

## CAS PRATIQUE ALEA – CHRONOLOGIE

<b>1<sup>er</sup> nov. 2013</b>	Souscription de la Police
<b>26 juill. 2013</b>	NF XX12XX – AESIM
<b>20 mars 2014</b>	NF 123456 – SEPSI
<b>15 avril 2014</b>	Rapport de la société Corvo
<b>9 mai 2014</b>	Sinistre Lettre de FSH au courtier : déclaration de sinistre
<b>10 mai 2014</b>	Réunion FHS / Companion Insurance Fax de Companion Insurance au courtier : réserve quant à la prise en charge du sinistre au titre de l'obligation de révision du système de protection des données
<b>11 mai 2014</b>	Fax de FSH au courtier : transmission de documents complémentaires (contrat « Gold » souscrit par FSH auprès de Cervo Moteur)
<b>12 mai 2014</b>	Lettre de Companion Insurance au courtier : refus de garantie Fax de FSH au courtier : contestation du refus
<b>13 mai 2014</b>	Email de Companion Insurance au courtier : maintien du refus
<b>19 mai 2014</b>	Lettre de Companion Insurance au courtier : Acceptation de couvrir le sinistre et versement d'une 1 <sup>ère</sup> provision Versement de la rançon
<b>20 mai 2014</b>	Lancement d'une campagne publicitaire Lettre de FSH au courtier : mémoire de réclamation
<b>21 mai 2014</b>	Lettre de Companion Insurance au courtier : refus d'indemniser le montant de la rançon et versement d'une 2 <sup>nd</sup> provision

<b>22 mai 2014</b>	Contestation de la non prise en charge du montant de la rançon
<b>10 juin 2014</b>	Proposition d'indemnisation
<b>12 juin 2014</b>	Acceptation de la proposition d'indemnisation
<b>14 déc. 2014</b>	Versement de l'indemnité
<b>20 déc. 2014</b>	Réclamation de Companion Insurance et de la société GGS à l'encontre de Cervo Moteur
<b>10 janv. 2015</b>	Lettre de MPI à Companion Insurance: refus de garantie

# COMPANION INSURANCE

**CYBRELLA**

***POLICE N° 145.002.241***

**[extraits]**

Le présent contrat est régi par le Code des assurances, les Conditions Générales et les présentes Conditions Particulières et Conditions Spéciales.

Les Conditions Particulières et Conditions Spéciales prévalent sur les Conditions Générales en ce qu'elles ont de contraire ou de différent.

# COMPANION INSURANCE

## Conditions Particulières

**ARTICLE 1**      **DENOMINATION SOCIALE ET SIEGE SOCIALE DU SOUSCRIPTEUR**

SAS First Second Hand Worldwide  
14 boulevard Pasteur  
92050 Nanterre

**ARTICLE 2**      **ACTIVITES ASSUREES**

LA VENTE EN LIGNE D'OBJETS DE LUXE DE SECONDE MAIN (PRET-A-PORTER, JOALLERIE, HORLORGERIE, OBJETS D'ARTS ETC. ) AINSI QUE TOUTES ACTIVITES ANNEXES EN RELATION DIRECTE OU INDIRECTE.

**ARTICLE 3**      **PLAFOND DES GARANTIES PAR PERIODE D'ASSURANCE**

1.500.000€

**ARTICLE 4**      **FRANCHISE PAR SINISTRE**

15.000 EUROS

**ARTICLE 5**      **PRIME ANNUELLE (Hors Frais et Taxes)**

10.000€

**ARTICLE 6**      **TERRITORIALITE**

MONDE ENTIER, A L'EXCLUSION DES RECLAMATIONS PORTEES DEVANT TOUTE JURIDICTION DES ETATS-UNIS D'AMERIQUE ET AU CANADA, OU DANS L'UN DE LEURS ETATS, TERRITOIRE OU POSSESSIONS, OU RESULTANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT SUR DES FAUTES PROFESSIONNELLES COMMISES AUX ETATS-UNIS D'AMERIQUE ET AU CANADA, OU DANS L'UN DE LEURS ETATS, TERRITOIRES OU POSSESSIONS.

**ARTICLE 7**      **DATE D'EFFET : 1<sup>er</sup> novembre 2013**

**ARTICLE 9**      **PREAVIS : 1 mois**

# COMPANION INSURANCE

## Conditions Spéciales

### PREAMBULE

Le présent contrat est établi sur la base des déclarations faites à *l'assureur* lors de réunions de souscription, dans le questionnaire, ses annexes et les documents fournis par le *souscripteur*, ainsi que sur la base des informations qu'ils contiennent. L'ensemble de ces éléments fait partie intégrante du présent contrat.

Les garanties du présent contrat sont déclenchées par la *réclamation*, conformément aux dispositions prévues par l'article L124-5 4<sup>e</sup> alinéa du Code des assurances reproduit à l'article 5 des Conditions Générales, dont le mécanisme est décrit dans la fiche d'information relative au fonctionnement des garanties « responsabilité civile » dans le temps remise *au souscripteur* lors de la souscription du contrat.

## 1. Objet des garanties

### 1.1 La garantie gestion de crise

*L'assureur* prend en charge les frais raisonnables engagés par ou pour le compte de l'assuré auprès d'un consultant de gestion de crise suite à la découverte pendant la période d'assurance :

- d'une **atteinte aux données personnelles** ;
- d'une **atteinte à la sécurité du système informatique** ;
- d'une **atteinte aux données confidentielles**.

### 1.2 Atteinte à la réputation et frais de communication

*L'assureur* prend en charge les frais raisonnables engagés par ou pour le compte de l'assuré auprès du consultant en gestion de crise et/ ou de tout conseil extérieur chargé :

- d'élaborer une stratégie de communication de nature à prévenir ou limiter toute atteinte à leur réputation
- de mettre en œuvre la stratégie de communication

### 1.3 La garantie Responsabilité Civile

#### a. Atteinte aux données personnelles et aux données confidentielles

*L'assureur* prend en charge les **conséquences pécuniaires** résultant de toute réclamation introduite pendant la période d'assurance ou la période subséquente à

# COMPANION INSURANCE

l'encontre d'un assuré mettant en jeu sa responsabilité civile individuelle ou solidaire et imputable à une atteinte aux données personnelles et/ou à une atteinte aux données confidentielles réelles ou alléguées.

b. Atteinte à la sécurité du système informatique

L'assureur prend en charge les *conséquences pécuniaires* résultant de toute réclamation introduite pendant la période d'assurance ou la période subséquente par un tiers, un sous-traitant ou un prestataire d'externalisation à l'encontre d'un assuré mettant en jeu sa responsabilité civile individuelle ou solidaire et imputable à une atteinte à la sécurité du système informatique réelle ou alléguée.

**1.4 Les pertes d'exploitation**

L'assureur prend en charge les pertes d'exploitation subies par l'assuré suite à la découverte, pendant la période d'assurance, d'une interruption du système informatique de l'assuré.

## 2. Définitions

Pour l'exécution du contrat, on entend par :

**2.2 ASSURE**

A/ Le *souscripteur* du présent contrat,

B/ Les *filiales* du *souscripteur*,

C/ Les *préposés* du *souscripteur* et des *filiales* lorsqu'ils sont dans l'exercice de leur fonction.

**2.3 ASSUREUR**

Apériteur (55%) :

**COMPANION INSURANCE Ltd**

12 avenue de Friedland

75008 Paris

Coassureur (45%) :

**GGS**

13 avenue de la République

94300 Vincennes

# COMPANION INSURANCE

## 2.4 ATTEINTE A LA SECURITE DU SYSTEME INFORMATIQUE

- a) toute intrusion malveillante dans le système informatique suite à une défaillance de la sécurité du système informatique
- b) toute divulgation ou transmission non autorisée de données stockées dans le système informatique

## 2.5 ATTEINTE AUX DONNEES CONFIDENTIELLES

Toute divulgation ou transmission sans autorisation de données confidentielles dont la société souscriptrice est responsable.

## 2.6. ATTEINTE AUX DONNEES PERSONNELLES

Toute divulgation ou transmission sans autorisation de données confidentielles dont la société souscriptrice est responsable.

## 2.7 CONSEQUENCES PECUNIAIRES

Tous dommages matériels et pertes d'exploitation subis par *l'assuré* à la suite d'un sinistre ainsi que toutes les conséquences pécuniaires que *l'assuré* est tenu de payer en raison d'une décision d'un tribunal civil, commercial, administratif ou répressif, d'une sentence arbitrale, ou d'une transaction suite à toute *réclamation* introduite à son encontre pendant la *période d'assurance* ou la *période subséquente*.

## 2.8 DONNEES CONFIDENTIELLES

Toute information confidentielle appartenant à un tiers, tels que les secrets de fabrique, les modèles, les dessins, les formules, les pratiques, les procédures, les rapports, les documents ou les informations protégées par un secret professionnel institué par la loi ou qui ne sont pas dans le domaine public.

## 2.9 DONNEES PERSONNELLES

Toute information identifiant directement ou indirectement les personnes concernées par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres, qui est collectées et conservée par ou pour le compte de la société souscriptrice, notamment le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ou toutes coordonnées bancaires.

## 2.10 FILIALE

# COMPANION INSURANCE

a) Toute société française ou étrangère dans laquelle le *souscripteur* détient, à la date d'effet du présent contrat ou antérieurement, plus de 50 % des droits de vote soit directement, soit indirectement par l'intermédiaire d'une ou plusieurs *filiales*.

b) Toute société qui viendrait à être acquise ou créée pendant la *période d'assurance* et :

- Détenue à plus de 50 % des droits de vote soit directement, soit indirectement par l'intermédiaire d'une ou plusieurs d'une ou plusieurs *filiales*, ou

- Dans laquelle le *souscripteur* directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une ou plusieurs *filiales* nomme la majorité des *dirigeants de droit*.

## 2.11 PERIODE D'ASSURANCE

La période égale ou inférieure à 12 mois consécutifs comprise entre :

- La date d'effet du contrat et la première échéance principale, ou deux échéances principales, ou
- La dernière échéance principale et la date de résiliation ou d'expiration du contrat.

## 2.13 RECLAMATION

a) Toute procédure contentieuse introduite par un tiers à l'encontre d'un assuré en raison de toute atteinte visée par la présente Police

b) Toute demande amiable faite par écrit dont l'intention est de mettre en cause la responsabilité d'un assuré en raison de toute atteinte visée par la présente Police.

Toutes les réclamations résultant d'une même atteinte ou d'une même série d'atteinte et ayant la même cause technique constituent une seule et même réclamation.

## 2.14 SOCIETE SOUSCRIPTRICE

Le souscripteur et chacune de ses *filiales* y compris leurs préposés.

## 2.15 SOUSCRIPTEUR

La société désignée à l'article 1 des Conditions Particulières.

## 2.16 TIERS

Toute personne autre que :

- a) La ***société souscriptrice***,



# COMPANION INSURANCE

b) Les *préposés* de la *société souscriptrice* à moins qu'ils n'agissent en dehors de cette qualité.

## 3. Exclusions

**SONT EXCLU(E)S DES GARANTIES :**

### 3.1 LES RECLAMATIONS FONDEES SUR OU AYANT POUR ORIGINE :

- A. **TOUT FAIT DOMMAGEABLE DONT L'ASSURE A CONNAISSANCE A LA DATE D'EFFET DES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT, LORSQUE LA RECLAMATION QUI EN RESULTE EST GARANTIE OU EST SUSCEPTIBLE D'ETRE GARANTIE AU TITRE DE TOUT AUTRE CONTRAT SOUSCRIT ANTERIEUREMENT ;**
- B. **TOUT FAIT DOMMAGEABLE VISE DANS ENQUETE OU PROCEDURE AMIABLE ADMINISTRATIF, JUDICIAIRE OU ARBITRALE ANTERIEURE A LA DATE D'EFFET DU PRESENT CONTRAT ET DONT L'ASSURE AVAIT CONNAISSANCE A LA DATE D'EFFET DU PRESENT CONTRAT.**

**3.2 LES RECLAMATIONS FONDÉES SUR OU AYANT POUR ORIGINE TOUTE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE D'UN ASSURÉ**, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L121-2 du Code des assurances.

## 4. Obligations de l'assuré

### 4.1. OBLIGATION DE L'ASSURE EN COURS DE CONTRAT

L'ASSURE EST TENU DE FAIRE REGULIEREMENT REVISER SON SYSTEME DE PROTECTION DES DONNEES AFIN DE PREVENIR TOUTE ATTEINTE A LA SECURITE DU SYSTEME INFORMATIQUE. A CETTE FIN, L'ASSURE FERA PROCEDER A TOUTES LES MISES A JOUR DES FIREWALLS ET SYSTEMES DE CRYPTAGE, CONFORMEMENT AUX REGLES DE L'ART AU JOUR DE L'INTERVENTION, TELLES QUE CES REGLES SONT EDICTEES DANS LES DOCUMENTS TECHNIQUES DES ORGANISMES TECHNIQUES COMPETENTS A CARACTERE OFFICIEL OU PAR LES NORMES FRANÇAISES HOMOLOGUEES DIFFUSEES PAR L'ASSOCIATION DES EDITEURS DE SITES INFORMATIQUES MARCHANDS ET LA SOCIETE EUROPEENNE DES PRESTATAIRES DE SERVICES INFORMATIQUES.

### 4.2 OBLIGATION DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

EN CAS DE SINISTRE, L'ASSURE EST TENU DE PRENDRE TOUTES LES MESURES REQUISES AFIN DE MINIMISER SON PREJUDICE, NOTAMMENT EN AYANT RECOURS EN CAS DE BESOIN, A SES PROPRES

# COMPANION INSURANCE

FRAIS ET SOUS RESERVES DE SES DROITS A L'ENCONTRE DE L'ASSUREUR, AUX SERVICES DE TIERS AFIN DE SAUVEGARDER LES BIENS ASSURES OU LIMITER SES PERTES D'EXPLOITATION.

## 5. Droit applicable

Le présent contrat est régi par le droit français.

## 6. Programme international

Cette Police, eu égard à la définition de l'assuré et à l'étendue géographique de la garantie constitue un programme international d'assurance.

La présente Police interviendra en complément, après épuisement ou à défaut des polices locales souscrites par les filiales du souscripteur.

## 7. Clauses de coassurance

La présente police, à quittance unique, est souscrite en coassurance entre la société apéritrice et le coassureur, signataires de l'engagement de coassurance ci-dessous. Ils agissent sans solidarité entre eux pour l'exécution de leurs obligations découlant de la présente police, dans la limite de leurs parts respectives et selon les modalités ci-après.

Le souscripteur doit s'adresser à la société apéritrice agissant au nom et pour le compte des coassureurs pour les déclarations relatives au présent contrat, notamment déclaration des risques, déclaration des Sinistres, transmission des pièces, paiement des primes. Elles sont de ce fait opposables à tous les co-assureurs.

Il est cependant spécifié que les modifications des garanties, du montant des Garanties et de la prime doivent être demandées tant à la société apéritrice qu'aux co-assureurs et expressément acceptées par chacun.

De leur côté, les co-assureurs donnent tous pouvoirs à la société apéritrice pour gérer en leur nom le présent contrat et conviennent de lui confier le soin d'encaisser les primes et d'en donner quittance, d'acquitter auprès du trésor les taxes afférentes aux dites primes, de recevoir les déclarations de sinistres, d'instruire, transiger et régler tous sinistres.

Le montant de l'indemnité due en cas de sinistre par chaque co-assureur est centralisé par la société apéritrice ou une personne désignée par elle aux fins de versement de cette indemnité à l'Assuré.

# COMPANION INSURANCE

La société apéritrice ou le Souscripteur ont la faculté de résilier le contrat conformément aux conditions prévues par le présent contrat pour la totalité du contrat et de la coassurance sauf en cas de résiliation à l'initiative :

- du Souscripteur, de la part détenue par la société apéritrice ou de celle d'un ou plusieurs autres co-assureurs du contrat, en leur notifiant individuellement sa décision et en leur précisant qu'elle concerne leur part ;
- d'un co-assureur, de sa part, cette résiliation n'ayant d'effet que dans la limite de cette seule part.

## **Composition de la coassurance**

Apériteur        **COMPANION INSURANCE Ltd**  
                         SA immatriculée au RCS de Paris sous le n°383 455 497  
Adresse 12 avenue de Friedland - 75008 Paris  
Part                55%

Coassureur      **GGG**  
                         SA immatriculée au RCS de Créteil sous le n°248 723 007  
Adresse 13 avenue de la République - 94300 Vincennes  
Part                45%

**CONTRAT DE MISE A JOUR DU SYSTEME INFORMATIQUE  
GOLD  
[extraits]**

ENTRE

**First Second Hand France SA**

14 boulevard Pasteur  
92050 Nanterre

Ci-après « *FSH* »

ET

**SAS Cervo Moteur**

9 rue Mademoiselle  
75015 Paris

Ci-après « *Cervo* »

\*\*\*

**PREAMBULE**

1. FSH est une entreprise de commerce en ligne d'objets de luxe de seconde main.
2. FSH, filiale de la société FSH Worldwide SAS, exerce son activité par le biais de son site internet [www.1st2ndhand.fr](http://www.1st2ndhand.fr).
3. Dans le cadre de son activité, FSH recueillent de nombreuses données confidentielles sur sa clientèle et notamment leurs coordonnées postales, leur adresse email, leur numéro de téléphone, ainsi que leurs coordonnées bancaires.
4. Ces informations sont conservées par la société FSH sur un serveur spécifique et ne sont pas disponibles publiquement.
5. Souhaitant sécuriser l'accès aux données de sa clientèle et plus généralement l'accès à son système informatique, FSH s'est rapprochée de Cervo, société spécialisée dans le suivi, la sécurité et la mise à jour de services informatiques.

## **ARTICLE 1 : OBLIGATIONS DE CERVO**

CERVO s'engage à mettre à jour mensuellement l'ensemble du système informatique de FSH afin d'assurer la sécurité des données qui y sont stockées.

Cervo est tenue de procéder trimestriellement à un audit spécifique du système informatique de FSH.

Cet audit conduira Cervo à installer les logiciels de sécurité et de protection généralement usités à cette date par les entreprises de commerce en ligne en vue d'assurer la protection des systèmes informations de FSH contre les menaces identifiées au jour de l'audit.

## **ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DE FSH**

En contrepartie des prestations réalisées par Cervo visées à l'article 1 du présent contrat, FSH s'engage à verser trimestriellement à Cervo un montant forfaitaire de 9.500 euros HT.

## **ARTICLE 3 : RESPONSABILITE**

La responsabilité que pourra encourir Cervo pour tout dommage matériel ou immatériel résultant de ses activités ne pourra excéder 50.000 euros.

## **ARTICLE 4. CONFIDENTIALITE**

Cervo s'engage à respecter la confidentialité de tous les renseignements, documents ou autres, sous quelque forme que ce soit, dont elle aura eu connaissance en raison de l'exécution du présent contrat.

## **ARTICLE 5. DATE D'EFFET ET DUREE**

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date de signature.

## **ARTICLE 6. RESILIATION**

En cas de manquement grave ou d'inexécution par l'une des parties aux obligations mises à sa charge par le présent contrat, celui-ci sera résilié trente jours après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de manquement grave de Cervo ou inexécution de ses obligations, FSH ne sera pas tenue au paiement prévu à l'article 2 du présent contrat.

## **ARTICLE 7. MODIFICATION DU CONTRAT**

Toute modification du présent contrat ne pourra intervenir qu'après accord des parties et fera l'objet d'un avenant écrit.

## **ARTICLE 8. LITIGES**

Tout différend né entre les parties de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent contrat sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de solution amiable, au tribunal compétent du siège social du demandeur.

Fait à Nanterre,  
en deux exemplaires

# FSH WORLDWIDE SAS

**B2B Broker Company**  
12 avenue de Kléber  
75116 Paris

Paris, le 9 mai 2014

**Par LRAR**

**Objet : Déclaration de sinistre**  
Police n°145.002.421 *Cybella*

Madame, Monsieur,

Je vous informe par la présente de la survenance d'un piratage des systèmes informatiques de notre filiale, la société FSH France SAS.

Cet incident a été constaté le 9 mai 2014 à 9h00 et a eu pour conséquence de bloquer l'accès à notre site internet [www.1st2ndhand.fr](http://www.1st2ndhand.fr) qui présente, en lieu et place des produits de nos clients, une tête de clown, ce qui va générer une perte d'exploitation et une atteinte à notre réputation considérables.

Je vous remercie par conséquent de bien vouloir porter ce sinistre à la connaissance de notre assureur au titre de la police n°145.002.421 *Cybella* souscrite auprès de votre compagnie le 1er novembre 2013.

Je me tiens à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes salutations distinguées,

M. MAQUINTOCHE  
Directeur Risk Management

# COMPANION INSURANCE

**B2B Broker Company**  
Société de Courtage en Assurance  
12 avenue Kléber  
75016

Le 10 mai 2014,

**Réf. Sinistre : n°AB09**  
**Police n°145.002.421 Cybrella**  
**Assuré(e) : FSH Worldwide SAS et filiales**

## **Objet : Retour après sinistre**

Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous faisons suite à la déclaration de sinistre en date du 9 mai dernier aux termes de laquelle l'Assuré(e), la société FSH France SA, a sollicité la mise en œuvre de la garantie prévue par la Police d'Assurance n°145.002.421 *Cybrella*.

Nous vous rappelons qu'au titre de la Police d'Assurance susvisée, il fait partie des obligations de l'Assuré(e) de « *faire régulièrement réviser son système de protection des données afin de prévenir toute intrusion frauduleuse sur son système informatique* ».

Cette obligation est satisfaite dès lors que l'Assuré(e) met en œuvre « *toutes les mises à jour des firewalls et systèmes de cryptage conformément aux règles de l'art au jour de l'intervention, telles que ces règles sont édictées dans les documents techniques des organismes techniques compétents à caractère officiel ou par les normes françaises homologuées diffusées par l'Association des Editeurs de Sites Informatiques Marchands et la Société Européenne des Prestataires de Services Informatiques* ».

Dans cette situation, nous sommes contraints de réserver notre garantie dans l'attente de la réception des éléments permettant d'établir la bonne exécution de l'obligation de l'assuré de mise à jour des firewalls et systèmes de cryptage et ce, conformément aux règles de l'art au jour de l'intervention.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

Nous vous prions de croire, Chère Madame, Cher Monsieur, à l'expression de nos salutations respectueuses.

Mme AL HEA  
Gestionnaire Sinistre



# FSH WORLDWIDE SAS

**B2B Broker Company**  
12 avenue Kléber  
75016 Paris

Le 11 mai 2014,

**Objet : Documents complémentaires**  
Police n°145.002.421 *Cybrella*

Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous faisons suite à votre réserve de garantie concernant le sinistre du 9 mai dernier subi par notre filiale, la société FSH France SAS.

Nous vous prions de bien vouloir trouver, ci-joint, le contrat « Gold » que nous avons signé avec la société Cervo Moteur aux termes duquel notre cocontractant s'engage à mettre à jour l'ensemble de notre système informatique, ainsi que le rapport émis à la suite de sa dernière intervention au sein de nos locaux.

Nous vous en souhaitons bonne réception.

Nous restons dans l'attente de la prise en charge du sinistre en date du 9 mai 2014.

Cordialement.

M. MAQUINTOCHE  
Directeur Risk Management

# COMPANION INSURANCE

**B2B Broker Company**  
Société de Courtage en Assurance  
12 avenue Kléber  
75016

Le 12 mai 2014,

**Réf. Sinistre : n°AB09**  
**Police n°145.002.421 Cybrella**  
**Assuré(e) : FSH Worldwide SAS et filiales**

## **Objet : Retour après sinistre**

Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous vous confirmons la bonne réception des documents transmis le 11 mai dernier aux fins de mise en œuvre de la garantie prévue par la police d'assurance n°145.002.421 *Cybrella*.

Nous vous rappelons qu'au titre de la police d'assurance susvisée, il fait partie des obligations de l'Assuré(e) de « *faire régulièrement réviser son système de protection des données afin de prévenir toute intrusion frauduleuse sur son système informatique* ».

Cette obligation est satisfaite dès lors que l'Assuré(e) met en œuvre « *toutes les mises à jour des firewalls et systèmes de cryptage conformément aux règles de l'art au jour de l'intervention, telles que ces règles sont édictées dans les documents techniques des organismes techniques compétents à caractère officiel ou par les normes françaises homologuées diffusées par l'Association des Editeurs de Sites Informatiques Marchands et la Société Européenne des Prestataires de Services Informatiques* ».

Après analyse du contrat signé entre l'Assuré(e) et la société Cervo Moteur et du rapport relatif à la dernière intervention de la société Cervo Moteur sur le système informatique de l'Assuré(e), nous constatons que l'Assuré(e) n'a pas procédé à l'installation du logiciel XXT<sup>2</sup>, pourtant recommandée par la Société Européenne des Prestataires de Services Informatiques (SEPSI).

# COMPANION INSURANCE

Les mises à jour effectuées par l'Assuré(e) n'ont donc pas respecté les « *règles de l'art au jour de l'intervention* » telles qu'édictées par la Police d'assurance n° 145.002.421 *Cybella*.

Par conséquent, nous sommes au regret de vous informer que le Sinistre en date du 9 mai dernier ne peut être couvert par la présente Police.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

Nous vous prions de croire, Chère Madame, Cher Monsieur, à l'expression de nos salutations respectueuses.

Mme AL HEA  
Gestionnaire Sinistre

# FSH WORLDWIDE SAS

**B2B Broker Company**  
12 avenue Kléber  
75016 Paris

Le 12 mai 2014,

**Objet : Contestation du refus de garantie**  
Police n°145.002.421 *Cybrella*

Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous faisons suite au refus de garantie de la société Companion de ce jour concernant le sinistre du 9 mai dernier subi par notre filiale, la société FSH France SAS.

Nous contestons formellement cette position. La clause selon laquelle l'Assuré doit mettre en œuvre « *toutes les mises à jour des firewalls et systèmes de cryptage conformément aux règles de l'art au jour de l'intervention, telles que ces règles sont édictées dans les documents techniques des organismes techniques compétents à caractère officiel ou par les normes françaises homologuées diffusées par l'Association des Editeurs de Sites Informatiques Marchands et la Société Européenne des Prestataires de Services Informatiques* » constitue en effet une clause d'exclusion de garantie.

Selon l'Article L. 112-4 du Code des assurances, les clauses d'exclusion doivent être stipulées en caractères très apparents.

De plus, l'Article L. 113-1 du Code des assurances dispose que ces clauses doivent être formelles et limitées.

Or, en l'espèce, la clause d'exclusion litigieuse ne satisfait pas à ces exigences.

Par conséquent, Companion ne peut pas l'invoquer pour refuser sa garantie.

En tout état de cause, notre cocontractant, la société Cervo Moteur, a toujours satisfait à ses obligations conformément aux règles de l'art.

Dans cette situation, nous vous remercions de bien vouloir prendre en charge le sinistre du 9 mai 2014.

Cordialement.

M. MAQUINTOCHE  
Directeur Risk Management

De : Société Companion Insurance  
A : B2B  
Date : 13.05.14  
Objet : Sinistre n° AB09

Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous faisons suite à votre courrier en date du 12 mai dernier.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'aux termes de la Police d'Assurance n°145.002.421 *Cybrella*, la clause selon laquelle l'Assuré(e) est dans l'obligation de mettre en œuvre « *toutes les mises à jour des firewalls et systèmes de cryptage conformément aux règles de l'art au jour de l'intervention* » ne constitue pas une exclusion de garantie mais une condition de garantie.

Dans ces circonstances, les dispositions du Code des assurances auxquelles vous faites référence dans votre correspondance du 26 mai dernier n'ont pas vocation à s'appliquer à cette clause.

En tout état de cause, la condition de garantie est stipulée en caractères très apparents et est formelle et limitée. Ceux-ci n'ont d'ailleurs pas pu échapper à l'assuré au cours du processus de souscription de la police (dans le cadre duquel vous l'assistiez) notamment au regard du fait que notre compagnie a demandé au cours de ce processus à inclure l'Association des Éditeurs de Sites Informatiques Marchands dans cette clause, ce que l'assuré a expressément accepté.

Par conséquent, son applicabilité n'est pas contestable.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

M. Revel  
Directeur Sinistres Complexes

# COMPANION INSURANCE

**B2B Broker Company**  
Société de Courtage en Assurance  
12 avenue Kléber  
75016

Le 19 mai 2014,

**Réf. Sinistre : n°AB09**  
**Police n°145.002.421 *Cybrella***  
**Assuré(e) : FSH Worldwide SAS et filiales**

**Objet : Proposition de provision**

Chère Madame, Cher Monsieur,

Au regard de nos relations contractuelles, nous acceptons de verser une provision d'un montant de 250.000 euros sur l'indemnité d'assurance. L'ordre de virement est établi à la date de ce jour en faveur de la Société FSH Worldwide SAS.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

Nous vous prions de croire, Chère Madame, Cher Monsieur, à l'expression de nos salutations respectueuses.

Mme AL HEA  
Gestionnaire Sinistre

# FSH France SA

**B2B Broker Company**  
12 avenue Kléber  
75016 Paris

Le 20 mai 2014,

**Objet : Mémoire de réclamation**

Police n°145.002.421 *Cybrella*

Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous faisons suite au versement d'une provision en date du 19 mai dernier pour un montant de 250.000 euros à notre maison mère, la société FSH Worldwide SAS.

Pour votre information, nous avons subi une perte de notre chiffre d'affaires s'élevant à 588.424 euros depuis la date du sinistre.

En outre, sous l'emprise du hacker depuis cette date, laquelle allait nous mener à notre ruine, sans parler du retentissement médiatique qui nous a accablé, nous avons été contraint de remédier à cette situation en versant une rançon au hacker d'un montant de 500.000 euros avec l'aide de la société Crise Patrol qui nous a assisté depuis le sinistre, envers qui nous sommes redevables de la somme de 58.256 euros.

Nous avons également mobilisé notre département marketing pour entreprendre une campagne sans précédent d'un montant de 100.000 euros afin de restaurer l'image de notre société.

Par conséquent, nous vous serions reconnaissant de bien vouloir prendre en charge la somme de 1.246.680 euros (comprenant la provision de 250.000 euros) au titre de notre police d'assurance *Cybrella* n°145.002.421.

Dans cette attente,

Cordialement.

Mme COLINE  
Directrice Générale

# COMPANION INSURANCE

**B2B Broker Company**  
Société de Courtage en Assurance  
12 avenue Kléber  
75016

Le 21 mai 2014,

**Réf. Sinistre : n°AB09**  
**Police n°145.002.421 *Cybrella***  
**Assuré(e) : FSH Worldwide SAS et filiales**

**Objet : Couverture sinistre**

Chère Madame,

Nous revenons vers vous à la suite du mémoire de réclamation en date du 20 mai dernier aux termes duquel vous souhaitez voir garanties :

- la somme de 588.424 euros correspondant à la perte de votre chiffre d'affaires sur la période incriminée ;
- la prise en charge de la somme de 500.000 euros versée au hacker afin de mettre fin à votre préjudice ;
- la somme de 58.256 euros versée à la société Crise Patrol pour son assistance ;
- la somme de 100.00 euros correspondant à la campagne de communication entreprise à la suite du sinistre.

Nous acceptons de prendre en charge les frais résultant de la perte du chiffre d'affaires, les frais d'assistance de la société Crise Patrol et ceux relatifs à la campagne de communication dans leur principe mais réservons notre garantie sur la totalité de leur montant.

Nous acceptons de verser une seconde provision d'un montant de 250.000 euros à l'ordre de la société FSH Worldwide SAS.



# COMPANION INSURANCE

Concernant la rançon d'un montant de 500.000 euros que vous avez versée au hacker, nous sommes au regret de vous informer que cette somme ne saurait relever des « *Conséquences Pécuniaires* » telles que définies dans la Police *Cybella*.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

Nous vous prions de croire, Chère Madame, à l'expression de nos salutations respectueuses.

Mme AL HEA  
Gestionnaire Sinistre

# AESIM

L'Association des Editeurs de Sites Informatiques Marchands

[www.aesim.fr](http://www.aesim.fr)

## Norme française NF XX12XX

Juillet 2013

### Sécurité informatique et protection des données personnelles – Logiciels à installer

- \* Norme française homologuée par décision du Directeur Général de SFSI du 26 juillet 2013
- \* Prise d'effet : 26 juillet 2013
- \* Remplace la norme NF XX11XX

#### \* **Champ d'application**

La présente norme est appliquée à tout organisme qui souhaite :

1. protéger les données personnelles en sa possession ;
2. sécuriser son système informatique de toute attaque, vol, intrusion.

#### \* **Catégorie 1**

Ad Cleaner 5.1

#### \* **Catégorie 2**

SpyBot 360  
Viruskiller  
Danger Firewall  
FireV

#### \* **Catégorie 3**

UVirus  
Micro Security  
Alarm Virus (il est recommandé de restaurer le logiciel afin d'améliorer ses performances)

# SEPSI

Société Européenne des Prestataires de Services Informatiques  
*www.sepsi.com*

## Norme française NF 123456

Mars 2014

### Sécurité et protection des systèmes informatiques – Logiciels à installer

Norme française homologuée par décision du Directeur Général de SEPSI du 20 mars 2014.

Cette norme prend effet au 20 mars 2014 et remplace la norme NF 121212. Les modifications apparaissent en gras.

#### I. Domaine d'application

La présente norme est appliquée à tout organisme qui souhaite :

- sécuriser son système informatique de toute atteinte extérieure ;
- tenir à jour et améliorer la protection des données personnelles en sa possession.

#### II. Logiciel imposé

- Ad Cleaner 5.1

#### III. Logiciels fortement recommandés

- **Micro Security V9**
- SpyBot 360

#### IV. Logiciels recommandés

- **Firewall XXT<sup>2</sup>**
- UVirus
- Viruskiller
- FireV
- Danger Firewall

Le conseil scientifique de la société a toutefois jugé le logiciel Pro System n'était plus en conformité, c'est pourquoi il a été retiré de la liste.

# MUTUELLE DES PROFESSIONS DE L'INFORMATIQUE



**COMPANION INSURANCE**

Grenoble, le 10 janvier 2015,

**Nos ref.** : CERVO MOTEUR v FSH

**Dossier n°** : 1542 (à rappeler dans toute correspondance)

**Objet** : Refus de garantie

Madame, Monsieur,

Nous faisons suite à votre réclamation en date du 20 décembre 2014 aux termes de laquelle vous souhaitez recouvrer l'indemnité d'assurance pour un montant d'1.000.000 euros que vous avez versée à votre Assurée, la société FSH, à la suite d'un piratage informatique dont elle aurait été victime.

Nous ne pouvons répondre favorablement à cette demande.

En effet, la police *Cybrella* n°145.002.421 oblige l'Assuré à mettre en place toutes les mises à jour des firewalls et systèmes de cryptage conformément aux règles de l'art au jour de l'intervention.

L'application de cette clause n'est pas contestée et l'obligation qui en résulte n'a pas été respectée par votre Assurée.

Vous avez néanmoins fait le choix de l'indemniser.

En conséquence, cette indemnisation ne saurait faire l'objet d'un recours subrogatoire à notre encontre.

MUTUELLE DES PROFESSIONS DE L'INFORMATIQUE, Mutuelle d'Assurance au capital de 5.000.000 euros, soumise au Code de la mutualité, et inscrite au RCS de Grenoble sous le n°314 578 478 24444. Le siège social se situe 5 rue de l'Unité Centrale, Grenoble (38000).

# MUTUELLE DES PROFESSIONS DE L'INFORMATIQUE



Au surplus, nous attirons votre attention sur le fait que la quittance subrogative n'a pas été transmise en même temps que le paiement de l'indemnité.

Enfin, votre recours subrogatoire s'élève à la somme de 1.000.000 d'euros comprenant notamment deux provisions versées à l'Assurée.

Nous constatons que le montant total correspondant à ces deux provisions, lequel s'élève à 500.000 euros, a été versé à titre purement commercial.

Dans ces circonstances, vous ne pouvez valablement faire valoir ce montant dans le cadre de votre recours à notre encontre.

Nous vous prions de croire, Chère Madame, Chère Monsieur, à l'assurance de nos salutations respectueuses.

**M. COGITE**  
Directeur MPI

# CERVO MOTEUR



## RAPPORT D'INTERVENTION

Paris, le 15 avril 2014,

Cher Client,

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-dessous notre rapport suite à notre intervention du 5 avril 2014.

L'audit du système informatique et la mise à jour des logiciels ont été effectués par l'une de nos équipes d'experts, dirigée par Monsieur LORDI.

Nous vous en souhaitons bonne réception, et restons à votre disposition pour toute question.

**M. DIGITAL**  
Directeur Général  
CERVO MOTEUR

# CERVO MOTEUR

	<b>Effectué(e)</b>	<b>Non effectué(e)</b>	<b>En attente</b>	<b>Prévu(e) pour la prochaine intervention</b>	<b>Observation</b>
Mise à jour du Logiciel TRUP 2014	X				
Mise à jour du Logiciel VIAL 2014 3.0	X				
Mise à jour Logiciel TITU 2014 4.0	X				
Mise à jour logiciel XXT	X				
Installation IXPRI 2014				X	
Audit général	X				
Téléchargement OCS 8.0		X			
Téléchargement OZA 6.0	X				

Source : Données Cervo Moteur, 2014