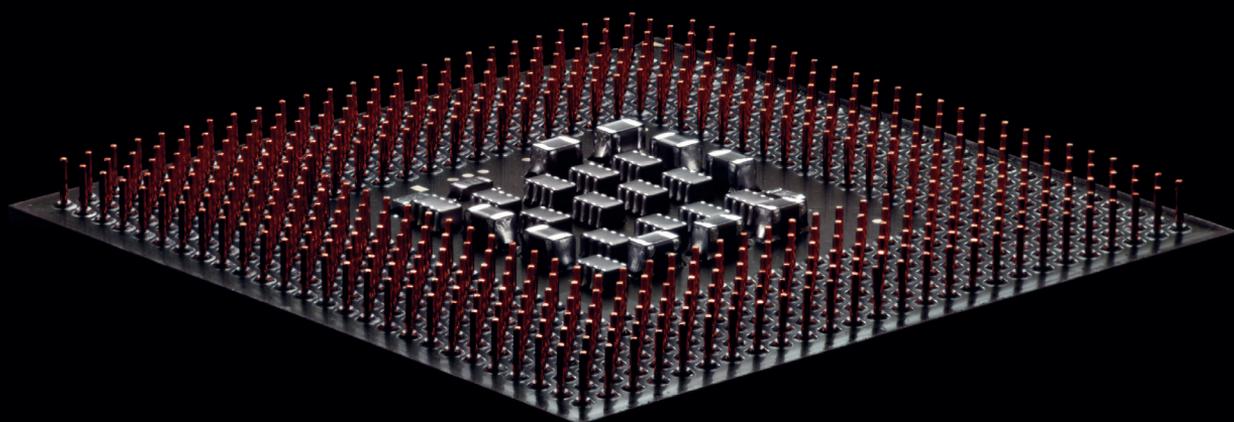


RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE TECHNOLOGY BY HISCOX



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

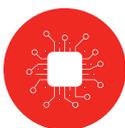
Fondée en 1901, Hiscox dispose d'une solide expérience dans l'assurance de diverses professions ainsi que d'une présence très étendue en Europe et à l'international.

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 (par ex. luminothérapie, yoga, feng shui), le développement personnel (par ex. coaching), 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 **Technology by Hiscox**

Technology by Hiscox permet de couvrir les professionnels des technologies de l'informatique et du numérique contre les conséquences d'erreurs, de fautes ou d'omissions qu'ils pourraient commettre dans le cadre de leur activité professionnelle et ainsi de garantir la pérennité de leur entreprise face à des risques majeurs.

Cette assurance RC professionnelle protège les professionnels de l'informatique exerçant notamment les activités suivantes :

- Développement de projets IT, sous-traitance informatique, conception et maintenance de systèmes et logiciels informatiques, intégration de logiciels, développement d'applications spécifiques
- Services, conseils en ingénierie informatique et télécommunication
- Vente, installation, maintenance de matériel et de logiciels
- Infrastructure informatique : architecture matérielle ou via cloud computing, infogérance
- Edition : logiciels, jeux, applications mobiles
- Conception de sites web : création et gestion pour le compte de tiers, hébergement
- Hébergement de données : data centers, cloud computing
- Vente et enregistrement d'adresses Internet (noms de domaines)
- Fourniture d'accès Internet
- Services d'opérateur de télécommunication

Les garanties principales de Technology by Hiscox

Parce qu'Hiscox connaît les métiers de l'informatique et du numérique sur le bout des doigts, nous sommes capables de proposer la couverture la plus large possible.

Elle comprend notamment :

- les manquements contractuels et retards accidentels dans la prestation
- les fautes professionnelles, erreurs ou omissions
- les fautes intentionnelles ou la malveillance des préposés
- les pertes ou destructions de données des clients
- la violation de droits de propriété intellectuelle
- la transmission accidentelle de virus
- l'atteinte à la réputation
- l'atteinte à la vie privée
- le défaut de performance
- les dommages aux biens confiés
- la violation de la confidentialité
- la diffamation et le dénigrement
- les produits non-conformes ou défectueux
- la Responsabilité Civile Exploitation et les recours juridiques
- etc.

« Dans les domaines de l'informatique et du numérique, même les professionnels les plus aguerris s'exposent à des risques importants. Grâce à l'assurance RC professionnelle Technology, votre client exerce son métier en toute sérénité. »

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.



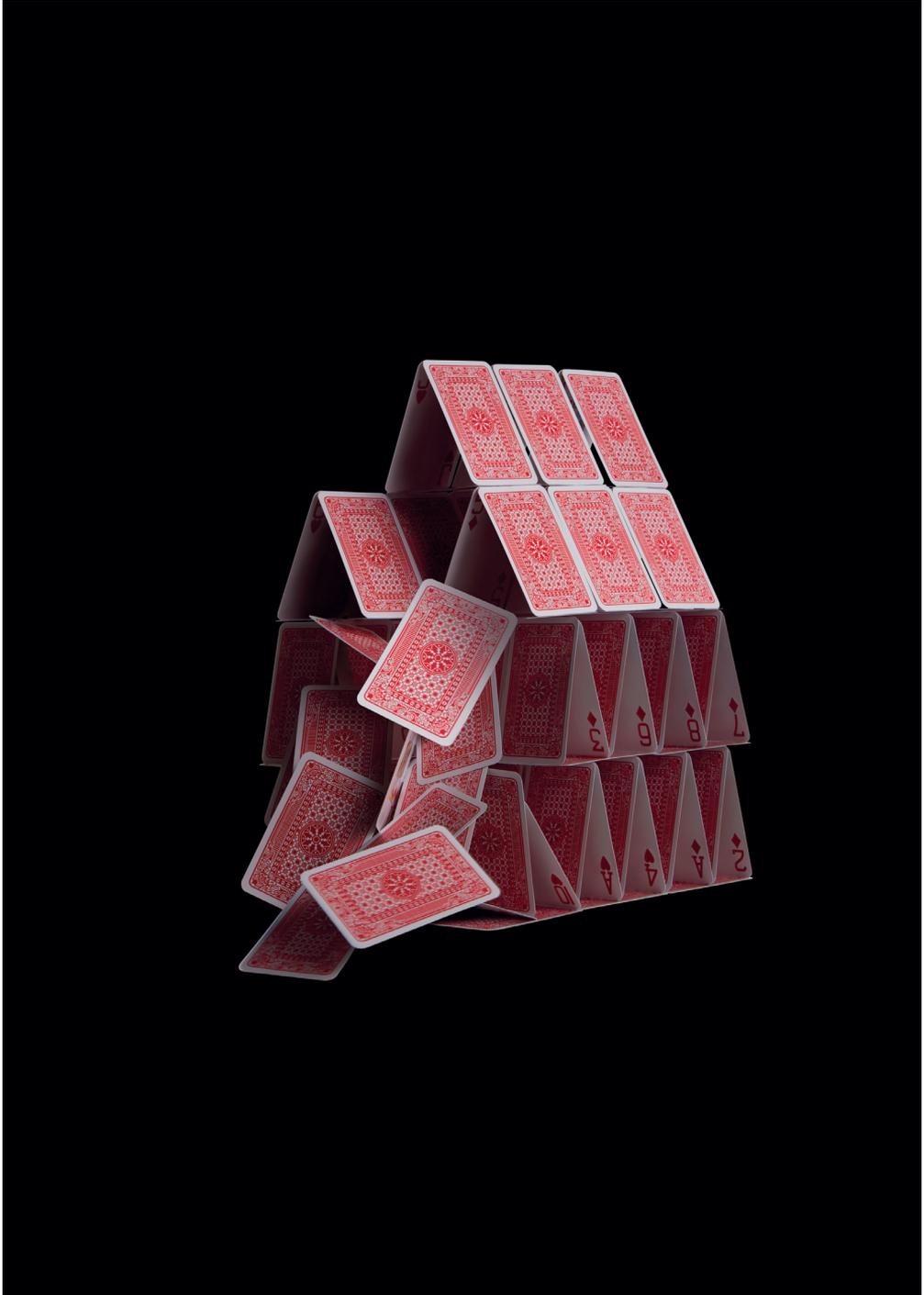
Un vaste réseau d'experts

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

Piratage avec rançon

Une société spécialisée dans la maintenance de la structure informatique dispose d'un contrat de gestion du système de sauvegarde d'un montant de 600 € par an.

Un jour, des pirates s'introduisent dans le système informatique de la société cliente de notre assuré et cryptent les données de plusieurs serveurs ainsi que des disques de sauvegarde. Ils réclament à la société cliente une rançon, que celle-ci finit par payer. Elle exige ensuite le remboursement de la rançon d'un montant de 40 000 €.



Intervention d'Hiscox :

Après analyse du cas par des experts, Hiscox décide de payer une partie de la rançon, car l'attaque n'aurait pas eu lieu si notre assuré avait mieux sécurisé les données de sa cliente. Même si notre assuré est en faute, nous l'accompagnons dans la gestion de son sinistre pour lui permettre de conserver sa relation commerciale intacte.



Coût du sinistre :

- Audit des systèmes par un expert : 2 500 €
- Frais d'avocat : 5 000 €
- Rançon : 28 500 €

Un défaut de performance

Notre assuré héberge le site web de son client et lui garantit un niveau d'accessibilité de 98 %. Le client remet en cause cet engagement contractuel suite à différentes plaintes sur son site : lenteur, site non disponible, interruptions... Il menace de réclamer une compensation pour pallier à sa perte de visibilité.



Intervention d'Hiscox :

- **Si l'assuré est responsable du manque de performance du site.** Nous pouvons lui allouer un budget pour y remédier, afin d'éviter ou de limiter une réclamation du client.
- **Si l'assuré n'est pas responsable.** Nous l'aidons à se défendre, si nécessaire avec l'aide d'un expert et/ou d'un avocat, pour déterminer la meilleure stratégie tout en faisant le maximum pour préserver sa relation commerciale.



Coût du sinistre :

- Ajout de moyens techniques supplémentaires chez l'assuré : 5 000 €
- Audit des systèmes par un expert : 2 500 €
- Frais d'avocat : 5 000 €

Un manquement contractuel

Dans le cadre d'un contrat au forfait, la société assurée ne parvient pas à livrer en temps et en heure un nouveau site de vente en ligne à son client. Ce dernier, qui ne peut lancer son site à la date prévue, réclame l'indemnisation du manque à gagner qu'il subit.



Intervention d'Hiscox :

Nous intervenons au plus tôt pour favoriser une issue amiable qui :

- limite l'impact financier du sinistre pour la société ;
- préserve sa relation commerciale ;
- minimise la réclamation du client.



Coût du sinistre :

- Ajout de deux ressources supplémentaires chez l'assuré : 800 € /jour
- Indemnisation du client : 6 000 € (3 mois de chiffre d'affaires perdu)

Perte de données de clients

Une opération de maintenance réalisée par la société assurée provoque une perte des données de son client. Un prestataire extérieur est appelé pour reconstituer les données perdues à partir d'archives papier. Son client souhaite obtenir la prise en charge de ces frais.



Intervention d'Hiscox :

- **Etape 1** : nous mandats un expert technique pour évaluer les dommages et les mesures à mettre en place.
- **Etape 2** : nous finançons la récupération des données perdues.
- **Etape 3** : nous indemnisons sur justificatifs le préjudice subi par le client suite à l'incident, si nécessaire en prenant directement contact avec lui.



Coût du sinistre :

- Recours à un expert technique: 1 500 € /jour
- Coût de récupération des données : 4 000 €
- Indemnisation du client : 3 000 € (manque à gagner suite à la perte)

Faute professionnelle

Notre assuré installe un logiciel de gestion des stocks chez son client. Suite à une erreur de configuration par le technicien, le suivi des stocks et l'évaluation des besoins d'approvisionnement ne sont pas conformes à la réalité. Le client doit avoir recours à des sous-traitants pour entreposer ses marchandises et assurer les livraisons.



Intervention d'Hiscox :

Nous mandats un expert technique pour évaluer les reponsabilités et les dommages effectivement subis par le client. Dans un second temps, nous indemnisons sur justificatifs le préjudice subi par le client suite à l'erreur de configuration.



Coût du sinistre :

- Recours à un expert technique: 1500 € /jour
- Reconfiguration du logiciel : 3 000 €
- Indemnisation du client : 10 000 €

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 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).

