

Les sinistres
au Lloyd's

Nous opérons différemment



An aerial view of a worker in a white protective suit and yellow boots, wearing a white hard hat, kneeling on a grid of numbered tiles. The worker is using a handheld device with a probe to inspect one of the tiles. The tiles are arranged in a grid pattern and are numbered with alphanumeric codes such as 'R4 12 68', 'R4 14 70', 'R4 16 68', 'R4 16 70', 'R4 18 68', 'R4 18 70', 'R4 20 66', 'R4 20 68', 'R4 20 70', 'R4 20 72', 'R4 20 74', 'R4 20 76', 'R4 22 66', 'R4 22 68', 'R4 22 70', 'R4 22 72', 'R4 22 74', 'R4 22 76', 'R4 24 76', 'R4 24 78', 'R4 26 80', 'R4 28 74', 'R4 28 76', 'R4 28 78', 'R4 28 80'. The tiles are light green and the grid lines are dark. The worker is positioned in the lower-left quadrant of the image.

Lorsque vous déclarez un sinistre au Lloyd's, vous pouvez compter sur une solidité et une sécurité financières inégalées, et un service d'excellence.

C'est cela la référence Lloyd's.

Nous opérons différemment.

Le marché du Lloyd's offre à ses clients un service de gestion des sinistres centré sur la protection de vos intérêts.

Depuis trois siècles, le Lloyd's n'a pas failli dans sa promesse de régler tous les sinistres valides, ce qui a contribué à renforcer sa renommée à travers le monde. C'est cette notoriété propre au Lloyd's, étayée par une sécurité et une solidité inégalées, un service d'excellence et une expertise mondiale hors pair.

Nous appelons cela la référence Lloyd's.

La solidité unique d'un marché mondial

Quand le pire se produit, il est fréquent que les affaires courantes soient suspendues. Quel que soit le problème, les assureurs du Lloyd's se tiennent à votre disposition pour que votre activité puisse reprendre.

Le réseau du Lloyd's intervient partout dans le monde pour régler les sinistres dans les plus brefs délais. Des milliers de spécialistes, de partenaires locaux et d'experts se tiennent à votre disposition pour traiter votre sinistre, quel qu'il soit, et vous apporter tout le soutien nécessaire, où que vous soyez.

En matière de catastrophes naturelles ou d'origine humaine, le Lloyd's est leader dans la gestion des sinistres. L'une des priorités essentielles pour les assureurs du Lloyd's est de protéger et de soutenir ses clients, en veillant à traiter leur sinistre dans les délais les plus brefs possibles. C'est chose possible, grâce à l'approche mondiale du Lloyd's, qui repose sur une vaste expérience dans le domaine de l'assurance de risques majeurs les plus complexes au monde. Lorsque nécessaire, les représentants des équipes sinistres du marché du Lloyd's se rendent sur place après une catastrophe majeure pour juger du soutien requis et du meilleur moyen de fournir ce soutien par le biais de notre réseau mondial.

Consultez nos études de cas sur lloyds.com/claimstories

Une sécurité digne de votre confiance

Lorsque vous souscrivez une police au Lloyd's, vous pouvez avoir la certitude d'être entre de bonnes mains. Nous adoptons une approche unique à trois niveaux en matière de sécurité financière. Ceci garantit la disponibilité de fonds supplémentaires, le cas échéant, pour régler les sinistres. Ainsi, le marché du Lloyd's est en mesure d'apporter une réponse quel que soit l'événement et quelle qu'en soit son envergure.

C'est cela notre différence et c'est pour cette raison que, depuis plus de 300 ans, les clients font confiance au marché du Lloyd's. Nous vous apportons la garantie indéfectible de régler tous les sinistres valides.

La chaîne de sécurité

Maillon 1: Actifs détenus par les Syndicats

69
milliards USD

Maillon 2: Fonds des Membres au Lloyd's

33
milliards USD

Maillon 3: Actifs centraux du Lloyd's

4
milliards USD

Un service d'excellence

Lorsque vous déclarez un sinistre, vous attendez le meilleur service possible et une réponse qui vous convienne. Il est possible que votre police du Lloyd's ait été souscrite auprès de plusieurs assureurs spécialisés et dans la plupart des cas, vous disposerez d'un seul interlocuteur pour traiter votre sinistre de bout en bout. Nos procédures en matière de sinistres sont conçues pour être adaptées autant à des particuliers qu'à des entreprises de toutes tailles. Ce qui signifie que, quelles que soient votre activité et la nature de votre sinistre, nous le traiterons de la manière la plus appropriée.

Plus de 85 % des sinistres sont gérés par un seul apériteur, expert en la matière. C'est à lui que revient la responsabilité de décider au nom de tous les assureurs, de faire avancer le dossier et de veiller à vous tenir informé à chaque étape de la procédure.

Pas plus de deux apériteurs se chargent des sinistres plus complexes, offrant leur expertise combinée pour coordonner, arrêter et fournir conjointement la réponse la plus appropriée.

Des normes et une expertise sur lesquelles vous pouvez compter

La Corporation du Lloyd's, institution réglementée qui supervise et applique des normes dans l'ensemble du marché du Lloyd's, joue un rôle essentiel dans le maintien d'une procédure de gestion des sinistres solide, axée sur le client. Les assureurs du Lloyd's sont également réglementés au Royaume-Uni par l'Autorité de Conduite Financière (Financial Conduct Authority) et l'Autorité de Contrôle Prudential (Prudential Regulation Authority), et ils respectent l'ensemble des règlements s'appliquant à la juridiction dont vous dépendez, en dehors du Royaume-Uni.

Le marché du Lloyd's allie les connaissances spécialisées et les ressources de plus de 90 assureurs de premier ordre; il offre une prestation conforme aux normes les plus élevées du secteur; et il use d'expertise, de professionnalisme et de flexibilité pour protéger vos intérêts, et ce où que vous soyez.

Une notation financière solide*

Standard & Poor's:
(solide)

A+

Notation Fitch:
(très solide)

AA-

A.M. Best:
(excellent)

A

*Au 31 décembre 2017

Contactez votre courtier ou votre assureur pour en savoir plus, ou visitez lloyds.com/claims

Jouissant d'une notoriété mondiale, le marché du Lloyd's et la Corporation du Lloyd's travaillent ensemble pour fournir aux particuliers et entreprises les services dont ils ont besoin.

Notre solidité mondiale, notre sécurité, notre service d'excellence et nos normes de qualité les plus élevées, sont autant d'éléments permettant de rassurer nos clients au moment où ils en ont le plus besoin.

C'est cela la référence Lloyd's.

Les sinistres au Lloyd's: chiffres clés

95
milliards USD

Sinistres réglés par le marché du Lloyd's entre 2012 et 2017

64
millions USD

Sinistres réglés en moyenne par jour par le marché du Lloyd's en 2017

+85%

Les sinistres Lloyd's sont confiés à un seul apériteur

4,9
milliard USD

Sinistres réglés en 2017 par le marché du Lloyd's suite à des événements catastrophiques

220

Pays et territoires où le Lloyd's a réglé des sinistres en 2017

Indemnités versées dans le monde de 2012 à 2017

Principaux incidents par région

Amérique du Nord

41,9
milliards USD

Europe

26,7
milliards USD

Asie-Pacifique

14,8
milliards USD

Moyen-Orient

3,6
milliards USD

Amérique latine

7,7
milliards USD



Déclaration de sinistre – Fonctionnement (assurés)

Assurés

1 Le sinistre se produit

2 Vous en avisez votre courtier

Vous trouverez les coordonnées de votre courtier dans votre contrat d'assurance. Votre courtier sera votre interlocuteur principal et vous tiendra au courant à chaque étape.

3 Le courtier soumet le sinistre sur le système électronique

4 Le courtier vous tient informé

Une fois que le marché du Lloyd's a été avisé du sinistre, il en confie le dossier à un apériteur désigné qui répond pour le compte de l'ensemble des assureurs, afin de simplifier les choses. Il est possible que deux apériteurs soient désignés pour les sinistres les plus complexes, qui conviennent conjointement de la réponse à donner, mettant ainsi en œuvre leur expertise combinée.

Votre courtier vous tiendra au courant de l'avancement de votre dossier et pourra éventuellement vous demander des précisions. Votre assureur peut désigner un expert pour faciliter la prise d'une décision rapide.

5 Sinistre agréé et réglé

6 Vous souhaitez un deuxième avis?

Votre courtier vous indiquera quand l'assureur a réglé le sinistre et vous versera les fonds sans tarder.

Notre priorité est de régler les sinistres valides de manière équitable et d'offrir à nos clients la pleine satisfaction de nos services. Toutefois, si vous contestez une décision, vous pouvez demander à votre courtier de se mettre en relation avec votre assureur.

Cette démarche n'est donnée qu'à titre indicatif. En cas de déclaration de sinistre de votre part, votre courtier ou votre interlocuteur du département sinistres vous précisera la marche à suivre, spécifique à votre cas.

Les sinistres au Lloyd's – questions et réponses (assurés)

En tant qu'assuré du Lloyd's, il est possible que vous ayez des questions concernant les sinistres : que faire et quelle est la marche à suivre. Nous avons répondu ici à quelques-unes des questions les plus courantes, mais si vous n'y trouvez pas la réponse que vous cherchez, n'hésitez pas à contacter votre courtier qui devrait pouvoir vous en dire plus.

Qui contacter pour déclarer un sinistre ?

Commencez par vous reporter à votre police d'assurance: celle-ci vous indiquera qui contacter et ses coordonnées. Il s'agira normalement de votre courtier d'assurance: c'est lui qui vous représentera à chaque étape du sinistre et qui vous conseillera si nécessaire. Les assureurs du Lloyd's travaillent en partenariat avec votre courtier pour vous accompagner et régler votre sinistre dans les plus brefs délais.

Votre courtier se mettra en relation avec les assureurs du Lloyd's en votre nom. Ils disposent d'une équipe d'experts en sinistres prêts à travailler directement avec votre courtier afin d'établir les détails de la perte subie et l'accompagnement dont vous avez besoin.

Si vous avez souscrit votre police directement auprès d'un mandataire d'assurance (courtier mandataire), celui-ci pourra vous indiquer la marche à suivre pour déclarer votre sinistre.

Comment me tenir au courant de l'avancement de mon dossier sinistre ?

Votre courtier sera votre interlocuteur et vous tiendra informé de l'avancée de votre dossier. Dans la majorité des cas, votre sinistre sera traité par voie électronique. Cela signifie que le courtier du Lloyd's disposera d'un accès instantané à la réponse et aux commentaires de l'apériteur (ou des assureurs) et pourra faire le point avec vous et votre courtier à chaque étape. Si, toutefois, vous avez souscrit votre police directement auprès d'un mandataire d'assurance (courtier mandataire) sans passer par un courtier, votre interlocuteur au vous informera de l'avancée de votre dossier.

Comment gérez-vous les sinistres dans mon pays ?

Le marché du Lloyd's est un marché international, s'appuyant sur un réseau mondial pour régler les sinistres aussi vite et aussi efficacement que possible, quel que soit le fuseau horaire.

Le Lloyd's s'associe à quelques-uns des cabinets d'experts en règlement de sinistres les plus expérimentés et les plus reconnus au monde, autorisés à agir directement au nom des assureurs du marché du Lloyd's. En tant que spécialistes dans leur domaine, possédant des connaissances approfondies des marchés d'assurance et secteurs professionnels locaux, ils sont les mieux placés pour gérer la plupart des sinistres.

Pour permettre un règlement rapide et efficace des sinistres, il est fréquent que ces experts soient autorisés à vous régler directement des sinistres de faible ampleur.

Lorsque le sinistre ne le permet pas, votre courtier communiquera avec les assureurs du Lloyd's en votre nom. Grâce à notre système électronique répertoriant les sinistres, votre courtier a accès en temps réel aux mises à jour, où que vous soyez dans le monde.

Quelles sont les différentes personnes impliquées dans mon dossier sinistre ?

Différents professionnels peuvent traiter votre sinistre à différents stades:

Courtier : c'est avec lui que vous avez travaillé pour organiser votre couverture d'assurance. Il vous représente et vous conseille pendant toute la procédure de gestion du sinistre. Les assureurs du Lloyd's travaillent avec lui pour vous accompagner et régler votre sinistre dans les plus brefs délais.

Apériteur : votre police peut concerner plus d'un assureur (reportez-vous à la prochaine question « Qu'est-ce qu'une police en coassurance (« subscription ») et quel effet a-t-elle sur mon sinistre ? »). Lorsque c'est le cas, l'apériteur est l'une des parties qui assurent votre police et c'est lui qui est chargé de gérer et d'agréer votre sinistre au nom de tous les autres assureurs. On parle aussi de « managing agent » ou « syndicat » ou « souscripteur » apériteur.

Courtier mandataire : cet agent souscripteur est généralement basé dans votre pays ou région et il est autorisé à accepter des risques d'assurance au nom des assureurs du Lloyd's. Si vous avez souscrit votre police auprès d'un courtier mandataire du Lloyd's, c'est généralement lui qui se charge de vous accompagner tout au long du traitement de votre dossier. Dans certaines circonstances, les assureurs du Lloyd's peuvent avancer des fonds aux courtiers mandataires pour permettre le règlement rapide de sinistres locaux sans devoir passer par le stade de l'agrément auprès de l'assureur.

Experts désignés : pour certains sinistres, votre assureur du Lloyd's désigne d'autres experts pour l'aider à traiter votre dossier. Il peut ainsi faire appel à des experts en sinistres, à des experts médicaux, à des ingénieurs spécialisés, ou à d'autres, chacun étant choisi pour l'expertise qu'il possède dans un domaine particulier. Ils sont là pour accélérer le traitement du dossier et parvenir à un résultat juste.

Expert en sinistres : le Lloyd's fait appel à quelques-uns des experts en sinistres (« loss adjusters ») les plus expérimentés au monde, qui sont habilités à agir au nom des assureurs du Lloyd's dans des régions et des secteurs d'activité spécifiques.

Avocats : il peut arriver qu'un avocat soit nommé pour fournir des conseils juridiques spécialisés. Le rôle de l'avocat est de défendre et de négocier la responsabilité légale en votre nom, par exemple, en cas de blessure corporelle ou de dégâts matériels. Les assureurs sélectionnent avec soin ces avocats en fonction de leur expertise et de leur expérience, et de la nature du sinistre.

Qu'est-ce qu'une police en coassurance (« subscription ») et quel effet a-t-elle sur mon sinistre ?

Une police en coassurance (« subscription ») est une assurance souscrite auprès de plusieurs assureurs au sein du marché du Lloyd's, chacun ayant fourni une part de capacités dans votre couverture d'assurance. Il s'agit là d'un mécanisme unique du Lloyd's vous permettant de bénéficier de tous les avantages en termes de sécurité: la répartition de vos risques entre plusieurs assureurs bénéficiant d'une assiette de capitaux solide et d'excellentes notations financières et la mise en place d'un contrat, d'une procédure de gestion et de règlement des sinistres uniques.

Peu importe le nombre d'assureurs du Lloyd's qui figurent sur une seule et même police, il ne faut pas plus de deux apériteurs pour agréer un sinistre, et dans plus de 85 % des cas, il en suffit d'un seul. Tous les autres assureurs sur la police sont liés par la décision prise par le ou les apériteurs, d'où leur appellation de « suiveurs ».

Les échanges entre le ou les apériteurs du Lloyd's et les suiveurs se font dans les coulisses, pour garder la procédure simple pour vous et votre courtier. Votre courtier sera votre interlocuteur pour la déclaration du sinistre et pour vous tenir au courant de l'avancement de votre dossier. Une fois votre sinistre agréé, votre courtier vous verse un règlement unique au nom de tous les assureurs du Lloyd's.

Comment décider du nombre d'apériteurs qui examineront mon sinistre ?

Pour les sinistres résultant de polices en coassurance (« subscription », c'est-à-dire souscrites auprès de plusieurs assureurs du Lloyd's), le nombre d'apériteurs nécessaires pour les examiner dépend de tout un éventail de critères, notamment des spécificités du sinistre et de sa valeur financière.

Près de 85 % des sinistres de coassurance (« subscription ») peuvent être agréés par un seul apériteur au nom de tous les assureurs du Lloyd's qui ont souscrit la police. En règle générale, il s'agit de sinistres dont la valeur financière pour les assureurs du Lloyd's est inférieure à 250 000 livres, ou le montant équivalent dans une autre devise.

Les sinistres de plus grande valeur, ou plus complexes, peuvent nécessiter deux apériteurs pour être agréés, ce qui signifie que vous bénéficiez de leur expérience et de leur expertise combinées.

Comment faire pour présenter une réclamation ?

Les normes de déclaration d'un sinistre établies par la Corporation du Lloyd's sont respectées dans le monde entier par le marché du Lloyd's, pour veiller à ce que vous soyez pleinement satisfait du traitement que les assureurs et les représentants du Lloyd's ont réservé à votre dossier, où que vous soyez dans le monde.

Bien entendu, il peut parfois arriver que des problèmes surgissent. Si c'est le cas, nous avons en place des mesures et des procédures solides en matière de réclamations, afin de trouver une issue à tous les problèmes éventuels.

Il vous est recommandé de commencer par consulter votre police, qui énonce clairement la procédure à suivre en ce qui concerne les réclamations. Vous pouvez également vous mettre en relation avec votre courtier.

Vous trouverez plus d'informations sur les modalités pour présenter une réclamation, spécifiques à votre situation géographique, sur le site [lloyds.com/complaints](https://www.lloyds.com/complaints)

Les montants sont exprimés en valeur brute. Ils ne tiennent pas compte des recouvrements de réassurance et n'incluent pas les paiements versés en-dehors du service de traitement des sinistres du marché du Lloyd's (par ex. concernant l'activité de service companies). Le taux de change utilisé pour chaque exercice est fixé comme étant celui en vigueur à la fin de l'exercice en question. Toutes les données sont exactes au 31 décembre 2017.