



GUÍA DEL ASEGURADO

Cyber Expert de AESA Seguros

Contenido

- 1. El problema actual: los incidentes cibernéticos**
- 2. Tu seguro cibernético**
- 3. ¿Qué cubre tu póliza?**
- 4. ¿Qué servicios de asistencia tienes incluidos?**
- 5. ¿Qué hacer si sospechás de un incidente?**
- 6. Consejos para protegerte**
- 7. Contacto**

1 El problema actual: los incidentes cibernéticos

Cada día tenemos más dispositivos conectados a internet y pasamos más tiempo en el mundo digital: compras por internet, banca desde el celular, redes sociales, fotos y documentos en la nube. Esa comodidad también nos expone a riesgos nuevos: robo de identidad, fraudes, extorsiones y ataques que antes solo imaginábamos que le pasaban a las empresas.

La magnitud del problema, en números

USD 5,08 M

Costo promedio de la extorsión cibernética en 2025.

90%

De los incidentes cibernéticos involucran un error humano, no solo fallas técnicas.

44%

De los incidentes de ciberseguridad de 2025 involucraron ransomware.

USD 4,44 M

Costo global promedio de las filtraciones de datos.

3 de 10

Usuarios de banca digital recibieron un mail que simulaba ser de su banco.

3.500 M

Identidades robadas en el mundo durante 2024.

La situación en Paraguay

La prensa local viene reportando casos cada vez más frecuentes: filtraciones de datos personales de millones de compatriotas (nombres, direcciones, fechas de nacimiento) puestos a la venta en internet, cuentas bancarias vaciadas en minutos a través de engaños telefónicos o mensajes falsos, y evaluaciones que señalan que el país todavía tiene desafíos pendientes en materia de infraestructura de ciberseguridad.

Frente a este escenario, contar con un **seguro cibernético** para tu persona y tu hogar deja de ser un lujo: es una herramienta de protección tan necesaria como el seguro de tu auto o de tu vivienda.

2 Tu seguro cibernético

Tu póliza combina asistencia especializada y cobertura de seguro con un mismo objetivo: **bienestar digital para el mundo real**. Un enfoque de 360° que busca prevenir incidentes, asistirte si ocurren y proteger tu bolsillo.

Tecnología preventiva avanzada	Asistencia experta en respuesta	Coberturas del futuro
Un portal exclusivo y herramientas pensadas para reducir el riesgo antes de que ocurra un incidente.	Un equipo especializado te acompaña paso a paso si sufrís un incidente cibernético.	Protección económica ante los riesgos digitales más frecuentes de la actualidad.

¿A quién está dirigido?

A personas y hogares que quieren proteger su identidad, sus cuentas y su información personal frente a fraudes y ataques digitales, con el respaldo de un equipo de especialistas disponible cuando lo necesites.

3 ¿Qué cubre tu póliza?

Tu seguro cibernético para personas y hogares contempla tres grandes coberturas:

Cobertura	En qué consiste
Robo de identidad	Cubre los costos razonables y necesarios en los que incurris para resolver un robo de identidad y restablecer tu situación.
Delitos cibernéticos y fraude en línea	Te reembolsa las pérdidas económicas sufridas como consecuencia directa de un fraude cometido por un tercero.
Ransomware y extorsión cibernética	Te reembolsa las pérdidas que sufras como consecuencia de una amenaza de extorsión cibernética.

Límite de indemnización de referencia	USD 1.000
---------------------------------------	------------------

4 Servicios de prevención incluidos

Al asociarte, vas a recibir un **Welcome Pack** que te da acceso a un portal y canal exclusivos, diseñados para que puedas usarlos fácilmente y evitar incidentes antes de que ocurran.

- ✓ Asistencia Help Desk de 9:00 a 17:00 hs para tus consultas del día a día (español).
- ✓ Guardia Help Desk disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para emergencias (inglés).
- ✓ Evaluación de tu exposición a violaciones de datos (chequeo de si tu información apareció filtrada en internet).
- ✓ Ayuda para configurar la seguridad de tus dispositivos y cuentas.
- ✓ Recomendaciones para proteger la seguridad de tu conexión a internet.

Una vez que te asocias, activá tu Welcome Pack lo antes posible: es la puerta de entrada al portal de servicios preventivos.
No es obligatorio de utilizar para tener acceso a tu cobertura.

5 ¿Qué hacer si sospechás un incidente?

Ante cualquier señal de alerta —un cargo que no reconocés, un mensaje sospechoso, la imposibilidad de acceder a una cuenta— comunicate cuanto antes con el centro de resolución.

Un agente especializado te va a guiar en estos seis pasos:

1. Introducción

El agente te da la bienvenida, y explica cómo trabajará con vos.

2. Entrevista

Te hará las preguntas necesarias para entender exactamente qué ocurrió o pudo haber ocurrido.

3. Análisis

Evalúa la información recabada para confirmar si se trata de una violación cibernética.

4. Evaluación

Define cuál es el mejor plan de acción para tu situación particular.

5. Recomendaciones

Te sugiere las medidas concretas que conviene tomar.

6. Próximos pasos

Acuerda con vos el plan de resolución y el seguimiento del caso.

Cuanto antes te comuniques, más rápido se puede actuar.

No esperes a estar 100% seguro de que se trata de un fraude: si tenés dudas, consultá.

6 Consejos para protegerte

La mejor cobertura empieza por hábitos simples. Estas recomendaciones surgen de los casos reales más frecuentes:

Desconfiá de los enlaces

Verificá siempre el remitente de correos y mensajes antes de hacer clic, aunque parezcan de una marca conocida.

Comprá en sitios reconocidos

Verificá reseñas y la reputación de la tienda online antes de pagar.

Hacé copias de seguridad

Respaldá periódicamente tu información importante para no depender de un rescate ante un ataque de ransomware.

Tu banco nunca te llama para pedir datos

Ninguna entidad bancaria solicita contraseñas, códigos o el número completo de tu tarjeta por teléfono, SMS o correo.

Contraseñas fuertes y distintas

Usá una contraseña diferente para cada cuenta y activá la verificación en dos pasos siempre que puedas.

No pagues ni respondas de inmediato

Si recibís una amenaza de extorsión, comunicate primero con el centro de resolución antes de tomar cualquier decisión.

7 Contacto

Guardá esta información a mano: ante cualquier duda o sospecha de incidente, este es tu primer paso.

Comunicate a través del **portal exclusivo** incluido en tu Welcome Pack, o directamente con el **servicio de asistencia** si se trata de una emergencia.

+595 2151 61088

Línea de contacto del servicio de asistencia.

Lun a vie, 9 a 17 hs

Soporte en español (hora Paraguay, GMT-3). Fuera de ese horario, atención de guardia en inglés las **24 hs**.

También podés comunicarte desde la sección "Contactar con el servicio de asistencia" dentro de la plataforma, una vez que iniciaste sesión.

Recordá

- ✓ Activá tu Welcome Pack apenas te asocies.
- ✓ Guardá este número de contacto en tu celular.
- ✓ Ante cualquier señal de alerta, comunicate cuanto antes: no esperes.