LLOYD'S

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：**lloyds.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 *

您可以依靠的**标准和专业度**

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

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 **lloyds.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

有关各地区理赔统计数据的更多信息，请访问 **lloyds.com/regionalclaims**

全球理赔总额（2011 年至 2016 年）

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

重大区域性事件

阅读我们的理赔案例研究：**lloyds.com/claimsstories**
有关各地区理赔统计数据的更多信息，请访问 **lloyds.com/regionalclaims**

理赔流程：运作方式（保单持有人）

保单持有人

1 损失发生

2 通知您的经纪人

您可以在保险合同中找到您经纪人的详细联系方式。您的经纪人将成为您的主要联系人，向您通报每个环节的最新进展。

3 经纪人提交电子理赔申请

一旦劳合社市场接到索赔通知并任命一家首席承保人来处理，该首席承保人将代表所有承保人做出回应，以便简化操作。比较复杂的理赔可能会有两家首席承保人，二者结合各自的专长达成一致意见，并统一回复给您。

4 经纪人向您通报最新进展

您的经纪人将向您通报理赔的进展情况，并可能向您询问进一步的详细信息。您的承保人可能会在您的理赔领域物色一名专家，以帮助迅速做出决定。

5 同意并解决理赔

您的经纪人会向您通报承保人何时解决理赔，并将尽向您做出赔付。

6 想要第二意见？

我们的工作重点是公平解决有效理赔，为客户提供满意的理赔体验。不过，如果对某个决定不满意，您可以要求经纪人与您的承保人联络。

此流程只是为了便于说明：如果您需要提出理赔，您的经纪人或理赔联系人将为您提供适用于您个案的完整细节。

LLOYD'S

劳合社的理赔：问答（保单持有人）

作为劳合社的保单持有人，您可能会对理赔产生疑问：该做什么，整个流程如何运作等。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情况，请联系您的劳合社经纪人，他们应该向您提供更多信息。

我应该联系谁提出理赔?

首先，您应该检查自己的保单，保单中会注明您应该联系谁并提供联系人的详细信息。通常会是您的保险经纪人，他们将在整个理赔过程中担任您的代表，并在必要时为您提供建议。劳合社的承保人将与您的经纪人合作向您提供支持，以尽快解决您的理赔。

您的经纪人将代表您与劳合社承保人沟通。承保人的理赔专家团队随时准备与您的经纪人直接合作，以确定损失细节以及您需要多大程度的支持。

如果您是直接向承保人的某个代理承保人购买的保单，代理会负责帮助您提出理赔申请。

我如何获知理赔的进展情况?

您的经纪人将成为您的联系人，以便您及时获知最新进展。在多数情况下，您的理赔申请将以电子形式处理。这意味着您的经纪人可以即时访问首席承保人（或两家首席承保人）的回复和意见，并向您通报每一步的最新进展。不过，如果您没有通过经纪人而是直接向承保人的某个代理人购买的保单，承保人的理赔联系人会向您通报理赔的最新进展。

劳合社如何在我所在的国家进行理赔?

劳合社市场真正的国际化运作，拥有备受信赖的全球业务网络，确保在每个时区尽可能快速、高效地解决理赔。

劳合社与全球经验最丰富、最受推崇的理赔公估公司建立合作伙伴关系，授权他们直接代表劳合社市场的承保人行事。作为各自领域的专家，他们对当地保险和业务领域了如指掌，是处理绝大多数理赔的最佳选择。

为了实现快速、高效的理赔，公估公司往往被授权直接与您解决较小的理赔。

在这一点无法完成的情况下，您的经纪人将代表您与劳合社的承保人联系。通过我们的电子理赔系统，无论您在世界上什么地方，您的经纪人都可以实时访问最新进展。

哪些不同的人参与处理我的理赔申请?

在不同阶段可能会有不同的专业人士参与处理您的理赔申请：

经纪人：这是与您合作、为您安排保险的人。他们将在整个理赔过程中担任您的代表，并为您提供建议。劳合社的承保人将与他们合作，为您提供支持并尽快解决您的理赔。

首席承保人：有可能发生的情况是，您保单上的承保人不止一家（见下一个问题“什么是共保保单，对我的理赔申请有什么影响?”）。在这种情况下，首席承保人是保单上的承保人之一，负责代表其他所有承保人管理和同意您的理赔申请。他们也可能被称为首席“管理代理公司”、“辛迪加”或“承保人”。

授权承保人 (Coverholder)：通常位于您所在的国家或地区，被授权代表劳合社的承保人接受保险风险。如果您通过劳合社的某个授权承保人购买保单，通常授权承保人会在理赔过程中全程为您提供支持。在某些情况下，劳合社的承保人能够向授权承保人预支资金，以便在无需批准的情况下支持快速、本地的理赔支付。

指定专家：对于某些理赔申请，您的劳合社承保人将任命其他专家来帮助管理您的理赔。这些专家可能是经验丰富的公估人、医学专家，也可能是专业工程师，每名专家都是因其在特定领域的专长而获得任命。他们的职责是加快理赔速度并提供公平的结果。

公估公司：劳合社与全球经验最丰富的专业公估公司合作，授权他们在特定地区和行业代表劳合社的承保人行事。

律师：在某些情况下，可能会任命律师提供专业的法律建议。律师的角色是为您辩护，并就法律赔偿责任展开谈判，例如在有人受伤或其财产被损坏的时候。承保人根据律师的专长和经验以及理赔的性质来精心选择律师。

什么是共保保单，对我的理赔申请有什么影响?

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。这是劳合社市场的独特之处，意味着您可以把风险分散给多家资本充足、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。

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。保单上的其他承保人都受到首席承保人决定的约束，他们被称为“追随者”。

劳合社的“牵头者”（首席承保人）和“追随者”之间的互动在幕后进行，从而为您和您的经纪人简化整个理赔过程。您的经纪人将成为您提交理赔申请，及时了解理赔进展的联系人。一旦您的理赔申请得到同意，将通过您的经纪人向您支付代表劳合社所有承保人的一笔赔付款项。

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。

价值更高或者复杂程度较高的理赔，可能需要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和专长。

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，您应该查看您的保单，保单将明确说明投诉程序，或者您可以联系您的经纪人。

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

价值是指总值，不考虑再保险摊回，也不包括劳合社市场理赔处理服务以外作出的付款（比如一些劳合社的服务公司的业务）。所有数据均为截至 2016 年 12 月 31 日的准确数据。

LC\03\C\USD\2017\P