALES

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO, HDI SEGUROS S.A., EN ADELANTE LA COMPAÑÍA, ASEGURA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CYBER CONTENIDOS EN LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

QUEDA ENTENDIDO QUE LA OBLIGACIÓN DE LA COMPAÑÍA SE LIMITA AL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN. DICHO PAGO SE REALIZARÁ EN DINERO O MEDIANTE REPOSICIÓN DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 1110 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL PAGO POR REPOSICIÓN SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE UN TERCERO.

1. SERVICIOS PREVENTIVOS

TODOS LOS ASEGURADOS TENDRÁN ACCESO A LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE CARÁCTER PREVENTIVO, ASÍ COMO AL CANAL DE COMUNICACIÓN DE INCIDENTES.

1.1 SERVICIOS PREVENTIVOS EN DETALLE

1.1.1 ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA

A TRAVÉS DE LOS CANALES: TELÉFONO DIRECTO O CALL ME BACK, CHAT Y CORREO, TODOS LOS ASEGURADOS TENDRÁN ACCESO A UNA ASISTENCIA REMOTA, ASISTIDA POR UN TÉCNICO, CON EL SIGUIENTE ALCANCE:

- **ASESORAMIENTO EN EL USO DE LOS SERVICIOS PREVENTIVOS ESPECÍFICOS DE CADA COBERTURA O, EN CASO DE INCIDENTE.**
- **CONFIGURACIÓN SEGURA DE LOS SISTEMAS DEL ASEGURADO: REVISIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL ASEGURADO, LA DETECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE MALWARE, ARCHIVOS TEMPORALES, COOKIES Y SERVICIOS QUE RALENTICEN O PONGAN EL PELIGRO LOS DATOS O EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ORDENADORES PROPIEDAD DEL ASEGURADO CUBIERTOS POR LA PÓLIZA. AL RESPECTO, EL PERSONAL TÉCNICO REALIZARÁ EL SIGUIENTE CHECK LIST DE SEGURIDAD, SEGÚN SEA EL CASO:**

    - **VERIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL ANTIVIRUS.**
    - **VERIFICACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL FIREWALL DEL SISTEMA.**
    - **CONFIGURACIÓN SEGURA DE LA RED WIFI DEL ASEGURADO.**
    - **ACTUALIZACIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS MANTENIENDO INSTALADOS LOS ÚLTIMOS PARCHES DEL SISTEMA OPERATIVO Y APLICACIONES ESTÁNDAR SIEMPRE QUE SE DISPONGA DE LICENCIA PARA EL MISMO.**
    - **CONFIGURACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RESTABLECIMIENTO (BACKUP/SHADOW COPY, VSS...)**
    - **LIMPIEZA DE VIRUS Y SPYWARE**
    - **ASISTENCIA AL CIFRADO DE DATOS PERSONALES ALMACENADOS.**
    - **LA APERTURA DE LA INCIDENCIA, CUALIFICANDO LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA REMEDIARLA.**

EL SERVICIO EN GENERAL, SERÁ DE APLICACIÓN A LOS DISPOSITIVOS CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- **ORDENADORES (PC, MAC, PORTÁTILES), PERIFÉRICOS (IMPRESORAS, ESCÁNERES, DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO, ETC…), SERVIDORES Y DISPOSITIVOS MÓVILES QUE FORMEN PARTE DEL FUNCIONAMIENTO HABITUAL DEL RIESGO ASEGURADO.**

- **SISTEMAS OPERATIVOS: WINDOWS 7/8/10, MAC OS X O SUPERIORES, IOS 8/9/10R, ANDROID 4/5/6/7 O SUPERIORES.**

1.1.2 SUITE DE SEGURIDAD

SE PROPORCIONARÁ AL ASEGURADO UNA LICENCIA DE 5 USUARIOS DE LA APLICACIÓN DE SEGURIDAD BITDEFENDER TOTAL SECURITY (O SIMILAR). ESTA APLICACIÓN ADOPTA DE MANERA AUTOMÁTICA LAS MEJORES SOLUCIONES DE SEGURIDAD PARA PROTEGER SUS DATOS, LOS PAGOS POR INTERNET Y SU PRIVACIDAD ONLINE. ASÍ MISMO, INCLUYE UN NUEVO FIREWALL, UN CONTROL PARENTAL REDISEÑADO, ASÍ COMO UNA APLICACIÓN QUE PERMITE LOCALIZAR Y BLOQUEAR SUS DISPOSITIVOS EN EL CASO DE PÉRDIDA O HURTO.

1.1.3 ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES EXTERNAS

ESTE SERVICIO PERMITE ANALIZAR DE FORMA REMOTA LAS VULNERABILIDADES DE LA IP PÚBLICA DEL ASEGURADO, ASÍ COMO DE LOS DISPOSITIVOS CONECTADOS A INTERNET, PARA DETECTAR LAS VULNERABILIDADES PUBLICADAS Y LOS PUERTOS ABIERTOS. EL ANÁLISIS SOLO SE INICIARÁ A PETICIÓN EXPRESA DEL ASEGURADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA.

LA APLICACIÓN ESTÁ COMPLETAMENTE AUTOMATIZADA, ENTREGANDO AL ASEGURADO UN INFORME SOBRE LAS VULNERABILIDADES IDENTIFICADAS, CON RESULTADOS CLASIFICADOS CON CINCO NIVELES DE GRAVEDAD.

EN EL CASO DE VULNERABILIDADES CRÍTICAS Y ALTAS (LOS DOS NIVELES MÁS ALTOS), EL PROVEEDOR DE RESPUESTA A INCIDENTES, APOYARÁ PROACTIVAMENTE AL ASEGURADO CON LA CORRECCIÓN DE ESTAS VULNERABILIDADES, SIEMPRE QUE SEA POSIBLE.

1.1.4 ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES DEL SITIO WEB

EL ASEGURADO TENDRÁ LA POSIBILIDAD DE SOLICITAR UN ANÁLISIS ESPECÍFICO DE VULNERABILIDAD DE SU SITIO WEB. AL INTRODUCIR SU URL EN LA PLATAFORMA WEB, SE INICIARÁ AUTOMÁTICAMENTE UN ESCÁNER QUE UTILIZA UNA SERIE DE PLUG-INS QUE PERMITEN ANALIZAR APLICACIONES WEB A TRAVÉS DE HTTP O HTTPS.

HABRÁ UNA PRUEBA EXHAUSTIVA DE VULNERABILIDADES EN APLICACIONES WEB COMUNES, COMO INYECCIONES SQL, SECUENCIAS DE COMANDOS ENTRE SITIOS (XSS), ENCABEZADO HTTP, DIRECTORIO DE INCLUSIÓN DE ARCHIVOS REMOTOS Y EJECUCIÓN DE COMANDOS. EL ÁMBITO INCLUYE TODOS LOS ACTIVOS DE TI RELEVANTES, VULNERABILIDADES EN LA NUBE Y APLICACIONES WEB.

EN EL CASO DE VULNERABILIDADES CRÍTICAS Y ALTAS (LOS DOS NIVELES MÁS ALTOS), EL PROVEEDOR DE RESPUESTA A INCIDENTES, APOYARÁ PROACTIVAMENTE AL ASEGURADO EN LA CORRECCIÓN DE ESTAS VULNERABILIDADES, SIEMPRE QUE SEA POSIBLE.

2. SERVICIOS POST INCIDENTE EN DETALLE

***2.2.1* GESTIÓN DE INCIDENTES**

DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA DEL INCIDENTE Y SIEMPRE EN LÍNEA CON LA COBERTURA CONTRATADA POR EL ASEGURADO, EL PROVEEDOR DE RESPUESTA A INCIDENTES PROPORCIONARÁ LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

***2.2.2* RECUPERACIÓN DE DATOS**

EN CASO DE DAÑOS LÓGICOS O FÍSICOS PRODUCIDOS POR VIRUS/MALWARE O CUALQUIER OTRA CIRCUNSTANCIA QUE IMPIDA EL NORMAL ACCESO A LOS DATOS GUARDADOS EN LOS DISPOSITIVOS PERSONALES DEL ASEGURADO, SE PROPORCIONARÁN LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- **INTENTO DE RECUPERACIÓN DE FORMA REMOTA**

- **EN LOS CASOS EN LOS QUE EL DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO QUEDE DAÑADO Y NO SE PUEDA ACCEDER A LOS DATOS:**
  - **RECOGIDA DEL DISPOSITIVO EN CASA DEL ASEGURADO: EL PROVEEDOR DE RESPUESTA A INCIDENTES, SE ENCARGARÁ DE COORDINAR CON UNA AGENCIA DE TRANSPORTE, LA RECOGIDA DEL DISPOSITIVO SIN NINGÚN COSTO ADICIONAL PARA EL ASEGURADO.**
  - **PROCESO DE RECUPERACIÓN EN LABORATORIO**
  - **ENTREGA DE LOS DATOS RECUPERADOS.**

2.2.3 LIMPIEZA Y RESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS

EN CASO DE UN CIBERATAQUE O INCIDENTE DE SEGURIDAD, SE REALIZARÁ EN REMOTO EL SERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA, QUE INCLUYE TANTO LA ASISTENCIA TELEFÓNICA, COMO LA TELEMÁTICA, SIEMPRE QUE EL ASEGURADO TENGA CONECTIVIDAD A INTERNET.

LAS ACCIONES EN CASO DE INCIDENTE SERÁN:

- **IDENTIFICACIÓN DEL INCIDENTE**
- **LIMPIEZA DEL SOFTWARE INFECCIOSO DE LOS SISTEMAS AFECTADOS**
- **REVISIÓN Y RESTABLECIMIENTO DE LOS SISTEMAS**

2.2.4 GESTIÓN RANSOMWARE

EN CASO DE DAÑOS PRODUCIDOS POR UN SECUESTRO DE INFORMACIÓN (RANSOMWARE), EL SERVICIO QUE SE DESPLEGARÁ ES UN ANÁLISIS INFORMÁTICO FORENSE PARA DETECTAR EL ALGORITMO DE ENCRIPTACIÓN DEL SISTEMA. EL PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR A SEGUIR SERÁ EL SIGUIENTE:

- **EXTRACCIÓN EN REMOTO DE UNA PRUEBA DEL MALWARE**
- **PROCESO EN EL LABORATORIO CON HERRAMIENTAS FORENSES ESPECÍFICAS**
- **ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE REVERSING**
- **ENTREGA DE UN DISPOSITIVO OPERATIVO O DE LOS DATOS OBTENIDOS**

2.2.5 RECUPERACIÓN DE CONTROL DE CUENTAS HACKEADAS

ESTE SERVICIO CONSISTE EN EL ASESORAMIENTO AL ASEGURADO, EN CASO DE QUE SUS CUENTAS HAYAN SIDO HACKEADAS POR HABER SIDO VÍCTIMA DE UN ROBO DE CLAVES O UNA SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD.

EN EL CASO QUE DESDE LA CUENTA HACKEADA SE HAYAN ENVIADO MENSAJES HIRIENTES, SUBIDO FOTOS INAPROPIADAS, PUBLICADO CONTENIDO FALSO, EN NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA, MEDIANTE ESTA GARANTÍA, SE AYUDA AL AFECTADO A RECUPERAR SU CUENTA HACKEADA. SE CAMBIARÁN LAS CLAVES DE ACCESO Y SE ELIMINARÁ EL CONTENIDO PUBLICADO SIN SU PERMISO.

2.2.6 IT FORENSE, INVESTIGACIÓN Y CERTIFICACIÓN

EL ALCANCE DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA FORENSE DEPENDERÁ DE CADA CASO INDIVIDUAL, SIEMPRE CON EL OBJETIVO DE OBTENER EVIDENCIAS PARA DETERMINAR, SI EL ASEGURADO: HA SUFRIDO ALGÚN TIPO DE INCIDENTE, EL NIVEL DE GRAVEDAD DEL MISMO, SU ALCANCE Y EL ORIGEN. EL SERVICIO INCLUYE LA INVESTIGACIÓN, LA CERTIFICACIÓN, LAS MEDIDAS CORRECTORAS Y LOS INFORMES FORENSES INFORMÁTICOS NECESARIOS CON LAS CONCLUSIONES DEL CASO, PARA OFRECER LA POSIBILIDAD AL ASEGURADO DE LA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA CORRESPONDIENTE EN CASO DE SER NECESARIA.

2.2.7 SOPORTE DE EXPERTOS

EN CASO DE INCIDENTE, EL ASEGURADO PODRÁ PONERSE EN CONTACTO CON LOS EXPERTOS DEL PROVEEDOR DE RESPUESTA A INCIDENTES, PARA RECIBIR ASESORAMIENTO RESPECTO A LOS SIGUIENTES ÁMBITOS:

- **INVESTIGACIONES DE FRAUDE**
- **CERTIFICACIÓN DE EMAILS O PRUEBAS DIGITALES PARA SER APORTADAS A PROCEDIMIENTOS JUDICIALES**
- **FRAUDES EN COMPRA Y VENTA EN LÍNEA**
- **DELITOS DEL ASEGURADO CONTRA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**
- **RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN BORRADA, ENCRIPTADA O CIFRADA**
- **CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y CONTRATOS**
- **FUGA DE DATOS**
- **VERIFICACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE**
- **DELITOS INFORMÁTICOS, INTRUSIONES, ROBO DE INFORMACIÓN**
- **SOSPECHAS DE CIBERACOSO**
- **SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD**
- **CIBER BULLYING**
  - **DIFUSIÓN DE IMÁGENES.**
  - **SEXTING (DIFUSIÓN, REVELACIÓN Y COMUNICACIÓN DE IMÁGENES DE CONTENIDO SEXUAL).**
  - **ACOSO SEXUAL A MENORES EN INTERNET (GROOMING).**
  - **PORNOGRAFÍA INFANTIL EN INTERNET.**
- **DIFUSIÓN DE CONTENIDOS ILÍCITOS.**
- **REPUTACIÓN E IDENTIDAD EN LÍNEA.**

LOS SERVICIOS DE INFORMÁTICA FORENSE (ADQUISICIÓN, INVESTIGACIÓN Y CERTIFICACIÓN), NO GARANTIZAN QUE EL CONTENIDO DE LOS DISPOSITIVOS Y LAS APARICIONES EN INTERNET, SEAN CONCLUYENTES.

2.2.8 RETIRADA DE INFORMACIÓN NO DESEADA EN INTERNET

EL SERVICIO TRATA DE DAR SOLUCIÓN A LA VULNERACIÓN DE LOS SIGUIENTES DERECHOS DE LAS PERSONAS, SOLICITANDO LA POSIBLE CANCELACIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE PUEDE APARECER EN INTERNET Y QUE VULNERA ALGUNO DE ESTOS DERECHOS:

- **COPYRIGHT**
- **ACOSO**
- **INTIMIDAD**
- **SUPLANTACIÓN**
- **PRIVACIÓN**

EL SERVICIO IMPLICA:

- **LA INVESTIGACIÓN Y BÚSQUEDA DE LOS RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN CON QUIENES HAY QUE CONTACTAR, LAS LEYES QUE APLICAN Y CUÁLES SON LAS MEJORES OPCIONES DE CONTACTO SEGÚN EL CASO CONCRETO, Y CON BASE EN LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR DE RESPUESTA A INCIDENTES.**

- **LA SOLICITUD Y EN SU CASO LA EXIGENCIA FORMAL SOLICITANDO LA CANCELACIÓN DE LA INFORMACIÓN (U OTROS OBJETIVOS SEGÚN EL CASO). ESTA SOLICITUD SE PODRÁ REALIZAR POR DISTINTOS MEDIOS, TANTO LOS QUE PUEDA OFRECER LA PROPIA PLATAFORMA ANTE LA QUE SE EJERCITAN LOS DERECHOS, COMO MÉTODOS MÁS FORMALES QUE DEJEN CONSTANCIA LEGAL DE LA COMUNICACIÓN.**
- **EL CONTROL DE LA RESPUESTA EN TIEMPO Y FORMA PARA PODER EFECTUAR RECLAMACIONES EN CASO DE QUE NO SE ATIENDA LA SOLICITUD.**
- **ASESORAMIENTO SOBRE LA RECUPERACIÓN DE CUENTAS HACKEADAS**

2.2.9 INVESTIGACIÓN EN DEEP WEB SOBRE DATOS COMPROMETIDOS

EN CASO DE UNA BRECHA DE SEGURIDAD AFECTANDO DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL ASEGURADO TRATADOS DIGITALMENTE, EL PROVEEDOR DE RESPUESTA A INCIDENTES SE OCUPARÁ DE GESTIONAR LA SITUACIÓN ADECUADAMENTE.

CON EL OBJETIVO DE MINIMIZAR LOS DAÑOS AL ASEGURADO, COMO SUPLANTACIONES O ROBOS DE IDENTIDAD, ASÍ COMO DAÑOS REPUTACIONALES, SE PROPORCIONARÁ AL ASEGURADO UN INFORME QUE LE PERMITIRÁ CONOCER LOS DATOS PERSONALES FILTRADOS EN LA DEEP WEB (CONTENIDO DE INTERNET QUE NO ESTÁ INDEXADO POR LOS MOTORES DE BÚSQUEDA CONVENCIONALES) Y CREDENCIALES COMPROMETIDAS EN BRECHAS DE SEGURIDAD, ASÍ COMO LAS RECOMENDACIONES CORRESPONDIENTES.

2.2.10 SOPORTE DE EXPERTOS EN MATERIA DE ACOSO AL MENOR

EN CASO DE QUE EL ASEGURADO DETECTARA EL ACOSO DE ALGÚN MENOR A SU CARGO, PODRÁ ACCEDER VIA REMOTA, AL PANEL DE EXPERTOS PARA DETERMINAR EL ALCANCE DEL INCIDENTE, OBTENER ASESORÍA Y COMENZAR CON LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN LA COBERTURA:

- **INFORME DE VIGILANCIA DIGITAL, RASTREANDO LA WEB ABIERTA PARA LOCALIZAR POSIBLES MENCIONES DEL MENOR QUE VULNEREN SUS DERECHOS.**
- **REALIZACIÓN DE IMÁGENES DE LOS DIFERENTES DISPOSITIVOS DE USO FRECUENTE DEL MENOR (TABLETS, SMARTPHONES, ORDENADORES PERSONALES…) PARA INICIAR LA INVESTIGACIÓN FORENSE DEL CASO Y CERTIFICACIÓN DEL CONTENIDO.**
- **EN CASO NECESARIO, SE INICIARÁ LA CERTIFICACIÓN Y EL SERVICIO DE RETIRADA DE MENCIONES EN INTERNET, SOBRE AQUELLAS QUE VULNEREN LOS DERECHOS DEL MENOR.**

2.2.11 PERITACIÓN DE DAÑOS EN EQUIPOS

LOS SERVICIOS RESPECTIVOS SE ADAPTAN A CADA NECESIDAD, ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN:

- **DIAGNÓSTICO REMOTO DE DISPOSITIVOS SMART HOME, ORDENADORES PERSONALES, SMARTPHONES Y TABLETS, BASADO EN LA EXPERIENCIA Y LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA DEL PROVEEDOR DE RESPUESTA A INCIDENTES, INCLUYENDO INFORME DE DIAGNÓSTICO COMPLETO.**
- **VALORACIÓN TÉCNICA DE LA AVERÍA CON BASE EN LOS PARÁMETROS DE ANTIGÜEDAD, DAÑOS CUBIERTOS, ETC**

3. RESTRICCIONES DEL SERVICIO

LOS SERVICIOS ARRIBA MENCIONADOS NO INCLUYEN EL SOPORTE A APLICACIONES NO ESTÁNDAR DESARROLLADAS ESPECÍFICAMENTE PARA EL ASEGURADO, NI EL SOPORTE Y/O ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE UTILIZADO POR EL ASEGURADO SIN CONTAR CON LAS LICENCIAS NECESARIAS EN VIGOR.

ASÍ MISMO, SE EXCLUYEN LAS VULNERACIONES DE DATOS QUE NO ESTÁN CUSTODIADOS POR EL ASEGURADO, COMO, POR EJEMPLO: DATOS ENTREGADOS Y CUSTODIADOS POR UN SERVICIO DE "CLOUD COMPUTING" O DATOS O PÁGINAS WEB ALOJADOS EN SERVIDORES DE UN TERCERO (SERVICIO DE HOSTING).

4. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LAS OBLIGACIONES QUE ASUME LA COMPAÑÍA CONFORME AL PRESENTE ANEXO QUEDARÁN LIMITADAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PREVISTOS, EXCLUYÉNDOSE EN TODO CASO, DAÑOS MORALES O EMERGENTES, DE IMAGEN COMERCIAL, DAÑOS INDIRECTOS, LUCRO CESANTE, MULTAS O SANCIONES, ASÍ COMO CUALQUIER PRESTACIÓN ESTABLECIDA QUE TENGA NATURALEZA PUNITIVA O DE EJEMPLARIDAD. ADEMÁS, LA RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA CESARÁ AUTOMÁTICAMENTE CUANDO CADA UNO DE LOS BENEFICIOS PREVISTOS SEAN PROPORCIONADOS.

5. LIMITACIONES PARA REEMBOLSO

LOS SERVICIOS OFRECIDOS BAJO EL PRESENTE ANEXO NO SON REEMBOLSABLES, ES DECIR NO PODRÁN SER INCURRIDOS POR EL ASEGURADO Y POSTERIORMENTE COBRADOS A LA COMPAÑÍA. EL ASEGURADO TENDRÁ DERECHO AL REEMBOLSO DE LOS DIVERSOS GASTOS CUBIERTOS POR ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA, ÚNICAMENTE EN CASO DE OBTENER LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA COMPAÑÍA CON ANTICIPACIÓN A LA INTERVENCIÓN DE CUALQUIER PROFESIONAL QUE SOLUCIONE EL PROBLEMA.