



Services des sinistres CyberEdge®

Solutions intégrales de gestion des cyber-risques

L'équipe du service des sinistres CyberEdge® est prête à aider les clients dès qu'ils soupçonnent une violation potentielle. Notre équipe assure une présence locale en s'appuyant sur des ressources mondiales, ce qui permet à nos spécialistes de gérer des événements en cours et d'intervenir rapidement en cas d'incident.

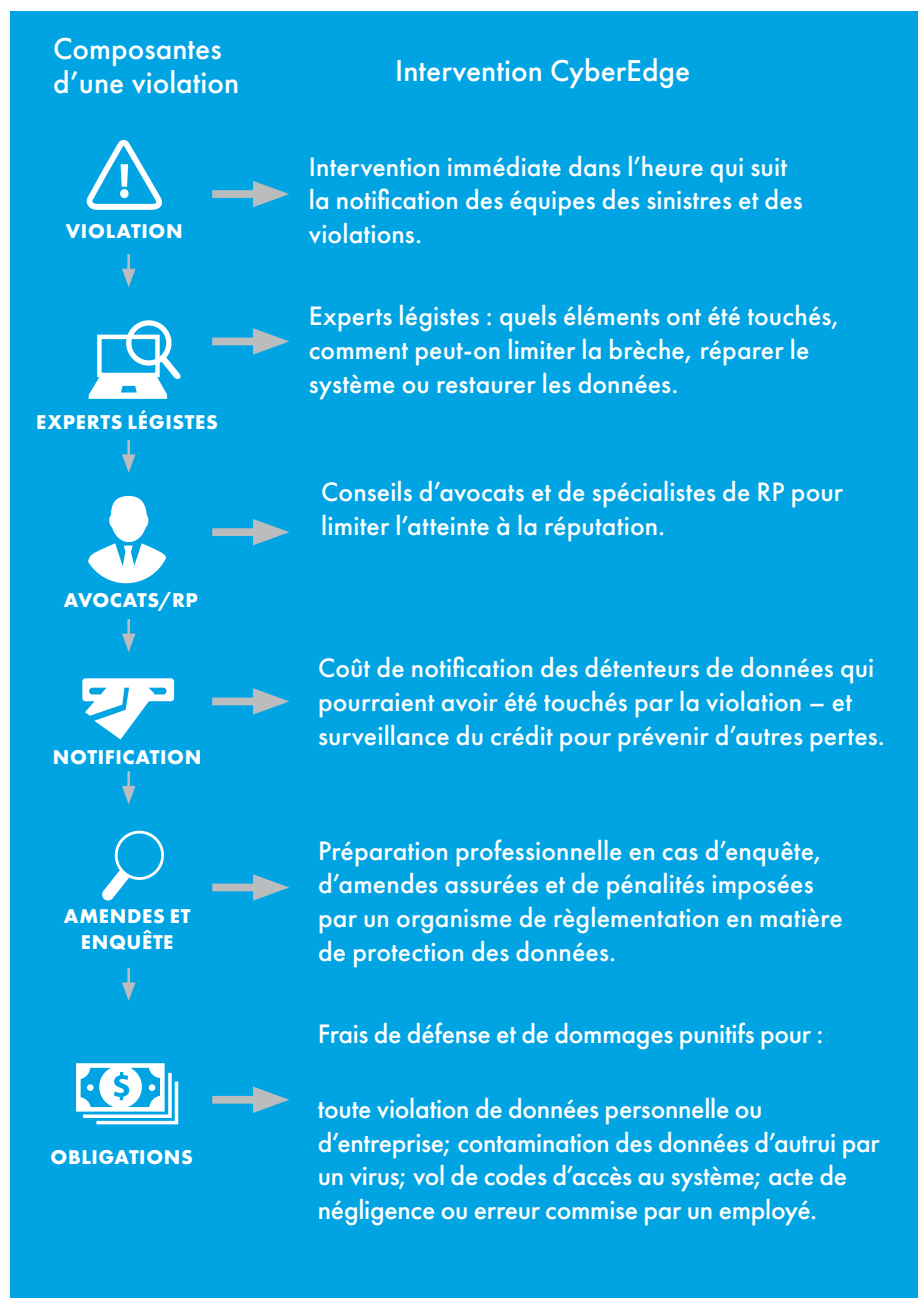
Expérience et soutien qui ont fait leurs preuves

Notre ligne directe du service des sinistres CyberEdge est accessible 24/7, 365 jours par année au 1-800-CYBR-345 (1-800-292-7345). Une fois l'appel placé à la ligne directe, l'équipe de rédacteurs-sinistres CyberEdge travaillera en collaboration avec le client pour mettre en œuvre son plan d'intervention, retenir les services des fournisseurs nécessaires, notamment des cabinets de conseillers en violations et d'experts légistes pour cerner les dangers immédiats (tels un pirate qui s'est introduit dans le réseau) et démarrer les processus de restauration et de rétablissement.

- Chaque jour ouvrable, nous traitons environ quatre réclamations, ce qui nous place dans une position unique pour reconnaître et prévoir les tendances en matière de réclamations.
- Nos experts en sinistres sont autorisés à prendre des décisions rapidement et à aider immédiatement les clients qui viennent peut-être d'être victime d'une violation.
- Notre expérience et notre savoir-faire s'appuient sur notre personnel des sinistres national et international dont les connaissances locales en matière de traitement de cyber-réclamations sont sans égal.
- Notre réseau spécialisé de fournisseurs en services de sécurité de l'information, de cabinets d'avocats, d'enquêteurs légistes et de cabinets de relations publiques offre un soutien immédiat aux assurés qui font face à une cyber-attaque, et ce, peu importe l'endroit et l'heure de la journée!

En cas de violation, il est essentiel d'intervenir rapidement. La mise en place d'un plan d'intervention qui permet d'accéder à des ressources de tiers vous aidera à intervenir et à vous rétablir de façon efficace et abordable.

Voici ce qui attend les clients après un appel à la ligne directe CyberEdge.



Service des sinistres CyberEdge - Solutions intégrales de gestion des cyber-risques

Scénarios de cyber-réclamations

AIG a aidé plus de 22 000 entreprises et 20 millions de particuliers à faire face à des cyber-attaques. Voici quelques scénarios qui démontrent notre savoir-faire des réclamations CyberEdge à l'oeuvre.

Vol de données

Un hôpital assuré est avisé d'une violation potentielle des dispositions de la HIPAA touchant les renseignements médicaux confidentiels (RMC) de plus de 40 000 patients. AIG s'empresse de prendre des arrangements avec l'assuré pour retenir les services d'un conseiller en violations et d'un enquêteur judiciaire. À la lumière des résultats de l'enquête subséquente, AIG collabore avec le conseiller en violations et l'assuré pour sélectionner les fournisseurs dont les services seront retenus pour gérer les notifications aux organismes de réglementation et aux patients, permettre aux patients d'accéder à des produits de surveillance d'identité et mettre sur pied un centre d'appel pour répondre aux demandes de renseignements et d'inscription au programme de surveillance d'identité. AIG verse 450 000 \$ à l'assuré en remboursement des frais de surveillance d'identité et en indemnités d'assurance contre le vol d'identité, 175 000 \$ pour les frais de notification et de centre d'appel, 25 000 \$ pour les frais d'enquêtes judiciaires et 90 000 \$ pour couvrir les frais juridiques. La police indemnise aussi des amendes réglementaires de 500 000 \$ imposées à l'assuré.

Violation liée à un logiciel malveillant

Des pirates s'introduisent dans le système de points de vente d'un assuré et avant d'être détectés, réussissent à accéder à plus de cinq millions de numéros de cartes de crédit et de débit de clients. En collaboration avec l'assuré, AIG s'empresse de retenir les services d'un conseiller en violations, puis d'un enquêteur judiciaire et d'un enquêteur spécialisé dans le domaine des cartes de paiement. À la lumière des résultats de l'enquête subséquente, AIG collabore avec le conseiller en violations et l'assuré pour sélectionner les fournisseurs dont les services seront retenus pour gérer les messages de relations publiques et les notifications nécessaires aux organismes de réglementation et aux consommateurs, permettre aux consommateurs d'accéder à une protection de surveillance du crédit et mettre sur pied un centre d'appel pour répondre aux demandes de renseignements et d'inscription au programme de surveillance du crédit. AIG fait appel au conseiller en violations pour gérer la défense dans une douzaine de cas de recours collectifs et d'enquêtes d'organismes de réglementation fédéraux et d'états. La police CyberEdge couvre ces activités, y compris des frais d'intervention en cas de violation de 750 000 \$ pour les enquêtes judiciaires, 3 000 000 \$ en frais de surveillance du crédit, de notification et de centre d'appel, ainsi qu'une somme de 50 000 \$ pour les honoraires du cabinet de relations publiques. Grâce à la police CyberEdge, l'assuré touche également des indemnités de 1,5 M\$ pour couvrir les honoraires des conseillers en violations, 1,2 M\$ d'amendes réglementaires et 2 M\$ d'amendes du domaine des cartes de paiement.

Cyber-extorsion

Un logiciel malveillant est introduit dans le réseau informatique d'un cabinet d'avocats lorsqu'un employé se fait leurrer par un message de hameçonnage. Le logiciel est téléchargé dans le système par l'employé qui ouvre ce qui lui semble être une invitation valide à assister à une vidéo-conférence. L'extorqueur menace de fermer le système et d'empêcher l'assuré d'accéder à ses données si l'assuré ne lui verse pas une rançon de 10 Bitcoin. L'extorqueur informe l'assuré que le montant de la rançon augmentera à chaque semaine qui s'écoule avant que la rançon soit versée. AIG s'entend rapidement avec l'assuré et retient les services d'un conseiller en violations, ainsi que d'un enquêteur judiciaire. Le conseiller en violations et l'assuré signalent l'affaire au FBI. Les résultats de l'enquête judiciaire démontrent que l'extorqueur est en mesure de mettre sa menace à exécution et confirment que l'assuré n'a pas prévu de copies de sauvegarde fiables de ses données. La police CyberEdge couvre le versement de la rançon et prévoit une indemnité de 25 000 \$ en remboursement des frais du conseiller en violations, ainsi qu'un montant de 85 000 \$ pour couvrir les frais de l'enquêteur judiciaire responsable d'évaluer la menace et de supprimer le logiciel malveillant.

Interruption du réseau

À la suite d'une attaque par hameçonnage ciblé, des pirates s'introduisent dans le système d'un assuré. Les pirates installent un logiciel rançonneur dans le système et lorsque ce dernier est activé, chiffre toutes les données des systèmes de l'assuré. Sept serveurs et des centaines d'ordinateurs sont touchés. Les pirates exigent le versement de 12 Bitcoin en échange des clés de déchiffrement. L'assuré travaille de concert avec les spécialistes du service des cyber-sinistres d'AIG pour retenir les services d'un conseiller en violation de la vie privée et d'un cabinet de services légistes afin de gérer l'incident. AIG, le conseiller en violations et les agents policiers collaborent étroitement. L'assuré et le cabinet de services légistes sont incapables de déchiffrer les données de l'assuré et, après consultation avec les forces policières, l'assuré se résigne à verser la rançon. AIG aide le client à retenir les services de fournisseurs aptes à assurer le versement des Bitcoin nécessaires au règlement de la rançon. Une fois la rançon versée, les clés de déchiffrement requises sont remises à l'assuré. Les systèmes sont alors remis en ligne progressivement au cours des jours suivants. Au final, les systèmes commerciaux de l'assuré sont demeurés hors ligne pendant deux journées ouvrables et demie. AIG a remboursé à l'assuré 4 500 \$ pour la rançon, 2 500 \$ en frais de procuration et de versement de Bitcoin, 950 000 \$ en frais d'enquêtes judiciaires et de remédiation, 65 000 \$ de frais juridiques et 32 000 \$ en frais de relations publiques. En outre, AIG a versé une indemnité de 1,1 M\$ à l'assuré pour couvrir ses pertes d'exploitation et 850 000 \$ en frais imprévus liés à la panne.

Pour de plus amples renseignements sur notre solution intégrale de gestion des risques CyberEdge et notre service des sinistres, communiquez avec nous par courriel à l'adresse suivante : cyberedge@aig.com.



L'American International Group, Inc. (AIG), est l'une des principales sociétés d'assurance internationales. Fondé en 1919, le groupe de sociétés membres d'AIG offre aujourd'hui une vaste gamme de services d'assurance biens et responsabilité, d'assurance vie, de produits de retraite et de produits financiers à nos clients dans plus de 80 pays et juridictions. Nous offrons divers produits et services conçus pour aider les entreprises et les particuliers à protéger leurs biens, à gérer leurs risques et à assurer la sécurité de leurs régimes de retraite. Les activités fondamentales d'AIG comprennent l'assurance commerciale, l'assurance consommateur et autres activités. L'assurance commerciale est composée de deux modules – l'assurance responsabilité civile et les produits financiers, ainsi que l'assurance des biens et les risques spéciaux. L'assurance consommateur est composée de quatre modules – les régimes de retraite individuels, les régimes de retraite collectifs, l'assurance vie et l'assurance des particuliers. Les actions ordinaires d'AIG sont négociées sur la bourse de New York et de Tokyo.

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur AIG en consultant les sites suivants : www.aig.com et www.aig.com/strategyupdate | YouTube : www.youtube.com/aig | Twitter : @AIGinsurance www.twitter.com/AIGinsurance | LinkedIn : www.linkedin.com/company/aig

AIG est le nom commercial utilisé dans le cadre des activités mondiales d'assurance biens et responsabilité, d'assurance vie et de régimes de retraite, ainsi que d'assurance de dommages de l'American International Group, Inc. La Compagnie d'assurance AIG du Canada est le souscripteur autorisé des produits d'assurance commerciale et d'assurance consommateur au Canada. La présente protection pourrait ne pas être disponible dans toutes les provinces et tous les territoires et est assujettie aux termes et aux conditions des polices en vigueur. Les produits et les services de nature autre que l'assurance pourraient être fournis par des tierces parties indépendantes. Le logo d'AIG et le nom AIG sont des marques de commerce déposées de l'American International Group, Inc., utilisées sous licence par la Compagnie d'assurance AIG du Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur AIG Canada, visitez notre site Internet à l'adresse suivante : www.aig.ca.