



Réclamations @ Liberty

Situations vécues: Cyber assurance



Les chefs d'entreprise savent que les actes criminels se produisent souvent lorsqu'on s'y attend le moins.

Avec la cyberassurance d'Assurance Liberty Mutual Canada (Liberty), vous aurez l'assurance de recevoir l'aide requise lorsque vous en aurez le plus besoin. Voici quelques exemples d'entreprises canadiennes qui ont bénéficié de la cyberassurance et de l'expertise de Liberty dans le traitement des réclamations lorsqu'elles en avaient le plus besoin.

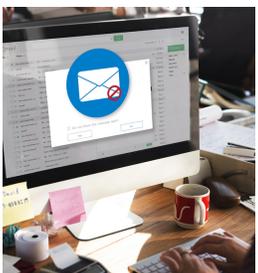


Règlements internationaux

Industrie : technologie des semi-conducteurs | Rév. : 150-250 M\$

Un assuré a découvert que le compte Office 365 d'un employé basé en Allemagne avait fait l'objet d'un hameçonnage visant à obtenir les informations d'identification de son compte. L'assuré a été en mesure de gérer l'incident à l'interne, mais il a dû consulter un conseiller en cybersécurité pour connaître ses obligations de divulgation conformément aux exigences des autorités réglementaires canadiennes et européennes.

Liberty a fait appel à un cabinet d'avocats international qui a révisé le travail fait par l'assuré à l'interne et a fourni des conseils juridiques quant à ses obligations en vertu de la législation applicable en matière de protection de la vie privée.



Liens malveillants

Industrie : institution financière | Rév. : 250-500 M\$

Un assuré a été victime d'un incident en cybersécurité lorsqu'un employé, qui attendait un chèque d'un fournisseur, a cliqué par inadvertance sur un lien malveillant dans un courriel le dirigeant vers un faux site Web d'Office 365. Par la suite, les auteurs ont fait en sorte que des centaines de courriels contenant le lien malveillant soient envoyés à divers contacts internes et externes de l'assuré par l'entremise du compte de l'employé.

Liberty a fait appel à un conseiller en cybersécurité, lequel a travaillé avec l'assuré et des experts judiciaires en informatique pour déterminer la nature exacte de la perte et élaborer une réponse appropriée.



Demande de rançon

Industrie : transport | Rév. : 25-50 M\$

Un tiers non autorisé a accédé au système informatique d'un assuré pour lui demander une rançon. L'assuré a d'abord tenté de gérer le problème lui-même, ayant pu restaurer ses systèmes à partir d'une sauvegarde antérieure et ce, sans payer la rançon. L'assuré a cru que les coûts de son fournisseur de soutien informatique seraient inférieurs au montant de la franchise applicable de 10 000 \$. Cependant, il est rapidement devenu clair que le fournisseur de soutien informatique de l'assuré n'avait pas les connaissances et l'expertise requise pour faire un examen approfondi des systèmes pour évaluer si des renseignements personnels ou commerciaux sensibles avaient été extraits. Liberty a fait appel à un conseiller en cybersécurité et à des experts judiciaires en informatique pour aider l'assuré.

Liberty a engagé, en sus de la franchise de 10 000 \$ CA de l'assuré, 29 000 \$ CA en frais d'expertise judiciaire et 3 400 \$ CA en frais juridiques pour le conseiller en cybersécurité.



Accès au bureau à distance

Industrie : construction | Rév. : 250-500 M\$

Un tiers non autorisé a accédé aux systèmes informatiques d'un assuré par le biais de son accès au bureau à distance en utilisant les informations d'identification de l'administrateur local. L'intrus a bloqué l'accès des employés aux courriels et a demandé le paiement d'une rançon en échange d'une clé de décryptage.

L'assuré a essayé de gérer l'intrusion avec son fournisseur informatique, mais il a ensuite été très heureux de bénéficier de l'assistance de notre conseiller en cybersécurité et nos experts judiciaires en informatique. Ces derniers ont analysé les systèmes de l'assuré et ont pu les restaurer rapidement en utilisant la plus récente sauvegarde effectuée avant l'intrusion, évitant ainsi de devoir payer la rançon et d'interrompre les activités de l'assuré. Les experts judiciaires en informatique ont également pu confirmer qu'aucun renseignement personnel ou commercial sensible n'avait été consulté ou extrait.

Liberty a engagés, au-delà de la franchise de 10 000 \$ CA de l'assuré, 34 325 \$ CA d'indemnité versée à l'assuré, 73 059 \$ CA d'honoraires d'expertise judiciaire informatique et 5 354 \$ CA de frais juridiques pour le conseiller en cybersécurité.

Un service optimal

Chez Liberty, le service à la clientèle est une priorité. Lorsqu'une réclamation est présentée, nous la traitons rapidement avec professionnalisme et compassion. Nous cherchons toujours à régler les réclamations de façon équitable et dans les plus brefs délais. Lorsque nous avons des preuves à l'appui pour défendre une réclamation, nous n'avons pas peur de les invoquer. Plus important encore, lorsque nos clients présentent une réclamation, ils ont l'assurance de pouvoir compter sur nos spécialistes en réclamations dont les connaissances locales et l'autorité sur le marché permettent la prise de décisions et de mesures éclairées.

La philosophie Liberty en matière de sinistres:

- Nous croyons que la raison d'être des assureurs est de payer toute réclamation valide.
- Nous faisons preuve de constance, nous sommes habilités à prendre des décisions rapides et éclairées et à intervenir avec précision en cas de sinistre.
- Nous travaillons en étroite collaboration avec nos souscripteurs pour comprendre la protection d'assurance et le client.
- Nous bâtissons des relations à long terme avec nos clients et nos courtiers.
- Nous sommes à l'écoute de leurs besoins particuliers et nous sommes là pour les aider lorsqu'ils en ont le plus besoin.
- Nous priorisons le service à la clientèle.
- Nous sommes visibles et faciles d'accès.



Assurance Liberty Mutual Canada™ est la dénomination commerciale enregistrée sous laquelle la succursale canadienne de La Compagnie d'Assurance Liberté Mutuelle exerce ses activités au Canada.

Le présent document présente uniquement un sommaire des produits offerts et n'inclut pas toutes les modalités, conditions et exclusions des garanties présentées. Veuillez consulter les modalités de la police pour de plus amples détails sur les garanties et les exclusions.

© La Compagnie d'Assurance Liberté Mutuelle, 2021. Tous droits réservés. 06/21