

劳合社的理赔

我们的处理方式有所不同





在劳合社申请理赔时，您将从无与伦比的实力、深受信赖的安全性、卓越的服务以及值得依靠的高标准中获益。

这就是劳合社的标准。

我们的处理方式有所不同。

劳合社市场致力于为客户提供最佳的体验，我们的理赔服务坚持以客户利益为出发点。

简言之，三个多世纪以来，劳合社通过坚持履行对所有有效索赔给予赔付的承诺而建立起全球声誉。这是劳合社的独到之处，即为全球客户提供无与伦比的安全性、全球网络优势、卓越的服务和世界一流的专业能力。

我们称之为劳合社的标准。

一个真正的全球性市场 所具有的无与伦比的优势

当最糟糕的情况发生时，企业的常态化运作往往会戛然而止。但无论发生什么问题，劳合社市场的承保人都随时准备让一切恢复运转。

劳合社的业务网络遍布世界各地，可以确保劳合社尽可能快速地完成理赔。对于每一类索赔，劳合社都有数以千计的专业人士、当地合作伙伴和权威专家提供支持。您尽可放心，无论您身在何处，都将获得最佳支持。

无论是自然灾害还是人为灾难，劳合社的保险服务都走在市场前列。劳合社承保人首先考虑的是保障和支持客户，确保客户的理赔得到最快速的处理。这一切都是劳合社全球运作方式的一部分，建立在为世界上规模最大、情况最复杂的风险承保的丰富经验基础之上。在需要时，劳合社市场理赔团队的代表将奔赴重大灾害地点，共同评估需要何种支持以及如何通过我们的全球网络以最佳方式提供支持。

阅读我们的理赔案例研究：[loyds.com/claimsstories](https://www.loyds.com/claimsstories)

值得信赖的安全性

在劳合社购买保单时，您可以确定自己获得了万全的保障。我们以独特的三重安全链来保障财务安全，简言之，这意味着有充足的额外资金用于支持理赔赔付，由此形成了可以随时应对任何事件的市场，无论事件的规模有多大。

这就是我们的独特之处，也是客户 300 多年来信赖劳合社市场的原因所在；我们让您放心：我们永远会对有效索赔给予赔付。

安全链

第一层: 辛迪加
层面的资产

670亿美元

第二层：劳合社
成员资产

270亿美元

第三层：劳合社
中央资产

40亿美元

卓越的服务质量

当您申请理赔时，您希望获得最佳并且最适合您的答复。您的劳合社保单可以从多家承保人的专业知识中获益，而在大多数情况下，您将由始至终只需与一名理赔联系人打交道。我们的理赔流程旨在为个人和各种规模的企业效劳。这意味着无论您是谁，无论您的索赔是什么性质，您都可以放心，我们将以最恰当的方式处理您的理赔。

85% 以上的理赔由一家首席承保人管理，该承保人是您这一类型理赔的专家。他们的职责是代表所有承保人做出决定，推进相关事务，并确保您在此过程的每个阶段都充分掌握最新进展。

即使是最复杂的理赔，最多也只会有两家首席承保人，他们会通力合作、彼此协调、达成共识，为您做出最恰当的答复。

实力评级 *

标准普尔：
(稳健)

A+

惠誉评级：
(非常稳健)

AA-

贝氏评级：
(卓越)

A

* 截至 2016 年 12 月 31 日

您可以依靠的标准 和专业度

作为一家受到监管且高度安全的机构，劳合社社团 (Lloyd’s Corporation) 负责整个劳合社市场的标准控管和执行，并在维护稳健、以客户为中心的理赔流程方面发挥着重大作用。劳合社的承保人还受到英国金融行为管理局 (FCA) 和审慎监管局 (PRA) 的监管，并遵守您当地管辖区适用的所有法规（如果在英国境外）。

劳合社市场结合了 90 多家世界领先的承保人（辛迪加）的专业知识和资源，凭借各自的专业知识、职业精神和人性化判断，始终如一地提供业内最高标准的产品和服务，保护您的利益——无论您在世界上的任何角落。

如需了解更多信息，请联系您的经纪人或承保人或者访问 [loyds.com/claims](https://www.loyds.com/claims)

在同一个享誉全球的品牌下，劳合社市场和劳合社社团共同努力，为个人和企业提供保障。

凭借全球实力、深受信赖的安全性、卓越的服务和最高标准，我们会在您最需要的时候提供安心保障。

这就是劳合社的标准。

劳合社的理赔额

850 亿美元

2011 年至 2016 年间劳合社市场支付的赔款

4300 万美元

2016 年劳合社市场平均每天支付的赔款

85% 以上

劳合社理赔由一家首席承保人处理

18 亿美元

2016 年劳合社市场为巨灾事件支付的赔款

227

2016 年劳合社发生理赔的国家和地区数量

全球理赔总额
(2011 年至 2016 年)

重大区域性事件

北美
352 亿美元

欧洲
248 亿美元

亚太区
149 亿美元

中东
31 亿美元

拉丁美洲
67 亿美元



理赔流程：
运作方式（经纪人）

经纪人

1

保单持有人
向您发出
理赔通知

客户的索赔应当包含关于损失的初步信息。在此阶段提供的信息越多，越有助于确保快速解决。

2

通知劳合社
市场

应使用我们的电子理赔文件 (ECF) 流程尽快提交理赔申请。理赔申请将转交给首席承保人以便加快审核过程，同时会通知其他所有承保人。

3

首席承保人
取得联系

只有一家首席承保人，有助于简化管理理赔流程并提高效率。即使一份保单由劳合社的多家承保人共同承保，但您只会收到来自一位决策者的统一电子回复。理赔较为复杂时，可能会有两家首席承保人。

4

向保单持有人
通报信息

您应当定期向客户通报理赔进展情况。如需帮助，您的首席承保人会提供协助。

5

理赔申请
获得批准

在接到首席承保人（代表所有承保人）解决理赔的协议时，您应该立即通知您的客户。只需要通过劳合社中央结算系统申请所有承保人一次性支付赔付款项，您便可以迅速向您的客户支付赔款。

6

客户想要
第二意见？

我们的工作重点是公平解决索赔，为您的客户提供满意的理赔体验。不过，如果客户最终对理赔决定不满意，您可以转告相关承保人。

劳合社的理赔： 问答（经纪人）

作为劳合社的经纪人，您可能会对劳合社的理赔流程和系统运作方式产生疑问。我们在这里回答了一些比较常见的问题，但如果您还需要了解其他任何内容，请联系劳合社社团的理赔团队，他们将为您提供更多信息。



什么是共保保单？

共保保单是在劳合社市场内由多家承保人共同承保的保单，每家承保人签约（同意）提供一定比例的保障。您的客户可以把风险分散到多家资本充足、评级较高的承保人，获得由此带来的所有安全效益，同时获得单一保单、理赔流程和赔付的便利。

共保保单是否意味着每家承保人都需要审核每一项理赔申请？

不是。无论一份保单上有多少家劳合社承保人，最多只需要两家首席承保人就能批准一项理赔，而在 85% 以上的情况下，只需要一家首席承保人即可。保单上的其他所有承保人都受到首席承保人决定的约束，他们被称为“追随者”。

在对多家劳合社承保人承保的保单进行理赔时，首席承保人必须按照一套中央“规则”进行操作，即《劳合社理赔方案》(Lloyd's Claims Scheme)。《方案》包含了“牵头者”（首席承保人）对“追随者”的责任和义务的细节，以确保平稳高效地代表所有劳合社承保人向经纪人做出答复。关于这一点的进一步信息，请访问 lloyds.com/claimsscheme

劳合社如何决定由几家首席承保人审核我的理赔申请？

对于根据共保保单（即由多家劳合社承保人承保的保单）提出的理赔申请，审核理赔申请所需的首席承保人数量取决于一系列考虑因素，包括索赔及其财务价值的具体内容。

大约 85% 的共保保单理赔只需要由一家承保人代表所有承保的劳合社承保人同意赔付。一般而言，这些理赔对劳合社承保人的财务价值低于 25 万英镑或等值外币。（能源和房地产条约类别除外，该类别的价值门槛提升至 50 万英镑）。在《劳合社理赔方案》(见上文) 中，这些理赔属于“标准”理赔。

价值更高的理赔可能需要由两家首席承保人同意赔付——这意味着您将获得两家公司相结合的经验 and 专长（在《劳合社理赔方案》中，这些理赔属于“复杂”理赔）。此外，还有一些非财务考虑因素可能决定是否需要由两家承保人同意您的理赔申请。这些考虑因素往往随业务类别而异（例如，医疗事故理赔与货损理赔属性的差异较大），但其他因素可能包括：理赔是否涉及被保人或索赔人受到严重伤害，或者在确定理赔的确切价值时是否存在问题。

同意一项理赔申请所需的首席承保人的数量会在每次更新时不断地得到重新评估。因此，相对常见的是，随着理赔取得进展及进一步的事实和信息得到确定（例如在由专业公估人进行调查后），首席承保人的数量会从两家减为一家，从而加快理赔过程。同样，如果只是一项理赔的财务金额很大，并非其处理较为复杂，在这类情况下，两家首席承保人有可能共同决定将同意方的数量减为一家。

有关进一步信息，请查看《劳合社理赔方案流程指引》(Lloyd's Claims Scheme Process Guidelines) 其网址为 lloyds.com/claimsscheme

什么是电子理赔文件 (ECF)，它是如何运作的？

ECF 表示“电子理赔文件”，是经纪人用来向劳合社承保人通知和更新理赔申请、承保人用来向经纪人作出回应的系统。该系统还用于从承保人接收款项以解决理赔。

通过 ECF，经纪人可以从自己的内部系统以电子形式发送关键索赔数据（如客户资料、保单参考号、损失发生日期、损失发生地点等）以及支持理赔所需的电子文件。这些数据和文件随即被提供给首席承保人进行审核，并收集他们对索赔通知 / 更新的回应。平均而言，每天有大约 2300 笔交易通过该系统进行处理。

如果是共保保单（即由多家劳合社承保人承保的保单），所有承保人都会与首席承保人同时了解理赔申请通知 / 更新。不过，只有首席承保人需要做出回应。

使用 ECF 有什么好处？

使用 ECF 对涉及理赔的所有各方都有很多好处，但主要好处在于速度快。

劳合社市场进行的一项研究表明，与纸面处理理赔申请相比，经纪人可获得首席承保人回应的速度提高了 50% 以上，从而使客户得到更快速的回复。

ECF 还意味着经纪人不必落户伦敦就能直接与伦敦的承保人沟通，让国际经纪公司与承保人通过一个中央平台进行双向沟通。

ECF 的其他好处包括：

- 理赔文件的可获得性：与纸质文件不同，ECF 理赔可全天候提供给所有承保人和经纪人，无论他们身在何处。此外，所有利益相关方都可以同时获得任何更新。
- 透明度：所有各方都可以在任何时间点查看通知 / 更新。
- 管理信息：ECF 为承保人、市场和劳合社社团提供大量数据，用以监测理赔绩效和答复时间。

什么是 Xchanging Claims Service (XCS)，为什么它会参与这个过程？

XCS 是劳合社市场的服务提供商，在处理已由首席承保人审核完毕的理赔中发挥着至关重要的作用。XCS 的主要作用是通过提供更多较低层面的信息，为经纪人通过 ECF 提供的信息做出补充。这类信息包括监管和税收信息（涉及信托基金代码、贸工部代码、理赔适用哪一部外国保险法等），还包括为开展理赔而任命的专家的姓名和资料以及他们的费用。本质上，它提供理赔申请背后不用您亲自提供的详细信息——劳合社市场将为您代劳。

XCS 补充理赔信息后，会向参与理赔的所有承保人发送自动信息，该信息将直接输入这些公司的内部系统，确保所有各方都拥有相同的详细数据。

XCS 按照单一的市场层面合同运作，其中规定了严格的服务级别，XCS 据此处理通知并更新理赔状态。平均而请言，XCS 每月处理约 9 万次理赔更新——每年超过 100 万次。

如果我向多家劳合社承保人提交一份理赔申请，我会不会在解决阶段收到多笔付款？

不会。劳合社市场的好处之一在于劳合社拥有一个中央会计系统，这意味着如果一项理赔需要由多家劳合社承保人解决，只需要代表所有承保人进行一笔财务交易即可。此外，该系统可以处理 14 种不同货币的支付。

劳合社的中央会计系统持有每家承保人的银行账户资料以及每个劳合社经纪人的银行账户资料。XCS 处理一笔结算交易（即经纪人请求接收与一项理赔有关的款项）时，理赔支付即被触发。然后系统自动从每家承保人的银行账户收取其在赔付总额中的分摊金额，并将其转发至经纪人的银行账户（通知相关的承保人和经纪人，以便具体款项可以与特定理赔相关联）。经纪人收到从多家承保人处收取的一笔理赔款，几乎不需要付出任何努力。

中央结算还有其他好处吗？

使用中央会计系统还有一个显著的财务优势。每一次理赔款从承保人账户汇至经纪人账户时，都会产生银行手续费。经纪人将客户的保费转交给承保人时也会发生银行手续费。

中央会计系统会盘点每一对“个别的经纪人与承保人”关系在给定的一天将要结算的所有交易（包括保费和理赔款），然后计算差额，即需要做出的净汇款，而不是每次都支付这笔费用。在双方之间通过一笔支付结清的这种净金额的做法，显著减少了财务交易数量以及与之关联的银行手续费。

2016 年，中央会计系统将交易数量减少了 1300 万笔，降至 25 万笔，为经纪人和承保人节约了数百万美元。

我如何提出投诉？

劳合社市场在全球范围秉持劳合社社团建立的理赔标准，以确保无论您在何地，在与劳合社承保人和代表的交易中都能得到积极的体验。

当然，有时候可能会发生问题。如果发生了问题，我们有健全的措施和程序来受理投诉，以帮助解决任何问题。

首先，您应该查看客户的保单，保单将明确说明投诉程序。您应该尽快将任何投诉转告相关承保人。

如需查询您所在地区在投诉过程中可获得的更多支持，可访问劳合社网站：lloyds.com/complaints