



SEGURO CIBEPROTECCIÓN HOGAR

INFORMACIÓN DE COBERTURAS

| | | |
|-----|--|---|
| I. | COBERTURAS Y SERVICIOS..... | 2 |
| II. | DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS..... | 3 |
| 1. | Servicios Legales | 3 |
| 2. | Defensa Digital..... | 3 |
| 3. | Servicios de asistencia y soporte..... | 4 |
| 4. | Seguridad y monitorización | 5 |
| 5. | Asistencia Psicológica..... | 7 |

I. COBERTURAS Y SERVICIOS

El producto de Ciberprotección es un seguro de Defensa Jurídica que, al margen de los servicios preventivos de ciberseguridad, ofrecen la protección jurídica en el ámbito digital, garantizando al asegurado el pago de los siguientes gastos:

- ✓ Los honorarios de abogado y procurador.
- ✓ Los gastos notariales, otorgamiento de poderes para pleitos, actas y requerimientos.
- ✓ Los honorarios y gastos de peritos designados por la compañía.
- ✓ Costas judiciales impuestas al Asegurado por sentencia.

Resumen de coberturas y garantías

| | PERSONAL | FAMILIAR |
|---|-------------------------------|---|
| SERVICIOS LEGALES | | |
| Asesoramiento jurídico telefónico | Ilimitado | Ilimitado |
| Revisión de documentos legales | Ilimitado | Ilimitado |
| Asesoramiento jurídico presencial | 3 al año (máx. 1 hora) | 3 al año (máx. 1 hora) |
| Conexión con despachos | Ilimitado | Ilimitado |
| DEFENSA DIGITAL | | |
| Defensa del e-consumidor | Carencia 3 meses | Carencia 3 meses |
| Reclamación sobre protección de datos | Carencia 3 meses | Carencia 3 meses |
| Defensa penal cyber | Carencia 3 meses | Carencia 3 meses |
| Defensa administrativa digital | Sin carencia. No contencioso. | Sin carencia. No contencioso. |
| Reclamación y defensa de la responsabilidad civil digital | Carencia 3 meses | Carencia 3 meses |
| Derecho al olvido | 2 solicitudes al año | 2 solicitudes al año |
| ASISTENCIA Y SOPORTE | | |
| Asistencia tecnológica | 24/7 | 24/7 |
| Asistencia experta a domicilio | 2 al año | 2 al año |
| Revisión y puesta a punto | 2 al año | 2 al año |
| Análisis avanzado de conexión a Internet | 24/7 | 24/7 |
| Soporte IOT | 24/7 | 24/7 |
| Soporte gamer | 24/7 | 24/7 |
| Recuperación de datos de backup | 24/7 | 24/7 |
| SEGURIDAD Y MONITORIZACIÓN | | |
| Antivirus | 3 licencias | 5 licencias |
| Localización de dispositivos | 5 dispositivos | 5 dispositivos |
| Control parental | 24/7 | 24/7 |
| Navegación segura | 2 licencias | 6 licencias |
| Antifraude de tarjetas | 5 tarjetas | 5 tarjetas |
| Antifraude de identidad | 5email | 5email |
| Informe de presencia en Internet | 2 informes al año | 2 informes al año |
| Certificado ante violencia digital | NO INCLUIDO | 1 al año |
| Asistencia psicológica telefónica | NO INCLUIDO | De L-V de 9h a 19h Desde mes siguiente a la contratación |

Suma asegurada

La suma asegurada es de 3.000 € por siniestro, con un máximo anual de 9.000 €, no existiendo sublímite de indemnización por honorarios de peritos, notarios, etc.

Mínimo litigioso

Se entiende por mínimo litigioso aquella cuantía, objeto de litigio, por debajo de la cual no queda garantizado el trámite judicial de un siniestro.

El mínimo litigioso se establece en 300 €.

II. DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

1. Servicios Legales

Asesoramiento Jurídico telefónico y revisión de documentos legales

Se pone a disposición del asegurado un teléfono a través del cual resolver sus dudas legales sobre los problemas que se le puedan presentar en el ámbito digital (compras online, robo de tarjetas, ciberacoso, etc.), así como la revisión de documentos jurídicos relacionados con esta materia.

Asesoramiento jurídico presencial

En el caso de que debido a la complejidad o características del caso planteado, la orientación jurídica telefónica no fuera suficiente, se podrá ofrecer al asegurado un asesoramiento jurídico presencial en uno de los despachos concertados.

Derivar a un cliente a uno de nuestros despachos colaboradores será potestad de la compañía y no implicará la emisión de dictámenes por escrito, revisión o redacción de documentos ni la negociación con terceras personas.

Conexión con despachos

En aquellos casos en los que no exista cobertura por la póliza, con independencia de que se trate de un tema relacionado con las materias objeto de este seguro o no, si el Asegurado necesitara un abogado, la compañía pone a su disposición su red nacional de Despachos jurídicos. Se garantiza al Asegurado que el Despacho facilitará un presupuesto sin compromiso, y con la aplicación de un descuento sobre las tarifas habituales. Este servicio no tiene carencia, por lo que el cliente puede disfrutar del mismo desde el momento de la contratación de la póliza.

2. Defensa Digital

Defensa del e-consumidor

Aunque el volumen de compras online crece cada año, la contratación de productos y servicios de forma online conlleva sus riesgos y no pocas veces nos encontramos con un incumplimiento por parte del vendedor o del prestador del servicio. Normalmente suelen producirse porque la información que se proporciona al cliente no es correcta (existen cargos ocultos, el producto no responde a las necesidades para lo que fue comprado, etc.) o bien porque existen problemas con la aplicación de la garantía. Con esta cobertura, ponemos a disposición del cliente la posibilidad de realizar la reclamación extrajudicial y judicial en defensa de sus intereses.

Reclamación sobre protección de datos

El mundo online y los sistemas informáticos han multiplicado exponencialmente el valor que los datos

personales tienen para las empresas. Gracias a ellos se conoce mejor a los clientes, se personalizan más las ofertas, se puede obtener un mayor recuerdo de los productos en los clientes, etc. Por este motivo, los reguladores han aumentado la protección de datos en los últimos años. No obstante, aún se producen incumplimientos de esta normativa que causan importantes perjuicios y con esta cobertura, en caso de producirse, se garantiza la reclamación de los mismos.

Defensa penal "cyber"

Son muchos los delitos a los que nos vemos expuestos en el entorno digital, provenientes de las muchas formas en las que se manifiesta la ciberdelincuencia y que incluso han originado acepciones específicas de este ámbito: "grooming", "sexting", "cyberbullying", "phising" ... También es fácil que se dé el concurso de varios delitos a la vez (pensemos en el uso de un malware para infectar un dispositivo y así robar unas fotografías que se utilizan para extorsionar a la víctima).

De la misma forma, puede darse el caso de que suplanten la identidad de la víctima para, a su vez, en su nombre cometer otro tipo de delitos. Lógicamente, la víctima de estos delitos a su vez denuncia al que creen que es el causante, que no es ni más ni menos que otra víctima.

De una forma u otra, la víctima necesitará de un abogado para que le defienda en el procedimiento penal que se derive.

Defensa administrativa digital

La Agencia de Protección de Datos no sólo sanciona a personas jurídicas. También lo hace sobre personas físicas en determinadas ocasiones, como por ejemplo al compartir en el estado de "Whatsapp" fotos íntimas o capturas de conversaciones de otra persona.

En estos casos, la compañía garantiza la defensa del Asegurado mediante la interposición de los recursos que correspondan frente a la Administración.

Reclamación y defensa de la responsabilidad civil digital

Cuando se produce un ciberdelito, no siempre se dirime únicamente la responsabilidad penal. En muchas ocasiones, también debe procederse a la reclamación de la responsabilidad civil por los daños y perjuicios sufridos.

Derecho al olvido

En ocasiones existe información publicada en Internet de carácter personal del asegurado que el mismo quiere o debe eliminar (en páginas web, listas de morosos obsoletas, en caso de suplantación de identidad en redes sociales, etc.).

Gracias a esta cobertura, se garantiza el proceso de investigación y búsqueda del responsable de la información, la solicitud o exigencia formal de cancelación de la misma y el control de la respuesta a la solicitud en tiempo y forma. Y para el caso de no obtener respuesta o que la misma no sea satisfactoria, se procederá a solicitar la tutela de sus derechos ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Debe mencionarse que legalmente no toda la información es posible borrarla. Así mismo, el alcance de esta cobertura no abarca los gastos de las acciones judiciales contra el responsable del fichero en caso de que no quiera proceder a su eliminación.

3. Servicios de asistencia y soporte

Asistencia tecnológica

Permite al Asegurado ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad de sus equipos informáticos de uso más frecuente en el ámbito de su vida particular.

Asistencia experta a domicilio

En caso de que alguna de las incidencias expuestas en el apartado anterior no puedan ser resueltas de forma remota o telemática, por medio de este servicio se proporcionará al Asegurado la asistencia a domicilio de un técnico.

Revisión y puesta a punto

El servicio de Revisión y Puesta a Punto permite evaluar, de forma automática, varios componentes del equipo para asegurar el mejor rendimiento del mismo.

Análisis avanzado de conexión a Internet

Permite diagnosticar y resolver, las incidencias relacionadas con la conectividad a Internet, de forma remota y sin necesidad de que un técnico tenga que desplazarse al domicilio del Asegurado.

Soporte IOT

El servicio Soporte IOT ("Internet of Things" o "Internet de las cosas") proporciona un servicio de atención y soporte tecnológico al Asegurado para ayudarle con el uso de sus dispositivos conectados de su vivienda.

Soporte Gamer

Este servicio proporcionará al Asegurado soporte experto de personal técnico especializado para dispositivos y plataformas de videojuegos.

Recuperación de datos de backup

Es un servicio de soporte, configuración o recuperación de los datos que el Asegurado haya guardado en diferentes medios a través de agentes de copia de seguridad.

4. Seguridad y monitorización

Antivirus

El asegurado podrá instalar en sus dispositivos (Windows, macOS, iOS y Android) "**Bitdefender Total Security**", uno de los mejores antivirus del mercado y que servirá de barrera de entrada contra el software malicioso que pueda alojarse en su dispositivo para robar contraseñas, datos de tarjetas, fotografías, etc.

Se ofrece un número de licencias anuales en función del producto contratado:

- ✓ **Ciberprotección Jurídica Personal: 3 licencias.**
- ✓ **Ciberprotección Jurídica Familiar: 5 licencias.**

Control Parental

Por medio del software que se proporciona, los padres o tutores disponen de un control parental con el que poder estar más tranquilos al disponer en tiempo real de:

- ✓ La localización de sus hijos con alerta en caso de que salgan de una zona definida.
- ✓ Controlar las app que tienen instaladas.
- ✓ Supervisar los contactos telefónicos.

Localización de dispositivos

Con Bitdefender, también dispondrá de una herramienta que, en caso de pérdida o robo del dispositivo, le ayudará a localizarlo. Para ello solo tiene que activar las funciones desde el propio dispositivo y posteriormente realizar la consulta a través de la plataforma desde cualquier navegador web y en cualquier lugar.

Dispondrá de las siguientes utilidades:

- ✓ **Geolocalización remota:** permite la visualización en Google maps con una frecuencia de actualización de 5 segundos.
- ✓ **Borrado remoto:** borrará los datos personales del dispositivo extraviado.
- ✓ **Bloqueo remoto:** permitirá el bloqueo de la pantalla y el establecimiento de un PIN de desbloqueo.
- ✓ **Enviar alerta al dispositivo:** mostrará un mensaje o reproducirá un sonido en el dispositivo.

Navegación Segura

complemento indispensable del antivirus, se ofrece este software que puede configurarse de forma personalizada para cada usuario, en función del nivel de protección que se desee tener.

Además de proporcionar a los dispositivos seguridad ante amenazas como el robo de identidad o el minado ilegal de criptomonedas, tiene determinadas funcionalidades que lo convierten en uno de los mejores aliados de sus dispositivos portátiles, ya sea ordenador, móvil o tablet:

- ✓ Permite el uso de cualquier red WiFi de forma segura: cuando nos conectamos a una red pública como la de un hotel, un aeropuerto, una tienda o una cafetería, nuestro dispositivo es altamente vulnerable. Esta funcionalidad protege el dispositivo en estos entornos.
- ✓ Reduce la publicidad en internet y en apps: las páginas web y algunas app están inundadas de publicidad. Con "Navegación segura" mejora la experiencia de navegación al reducir la publicidad y se reduce el consumo de datos.
- ✓ Uso saludable de Internet y de los dispositivos: bloquea sitios peligrosos o vídeos inadecuados de Youtube.
- ✓ Limita el acceso por horas y contenidos a los menores: pudiendo elegir las horas y días de la semana fácilmente a las que se tiene acceso, discriminando por redes sociales, mensajería, foros, películas, vídeos, juegos online o sitios generales por temáticas.

Licencias anuales en función del producto:

- ✓ **Ciberprotección Jurídica Personal: licencia para 2 dispositivos.**
- ✓ **Ciberprotección Jurídica Familiar: licencia para 6 dispositivos.**

Antifraude de tarjetas bancarias y robo de credenciales

El sistema monitoriza diariamente y de forma proactiva la "Dark Web", porque es en este lugar donde se llevan a cabo actividades ilícitas como puede ser la venta de la información robada de tarjetas bancarias. De esta manera, si la tarjeta o el correo electrónico del asegurado se encuentran comprometidos, se le envía un email avisándole de tal circunstancia:

Hola,

Tu protección antifraude ha detectado que tienes comprometida la siguiente tarjeta.

¡Contacta con tu banco lo antes posible y pídeles que anulen esta tarjeta, para que nadie pueda utilizarla fraudulentamente, o realizar compras y cargos en tu nombre!



Certificación ante violencia digital

Cuando acudimos a los tribunales, si queremos tener éxito, necesitamos pruebas que acrediten los hechos que ponemos de manifiesto. En el mundo digital, estas pruebas no siempre son fáciles de conseguir y, debido a sus altas posibilidades de manipulación, no siempre resultan creíbles o convincentes para el juzgador.

Por ello, mediante el presente servicio nos apoyamos en peritos informáticos para que realicen un informe que certifique la veracidad de los datos y sus fuentes.

5. Asistencia Psicológica

Dependiendo de la magnitud del ciberdelito, la víctima puede verse muy afectada psicológicamente, sobre todo cuando son menores de edad.

Pensemos en jóvenes que sufren una persecución psicológica a través de las redes, sufriendo vejaciones o amenazas continuas, o aquellos en los que un adulto, haciéndose pasar por un menor o no se gana la confianza de la víctima y finalmente comienza a extorsionarla para que le envíe fotos de índole sexual. Son algunas de las

situaciones traumáticas que por desgracia se dan. Disponer de profesionales a mano, que a vuelta de una llamada telefónica prestan ayuda psicológica en estos momentos iniciales de crisis personales, angustia o ansiedad, es fundamental.