

**RESPONSABILITÉ CIVILE**  
**PROFESSIONNELLE**  
**MISCELLANEOUS BY HISCOX**

**MAINTENEZ LE CAP,**  
même lorsque survient l'imprévisible

**HISCOX**

# 01

## Même en étant **irréprochable**, une entreprise peut être mise en cause...

Quotidiennement, les entreprises font face à des risques qui affectent la gestion de leurs projets, leurs données professionnelles ainsi que les relations commerciales avec leurs clients. Personne n'a pour habitude de commettre des erreurs. Néanmoins, l'imprévisible peut survenir à tout moment. Tant pour les affaires de votre client ou celles des clients du client, l'addition peut vite grimper. L'erreur la plus élémentaire peut s'avérer la plus dommageable.

# Plus de **300 000 clients professionnels** en Europe

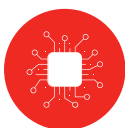
Fondée en 1901, Hiscox dispose d'une solide expérience dans l'assurance de diverses professions ainsi que d'une présence très étendue en Europe et à l'international.

Dans le domaine des assurances spécifiquement dédiées aux entreprises, notre portefeuille compte aujourd'hui plus de 300 000 clients professionnels en Europe.



Chaque professionnel, quel que soit son secteur d'activité, a besoin d'un assureur qui comprenne les subtilités de son métier et d'un contrat sur mesure. C'est pourquoi Hiscox a développé des assurances en responsabilité civile professionnelle propres à différents secteurs. Ainsi, le client a **la garantie d'être assuré contre les risques spécifiques à son domaine**. Il bénéficie aussi de l'expertise de nos conseillers dédiés à ces secteurs.

**Hiscox a ainsi créé pour les indépendants et les entreprises, les assurances suivantes :**



#### **Technology by Hiscox**

pour le secteur de l'informatique.



#### **Management & Consultancy by Hiscox**

pour les actifs dans la consultance, les ressources humaines, la formation, etc.



#### **Marketing & Communication by Hiscox**

pour les professionnels en matière de relations publiques, marketing, communication, organisation d'événements, etc.



#### **Miscellaneous by Hiscox**

pour divers secteurs comme le tourisme, le bien-être, le développement personnel, la traduction, le soutien administratif, et bien d'autres secteurs encore.



**Notre promesse : fournir un service sur mesure et des couvertures adaptées aux spécificités de votre métier.**



### **CyberClear et protection juridique : des **extensions optionnelles** pour une couverture intégrale**

A côté de nos contrats d'assurance RC professionnelle spécifiques à chaque secteur d'activité, nous proposons des extensions optionnelles afin d'étendre la couverture dont bénéficient vos clients. D'une part, CyberClear by Hiscox qui assure, entre autres, contre les conséquences du piratage informatique, d'une intrusion dans le système, de la perte ou du vol de données ou de cyberattaques. De l'autre, la garantie protection juridique couvre les frais judiciaires exposés dans le cadre, notamment, des recours civils extracontractuels, d'une défense pénale ou de l'insolvabilité de tiers.

Le combiné avec CyberClear et/ou la Protection Juridique : l'offre qui protège votre client contre tous les risques !



# 02

## L'assurance RC professionnelle **Miscellaneous** by Hiscox

Nous avons développé une assurance RC professionnelle spécialement conçue pour une série de secteurs d'activités divers et variés qui n'entrent pas dans le champ de l'IT, de la consultance ou du marketing. Bien d'autres métiers méritent en effet une couverture adaptée, à la hauteur des risques encourus dans la conduite journalière de leurs affaires. En cas de doute sur l'activité à assurer, n'hésitez pas à nous contacter pour une étude sur mesure de l'activité du client.

## **Cette assurance RC professionnelle Miscellaneous protège les professionnels exerçant notamment les activités suivantes :**

- Bien-être : feng shui, luminothérapie, musicothérapie, conseil en nutrition et alimentation, diététique, yoga
- Education : conseiller en éducation, éducateur, professeur, formateur, conférencier, conseiller d'orientation, formation à distance, correcteur d'examen, surveillant scolaire, soutien scolaire
- Coaching, développement personnel, conseil en gestion du stress, psychothérapeute, psychanalyste, psychologue, conseiller conjugal
- Traduction, interprétation, localisation, révision linguistique
- Guide touristique
- Généalogiste
- Agent funéraire
- Organisation de mariages, wedding planner
- Secrétariat, assistance administrative et autres activités spécialisées en matière de soutien de bureau : photocopie, préparation de documents, scanning et archivage
- Service de conciergerie
- Photographe (hors presse)
- ...



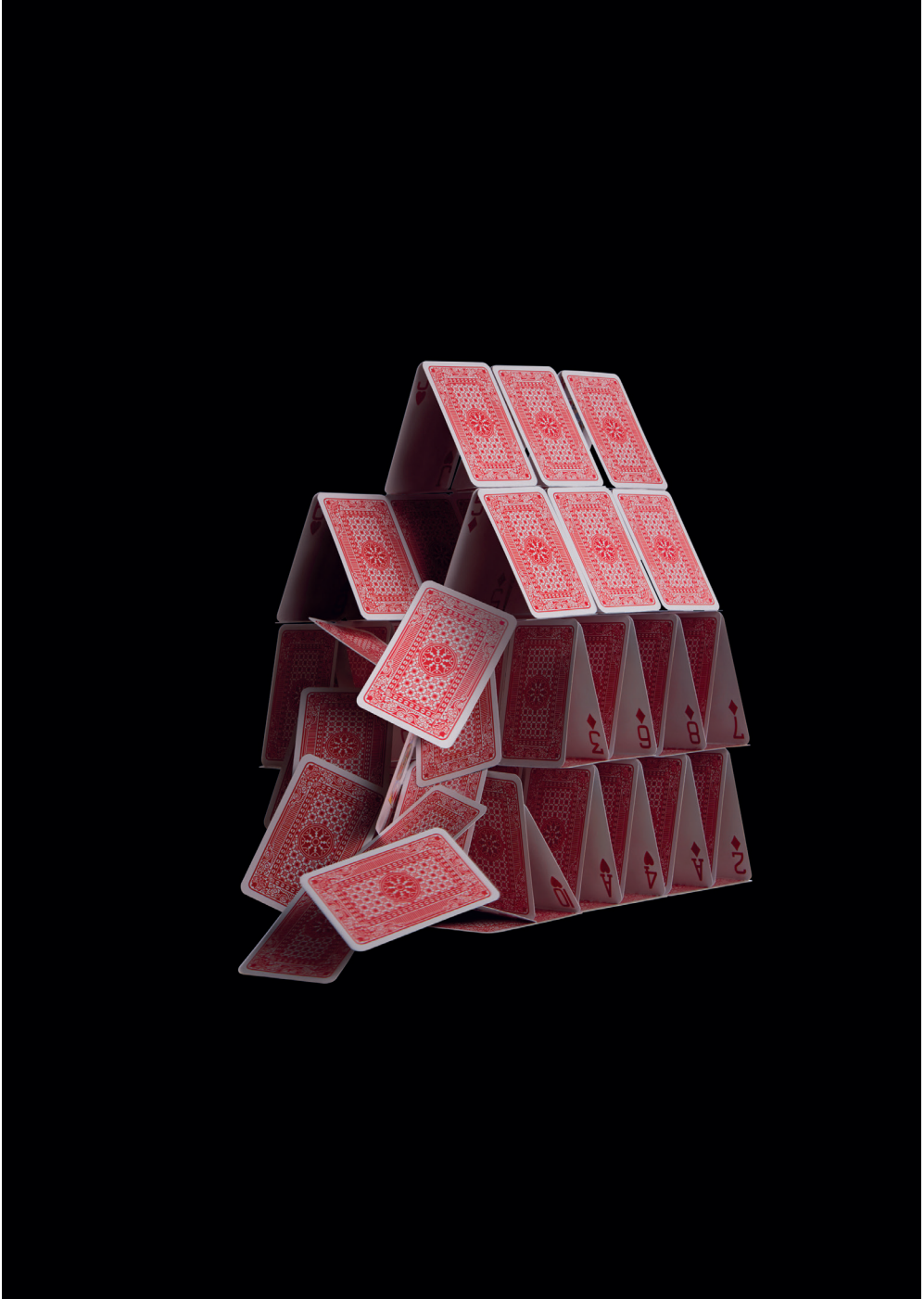
## Les garanties principales de Miscellaneous by Hiscox

Parce que nous savons où le bas blesse. La formule idéale pour garantir la pérennité de l'activité de l'assuré se compose d'une couverture pour :

- la responsabilité pour faute
- la non-conformité de la prestation
- tous dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non
- les fautes professionnelles, erreurs ou omissions
- les fautes intentionnelles / dolosives des préposés
- la divulgation d'informations confidentielles
- le défaut de conseil
- le défaut de performance
- l'atteinte à la vie privée
- l'atteinte à la réputation
- la fourniture de produits défectueux
- la perte et la destruction de données de tiers
- la violation des droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, logos, marques, images)
- les retards accidentels dans la prestation
- la transmission accidentelle de virus
- les pratiques déloyales
- les frais de défense
- les frais de sauvetage
- la diffamation
- le dénigrement
- etc.

**« Aucun secteur d'activité n'est dénué de risque. L'assurance RC professionnelle Miscellaneous intervient pour garantir une tranquillité d'esprit totale, quelle que soit le domaine de spécialisation. »**





# 03

## Hiscox, **votre partenaire idéal** pour une tranquillité d'esprit totale



### Une culture axée sur le service

---

Nous connaissons les attentes du client grâce à une solide expérience des assurances RC professionnelle. Nos contrats proposent une couverture et des garanties généreuses et complètes, ainsi qu'un service dédié qui assure une tranquillité d'esprit totale à votre client.



## Des solutions d'assurance individuelles

---

Notre équipe dédiée aux clients professionnels se fera un plaisir d'élaborer une solution d'assurance personnalisée, adaptée aux besoins de votre client.



## Aucune sous-limite

---

Les contrats du marché prévoient très souvent des sous-limites pour les dommages immatériels consécutifs ou non, les frais de retrait ou les frais de reconstitution des médias et les biens confiés. Hiscox n'applique pas de sous-limites : l'assuré est couvert pour tout type de sinistre garanti jusqu'à épuisement du montant total de la garantie RC professionnelle souscrite.



## Une couverture large

---

Nos assurances RC professionnelle offrent une couverture complète et sans équivoque « tous risques sauf ». En d'autres termes : tout ce qui n'est pas exclu est couvert. Ce principe s'applique dans le monde entier (excepté aux USA et au Canada). De plus, nous couvrons aussi les erreurs et omissions du fait des sous-traitants.



## Un exemple de clarté

---

Les assurances RC professionnelle sont extrêmement claires pour une approche simple et sans la moindre mauvaise surprise. Vous savez exactement quels risques sont couverts pour votre client.



## Notre philosophie en matière de gestion des sinistres

---

Nous veillons à ce que le processus de gestion des sinistres se déroule dans les meilleures conditions. Nous partons du principe que les circonstances factuelles du litige qui nous sont communiquées par l'assuré sont correctes et sur cette base nous défendons au mieux notre assuré ainsi que la relation commerciale avec son client. De plus, nous interprétons toujours la police en faveur de l'assuré. Telle est, en quelques mots, notre philosophie.



## Un vaste réseau d'experts

---

Nous mettons à disposition un vaste réseau d'experts, et notamment d'avocats spécialisés, dans les activités que nous assurons.



## Souscription simple et rapide

---

Les démarches pour être assuré sont extrêmement simples : soit via un pre-priced proposal (PPP), un questionnaire pour une approche sur mesure, ou en quelques clics via notre outil en ligne (EPPP).



# 04

## L'histoire des clients

### Incident informatique et réputation

Perdre des données a souvent des conséquences dommageables. La réputation de notre client était en jeu lorsque son système informatique fut endommagé.



#### Prise en charge par Hiscox :

Hiscox a financé l'intervention de techniciens qui ont restauré le système informatique de notre assuré et récupéré les données confiées par ses clients.

## Violation de propriété intellectuelle

Un de nos clients a utilisé des supports de formation qui contenaient des graphiques issus d'études dont il n'avait pas acquis les droits. L'institut de statistique l'a poursuivi en justice pour violation de propriété intellectuelle.



### Prise en charge par Hiscox :

Hiscox a négocié avec l'institut l'achat rétroactif des droits pour lesdits graphiques et a ainsi évité un procès long et coûteux aux deux parties.

## Formation juridique obsolète

La formation juridique que notre assuré a dispensée contenait des modules qui faisaient référence à des textes de loi obsolètes. Son client a entrepris des démarches administratives sur la base de la formation et a commis des erreurs qui ont été dommageables à son activité.



### Prise en charge par Hiscox :

Hiscox a payé les dommages et intérêts réclamés par le client de notre assuré pour le préjudice subi.

## Erreur de casting

Un chasseur de têtes reconnu recrute pour une entreprise le nouveau directeur financier qui s'avère ne pas posséder les qualifications requises. L'entreprise a poursuivi en justice le recruteur et lui a réclamé des dommages et intérêts pour compenser les difficultés rencontrées pendant cette période.



### Prise en charge par Hiscox :

La médiation organisée par Hiscox a permis de préserver la réputation de notre assuré et de dédommager l'entreprise du préjudice subi.

## Rémunération en deçà des promesses

Une agence de travail temporaire a communiqué à des candidats des niveaux de rémunération plus importants que ceux prévus par l'offre initiale. L'entreprise cliente a essuyé le refus d'embauche du commercial retenu lorsqu'il a eu connaissance de la véritable rémunération.



### **Prise en charge par Hiscox :**

Hiscox a payé à l'entreprise le manque à gagner correspondant au retard pris dans la réalisation du chiffre d'affaires supplémentaire que le commercial aurait pu générer. La médiation organisée par Hiscox a permis de préserver la réputation de notre assuré et de dédommager l'entreprise du préjudice subi.

## Incendie signalé trop tard

L'assuré ne signale pas un incendie dans les délais d'intervention stipulés au contrat.



### **Prise en charge par Hiscox :**

Hiscox a pris en charge le dédommagement des frais engendrés par l'aggravation consécutive au retard d'intervention.



# 05

## Pourquoi souscrire une assurance RC professionnelle ?

### **Même un client irréprochable peut être mis en cause**

Il n'est pas nécessaire d'être responsable d'un sinistre pour être mis en cause. Exemple : votre assuré réalise une prestation pour un client. Mécontent du résultat, celui-ci l'attaque en justice alors que le problème découle en réalité d'une mauvaise mise en application des recommandations d'usage ou encore d'une mauvaise utilisation du service par les employés. Il est alors essentiel de pouvoir compter sur une couverture responsabilité civile professionnelle à même de prendre en charge les frais de défense, ce qui évite de devoir préfinancer de telles dépenses. Il est important d'être accompagné par des avocats / experts spécialisés en la matière car les frais peuvent rapidement atteindre des sommets.

## **Les relations commerciales sont la base d'une activité, il faut tout faire pour les préserver**

En cas de désaccord, les clients attendent des solutions. Un assureur qui attend une réclamation officielle avant d'intervenir et payer le montant d'un préjudice commet une grave erreur : il oublie que la préservation des relations commerciales constitue le fonds de commerce des affaires de ses clients. Hiscox intervient en amont, dès qu'un fait susceptible d'engager la responsabilité du client est connu. Cette proactivité évite la judiciarisation du litige et préserve la réputation de l'assuré.

## **Votre client doit être assuré pour décrocher certains contrats**

Dans un contexte de plus en plus procédurier, il est désormais fréquent que certains clients exigent de leurs prestataires une attestation d'assurance, ou que les banques exigent de leurs clients des garanties. Il serait dommage de passer à côté d'un contrat d'envergure ou d'une opportunité de financement uniquement parce que votre client n'est pas correctement assuré.

## **Votre client maîtrise-t-il les risques auxquels s'exposent les prestataires ?**

Dans le cadre de certaines prestations, l'assuré peut être amené à faire appel à divers prestataires (agences, graphistes, juristes, etc.), et peut donc, par effet de ricochet, être mis en cause en cas d'erreurs de leur part.

## **Les employés peuvent représenter une menace pour l'entreprise**

Votre client ne peut pas contrôler son personnel en permanence. Il doit donc protéger son entreprise des éventuelles erreurs que pourraient commettre les employés et qui pourraient avoir des répercussions désastreuses sur la pérennité de la société.

## **Votre client a besoin d'un assureur spécialiste du métier et d'un contrat sur mesure**

Depuis plus de 35 ans, le groupe Hiscox a développé un savoir-faire spécifique destiné à couvrir la responsabilité civile professionnelle des acteurs de l'informatique, du marketing et de la communication, de la consultance, et de bien d'autres secteurs. Hiscox Europe assure plus de 300 000 clients professionnels et accompagne aussi bien les sociétés en création que les multinationales.

## **La RC professionnelle agit comme l'assurance vie d'une entreprise**

L'assurance responsabilité civile professionnelle n'est pas l'apanage des grandes entreprises. L'intensité des sinistres n'est pas proportionnelle au chiffre d'affaires de l'assuré. Il est donc important de s'assurer pour des montants suffisants, sous peine de mettre en péril l'avenir de son entreprise.

## **A qui s'adressent nos assurances RC professionnelle ?**

Les assurances RC professionnelle de Hiscox s'adressent à toutes les entreprises personnes physiques ou morales dont le bilan ne dépasse pas 1 milliard d'euros. Ce groupe cible comprend également les sociétés en création (en souscription sur mesure pour les dossiers hors bulletin de souscription). Le montant de garantie maximum s'élève à 25 millions d'euros, y compris pour les dommages immatériels non consécutifs.

## Encore des questions ? Nous sommes heureux d'y répondre !

Contactez-nous :

+32 (0)2 788 26 00

hiscox.underwriting@hiscox.be

### Ombudsman des Assurances :

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles Tél. : 00 32 (0) 25 47 58 71

E-mail : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be) [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

### Hiscox SA :

La succursale belge, sise à 1130 Bruxelles, avenue du Bourget 42 B8, est inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0683.642.934, et est reconnue par la Banque nationale de Belgique (« BNB » - Avenue du Berlaumont 14, 1000 Bruxelles, Belgique) sous le numéro de référence 3099 ; Hiscox SA est une compagnie d'assurance luxembourgeoise dont le siège social est établi au 35F, avenue John F. Kennedy, 1855 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg (registre de commerce et des sociétés : B217018). Elle est placée sous le contrôle du Commissariat aux Assurances (« CAA » - 7, boulevard Joseph II, 1840 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg).

