



PRÁCTICAS GLOBALES DE CIBERSEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

Reclamaciones de Seguro Cibernético

Guía de las mejores prácticas

*Consejos para ir conduciendo el proceso
de reclamaciones del seguro cibernético*

Julio 2022

Los ataques cibernéticos están siendo cada vez más comunes y disruptivos para las organizaciones.

Aquellos que tuvieron la precaución de contratar un seguro cibernético estarán mejor preparados para responder con prontitud a un ataque cibernético y estarán protegidos de las consecuencias financieras más severas. Podrán manejar las crisis de manera eficiente y efectiva, ya que tendrán acceso a toda la gama de servicios especializados que les brindan sus aseguradoras para responder a este tipo de incidentes, con descuentos en tarifas por hora o por proyecto.

El procedimiento de reclamaciones cibernéticas no es siempre intuitivo ni fácil de entender. Las reclamaciones cibernéticas son muy diferentes a otros tipos de reclamaciones debido a su naturaleza única en cuanto al riesgo y las pólizas.

Por ello es de crucial importancia que las organizaciones conozcan cómo y cuándo involucrar a las aseguradoras. La recuperación del seguro depende de un manejo adecuado de la reclamación. El propósito de esta guía es proporcionar el marco necesario para asegurar que el procedimiento de tu reclamación de seguro cibernético sea exitoso.

¿Qué es una reclamación de Cyber?

Las reclamaciones cibernéticas del primer afectado se distinguen porque con frecuencia se detonan cuando existe la sospecha o se descubre que realmente ha ocurrido un evento de seguridad que requiere se actúe con un sentido de urgencia y se tenga acceso inmediato a servicios técnicos y especializados.

COBERTURA POR AFECTACIÓN PROPIA

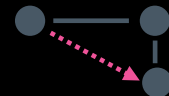


Compensar a los asegurados por sus propias pérdidas que son el resultado de eventos cibernéticos. Las reclamaciones pueden surgir de una sospecha de violación de seguridad, de una actividad sospechosa en las redes y de ataques cibernéticos.

ALGUNOS EJEMPLOS INCLUYEN:

- Robo de una computadora portátil con información confidencial.
- *Hackeo* a un sistema de cómputo.
- Correos electrónicos del negocio que están en peligro debido al *phishing*.
- Un ataque de secuestro de datos.
- Un ataque de denegación del servicio.

COBERTURA PARA TERCEROS QUE SE HAN VISTO AFECTADOS



Pago a terceros por responsabilidad civil de los asegurados por pérdidas que surgen de eventos cibernéticos y/o actos ilícitos cubiertos.

ALGUNOS EJEMPLOS INCLUYEN:

- Demandas en relación a divulgación de información confidencial.
- Demanda colectiva por violaciones a las leyes que protegen información personal identificable de consumidores.
- Investigación regulatoria relacionada con el manejo de datos confidenciales por parte de la organización.

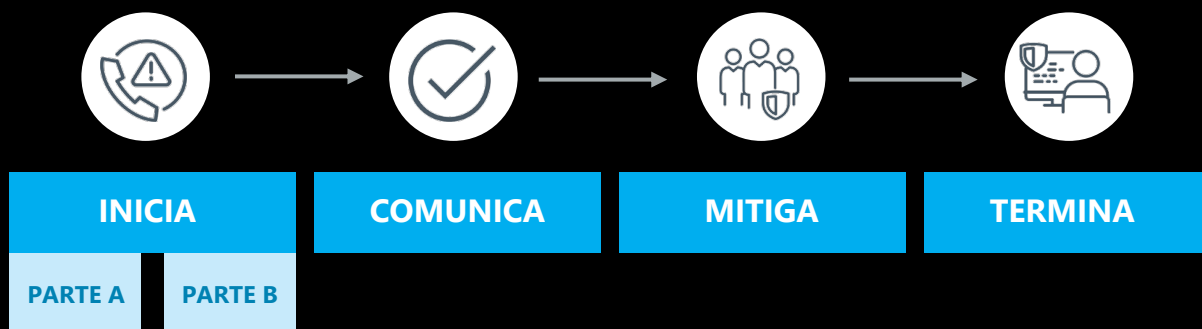
Existen diferentes pólizas en el extranjero que puedes ayudar a cubrir los gastos razonables y necesarios para investigar y remediar un incidente cubierto, así como las pérdidas que resulten por interrupción del negocio. Tales gastos pueden incluir asesores legales que, dependiendo de la jurisdicción, pueden ser referidos por las aseguradoras y en los términos de la póliza como "asesores en fraudes y/o privacidad" o en un lenguaje similar -- forenses o relaciones públicas.

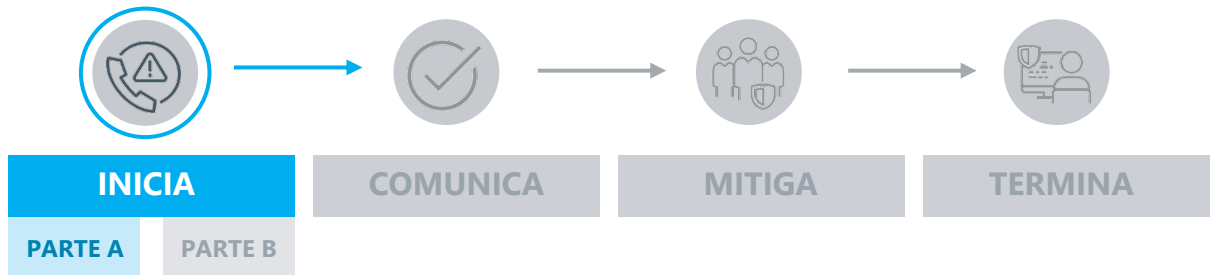
Es de extrema importancia tener en mente que algunos asuntos pudieran implicar algo más que una simple póliza de ciberseguridad. Por ejemplo, un correo electrónico de *phishing* que resulte en una pérdida de fondos puede implicar tanto una póliza cibernética como una de crime (protección contra actos fraudulentos). Una demanda alegando violación a los derechos de privacidad de los empleados puede implicar tanto una póliza cibernética como una de responsabilidad civil. Y un ataque de secuestro de datos puede detonar una póliza de secuestro y de pago de rescate.

¿Cómo es el procedimiento de reclamación de un seguro cibernético?

Cada reclamación de seguro cibernético es única y tiene sus propios matices. Distintos factores – tanto internos como externos – van a determinar cómo se desarrolla una reclamación y que tanto tiempo va a tomar el proceso. Estos factores pueden incluir el tipo y dimensión del incidente, la identidad del actor amenazante y la organización misma – su industria, su información y la infraestructura tecnológica de la operación, así como la solidez de la respuesta al incidente y los planes de continuidad del negocio.

En las siguientes páginas hemos delineado los pasos y las mejores prácticas que la organización debe tener en cuenta ante una reclamación por seguro cibernético. El proceso de la reclamación con frecuencia puede ir en paralelo con el proceso de la respuesta al incidente por parte de la organización.





Tan pronto como sea posible, inicia el proceso de reclamación reportándolo directamente a tu aseguradora(s) a través del teléfono exclusivo para emergencias Y ponte en contacto con Lockton para que te asista con el reporte.

- **NOTIFICA A LAS ASEGURADORAS TAN PRONTO COMO SEA FACTIBLE** para conservar tus derechos bajo la póliza(s). Con frecuencia esta es una condición precedente a la cobertura bajo la póliza. En otras palabras, la aseguradora debe tener conocimiento del incidente y/o reclamación con prontitud para que ella pueda responder y brindarte los beneficios de la póliza en caso de que el incidente esté cubierto.
 - Los gastos de reclamación pueden incrementarse cuando no se involucra a tiempo a la aseguradora. Las organizaciones deben asegurar que cuentan con un acuse de recibo por escrito que indica que la aseguradora ha recibido la reclamación.
 - Por lo general las aseguradoras rehúsan pagar gastos incurridos antes de que el asegurado le notifique del incidente. Si el asegurado da aviso después de que la póliza ha expirado o después de que cualquier período de reporte prescrito ha expirado, la aseguradora casi siempre va a rehusar cubrir la totalidad de la reclamación.
 - Las organizaciones a veces piensan que el asunto puede ser limitado en cuanto a su tamaño y alcance, que puede ser resuelto dentro de los términos de la póliza y que no necesitan notificarlo a sus aseguradoras cibernéticas. Este no es el caso bajo la mayoría de las pólizas cibernéticas que típicamente requieren ser notificadas de cada evento cibernético tan pronto como sea posible.
 - Las aseguradoras tienen una enorme experiencia en reclamaciones cibernéticas y con frecuencia pueden brindar asesoría en la forma en que otras organizaciones han manejado el mismo evento o uno similar o actores de la amenaza.
- **ES MEJOR EXAGERAR EN REPORTARLO A TIEMPO** en lugar de esperar y potencialmente quedar excluido por completo de la cobertura. Además de reportar la reclamación a tiempo, las organizaciones deben asegurar que cuentan con un documento en el que las aseguradoras acusan recibo de sus reclamaciones.



La notificación a las aseguradoras y/o a Lockton debe estar incluida en los planes de respuesta a un incidente. En medio de una crisis este paso crucial para la recuperación del seguro debe ser incluido y ejecutado.



Asegúrate de que hay una persona dentro de la organización que va a ser la responsable de contestar preguntas y estar en comunicación con la aseguradora. Esta persona quizá no tenga todas las respuestas, pero debe tener acceso a aquellos individuos que sí tienen la información que solicita la aseguradora acerca de la reclamación. Lo ideal es que el individuo designado y un suplente estén incluidos en el plan de respuesta de la organización



INICIA

COMUNICA

MITIGA

TERMINA

PARTE A

PARTE B

El tipo de póliza de seguro cibernético de la organización por lo general va a determinar el nivel de involucramiento de la organización en la elección de asesores legales y otros proveedores que le van a ayudar a responder al incidente.

TÍPICAMENTE HAY CUATRO TIPOS DE CLÁUSULAS EN LAS PÓLIZAS EN RELACION A LA ELECCIÓN DE PROVEEDORES:

A elección de la Aseguradora

La aseguradora toma todas las decisiones acerca de la elección y contratación de asesores legales y proveedores.

Es acordado entre los dos

La aseguradora y el asegurado en conjunto pueden acordar la elección y contratación de asesores legales y proveedores. En caso de conflicto entre la aseguradora y el asegurado en cuanto a la elección del asesor legal y proveedores, la decisión de la aseguradora será la que prevalezca.

A elección del Asegurado

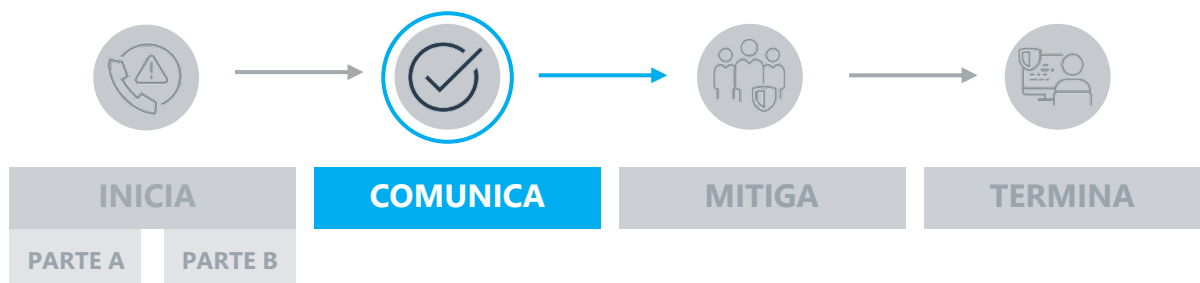
El asegurado tiene el derecho de elegir y contratar asesores legales y proveedores, pero debe recibir el consentimiento de la aseguradora antes de hacerlo.

Anexos a la póliza

Antes de que entre en vigor la póliza, el asesor legal y los proveedores que ha elegido el asegurado, así como sus honorarios por hora deben quedar especificados en un anexo a la póliza cibernética. El asegurado puede seguir adelante con el asesor legal y/o proveedor conforme al anexo a la póliza.

Si una organización asegurada está involucrada en el proceso de elección del asesor legal, deberá:

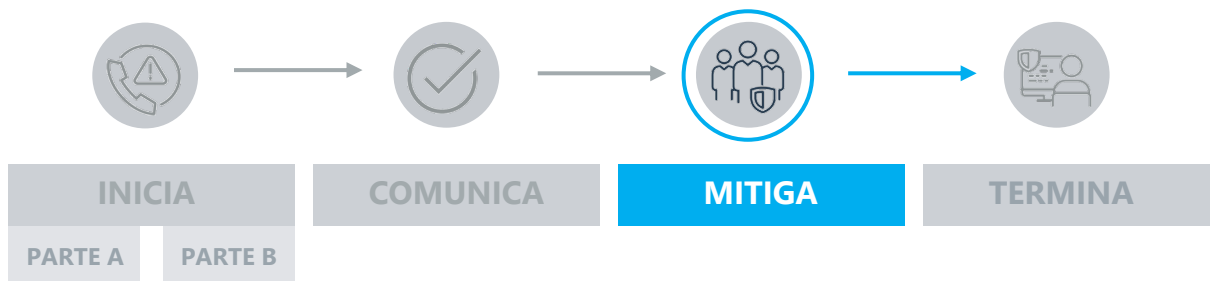
- Revisar el panel de asesores legales de la aseguradora.
- Tomar en cuenta obligaciones a nivel local, estatal e internacional al momento de elegir asesores legales.



Conforme tu organización empieza su investigación acerca del incidente para determinar el tamaño y alcance, ten en cuenta las siguientes mejores prácticas cibernéticas:

- **COLABORA** con las aseguradoras y **OBTÉN SU CONSENTIMIENTO** en cuanto a las acciones que han sido propuestas, la contratación de proveedores, honorarios por hora de proveedores y ofertas para llegar a un acuerdo.
 - Un error muy común – y costoso – de muchas organizaciones es contratar asesores legales y proveedores sin checar antes con las aseguradoras. Muchas pólizas dan a las aseguradoras el derecho de designar proveedores, mientras que otras les permiten a los asegurados seleccionar proveedores entre el panel que tiene la aseguradora. Aun cuando creas que el proveedor está dentro del panel de la aseguradora, la comunicación con la aseguradora y su consentimiento por escrito es crucial.
 - La aseguradora puede no dar su consentimiento para contratar a un proveedor que no esté en su panel; en ese caso la aseguradora no le va a reembolsar al asegurado ninguna cantidad que haya pagado al proveedor y no reconocerá ninguno de estos pagos para reducir el deducible de la póliza. Aun cuando la aseguradora otorgue su consentimiento para contratar un proveedor que no está en su panel, quizá solo esté de acuerdo en pagarle honorarios que sean consistentes con el monto que les paga a los proveedores en su panel – mientras que los asegurados estarán obligados a pagar cualquier diferencia.
- **COORDINA** con los asesores legales la elección de proveedores adicionales, incluyendo especialistas forenses, agencias de relaciones públicas, negociadores de rescate, consultores en TI y firmas especializadas en manejo de crisis. Si un asesor legal liderea el proceso de contratación de proveedores a nombre de la organización asegurada. El trabajo de los proveedores puede estar protegido por ciertos privilegios y doctrinas tales como el privilegio de confidencialidad de las comunicaciones entre cliente y abogado .
- **COOPERA** con los esfuerzos de las aseguradoras en la evaluación de potenciales reclamaciones y la disponibilidad de cobertura, ya que es una condición de las pólizas. Esto lo puedes lograr comunicándote de inmediato con las aseguradoras y después manteniendo un contacto frecuente con ellas para conocer el estatus y avance del asunto y de cualquier acción tomada en respuesta.

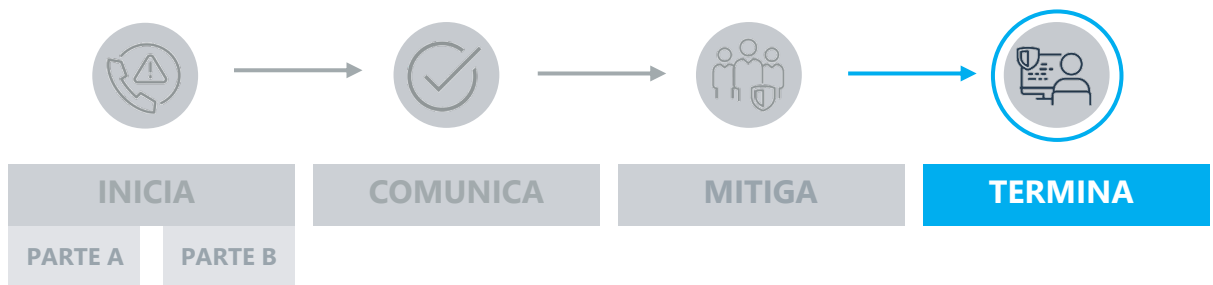




Trabaja con los asesores legales y el equipo designado de respuesta para mitigar el incidente incluyendo (si fuera requerido) la notificación a aquellos individuos que han sido afectados, organismos de seguridad y reguladores; brindando monitoreo de crédito e implementando la comunicación apropiada durante la crisis.

Sigue estos pasos para mitigar cualquier potencial consecuencia negativa a la reclamación:

- **ASEGURA** que todo el trabajo es enviado a y aprobado por la aseguradora.
- **PROGRAMA** llamadas periódicas con la aseguradora para confirmar que tiene toda la información necesaria.
- **MANTÉN** registros detallados y documentación acerca de cualquier pérdida por interrupción del negocio.
- **INVOLUCRA** a Lockton para asegurar que la reclamación se está llevando a cabo en forma ordenada.



Conforme se remedia y completa la investigación acerca del incidente dentro de tu organización, considera tomar los siguientes pasos:

- **LLEVA A CABO INTERROGATORIOS** y **REVISAS** las lecciones aprendidas del incidente así como las respuestas correspondientes.
- Involucra a una firma de **CONTADORES FORENSES** para que te apoyen con las pérdidas por interrupción del negocio.
 - Cuando un evento cibernético tiene como consecuencia la interrupción del negocio, algunas de las pérdidas que resultan quedan cubiertas bajo muchas pólizas cibernéticas. Pocas organizaciones entienden cómo se debe presentar esta reclamación ante la aseguradora de forma tal que sea reembolsada rápidamente. Los contadores forenses experimentados pueden brindar un valioso apoyo a los asegurados, ayudándoles a preparar la comprobación de la pérdida, proporcionándole a las aseguradoras la información que requieren y respondiendo a las preguntas de los contadores forenses contratados por las aseguradoras para evaluar reclamaciones.
 - Algunos costos asociados con la contratación de contadores forenses que apoyen en la cuantificación de las pérdidas por interrupción del negocio pueden estar cubiertas por una póliza cibernética – es importante checar con la aseguradora y obtener confirmación de que esos costos efectivamente están cubiertos.
- Si el incidente resulta en un litigio con un tercero, revisa el panel de la aseguradora para ver si seleccionas asesores legales litigantes, si eliges asesores legales distintos de aquellos que fueron parte de la respuesta al incidente y notifica a las aseguradoras acerca de cualquier reclamación que recibas de un tercero.



Preguntas frecuentes

¿Cuánto tiempo tarda el proceso de la reclamación?

Esto depende de la complejidad de la reclamación y de cualquier potencial problema que pudiera surgir sobre la cobertura. Un simple incumplimiento de datos puede tomar entre nueve y doce meses desde el momento de la notificación hasta la resolución de la reclamación, pero los tiempos pueden cambiar si durante la investigación se descubren hechos que requieren una revisión adicional y medidas de mitigación. Un ataque sofisticado de secuestro de datos que resulte en pérdidas por la interrupción del negocio puede tomar entre nueve meses y dos años desde la notificación a las aseguradoras hasta la resolución de la reclamación. Una demanda colectiva debido a que se ha comprometido información personal identificable dependerá en su totalidad de la jurisdicción en específico y del expediente de la corte en esa jurisdicción. Y un cuestionamiento regulatorio procederá en base al calendario del regulador.

¿Por qué debe una organización utilizar proveedores del panel?

Las aseguradoras examinan cuidadosamente la experiencia profesional y capacidad de las firmas antes de permitirles formar parte de su panel. Las aseguradoras también negocian los honorarios por hora con los proveedores del panel los cuales son significativamente más bajos que el costo de retener a esos proveedores en lo particular.

Además, un proveedor del panel conoce los requerimientos de reporte de la aseguradora y los lineamientos de facturación, así que puede manejar la comunicación con la aseguradora y obtener su consentimiento para tomar determinadas acciones. Esto no absuelve al asegurado de sus obligaciones, pero puede aliviar algunas de las cargas que de otra forma tendrían que hacerse cargo los asegurados al utilizar proveedores que no forman parte del panel.

¿La aseguradora aprobaría contratar a un proveedor elegido por nuestra organización?

Depende, típicamente las aseguradoras no van a dar su consentimiento para asignar proveedores fuera del panel a menos de que en la redacción de la póliza se permita tal elección. En estos casos la aseguradora necesita evaluar la experiencia del proveedor y acordar su tarifa por hora, además de requerir que el proveedor cumpla con los lineamientos de facturación y reporte de la aseguradora.

Si la aseguradora da su consentimiento para contratar a un proveedor que no está dentro de su panel, con frecuencia habrá una diferencia entre la tarifa por hora que cobra la firma y lo que se acuerda con la aseguradora. La diferencia en la tarifa por hora tendrá que ser asumida por el asegurado.



¿Qué tipo de eventos deben ser reportados a las aseguradoras?

Las organizaciones aseguradas deben reportar a las aseguradoras cualquier incidente de seguridad real o sospechado, incluyendo el secuestro de datos, correos electrónicos de negocios que se hayan visto comprometidos y actividad irregular en la red, así como cualquier demanda por escrito, quejas e indagatorias regulatorias. Las demandas por escrito pueden incluir mensajes de texto, correos electrónicos y comunicaciones en aplicaciones de mensajes.

Si tiene cualquier duda, ponte en contacto con Lockton. Trabajaremos contigo para determinar tus obligaciones de reportes.

¿Por qué debe contratar nuestra organización a un contador forense por la reclamación de interrupción del negocio cuando nosotros tenemos un departamento de finanzas?

Preparar y presentar ante la aseguradora prueba de una pérdida por interrupción del negocio debido a un evento cibernético cubierto es un proceso técnico altamente especializado. Los tipos de pérdidas presentadas deben ser pérdidas contempladas en la cobertura de una póliza. No todos los gastos reclamados por interrupción del negocio y gastos quedan cubiertos.

Usar a un contador forense para preparar la comprobación de pérdidas le da a tu organización la mejor oportunidad para que tu reclamación se resuelva exitosamente. Un contador forense también estará mejor preparado para responder a los cuestionamientos de la aseguradora.

¿Por qué es necesario contratar a asesores legales para investigar un incidente de seguridad de información antes de contratar a otros proveedores, tales como forenses?

Muchas organizaciones deciden contratar asesores legales antes de contratar a cualquier otro proveedor, ya que algunas comunicaciones entre las organizaciones, abogados y proveedores durante el curso de una investigación pueden estar legalmente protegidas y no serán reveladas durante el litigio.

¿Y si mi organización quiere trabajar con un asesor legal y/o proveedor en específico?

El mejor camino es involucrar a Lockton al inicio y discutir la posibilidad de agregar proveedores de tu elección según el anexo a la póliza. Las aseguradoras solo tomarán en cuenta el apoyo de proveedores con experiencia significativa y a tarifas que sean comparables a las que se le paga a su panel de proveedores.

La diferencia de Lockton en materia de reclamaciones

El manejo de reclamaciones cibernéticas puede ser difícil, complejo y quizá hasta muy tardado. La tensión entre organizaciones aseguradas y otras partes involucradas en el proceso de reclamaciones – incluyendo las aseguradoras – rápidamente pueden tornarse álgido lo que hará que el proceso de reclamaciones sea más difícil e impida que se llegue a una resolución exitosa. Por esta razón es importante involucrar desde un principio a profesionales expertos en reclamaciones.

El equipo de trabajo de Lockton orienta y aboga para que las reclamaciones de seguros cibernéticos de sus clientes se resuelvan favorablemente. Si hay dudas en cuanto a reportar o no un asunto bajo una póliza cibernética, los profesionales en reclamaciones de Lockton pueden brindarte asesoría y apoyo con el reporte. Si la aseguradora adopta una posición difícil cuestionando la cobertura, el equipo de trabajo de Lockton abogará por ti, identificando debilidades en la postura de la aseguradora en cuanto a la cobertura y dando argumentos que la apoyan. Lockton también te asistirá presentándote firmas y proveedores que están dentro del panel lo que te ayudará a establecer una buena relación de trabajo desde el inicio, facilitando resultados más favorables.



SIRVIENDO A CLIENTES EN +125

PAÍSES ALREDEDOR DEL MUNDO

Práctica Global Cibernética y de Tecnología de Lockton

Lockton es el corredor privado e independiente más grande del mundo. Esta independencia le da la libertad de poder abogar por sus clientes con fuerza y flexibilidad, actuando siempre con los mejores intereses de sus clientes en mente y creando una dinámica totalmente diferente – una dinámica que está enfocada a tu éxito. Liderada por un equipo de corredores de seguros y asesores de excelencia, el equipo de trabajo Global de Ciberseguridad y Tecnología de Lockton se dedica a brindar un servicio sin paralelo al igual que programas innovadores enfocados a las necesidades de tu organización.

Con el apoyo de expertos en reclamaciones cibernéticas, profesionistas que han trabajado en materia de seguridad y técnicos legalmente calificados, nuestro equipo global te ofrece una amplia gama de experiencia en la identificación del riesgo, protección y administración, así como la entrega comprobada de resultados.

El alcance global que tiene Lockton asegura que sus clientes tienen acceso a un conocimiento que proviene de la experiencia a lo largo y ancho de múltiples jurisdicciones e industrias.

\$2.16

MILES DE MILLONES
INGRESOS GLOBALES
EN 2021

+65,000

CLIENTES A
NIVEL GLOBAL

97%

RETENCIÓN DE
CLIENTES

Este *playbook* es para fines educativos e informativos únicamente.

Para asistencia a tus circunstancias específicas o para mayor información por favor escribe a Ricardo.millan@lockton.com



LOCKTON®

UNCOMMONLY INDEPENDENT