

Informatie over de Cyberservice

**Als onderdeel van je
inboedelverzekering in het
ZekerheidsPakket Particulieren**



nationale
nederlanden

Inhoud

	pagina
Leeswijzer, je verzekering in het kort	3
Polisvoorwaarden Cyberservice	7

Leeswijzer

Je verzekering in het kort

- **Waarvoor is deze verzekering?**
- **Waar ben je wel en niet voor verzekerd?**
- **Wat mag je van ons verwachten?**
- **Wat te doen bij schade?**

Je kunt gebruik maken van onze Cyberservice. De Cyberservice is een dekking van de Inboedelverzekering die je hebt gesloten als onderdeel van het ZekerheidsPakket Particulieren. Bij deze dekking horen polisvoorwaarden. We zetten hier de belangrijkste punten uit de polisvoorwaarden op een rijtje. Je leest onder andere wat de dekking inhoudt, wat je van ons mag verwachten en wat je moet doen bij schade.

Wij hebben ons best gedaan alles duidelijk voor je te maken. Als je na het lezen nog vragen hebt, dan kun je contact opnemen met je verzekeringsadviseur.

Heb je schade? Bel dan met de Cyberwacht. Je kunt de Cyberwacht ook bellen als je vragen hebt over de veiligheid van jouw apparatuur.

Telefoonnummer: 070-513 55 50
Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 20.00 uur en
zaterdag van 09.00 tot 15.00 uur

Waarvoor is de Cyberservice?

Jouw computer kan gehackt worden. Je kunt dan bijvoorbeeld niet meer bij jouw documenten en foto's, of je kunt de computer helemaal niet meer gebruiken. Ook kan hierbij geld van jouw bankrekening worden gestolen, of er kan misbruik worden gemaakt van jouw identiteit. Met de Cyberservice ben je verzekerd voor deze situaties. De verzekering dekt de schade en we bieden hulp bij cyberincidenten. De dekking geldt voor zowel jouw desktop computers, als voor jouw laptops, tablets en smartphones.

Waar geldt de dekking?

Het maakt voor de Cyberservice niet uit waar de schade is ontstaan. De dekking geldt ook als je jouw apparatuur buitenshuis gebruikt en er schade ontstaat.

Waar ben je bijvoorbeeld voor verzekerd?

- Je kunt gebruik maken van de diensten van de Cyberwacht. Heb je op een link in een mail geklikt en denk je dat het misschien een phishing mail was? Of weet je zeker dat jouw computer gehackt is? Dan kun je de Cyberwacht bellen. De Cyberwacht gaat samen met jou uitzoeken wat er aan de hand is. Je kunt de Cyberwacht ook bellen als je advies wilt over het beveiligen van jouw verzekerde apparatuur, of hulp bij het installeren van beveiligingssoftware. Het telefoonnummer van de Cyberwacht is 070-513 55 50.
- Je bent verzekerd voor diefstal van geld van jouw (bank)rekening. De bank vergoedt in veel gevallen jouw schade, bijvoorbeeld: als er geld is gestolen van jouw bankrekening door phishing of e-mailspoofing of doordat iemand onbevoegd toegang heeft tot jouw rekening. De dekking van de Cyberservice is een soort vangnet voor als de bank de schade niet vergoedt. We kunnen je ook helpen om de schade te melden bij jouw bank.
- Je bent verzekerd voor identiteitsdiefstal. Maakt iemand misbruik van jouw persoonsgegevens? Dan dekt deze verzekering de directe financiële schade die je lijdt. En we proberen samen met jou te voorkomen dat er nog meer schade ontstaat.
- Je bent verzekerd voor dataherstel en verwijderen

van malware/vervanging van hardware. Bij een cyberincident helpen we je om jouw data te herstellen en de kwaadaardige software te verwijderen van jouw verzekerde apparatuur. Dit is niet altijd mogelijk. We kunnen er ook voor kiezen de kosten voor het vervangen van de apparatuur te vergoeden.

- Je bent verzekerd voor hulp bij cyberafpersing. Is jouw computer gehackt en eist iemand losgeld van je om de schade ongedaan te maken? Dan is er sprake van cyberafpersing. Wij vergoeden geen losgeld, maar we gaan wel samen met je kijken wat er aan de hand is. We proberen jouw data veilig te stellen en te zorgen dat je jouw computer weer veilig kunt gebruiken.

Waar ben je bijvoorbeeld niet voor verzekerd?

Je bent bijvoorbeeld niet verzekerd voor:

- het verlies van bitcoins of andere cryptocurrency's;
- schade die verband houdt met gokken;
- schade die verband houdt met professionele of bedrijfsmatige activiteiten;
- schade die bestaat uit letsel, psychische schade, trauma, ziekte of overlijden.

Wat bepaalt de hoogte van de premie?

De premie is een vast bedrag en hangt niet af van bijvoorbeeld jouw leeftijd of jouw gezinssamenstelling.

Wat krijg je vergoed?

Bij een gedekte schade bestaat de schadevergoeding uit:

- hulp door de Cyberwacht; en/of
- hulp door andere specialisten; en/of
- schadevergoeding in geld (alleen bij de dekkingen Diefstal van geld van jouw (bank)rekening, Identiteitsdiefstal en Vervanging van hardware).

In de polisvoorwaarden lees je wat de maximale vergoeding per dekking is. Per jaar vergoeden wij voor alle dekkingen samen maximaal € 5.000,-. De hulp van de Cyberwacht telt niet mee voor dit maximum.

Voorbeeld:

Je belt de Cyberwacht omdat jouw computer gehackt is. Na onderzoek blijkt dat het niet mogelijk is de

Aan deze informatie kun je geen rechten ontleen. Jouw rechten op dekking en dienstverlening staan in jouw polis(voorwaarden).

malware te verwijderen van jouw computer. We vergoeden daarom de kosten van een vervangende computer. De Cyberwacht controleert of jouw back-up veilig is en helpt je de gegevens van jouw back-up op de vervangende computer te zetten. Ook krijg je advies over de beveiliging van jouw computer. Wij hebben in totaal € 1.400,- vergoed.

Een paar maanden later is jouw computer opnieuw gehackt. Daarbij is een kopie van jouw paspoort gestolen en er is € 3.000,- gestolen van jouw bankrekening. Het totale schadebedrag van deze tweede schade is € 4.000,- (verlies van geld op bankrekening, verwijderen van malware en monitoring in verband met identiteitsdiefstal). Maar omdat de schade in hetzelfde verzekeringsjaar valt als de eerste schade, vergoeden wij voor deze tweede schade maximaal € 3.600,- (€ 5.000,- min € 1.400,- van de eerste schade). We overleggen met je wat je wilt. Je kunt een gedeelte van de diefstalschade voor eigen rekening nemen, maar je kunt er ook voor kiezen de monitoring achterwege te laten.

Kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?

Ja, wij kunnen de premie en voorwaarden wijzigen. Als we wijzigingen doorvoeren, dan doen we dit altijd op de verlengingsdatum van jouw inboedelverzekering. Je hoort dit van tevoren van ons. Ben je het niet eens met de wijziging? Dan kun je de verzekering opzeggen.

Wanneer eindigt de Cyberservice?

De Cyberservice eindigt op hetzelfde moment waarop jouw inboedelverzekering eindigt.

Wat mag je van ons verwachten?

- De Cyberwacht helpt je bij schade en vragen over de beveiliging van jouw apparatuur.
- We helpen je altijd zo snel mogelijk.
- We informeren je over veranderingen. Denk aan wijzigingen in de premie en voorwaarden of veranderingen in de dekking.

Wat zijn jouw verplichtingen?

- Gebruik en onderhoud de verzekerde apparatuur volgens de aanbevelingen van de producent en de leverancier.
- Installeer updates van het besturingssysteem en andere beveiligingsupdates zo snel mogelijk en in elk geval binnen veertien dagen nadat deze beschikbaar komen.

- Zorg dat je passende beveiligingsmaatregelen installeert, zoals antivirussoftware.
- Gebruik wachtwoorden die niet gemakkelijk te raden zijn, en verander jouw wachtwoorden regelmatig.
- Laat de verzekerde apparatuur en jouw gegevens nooit onbeheerd achter op een plaats waar ze toegankelijk zijn voor onbevoegden.
- Maak minimaal eenmaal per veertien dagen een back-up van jouw data. Doet je dit niet? Dan kun je geen aanspraak maken op de dekking voor dataherstel.
- Geef ons altijd de juiste informatie.
- Geef veranderingen in jouw gegevens altijd zo snel mogelijk aan ons door. Denk aan wijzigingen in de contactgegevens of rekeningnummer.
- Betaal op tijd de premie.

Wat moet je altijd doen bij schade?

- Bel zo snel mogelijk de Cyberwacht via 070-513 55 50.
- Doe direct aangifte bij de politie als er sprake is van een strafbaar feit.
- Doe er alles aan om verdere schade te voorkomen.
- Help mee aan alles wat wij doen om de schade af te handelen.

Waarom zijn sommige woorden in de polisvoorwaarden oranje?

Is een woord in de polisvoorwaarden oranje gekleurd? Dan hebben we voor dat woord in hoofdstuk 1 een begripsomschrijving opgenomen. In die begripsomschrijving leggen we uit wat we precies bedoelen met het woord. Als een dergelijk woord meerdere keren voorkomt op een pagina, kleuren we het alleen de eerste keer oranje.

Aan deze informatie kun je geen rechten ontleen. Jouw rechten op dekking en dienstverlening staan in jouw polis(voorwaarden).



nationale
nederlanden

Polisvoorwaarden

Cyberservice

Deze polisvoorwaarden vormen één geheel met de polisvoorwaarden ZekerheidsPakket Particulieren (ZPP). Als er verschillen zijn, gelden de polisvoorwaarden van dit product.

Versie PP 2811-01

Inhoud

		pagina
1	Begripsomschrijvingen	8
1.1	Begrippen	8
2	Omschrijving van dekking	10
2.1	Omvang van de dekking	10
2.2	Wat kunnen we bij schade van elkaar verwachten?	11
2.3	Wat krijg je vergoed?	12
3	Uitsluitingen	14

1 Begripsomschrijvingen

Artikel 1.1 Begrippen

1.1.1 Back-up

Een kopie van jouw data die is opgeslagen buiten jouw verzekerde apparaat. Bijvoorbeeld op een externe harde schijf of in de cloud. De gegevens zijn zo opgeslagen dat de back-up gebruikt kan worden om jouw data te herstellen na een gedekte gebeurtenis.

1.1.2 Cyberincident

Iedere kwaadaardige handeling of malware die zich voordoet op jouw verzekerde apparatuur.

1.1.3 Data

Digitale informatie, op welke manier deze ook wordt gebruikt, opgeslagen of getoond. Bijvoorbeeld: teksten, cijfers, afbeeldingen, video's, opnamen of software.

1.1.4 Derde partij

Een persoon of rechtspersoon anders dan de in deze polisvoorwaarden genoemde verzekerde(n).

1.1.5 Directe controle

Directe controle betekent dat alleen jij toegang hebt tot een computersysteem. Onbevoegden kunnen alleen toegang krijgen door illegaal binnen te dringen. Met onbevoegden bedoelen wij een persoon of personen, niet zijnde verzekerde, die zonder jouw toestemming je computersysteem binnendringen, of toegang hebben tot persoonsgegevens die je als particulier verwerkt, bezit of beheert. Of jouw persoons- en/of identificatiegegevens misbruiken.

1.1.6 E-mail spoofing

Een vervalsing of een onrechtmatige manipulatie van een e-mail. De ontvanger gelooft dat de e-mail echt is en vertrouwt de afzender ten onrechte.

1.1.7 Gedekte gebeurtenis

Gedekte gebeurtenissen zijn:

- diefstal van geld van een (bank)rekening;
- identiteitsdiefstal;
- een cyberincident dat invloed heeft op de verzekerde apparatuur;
- cyberafpersing.

Gedekte gebeurtenissen met dezelfde oorzaak gelden als één gebeurtenis.

De datum waarop de eerste gedekte gebeurtenis plaatsvond bepaalt in welk verzekeringsjaar de gebeurtenis valt. Dit is van belang voor het vaststellen van de schadevergoeding, omdat we maximaal € 5.000,- per gebeurtenis en per verzekeringsjaar vergoeden.

1.1.8 Hardware

De fysieke componenten (van verzekerde apparatuur) die gebruikt worden voor het opslaan, opnemen, verzenden, ontvangen, verwerken, lezen, aanpassen of monitoren van data.

1.1.9 Identiteitsdiefstal

De diefstal van persoonsgegevens via internet die leidt tot, of zou kunnen leiden tot, onrechtmatig gebruik van deze persoonsgegevens.

1.1.10 Krediet- en identiteitsmonitoring

Het monitoren van financiële transacties en/of kredietstatus (bij bijvoorbeeld het Bureau Kredietregistratie). En/of het monitoren van ongebruikelijke activiteiten met jouw persoonlijke gegevens in openbare informatie en op websites.

1.1.11 Kwaadaardige handeling

Een ongeautoriseerde of illegale handeling van een derde partij, die bedoeld is om via een computersysteem of computernetwerk (waaronder internet):

- toegang te krijgen tot data op jouw verzekerde apparatuur; en/of;
- schade te veroorzaken aan data op jouw verzekerde apparatuur; en/of;
- data afkomstig van jouw verzekerde apparatuur te openbaren.

1.1.12 Losgeld

Geld, bitcoins of andere digitale valuta die een derde partij eist bij cyberafpersing.

1.1.13 Malware

Ongeautoriseerde of illegale software dat is ontworpen voor het toebrengen van schade aan, het toegang verkrijgen tot of het verstoren van verzekerde apparatuur of computernetwerken. Voorbeelden van malware zijn virussen, spyware, computer worms, trojan horses, rootkits, ransomware, keyloggers, dialers en rogue security software.

1.1.14 Mobile Wallet

Een online account waarmee je geld kunt opslaan of ontvangen in een specifieke munteenheid. Het gaat hierbij om geld dat in online of offline winkels uitgegeven kan worden.

1.1.15 Persoonsgegevens

Alle data die ervoor zorgt dat een persoon direct of indirect kan worden geïdentificeerd. Bijvoorbeeld een naam, adres, geboortedatum, nummer van een identiteitsbewijs, burgerservicenummer, locatiegegevens of online identificatiegegevens.

1.1.16 Phishing

Een persoon die probeert gevoelige informatie te verkrijgen door zich in elektronische communicatie voor te doen als een betrouwbare partij. Gevoelige informatie is bijvoorbeeld een gebruikersnaam, een wachtwoord of creditcardgegevens.

1.1.17 Software

Een standaard, gemodificeerd of speciaal ontwikkeld programma, of applicatie die draait op de verzekerde apparatuur

1.1.18 Totaal verzekerd bedrag

Het totaal verzekerd bedrag is het maximale bedrag dat wij vergoeden per schadegebeurtenis en per jaar voor alle dekkingen tezamen. Dit bedrag is het totaal van de bedragen die wij aan jou en aan specialisten betalen die wij inschakelen om je te helpen. De kosten van de Cyberwacht vallen hier niet onder.

1.1.19 Verzekerde apparatuur

Apparaten, uitsluitend voor privé gebruik, die dienen voor het creëren, benaderen, verwerken, monitoren, opslaan, ophalen, weergeven, verzenden of ontvangen van privédata. Deze apparaten zijn jouw eigendom of door jou geleased en staan onder jouw directe controle. Onder verzekerde apparatuur verstaan we alleen:

- computerapparatuur en bijbehorende randapparatuur;
- smartphones, tablets, laptops;
- andere wearable devices. Dit zijn op het lichaam draagbare armbanden, horloges, brillen en kleding die tot doel hebben de gebruiker te voorzien van persoonlijke data en/of omgevingsdata.

Let op: smart home devices vallen hier niet onder. Smart home devices zijn apparaten of IoT-componenten die verbonden zijn met en/of worden aangestuurd via het internet. Bijvoorbeeld camera's, airconditioning, verlichting of alarmsystemen.

- toegang te krijgen tot data op jouw verzekerde apparatuur; en/of;
- schade te veroorzaken aan data op jouw verzekerde apparatuur; en/of;
- data afkomstig van jouw verzekerde apparatuur te openbaren.

2 Omschrijving van dekking

Cyberservice

Artikel 2.1 Omvang van de dekking

Met deze verzekering ben je verzekerd voor:

2.1.1 Hulp en advies van de Cyberwacht

Is er sprake van diefstal van geld van jouw rekening, **identiteitsdiefstal**, een **cyberincident** of **cyberafpersing**? Of vermoed je dat hier sprake van is? Dan moet je zo snel mogelijk de Cyberwacht 070-513 55 50 bellen. Je kunt de Cyberwacht ook bellen als je vragen hebt over het voorkomen van cyberincidenten.

De Cyberwacht beantwoordt jouw vragen en biedt hulp en advies bij schade. De Cyberwacht kan ook besluiten een gespecialiseerd bedrijf in te schakelen dat je verder helpt.

2.1.2 Diefstal van geld van jouw (bank)rekening

Wij vergoeden het verlies van geld van jouw (bank) rekening:

- a. als gevolg van een ongeautoriseerde elektronische overboeking door een onbevoegde **derde partij** die toegang heeft tot jouw bankrekening, jouw creditcard of debitcard, of een zogenoemde **mobile wallet**; en/of
- b. doordat je slachtoffer bent geworden van **phishing** of **e-mail spoofing**.

Je bent alleen verzekerd voor deze schade als:

- je binnen 72 uur nadat je de diefstal ontdekt hebt, de schade meldt bij de bank of het mobile wallet bedrijf; en
- je kunt aantonen dat de bank of het mobile wallet bedrijf de schade niet vergoedt; en
- je binnen 72 uur nadat je de diefstal ontdekt hebt, aangifte doet bij de politie.

Onder geld op een (bank)rekening verstaan we tegoeden in een officiële nationale munteenheid, die jouw eigendom zijn en die een financiële instelling voor je beheert. Hier onder vallen geen digitale of virtuele munteenheden.

2.1.3 Identiteitsdiefstal

Je bent verzekerd voor geldelijke verliezen die het directe gevolg zijn van identiteitsdiefstal, met uitzondering van verlies van inkomsten. Bij geldelijke verliezen kun je denken aan iemand heeft goederen besteld op jouw naam en je moet de rekening

betalen. Dit valt onder de dekking. Maar als je een dag niet kunt werken omdat je dingen moet regelen in verband met de identiteitsdiefstal, vergoeden we niet het verlies van inkomsten.

Wij vergoeden de schade alleen als je binnen 72 uur na het ontdekken van de identiteitsdiefstal:

- de identiteitsdiefstal bij ons meldt; en
- bij de politie aangifte doet van de identiteitsdiefstal.

We vergoeden ook de redelijke en noodzakelijke kosten voor **krediet- en identiteitsmonitoring**.

2.1.4 Dataherstel en verwijderen van **malware**

Je bent verzekerd voor hulp van de Cyberwacht bij dataherstel en het verwijderen van malware na een gedekt **cyberincident**. De Cyberwacht zal de redelijke en noodzakelijk stappen zetten om:

- jouw **data** terug te zetten; en/of
- malware te verwijderen van het getroffen verzekerde apparaat.

Deze stappen zet de Cyberwacht om de situatie zoals die was onmiddellijk voor het cyberincident zo dicht mogelijk te benaderen. Als de Cyberwacht het probleem niet kan oplossen, kunnen we ervoor kiezen een andere IT-specialist in te schakelen.

Let op: je moet minimaal eenmaal per veertien dagen een **back-up** maken van jouw gegevens. Als de meest recente back-up op het moment van de schade ouder is dan veertien dagen, kun je geen aanspraak maken op onze hulp om jouw data te herstellen.

2.1.5 Vervanging van **hardware**

Na een gedekt cyberincident vergoeden wij de redelijke kosten voor het vervangen van jouw getroffen verzekerde apparaat als de Cyberwacht of de IT specialist, die wij hebben ingeschakeld, oordeelt:

- dat het niet mogelijk is om de malware te verwijderen van het getroffen verzekerde apparaat; of
- dat de kosten van het herstellen van de data en/of het verwijderen van de malware niet in een redelijke verhouding staan tot de kosten van het vervangen van (delen van) het getroffen verzekerde apparaat.

Het vervangende apparaat is een apparaat met dezelfde kwaliteit en technische specificaties als het apparaat dat vervangen wordt.

2.1.6 Hulp bij **cyberafpersing**

Je bent verzekerd voor hulp van de Cyberwacht bij cyberafpersing. Ontvang je een bericht waarin gedreigd wordt schade toe te brengen aan een verzekerd apparaat of aan de data op een verzekerd apparaat?

En waarin gezegd wordt dat je dit kunt voorkomen door losgeld te betalen? Dan is er sprake van cyberafpersing. In geval van cyberafpersing zal de Cyberwacht of een andere door ons ingeschakelde specialist de redelijke en noodzakelijke stappen zetten om je te helpen de cyberafpersing te beëindigen. Wij vergoeden geen losgeld. Als wij dit vragen, moet je de cyberafpersing melden bij de politie of andere instanties.

Je bent verzekerd als bij het ontstaan van de schade aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a. De schade is veroorzaakt door een **gedekte gebeurtenis**. Gedekte gebeurtenissen zijn:
 - diefstal van geld van een (bank)rekening; en
 - **identiteitsdiefstal**; en
 - een cyberincident dat invloed heeft op de **verzekerde apparatuur**; en
 - cyberafpersing.
- b. Op de dekking Hulp en advies door de Cyberwacht, kun je ook een beroep doen als je alleen vermoedt dat er een gedekte gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Of als je advies wilt over het voorkomen van schade.
- c. Je hebt tijdens de looptijd van de verzekering ontdekt dat deze gedekte gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Je hebt de gedekte gebeurtenis tijdens de looptijd van de verzekering bij de Cyberwacht gemeld. Vindt de gedekte gebeurtenis plaats kort voor het einde van de looptijd?

Dan heb je ook dekking als je de gebeurtenis bij de Cyberwacht meldt binnen 72 uur na het moment waarop de polis eindigt.

Let op: wij vragen je een gedekte gebeurtenis altijd zo snel mogelijk te melden. Voor sommige dekkingen geldt dat je de gebeurtenis altijd binnen 72 uur moet melden bij de Cyberwacht en eventueel ook bij andere instanties, zoals beschreven bij de verschillende dekkingen.
- d. Toen je deze verzekering afsloot was niet zeker dat de gedekte gebeurtenis zou plaatsvinden. Je wist of vermoedde ook niet dat de gebeurtenis al had plaatsgevonden.
- e. De schade is niet ontstaan door een van de oorzaken genoemd in hoofdstuk 3.
- f. Je hebt de volgende beveiligingsmaatregelen genomen:
 - Je gebruikt en onderhoudt de **verzekerde apparatuur** volgens de aanbevelingen van de producent en de leverancier;
 - Je kunt aantonen dat je updates van het besturingssysteem en andere

beveiligingsupdates zo snel mogelijk en in elk geval binnen veertien dagen nadat deze beschikbaar komen, installeert.

- Je kunt aantonen dat je passende beveiligingsmaatregelen hebt geïnstalleerd, zoals antivirus**software**.
- Je gebruikt wachtwoorden die niet gemakkelijk te raden zijn. Je verandert je wachtwoorden ook regelmatig.
- Je laat de verzekerde apparatuur en jouw gegevens nooit onbeheerd achter op een plaats waar onbevoegden mogelijk toegang kunnen verkrijgen tot jouw apparatuur en/of gegevens.
- Je maakt minimaal eenmaal per veertien dagen een back-up van jouw data. Doe je dit niet? Dan kun je geen aanspraak maken op onze hulp om jouw data te herstellen.

2.1.7 Omschreven zaken

Verzekerd zijn:

- computerapparatuur en bijbehorende randapparatuur; en
- smartphones, tablets, laptops; en
- andere wearable devices. Dit zijn op het lichaam draagbare armbanden, horloges, brillen en kleding die tot doel hebben de gebruiker te voorzien van persoonlijke **data** en/of omgevingsdata.

De apparatuur is alleen verzekerd als deze:

- onder jouw **directe controle** staat; en
- bedoeld is voor privégebruik; en
- jouw eigendom is of door jou geleased is; en
- dient voor het creëren, benaderen, verwerken, monitoren, opslaan, ophalen, weergeven, verzenden of ontvangen van privédata.

Als wij in deze polisvoorwaarden ‘**verzekerde apparatuur**’ of ‘verzekerd apparaat’ gebruiken, bedoelen we de apparatuur zoals in dit artikel omschreven.

Let op: smart home devices vallen hier niet onder. Smart home devices zijn apparaten of IoT-componenten die verbonden zijn met en/of worden aangestuurd via het internet. Bijvoorbeeld camera's, airconditioning, verlichting of alarmsystemen.

Artikel 2.2 Wat kunnen we bij schade van elkaar verwachten?

Is er sprake van een gedekte schade of vermoed je dat hier sprake van is? Dan moet je zo snel

mogelijk de Cyberwacht bellen op 070-513 55 50. Deze verplichting geldt in aanvulling op de verplichtingen bij schade die beschreven zijn in de polisvoorwaarden ZekerheidsPakket Particulieren.

Als de schade gedekt is, dan zetten wij – in overleg met jou – de volgende stappen:

2.2.1 Herstel

De Cyberwacht beoordeelt of er sprake is van een **cyberincident** of een andere **gedekte gebeurtenis**, en of de schade verzekerd is. In veel gevallen kan de Cyberwacht het probleem zelf oplossen, bijvoorbeeld door de data te herstellen of de **malware** te verwijderen van jouw computer. Ook kunnen ze jou adviseren wat je moet doen als er geld is gestolen van jouw bankrekening of als er sprake is van **identiteitsdiefstal**.

2.2.2 Herstel en vergoeding

In sommige gevallen schakelen wij andere specialisten in om je te helpen. Bijvoorbeeld een bedrijf dat gespecialiseerd is in **krediet- en identiteitsmonitoring**.

Wij betalen deze kosten tot een maximum. Hoe hoog het maximum is lees je in het volgende hoofdstuk. Als de specialist het probleem niet kan oplossen voor dit bedrag, bespreken we met jou hoe we verder gaan.

2.2.3 Vergoeding

Voor de dekkingen Diefstal van geld op (bank)rekening, Identiteitsdiefstal en Vervanging van **hardware** ontvang je een vergoeding. Hoe hoog die vergoeding is, lees je in artikel 2.3.

Artikel 2.3 Wat krijg je vergoed?

2.3.1 Totaal verzekerd bedrag

Voor alle dekkingen samen vergoeden wij maximaal € 5.000,- per gebeurtenis. € 5.000,- is ook het maximum dat wij vergoeden per verzekeringsjaar. De datum waarop een **gedekte gebeurtenis** (of de eerste gedekte gebeurtenis van een reeks gedekte gebeurtenissen) plaatsvond, bepaalt in welk verzekeringsjaar de gebeurtenis valt.

In de leeswijzer onder 'Wat krijg je vergoed?' staat met een voorbeeld beschreven hoe dit in de praktijk werkt.

2.3.2 Cyberwacht

De Cyberwacht helpt je bij een cyberincident of als je denkt dat er sprake is van een cyberincident. De Cyberwacht geeft ook advies over het voorkomen van cyberincidenten. Bijvoorbeeld hulp bij het installeren van een virusscanner en tips om phishing mails te herkennen.

De dienstverlening van de Cyberwacht is zonder maximum meeverzekerd. Deze dienstverlening telt dus niet mee in de maximale vergoeding van € 5.000,- per jaar en de maximale vergoeding voor de verschillende dekkingen.

2.3.3 Diefstal van geld van jouw (bank)rekening

Wij vergoeden het geld dat van jouw rekening gestolen is en dat niet vergoed wordt door jouw bank of mobile wallet bedrijf, voor zover dit verzekerd is volgens de dekkingsomschrijving in hoofdstuk 2.

Wij vergoeden per gebeurtenis maximaal € 5.000,-.

2.3.4 Identiteitsdiefstal

Wij vergoeden de directe financiële schade die je lijdt en we betalen de kosten van de gespecialiseerde bedrijven die we kunnen inschakelen om je te helpen. Voor zover dit verzekerd is volgens de dekkingsomschrijving in hoofdstuk 2.

Wij vergoeden per gebeurtenis maximaal € 5.000,-.

2.3.5 Dataherstel en verwijderen van **malware**

Bij een gedekte schade betalen wij de kosten van de gespecialiseerde bedrijven die we kunnen inschakelen om jouw **data** te herstellen en de malware te verwijderen van jouw apparaten.

Wij vergoeden per gebeurtenis maximaal € 2.000,-.

2.3.6 Vervanging van **hardware**

Bij een gedekte schade ontvang je het bedrag dat nodig is om een apparaat te kunnen kopen dat gelijkwaardig is aan het apparaat dat onbruikbaar is geworden door het **cyberincident**. Daarbij gaat het om een exemplaar van dezelfde soort en met dezelfde kwaliteit en technische specificaties.

2.3.7 Hulp bij **cyberafpersing**

Bij een gedekte schade betalen wij de kosten van de gespecialiseerde bedrijven die we kunnen inschakelen om je te helpen. Bijvoorbeeld de kosten van onderzoek.

Wij vergoeden per gebeurtenis maximaal € 2.000,-.

2.3.8 Eigen risico

Voor de Cyberservice geldt geen eigen risico.

3 Uitsluitingen

In de volgende gevallen ben je niet verzekerd. Dit betekent dat je bij schade of diefstal geen vergoeding ontvangt en dat wij jouw schade niet herstellen.





Je bent niet verzekerd voor schade:

- a.** als de **gedekte gebeurtenis** of de omstandigheden die hebben geleid tot de gedekte gebeurtenis bij je bekend waren. Of redelijkerwijs bij je bekend hadden kunnen zijn voor de ingangsdatum van de verzekering;
- b.** die je met opzet of door roekeloosheid hebt veroorzaakt of daardoor is verergerd;
- c.** die verband houdt met een handelen of nalaten van jou als werknemer of zelfstandig ondernemer. En/of die verband houdt met professionele of bedrijfsmatige activiteiten;
- d.** die verband houdt met atoomkernreacties of molest. Wat dat precies inhoudt, lees je in het hoofdstuk Uitsluitingen van de polisvoorwaarden ZekerheidsPakket Particulieren;
- e.** die bestaat uit verlies of diefstal van spullen of schade aan spullen of schade die hiervan het gevolg is. Bijvoorbeeld: jouw laptop is gestolen en hierdoor raak je belangrijke **data** kwijt;
- f.** die bestaat uit verliezen in verband met beleggingen of handelstransacties. Bijvoorbeeld schade die ontstaat doordat je geen aandelen kunt kopen of verkopen;
- g.** die bestaat uit letsel, psychische schade, trauma, ziekte of overlijden;
- h.** die verband houdt met gokken.

We vergoeden niet:

- i.** extra kosten voor verbetering van (de beveiliging van) smartphones, tablets, laptops en andere verzekerde apparaten. Er is sprake van verbetering als het apparaat in een betere staat verkeert dan op het moment direct voorafgaand aan de schade;
- j.** het verlies van cryptocurrency's en andere virtuele valuta zoals bijvoorbeeld bitcoins. Of enige andere schade die verband houdt met cryptocurrency's;
- k.** schade die verband houdt met non-fungible tokens (NFT's).

Meer weten?

-  Bel dan naar 088 663 06 63
-  Of stuur ons een e-mail. Dit kan via www.nn.nl
-  Voor meer informatie kun je ook terecht op www.nn.nl
-  Of neem contact op met je verzekeringsadviseur