Κυβερνοεπιθέσεις

Αναγκαίος ο σχεδιασμός επικοινωνιακής στρατηγικής

Η σημασία της επικοινωνίας σε περιστατικά παραβίασης συστημάτων και οι αντιδράσεις των πελατών.

» του **Νίκου Γεωργόπουλου,** *MBA, CyRM, Cyber Risk Advisor-Cromar Coverholder at Lloyd's*

Ένα μεγάλο λάθος που κάνουν οι εταιρείες στην αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης συστημάτων και απώλειας εμπιστευτικών πληροφοριών είναι ότι δεν έχουν προετοιμάσει την επικοινωνιακή στρατηγική τους. Οι κρίσεις μπορούν να λάβουν πολλές μορφές που δεν τις έχουμε σκεφτεί. Είναι οι επιχειρήσεις έτοιμες να αντιμετωπίσουν:

- Περιστατικά παραβίασης των συστημάτων τους;
- Απώλεια των δεδομένων πελατών τους;
- Διακοπή της λειτουργίας της εφοδιαστικής αλυσίδας τους;
- Μεγάλη μείωση κερδών λόγω κυβερνοεπιθέσεων;
- Δυσφήμιση στα social media;

Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να είναι προετοιμασμένες για κάθε πιθανή κατάσταση. Δεν έχει σημασία πόσο μακρινό φαίνεται αυτό το ενδεχόμενο. Ο σχεδιασμός της αντιμετώπισης της κρίσης μετά την εκδήλωσή της και χωρίς καμία αρχική προετοιμασία οδηγεί σε σφάλματα που οφείλονται σε ανακριβείς πληροφορίες, πανικό και λανθασμένο καθορισμό προτεραιοτήτων.

Ένα από τα πιο συχνά λάθη που κάνουν οι εταιρείες είναι ότι περιμένουν να διαχειριστούν καταστάσεις κρίσης μόνο με ομάδες στελεχών τους, χωρίς να ζητήσουν τη βοήθεια κάποιου ειδικού. Οι ομάδες στελεχών είναι αποτελεσματικές για την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης, αλλά όχι τόσο για τη διαχείριση περιστατικών απώλειας δεδομένων, γιατί οι περιπτώσεις αυτές χρειάζονται εξειδικευμένες γνώσεις σχετικά με την εξέλιξη του κανονιστικού πεδίου, την ανάπτυξη της τεχνολογίας και τις βέλτιστες πρακτικές αντιμετώπισής τους, γνώσεις που διαθέτουν εξειδικευμένοι εξωτερικοί σύμβουλοι, οι οποίοι θα πρέπει να είναι μέλη της Ομάδας Διαχείρισης Περιστατικών Παραβίασης Συστημάτων.

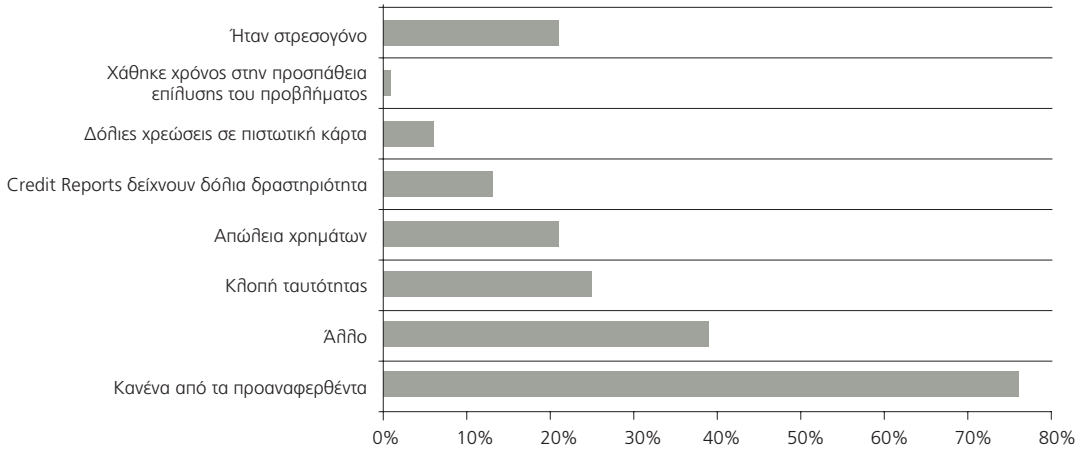
Αυτό που παρατηρείται επίσης είναι ότι οι εταιρείες είτε ανταποκρίνονται πολύ γρήγορα σε μια κρίση είτε πολύ αργά. Ο συγχρονισμός όμως είναι ζωτικής σημασίας για την αντιμετώπιση της κρίσης. Αν για το περιστατικό παραβίασης βγει κάποια ανακοίνωση πολύ γρήγορα, ίσως να μη γνωρίζουμε την πλήρη έκταση της ζημίας, κάτι που σε δεύτερο χρόνο θα μας αναγκάσει πιθανόν να την αναθεωρήσουμε. Αν αυτό γίνει πάρα πολύ αργά, θα φαίνεται ότι προσπαθούμε να αποφύγουμε την ευθύνη, και λόγω αυτής της καθυστέρησης μπορεί οι πελάτες της εταιρείας να επηρεαστούν περισσότερο από το περιστατικό.

Οι Δημόσιες Σχέσεις μπορούν να μετριάσουν σημαντικά τη ζημιά σε μια κατάσταση κρίσης. Η μη άμεση ανταπόκριση μπορεί να ενισχύσει την κατάσταση και να προκαλέσει πρόσθετη ζημία σε μια εταιρεία σε κατάσταση κρίσης. **Πάντοτε πρέπει να έχουμε ένα σχέδιο αντιμετώπισης τέτοιων περιστατικών.**

Τις αντιδράσεις, τα συναισθήματα και τις ανησυχίες των πελατών των οποίων τα προσωπικά δεδομένα χάθηκαν σε περιπτώσεις παραβιάσεων συστημάτων καταγράφει η έρευνα που διενεργήθηκε από την **Experian**, με θέμα **"The Aftermath of a Mega Data Breach: Consumer Sentiment"**. Πιο συγκεκριμένα, ζητήθηκε από τους πελάτες που υπήρξαν θύματα παραβίασης προσωπικών δεδομένων να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικά με την εμπειρία τους. Το ποσοστό των πελατών αυτών που έχασαν δεδομένα διπλασιάστηκε σε σχέση με την αντίστοιχη μελέτη που διενεργήθηκε το 2012, όταν μόνο το 25% των συμμετεχόντων είχαν πέσει θύματα περιστατικών παραβίασης δεδομένων.

Η κύρια συνέπεια της παραβίασης των δεδομένων ήταν το στρες που δημιουργήθηκε στους πελάτες (76% των ερωτηθέντων), ακολουθούμενη από τον χρόνο που έπρεπε να καταναλώσουν για την επίλυση των προβλημάτων που προκαλούνται από την παραβίαση των δεδομένων (39% των ερωτηθέντων).

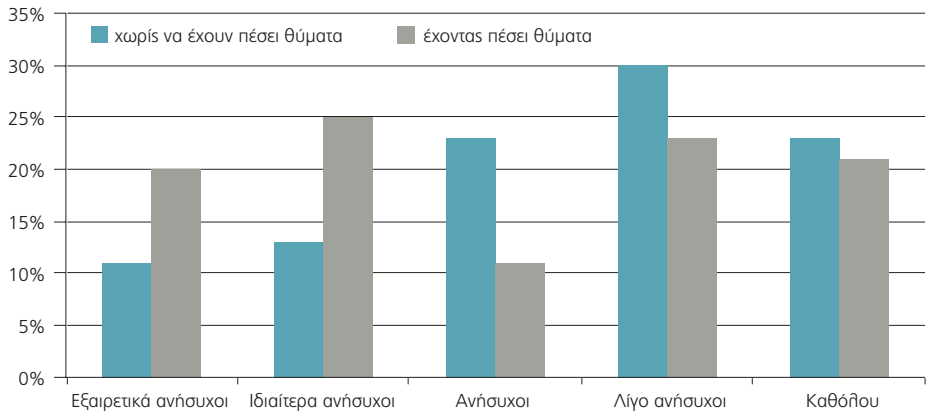
Περιστατικά παραβίασης συστημάτων και αντιδράσεις πελατών



Πηγή: Experian "The Aftermath of a Mega Data Breach: Consumer Sentiment"

Η ανησυχία των πελατών ότι μπορεί να πέσουν θύματα κλοπής ταυτότητας μεγάλωνε σε περίπτωση που είχαν ήδη πέσει θύματα περιστατικών παραβίασης δεδομένων. Πριν πέσουν θύματα κλοπής ή απώλειας των προσωπικών τους στοιχείων, το 24% αυτών έλεγαν ότι θα ήταν εξαιρετικά ή πολύ ανήσυχοι αν είχαν πέσει θύμα κλοπής ταυτότητας. Μετά από περιστατικά παραβίασης δεδομένων που τους συνέβησαν, αυτή η ανησυχία αυξήθηκε φθάνοντας στο 45%. Σαράντα οκτώ τοις εκατό (48%) των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι η ταυτότητά τους βρίσκεται σε κίνδυνο για χρόνια ή για πάντα.

Ανησυχία πελατών για την πιθανότητα να πέσουν θύματα κλοπής στοιχείων ταυτότητας



Πηγή: Experian "The Aftermath of a Mega Data Breach: Consumer Sentiment"

Πόσο σημαντική είναι η κάλυψη από τα ΜΜΕ των περιστατικών παραβίασης δεδομένων;

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι είναι σημαντικό τα μέσα μαζικής ενημέρωσης να αναφέρουν λεπτομέρειες σχετικά με τις παραβιάσεις δεδομένων. Κυρίως επειδή απαιτείται από τις εταιρείες να ενημερώνουν περισσότερο τα θύματα και να δείχνουν μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση σχετικά με το πώς η παραβίαση των δεδομένων θα μπορούσε να επηρεάσει τα θύματα και να ειδοποιούν τους πελάτες, ώστε να προστατεύσουν τα προσωπικά τους δεδομένα από την κλοπή ταυτότητας.
Λαμβάνοντας υπόψη ότι δεν μπορούμε να εξαλείψουμε την πιθανότητα της πραγματοποίησης συμβάντων, θα πρέπει να μπορούμε να διαχειριστούμε αποτελεσματικά τα περιστατικά απώλειας δεδομένων και εμπιστευτικών πληροφοριών.

Με γνώμονα τις ανάγκες των επιχειρήσεων, η Beazley δημιούργησε το **Beazley Global Breach Solution**, το οποίο αποτελεί μια συνολική λύση αποτελεσματικής διαχείρισης των κινδύνων παραβίασης συστημάτων και απώλειας δεδομένων, επιτρέπει στις επιχειρήσεις να διαχειριστούν περιστατικά παραβίασης συστημάτων και να μετριάσουν τον κίνδυνο να θιγεί η εταιρική τους φήμη και προσφέρεται στην Ελλάδα από την **Cromar** (www.cromar.gr).
Το Beazley Global Breach Solution προσφέρει εκτός από την κάλυψη των χρηματοοικονομικών επιπτώσεων της εταιρείας και πρόσβαση στην Ομάδα Διαχείρισης Περιστατικών που διαθέτει, η οποία βραβεύθηκε από την Advisen ως η καλύτερη ομάδα για το 2014, ενώ έχει αντιμετωπίσει πάνω από 3.000 περιστατικά παγκοσμίως.

Νίκος Γεωργόπουλος
Cyber Risks Advisor CyRM, Cromar Insurance Brokers

Ο Νίκος Γεωργόπουλος είναι απόφοιτος του ALBA Graduate Business School και του Τμήματος Φυσικής του Πανεπιστημίου Πατρών. Είναι μέλος της International Association of Privacy Professionals, εξειδικευμένος σύμβουλος στην παροχή ασφαλιστικών λύσεων Cyber/Privacy Liability & Data Breach Management και πιστοποιημένος Cyber Insurance Risk Manager. Είναι δημιουργός του "Cyber Risks Advisors" Linkedin Group, του www.privacyrisksadvisors.com και του www.cyberinsurancegreece.com.