

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**

EXEMPLES DE RÉOLUTIONS DE SINISTRES

C'est dans la gestion de sinistre que l'on peut juger de la compétence d'un assureur.
C'est pourquoi nous vous proposons de faire découvrir à vos clients
comment nous accompagnons nos assurés face aux sinistres qui les touchent.



EXEMPLE DE RÉSOLUTION DE SINISTRE

SUITE À UN RETARD

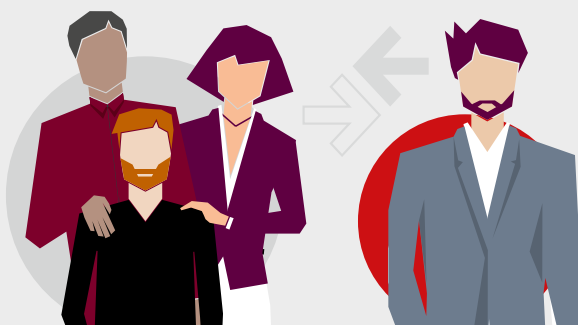
HISCOX CHOISIT LA NÉGOCIATION À L'AMiable AFIN DE RÉDUIRE LE TEMPS ET LE COÛT DE LA RÉCLAMATION.

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 Paris

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 :

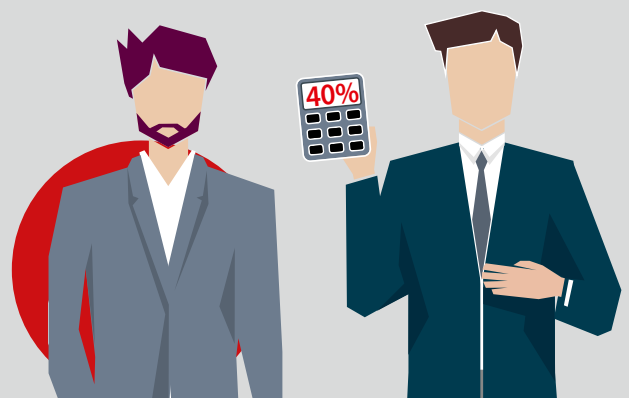
Investissement pour réaliser le projet :

- 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 €).

EXEMPLE DE RÉOLUTION DE SINISTRE

FACE AUX CYBER-PIRATES

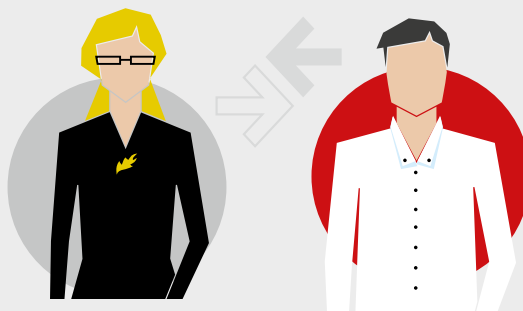
HISCOX CHOISIT LA NÉGOCIATION À L'AMIABLE DU LITIGE ET ACCOMPAGNE SON ASSURÉ POUR MAINTENIR DE BONNES RELATIONS AVEC SON CLIENT.

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

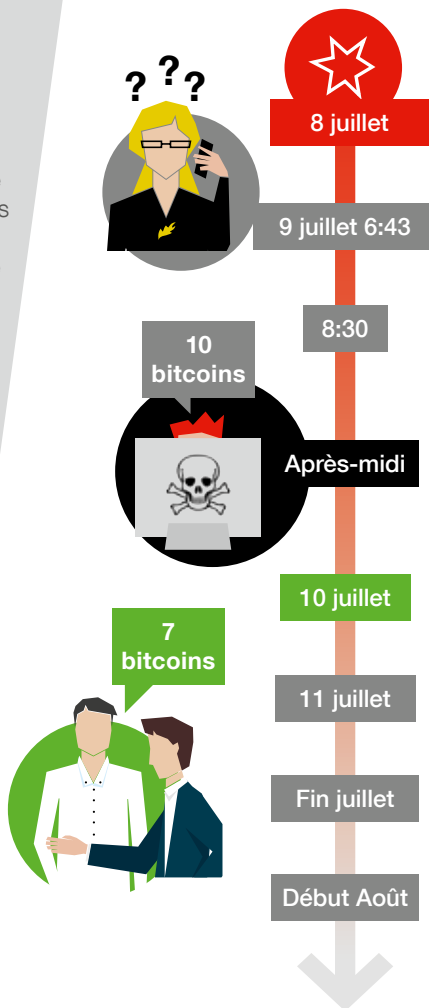
Notre assuré entre en contact avec les pirates qui réclament 10 bitcoins en contrepartie des clés de déchiffrement

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

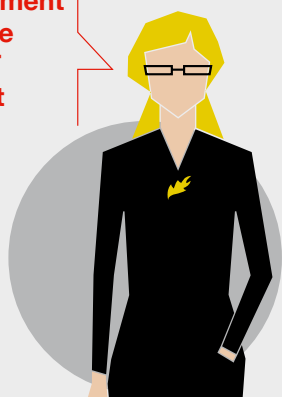


L'analyse faite par les experts Hiscox montre :

- 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.



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.

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.

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.

EXEMPLE DE RÉSOLUTION DE SINISTRE

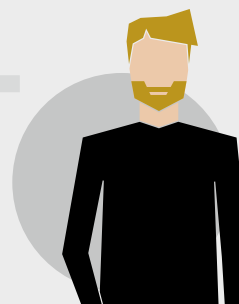
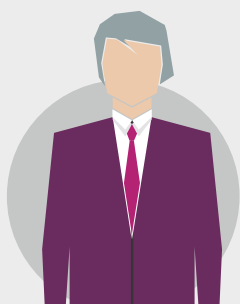
SUITE À UN OUBLI

HISCOX CHOISIT UNE STRATÉGIE À L'AMIABLE AVEC UNE INDEMNISATION LA PLUS JUSTE POSSIBLE ALORS MÊME QUE LA RESPONSABILITÉ DE L'ASSURÉ EST ENGAGÉE.

LES ACTEURS

Client de notre assuré :

Société disposant d'un site de vente en ligne de meubles anciens, meubles design, fauteuils club et décoration d'intérieur.



Entreprise assurée par Hiscox :

Agence de web design

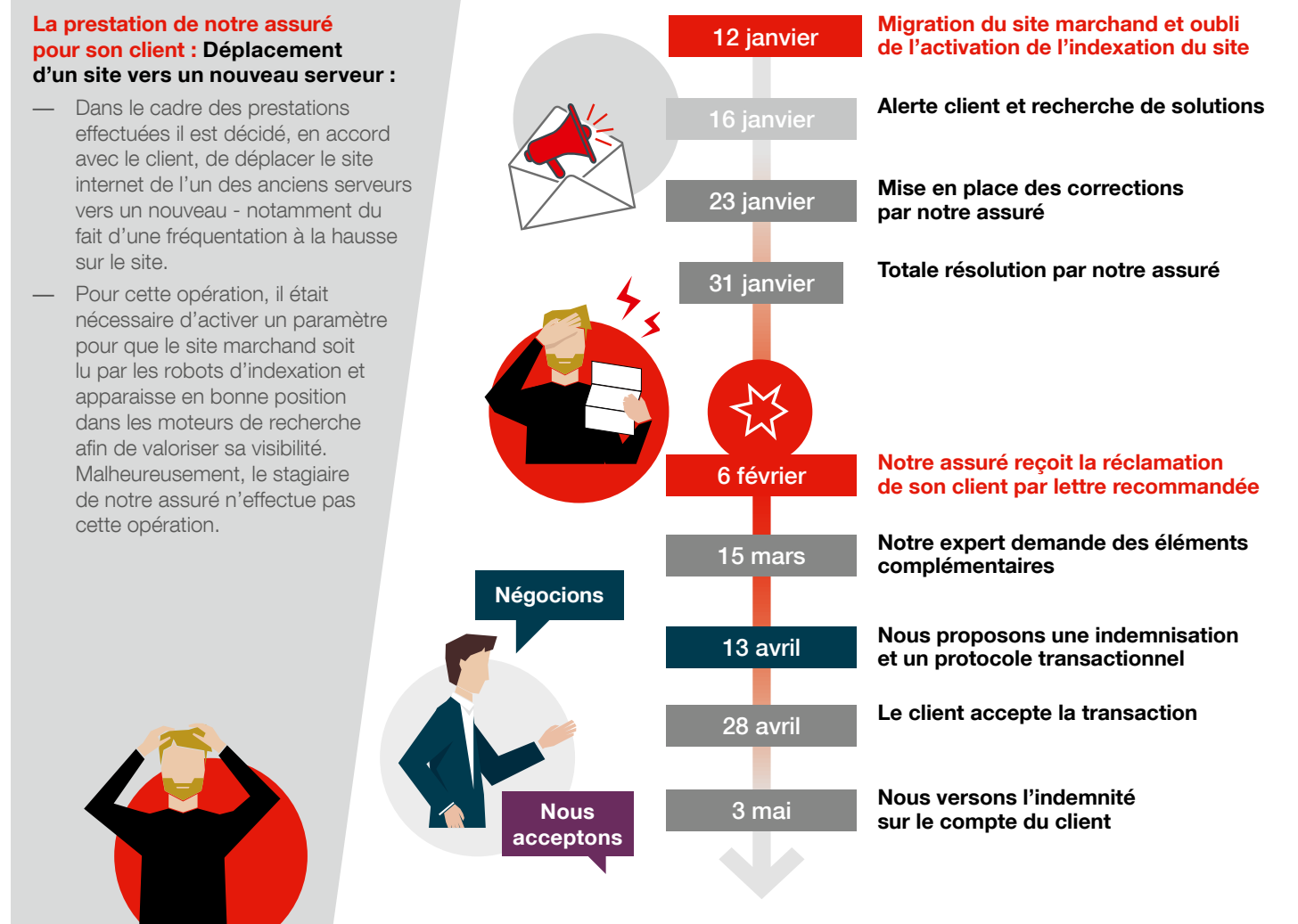
Une agence, créée en 2004, spécialisée dans le web design : conception de sites internet, référencement ainsi qu'hébergement des sites web.

LE CONTEXTE

La prestation de notre assuré pour son client : Déplacement d'un site vers un nouveau serveur :

- Dans le cadre des prestations effectuées il est décidé, en accord avec le client, de déplacer le site internet de l'un des anciens serveurs vers un nouveau - notamment du fait d'une fréquentation à la hausse sur le site.
- Pour cette opération, il était nécessaire d'activer un paramètre pour que le site marchand soit lu par les robots d'indexation et apparaisse en bonne position dans les moteurs de recherche afin de valoriser sa visibilité. Malheureusement, le stagiaire de notre assuré n'effectue pas cette opération.

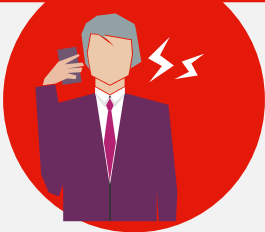
L'AFFAIRE



LA RESPONSABILITÉ DE NOTRE CLIENT EST ENGAGÉE...

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 :

- La visibilité du site s'est de suite dégradée et par voie de conséquence le chiffre d'affaires de la société.
- L'hébergement du site représentait un poste de facturation de l'ordre de 1 200 € HT sur une facture globale de prestations de services effectuées de 8 000 € HT.

LA RÉCLAMATION DU CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

J'exige une indemnisation de 411 675 € !



Les dommages et intérêts réclamés se décomposent comme suit :

- Perte de marge brute : **292 000 €**
- Surcoût des promotions exceptionnelles (opérations commerciales pour maintenir l'activité du site) : **56 605 €**
- Perte de capacité de négociations fournisseurs (perte de 2,5 points de marge) : **18 868 €**
- Réattribution du budget SEO Editorial (caractères choisis avec notre assuré pour le référencement) : **3 200 €**
- Décalage de projets de développement (projets décalés dans le temps ayant conduit à la perte de 5 points de croissance) : **25 501 €**
- Perte de temps de travail (temps passé par le dirigeant pour gérer l'incident) : **15 501 €**

L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT



- ✓ **Nous mandations un expert technique pour challenger la demande d'indemnisation :**
 - Justification des mots-clés de recherche choisis et du rang du site de la société cliente, pour chaque recherche dans les moteurs de recherches Google, Yahoo et Bing
 - Suivi de la progression du classement dans ces mêmes moteurs de recherche
 - Analyse des Comptes de résultat et Grands livres
- ✓ **L'analyse financière qu'il effectue nous amène à proposer une indemnisation justifiée et équitable de 160 000 €** (postes de réclamation pris en compte : perte de marge, surcoûts promotionnels et décalage projet).
- ✓ **Parce que nous intervenons et proposons de régler très rapidement (dans les 3 mois), le client de notre assuré accepte la solution à l'amiable.**
- ✓ **Au-delà de cette indemnisation de la victime (160 000 €), nous prenons en charge 8 800€ de frais d'avocats et 16 700€ de frais d'experts** (analyse financière de la réclamation). Le coût global de notre intervention s'élève à **185 500 €**.

LA RÉOLUTION



Nous avons résolu le litige en 3 mois en adoptant une stratégie à l'amiable avec une indemnisation la plus juste possible, alors même que la responsabilité de l'assuré était engagée.

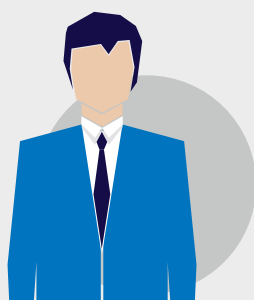
EXEMPLE DE RÉSOLUTION DE SINISTRE

FACE À UN REFUS DE PAYER

DE SON CLIENT SUITE À SON RETARD, NOTRE ASSURÉ NE PEUT TENIR SES ENGAGEMENTS ET EST MENACÉ DE CONTENTIEUX. HISCOX CHOISIT UN RÈGLEMENT PRÉVENTIF.

LES ACTEURS

Client de notre assuré
Société de services cliente
de notre assuré pour la mise
en place de son ERP.



Entreprise assurée par Hiscox :
Editeur de logiciels fournissant
un contrat de **licence**
et maintenance d'un ERP.

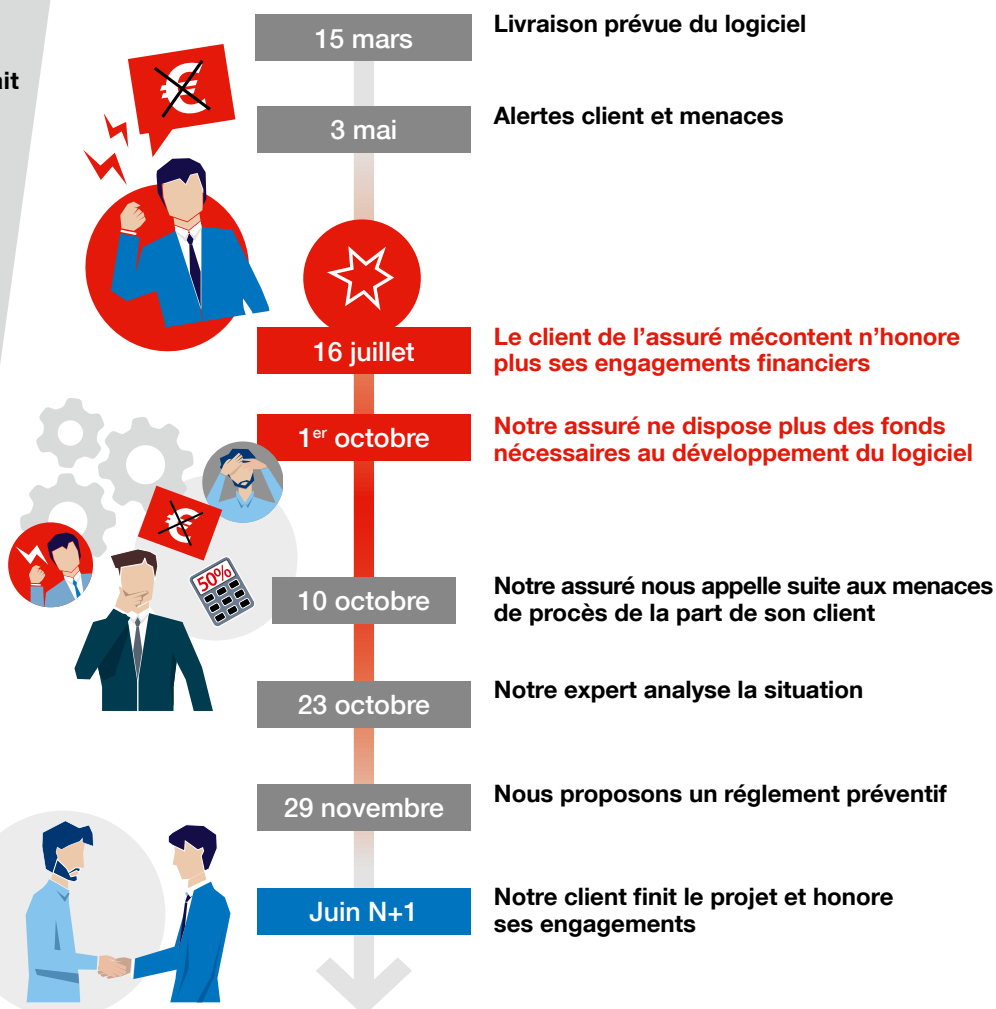
LE CONTEXTE

La contentieux : Du fait de retards dans la mise en place de la solution (le développement n'était pas tout à fait finalisé), et de dysfonctionnements techniques persistants, le client a cessé de régler les factures de l'éditeur.

- Le projet d'un montant total de près de 500 000 €, est sur le point de s'interrompre.
- Le client qui a déjà versé près de 250 000 € à notre assuré ne veut plus régler les factures que notre assuré lui présente tant que ce dernier n'aura pas rattrapé le retard sur ses développements et livraisons contractuellement prévus.



L'AFFAIRE



NOTRE CLIENT EST DANS UNE IMPASSE QUAND IL NOUS APPELLE...

L'ACCOMPAGNEMENT D'HISCOX ET DE SES EXPERTS

LA RÉCLAMATION DU CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

Ça suffit !

Je cesse de payer les factures,
je romps le contrat et je vais réclamer
des dommages et intérêts !



L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT

Nous allons
trouver
une solution...



- ✓ L'assuré contacte Hiscox dès que son client lui formule cette menace. Confronté à des problèmes de trésorerie du fait des impayés client, il est en difficulté pour poursuivre le développement et la livraison du logiciel et hésite sur la façon de gérer la crise.
- ✓ Après étude et négociation de notre assuré avec son client, **Hiscox accepte de prendre en charge 50% des factures impayées du client de l'assuré (nettes de marge et de taxes) – soit près de 125 000 €** – pour lui permettre de reprendre les développements et finaliser le projet.
- ✓ **Notre assuré achève les développements et évite une réclamation client** malgré 6 mois de retard sur la livraison initiale.

LA RÉOLUTION



Grâce au règlement préventif d'Hiscox, notre assuré réussit à reprendre les travaux de développement et à finaliser son contrat avec son client. Il évite ainsi un contentieux et poursuit sa relation commerciale avec un client dont il a regagné la confiance.

EXEMPLE DE RÉOLUTION DE SINISTRE

FACE À UNE ASSIGNATION

POUR CONTREFAÇON, HISCOX ACCOMPAGNE ET DÉFEND SON CLIENT EN VUE DE DÉSAMORCER LA RÉCLAMATION ADVERSE

LES ACTEURS

Concurrent de notre assuré
Entreprise concurrente exploitant depuis plusieurs années un progiciel de gestion financière à destination des collectivités locales.



Entreprise assurée par Hiscox :
Editeur de logiciel dans le même domaine de la gestion financière des collectivités locales et ayant débauché des salariés de l'entreprise concurrente.

LE CONTEXTE

La contentieux : Le concurrent de notre assuré l'assigne pour contrefaçon de droits d'auteurs et concurrence déloyale, notamment au motif que les salariés transfuges auraient utilisé le travail précédemment réalisé pour copier la solution et aider notre assuré à la positionner en concurrence directe.

L'AFFAIRE



19 décembre

Assignment pour contrefaçon par lettre recommandée du conseil du concurrent

3 janvier

Hiscox mandate un avocat



19 janvier

Notre client répond à l'assignation en attaquant à son tour pour procédure abusive

27 mars

Premier procès



13 septembre

Deuxième procès

3 décembre

Le concurrent propose d'arrêter la procédure pour cause de frais trop onéreux

10 décembre

Les deux parties se désistent mutuellement du procès afin de trouver un accord à l'amiable

Nous arrêtons ?

Parfait !



NOUS ACCOMPAGNONS NOTRE CLIENT DANS LA PROCÉDURE JUDICIAIRE...

L'ACCOMPAGNEMENT D'HISCOX ET DE SES EXPERTS

LA RÉCLAMATION DU CONCURRENT DE NOTRE CLIENT

Contrefaçon !

Nous réclamons :

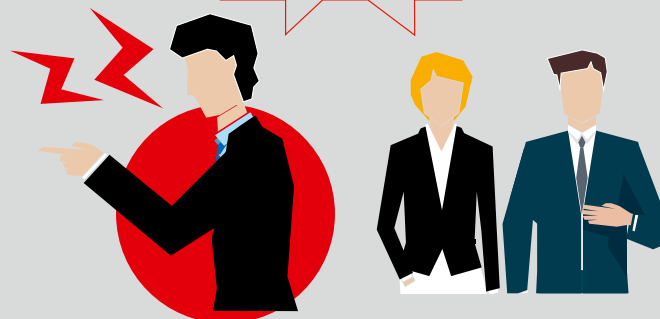
- 100 000 € de dommages et intérêts
- la destruction de la solution que vous vendez !



L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT

- ✓ Hiscox mandate un avocat et, sur la base des éléments du dossier – et notamment du fait que ce logiciel représente 90% de l'activité de notre assuré – décide de formuler **une demande reconventionnelle pour procédure abusive.**

Procédure abusive !



- ✓ Après 12 mois de procédure et plusieurs jeux de conclusion, le concurrent se rapproche de notre assuré et propose de trouver une issue amiable : **Les parties se désistent mutuellement de leurs demandes.**
- ✓ Hiscox prend en charge les frais de défense.

LA RÉOLUTION



Hiscox accompagne et défend son client avec une argumentation et une tactique adéquate qui permet de « désamorcer » la réclamation adverse et de trouver une solution amiable.

EXEMPLE DE RÉOLUTION DE SINISTRE

FACE À UN AUDIT NÉGATIF

SUR LA PRESTATION DE NOTRE ASSURÉ, HISCOX CHOISIT DE LE CONVAINCRE DE RECONNAÎTRE UNE RESPONSABILITÉ ET RÉDUIT LE COÛT DE LA RÉCLAMATION

LES ACTEURS

Client de notre assuré :
Une société éditrice de progiciel de paye en mode Saas.
Elle édite 45 000 bulletins de paye par mois.



Entreprise assurée par Hiscox :
Une Société spécialisée en conseil et systèmes de logiciels informatiques.
Le Directeur Général, self made man, a très à cœur de satisfaire ses clients et s'engage personnellement auprès d'eux.
Chiffre d'affaire : 68 000 000 €
534 salariés

LE CONTEXTE

La prestation de notre assuré :

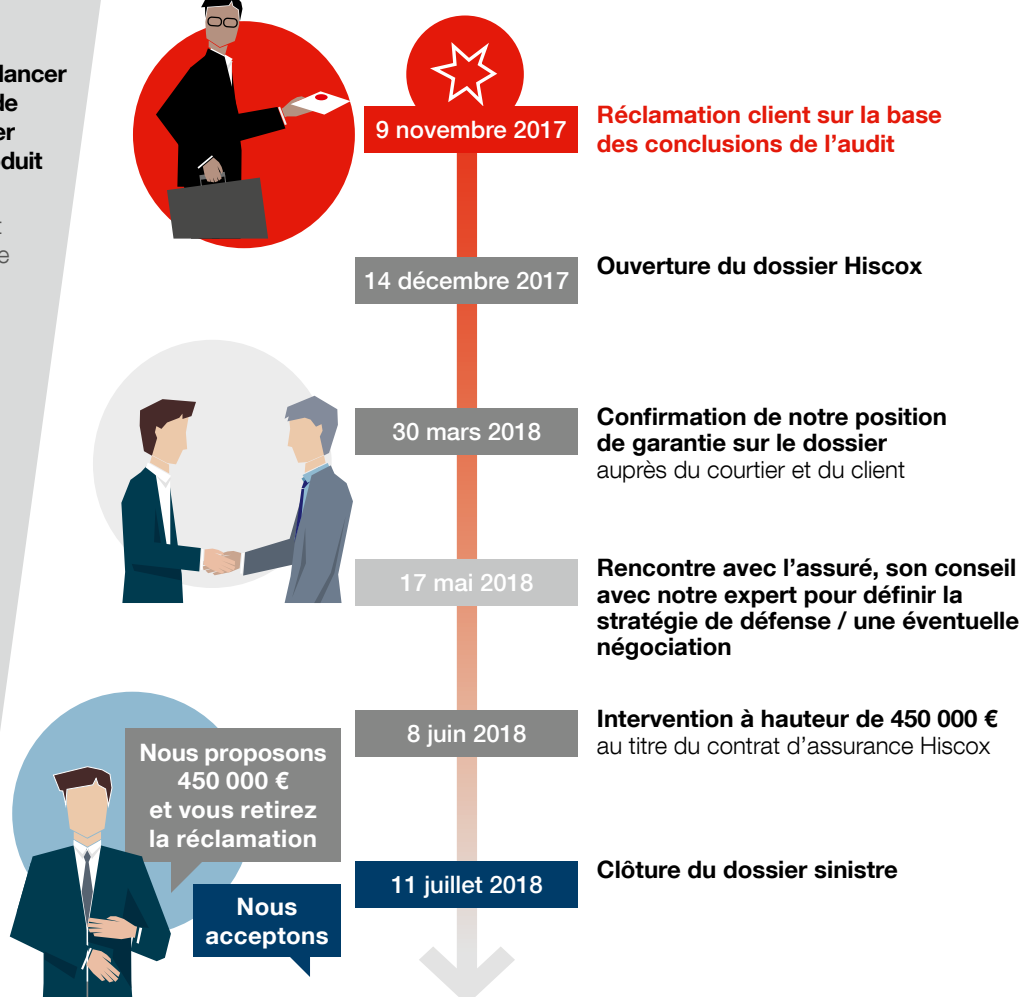
La cliente de notre assuré décide de lancer la refonte de son progiciel en méthode agile avec la promesse d'industrialiser les développements et d'avoir un produit adaptable et évolutif.

Le projet qui a démarré le 17 février est toujours en cours lorsque le client porte sa réclamation. Le contrat initial a été signé le 14 avril et a nécessité pas moins de 20 avenants.

3 ans plus tard, le client mène un audit sur la solution en cours de livraison, sans prévenir notre assuré. Cet audit met en exergue des réserves quant à la sécurité de la solution, sa maintenabilité, son évolutivité, sa fiabilité et sa testabilité. Il est ainsi relevé :

- Des défauts de conception et d'architecture
- Une complexité inutile venant handicaper la maintenabilité et l'évolutivité de la solution
- Un déficit documentaire
- Un manque de maturité des développeurs et des lacunes de connaissance
- Des tests unitaires balbutiants
- Des algorithmes peu performants

L'AFFAIRE



NOUS CONSEILLONS NOTRE CLIENT AU MIEUX DE SES PROPRES INTERÊTS...

L'ACCOMPAGNEMENT D'HISCOX ET DE SES EXPERTS

LA RÉCLAMATION DU CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

Sur la base des résultats de l'audit, l'assiette de réclamation que nous vous présentons peut s'élever à... 2 millions d'euros !



L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT



- ✓ Avec l'aide d'un expert, **nous avons estimé que si une procédure judiciaire était engagée, le préjudice réclamé par la cliente serait d'au moins 2 millions d'euros.**
- ✓ Après analyse de ce dossier il est apparu que **la responsabilité de notre assurée dans l'échec du projet était engagée à hauteur de 80 %** du fait de :
 - La qualité des livrables
 - Un nombre important d'anomalies à corriger
 - Des défaillances techniques dans la création du code source de l'application
 - Un pilotage défaillant pendant les premières phases du projet – notre assuré a laissé croître le stock d'anomalies en acceptant les priorisations non pertinentes fixées par le client.
- ✓ Une difficulté a été celle de faire comprendre à notre assuré, Directeur Général, que bien qu'il ait eu l'impression de tout faire pour satisfaire son assuré, il valait mieux **accepter le principe d'une responsabilité établie et accueillir la réclamation pour négocier une solution d'indemnisation au plus juste**, plutôt que de chercher à démontrer qu'il n'y avait pas de faute et crispier encore davantage les relations avec son client.
- ✓ Notre avocat a réussi à le convaincre à mener une négociation pour **corriger une partie des dysfonctionnements et indemniser le client à hauteur de 450 000 €,** compte tenu des expositions financières potentielles et des réclamations qui auraient pu être évoquées devant un tribunal **(en plus des 59 000 € de frais et honoraires d'avocats et 14 000 € de frais d'experts), à la charge d'Hiscox.**

LA RÉOLUTION



Il était essentiel de comprendre la psychologie du dirigeant et de le convaincre de suivre notre stratégie de défense pour pouvoir éviter une réclamation plus importante et une facture beaucoup plus élevée que ce nous avons pu négocier.

Dans notre gestion, nous tenons compte de la personnalité des individus en présence pour choisir les partenaires les plus adaptés ou établir la stratégie relationnelle la plus pertinente par rapport à nos interlocuteurs.

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.