

EXEMPLE DE RÉOLUTION DE SINISTRE

SUITE À UN RETARD

HISCOX CHOISIT LA NÉGOCIATION À L'AMIABLE AFIN DE RÉDUIRE LE TEMPS ET LE COÛT DE LA RÉCLAMATION.

LES ACTEURS

Client de notre assuré :

Start-up fondée par trois associés

Activités : Organisation de dégustations de vin à destination d'amateurs de vins invités via un programme de parrainage, commercialisation des vins dégustés sur son site marchand.



Entreprise assurée par Hiscox :

Agence de communication digitale

Activités : conseil, création graphique, développement, web marketing.

Chiffre d'affaire : 2 700 000,00 €

Environ 30 collaborateurs

LE CONTEXTE

La prestation de notre assuré

pour son client : Création d'un site marchand pour un devis de 26 000 € HT.

— Un contrat a été établi sur la base d'un cahier des charges

— Deux dates de livraison du site marchand ont été arrêtées entre les parties :

Livrable 1 : le 26 mai

Livrable 2 : 1^{er} septembre

L'AFFAIRE

26 mai

Fin prévue de la phase 1 de la livraison du site commandé

1^{er} septembre

Fin prévue de la phase 2 de la livraison du site commandé

8 septembre

Livraison effective de la phase 1

12 septembre

Devis complémentaire : besoins additionnels du client

Nous exigeons
245 000 €

30 septembre

Suite au retard de livraison, le client de notre assuré, avec son conseil, met en demeure notre assuré pour un dédommagement de 245 000 €

16 avril N+1

Relance de notre assuré afin que son client procède à la recette de la dernière livraison opérée

16 octobre N+1

Notre assuré répond à la mise en demeure de son client

22 février N+1

Notre assuré reçoit une assignation devant le tribunal de commerce de Bruxelles

Juillet N+2

Clôture du dossier sinistre



LE CONTENTIEUX AURAIT PU ENTRAÎNER NOTRE CLIENT TRÈS LOIN...

L'ACCOMPAGNEMENT D'HISCOX ET DE SES EXPERTS

LE PRÉJUDICE SUBI PAR LE CLIENT VS. LA VISION DE NOTRE ASSURÉ

L'analyse faite par les experts Hiscox montre :

- Absence de sécurisation des accès à distance
- Mécanisme de sauvegarde insuffisant pour répondre à la problématique des attaques par cryptovirus
- Il pourrait être également reproché à notre assuré l'absence de sensibilisation des utilisateurs de sa cliente aux risques liés à la cybercriminalité

La vision de notre assuré

- Suspension par le client des relations contractuelles alors que le projet était en cours de finalisation
- Responsabilité du client dans les retards et l'échec du projet en manquant à son obligation de collaboration

LA RÉCLAMATION DU CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

Nous exigeons un total de dommages et intérêts de... 245 000 € !



Décomposés comme suit :

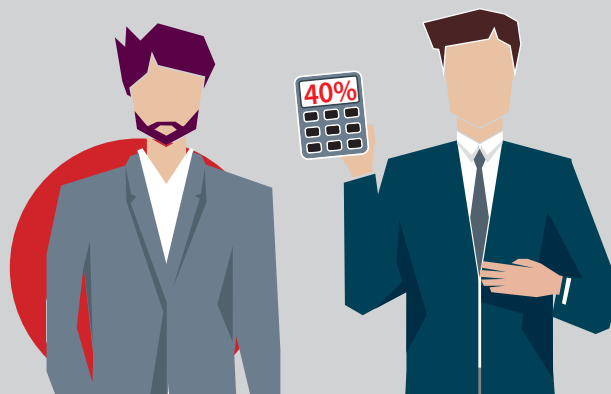
Investissement pour réaliser le projet :

- Remboursement des factures : **25 000 €**
- Frais réalisés pour engager le projet : **52 000 €**
- Temps passés et consacrés à perte sur le projet : **10 000 €**

Préjudice commercial :

- Perte d'image : **20 000 €**
- Achat de stocks : **48 000 €**
- Gain manqué : **90 000 €**

L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT



- ✓ Nous argumentons sur le manque de collaboration du client pour **mieux négocier la solution amiable** entre les parties en conflit et éviter un contentieux.
- ✓ Sur la base de nos arguments, **diminution significative de la réclamation adverse** dont seuls 40% sont retenus (50% des investissements sur le projet et 45% des gains manqués).

LA RÉOLUTION



Nous anticipons qu'un contentieux dans le cadre de ce type de litige ne serait pas favorable à l'assuré, en plus d'être long et coûteux.

Nous négocions à l'amiable en challengeant la part de responsabilité et la faiblesse du dossier de réclamation du client.

Nous clôturons ce sinistre et réglons 46% de la réclamation initiale soit 86 000 € (au lieu de 125 560 €).