

RC Professionnelle
Métiers de l'informatique

LA GESTION D'UN SINISTRE ? LA PREUVE PAR L'EXEMPLE

Les métiers de l'informatique évoluent, nous aussi.
Découvrez comment nous aidons nos clients à sortir de la crise.



+ de 25 ans
d'expérience
dans les nouvelles
technologies

Panel de services

Garantie « tous sauf »
sans sous limite

VOS CLIENTS PEUVENT EXERCER LEUR ACTIVITÉ EN TOUTE SÉRÉNITÉ, NOUS SOMMES LÀ POUR PRÉSERVER LEURS RELATIONS COMMERCIALES

AVEC UNE CONNAISSANCE APPROFONDIE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET UNE EXPÉRIENCE UNIQUE DANS LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DEPUIS PLUS DE 25 ANS, HISCOX RÉPOND AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATIQUE.

Le contrat d'Assurance Responsabilité Civile Professionnelle des métiers de l'informatique propose des garanties adaptées aux risques de ces métiers.

Ce contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvre notamment :	 Les manquements contractuels et retards 50% des sinistres de nos clients	 Les fautes professionnelles / erreurs ou omissions 25% des sinistres de nos clients	 Les pertes ou destructions de biens ou de données des clients 15% des sinistres de nos clients	 La contrefaçon des droits de propriété intellectuelle
 La confidentialité / vie privée	 Les frais additionnels et abandon de créance	 La couverture monde entier	 Les produits défectueux	 La Responsabilité Civile Exploitation et les recours juridiques

LES 5 RÈGLES D'OR – COMMENT OPTIMISER LA GESTION D'UN SINISTRE, EN ÉTROITE COLLABORATION AVEC VOTRE CLIENT ?

- 1. Intervenir au plus tôt :** encourager l'assuré à contacter son assureur dès qu'il identifie un risque potentiel de sinistre
- 2. Travailler ensemble :** assuré, courtier, assureur, avocat, experts
- 3. Accompagner l'assuré :**
 - Gestion proactive pour limiter l'impact du sinistre
 - Echanges réguliers et prise de décision conjointe afin de construire et délivrer la défense la plus optimale du dossier
 - Défense des assurés lorsque leur responsabilité n'est pas engagée et /ou lorsque les réclamations sont disproportionnées, non justifiées et sans relation avec les éventuelles fautes commises
- 4. Privilégier les issues transactionnelles** aux procédures contentieuses longues et coûteuses monopolisant un temps précieux pour l'assuré qui a à cœur de développer son activité
- 5. Assurer un retour d'expérience au service des assurés**

REGARDS CROISÉS D'EXPERTS

EN GESTION DE SINISTRES

Meryl Slakmon

Juriste sinistres Cyber, RC professionnelles

Hiscox Assurances



Chez Hiscox nous sommes fascinés par la manière dont la technologie transforme notre société et dont l'informatique est devenue la colonne vertébrale de toute organisation. Nous comprenons la pression qui pèse sur les professionnels du domaine pour être toujours réactifs, agiles : à la pointe des dernières évolutions.

Pour leur permettre de se concentrer sur ces priorités, à chaque nouveau dossier, j'ai à cœur de mettre toute l'expérience et les compétences de notre département gestion de sinistre au service de leur droit à l'erreur.

J'aime à penser que mon rôle, en tant que gestionnaire sinistre, est d'offrir de la sérénité à nos assurés, même dans des situations les plus inconfortables, en leur offrant le soutien d'une équipe d'experts aguerris, que je coordonne dans un esprit de collaboration et d'émulation.

Olivier Gévaudan

Expert Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication & Cyber Risks

GM Consultant – Société d'expertise et de conseil indépendante spécialisée dans la maîtrise des risques opérationnels et la gestion de sinistres complexes



Les dossiers techniques ne doivent pas être des dossiers de techniciens.

Quelle que soit la typologie de sinistre informatique (échec de projet de déploiement d'un ERP, perte de données, prestation défectueuse de référencement d'un site internet, attaque par ransomware...) les facteurs clés pour favoriser la résolution rapide d'un litige et recueillir la satisfaction de l'assuré sont invariables.

En tout premier lieu, il est nécessaire de réunir des profils spécialisés (gestionnaire, avocat, technicien) pour permettre une réelle appropriation du dossier, en impliquant l'assuré et son courtier.

Cette appropriation passe ensuite par un exercice primordial de vulgarisation. Elle est la condition nécessaire pour favoriser les échanges fluides et permanents entre tous les acteurs du dossier et créer les conditions d'une gestion optimale.

Le constat d'évidence qui s'impose à nous est qu'un dossier est traité de manière optimale lorsque le contexte technique, les enjeux réels, les risques, le quotidien opérationnel de l'assuré, etc. sont partagés pour permettre de valider une stratégie commune.

Nathalie Simier,

Juriste sinistres Cyber, RC professionnelles et risques spéciaux

Hiscox Assurances



Mon expertise et la connaissance que j'ai acquise du secteur IT au sein du département sinistres, me permettent d'offrir à chacun de nos assurés une qualité de service exceptionnelle et personnalisée quel que soit le client et l'enjeu financier du dossier.

Notre volonté chez Hiscox est d'impressionner nos assurés par une gestion proactive et dynamique de leurs dossiers sinistres, alors même qu'ils sont face à une situation souvent inédite et complexe qu'ils ne savent pas aborder.

Cette qualité de service ne serait pas possible, à mon sens, sans une équipe dédiée et spécialisée (avocat, expert, assuré et partenaire courtier) qui nous permette de mettre en œuvre le plus tôt possible la stratégie la plus adaptée en vue d'éviter toute dérive financière et / ou judiciaire.

Je connais chacun de mes dossiers dans ses moindres détails. J'ai cette chance d'interagir avec nos assurés et de décider avec eux de chaque action engagée à toutes les étapes du dossier. Pour moi, l'expérience sinistre est primordiale : elle doit être simple et vécue par chacun de nos clients et nos partenaires courtiers comme un véritable partenariat.

Nicolas Herzog

Associé fondateur

H2O – Cabinet d'avocats d'affaires expert dans les domaines du Droit du Numérique, de la Propriété intellectuelle, des Médias.



Face à un sinistre informatique ou cyber, il appartient aux parties prenantes (assureur, expert-conseil technique et avocat) de collaborer étroitement et avec pédagogie, en toute transparence, aux côtés de l'assuré pour mettre leurs expertises au service d'une solution ayant vocation à juguler définitivement l'incident moyennant un coût maîtrisé.

L'objectif est de permettre à l'assuré de poursuivre sereinement son activité en minimisant les pertes financières et en préservant son image et ses relations commerciales.

En qualité de juriste, il est essentiel de pouvoir travailler « main dans la main », en équipe, avec les experts techniques et les opérationnels afin d'être en mesure d'appréhender la consistance de la faute reprochée à l'assuré et d'estimer le préjudice qui en découle.


HISCOX
ASSURANCES

Penser à tout et surtout à vous

Hiscox SA
38 avenue de l'Opéra
75002 Paris

T +33 (0)15 321 8282
F +33 (0)15 320 0720
E info.france@hiscox.com
www.hiscox.fr

Les sinistres sont étudiés au cas par cas et sont sujets aux conditions applicables de la police d'assurance qui y est rattachée.