

EXEMPLE DE RÉOLUTION DE SINISTRE

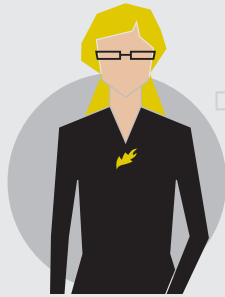
FACE AUX CYBER-PIRATES

HISCOX CHOISIT LA NÉGOCIATION À L'AMIABLE DU LITIGE ET ACCOMPAGNE SON ASSURÉ POUR MAINTENIR DE BONNES RELATIONS AVEC SON CLIENT.

LES ACTEURS

Client de notre assuré :

Une société spécialisée dans la création d'objets de décoration, d'accessoires de mode et bijoux design, disposant de magasins en France et à l'étranger.
Chiffre d'affaire : 39 000 000 €
241 collaborateurs



Entreprise assurée par Hiscox :

Une société spécialisée dans la maintenance de la structure informatique de son portefeuille clients.
Chiffre d'affaire : 301 600 €
Portefeuille : 30 clients environ

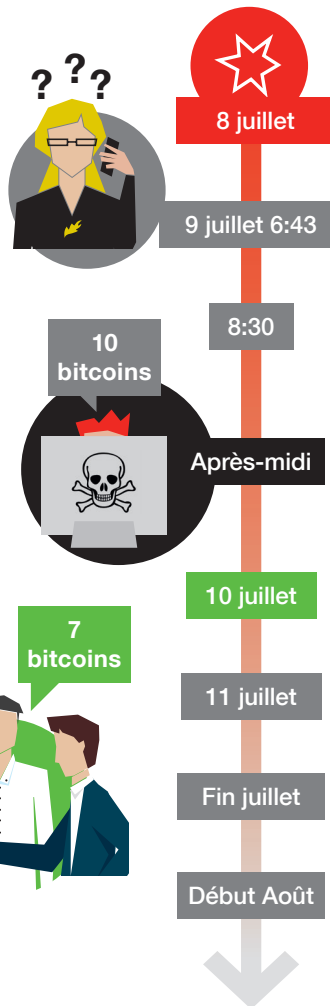
LE CONTEXTE

La prestation de notre assuré pour son client : Contrat de gestion du système de sauvegarde pour un montant de 600 € HT par an soit :

- Un serveur équipé d'un disque dur en réseau local dédié à sa sauvegarde complète. Ces sauvegardes complètes serviront à rétablir le service dans un temps minimum en cas de panne matérielle ou d'une importante défaillance logicielle.
- Le serveur aura accès à une plateforme de sauvegarde en ligne dédiée aux sauvegardes de fichiers hebdomadaires. Ces sauvegardes permettront de restaurer plusieurs versions antérieures de chaque fichier.
- Ce mécanisme a été prévu pour apporter une sécurisation du système d'information contre les pannes matérielles ou les défaillances logicielles.



L'AFFAIRE



Des pirates s'introduisent dans le système d'information de la société cliente de notre assuré et chiffrent les données de plusieurs serveurs et ordinateurs ainsi que les disques de sauvegarde...

La cliente de notre assuré l'informe de l'indisponibilité de son système d'information

Notre assuré intervient immédiatement et découvre que la plupart des serveurs, ordinateurs, et disques de sauvegardes ont été chiffrés

Notre assuré entre en contact avec les pirates qui réclament 10 bitcoins en contrepartie des clés de déchiffrement

Après négociations nous parvenons à réduire le paiement de la rançon à 7 bitcoins

Paiement de la rançon par la cliente de notre assuré et début de la procédure de rétablissement du système d'information

L'ensemble du système d'information a été remis en fonction

Notre assuré a mis en œuvre une refonte du système de sauvegarde de la société cliente et entrepris des actions renforcées de sécurisation

NOUS ACCOMPAGNONS MAINTENANT NOTRE ASSURÉ FACE À SON CLIENT...

L'ACCOMPAGNEMENT D'HISCOX ET DE SES EXPERTS

LE PRÉJUDICE SUBI PAR LE CLIENT 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 salariés de sa cliente aux risques liés à la cybercriminalité

LA RÉCLAMATION DU CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

J'exige le paiement de la rançon de 39 746,41 € HT correspondant à l'achat de 7 bitcoins.



L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT



- ✓ **Nous avons choisi de payer une partie de la rançon** car l'attaque n'aurait pas eu lieu – ou n'aurait pas eu de telles conséquences - si notre assuré avait pleinement sécurisé le SI de son client et avait mis en place correctement le process de sauvegarde.
- ✓ **Nous négocions et acceptons de régler 7 bitcoins au lieu des 10 demandés, en contrepartie de la suppression de toute autre réclamation qui pourrait être présentée à notre assuré.**
- ✓ **Nous invitons en parallèle notre assuré à revoir la qualité du dispositif de sauvegarde** qu'il a mis à disposition de son client, afin qu'ils puissent sereinement poursuivre leur collaboration.



Le client aurait pu réclamer des dommages et intérêts bien plus élevés en raison de la faute professionnelle commise par notre assuré, au regard du préjudice qu'il subit.

LA RÉOLUTION



Nous accompagnons notre assuré dans la gestion de son sinistre en cherchant une solution amiable la plus adaptée pour lui permettre de conserver sa relation commerciale avec son client.

Notez que le montant de la réclamation (près de 40 000 €) est sans rapport avec le coût de la prestation de notre client (600 € / an).

Nous lui recommandons, pour la suite, de revoir les termes de ses engagements contractuels pour mieux circonscrire sa responsabilité et éviter que de tels litiges puissent se reproduire.