


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 with a headlamp. 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 14 65', 'R4 12 68', 'R4 14 68', 'R4 12 70', 'R4 14 70', 'R4 16 68', 'R4 14 70', 'R4 16 68', 'R4 14 70', 'R4 16 70', 'R4 14 70', 'R4 16 70', 'R4 14 70', 'R4 16 72', 'R4 14 70', 'R4 16 72', 'R4 14 70', 'R4 16 72', 'R4 14 70', 'R4 16 72', 'R4 14 70', 'R4 16 74', 'R4 14 70', 'R4 16 74', 'R4 14 70', 'R4 16 76', 'R4 14 70', 'R4 16 76', 'R4 14 70', 'R4 16 78', 'R4 14 70', 'R4 16 78', 'R4 14 70', 'R4 16 80'. The worker is holding a handheld device with a probe and is focused on the tiles.

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/claimsstories

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

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 ((re)segurados)

(Re)segurados

1 O prejuízo ocorre

2 Informe o seu corretor

Poderá encontrar os dados de contato do seu corretor no contrato do seu (re)seguro. O seu corretor será o seu contato principal, e irá mantê-lo informado sobre cada passo do percurso.

3 O corretor submete o sinistro eletrônico

4 O corretor o mantém informado

Assim que o mercado do Lloyd's tiver sido informado do sinistro e uma (re)seguradora líder tiver sido nomeada, o líder responderá em nome de todas as (re)seguradoras para manter a simplicidade. Os sinistros mais complexos podem ter duas (re)seguradoras líderes que em conjunto decidem uma resposta, oferecendo conjuntamente todas as vantagens dos seus conhecimentos especializados.

O seu corretor lhe dará conhecimento de como o sinistro está evoluindo e pode pedir mais informações. A sua (re)seguradora pode nomear um especialista na área do seu sinistro para possibilitar uma decisão rápida.

5 Sinistro aceito e pago

6 Gostaria de uma segunda opinião?

O seu corretor lhe informará quando a (re)seguradora tiver feito o pagamento e lhe pagará imediatamente.

A nossa prioridade é pagar sinistros válidos de forma justa e proporcionar aos nossos clientes uma experiência positiva do sinistro. Contudo, se alguma decisão não tiver sido do seu agrado, você poderá solicitar ao seu corretor que contate a (re)seguradora.

Esta trajetória é apenas para fins ilustrativos – caso necessite comunicar um sinistro, o seu corretor ou contato de sinistros lhe dará todas as informações relativas ao seu caso.

Sinistros Lloyd's – perguntas e respostas ((re)segurados)

Como um (re)segurado do Lloyd's, você pode ter perguntas sobre sinistros – o que fazer e como funciona o processo. Apresentamos aqui as respostas a algumas das perguntas mais frequentes, mas caso necessite de mais alguma informação, contate o seu corretor do Lloyd's que te dará mais detalhes.

Quem devo contatar para comunicar um sinistro?

Primeiramente, deve-se verificar a apólice do seu (re)seguro, onde poderá encontrar mais informações e dados sobre quem contatar. Geralmente, esse será o seu corretor de (re)seguros que irá representá-lo ao longo de todo o processo e lhe dará os conselhos de que necessita. As (re)seguradoras do Lloyd's trabalham em parceria com o seu corretor prestando-lhe todo o apoio para resolver seu sinistro o mais rápido possível.

O seu corretor contatará as (re)seguradoras do Lloyd's em seu nome. Elas dispõem de uma equipe de sinistros pronta para trabalhar diretamente com o seu corretor para definir os detalhes do prejuízo e do nível de apoio de que necessita.

Se você adquiriu a sua apólice diretamente com um agente da (re)seguradora, este poderá apoiá-lo em como comunicar o seu sinistro.

Como obtenho atualizações sobre o meu sinistro?

O seu corretor será o seu ponto de contato que lhe dará informações sobre o progresso. Na maioria dos casos, o seu sinistro será processado eletronicamente. Isto significa que o seu corretor terá acesso imediato à resposta e aos comentários da (re)seguradora líder e poderá mantê-lo informado sobre cada passo do processo. Contudo, se adquiriu a sua apólice diretamente com um agente da (re)seguradora sem passar por um corretor, o seu contato de sinistros na (re)seguradora o manterá informado sobre o progresso do sinistro.

Como você presta o serviço de sinistros no meu país?

O mercado do Lloyd's é uma entidade verdadeiramente internacional, que trabalha com uma rede global de confiança para processar da maneira mais eficientemente possível, em qualquer fuso horário.

O Lloyd's tem parcerias com algumas das mais experientes e respeitadas firmas mundiais de regulação de sinistros, que estão autorizadas a agir diretamente em nome das (re)seguradoras no mercado do Lloyd's. Na qualidade de especialistas no respectivo setor, com conhecimento detalhado dos setores locais de seguros e das empresas, essas firmas são as mais bem colocadas para gerir a maior parte dos sinistros.

Para permitir um rápido e eficiente pagamento de sinistros, os peritos normalmente estão autorizados a entrar em acordo diretamente com o cliente em caso de sinistros pequenos.

Nos casos de sinistros em que isso não seja possível, o seu corretor contatará as (re)seguradoras do Lloyd's em seu nome. Através do nosso sistema eletrônico de sinistros, o seu corretor tem acesso às informações em tempo real, onde quer que o cliente esteja.

Quem são as diferentes pessoas envolvidas no meu sinistro?

No seu sinistro, podem estar envolvidas diferentes pessoas em diferentes fases:

Corretor – é a entidade com quem o cliente trabalhou na contratação da cobertura do seu (re)seguro. Eles irão representar e aconselhar o cliente ao longo do sinistro, e as (re)seguradoras do Lloyd's trabalharão em parceria com eles para dar suporte ao cliente e resolver o seu sinistro o mais rápido possível.

(Re)Seguradora líder – é possível que haja mais do que uma (re)seguradora na sua apólice (ver a próxima pergunta sobre 'O que é uma apólice de subscrição de (re)seguro e como é que ela afeta o meu sinistro?'). Se for este o caso, a (re)seguradora líder é uma das partes que assegura a sua apólice e é responsável pela gestão e regularização do seu sinistro em nome de todas as outras (re)seguradoras. Pode também ser designado como "agente gestor", "sindicato" ou "subscriber" líder.

Agentes com poder de aceitação – são geralmente sediados no país ou na região do cliente, e estão autorizados a aceitar riscos de (re)seguro em nome das (re)seguradoras do Lloyd's. Se adquirir a sua apólice através de um agente com poder de aceitação do Lloyd's, geralmente é ele quem dará suporte ao cliente durante todo o seu sinistro. Em algumas circunstâncias, as (re)seguradoras do Lloyd's podem prover fundos antecipadamente aos agentes com poder de aceitação que permitam o pagamento rápido de sinistros locais sem necessidade de aprovação.

Especialistas nomeados – para alguns sinistros, outros especialistas podem ser nomeados pela sua (re)seguradora do Lloyd's para ajudar a gerenciar o seu sinistro. Estes especialistas vão desde reguladores de sinistros experientes até peritos médicos e engenheiros especialistas, cada um escolhido por seus conhecimentos especializados numa dada área. A sua função é acelerar o sinistro e produzir um resultado justo.

Regulador de sinistros – o Lloyd's contrata alguns dos mais experientes reguladores de sinistros em nível mundial, que estão autorizados a agir em nome das (re)seguradoras do Lloyd's em regiões e setores de negócios definidos.

Advogados – pode haver ocasiões em que é necessário nomear um advogado para prestar apoio jurídico especializado. A função do advogado é defender e negociar a responsabilidade jurídica em seu nome; por exemplo quando ocorrem danos pessoais ou materiais. As (re)seguradoras escolhem cuidadosamente estes advogados tendo por base os seus conhecimentos especializados e a sua experiência, e a natureza do sinistro.

O que é uma apólice de subscrição de (re)seguro e como é que ela afeta o meu sinistro?

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. É um conceito exclusivo do Lloyd's e significa que o cliente obtém todos os benefícios inerentes à pulverização do seu risco por várias (re)seguradoras bem capitalizadas e com "ratings" elevados, além da comodidade de uma apólice, de um só processo de sinistro e de um único pagamento de indenização.

Independentemente do número de (re)seguradores do Lloyd's que possam figurar em qualquer apólice, não são necessárias mais do que duas (re)seguradoras líderes para aceitar um sinistro, e em mais de 85% dos casos basta apenas uma. Todas as (re)seguradoras restantes na apólice estão vinculadas pela decisão do(s) líder(es) e são designados "followers" [seguidores].

A interação entre o(s) líder(es) do Lloyd's e os followers [seguidores] acontece nos bastidores, o que simplifica o processo para o cliente e para o corretor. O seu corretor será o seu ponto de contato no que se refere à reclamação do sinistro e lhe dará informações sobre o progresso. Assim que o sinistro for aceito, é emitido um pagamento em nome de todas as (re)seguradoras do Lloyd's para o cliente através do corretor.

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.

Sinistros de maior valor, ou com alto grau de complexidade, podem exigir duas (re)seguradoras líderes para decidir – o que significa que o cliente se beneficia da combinação da experiência e dos conhecimentos especializados das duas.

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 sólidos para registrar uma reclamação, no sentido de ajudar a resolver quaisquer problemas.

Num primeiro momento deve-se consultar a sua apólice, da qual consta claramente o procedimento para apresentar uma reclamação, ou então pode contactar o seu corretor.

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