

# Leistungsübersicht - PC- und Internet-Doc



## IT-Assistance (bis zu 12 Mal p.a.)

Hilfe und Unterstützung per Telefon oder Remote-Sitzung bei Hard- und Software-Problemen:

- > Installation und Einstellung neuer Hardware wie Drucker, Scanner usw.
- > Installation/Deinstallation von Software, Updates oder Service-Paketen
- > Konfiguration des Betriebssystems und von Anwendungen
- > Allgemeine Beratungstätigkeit zu Hard- und Software und zur Performancesteigerung

## Datensicherung und Datenrettung

- > Einrichtung, Inbetriebnahme und Kontrolle einer Online-Datensicherung (je nach Serververfügbarkeit bis zu 10 GB je Vertrag)
- > Datenrettung nach Hackerangriff oder Virenbefall (bis 1.500 Euro p.a.)

## Cyber-Security

- > Telefonische Beratung bei Cyber-Mobbing und Cyber-Crime

## Reputationsmanagement

- > Unterstützung bei Löschung/Deaktivierung/Sperren von Fotos, Accounts etc. (bis 1.500 Euro p.a.)

## Ersatz für Verluste bei Online-Einkäufen und -Verkäufen

- > Nicht- oder Falschlieferung bzw. Lieferung beschädigter oder zerstörter Ware (bis 3.000 Euro brutto p.a.)

## Identitätsmissbrauch

- > Erstattungsleistungen nach Identitätsdiebstahl im Internet z.B. Phishing, Pharming, Skimming (bis 10.000 Euro p.a.)

## Sperren und Wiederbeschaffung

- > Sperren von Konten und Kreditkarten sowie Wiederbeschaffung von Zahlungskarten und Ausweisen/Pässen/Führerschein (bis 250 Euro p.a.)

## Psychologische Unterstützung

- > Organisation und Kostenübernahme einer telefonischen psychologischen Erstberatung bei seelischer Belastung durch Cyber-Mobbing

## Rechtsberatung

- > Organisation und Kostenübernahme einer telefonischen anwaltlichen Erstberatung bei Cyber-Mobbing, Datenmissbrauch und Rufschädigung im Internet

Diese Leistungsübersicht stellt einen verkürzten Überblick über die versicherten Leistungen des IT-Schutzbriefes PC- und Internet-Doc dar. Bitte beachten Sie auch die Allgemeinen und Besonderen Versicherungsbedingungen.

# Glossar

## **CYBER-CRIME**

Cyber-Crime steht für Betrug im Internet, wie z.B. Virenangriffe, das Ausspähen von Passwörtern und Zugangsdaten oder Identitätsdiebstahl. Laut der repräsentativen Umfrage des Digitalverbandes Bitkom (2016) wurde in Deutschland fast jeder zweite Internetnutzer (47 Prozent) bereits Opfer von Cyber-Crime.

## **CYBER-MOBGING**

Bei Cyber-Mobbing handelt es sich um Verunglimpfungen, Beleidigungen oder Nötigungen in sozialen Netzwerken. Einzelne Personen werden in der Gruppe provoziert, ausgeschlossen oder bedroht, was gerade bei Kindern und Jugendlichen häufig zu großen psychischen Belastungen führen kann.

## **PHISHING**

Bei Phishing-Attacken verschaffen sich Täter mithilfe von Kurznachrichten, gefälschter E-Mails oder Webseiten vertrauliche Passwörter und Zugangsdaten (z.B. Kreditkartendaten). Folgt der Nutzer dem in der Nachricht enthaltenen Link und gibt dort seine Daten ein, können damit von den Tätern z.B. unerlaubte Handlungen im Online-Zahlungsverkehr vorgenommen werden.

## **PHARMING**

Pharming ist die neuere, gefährlichere Variante des Phishing. Dabei werden Webbrowser manipuliert, um den Nutzer unbemerkt auf gefälschte Webseiten weiterzuleiten. Die Opfer werden hier nicht einmalig wie beim Phishing attackiert, sondern der Rechner dauerhaft mit einer Schadsoftware (Malware) verseucht.

## **SKIMMING**

Beim Skimming installieren die Täter an Geldautomaten ein manipuliertes Kartenlesegerät, das die Daten auslesen und auf Kartenrohlinge übertragen kann. Die Opfer merken davon meist nichts. Zusammen mit der ebenfalls ausgespähten PIN können die Täter später ohne Probleme Geld vom Konto der Opfer abheben.