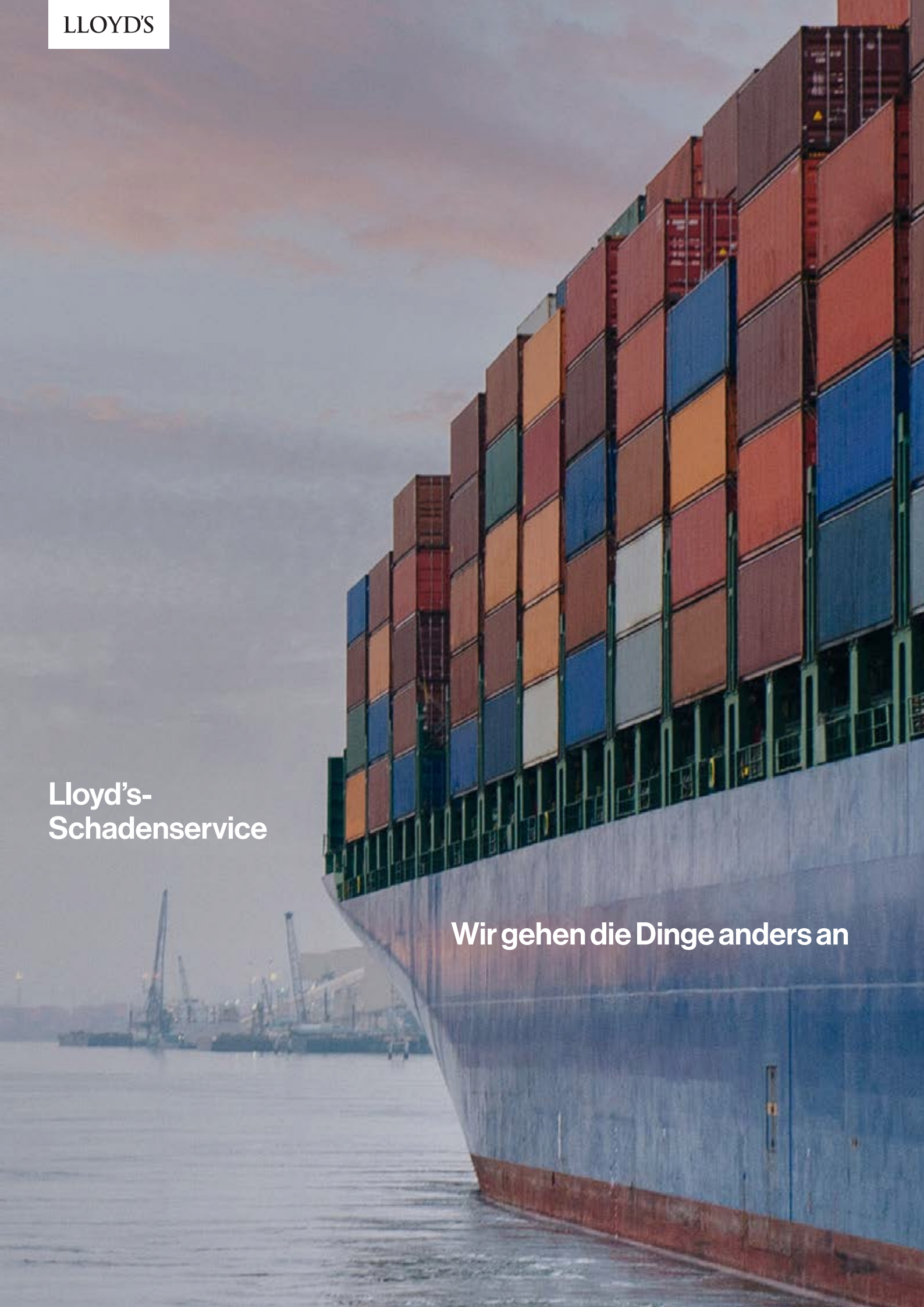



LLOYD'S

Lloyd's-  
Schadenservice

Wir gehen die Dinge anders an





Wenn Sie bei Lloyd's einen Schadenfall melden, können Sie sich auf unübertroffene Stärke, bewährte Sicherheit, erstklassigen Service und höchste Standards verlassen.

Das ist der Lloyd's-Standard.

---

**Wir gehen die Dinge anders an.**

Der Lloyd's-Markt gewährleistet die beste Kundenzufriedenheit und einen Schadenservice, bei dem Ihre Interessen im Mittelpunkt stehen.

Lloyd's weltweiter Ruf gründet sich auf das Versprechen, alle berechtigten Ansprüche zu begleichen – und das seit mehr als drei Jahrhunderten. Das macht den Unterschied. Denn Lloyd's bietet seinen Kunden weltweit unübertroffene Sicherheit, globale Stärke, hervorragenden Service und Know-how auf Weltklassenniveau.

**Das nennen wir den Lloyd's-Standard.**

## Die unübertroffene Stärke eines wirklich globalen Marktes

Wenn der Ernstfall eintritt, geraten die gewohnten Abläufe oft ins Stocken, doch Lloyd's-Versicherer helfen Ihnen, Ihre Geschäfte wieder in Gang zu bringen.

Das Lloyd's-Netzwerk ist weltweit präsent, um Schäden so zügig wie möglich zu regulieren. Mit Tausenden von Spezialisten, lokalen Partnern und führenden Experten für Schadensfälle jeder Art können Sie sicher sein, dass Sie überall und jederzeit die beste Unterstützung erhalten.

Lloyd's geht voran, ob bei Naturkatastrophen oder menschlich verursachten Unglücken. Zentrales Anliegen für die Lloyd's-Versicherer ist es, Kunden zu schützen und zu unterstützen. Sie sorgen dafür, dass Ihr Schadenfall so zügig wie möglich bearbeitet wird. All dies gehört zum globalen Ansatz von Lloyd's, beruhend auf umfassenden Erfahrungen mit den größten und komplexesten Risiken der Welt. Bei Bedarf entsenden die Schadensteams des Lloyd's-Marktes Mitarbeiter zu den Katastrophenstandorten, um gemeinsam einzuschätzen, welche Unterstützungsleistungen erforderlich sind und wie sie sich über unser globales Netzwerk am besten bereitstellen lassen.

Lesen Sie unsere Fallstudien unter [loyds.com/claimstories](http://loyds.com/claimstories)

## Sicherheit, der Sie vertrauen können

Wenn Sie Ihre Police mit Lloyd's abschließen, sind Sie in sicheren Händen – darauf können Sie sich verlassen. Wir bieten einen einzigartigen, dreigliedrigen Ansatz zur Gewährleistung finanzieller Sicherheit, was letztendlich ganz einfach bedeutet, dass zusätzliche Mittel zur Deckung von Schadenzahlungen zur Verfügung stehen. Das Ergebnis ist ein Markt, der auf jeden Schadenfall reagieren kann, egal wie groß.

Das ist unser Alleinstellungsmerkmal, und das ist der Grund, warum Kunden dem Lloyd's-Markt seit mehr als 300 Jahren vertrauen: Wir bieten Ihnen die Sicherheit, dass wir berechnigte Ansprüche immer bezahlen.

### Sicherheitskette

Ebene 1 – Vermögen auf Syndikatssebene

**58 Mrd. €**

Ebene 2 – Mitgliederfonds bei Lloyd's

**28 Mrd. €**

Ebene 3 – Zentrales Vermögen

**3 Mrd. €**

## Erstklassige Servicequalität

Wenn Sie einen Schaden anmelden, wünschen Sie sich die bestmögliche und angemessene Handhabung Ihres Falls. Mit Ihrer Lloyd's-Police können Sie von der Fachkompetenz mehrerer Versicherer profitieren, aber bei Ihrer Schadensbearbeitung haben Sie meistens einen einzigen Ansprechpartner, von Anfang bis Ende. Unser Schadenprozess ist auf die Bedürfnisse von Privatpersonen sowie von Unternehmen jeder Größenordnung zugeschnitten. Wer immer Sie sind und was immer Sie auch versichern – Sie können sich darauf verlassen, dass wir Ihren Fall auf die bestmögliche Weise bearbeiten.

Mehr als 85 % aller Schadensfälle werden von einem führenden Versicherer bearbeitet, der auf Ihre Art von Anspruch spezialisiert ist. Er trägt die Verantwortung dafür, eine Entscheidung im Namen aller Versicherer zu treffen, den Prozess effizient abzuwickeln und Sie über jeden Schritt auf dem Laufenden zu halten.

Selbst in den komplexesten Fällen kümmern sich maximal zwei führende Versicherer um die Bearbeitung; sie stellen ihre vereinte Kompetenz bereit, um gemeinsam das am besten geeignete Vorgehen auszuarbeiten, zu koordinieren und umzusetzen.

### Stark in den Ratings\*

Standard & Poor's (Strong):

**A+**

Fitch Ratings: (Very strong)

**AA-**

A.M. Best: (Excellent)

**A**

\*Stand 31. Dezember 2017

## Standards und Kompetenz, auf die Sie sich verlassen können

Als eine regulierte, besonders sichere Institution, die Standards für den gesamten Lloyd's-Markt überwacht und durchsetzt, ist die Lloyd's Corporation der Garant für einen stabilen und kundenorientierten Schadenbearbeitungsprozess. Die Lloyd's-Versicherer unterliegen zudem der Regulierung durch die britischen Finanzaufsichtsbehörden Financial Conduct Authority und Prudential Regulation Authority, und außerhalb Großbritanniens halten sie sich an alle geltenden Vorschriften in Ihrem jeweiligen Rechtsgebiet.

Der Lloyd's-Markt vereint Fachkenntnisse und Ressourcen von mehr als 90 führenden Versicherern, gewährleistet durchweg die höchsten Standards der Branche und setzt Kompetenz, Professionalismus und menschliches Urteilsvermögen ein, um Ihre Interessen zu wahren – überall auf der Welt.

Bitten Sie Ihren Makler oder Versicherer um nähere Informationen oder besuchen Sie [loyds.com/claims](http://loyds.com/claims)

---

**Der Lloyd's-Markt und die Lloyd's Corporation versichern Risiken von Privatpersonen und Unternehmen unter dem Dach eines weltweit renommierten Namens.**

**Mit globaler Stärke, bewährter Sicherheit, erstklassigem Service und höchsten Standards bieten wir Schutz und Sicherheit, wenn Sie es am meisten brauchen.**

**Das ist der Lloyd's-Standard.**

---

## Schadensfälle bei Lloyd's in Zahlen

---

**85 Mrd.€** **52 Mio.€**

vom Lloyd's-Markt 2012 – 2017 geleistete Schadenzahlungen

vom Lloyd's-Markt 2017 durchschnittlich **pro Tag** geleistete Schadenzahlungen

---

**+85%**

der Schadensfälle bei Lloyd's haben einen führenden Versicherer

---

**4 Mrd.€**

vom Lloyd's-Markt 2017 für Katastrophenfälle geleistete Schadenzahlungen

---

**220**

Länder und Territorien, in denen Lloyd's 2017 Schadenzahlungen geleistet hat

## Schadenzahlungen gesamt 2012 – 2017

## Regionale Katastrophen

Nordamerika

**37,5 Mrd. €**

Europa

**24,1 Mrd. €**

Asien-Pazifik

**13,5 Mrd. €**

Nahost

**3,2 Mrd. €**

Lateinamerika

**6,9 Mrd. €**



## Schadenbearbeitung – Was müssen Sie beachten? (Makler)

### Makler

**1** Versicherungsnehmer informiert Sie über den Schaden

Die Schadensmeldung Ihres Kunden sollte erste Angaben zum Verlust enthalten. Je mehr Informationen Sie zu diesem Zeitpunkt bereitstellen, desto einfacher ist es, eine zügige Regulierung sicherzustellen.

**2** Sie informieren den Lloyd's-Markt

Ansprüche sollten so bald wie möglich über unseren ECF-Prozess (Electronic Claim File) eingereicht werden. Zur schnelleren Prüfung leitet das System den Fall zum führenden Versicherer weiter und informiert gleichzeitig alle anderen Versicherer.

**3** Der führende Versicherer nimmt Kontakt auf

Mit einem führenden Versicherer wird der Regulierungsprozess einfacher und effizienter. Selbst wenn mehrere Lloyd's-Versicherer an der Police beteiligt sind, erhalten Sie Ihre Antwort elektronisch von einem Entscheidungsträger. Bei komplexeren Schäden kann es auch zwei führende Versicherer geben.

**4** Sie informieren den Versicherungsnehmer

Informieren Sie Ihren Kunden regelmäßig über die Fortschritte. Ihr führender Versicherer kann Ihnen dabei helfen.

**5** Anspruch bewilligt

Hat der führende Versicherer den Anspruch (im Namen aller Versicherer) bewilligt, informieren Sie Ihren Kunden umgehend. Fordern Sie einfach den Regulierungsbetrag als Einmalzahlung aller Versicherer über das zentrale Abrechnungssystem von Lloyd's an. Dann können Sie den Betrag schnell an Ihren Kunden auszahlen.

**6** Kunde wünscht zweite Meinung?

Es ist uns wichtig, Ansprüche fair zu regulieren und Ihren Kunden ein positives Erlebnis zu vermitteln. Sollte ein Kunde mit einer Entscheidung nicht zufrieden sein, können Sie diese an den Versicherer verweisen.

## Lloyd's-Schadenservice – Fragen und Antworten (Makler)

Als Lloyd's-Makler haben Sie vielleicht Fragen dazu, wie die Schadenbearbeitungsverfahren und -systeme funktionieren. Hier beantworten wir Ihnen häufiger gestellte Fragen. Möchten Sie mehr wissen, wenden Sie sich bitte an das Schadenteam der Lloyd's Corporation, das Sie eingehender informieren kann.

## Was ist eine Subskriptionspolice?

Eine Subskriptionspolice ist eine mit mehreren Versicherern innerhalb des Lloyd's-Marktes abgeschlossene Versicherung, welche jeweils für einen Anteil an Ihrer Versicherungsdeckung gezeichnet (bzw. deren Übernahme vereinbart) haben. Ihr Kunde kommt dabei in den Genuss aller Sicherheiten, die eine Risikoverteilung auf Versicherer mit guter Kapitalausstattung und ausgezeichneten Ratings bietet, verbunden mit der Annehmlichkeit einer einzigen Police, Schadenbearbeitung und Schadenregulierung.

## Bedeutet Subskriptionspolice, dass jeder Versicherer jeden Schadenfall prüfen muss?

Nein – unabhängig davon, wie viele Lloyd's-Versicherer auf einer Police angegeben sind, werden maximal zwei führende Versicherer einen Anspruch bewilligen. In mehr als 85 % aller Fälle gibt es nur einen führenden Versicherer. Alle anderen Lloyd's-Versicherer auf der Police sind an die Entscheidung des bzw. der führenden Versicherer(s) gebunden und werden als „beteiligte Versicherer“ bezeichnet.

Bei einer Schadenbearbeitung mit mehreren Lloyd's-Versicherern kommt für den bzw. die führenden Versicherer ein „Regelwerk“ zur Anwendung – das sogenannte Lloyd's Claims Scheme. Darin stehen die Pflichten und Aufgaben des führenden Versicherers gegenüber den beteiligten Versicherern, damit gewährleistet ist, dass der Makler schnell und effizient Antwort im Namen aller Lloyd's-Versicherer erhält. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [lloyds.com/claimsscheme](https://lloyds.com/claimsscheme)

## Anhand welcher Kriterien wird entschieden, wie viele führende Versicherer meinen Anspruch prüfen?

Bei Ansprüchen aus Subskriptionspolicen (d. h. von mehreren Lloyd's-Versicherern gedeckten Policen) ergibt sich die Anzahl der führenden Versicherer zur Überprüfung eines Schadens anhand verschiedenster Kriterien (u. a. konkrete Schadensdetails oder Schadenhöhe).

Bei rund 85 % der Ansprüche aus Subskriptionspolicen ist nur ein führender Versicherer nötig, um den Anspruch im Namen aller beteiligten Lloyd's-Versicherer zu bewilligen. Generell handelt es sich dabei um Schadenfälle mit einem finanziellen Wert für die Lloyd's-Versicherer von unter 250.000 £ bzw. dem entsprechenden Wert in der Landeswährung (mit Ausnahme von Energie- und Sachrückversicherungssparten, für die ein höheres Limit von 500.000 £ gilt.) Im Rahmen des Lloyd's Claims Scheme (s. o.) werden diese als Standard-„Schäden“ bezeichnet.

Großschäden erfordern ggfs. eine Bewilligung durch zwei führende Versicherer – d. h. Sie profitieren von deren kombinierter Erfahrung und Kompetenz (unter dem Lloyd's Claims Scheme werden solche Schäden als „komplexe“ Schäden bezeichnet). Zusätzlich gibt es auch nichtfinanzielle Aspekte, die Einfluss darauf haben, ob Ihr Anspruch von zwei Versicherern bewilligt wird. Diese sind je nach Sparte unterschiedlich (so gelten

beispielsweise bei ärztlichen Kunstfehlern ganz andere Kriterien als bei Frachtschäden), mögliche Kriterien wären z. B. jedoch, ob eine schwerwiegende Körperverletzung des Versicherungsnehmers bzw. Anspruchstellers vorliegt oder ob die genaue Bestimmung des Streitwertes der Forderung problematisch ist.

Die Anzahl der für eine Anspruchsregulierung erforderlichen führenden Versicherer wird nach jeder Aktualisierung neu bewertet. Es ist daher nicht unüblich, dass während einer Schadenbearbeitung weitere Fakten und Einzelheiten zu Tage treten (z. B. nach der Untersuchung durch einen spezialisierten Schadenregulierer), die eine Reduzierung der führenden Versicherer von zwei auf einen nach sich ziehen, was den Regulierungsprozess beschleunigt. Ebenso muss ein Schaden, nur weil er eine hohe Summe betrifft, nicht unbedingt kompliziert zu bearbeiten sein. In solchen Fällen können die beiden führenden Versicherer gemeinsam beschließen, die Anzahl auf eine Partei mit Entscheidungsbefugnis zu reduzieren.

Weitere Informationen finden Sie in „Lloyd's Claims Scheme Process Guidelines“ unter [lloyds.com/claimsscheme](https://lloyds.com/claimsscheme)

## Was ist ein Electronic Claim File (ECF) und wie funktioniert er?

ECF steht für „Electronic Claim File“ (elektronische Schadenakte) und bezeichnet das von Maklern für Schadensmeldung und Updates und von den Versicherern für die entsprechende Anspruchserwiderung verwendete System. Außerdem wird das Geld zur Zahlung regulierter Fälle über das System von den Versicherern eingezogen.

Makler können damit zentrale Schadendaten (wie Kundendaten, Policennummer, Ort und Datum des Schadens usw.) sowie andere zum Schadennachweis erforderliche Unterlagen aus ihrem eigenen, internen System elektronisch übermitteln. Der bzw. die führenden Versicherer erhalten dann die Daten und Dokumente, prüfen sie und geben wiederum ihre Stellungnahme zur Schadenmeldung oder das Update ins System ein. Im Durchschnitt bearbeitet das System über 2.800 Transaktionen am Tag.

Handelt es sich bei der Police um eine Subskriptionspolice (d. h. mehrere Lloyd's-Versicherer haben die Versicherung gezeichnet), werden alle beteiligten Versicherer gleichzeitig mit dem bzw. den führenden Versicherer(n) über die Schadenmeldung/das Schadenupdate informiert. Jedoch erfolgt eine Anspruchserwiderung nur durch den (die) führenden Versicherer.

## Was sind die Vorteile des ECF-Systems?

Das ECF-System bietet für alle an einem Schadenfall beteiligte Parteien zahlreiche Vorteile, allen voran die schnelle Abwicklung.

Eine vom Lloyd's-Markt durchgeführte Studie zeigt, dass die Reaktion des führenden Versicherers den Makler auf elektronischem Wege um 50 % schneller erreicht als bei einer Bearbeitung auf Papier. Dadurch erhält auch der Kunde eine schnellere Antwort.

Zudem müssen durch das ECF-System Makler nicht vor Ort in London ansässig sein, um direkt mit Versicherern in London zu kommunizieren, denn die bidirektionale Kommunikation zwischen internationalen Maklerbüros und Versicherern kann über die zentrale Plattform stattfinden.

- Einige weitere Vorteile des ECF-Systems:
  - Schneller Zugriff auf Unterlagen: Im Gegensatz zu Papierunterlagen ist eine ECF-Akte allen Versicherern und Maklern, unabhängig von ihrem Standort, rund um die Uhr und sieben Tage die Woche zugänglich. Außerdem können Updates von allen beteiligten Parteien gleichzeitig abgerufen werden.
  - Transparenz: Alle Parteien haben jederzeit Einblick in den Benachrichtigungs-/ Update-Verlauf.
  - Management-Informationen: Mit dem ECF-System erhalten Versicherer, Markt und Lloyd's Corporation eine Fülle von Daten, um Schadenentwicklung und Reaktionszeiten zu überwachen.

## Was ist der Xchanging Claims Service (XCS) und was ist seine Rolle im Prozess?

XCS ist der Dienstleister für den Lloyd's-Markt und bearbeitet die Ansprüche nach ihrer Prüfung durch den bzw. die führenden Versicherer. Hauptaufgabe von XCS ist, die vom Makler über das ECF-System bereitgestellten Angaben durch zusätzliche, begleitende Informationen zu ergänzen. Dies reicht von rechtlichen und steuerlichen Informationen (betreffend Treuhandfonds-Codes, Klassifizierungen des Department of Trade & Industry, Anwendbarkeit ausländischer Versicherungsgesetze auf den Schadenfall usw.) bis zur Eingabe von Namen und Daten der eingeschalteten Experten sowie den damit verbunden Kosten. XCS liefert also im Wesentlichen zusätzliche Schadendaten, deren Bereitstellung von Ihnen nicht erwartet wird – der Lloyd's-Markt erledigt das für Sie.

Nachdem XCS die Schadendaten ergänzt hat, erhalten alle beteiligten Versicherer eine automatische Mitteilung direkt an ihre internen Systeme, so dass alle Parteien über dieselben detaillierten Daten verfügen.

XCS arbeitet im Rahmen eines einzigen, marktweiten Vertrags mit strengen Service-Level-Vorgaben für die Bearbeitung von Schadenmeldungen und -updates. Im Durchschnitt bearbeitet XCS rund 120.000 Schadenupdates pro Monat – über eine Million im Jahr.

## Wenn mehrere Lloyd's-Versicherer an einem Schadenfall beteiligt sind, erhalte ich dann auch mehrere Schadenzahlungen?

Nein – einer der Vorteile des Lloyd's-Marktes ist das zentrale Abrechnungssystem. Sobald ein Anspruch von mehreren Lloyd's-Versicherern reguliert werden muss, findet nur eine einzige Finanztransaktion im Namen aller Versicherer statt. Außerdem kann das System Zahlungen in 14 Währungen ausführen.

Werte werden brutto ausgewiesen, ohne Berücksichtigung von Zahlungen seitens Rückversicherungen; sie beinhalten keine Zahlungen, die außerhalb des Schadenbearbeitungsservice des Lloyd's-Marktes erfolgen (z. B. gewisse Transaktionen von Lloyd's Service Companies). Der pro Kalenderjahr verwendete Wechselkurs ist der Wechselkurs am Ende des betreffenden Jahres. Alle Daten korrekt zum Stand 31. Dezember 2017.

Im zentralen Abrechnungssystem von Lloyd's sind die Bankverbindungen aller Versicherer und Lloyd's-Makler gespeichert. Die Schadenzahlung wird ausgelöst, wenn XCS eine Regulierungstransaktion (d. h. eine Anforderung des Maklers über die betreffende Versicherungssumme) erhält. Danach werden automatisch die Anteile der einzelnen Versicherer am Gesamtbetrag von deren Konten abgebucht und auf das Konto des Maklers überwiesen (unter Benachrichtigung der beteiligten Versicherer und des Maklers, so dass der Betrag dem jeweiligen Schadenfall zugeordnet werden kann). Der Makler erhält somit eine Zahlung, die mit nur minimalem Arbeitsaufwand von mehreren Versicherern eingezogen wurde.

## Gibt es noch weitere Vorteile in Verbindung mit der zentralen Abrechnung?

Das zentrale Abrechnungssystem bietet noch einen wesentlichen finanziellen Vorteil. Immer wenn eine Schadenzahlung von den Konten der Versicherer auf das Konto des Maklers transferiert wird, fallen Bankgebühren an. Das Gleiche gilt, wenn der Makler die Prämie des Kunden an die Versicherer weiterleitet.

Statt *alle* diese gebührenpflichtigen Transaktionen einzeln auszuführen, überprüft das zentrale Abrechnungssystem sämtliche Einzeltransaktionen (Prämien- und Versicherungszahlungen), die an einem bestimmten Tag zwischen einem Makler und einem Versicherer anstehen, und ermittelt die Differenz oder den zu zahlenden Nettobetrag. Dieser *Nettobetrag* wird dann als eine einzige Zahlung überwiesen, was die Anzahl der Finanztransaktionen zwischen den beiden Parteien – und folglich die Gebühren – erheblich senkt.

2017 hat das System die Anzahl der Transaktionen um 14 Millionen auf 250.000 reduziert und somit Maklern und Versicherern Millionen von Euro gespart.

## Wie bringe ich eine Beschwerde vor?

Die Standards der Lloyd's Corporation für die Schadenbearbeitung gelten weltweit für den gesamten Lloyd's-Markt, damit Sie überall auf der Welt positive Erfahrungen im Kontakt mit den Lloyd's-Versicherern und Vertretern machen können.

Dennoch lässt es sich nicht vermeiden, dass gelegentlich Probleme auftreten. Für diesen Fall haben wir effektive Maßnahmen und Verfahren für die Beschwerdeeinreichung und Problemlösung eingerichtet.

Prüfen Sie zuerst die Police Ihres Kunden, in der das Beschwerdeverfahren klar beschrieben ist. Leiten Sie etwaige Beschwerden so schnell wie möglich an den Versicherer weiter.

Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren in Ihrem Land finden Sie auf der Lloyd's-Website: [lloyds.com/complaints](https://lloyds.com/complaints)