

LLOYD'S

**Sinistros Lloyd's**

**O que fazemos,  
fazemos diferente**



An aerial photograph of a worker in a white protective suit, yellow boots, and a white hard hat. The worker is kneeling on a floor made of light-colored, square tiles arranged in a grid. Each tile has a small black dot in the center and a unique alphanumeric code printed on it, such as 'R4 16 62', 'R4 16 65', 'R4 16 68', 'R4 16 70', 'R4 16 72', 'R4 16 74', 'R4 16 76', 'R4 16 78', 'R4 16 80', 'R4 18 65', 'R4 18 68', 'R4 18 70', 'R4 18 72', 'R4 18 74', 'R4 18 76', 'R4 18 78', 'R4 18 80', 'R4 20 65', 'R4 20 68', 'R4 20 70', 'R4 20 72', 'R4 20 74', 'R4 20 76', 'R4 20 78', 'R4 20 80', 'R4 22 65', 'R4 22 68', 'R4 22 70', 'R4 22 72', 'R4 22 74', 'R4 22 76', 'R4 22 78', 'R4 22 80', 'R4 24 65', 'R4 24 68', 'R4 24 70', 'R4 24 72', 'R4 24 74', 'R4 24 76', 'R4 24 78', 'R4 24 80', 'R4 26 65', 'R4 26 68', 'R4 26 70', 'R4 26 72', 'R4 26 74', 'R4 26 76', 'R4 26 78', 'R4 26 80'. The worker is holding a handheld device with a screen and a probe, which is touching one of the tiles. The overall scene suggests a quality control or inspection process in a manufacturing or construction environment.

Ao participar de um sinistro no Lloyd's, você se beneficia de uma força incomparável, de uma segurança confiável, de um serviço excepcional e de elevados padrões que estão à sua disposição.

Este é o padrão do Lloyd's.

---

**O que fazemos, fazemos diferente.**

O mercado do Lloyd's disponibiliza aos clientes a melhor experiência com um serviço de sinistros que coloca os seus interesses em primeiro lugar.

De uma maneira simples, o Lloyd's construiu a sua reputação global cumprindo a sua promessa de pagar todos os sinistros válidos há mais de três séculos. Isto é o que distingue o Lloyd's, e caracteriza-se por disponibilizar a todos os clientes uma segurança incomparável, uma força global, um serviço excepcional e conhecimentos especializados de nível mundial.

**Nós chamamos isso de padrão Lloyd's.**

---

## A força incomparável de um verdadeiro mercado global

---

Quando o pior acontece, frequentemente ocorre uma interrupção de negócios. Independentemente do que aconteça de errado, os sindicatos do Lloyd's estão prontos para ajudar a reestabelecer as atividades.

A rede do Lloyd's trabalha em todo o mundo para pagar sinistros o mais rapidamente possível. Contando com milhares de especialistas, parceiros locais e destacados peritos em qualquer tipo de sinistro, o cliente pode sentir-se totalmente tranquilo de que receberá todo o apoio, onde quer que esteja.

Em resposta a qualquer tipo de catástrofe, natural ou causada pelo homem, o Lloyd's assume a liderança. Uma das principais prioridades dos (re)seguradores do Lloyd's é proteger e apoiar os clientes, garantindo que o sinistro de cada um seja tratado o mais rápido possível. Tudo isto faz parte da abordagem global do Lloyd's, construída com base em uma vasta experiência de segurar os maiores e mais complexos riscos em todo o mundo. Sempre que necessário, representantes das equipes de sinistros do mercado do Lloyd's deslocam-se aos locais dos grandes desastres, trabalhando em conjunto para avaliar o tipo de apoio necessário e a melhor forma de prestá-lo através da nossa rede global.

Leia nossos estudos de casos de sinistros em [lloyds.com/claimstories](http://lloyds.com/claimstories)

---

## Segurança que você pode confiar

---

Quando você adquire a sua apólice com o Lloyd's, pode ter certeza de que está em boas mãos. A nossa abordagem de segurança financeira é única e desenvolve-se em três níveis, o que quer dizer que dispomos de fundos adicionais para garantir os pagamentos de sinistros. O resultado é um mercado que está em condições de responder a qualquer acontecimento, por maior que seja.

Este é o nosso diferencial e a razão pela qual nossos clientes confiam no mercado do Lloyd's há mais de 300 anos; garantimos que sempre pagaremos todos os sinistros válidos.

---

### Cadeia de segurança

Nível 1 – Ativos dos sindicatos

**US\$69 bilhões**

Nível 2 – Fundos dos membros do Lloyd's

**US\$33 bilhões**

Nível 3 – Ativos centrais

**US\$4 bilhões**

---

## Qualidade de serviço excepcional

---

Quando você faz a reclamação de um sinistro, você quer a melhor resposta e aquela que se adequa ao seu caso. A sua apólice Lloyd's pode beneficiar-se dos conhecimentos especializados de múltiplas (re)seguradoras e em muitos casos pode contar com um único contato de sinistros do início ao fim. O nosso processo de sinistros está projetado para trabalhar com pessoas e empresas de todas as dimensões. Ou seja, independentemente de quem você seja e da natureza do seu sinistro, pode ter certeza de que lidaremos com isso da forma mais adequada.

Mais de 85% dos sinistros são tratados por uma única (re)seguradora líder, especialista no tipo do seu sinistro. É de responsabilidade dela tomar uma decisão em nome de todas as (re)seguradoras, para que o processo avance e o cliente esteja bem informado sobre cada fase do mesmo.

Mesmo os sinistros mais complexos têm apenas duas (re)seguradoras líderes que oferecem seus conhecimentos especializados combinados e em conjunto coordenam, decidem e apresentam a resposta mais adequada.

---

### Forças dos Ratings\*

Standard & Poor's: (forte)

**A+**

Fitch Ratings: (muito forte)

**AA-**

A.M. Best: (excelente)

**A**

\*A partir de 31 de dezembro de 2017

---

## Padrões e conhecimentos especializados que você pode confiar

---

Na qualidade de instituição regulamentada e altamente segura que supervisiona e aplica padrões em todo o mercado do Lloyd's, a Corporação do Lloyd's é essencial na manutenção de um processo de sinistro sólido e centrado no cliente. As (re)seguradoras do Lloyd's também são regulamentadas pela Financial Conduct Authority [Autoridade de Conduta Financeira] e pela Prudential Regulation Authority [Autoridade de Regulação Prudencial] do Reino Unido, e cumprem todas as regulamentações aplicáveis em cada jurisdição local, se estiver fora do Reino Unido.

O mercado do Lloyd's combina o conhecimento especializado e os recursos de mais de 90 das principais (re)seguradoras, cumpre de forma consistente os mais rigorosos padrões do setor e utiliza conhecimentos especializados, profissionalismo e bom senso para proteger os interesses dos clientes – onde quer que estes estejam.

---

Contate o seu corretor ou a sua seguradora para saber mais, ou visite [lloyds.com/claims](http://lloyds.com/claims)

---

**Sob a confiança de uma marca global única, o mercado do Lloyd's e a Corporação do Lloyd's trabalham conjuntamente para oferecer tranquilidade para pessoas e empresas.**

**Com uma força global incomparável, segurança, serviço excepcional e os mais elevados padrões, oferecemos garantias quando elas são mais necessárias.**

**Este é o padrão do Lloyd's.**

---

## Sinistros do Lloyd's em números

---

**US\$ 95  
bilhões**

Sinistros pagos pelo mercado do Lloyd's entre 2012 – 2017

---

**US\$ 64  
milhões**

Sinistros pagos em média **por dia** pelo mercado do Lloyd's em 2017

---

**+85%**

Os sinistros do Lloyd's têm uma (re)seguradora líder

---

**US\$ 4.9  
bilhões**

Sinistros pagos em 2017 pelo mercado do Lloyd's para eventos catastróficos

---

**220**

Países e territórios onde o Lloyd's pagou sinistros em 2017

## Pagamentos globais de sinistros 2012 – 2017

## Principais eventos regionais

América do Norte

**US\$ 41.9 bilhões**

Europa

**US\$ 26.7 bilhões**

Ásia-Pacífico

**US\$ 14.8 bilhões**

Oriente Médio

**US\$ 3.6 bilhões**

América Latina

**US\$ 7.7 bilhões**



## A trajetória dos seus sinistros – como funciona (corretores)

### Corretores

#### 1 O (re)segurado comunica o sinistro

O sinistro do cliente deve incluir informações iniciais sobre o sinistro. Nesta fase, é importante dar toda a informação possível para facilitar uma resolução rápida.

#### 2 Informar o mercado do Lloyd's

Os sinistros devem ser comunicados assim que possível utilizando o nosso processo de Arquivo Eletrônico de Sinistros (ECF). O sinistro é encaminhado para a (re)seguradora líder para uma análise mais rápida, ao mesmo tempo que todas as outras (re)seguradoras são informadas.

#### 3 (Re)Seguradora líder estabelece contato

A existência de uma (re)seguradora líder simplifica o processo do sinistro e melhora a eficiência. O cliente obtém uma única resposta eletrônica de um único tomador de decisões, mesmo que a apólice esteja em várias (re)seguradoras do Lloyd's. Para sinistros mais complexos, pode haver dois líderes.

#### 4 Manter o (re)segurado informado

Deverá informar regularmente o seu cliente sobre a evolução do processo. A sua (re)seguradora líder está disponível para isso.

#### 5 Sinistro aprovado

Quando receber a aceitação do sinistro por parte da (re)seguradora líder (em nome de todas as (re)seguradoras), deverá informar o seu cliente de imediato. Basta apenas solicitar o montante sob a forma de um pagamento único a todas as (re)seguradoras através do sistema de pagamento central (XCS) do Lloyd's, e efetuar o pagamento ao seu cliente.

#### 6 O cliente quer uma segunda opinião?

A nossa prioridade é pagar sinistros válidos de forma justa e proporcionar aos clientes uma experiência positiva de sinistro. Mas, se em última análise, eles não ficarem satisfeitos com a decisão, poderão encaminhá-los para a (re)seguradora.

## Sinistros Lloyd's – perguntas e respostas (corretores)

Na qualidade de corretor do Lloyd's, você pode ter perguntas sobre a forma de funcionamento do processo e dos sistemas de sinistros do Lloyd's. Apresentamos aqui as respostas a algumas das perguntas mais frequentes, mas se necessitar de mais alguma informação contate a equipe de sinistros da Corporação do Lloyd's que poderá te dar mais informações.

<b>O que é uma apólice de subscrição de (re)seguro?</b>
<p>Uma apólice de subscrição de (re)seguro é um (re)seguro aceito por várias (re)seguradoras na esfera do mercado do Lloyd's, cada uma das quais subscreveu (aceitou) uma parte da respectiva cobertura. O cliente obtém todos os benefícios inerentes à pulverização/ distribuição do seu risco por várias (re)seguradoras bem capitalizadas e com avaliações "ratings" elevados, para além da comodidade de uma mesma apólice, de um só processo de sinistro e de um único pagamento de indenização.</p>

**Uma apólice de subscrição de (re)seguro significa que cada sinistro tem de ser analisado por todas as (re)seguradoras?**

Não – independentemente do número de (re)seguradores do Lloyd's que possam figurar numa apólice, não são necessárias mais do que dois (re)seguradores líderes para aceitar um sinistro, e em mais de 85% dos casos basta apenas um. Todos os (re)seguradores restantes do Lloyd's na apólice estão vinculados pela decisão do(s) líder(es) e são designados "followers" [seguidores].

Ao processar um sinistro coberto por uma apólice com vários (re)seguradores do Lloyd's, o(s) líder(es) trabalha(m) com um conjunto central de "regras" – que é denominado "Lloyd's Claims Scheme" [Plano de Sinistros Lloyd's]. O documento contém todos os detalhes sobre as responsabilidades e obrigações dos líderes para com os followers [seguidores] no sentido de garantir ao corretor uma resposta em nome de todas os (re)seguradores do Lloyd's de forma simples e eficiente. Para obter mais informações sobre este aspecto, visite **lloyds.com/claimsscheme**

**Como é decidido quantos (re)seguradores líderes revisam o meu sinistro?**

Os sinistros decorrentes de apólices de subscrição de (re)seguro (ou seja, apólices garantidas por várias (re)seguradoras do Lloyd's), o número de (re)seguradoras líderes necessárias para revisar um sinistro baseia-se em uma série de considerações que incluem detalhes específicos relativos ao sinistro e ao seu valor financeiro.

Cerca de 85% dos sinistros de subscrição de (re)seguro exigem que apenas uma (re)seguradora aceite em nome de todas as (re)seguradoras do Lloyd's que subscreveram a apólice. Geralmente, esses são sinistros com um valor financeiro para as (re)seguradoras do Lloyd's de menos de £ 250.000, ou o equivalente na moeda local (exceto para os ramos de Energia e Contrato de Propriedades, em que este valor sobe para £ 500.000). Dentro do Lloyd's Claims Scheme [Plano de Sinistros Lloyd's] (ver acima), estes são designados sinistros "Padrões".

Sinistros de maior valor podem exigir que duas (re)seguradoras líderes aceitem, o que significa que o cliente se beneficia da combinação da experiência e dos conhecimentos especializados das duas (são designados de sinistros “Complexos” no âmbito do Lloyd's Claims Scheme). Além disso, também há considerações não financeiras que podem determinar se duas (re)seguradoras aceitam o seu sinistro. Estas considerações tendem a variar por

ramo de negócio (por exemplo, um sinistro, devido à negligência médica, terá atributos muito diferentes dos de um sinistro de danos em mercadorias), mas outros fatores podem estar relacionados com o fato do sinistro envolver ferimentos graves do (re)segurado ou reclamante, ou com problemas relativos à definição do valor exato do sinistro.

O número de (re)seguradoras líderes necessárias para aceitarem um sinistro é reavaliado, continuamente, em cada atualização. É relativamente comum que à medida que um sinistro complexo avança, surjam novos fatos e novas informações (por exemplo, na sequência de uma investigação por um perito de sinistros), que o número de (re)seguradoras líderes reduza de duas para uma, fazendo assim com que o processo de regularização acelere. Similarmente, o fato de um sinistro ter um valor financeiro bastante elevado não implica que o seu processamento seja complicado. Nestes casos, é possível que as duas (re)seguradoras líderes decidam conjuntamente, reduzir o número de partes aceitantes para uma.

Você pode encontrar mais informações no "Lloyd's Claims Scheme Process Guidelines" disponível em **lloyds.com/claimsscheme**

**O que é um Arquivo Eletrônico de Sinistros (ECF) e como funciona?**

ECF é o acrônimo em inglês de “Arquivo Eletrônico de Sinistros”, e é o sistema utilizado pelos corretores para notificar e atualizar as (re)seguradoras do Lloyd's sobre os sinistros e para as (re)seguradoras responderem aos corretores. É também utilizado para cobrar as (re)seguradoras os montantes necessários para pagar os sinistros.

Permite ao corretor o envio eletrônico dos dados essenciais do sinistro (como dados do cliente, referência da apólice, data do sinistro, local do sinistro, etc.) a partir do seu próprio sistema interno, além da documentação eletrônica necessária para dar suporte ao sinistro. Estes dados e documentos são então enviados à(s) (re)seguradora(s) líder(es) para análise e obtenção da resposta relativa à notificação/atualização do sinistro. Em média, há mais de 2.800 transações processadas diariamente pelo sistema.

Se a apólice for de subscrição de (re)seguro (isto é, se o (re)seguro tiver sido subscrito por várias (re)seguradoras do Lloyd's), todas as (re)seguradoras tomam conhecimento da notificação/atualização do sinistro ao mesmo tempo do(s) líder(es). Contudo, a resposta só é obrigatória por parte do(s) líder(es).

**Quais são as vantagens de utilizar o ECF?**

São muitas as vantagens de todas as partes envolvidas num sinistro utilizarem o ECF, mas a principal é a velocidade.

Um estudo realizado pelo mercado do Lloyd's mostra que a resposta da (re)seguradora líder é enviada ao corretor com uma velocidade 50% superior quando se utiliza a via eletrônica em comparação com o papel, o que resulta em uma resposta muito mais rápida ao cliente.

O ECF, também, possibilita que os corretores, que não estão fisicamente sediados em Londres, se comuniquem diretamente

<sup>[1]</sup> O cliente obtém todos os benefícios inerentes à pulverização/ distribuição do seu risco por várias (re)seguradoras bem capitalizadas e com avaliações "ratings" elevados, para além da comodidade de uma mesma apólice, de um só processo de sinistro e de um único pagamento de indenização

<b>com (re)seguradoras que estejam em Londres, o que possibilita a comunicação bidirecional entre escritórios internacionais de corretoras e (re)seguradoras através de uma plataforma central.</b>
<p>As vantagens adicionais do ECF incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Disponibilidade do arquivo eletrônico do sinistro – ao contrário do processo em papel, um sinistro ECF está disponível o tempo todo para todas as (re)seguradoras e para o corretor, onde quer que ambos se encontrem. Todas as atualizações também estão disponíveis para todas as partes interessadas simultaneamente.</li> <li>Transparência – todas as partes podem visualizar a situação temporal de qualquer notificação/atualização.</li> <li>Gestão da informação – o ECF proporciona às (re)seguradoras, ao mercado e a Corporação do Lloyd's um vasto conjunto de dados que permite monitorar o desempenho e os prazos de resposta ao sinistros.</li></ul>

**O que é o Serviço de Intercâmbio de Sinistros (XCS) e por que razão está envolvido no processo?**

XCS é o prestador de serviços do mercado do Lloyd's e desempenha uma função vital no processamento dos sinistros assim que estes tenham sido analisados pela(s) (re)seguradora(s) líder(es). A principal função do XCS é complementar as informações apresentadas pelo corretor através do ECF com informações adicionais de nível inferior. Estas podem ir desde a informações obrigatórias e fiscais (relativas à códigos de fundos fiduciários, códigos do Departamento do Comércio e Indústria, qual legislação estrangeira sobre (re)seguros é aplicável ao sinistro, etc.), até a captura de nomes e dados de peritos nomeados para o sinistro e respectivos honorários. Basicamente, fornece nos bastidores, os dados do sinistro que não são esperados que sejam apresentados por você – o mercado do Lloyd's faz isso por você.

Depois do XCS ter complementado, a informação do sinistro, uma mensagem automática é enviada a todas as (re)seguradoras envolvidas no sinistro, diretamente para o sistema interno de cada uma delas, assegurando que todas as partes possuem os mesmos dados detalhados.

O XCS funciona como um contrato único em nível de mercado, que possui Níveis de Serviço rigorosos para o XCS processar notificações e atualizações dos sinistros. Em média, o XCS processa cerca de 120.000 atualizações de sinistros por mês – mais de um milhão por ano.

**Se houver várias (re)seguradoras do Lloyd's envolvidas num único sinistro, isto quer dizer que vou receber vários pagamentos no momento da compensação?**

Não – uma das vantagens do mercado do Lloyd's é o sistema de contabilidade central do Lloyd's, o que significa que se um sinistro tem que ser pago por várias (re)seguradoras do Lloyd's, apenas uma transação é feita em nome de todas as (re)seguradoras. Além disso, pode processar pagamentos em 14 moedas diferentes.

Os valores indicados são brutos de quaisquer recuperações auferidas em razão de atividades de resseguro e não incluem pagamentos efetuados fora dos serviço de processamento de sinistros dos mercados Lloyds (p.ex. por prestadoras de serviços do Lloyds). A taxa de câmbio utilizada para cada ano civil é fixada como a taxa de câmbio no final desse ano. Todos os dados estão corretos na data de 31 de dezembro de 2017.

O sistema de contabilidade central do Lloyd's possui os dados bancários de todas as (re)seguradoras e de todos os corretores do Lloyd's. O pagamento do sinistro é efetuado quando o XCS processa uma transação de pagamento (isto é, um pedido do corretor para cobrar os fundos relativos ao sinistro em causa). Automaticamente, o XCS retira a fração de cada (re)seguradora no montante global do pagamento da respectiva conta bancária e a envia para a conta bancária do corretor (informando as (re)seguradoras e os corretores envolvidos, para que cada importância possa ser associada a um dado sinistro). O corretor recebe um pagamento de sinistro, cobrado a várias (re)seguradoras, praticamente sem qualquer esforço.

**As compensações centrais apresentam outras vantagens?**

Há uma outra vantagem importante inerente à utilização do sistema de contabilidade central. Sempre que o pagamento de um sinistro é transferido da conta da (re)seguradora para a conta do corretor há encargos bancários. O mesmo acontece quando o corretor transfere o prêmio do cliente para as (re)seguradoras.

Em vez de sempre incorrer esta cobrança, o sistema de contabilidade central realiza *todas* as transações (tanto de prêmios como de sinistros) que têm de ser efetuadas num dado dia para cada relação individual corretor-(re)seguradora e calcula a diferença ou o movimento líquido que tem de ser feito. É este montante *líquido* que é transferido num único pagamento, o que reduz significativamente o número de transações financeiras e assim, os encargos bancários associados, entre as duas partes.

Em 2017, a contabilidade central poupou a corretores e (re)seguradoras milhões de libras ao diminuir o número de transações realizadas de 14 milhões para 250.000.

**Como posso fazer uma reclamação?**

As normas de sinistros definidas pela Corporação do Lloyd's são globalmente respeitadas pelo mercado do Lloyd's, assegurando aos clientes uma experiência positiva no contato com as (re)seguradoras e os representantes do Lloyd's, em qualquer parte do mundo.

Evidentemente que é possível surgirem problemas. Se assim for, temos em vigor medidas e procedimentos rigorosos para registrar uma reclamação, no sentido de ajudar a resolver todos os problemas.

Num primeiro momento deve-se consultar a apólice do seu cliente, da qual consta claramente o procedimento para fazer uma reclamação. Deve-se enviar todas as reclamações para a (re)seguradora o mais rápido possível.

Mais informações sobre o processo de reclamações específico do local onde você se encontra está disponível no site do Lloyd's em **lloyds.com/complaints**