

CyberEdge

First Response

Veelgestelde vragen

Wat kan ik verwachten als ik de CyberEdge hotline bel?

Met de CyberEdge hotline belt u in het Engels. U kunt in het eerste contact aangeven in welke taal u teruggebeld wilt worden. Houd onderstaande informatie klaar voordat u belt:

- De naam van uw contactpersoon, telefoonnummer en e-mailadres;
- De verzekeringnemer, het polisnummer en het land waar de polis is afgesloten;
- Korte beschrijving van het incident en de locatie.

We zorgen ervoor dat u hierna binnen een uur wordt teruggebeld. Zorg ervoor dat de juiste mensen aanwezig zijn wanneer u wordt teruggebeld.

Betaal ik zelf de kosten als blijkt dat er geen cyberincident is?

Nee, dat hoeft u niet. Onze dekking geldt ook bij vermoedelijke incidenten. Omdat het belangrijk is zo snel mogelijk incidenten op te lossen, willen wij de drempel zo laag mogelijk leggen. Hierdoor kan verdere schade worden voorkomen. U betaalt ons dus niets terug als achteraf blijkt dat het toch niet om een cyberincident ging.

Wie behandelt mijn incident?

De door ons aangewezen Incident Manager behandelt uw incident. Wij werken samen met advocatenkantoor CMS Derks Star Busmann. De Incident Manager wijst de cybersecurity specialist aan die het beste past bij het type incident. Mocht het nodig zijn dan wijst de Incident Manager ook een expert aan voor PR en/of communicatie ondersteuning.

Ik heb een eigen IT'er die mijn systemen beheert en goed kent, kan ik die gebruiken in plaats van jullie experts?

Een cyberincident heeft vaak grote impact op uw organisatie. Daarom is het noodzakelijk dat u specialistische hulp krijgt van partijen die deze incidenten dagelijks oplossen. Deze experts kunnen u de juiste hulp bieden. Zo wordt u achteraf niet geconfronteerd met activiteiten en kosten die mogelijk niet worden vergoed. In de praktijk zal het wel zo zijn dat uw eigen IT'ers mee zullen werken aan het oplossen van het incident. Wanneer deze IT'ers werkzaamheden op instructie van de door AIG aangewezen experts verrichten én wanneer wordt voldaan aan de overige polisvoorwaarden dan kunnen deze kosten voor vergoeding onder de polis in aanmerking komen.

Wat als mijn incident langer dan 48 uur duurt?

Na 48 uur ontvangt u van de experts aanbevelingen over hoe u het incident verder kunt aanpakken. U kunt kiezen om verder gebruik te maken van de diensten van deze cyber securityexperts en juridisch specialisten. Houd er dan wel rekening mee dat hiervoor het eigen risico geldt en u zelf de overeenkomst met deze partijen aangaat.

Hoe zit het met mijn verzekerde som en de kosten van First Response?

De kosten van First Response worden vergoed in aanvulling op de verzekerde som. Hierdoor houdt u de volledige verzekerde som beschikbaar voor mogelijke overige schades.