



*Ναυαγιστές  
Σεν είμαστε...  
Ασφαλιστές? Ανέκαθεν!*

**Secure Hotel**

Διαχείριση Περιστατικών Παραβίασης Δεδομένων  
& Ασφάλιση Cyber Privacy Insurance

Νίκος Γεωργόπουλος, cyRM, MBA  
Cyber Risks Advisor

# Cromar Coverholder at Lloyd's

- Η Cromar είναι Ανταποκριτής (Coverholder) των LLOYD'S και διαθέτει πολυετή εμπειρία στη δημιουργία εξειδικευμένων ασφαλιστικών προγραμμάτων με την υποστήριξη ηγετικών συνδικάτων των LLOYD'S, από τα οποία έχει Εξουσιοδότηση Δέσμευσης (Binding Authority).
- Στόχος μας είναι η δημιουργία ασφαλιστικών προγραμμάτων σε συνεργασία με την αγορά των LLOYD'S, προσφέροντας στον **Ασφαλισμένο**:
  - την Αξιοπιστία και Φερεγγυότητα των LLOYD'S
  - υψηλού επιπέδου υπηρεσίες και
  - καινοτόμες ασφαλιστικές καλύψεις, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα.
- Είμαστε σε συνεχή προσπάθεια εξέλιξης των προγραμμάτων μας για να νιώθετε ασφάλεια και σιγουριά.

# Διακρίσεις: Best Coverholder Innovation 2016

- Η Αγορά των Lloyd's, μια αγορά με πάνω από 330 χρόνια ιστορίας, διοργάνωσε για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά τα βραβεία καινοτομίας **"Lloyd's Market Innovation Awards"** τα οποία επιβραβεύουν καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες που δημιουργούνται από μέλη της αγοράς, βοηθούν την ανάπτυξη της και προσφέρουν ποιοτικές λύσεις στους ασφαλισμένους της.
- Στη φετινή διοργάνωση για πρώτη φορά θεσπίστηκε το βραβείο καινοτομίας για τον καλύτερο ανταποκριτή **"Best Coverholder Innovation Award"** το οποίο κέρδισε η Cromar.
- Η Cromar συμμετείχε στο διαγωνισμό αυτό με το [www.cyberinsurancequote.gr](http://www.cyberinsurancequote.gr), μια καινοτόμα εκπαιδευτική μηχανή για τους κινδύνους του διαδικτύου και την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης ιδιωτικότητας για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.



# Ο πελάτης του 2020 **απαιτεί** Εξατομικευμένες Υπηρεσίες από τα ξενοδοχεία





## Δράση τώρα για να υποδεχθούμε το 2020

Παγκοσμίως, οι απαιτήσεις των καταναλωτών εξελίσσονται τόσο γρήγορα όσο και η ίδια η τεχνολογία κινητών μέσων. Πιστεύουμε ότι τα ξενοδοχεία θα πρέπει να δράσουν τώρα για να διαφοροποιηθούν, εφαρμόζοντας μαζική εξατομίκευση με σκοπό να εκπλήξουν και να ικανοποιήσουν τους επισκέπτες τους. Θα πρέπει, όμως, να βρεθεί η κατάλληλη ισορροπία.

Καθώς τα ξενοδοχεία εξακολουθούν να επενδύουν σημαντικά ποσά στις νέες εξελίξεις, θα πρέπει να κατανοήσουν τους κινδύνους που συνδέονται με την απώλεια της ανθρώπινης υπόστασης της ξενοδοχειακής εμπειρίας και την ασφάλεια των δεδομένων. Για να έχουν θετικό αποτέλεσμα, θα πρέπει να εξασφαλίσουν στενότερη συνεργασία με τους επισκέπτες και τους καταναλωτές κατά τα επόμενα χρόνια, για να κατανοήσουν σε ποιους τομείς τα κινητά μέσα πραγματικά προσθέτουν αξία.

### Adrian Richards

National leader hospitality and tourism, Grant Thornton UK

12. 'Hotels in UK' | Motel Group Ltd, October 2014



Grant Thornton

# Grant Thornton – Ελληνικά Ξενοδοχεία 2020

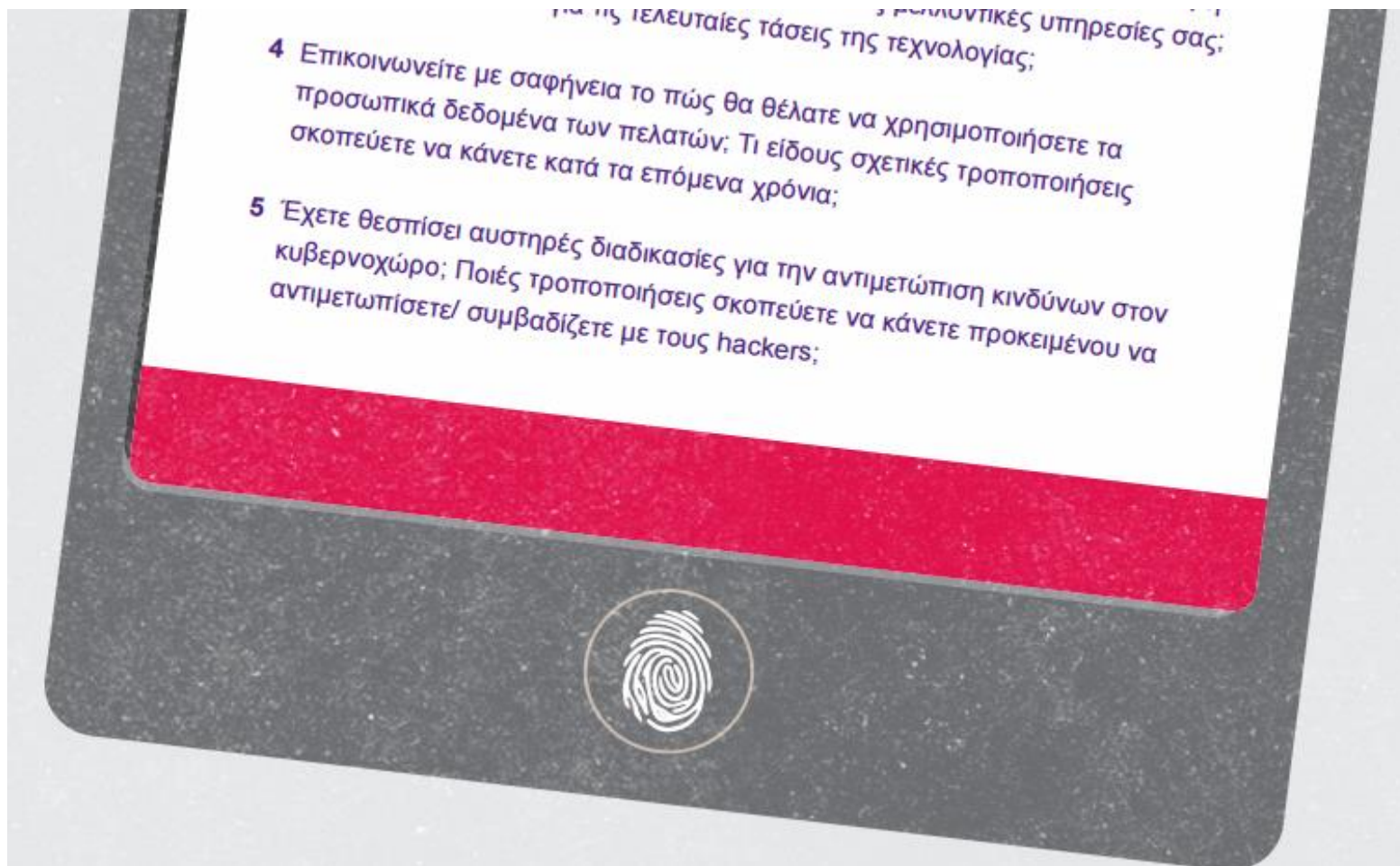
Ένας άλλος κίνδυνος είναι ότι η εξατομίκευση βασίζεται κατά πολύ στο γεγονός ότι οι καταναλωτές μοιράζονται τα δεδομένα τους. Καθώς η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πιέζει για αυστηρότερη νομοθεσία σχετικά με τη χρήση προσωπικών δεδομένων<sup>15</sup>, τα πρωτοσέλιδα σχετικά με παραβιάσεις δεδομένων και ηλεκτρονική πειρατεία θα προκαλούν την ανησυχία των ξενοδόχων. Ήδη, μια εταιρεία διαχείρισης ξενοδοχείων παραδέχθηκε παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων σε 14 επώνυμα ξενοδοχεία<sup>16</sup>. Για να διεκδικήσουν την αναγνώρισή τους ως θεματοφύλακες προσωπικών δεδομένων, τα ξενοδοχεία θα πρέπει να επανεξετάσουν τη διαχείριση κινδύνων, διασφαλίζοντας την επίβλεψη των διαδικασιών σε ολόκληρο τον οργανισμό. Όσοι το επιτύχουν, θα έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν πραγματική αξία στους πελάτες.





# Grant Thornton – Ελληνικά Ξενοδοχεία 2020

## Εξατομίκευση: 5 Ερωτήσεις για τα Ξενοδοχεία



[http://www.grant-thornton.gr/globalassets/1.-member-firms/greece/insights/pdfs/surveys/gr\\_hotels\\_2020.pdf](http://www.grant-thornton.gr/globalassets/1.-member-firms/greece/insights/pdfs/surveys/gr_hotels_2020.pdf)

# General Data Protection Regulation

**TODAY**

**2018**



**28 Interpretations of the  
Data Protection Directive**



**1 Data Protection Regulation across all  
EU member states**



# General Data Protection Regulation

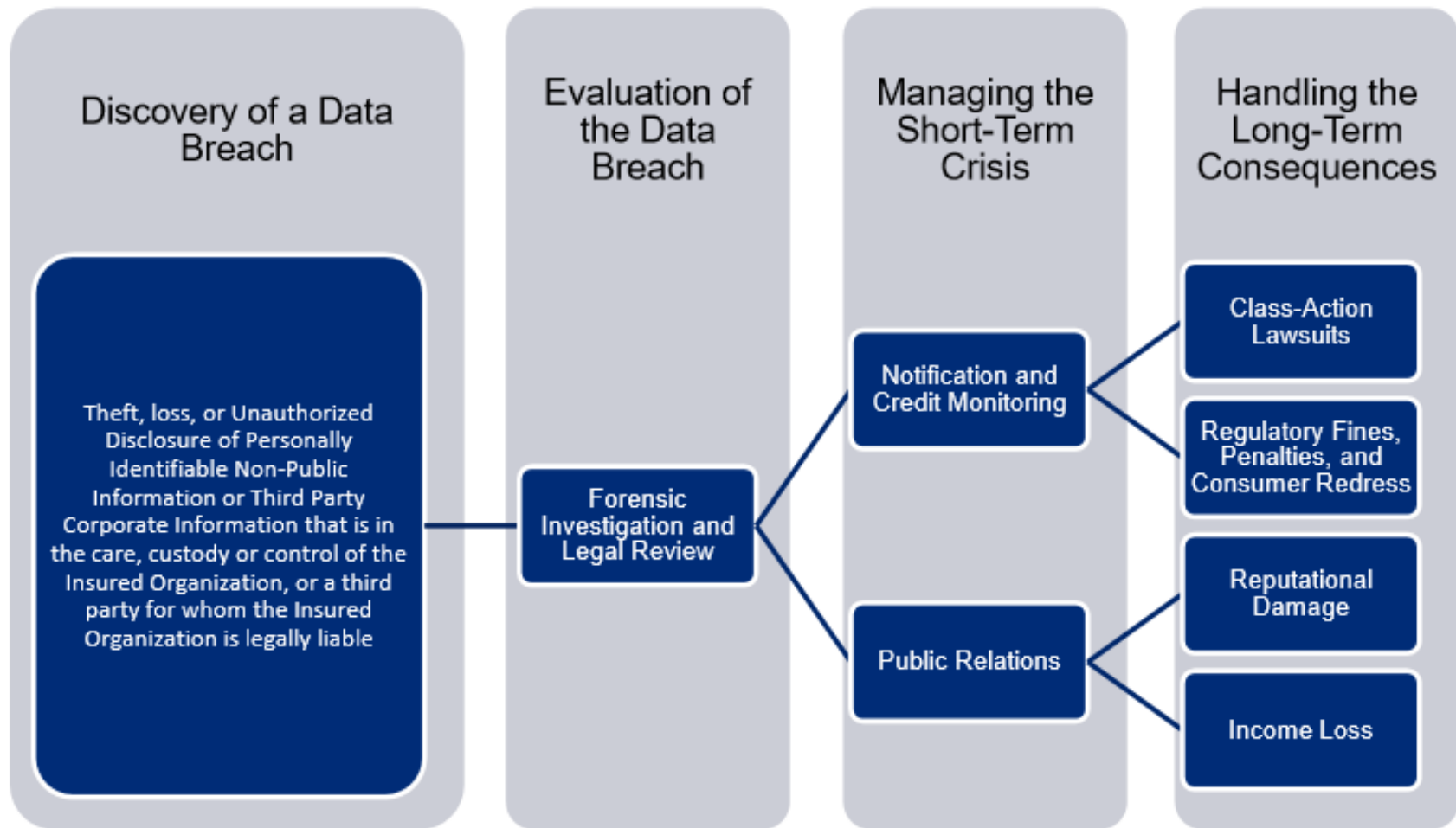
Το νέο περιβάλλον στο οποίο καλούνται να δραστηριοποιηθούν οι επιχειρήσεις απαιτεί την συμμορφωσή τους με το νέο Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των προσωπικών δεδομένων (GDPR) ο οποίος απαιτεί από τις εταιρίες:

- να έχουν εκπαιδεύσει κατάλληλα το ανθρώπινο δυναμικό τους
- να έχουν τα κατάλληλα μέτρα ασφαλείας και τις αναγκαίες πολιτικές για την προστασία των πληροφοριών
- να κάνουν αναλύσεις των επιπτώσεων που μπορούν να προκύψουν λόγω παραβίασης ιδιωτικότητας
- να σχεδιάζουν προϊόντα και υπηρεσίες λαμβάνοντας υπόψη την προστασία της ιδιωτικότητας
- να ενημερώνουν τις αρμόδιες αρχές εντός 72 ωρών από τον εντοπισμό συμβάντος παραβίασης συστημάτων και απώλειας δεδομένων
- να έχουν ορίσει υπεύθυνο για την προστασία των δεδομένων (Data Protection Officer)
- να έχουν πλάνο αντιμετώπισης περιστατικών παραβίασης συστημάτων και απώλειας δεδομένων (Incident Response Plan)

# General Data Protection Regulation

- **Υποχρέωση Ενημέρωσης Αρχών**
  - Εντός 72 ωρών
- **Υποχρέωση Ενημέρωσης Πελατών**
- **Πρόστιμα**
  - Εως το 4% του τζίρου τους με max €20m
- **Αποζημιώσεις στα Υποκείμενα των δεδομένων που υπέστησαν ζημιά**

# Διαχείριση Περιστατικών Data Breach



- ⊕ Αρχική
- ⊕ Κυβερνοχωρος
- ⊕ Data Breach
- ⊕ Cyber Risks
- ⊕ Cyber Insurance
- ⊕ CyberSecureSolution
- ⊕ Cyber Risks Academy
- ⊕ Cyber Risks Seminars
- ⊕ Privacy Ιδιωτικότητα
- ⊕ Hacking - Hackers
- ⊕ Λεξικο Ορων
- ⊕ Νομοθεσια
- ⊕ Συνεδρια - Παρουσιασεις

**"There are only two types of companies:**  
those that have been hacked,  
and those that will be."

Robert Mueller  
FBI Director, 2012



[Αρχική](#) > Περιστατικό παραβίασης προσωπικών δεδομένων σε πελάτες ελληνικού ξενοδοχείου

## Περιστατικό παραβίασης προσωπικών δεδομένων σε πελάτες ελληνικού ξενοδοχείου

07/10/2015 16:10



# Περιστατικό παραβίασης προσωπικών δεδομένων σε πελάτες ελληνικού ξενοδοχείου

07/10/2015 16:10



## **Περιστατικό Παραβίασης Προσωπικών Δεδομένων σε πελάτες Ελληνικού Ξενοδοχείου**

*Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια των Δικτύων και Πληροφοριών (ENISA) ενημέρωσε την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων σχετικά με περιστατικό διαρροής δεδομένων πιστωτικών καρτών τριών ατόμων τα οποία πραγματοποίησαν, από ξεχωριστές τοποθεσίες (διαφορετικά κράτη), ηλεκτρονική κράτηση σε ξενοδοχείο.*

*Κατά την εξέταση της υπόθεσης, προέκυψε ότι η ηλεκτρονική πλατφόρμα που χρησιμοποιείται για τις διαδικτυακές κρατήσεις τηρούσε το σύνολο των δεδομένων των πιστωτικών καρτών (αριθμό κάρτας, αριθμό ασφαλείας, ημερομηνία λήξης), ενώ παράλληλα δεν είχαν υιοθετηθεί τα πλέον ενδεδειγμένα μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας, όπως δηλ. να επιτρέπονται προσβάσεις που επιχειρούνται από συγκεκριμένες στατικές IP διευθύνσεις, να τηρούνται αρχεία καταγραφής ενεργειών χρηστών, και να χρησιμοποιούνται συνθηματικά (password) με επαρκή πολυπλοκότητα.*



# Αντιμετώπιση Περιστατικού Από την Αρχή Προστασίας

## Ζήτησε από το Ξενοδοχείο

- πλήθος χρηστών των οποίων τα δεδομένα εκτέθηκαν, είδος δεδομένων, χρονικό διάστημα που το πρόβλημα ήταν σε ισχύ
- Αν εντοπίστηκε το συμβάν από το ξενοδοχείο και αν ναι σε ποιες ενέργειες προέβει για την αποκατατάσή του
- Αν ενημερώθηκαν οι υπόλοιποι πελάτες που είχαν κάνει κράτηση
- Αν υπάρχει πολιτική διαχείρισης προσωπικών δεδομένων
- Τι είδος προσωπικά δεδομένα τηρούνται
- Ποια η διαδικασία ροής της πληροφορίας από την στιγμή που ο πελάτης εισαγάγει την κάρτα του μέχρι την ολοκλήρωση της διαδικασίας κράτησης
- Τεχνικά μέτρα ασφαλείας για την υλοποίηση της διαδικασίας
- Αν το ξενοδοχείο διαθέτει PCI DSS πιστοποίηση ή οι πάροχοι με τους οποίους συνεργάζεται

# Αντιμετώπιση Περιστατικού Από την Αρχή Προστασίας

- Το ξενοδοχείο απάντησε ότι ενημέρωσε τον πάροχο της ηλεκτρονικής πλατφόρμας κρατήσεων, από τον οποίο θα πρέπει να υπάρξουν οι απαντήσεις για τις ενέργειες που έγιναν και για λάθος χειρισμούς που οδήγησαν σε διαρροή δεδομένων
- Η πλατφόρμα κρατήσεων ενημέρωσε την αρχή προστασίας για την έκταση του φαινομένου και τις ενέργειες που έκανε από την ημερομηνία εντοπισμού του περιστατικού
- Το ξενοδοχείο απάντησε ότι δεν ευθύνεται για το περιστατικό
- Η πλατφόρμα κρατήσεων απάντησε ότι κατά την διερεύνηση του συμβάντος προέκυψε το σύστημα παραβιάστηκε από χρήστη ο οποίος χρησιμοποίησε τα στοιχεία χρήστη που εργαζόταν στο ξενοδοχείο.
- Το ξενοδοχείο θα μπορούσε να αποτρέψει το συμβάν με κατάλληλες διαδικασίες

# Απόφαση Αρχής

- Το ξενοδοχείο δεν είχε λάβει τα κατάλληλα μέτρα για την προστασία των δεδομένων
  - Θα έπρεπε να επιλέγει άτομα με καταλληλα επαγγελματικά προσόντα
  - Το ξενοδοχείο δεν προέβει άμεσα σε ενημέρωση των πελατών του των οποίων χάθηκαν τα δεδομένα ούτε των υπολοίπων που ήταν στην πλατφόρμα
  - Ομως προχώρησε στην λήψη μέτρων ενίσχυσης της ασφάλειας και προέβει σε αναβάθμιση των συστημάτων του (απευθείας σύνδεση με ασφαλές περιβάλλον τραπεζικού ιδρύματος)
- 
- **€5.000 Πρόστιμο**
  - **λήψη καταλλήλων μέτρων ασφαλείας**
  - **Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού**

- Αρχική
- Κυβερνοχωρος
- Data Breach
- Cyber Risks
- Cyber Insurance
- CyberSecureSolution
- Cyber Risks Academy
- Cyber Risks Seminars
- Privacy Ιδιωτικότητα
- Hacking - Hackers
- Λεξικο Ορων
- Νομοθεσια
- Συνεδρια - Παρουσιασεις

**"There are only two types of companies:**  
those that have been hacked,  
and those that will be."

Robert Mueller  
FBI Director, 2012



[Αρχική](#) > Ρεσεψιονίστ στη Σαντορίνη υπέκλεψε στοιχεία καρτών 1.500 πελατών και άρχισε τις ηλεκτρονικές αγορές του Θοδωρή Παναγιωτίδη

## Ρεσεψιονίστ στη Σαντορίνη υπέκλεψε στοιχεία καρτών 1.500 πελατών και άρχισε τις ηλεκτρονικές αγορές του Θοδωρή Παναγιωτίδη

30/01/2017 11:43

Εξιχνιάστηκε από τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος υπόθεση υποκλοπής και παράνομης επεξεργασίας δεδομένων και στοιχείων πιστωτικών καρτών, μεγάλου αριθμού Ελλήνων και αλλοδαπών πολιτών, τα οποία στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκαν για την πραγματοποίηση πλήθους απατηλών διαδικτυακών συναλλαγών.



Photo by Evan Agostini—Getty Images

DONALD TRUMP

## Trump Hotels Settles with N.Y. Attorney General Over Data Breaches

Reuters

Sep 24, 2016



Trump International Hotels Management agreed to pay \$50,000 to settle with New York State over data breaches that exposed 70,000 credit card numbers and other personal information, New York Attorney General Eric Schneiderman announced on Friday.



# Hackers Shut Down The Key Card Machine In This Hotel Until a Bitcoin Ransom Was Paid [Corrected]



Matt Novak

Monday 8:45am · Filed to: HACKERS ▾



81.1K



205



7



# Τι καλύπτει η ασφάλιση Cyber Insurance με μια ματιά



## ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΡΙΤΩΝ

Οι οποίοι υπέστησαν ζημιά λόγω απώλειας των προσωπικών τους δεδομένων από την εταιρεία στην οποία τα είχαν δώσει.



## ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΕ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ

Έξοδα και υπηρεσίες διαχείρισης περιστατικών παραβίασης συστημάτων και απώλειας εμπιστευτικών πληροφοριών.



## ΔΙΑΚΟΠΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Κάλυψη για απώλεια εσόδων, λόγω διακοπής της επιχειρηματικής δραστηριότητας από περιστατικά παραβίασης συστημάτων και απώλειας εμπιστευτικών πληροφοριών.



## ΚΥΒΕΡΝΟΕΚΒΙΑΣΜΟΣ

Κάλυψη για διαχείριση περιστατικών εκβιασμού από απειλές που μπορεί να βλάψουν ένα δίκτυο ή να οδηγήσουν σε διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών.

## THE WORLD'S SPECIALIST INSURANCE MARKET

A market where our syndicates join together to insure risks

The Lloyd's insurance market estimates that the growing global cyber insurance market will be worth \$85 billion and is positioning itself to be a global hub for coverage.





*Not if  
but when*

**Cyber Secure Solution**



[www.cyberinsurancequote.gr](http://www.cyberinsurancequote.gr)

# Cyber & Data Privacy Insurance Quote

HOME

CEO VIEW

CYBER RISKS TOOLKIT

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

GET A QUOTE

LINKEDIN

INFOCENTER

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Lloyd's Market Innovation Award 2016

"There are only two types of companies:  
those that have been hacked,  
and those that will be."

Robert Mueller  
FBI Director, 2012





# Επικοινωνία



Νίκος Γεωργόπουλος , cyRM, MBA

Cyber Privacy Risks Advisor

Email: [nikos.georgopoulos@cromar.gr](mailto:nikos.georgopoulos@cromar.gr)

M: 6948 365033

T 210 8028946 (120)

[www.cromar.gr](http://www.cromar.gr), [www.cyberinsurancequote.gr](http://www.cyberinsurancequote.gr), [www.cyberinsurancegreece.com](http://www.cyberinsurancegreece.com)