

# Crisis controlada

## Pérdida mínima, control máximo

### Póliza activada: Ciberriesgos



#### Proactividad

Chubb actuó de inmediato y designó un equipo coordinado de expertos jurídicos, forenses y de relaciones públicas. Al identificar las nóminas como un riesgo crítico, la respuesta inicial se centró no solo en la continuidad del negocio, sino también en contener las brechas.



#### Capacidad técnica

En muy poco tiempo, los proveedores establecieron un entorno de recuperación ante desastres, lo que permitió la restauración parcial del sistema y el procesamiento manual. Los forenses y los especialistas informáticos trabajaron sin descanso para estabilizar las operaciones, a pesar del cifrado y la pérdida de datos graves.



#### Enfoque en soluciones

En lugar de optar por procesos rígidos, Chubb y sus socios diseñaron una estrategia que agilizó los pagos, mantuvo a los empleados y contratistas, tranquilizó a los clientes y minimizó las consecuencias reputacionales y financieras.

#### 1. El incidente

Un ataque de ransomware de Vice Society encriptó los sistemas y filtró 71 GB de datos confidenciales. Chubb recibió una notificación inmediata y designó equipos jurídicos, forenses y de relaciones públicas del panel para coordinar la respuesta, la recuperación y garantizar el cumplimiento normativo.

#### 2. El impacto

Las operaciones del Asegurado se paralizaron: sin acceso al correo electrónico, sin gestión de nóminas y sin tramitación de solicitudes. Se filtraron datos confidenciales de más de 40.000 contratistas y empleados, incluidos documentos de identificación y detalles financieros.

#### 3. El problema

El ataque llegó días antes del pago de nóminas. Con 85.000 contratistas pendientes de pago, la continuidad del negocio y la reputación estaban en peligro. La imposibilidad de realizar pagos podía provocar huelgas, pérdida de puestos y daños comerciales a largo plazo.

#### 4. La solución

Los proveedores de Chubb trabajaron con el Asegurado para restablecer rápidamente sistemas limitados en un entorno de recuperación de desastres. Se aseguró pagos manuales utilizando registros previos. Las comunicaciones claras tranquilizaron a los contratistas y clientes y alivió la presión sobre los equipos de primera línea.

#### 5. El resultado

Las nóminas se pagaron a tiempo, salvaguardando operaciones y relaciones. Chubb evitó consecuencias reputacionales, la pérdida de contratistas y de clientes, con quejas mínimas y sin reclamaciones derivadas del incidente.

