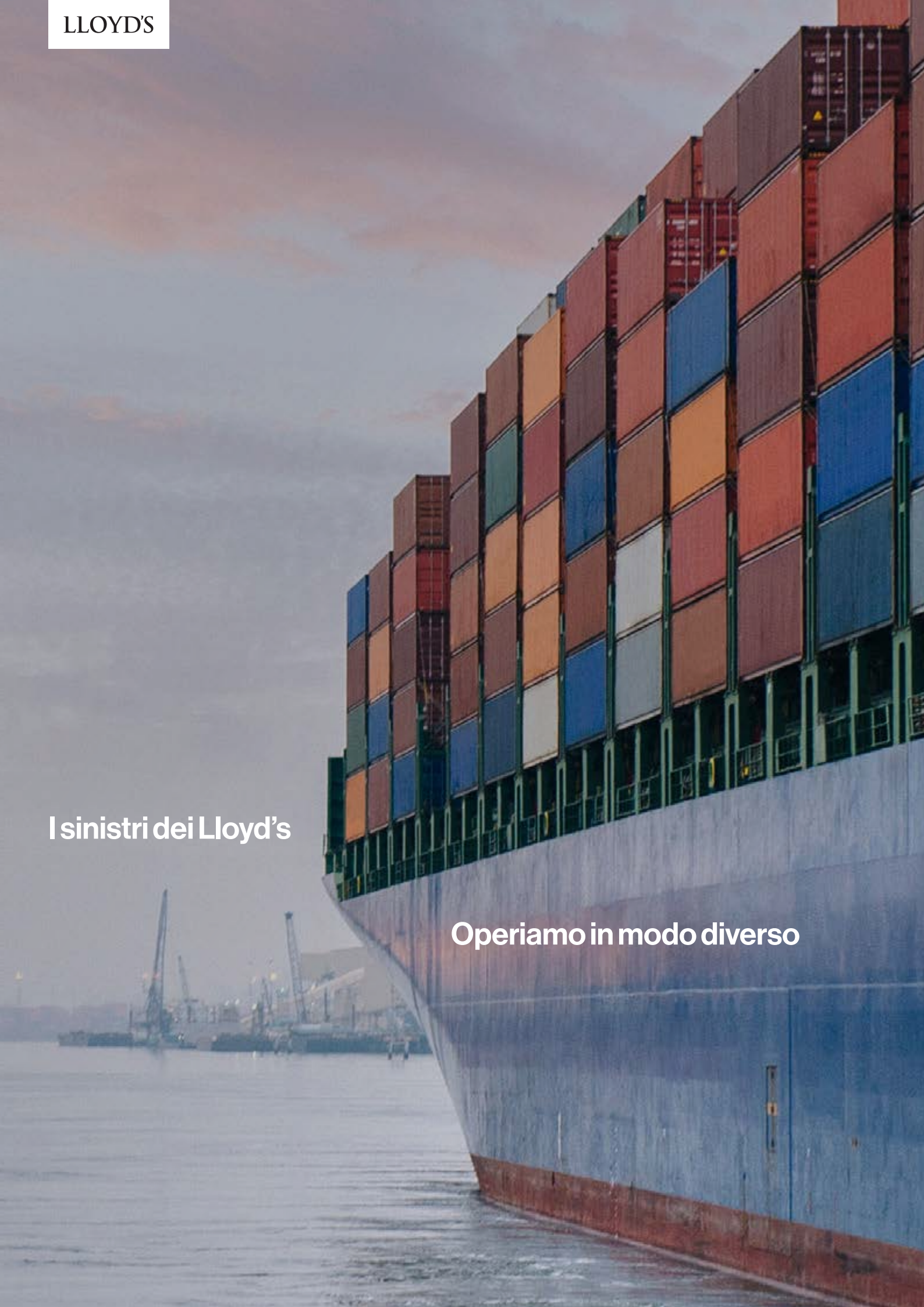



LLOYD'S

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](http://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](http://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 (contraenti)

### Contraenti

**1** Si verifica il sinistro

**2** Informate il vostro broker

Troverete i recapiti del vostro broker nel contratto di assicurazione. Il vostro broker sarà il vostro referente principale e vi terrà costantemente informati.

**3** Il broker invia una richiesta di indennizzo elettronica

**4** Il broker vi tiene aggiornati

Una volta che il mercato dei Lloyd's è stato informato del sinistro ed è stato nominato un assicuratore leader per gestirlo, quest'ultimo risponderà a nome di tutti gli assicuratori per semplificarne la gestione. Richieste di indennizzo più complesse potrebbero avere due assicuratori leader che concordano congiuntamente una soluzione, con tutti i vantaggi offerti dalla combinazione delle loro competenze.

Il vostro broker vi terrà informati sul progresso della vostra pratica e potrebbe chiedervi ulteriori informazioni. Il vostro assicuratore potrebbe nominare un esperto nel settore specifico del vostro sinistro per consentire di giungere rapidamente a una decisione.

**5** Viene concordato l'indennizzo e il sinistro viene liquidato

**6** Desiderate ricevere un secondo parere?

Il vostro broker vi farà sapere quando l'assicuratore ha liquidato il sinistro e vi pagherà prontamente.

Ci impegniamo a liquidare con equità i sinistri validi e a fornire un'esperienza positiva ai nostri clienti. Tuttavia, se la decisione raggiunta non vi soddisfa, potete chiedere al vostro broker di discuterne con il vostro assicuratore.

Il viaggio viene presentato solo a scopi illustrativi. Per denunciare un sinistro contattate il vostro broker o il vostro referente per i sinistri che vi forniranno tutti i dettagli specifici per il vostro caso.

---

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

---

Come contraente di una polizza con i Lloyd's potreste avere delle domande sui sinistri: cosa fare e quali sono le procedure da seguire. Qui troverete le risposte ad alcune delle domande più frequenti, ma, in caso di altri dubbi, vi consigliamo di contattare il vostro Lloyd's broker, che potrà fornirvi maggiori dettagli.

---

## Chi devo contattare per denunciare un sinistro?

In primo luogo dovrete controllare la vostra polizza assicurativa, dove troverete l'indicazione della persona da contattare e i suoi recapiti. Di norma il vostro primo punto di riferimento sarà il vostro broker assicurativo che vi rappresenterà per tutta la gestione del sinistro e vi consiglierà qualora necessario. Gli assicuratori dei Lloyd's lavorano in collaborazione con il vostro broker per sostenervi e risolvere il vostro sinistro al più presto possibile.

Il vostro broker contatterà gli assicuratori dei Lloyd's per conto vostro. Hanno un team di esperti di sinistri pronti a lavorare direttamente con il vostro broker per stabilire i dettagli della vostra perdita e il livello di supporto necessario.

Se avete sottoscritto la polizza direttamente presso un agente dell'assicuratore, vi assisteranno nella compilazione della denuncia.

---

## Come vengo aggiornato sul mio sinistro?

Il vostro broker sarà il vostro punto di riferimento e vi manterrà aggiornati, comunicandovi come procede la vostra pratica. Nella maggior parte dei casi la vostra richiesta verrà elaborata elettronicamente. Ciò significa che il vostro broker avrà accesso immediato alla risposta e ai commenti dell'assicuratore leader (o degli assicuratori leader) e sarà in grado di tenervi costantemente informati. Se, invece, avete sottoscritto la polizza direttamente presso un agente dell'assicuratore senza utilizzare un broker, il vostro referente sinistri presso l'assicuratore vi terrà aggiornati sul progresso della vostra pratica.

---

## Come liquidate i sinistri nel mio paese?

Il mercato dei Lloyd's è veramente internazionale ed opera con un'affidabile rete globale per liquidare i sinistri quanto più rapidamente ed efficacemente, in qualsiasi paese.

I Lloyd's operano in partnership con alcune delle società di perizia più esperte e rispettate del settore che sono autorizzate ad agire direttamente per conto degli assicuratori del mercato dei Lloyd's. Questi specialisti, che vantano una conoscenza approfondita delle assicurazioni locali e dei diversi ambiti di attività, sono in grado di gestire la maggior parte dei sinistri.

Per consentire un pagamento veloce ed efficiente dei sinistri, i periti sono spesso autorizzati a risolvere i sinistri di minore entità direttamente con i contraenti.

Nei casi in cui ciò non fosse possibile, il vostro broker coordinerà la questione per conto vostro con gli assicuratori dei Lloyd's. Grazie al nostro sistema elettronico sinistri,

il vostro broker è costantemente aggiornato in tempo reale sulla situazione, ovunque vi troviate nel mondo.

---

## Quali sono le diverse figure coinvolte nel mio sinistro?

In diverse fasi potrebbero essere coinvolti diversi professionisti:

**Broker** – È il professionista che vi ha seguito nella sottoscrizione della vostra copertura assicurativa. Vi rappresenta e vi consiglia per l'intero processo della pratica e collaborerà con gli assicuratori dei Lloyd's per sostenervi e risolvere il sinistro il più rapidamente possibile.

**Assicuratore leader** – È possibile che sulla vostra polizza compaiano più assicuratori. (Vedere la prossima domanda: "Cos'è una polizza di sottoscrizione e come influisce sul mio sinistro?"). In questo caso, l'assicuratore leader è una delle parti che assicura la vostra polizza ed è responsabile della gestione e della decisione finale sul vostro sinistro per conto di tutti gli altri assicuratori. L'assicuratore leader potrebbe anche essere definito "managing agent", "sindacato" o "sottoscrittore".

**Coverholder** – Sono soggetti solitamente con sede nel vostro paese o nella vostra area, autorizzati ad accettare i rischi assicurativi per conto degli assicuratori dei Lloyd's. Se avete acquistato la vostra polizza tramite un coverholder dei Lloyd's, nella maggior parte dei casi sarà la figura professionale che vi assisterà per tutta la pratica. In alcune circostanze gli assicuratori dei Lloyd's sono in grado di fornire fondi in anticipo ai coverholder per consentire loro di liquidare velocemente i sinistri a livello locale senza previa approvazione.

**Esperti nominati** – Per alcuni sinistri il vostro assicuratore dei Lloyd's nominerà altri esperti per aiutarvi a gestire la vostra pratica. Questi esperti comprendono professionisti specializzati in vari ambiti, come periti assicurativi, periti medici e ingegneri, ciascuno selezionato per la sua competenza in un particolare ramo. Il loro compito è quello di accelerare la risoluzione della pratica e ottenere un risultato equo.

**Perito** – I Lloyd's impiegano alcuni dei periti più esperti del mondo, che sono autorizzati ad agire per conto degli assicuratori dei Lloyd's in aree e settori specifici.

**Avvocati** – In alcune occasioni potrebbe essere necessario nominare un avvocato per fornire consulenza legale specializzata. Il ruolo dell'avvocato è quello di difendervi e di negoziare la responsabilità civile per conto vostro, per esempio in caso di infortuni o danni materiali. Gli assicuratori selezionano attentamente questi avvocati in base alla loro competenza ed esperienza e secondo la natura del sinistro.

---

## Cos'è una polizza di sottoscrizione e come influisce sul mio sinistro?

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 vostra copertura assicurativa. Questa è una caratteristica specifica dei Lloyd's e significa che godrete di tutti i benefici che derivano dalla suddivisione del rischio su un certo numero di assicuratori che vantano capitali solidi e un'ottima reputazione, nonché della comodità di avere una sola polizza, un solo sistema di gestione della pratica e un solo pagamento per la liquidazione del sinistro.

Indipendentemente dal numero di assicuratori dei Lloyd's nominati in una polizza, non sono mai necessari più di due assicuratori leader per concordare un sinistro e in più dell'85% dei casi ne sarà sufficiente solo uno. Tutti gli altri assicuratori della polizza sono vincolati dalla decisione dell'assicuratore leader (o degli assicuratori leader) e sono chiamati "followers".

L'interazione tra gli assicuratori leader e i follower dei Lloyd's avviene dietro le quinte, per semplificare la pratica per voi e il vostro broker. Il vostro broker sarà il vostro punto di riferimento e vi manterrà aggiornati, comunicandovi come procede la vostra pratica. Una volta che il sinistro è stato concordato, viene effettuato un pagamento per conto di tutti gli assicuratori dei Lloyd's tramite il vostro broker.

---

## 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 con un valore per gli assicuratori dei Lloyd's inferiore a 250.000 sterline o importo equivalente nella valuta di riferimento.

I sinistri di entità superiore, o quelli più complessi, possono richiedere il coinvolgimento di due assicuratori, offrendovi il beneficio dell'esperienza e della competenza di entrambi.

---

## Come si presenta un reclamo?

Gli standard degli indennizzi 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 nel mondo.

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, per assistervi a risolvere qualsiasi questione.

In primo luogo, dovrete consultare la vostra polizza che spiega chiaramente la procedura da seguire per presentare un reclamo, oppure potete contattare il vostro broker.

Troverete ulteriori informazioni sulle procedure per i reclami specifiche per il vostro paese sul sito web dei Lloyd's alla pagina [lloyds.com/complaints](https://www.lloyds.com/complaints)