

חברת TARGET - אירוע הפריצה לנתונים

חברת Target הוקמה על ידי ג'ורג' דייטון בתחילת המאה העשרים, והיא הקמעונאית השנייה בגודלה בארצות הברית. זמן קצר לפני חג ההודיה בשנת 2013, הותקנה תוכנה זדונית במערכת האבטחה והתשלומים של החברה. התוכנה תוכננה כך שתוכל לגנוב מידע מכל אמצעי תשלום שנעשה בו שימוש ב-1797 מחנויות החברה בארצות הברית. ואז, בתקופה בה הקונים התמקדו בהוצאות לקראת עונת חג המולד, החלה התוכנה ללכוד את מספרי הכרטיסים שלהם ולאחסן אותם בשרתים שנשלטו על ידי ההאקרים (Manworren, Letwat, Daily, 2016, p. 257).

באופן תיאורטי, חברת Target אמורה הייתה להיות מוכנה לקראת התמודדות עם אירוע כזה של מתקפת סייבר, כיוון שחצי שנה קודם לכן היא החלה בהתקנה של כלים לגילוי מוקדם של תוכנות זדוניות בעלות של 1.6 מיליון דולר, כלים אשר נועדו ליידע אותה על הפרות נתונים. למרות זאת, בסוף שנת 2013 היא נכשלה להגיב במהירות למתקפה, כישלון אשר סימל את תחילתה של תקופה מלאת אתגרים עבורה (Ibid.)

רק בדצמבר שנת 2013 הודיעה החברה על פריצת הנתונים, אשר כללה גניבת נתונים של יותר מארבעים מיליון כרטיסי אשראי וכרטיסי חיוב בהם נעשה שימוש בין סוף נובמבר 2013 ועד לתאריך הפריצה. בינואר 2014 הודיעה החברה כי ההאקרים גנבו גם מידע אישי, הכולל שמות, מספרי טלפון, כתובות בתים וכתובות מייל של יותר משבעים מיליון לקוחות נוספים (Dube, 2016, p. 1).

חברת Target ידעה לראשונה על פריצת הנתונים מרשויות אכיפת החוק, כאשר באמצע חודש דצמבר 2013, העירו נציגים ממשרד המשפטים את תשומת ליבה של הנהלת החברה למספר גדול של עסקאות במרמה שבוצעו בכרטיסי אשראי וחיוב, שנדמה היה כי לכולן יש קשר לעסקאות שבוצעו בחברה. אז החליטה Target לשכור חברת זיהוי פלילי חיצונית מומחית במחשבים על מנת לחקור את הפריצה. התוצאות אישרו את החשש הנורא מכל, ואכן, הסתבר כי האקרים פרצו למערכות החברה וגנבו מידע מיותר מארבעים מיליון כרטיסי אשראי וכרטיסי חיוב שנעשה בהם שימוש מאז ה-27 לנובמבר של אותה שנה (Ibid.).

כתוצאה מהפריצה, החליטה החברה למחוק לחלוטין את כל התוכנות שנעשה בהן שימוש על ידי הפושעים, וניסתה בתחילה להסתיר את החדשות הרעות מעין הציבור. למרות זאת, השמועה פשטה והציבור החל לשאול שאלות. תחת לחץ מתמשך, החליטה החברה להודיע על הפריצה וגניבת הנתונים, מה שהוביל להצפה של האתר שלה ומוקד שירות הלקוחות בפניות של לקוחות דואגים. מה שהחמיר את הנזק הוא העובדה שהפריצה התרחשה בעונת הקניות שלפני חג המולד, שכוללת גם את Black Friday, אחד הימים העמוסים ביותר, והשפיעה על בערך 10% מכלל כרטיסי האשראי והחיוב בתפוצה בארצות הברית (Ibid. p. 2).

המוסדות הפיננסיים שהנפיקו את הכרטיסים מהם נגנב המידע פעלו במהירות לאחר ההכרזה של Target על הפריצה, והחלו בחיפוש אחר פתרונות יצירתיים על מנת לסייע ללקוחות שנפגעו. הבנקים נאלצו להתמודד עם אתגרים פיננסיים ולוגיסטיים יוצאי דופן, שכן היה מדובר מצד אחד בפגיעה בכמות גדולה מאוד של כרטיסים ומצד שני גם בעונת החגים, בה מתבצעות הרבה רכישות, והם לא רצו להשאיר את

הלקוחות ללא אפשרויות קנייה בכלל. לכן, במקום לבטל את כל הכרטיסים שהמידע מהם נגנב ולהנפיק כרטיסים חדשים, חלק מהבנקים החליטו להגביל את סכומי המשיכות במזומן והחייבים בכרטיסי האשראי, ובכך לאפשר ללקוחות להמשיך ולעשות בכרטיסיהם שימוש, עד שיונפק להם כרטיס חדש (Ibid.).

הנטישה המהירה של הלקוחות והעלויות שנדרשו לטיפול בפריצה השפיעו לא רק על הנתונים הרבעוניים, אלא גם על נתוני השנה כולה, אשר היו רחוקים מאוד ממטרותיה של הבורסה בוולסטריט, עם ירידה של 9% במניה של Target. יתכן כי חלק מכך היה נעוץ גם בעובדה שהחברה חוותה קשיים כתוצאה מניסיונותיה להתרחב בקנדה. בתחילה, דיווחה החברה כי הפריצה עלתה לה 61 מיליון דולר, סכום אשר יקוּזז עם שווי ביטוח של 100 מיליון דולר, אך מומחים העריכו בהמשך כי העלות הכוללת של הפריצה תעבור את ה-500 מיליון דולר ויתכן אף שתגיע למיליארד דולר. סכום זה כלל את ההחזרים לבנקים עבור הנפקת כרטיסי אשראי וחיוב חדשים, פעולות הקשורות בהתקשרות מול צרכנים, קנסות עבור אי עמידה בסטנדרטים של PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), העלות עבור פיקוח על האשראי עבור עשרות מיליונים של לקוחות שהושפעו מהפריצה, וכמובן, העלויות המשפטיות הגבוהות למשך מספר השנים הבאות (Ibid. p. 5).

באשר להשפעות הכלכליות לטווח ארוך, הרי שהיה קשה לחזות אותן בתחילה. כנגד החברה הוגשו מעל 140 תביעות, כמה מהן ייצוגיות, כל אחת דורשת מיליוני דולרים כפיצוי עבור הנזק שנגרם. במאי 2014 חילק בית המשפט את התביעות לשלושה סוגים: מוסדות פיננסיים, צרכנים ובעלי מניות. הבנקים, אשר עמדו במרכז התביעות (29 במספר) האמינו כי החברה צריכה להחזיר להם את כל העלויות שנבעו כתוצאה מהפריצה, וביניהם עלויות עבור הנפקת כרטיסים חדשים, קשרי לקוחות, החזרים עבור עסקאות שבוצעו במרמה, חקירות ועוד. בעת זו היה צורך להחליף מעל 15.3 מיליון כרטיסים, שעלות הנפקתם נעה בין 5-15 דולר לכרטיס (Ibid.).

כתוצאה מהפריצה וגניבת הנתונים, צנח הרווח של Target בשנת 2013 כמעט ב-50% ברבעון הרביעי, וביותר משליש במהלך כל שנת 2013. ההכנסות ברבעון הרביעי היו 21.5 מיליארד דולר, ירידה של 3.8% בהשוואה לתקופה המקבילה בשנת 2012, והרווח הנקי, כאמור, צנח ב-46% ל-520 מיליון דולר, עם רווח של 81 סנט למניה. את הירידות ברווחים, ניתן, כפי שצוין, לייחס הן לפריצת הנתונים והן לכישלון ההתרחבות בקנדה. הרווח של כל שנת 2013 ירד ב-34.3% ל-1.97 מיליארד דולר, עם רווחים של 3.07 דולר למניה לעומת 4.52 דולר בשנת 2012, ירידה של 32%. עם זאת, ולמרות התחזיות הקודרות לגבי ההשלכות של הפריצה, נסחרה המניה של Target בתחילת שנת 2014 בעלייה של 1.9% (McGrath, Forbes, 16.2.14).

בשנת 2017 הסכימה החברה לשלם 18.5 מיליון דולר ל-47 מדינות באמריקה ומחוז קולומביה בשל אירוע הפרת הנתונים. בהתאם להסכם, על החברה היה לעמוד בדרישות הסייבר, הביקורת והדיווח הספציפיות שנקבעו לה. ההסדר עם Target קבע תקנים תעשייתיים לחברות העושות שימוש באמצעי תשלום ושומרות על מידע מאובטח של לקוחותיהן. הסכם הפרשה מייצג את ההסדר הגדול ביותר של הפרת נתונים שהושג עד כה, והוא משמעותי בשל העובדה שהגופים הממשלתיים ימשיכו לעשות שימוש בעונשים כספיים על מנת להמחיש את האחריות המוטלת על חברות בשל הפרת נתונים הכוללת גניבה של מידע אישי ופיננסי של לקוחות (Schwartz, 24.5.17).

הסכם זה מתווסף להסכם על סך 39 מיליון דולר אליו הגיעה החברה בשנת 2015 עם מוסדות פיננסיים אשר נפגעו מאירוע הפריצה. באותה שנה הסכימה החברה גם להסדיר תביעה ייצוגית