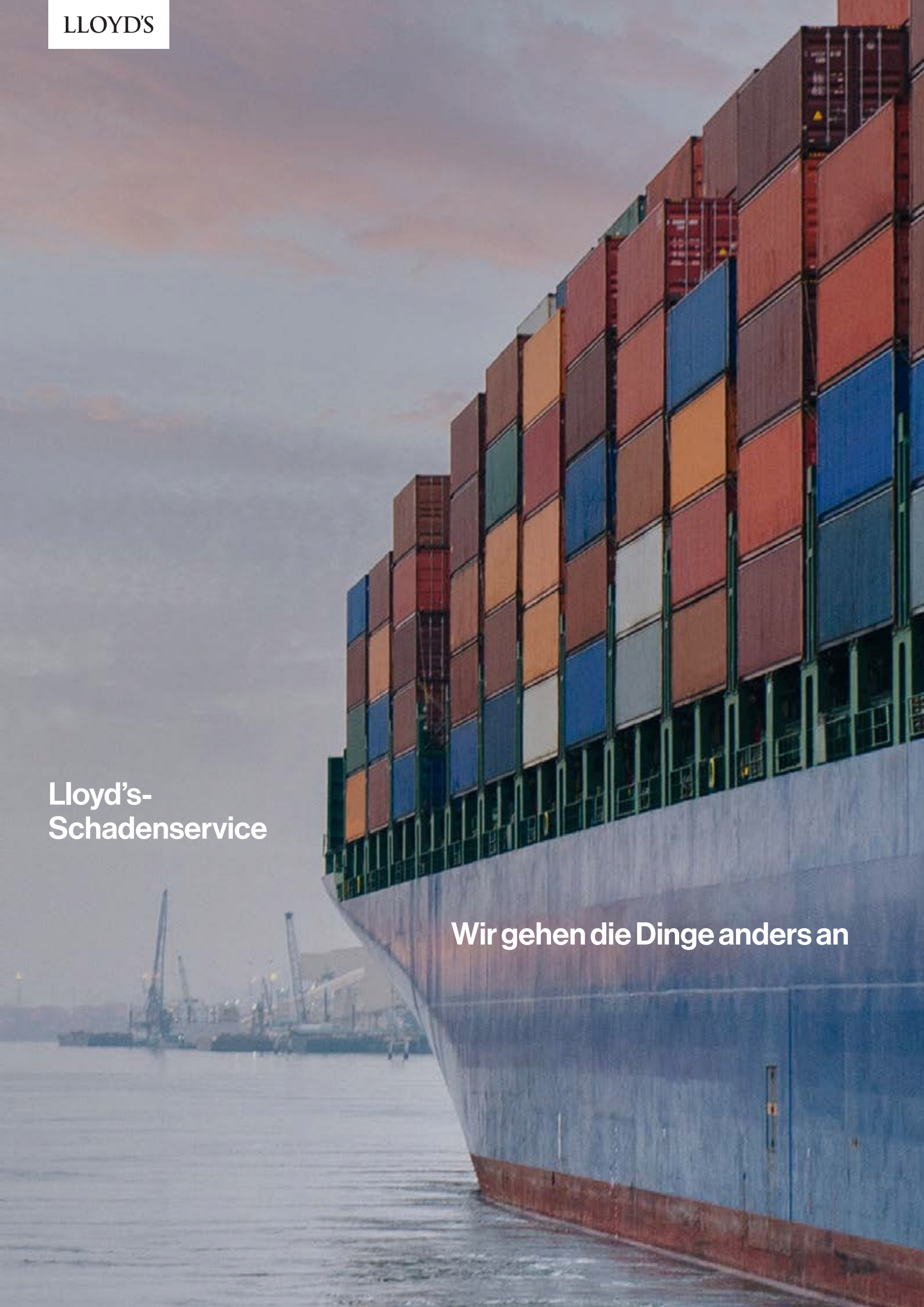



LLOYD'S

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

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

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? (Versicherungsnehmer)

Versicherungsnehmer

1 Schadenfall tritt ein

2 Sie informieren Ihren Makler

Die Kontaktdaten Ihres Maklers finden Sie in Ihrem Versicherungsvertrag. Ihr Makler ist Ihr Hauptansprechpartner und wird Sie über jeden Schritt informieren.

3 Makler reicht Anspruch elektronisch ein

4 Makler informiert Sie

Nachdem der Lloyd's-Markt über den Schaden informiert und ein führender Versicherer für dessen Bearbeitung ernannt wurde, antwortet der führende Versicherer im Namen aller Versicherer, damit der Prozess möglichst unkompliziert bleibt. Bei komplexeren Schadensfällen können zwei führende Versicherer eingesetzt werden, die ihr Vorgehen absprechen und ihre gebündelte Kompetenz einbringen.

Ihr Makler hält Sie über die Fortschritte auf dem Laufenden und bittet eventuell um weitere Details. Ihr Versicherer kann auch einen Experten für Ihren Schadenfall einschalten, um schnell zu einer Entscheidung zu kommen.

5 Schaden anerkannt und reguliert

6 Sie hätten gern eine zweite Meinung?

Sobald der Versicherer den Schaden reguliert hat, teilt Ihnen Ihr Makler dies mit und zahlt die Summe umgehend aus.

Es ist uns wichtig, berechnete Ansprüche fair zu regulieren und für ein positives Kundenerlebnis zu sorgen. Sollten Sie jedoch mit einer Entscheidung nicht zufrieden sein, können Sie Ihren Makler bitten, mit Ihrem Versicherer zu sprechen.

Dieser Weg dient nur zur Veranschaulichung – sollten Sie einen Anspruch stellen, wird Sie Ihr Makler oder Ansprechpartner ausführlich über Ihren Schadenfall informieren.

Lloyd's-Schadenservice – Fragen und Antworten (Versicherungsnehmer)

Sie haben als Lloyd's- Versicherungsnehmer Fragen zur Schadenbearbeitung? Was zu tun ist und wie das Verfahren funktioniert? Hier beantworten wir Ihnen häufiger gestellte Fragen. Falls Sie mehr wissen möchten, kann Ihr Lloyd's-Makler Sie genauer informieren.

An wen wende ich mich, um einen Anspruch geltend zu machen?

Lesen Sie zuerst in Ihrer Versicherungspolice nach, wer Ihr Ansprechpartner ist und wie Sie ihn erreichen. Normalerweise ist dies Ihr Versicherungsmakler, der Sie in Ihrem Schadenfall vertritt und nach Bedarf berät. Lloyd's-Versicherer arbeiten eng mit Ihrem Makler zusammen, um Sie zu unterstützen und Ihren Schadenfall so zügig wie möglich zu regulieren.

Ihr Makler nimmt für Sie Kontakt mit den Lloyd's-Versicherern auf. Diese beschäftigen ein Team von Spezialisten, die dann direkt mit Ihrem Makler Details des Schadens feststellen und entscheiden, welche Unterstützung Sie benötigen.

Haben Sie Ihre Police direkt bei einem Agenten des Versicherers erworben, kann dieser Ihnen sagen, wie Sie Ihren Anspruch geltend machen.

Wie erfahre ich, wie es mit meinem Schadenfall vorangeht?

Ihr Ansprechpartner ist Ihr Makler, der Sie über alle Fortschritte auf dem Laufenden hält. In den meisten Fällen erfolgt die Bearbeitung elektronisch. Ihr Makler hat also direkten Zugang zur Antwort und den Kommentaren des bzw. der führenden Versicherer(s) und kann Sie so über alle Schritte informieren. Haben Sie Ihre Police hingegen ohne Einschaltung eines Maklers direkt bei einem Agenten des Versicherers erworben, wird Sie Ihr Ansprechpartner beim Versicherer über alle Fortschritte auf dem Laufenden halten.

Wie betreuen Sie Schadensfälle in meinem Land?

Lloyd's ist ein internationaler Markt, der mit einem zuverlässigen, globalen Netzwerk arbeitet, um Schäden in jeder Zeitzone so schnell und effizient wie möglich zu regulieren.

Lloyd's arbeitet mit einigen der erfahrensten und angesehensten Schadensregulierungsfirmen, die autorisiert sind, direkt im Auftrag der Versicherer im Lloyd's-Markt tätig zu werden. Als Spezialisten ihres Fachs mit detaillierten Kenntnissen lokaler Versicherungs- und Marktsektoren sind sie ideal aufgestellt, die meisten Schadensfälle zu bearbeiten.

Im Interesse einer schnellen, effizienten Auszahlung sind Schadenregulierer häufig befugt, geringfügigere Ansprüche direkt mit Ihnen zu regulieren.

Wenn dies nicht möglich ist, wird Ihr Makler für Sie die Lloyd's-Versicherer kontaktieren. Über unser elektronisches Schadenbearbeitungssystem hat Ihr Makler Echtzeit-Zugriff auf aktuelle Informationen weltweit.

Welche Personen sind an der Bearbeitung meines Anspruchs beteiligt?

An den verschiedenen Phasen der Bearbeitung können unterschiedliche Experten beteiligt sein:

Makler: Der Makler hat Ihnen geholfen, Ihre Versicherung abzuschließen. Er vertritt und berät Sie während der gesamten Schadenbearbeitung, wobei die Lloyd's-Versicherer zu Ihrer Unterstützung und zur schnellstmöglichen Regulierung Ihres Anspruchs eng mit ihm zusammenarbeiten.

Führender Versicherer: In Ihrer Police kann mehr als einen Versicherer erscheinen (siehe Frage weiter unten „Was ist eine Subskriptionspolice und was bedeutet das für meinen Schadenfall?“). Ist dies der Fall, dann ist der führende Versicherer eine der an der Deckung Ihrer Police beteiligten Parteien. Er ist verantwortlich für die Bearbeitung und Regulierung Ihres Anspruchs im Namen aller anderen Versicherer. Andere Bezeichnungen sind u. a. Lead Managing Agent, Syndikat oder Underwriter.

Coverholder: Coverholder sind Parteien, die normalerweise ihren Sitz in Ihrem Land bzw. Ihrer Region haben und ermächtigt sind, Versicherungsrisiken im Namen der Lloyd's-Versicherer zu übernehmen. Haben Sie Ihre Police über einen Lloyd's-Coverholder erworben, wird dieser Sie in der Regel bei Ihrem Schaden betreuen. In bestimmten Fällen können Lloyd's-Versicherer Coverholdern Vorschüsse gewähren, um eine schnelle Auszahlung vor Ort ohne vorherige Genehmigung zu ermöglichen.

Ernannte Experten: In einigen Schadensfällen wird Ihr Lloyd's-Versicherer zur Unterstützung der Bearbeitung andere Experten ernennen, wie z. B. erfahrene Schadenregulierer, medizinische Sachverständige oder Fachingenieure, die jeweils für ihr Know-how auf einem bestimmten Gebiet ausgewählt werden. Ihre Aufgabe ist es, die Bearbeitung zu beschleunigen und ein faires Ergebnis sicherzustellen.

Schadenregulierer: Lloyd's arbeitet mit einigen der erfahrensten spezialisierten Schadenregulierern weltweit, die autorisiert sind, im Auftrag der Lloyd's-Versicherer in bestimmten Regionen und Geschäftsbereichen tätig zu werden.

Rechtsanwälte: Gegebenenfalls werden Anwälte eingeschaltet, um eine juristische Fachberatung zu gewährleisten. Deren Rolle ist es, die gesetzliche Haftung in Ihrem Namen zu verteidigen und auszuhandeln, wenn z. B. eine Person verletzt oder deren Eigentum beschädigt wurde. Versicherer treffen eine sorgfältige Auswahl anhand von Fachkompetenz und Erfahrung der Anwälte sowie Art des Schadens.

Was ist eine Subskriptionspolice und was bedeutet das für meinen Schadenfall?

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. Bei diesem Lloyd's-eigenen Konzept kommen Sie 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.

Unabhängig davon, wie viele Lloyd's-Versicherer auf einer Police stehen, sind maximal zwei führende Versicherer zur Bewilligung eines Anspruchs nötig; in mehr als 85 % aller Fälle nur einer. Alle anderen Versicherer auf der Police sind an die Entscheidung des bzw. der führenden Versicherer(s) gebunden und werden als „beteiligte Versicherer“ bezeichnet.

Die Interaktion zwischen dem oder den führenden Versicherer(n) und den beteiligten Versicherern spielt sich hinter den Kulissen ab, wodurch der Prozess für Sie und Ihren Makler unkompliziert bleibt. Ihr Ansprechpartner ist Ihr Makler. Er reicht Ihren Anspruch ein und hält Sie über alle Fortschritte auf dem Laufenden. Wird Ihr Anspruch bewilligt, dann erfolgt eine Zahlung im Namen aller Lloyd's-Versicherer an Sie über Ihren Makler.

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 Schadensfälle mit einem finanziellen Wert von unter 250.000 £ für die Lloyd's-Versicherer (bzw. dem entsprechenden Wert in der Landeswährung).

Größere oder komplexere Schäden erfordern ggfs. die Bewilligung durch zwei führende Versicherer – d. h. Sie profitieren von deren kombinierter Erfahrung und Kompetenz.

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 Ihre Police, in der das Beschwerdeverfahren klar beschrieben ist, oder kontaktieren Sie Ihren Makler.

Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren in Ihrem Land finden Sie auf der Lloyd's-Website: loyds.com/complaints

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.