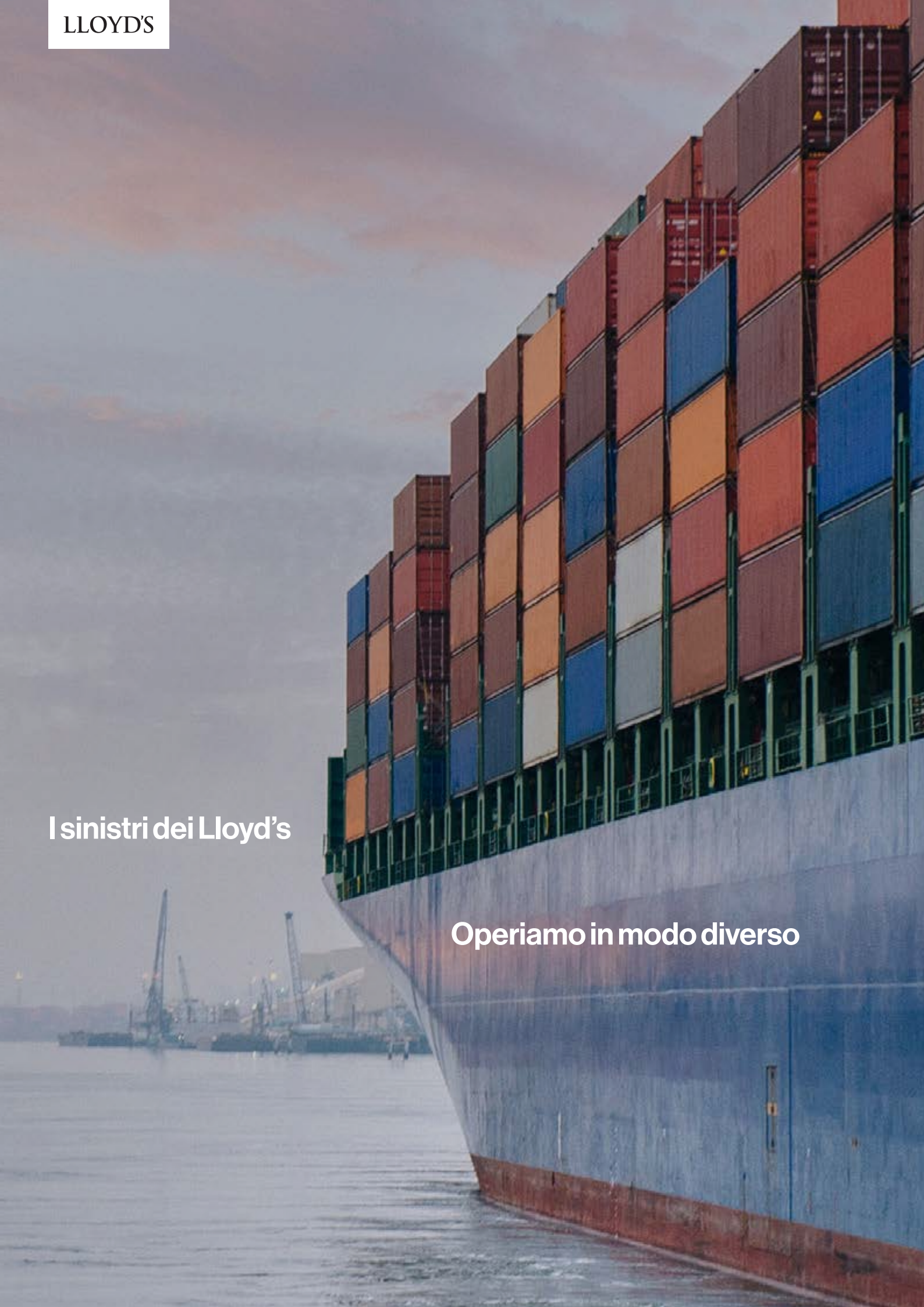



LLOYD'S

I sinistri dei Lloyd's

Operiamo in modo diverso





Quando denunciate un sinistro ai Lloyd's,
potete avvalervi di una forza impareggiabile,
una sicurezza affidabile, un servizio eccezionale
ed elevati standard su cui potete contare.

Questo è lo standard dei Lloyd's.

Operiamo in modo diverso.

Il mercato dei Lloyd's offre la migliore esperienza
per i nostri clienti, con un servizio sinistri che ha a
cuore i vostri interessi.

Molto semplicemente, i Lloyd's hanno costruito
la loro reputazione globale mantenendo fede alla
loro promessa di onorare tutti i sinistri validi per
oltre tre secoli. È questo che rende unici i Lloyd's,
ed è possibile grazie alla sicurezza senza pari,
alla presenza globale, al servizio eccezionale e
all'esperienza mondiale messi a disposizione
dei nostri clienti in tutto il pianeta.

Lo chiamiamo lo standard dei Lloyd's.

L'incomparabile forza di un mercato realmente globale

Quando capita il peggio, spesso non si può continuare ad operare come prima. Qualunque sia il problema, gli assicuratori dei Lloyd's sono pronti per aiutarvi a far ripartire l'attività.

La rete dei Lloyd's opera in tutto il mondo per liquidare i sinistri il più rapidamente possibile. Grazie alle migliaia di specialisti, partner locali ed esperti in tutti i tipi di sinistri, avrete la sicurezza di poter contare sul miglior supporto, ovunque vi troviate.

Con le loro risposte per le catastrofi naturali e per i disastri causati dall'uomo, i Lloyd's sono sempre all'avanguardia. Una delle priorità principali degli assicuratori dei Lloyd's consiste nel salvaguardare e supportare i nostri clienti, accertandoci che il loro sinistro trovi una risposta nel minor tempo possibile. Tutto ciò rientra nell'approccio globale dei Lloyd's, costruito su una vasta esperienza nell'assicurazione contro i rischi più grandi e complessi del mondo. Se necessario, rappresentanti dei team addetti ai sinistri del mercato dei Lloyd's si recano nelle zone colpite dalle catastrofi collaborando tra loro per valutare il tipo di assistenza richiesta e il modo migliore per fornirla attraverso la nostra rete globale.

Leggete i nostri casi studio sinistri su loyds.com/claimsstories

Una sicurezza affidabile

Quando acquistate la vostra polizza con i Lloyd's, potete avere la certezza di essere in buone mani. Offriamo un approccio alla sicurezza finanziaria a tre livelli davvero unico, il che significa semplicemente che ci sono ulteriori fondi a disposizione per sostenere i pagamenti dei sinistri. Ne risulta un mercato che è pronto a rispondere a qualsiasi evento, indipendentemente dalla sua portata.

È ciò che ci differenzia ed è il motivo per cui i clienti si sono affidati al mercato dei Lloyd's per oltre 300 anni; vi diamo la sicurezza che onoreremo sempre i sinistri validi.

Catena di sicurezza

Livello 1 – Patrimonio dei sindacati

€58 mld

Livello 2 – Fondi dei membri presso i Lloyd's

€28 mld

Livello 3 – Fondo centrale

€3 mld

Un servizio di qualità eccezionale

Quando denunciate un sinistro, desiderate ricevere la migliore risposta giusta per voi. La vostra polizza potrebbe beneficiare della competenza di molteplici assicuratori anche se, in molti casi, avrete un solo punto di riferimento dall'inizio alla fine. Il nostro processo di gestione dei sinistri è stato studiato appositamente per gli individui e per le aziende di qualsiasi dimensione. Questo significa che, chiunque voi siate e indipendentemente dalla natura del vostro sinistro, potete esser certi che sarà gestito nel modo più adatto possibile.

Oltre l'85% dei sinistri è gestito da un assicuratore leader, un esperto nel vostro tipo di sinistro. È sua responsabilità prendere una decisione per conto di tutti gli assicuratori, farlo progredire e assicurarsi che siate costantemente aggiornati sulla situazione in ogni fase del processo.

Anche i sinistri più complessi richiederanno solo due assicuratori leader che uniranno le loro competenze e coordineranno le loro azioni, concorderanno la strategia più appropriata e decideranno la risposta più adatta.

La forza nei ratings*

Standard & Poor's: (strong)

A+

Fitch Ratings: (very strong)

AA-

A.M. Best: (excellent)

A

*Al 31 dicembre 2017

Standard e competenze affidabili

La Corporation dei Lloyd's, un'istituzione regolamentata e sicura che sovrintende e impone standard al mercato dei Lloyd's, è strumentale per mantenere un processo di gestione dei sinistri robusto e orientato al cliente. Gli assicuratori dei Lloyd's sono regolati anche dalla Financial Conduct Authority e dalla Prudential Regulation Authority del Regno Unito e rispettano tutte le norme che si applicano nella vostra giurisdizione locale, nel caso sia situata fuori dal Regno Unito.

Il mercato dei Lloyd's combina le conoscenze specialistiche e le risorse di più di 90 assicuratori leader, rispetta costantemente i più alti standard del settore e combina competenze, professionalità e valutazioni esperte per proteggere i vostri interessi, ovunque vi troviate.

Contattate il vostro broker o assicuratore per saperne di più o visitate loyds.com/claims

Riuniti sotto il tetto di un solo nome che gode di fiducia a livello globale, il mercato e la Corporation dei Lloyd's collaborano per offrire serenità e sicurezza sia agli individui che alle aziende.

Con una solidità globale, una sicurezza affidabile, un servizio eccellente e gli standard più elevati, vi offriamo rassicurazione quando ne avete più bisogno.

Questo è lo standard dei Lloyd's.

I sinistri dei Lloyd's in cifre

€85 mld **€52 mln**

Sinistri liquidati dal mercato dei Lloyd's tra il 2012 e il 2017

Media **quotidiana** dei sinistri liquidati dal mercato dei Lloyd's nel 2017

+ 85%

I sinistri dei Lloyd's che hanno un solo assicuratore leader

€4 mld

Sinistri catastrofali liquidati dal mercato dei Lloyd's nel 2017

220

Paesi e territori nei quali i Lloyd's hanno liquidato sinistri nel 2017

Pagamenti sinistri globali 2012-2017

Principali eventi per regione geografica

Nord America

€37,5 mld

Europa

€24,1 mld

Asia Pacifico

€13,5 mld

Medio Oriente

€3,2 mld

America Latina

€6,9 mld



Il viaggio del vostro sinistro: come funziona (broker)

Broker

1 Il contraente vi informa del sinistro

La denuncia del vostro cliente dovrebbe includere le informazioni iniziali sul sinistro. Fornire informazioni il più dettagliate possibile in questa fase aiuta ad assicurare una rapida risoluzione.

2 Notificate il mercato dei Lloyd's

I sinistri dovrebbero essere presentati tempestivamente tramite il nostro sistema elettronico ECF (Electronic Claim File). Il sinistro viene indirizzato all'assicuratore leader per una valutazione più rapida e simultaneamente ne sono informati anche tutti gli altri assicuratori.

3 L'assicuratore leader vi contatta

La presenza di un assicuratore leader semplifica la procedura di gestione dei sinistri e ne migliora l'efficienza. Riceverete una sola risposta elettronica da un solo organo decisionale, anche quando la polizza coinvolge numerosi assicuratori dei Lloyd's. Per i sinistri più complessi, potrebbero essere necessari due assicuratori leader.

4 Tenete aggiornato il contraente

Dovreste tenere costantemente aggiornato il vostro cliente sul progresso del suo sinistro. Il vostro assicuratore leader sarà a vostra disposizione per aiutarvi in questo compito.

5 Il sinistro è approvato

Quando ricevete l'accordo alla liquidazione dall'assicuratore leader (per conto di tutti gli assicuratori), dovrete informarne immediatamente il cliente. Richiedete semplicemente un unico pagamento per conto di tutti gli assicuratori tramite il sistema di liquidazione centrale dei Lloyd's e potrete liquidare prontamente il vostro cliente.

6 Il cliente desidera un secondo parere?

Ci impegniamo a risolvere con equità i sinistri e a fornire un'esperienza positiva ai vostri clienti. Tuttavia, se non sono soddisfatti della decisione relativa al loro sinistro, potete riferire la questione all'assicuratore.

I sinistri dei Lloyd's: domande e risposte (broker)

Come Lloyd's broker potreste avere delle domande sulle procedure sinistri e sulla loro gestione. Qui troverete le risposte ad alcune delle domande più frequenti, ma, in caso di altri dubbi, vi consigliamo di contattare il team sinistri della Corporation dei Lloyd's, che dovrebbe essere in grado di fornirvi maggiori dettagli.

| |
|---|
| Cos'è una polizza di sottoscrizione? |
| <p>Una polizza di sottoscrizione è un'assicurazione stipulata con più assicuratori all'interno del mercato dei Lloyd's, ciascuno dei quali avrà sottoscritto (accettato) di fornire una parte della copertura assicurativa. Il vostro cliente otterrà tutti i benefici che derivano dal suddividere il rischio su un certo numero di assicuratori con capitali solidi e altamente qualificati, nonché della comodità di avere una sola polizza, un solo sistema di gestione dei sinistri e un solo pagamento per la liquidazione.</p> |

La polizza di sottoscrizione significa che ogni assicuratore deve verificare ogni singola richiesta di indennizzo?

No. Indipendentemente dal numero di assicuratori dei Lloyd's nominati in una polizza, non sono mai necessari più di due assicuratori leader per accogliere un sinistro e in più dell'85% dei casi uno solo sarà sufficiente. Tutti gli altri assicuratori Lloyd's della polizza sono vincolati dalla decisione dell'assicuratore leader (o degli assicuratori leader) e sono chiamati "followers".

Quando gestiscono un sinistro su una polizza con molteplici assicuratori dei Lloyd's, gli assicuratori leader devono operare nel rispetto di un "regolamento" centrale, il cosiddetto Lloyd's Claims Scheme. Contiene i dettagli delle responsabilità e degli obblighi dell'assicuratore leader nei confronti dei followers per assicurare di fornire una risposta al broker da parte di tutti gli assicuratori dei Lloyd's in modo fluido ed efficiente. Per ulteriori informazioni a questo proposito, visitate **loyds.com/claimsscheme**

Come decidete quanti assicuratori leader valutano il mio sinistro?

Per i sinistri coperti dalle polizze di sottoscrizione (vale a dire le polizze assicurate da più assicuratori dei Lloyd's), il numero degli assicuratori leader necessario per la valutazione di un sinistro dipende da una serie di considerazioni, inclusi i dettagli specifici del sinistro e l'entità dell'indennizzo.

L'85% circa dei sinistri coperti dalle polizze di sottoscrizione richiede l'accettazione di un solo assicuratore per conto di tutti gli assicuratori dei Lloyd's che hanno sottoscritto la polizza. Generalmente si tratta di sinistri il cui valore finanziario per gli assicuratori dei Lloyd's ha un tetto massimo di 250.000 sterline o importo equivalente nella valuta di riferimento (a eccezione dei rami Energy e Property Treaty per i quali il tetto massimo è di 500.000 sterline). Nell'ambito del Lloyd's Claims Scheme (citato in precedenza) questi sono definiti sinistri "standard".

I sinistri di valore più elevato richiedono l'approvazione di due assicuratori, offrendovi il beneficio dell'esperienza e della competenza di entrambi (questi sono definiti sinistri "complessi" secondo il Lloyd's Claims Scheme). Tuttavia, anche considerazioni di natura non finanziaria potrebbero concorrere alla necessità dell'accordo di due assicuratori per la liquidazione del sinistro. Queste considerazioni tendono a variare secondo il ramo assicurativo oggetto

del sinistro (per esempio, un sinistro per negligenza medica avrà caratteristiche molto diverse da un sinistro trasporti merci), ma potrebbero intervenire anche altri fattori, come un grave infortunio per l'assicurato o il danneggiato o difficoltà nel determinare il valore esatto del sinistro.

Il numero degli assicuratori leader che devono concordare la liquidazione di un sinistro viene rivalutato ogni volta che la situazione viene aggiornata. Pertanto, capita con una certa frequenza che con il progredire di una pratica e con il chiarimento di altri fatti e informazioni (per esempio in seguito a un'indagine da parte di un perito esperto), il numero degli assicuratori leader si riduca da due a uno, velocizzando il processo di indennizzo. In modo simile, un sinistro che comporta una somma finanziaria importante non ne complica necessariamente la gestione. In questi casi è possibile che due assicuratori leader concordino di ridurre il numero di persone che devono concordare l'indennizzo a una sola.

Ulteriori informazioni sono disponibili nelle "Linee guida della procedura del Lloyd's Claims Scheme" pubblicate in **loyds.com/claimsscheme**

Cos'è un file sinistro elettronico (ECF) e come funziona?

ECF è l'abbreviazione di "Electronic Claim File", un sistema utilizzato dai broker per notificare e aggiornare gli assicuratori dei Lloyd's sui sinistri e dagli assicuratori per rispondere ai broker. Viene anche utilizzato per raccogliere le somme dagli assicuratori per la liquidazione dei sinistri.

Consente al broker di inviare elettronicamente i dati chiave del sinistro (come i dati del cliente, il numero di riferimento della polizza, la data e la località del sinistro, etc.) dal loro sistema interno, insieme alla documentazione elettronica richiesta a supporto del sinistro. I dati e la documentazione vengono poi sottoposti all'esame dell'assicuratore leader (o degli assicuratori leader) che presenterà la propria risposta alla notifica o all'aggiornamento del sinistro. In media vengono effettuate circa 2.800 transazioni al giorno tramite questo sistema.

Se si tratta di una polizza di sottoscrizione (vale a dire, se l'assicurazione è stata sottoscritta da molteplici assicuratori dei Lloyd's), allora tutti gli assicuratori sono messi al corrente della notifica o dell'aggiornamento allo stesso momento dell'assicuratore leader. Tuttavia, solo l'assicuratore leader (o gli assicuratori leader) è tenuto a rispondere.

Quali sono i vantaggi dell'ECF?

L'utilizzo dell'ECF da parte di tutti gli organismi coinvolti in un sinistro ha molteplici vantaggi, in primis la rapidità.

Uno studio condotto dal mercato dei Lloyd's mostra che la risposta dell'assicuratore leader giunge al broker oltre il 50% più rapidamente in formato elettronico rispetto a quello cartaceo, consentendo al cliente di ricevere una risposta più velocemente.

^[1] Il numero degli assicuratori leader che devono concordare la liquidazione di un sinistro viene rivalutato ogni volta che la situazione viene aggiornata

^[2] Il numero degli assicuratori leader che devono concordare la liquidazione di un sinistro viene rivalutato ogni volta che la situazione viene aggiornata

L'ECF significa anche che i broker non devono avere sede a Londra per comunicare direttamente con gli assicuratori di Londra, consentendo uno scambio di informazioni tra gli uffici dei broker internazionali e gli assicuratori tramite una piattaforma centrale.

Ulteriori vantaggi dell'ECF:

- Disponibilità del file della pratica – a differenza del formato cartaceo, una pratica ECF è disponibile per tutti gli assicuratori, ovunque si trovino, 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Inoltre, tutti gli aggiornamenti sono resi disponibili nello stesso momento a tutte le parti interessate.
- Trasparenza – tutte le parti possono vedere in qualunque momento dove si trova una notifica o un aggiornamento.
- Gestione delle informazioni – l'ECF fornisce agli assicuratori, al mercato e alla Corporation dei Lloyd's un'abbondanza di dati per monitorare la performance delle pratiche di indennizzo e i tempi di risposta.

Cos'è l'Xchanging Claims Service (XCS) e perché viene utilizzato?

XCS è il fornitore di servizi del mercato dei Lloyd's e svolge un ruolo essenziale nella gestione delle pratiche una volta che sono state esaminate dall'assicuratore leader (o dagli assicuratori leader). Il ruolo primario dell'XCS è di integrare le informazioni fornite dal broker tramite l'ECF con ulteriori dati di livello inferiore. Questi comprendono le informazioni normative e fiscali (i codici dei fondi dei trust, i codici del Dipartimento del Commercio e dell'Industria, quale legislazione in materia di assicurazione straniera è applicabile al sinistro eccetera) per acquisire i nomi e i dettagli degli esperti assegnati alla pratica oltre alle loro parcelle professionali. In sostanza fornisce i dettagli del sinistro che esulano dal vostro compito: il mercato dei Lloyd's raccoglie queste informazioni per voi.

Una volta che l'XCS ha raccolto ulteriori informazioni relativamente al sinistro, tutti gli assicuratori coinvolti ricevono un messaggio automatico che le trasferisce direttamente nei loro sistemi interni garantendo che tutti gli interessati abbiano gli stessi dati.

L'XCS opera sulla base di un singolo contratto per l'intero mercato che prevede rigorosi livelli di servizio relativi alla gestione di notifiche e aggiornamenti dei sinistri. In media l'XCS gestisce circa 120.000 aggiornamenti sinistri al mese ed oltre un milione all'anno.

Se sono coinvolti nel sinistro più assicuratori dei Lloyd's significa che riceverò molteplici pagamenti al momento della liquidazione?

No – uno dei vantaggi del mercato dei Lloyd's è rappresentato dal sistema contabile centralizzato, il che significa che anche quando un sinistro deve essere liquidato da molteplici assicuratori dei Lloyd's, viene effettuata una sola transazione finanziaria per conto di tutti. Inoltre, il sistema è in grado di gestire sinistri in 14 valute diverse.

Il sistema di contabilità centrale contiene tutti i dati dei conti bancari di ciascun

assicuratore e di ciascun Lloyd's broker. Il pagamento del sinistro viene avviato quando l'XCS elabora una transazione di liquidazione (vale a dire una richiesta dal broker per la raccolta dei fondi relativi a un sinistro). Il sistema poi preleva automaticamente la quota di ciascun assicuratore dal loro conto bancario per raccogliere l'intero ammontare dell'indennizzo e lo trasferisce al conto bancario del broker (notificando gli assicuratori e i broker interessati, in modo che il denaro trasferito possa essere ricondotto a quel particolare sinistro). Il broker riceve un solo pagamento per il sinistro con contributi raccolti da molteplici assicuratori con il minimo sforzo.

Il sistema di pagamento centralizzato presenta altri vantaggi?

L'utilizzo del sistema contabile centralizzato presenta un ulteriore significativo vantaggio. Ogni qualvolta i fondi per la liquidazione di un sinistro passano dai conti degli assicuratori a quello del broker si incorrono delle spese bancarie. Questo si verifica anche quando il broker trasferisce agli assicuratori il premio pagato dal cliente.

Piuttosto che incorrere in questa spesa amministrativa ogni volta, il sistema contabile centralizzato controlla *tutte* le transazioni (sia i premi che le liquidazioni dei sinistri) che devono essere effettuate in un dato giorno per ciascun rapporto broker-assicuratore e calcola la differenza o il pagamento netto da effettuare. Alla fine è solamente questo ammontare *netto* che viene trasferito in un solo pagamento, riducendo in maniera significativa il numero delle transazioni finanziarie, e di conseguenza le spese bancarie associate, tra le due parti.

Nel 2017, un sistema contabile centralizzato ha fatto risparmiare ai broker e assicuratori milioni di euro, riducendo il numero di transazioni da 14 milioni a 250.000.

Comesì presenta un reclamo?

Gli standard per la gestione dei sinistri stabiliti dalla Corporation dei Lloyd's sono rispettati a livello globale dal mercato dei Lloyd's, per garantirvi sempre un'esperienza positiva nel vostro rapporto con gli assicuratori dei Lloyd's e i loro rappresentanti, ovunque vi troviate.

Naturalmente ci possono essere occasioni in cui sorge qualche problema. In quel caso, abbiamo posto in essere misure e procedure rigorose per presentare un reclamo, al fine di assistervi a risolvere qualsiasi problematica.

In primo luogo, consultate la vostra polizza che spiega chiaramente la procedura da seguire per presentare un reclamo. Segnalate tempestivamente qualsiasi reclamo all'assicuratore.

Troverete ulteriori informazioni sulle procedure per i reclami specifiche per il vostro paese sul sito web dei Lloyd's alla pagina **loyds.com/complaints**

^[1] Le cifre sono lorde e non tengono conto dei recuperi dalla riassicurazione e non comprendono i pagamenti effettuati esternamente al servizio di gestione sinistri del mercato dei Lloyd's (ad esempio per gli affari delle service company dei Lloyd's). Il tasso di cambio alla fine di ciascun anno civile viene assunto come il tasso di cambio per quell'anno. Tutti i dati sono corretti al 31 dicembre 2017.