

# Scénarios de réclamations en matière de cyberrisques pour les organisations de soins de santé

Voici des exemples de scénarios de réclamations récentes pour vous donner une idée de nos capacités :

## Perte de renseignements personnels sur la santé (RPS)

*On pense que des criminels provenant de l'extérieur des États-Unis ont pu exploiter les vulnérabilités du système de l'assuré pour accéder aux RPS de plus de 200 000 patients.*

<b>Secteur</b>	Soins de santé
<b>Entreprises</b>	Commercial
<b>Différence dans l'expérience de réclamation</b>	Expert-conseil en intervention et cabinet de services d'informatique judiciaire de premier ordre
<b>Description</b>	Une organisation de soins de santé a été informée par les autorités que les renseignements de ses patients avaient été trouvés sur le Web clandestin. On pense que des criminels provenant de l'extérieur des États-Unis ont pu exploiter les vulnérabilités du système de l'assuré pour accéder aux RPS (renseignements personnels sur la santé) de plus de 200 000 patients. Chubb a aidé l'assuré en retenant les services d'un expert-conseil en intervention aux incidents et d'un cabinet de services d'informatique judiciaire choisi par notre groupe d'experts en cyberrisques. Plusieurs organismes gouvernementaux et de réglementation ont été informés avec l'aide de l'expert-conseil. Un centre d'appels a été mis sur pied et des services de surveillance du crédit ont été proposés aux patients touchés.

## Usurpation d'identité d'un médecin

*Une organisation de soins de santé assurée a été informée par un cabinet externe que l'un de ses médecins s'était fait usurper son identité par un médecin non agréé.*

<b>Secteur</b>	Soins de santé
<b>Entreprises</b>	Commercial
<b>Différence dans l'expérience de réclamation</b>	Enquête d'expert sur les réclamations
<b>Description</b>	Une organisation de soins de santé assurée a été informée par un cabinet externe que l'un de ses médecins s'était fait usurper son identité par un médecin non agréé. Cet imposteur a pu examiner plusieurs dossiers médicaux dans le cadre d'un processus d'examen par des pairs. Après avoir pris connaissance de la situation, l'assuré a dû aviser les patients dont les RPS (renseignements personnels sur la santé) ont été exposés de manière inappropriée à cette personne. Plusieurs des patients touchés ont soumis une réclamation à l'assuré pour ne pas avoir protégé leurs RPS.



## Attaques par rançongiciels

*Le logiciel malveillant a complètement corrompu le système de l'hôpital et son personnel a dû utiliser des feuilles de papier pour enregistrer et surveiller les patients.*

<b>Secteur</b>	Soins de santé
<b>Entreprises</b>	Commercial
<b>Différence dans l'expérience de réclamation</b>	Expertise technique
<b>Description</b>	Le système informatique d'un hôpital a fait l'objet d'une attaque par rançongiciel. Alors que l'attaquant ne demandait que 500 dollars, la cyberattaque a essentiellement paralysé l'établissement médical. L'hôpital a dépensé d'importantes sommes pour tenter de restaurer les données de ses systèmes informatiques. Il n'a pu facturer aucun des assureurs pendant la non-disponibilité du système. De plus, les capacités des technologies d'imagerie de l'hôpital ont été grandement touchées; il était impossible de tirer des images des appareils d'imagerie par résonance magnétique (IRM) ou des tomodensitogrammes. Le logiciel malveillant a complètement corrompu le système de l'hôpital et son personnel a dû utiliser des feuilles de papier pour enregistrer et surveiller les patients. Enfin, le système de paie de l'hôpital a également été touché. Cette attaque a entraîné plus de 700 000 \$ de frais d'enquête, de récupération de données, d'interruption d'activité et de gestion de crise.

## Fournisseur et chaîne d'approvisionnement

*En raison de cet incident, l'assuré a déboursé 20 000 \$ en frais de risques propres.*

<b>Secteur</b>	Soins de santé
<b>Entreprises</b>	Commercial
<b>Différence dans l'expérience de réclamation</b>	Expert-conseil en intervention et cabinet de services d'informatique judiciaire de premier ordre
<b>Description</b>	Un associé de l'assuré a été victime d'une attaque par rançongiciel pendant laquelle plusieurs de ses fichiers ont été cryptés. L'associé avait en sa possession les dossiers médicaux et les renseignements personnels sur la santé des clients de l'assuré et a dû retenir les services d'un expert-conseil en intervention en cas de cyberincident et d'un cabinet de services d'informatique judiciaire pour remédier à l'attaque par rançongiciel sur son système. Même si notre assuré avait déjà utilisé les services de conseils préalables aux incidents de Chubb pour mieux se préparer à une cyberattaque, il a dû néanmoins consulter son propre expert-conseil en intervention en cas de cyberincident de notre groupe d'experts en cyberrisques pour déterminer ses obligations de déclaration en vertu de la <i>Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)</i> . L'expert-conseil en intervention en cas de cyberincident a finalement déterminé que personne n'avait extrait de renseignements personnels sur la santé du système de l'associé. En raison de cet incident, l'assuré a déboursé 20 000 \$ en frais de risques propres.

## Vous souhaitez vendre des produits Chubb?

Visitez notre site Web pour plus de renseignements sur les solutions d'assurance de Chubb.

Les scénarios de réclamations décrits ici ont pour but de montrer les types de situations qui peuvent donner lieu à des demandes d'indemnité. Ces scénarios ne doivent être comparés à aucune autre demande d'indemnité. Pour déterminer si un sinistre en particulier est couvert ou non et dans quelle mesure, il faut connaître les faits et les circonstances entourant ce sinistre, les conditions de la police émise et les lois applicables.

Chubb est le nom commercial utilisé pour désigner les filiales de Chubb Limited qui fournissent de l'assurance et des services connexes. Pour consulter la liste de ces filiales, visitez notre site Web au [www.chubb.com/ca-fr](http://www.chubb.com/ca-fr). L'assurance est fournie par Chubb du Canada Compagnie d'Assurance ou Chubb du Canada Compagnie d'Assurance Vie (collectivement, « Chubb Canada »). Les risques font l'objet d'une appréciation complète préalablement à leur acceptation. Les primes peuvent varier. Les raisons énoncées pour lesquelles un assuré a choisi Chubb sont basées sur les perceptions des employés de Chubb à l'égard des communications avec les producteurs. Les produits ne sont pas nécessairement offerts dans toutes les provinces ou tous les territoires. La présente communication n'est qu'un résumé des produits. La garantie réelle est régie par le libellé du contrat d'assurance publié. Chubb Canada, 199, rue Bay, bureau 2500, Toronto (Ontario) M5L 1E2