

ESEMPI COMUNICAZIONE DATA BREACH AGLI INTERESSATI

La comunicazione agli interessati deve contenere almeno i seguenti elementi:

- Mittente:
- Destinatario: [Nome e indirizzo dell'interessato colpito]
- Corpo della comunicazione

In data [gg/mm/aaaa] abbiamo riscontrato una violazione dei suoi dati personali.

Come conseguenza della sopra menzionata violazione, i suoi dati personali potrebbero essere stati:

- Divulgati*
- Distrutti*
- Persi*
- Modificati*
- È stato eseguito l'accesso*
- Altro [specificare]*

da persone non autorizzate.

La informiamo che la violazione dei dati personali potrebbe avere le seguenti conseguenze: [elencare]

Per affrontare la violazione dei dati sono state/saranno implementate le seguenti misure: [descrivere]

Se ha quesiti in merito alla violazione dei dati, può contattare [il DPO] via mail all'indirizzo [...@....].

La modalità di invio della comunicazione ed i riferimenti degli interessati coinvolti deve essere riportata nel MODULO Gestione del Data Breach Sezione 7

Di seguito esempio di comunicazione (Fonte Materiale didattico Il Sole 24 ore Business School)

Comunicato stampa

AAA, una APP per la pianificazione della pubblicazione di messaggi sui social media, è stata hackerata nell'ottobre del 20xx ma è riuscita a gestire in modo esemplare la situazione perché ha tempestivamente avvertito direttamente i clienti prima che la notizia andasse sui media.

Il livello di sincerità, proattività e impegno nella comunicazione via mail ai clienti ha determinato un effetto di fidelity e di trust presso i clienti e salvato l'azienda da una pericolosa perdita di reputazione.

L'azienda non ha avuto paura di rivelare il Data Breach e ha strategicamente gestito la crisi per informare direttamente ed in modo costante i clienti. Hanno espresso vero rammarico e preso la situazione con grande serietà.

La prima cosa che ha fatto l'azienda immediatamente dopo il Data Breach è stata quella di mandare una mail direttamente a che ha evitato di "indorare" la situazione ma si è da una parte scusato in modo sincero e dall'altra ha rassicurato che tutta l'azienda era impegnata per gestire la situazione.

Comunicazione agli interessati

La comunicazione iniziale e l'aggiornamento è fornito in due versioni formale e informale.

Versione formale

Siamo spiacenti di comunicarvi di aver accertato che in data..... abbiamo subito una violazione dei dati personali che la riguardano. L'accaduto si è verificato nonostante tutte le misure di sicurezza adeguate poste in essere a seguito della nostra analisi dei rischi. La informiamo che il nostro Team crisi dedicato, come da procedura, sta procedendo agli interventi conseguenti e necessari al fine di porvi rimedio.

Vi suggeriamo di (es.: non aprire le e-mail inviate dal seguente indirizzo..., non aprire i link, etc.)

Vi chiediamo di (es controllare i vs account, etc)

Stiamo pubblicando continui aggiornamenti sul nostro sito che potrà verificare al seguente link...

Vi rassicuriamo che in nessun modo i vs dati... (ex dati sensibili, etc.) sono stati oggetto del presente attacco

Stiamo lavorando ininterrottamente per risolvere quanto prima questo spiacevole occorso.

Per ogni ulteriore chiarimento, restiamo a vostra completa disposizione potendoci contattare al seguente indirizzo e mail....

Nome referente e il team AAA.

Versione informale

Volevo mettermi in contatto per scusarmi per l'orribile esperienza che abbiamo causato a molti di voi durante il fine settimana. AAA è stato violato circa 1 ora fa, e molti di voi potrebbero aver avuto dei messaggi spam inviati tramite AAA. Posso comprendere quanto dovete essere arrabbiati e delusi in questo momento.

Non tutti coloro che si sono registrati su AAA sono stati interessati, ma dovrete controllare i vostri account. Stiamo lavorando per risolvere questo problema in questo momento e ci aspettiamo di riportare tutto alla normalità a breve.

Stiamo pubblicando aggiornamenti continui sulla pagina Facebook di AAA e sulla pagina Twitter di AAA per tenervi aggiornati su tutto. I migliori passi da fare per voi adesso e informazioni importanti per voi:

Rimuovete qualsiasi messaggio dalla vostra pagina Facebook o Twitter che assomiglia a spam

Tenete d'occhio la pagina Twitter e la pagina Facebook di AAA

Le password di AAA non sono interessate.

Nessuna informazione di fatturazione o pagamento è stata influenzata o esposta.

Tutti i post di Facebook inviati tramite AAA sono stati temporaneamente nascosti e riappariranno una volta risolta questa situazione.

Se avete domande, rispondete a questa mail. Comprensibilmente, molte persone ci hanno inviato una comunicazione, quindi ci vorrà un po' di tempo per rispondere a tutti.

Nome referente e il team AAA.

Aggiornamento della comunicazione

Vi comunichiamo che a seguito dell'intervento dei nostri esperti il problema segnalavi è stato risolto mediante l'attuazione di tutte le misure correttive del caso.

Ci scusiamo per l'eventuale disturbo arrecato

Aggiornamento della comunicazione

Versione informale

Volevo riprendere il discorso con voi dopo l'incidente di hacking di ieri. Per molti di voi questo ha seriamente rovinato il vostro weekend - Mi dispiace di aver causato questa terribile esperienza. La squadra AAA ha lavorato tutto il giorno e sono felice di dire che siamo di nuovo operativi. Abbiamo anche passato tutt'oggi aggiungendo diverse misure di sicurezza.

C'è un passaggio chiave per usare di nuovo AAA: dovrete ricollegare tutti i vostri account Twitter, anche se lo avete già fatto. Andate alla dashboard web di AAA per riconnettervi.

Altre cose importanti per voi da sapere:

La riconnessione non funzionerà con le APP mobili, tutti gli account Twitter dovranno essere ricollegati sulla dashboard web.

Il vostro post su Facebook sarà ripreso normalmente, non c'è nulla che dovrete fare.

L'accesso o la connessione di un nuovo account Twitter nell'app per iPhone non funzionerà finché il nostro nuovo aggiornamento non sarà approvato da Apple.

Voglio scusarmi ancora e dire che sono incredibilmente dispiaciuto per ciò che è accaduto a voi e in molti casi anche alla vostra azienda. Abbiamo scritto un post sul blog con aggiornamenti in corso mentre scopriamo tutti i dettagli.

Ciò che ci rimane da fare adesso è completare la nostra analisi tecnica e adottare ulteriori misure di sicurezza.

Ci sarà presto un altro aggiornamento su questo.

Voglio invitarvi di nuovo a rispondere a questa mail o a pubblicare un commento sul nostro blog. Siamo sicuri di rispondervi il più velocemente possibile.

Nome referente e il team AAA.