


Les sinistres
au Lloyd's

La référence Lloyd's





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.

La référence Lloyd's.

Le marché du Lloyd's offre à ses clients un service de gestion des sinistres centré sur la protection de leurs 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 qui est propre au Lloyd's, et qui est 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 [loyds.com/claimsstories](https://www.loyds.com/claimsstories)

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

58
milliards d'euros

Maillon 2: Fonds des Membres au Lloyd's

28
milliards d'euros

Maillon 3: Actifs centraux du Lloyd's

3
milliards d'euros

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 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, quelle que soit 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 [loyds.com/claims](https://www.loyds.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

85
milliards d'euros

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

52
millions d'euros

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
milliard d'euros

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

Indemnisations versées dans le monde de 2012 à 2017

Principaux incidents par région

Amérique du Nord

37,5
milliards d'euros

Europe

24,1
milliards d'euros

Asie-Pacifique

13,5
milliards d'euros

Moyen-Orient

3,2
milliards d'euros

Amérique latine

6,9
milliards d'euros



Déclaration de sinistre – fonctionnement (courtiers)

Courtiers

1 L'assuré
vous avise de
son sinistre

La demande de votre client doit comprendre des informations initiales sur le sinistre qu'il a subi. Plus vous pourrez fournir des renseignements détaillés à ce stade, plus vite le dossier pourra être traité.

2 Vous le déclarez
au marché
du Lloyd's

Les sinistres doivent être déclarés dans les plus brefs délais par le biais du courtier agréé du Lloyd's au moyen de notre procédure ECF (Electronic Claim File). Le sinistre est acheminé vers l'apériteur pour qu'il en fasse un examen rapide, tout en informant simultanément tous les autres assureurs.

3 L'apériteur prend
contact avec vous

Le fait d'avoir un apériteur simplifie la gestion du sinistre et en améliore l'efficacité. Vous obtiendrez une réponse électronique unique d'un décideur unique, même lorsqu'une police est confiée à plusieurs assureurs du Lloyd's. Pour les sinistres plus complexes, il peut y avoir deux apériteurs.

4 Vous informez
l'assuré

Vous devez tenir votre client régulièrement informé de l'avancement de son dossier. Votre apériteur se tient à votre disposition pour vous aider à cet égard.

5 Sinistre
agréé

Lorsque vous recevez l'accord de règlement de l'apériteur (au nom de tous les assureurs), vous devez en informer immédiatement votre client. Il vous suffit de demander que le règlement vous soit versé en un seul paiement de la part de tous les assureurs par le biais du système de règlement centralisé du Lloyd's, pour que vous puissiez ensuite régler votre client rapidement.

6 Le client veut
un second avis?

Notre priorité est de régler les sinistres de manière équitable et de faire en sorte que nos clients soient satisfaits de la manière dont nous traitons leur dossier. Toutefois, si le client conteste finalement une décision liée à son sinistre, vous pouvez le notifier à l'assureur.

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

En tant que courtier agréé Lloyd's, il est possible que vous ayez des questions concernant le fonctionnement de la gestion des sinistres et des systèmes. 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 l'équipe sinistres de la Corporation du Lloyd's qui pourra vous donner des précisions.

Qu'est-ce qu'une police en coassurance (« subscription ») ?

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 la couverture d'assurance. Le client dispose ainsi de tous les avantages en termes de sécurité: la répartition des 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.

Le fait d'avoir une police en coassurance (« subscription ») signifie-t-il que chaque assureur doit passer en revue chaque sinistre ?

Non, 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 suffit d'un seul. Tous les autres assureurs du Lloyd's sur la police sont liés par la décision prise par le ou les apériteurs, d'où leur appellation de « suiveurs ».

Quand vous traitez un sinistre relevant d'une police confiée à plusieurs assureurs du Lloyd's, le ou les apériteurs sont tenus de respecter un règlement centralisé: le « Lloyd's Claims Scheme », le plan de gestion des sinistres. Il précise les responsabilités de l'apériteur et ses obligations envers les suiveurs pour veiller à ce qu'une réponse soit fournie au courtier au nom de tous les assureurs du Lloyd's d'une manière efficace et fluide. Pour plus d'informations à cet égard, consultez **lloyds.com/claimsscheme**

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 (sauf pour les classes Energie et Dommages Traité pour lesquelles cette valeur est portée à 500 000 livres). D'après le « Lloyd's Claims Scheme » (voir plus haut), il s'agit de ce qu'on appelle les sinistres « standards ».

Les sinistres de plus grande valeur nécessitent deux apériteurs pour être agréés, vous bénéficiez ainsi de leur expérience et de leur expertise combinées (qualifiés alors de sinistres « complexes » dans le Lloyd's Claims Scheme). Il existe également des considérations autres que financières qui peuvent déterminer si votre sinistre sera agréé par deux assureurs. Ces considérations ont tendance à varier selon la catégorie d'activité (par ex. un sinistre pour faute médicale présente des attributs très différents d'un sinistre sur facultés), mais d'autres facteurs peuvent entrer en jeu, notamment si un sinistre

implique des blessures graves subies par l'assuré ou le réclamant, ou s'il est difficile d'établir le montant exact du sinistre.

Le nombre d'apériteurs nécessaires pour agréer un sinistre est constamment revu à chaque mise à jour. Il est donc relativement fréquent qu'à mesure qu'un sinistre évolue et après compléments d'informations (par ex. après expertise), le nombre d'apériteurs soit réduit de deux à un, ce qui a ainsi pour effet d'accélérer le processus de règlement. De même, ce n'est pas parce qu'un sinistre est d'un montant financier élevé qu'il est forcément compliqué à gérer. Si c'est le cas, les deux apériteurs peuvent décider conjointement de réduire à un seul le nombre de parties décisionnaires.

De plus amples informations se trouvent dans le manuel de procédure de gestion des sinistres du Lloyd's (« Lloyd's Claims Scheme Process Guidelines » disponible sur **lloyds.com/claimsscheme**

Qu'est-ce le système ECF et comment fonctionne-t-il ?

ECF est l'abréviation de « Electronic Claim File ». Ce système électronique répertoriant les sinistres est utilisé par les courtiers agréés du Lloyd's pour déclarer un sinistre aux assureurs du Lloyd's, et par ces derniers pour leur répondre. C'est ce système qui sert aussi à recouvrer l'argent des assureurs pour régler les sinistres.

Il permet au courtier de transmettre par voie électronique les principaux éléments du sinistre (comme les détails concernant le client, la référence de la police, la date du sinistre, le lieu où il s'est produit, etc.) à partir de son propre système interne, ainsi que toutes les pièces justificatives électroniques requises pour étayer le dossier. Ces données et ces pièces sont alors remises à l'apériteur (ou aux deux apériteurs) pour qu'il(s) les examine(nt) et donne(nt) sa(leur) réponse à la déclaration/mise à jour du sinistre. Le système traite en moyenne plus de 2 800 opérations par jour.

Si le contrat est une police en coassurance (« subscription », lorsque la police est souscrite par plusieurs assureurs du Lloyd's), tous les assureurs sont au courant de la déclaration/mise à jour du sinistre en même temps que l'apériteur. C'est toutefois à l'apériteur qu'incombe la responsabilité d'y répondre.

Quels sont les avantages à utiliser le système ECF ?

Le recours au système ECF présente de multiples avantages pour toutes les parties impliquées dans un sinistre, mais son atout premier tient à sa rapidité.

Une étude réalisée par le marché du Lloyd's révèle que, par rapport à un traitement sur papier, le traitement électronique du dossier permet de réduire de plus de 50 % le délai de réponse au courtier, et par conséquent au client.

Grâce au système ECF, il est inutile que les courtiers soient implantés à Londres pour prendre directement contact avec les assureurs qui y sont basés: la plateforme centralisée permet des échanges dans les deux sens entre les bureaux de courtiers à l'international et les assureurs.

^[1] Le recours au système ECF présente de multiples avantages pour toutes les parties impliquées dans un sinistre, mais son atout premier tient à sa rapidité

Le système ECF présente d'autres avantages, et notamment:

- Disponibilité du dossier du sinistre: contrairement à un dossier papier, un sinistre sur ECF est disponible 24h/24, 7j/7 pour tous les assureurs et courtiers, où qu'ils se trouvent. Qui plus est, toutes les parties concernées reçoivent les mises à jour simultanément.
- Transparence: toutes les parties concernées peuvent consulter une déclaration/mise à jour à tout moment.
- Information de gestion: ECF fournit aux assureurs, au marché et à la Corporation du Lloyd's une multitude de données précieuses pour contrôler l'évolution des sinistres et les délais de réponse.

Qu'est-ce que le service XCS et comment s'inscrit-il dans la procédure ?

XCS est l'abréviation de Xchanging Claims Service. Le système XCS est le service de prestation de services du marché du Lloyd's et il joue un rôle essentiel dans le traitement des sinistres une fois qu'ils ont été examinés par le ou les apériteurs. La fonction première du système XCS est de compléter les informations fournies par le courtier au moyen du système ECF en y ajoutant des compléments d'information de moindre niveau. Il peut s'agir d'informations sur la réglementation et la fiscalité (portant sur les codes de fonds fiduciaire, les codes du ministère britannique du Commerce et de l'Industrie, la législation étrangère relative à l'assurance qui s'applique au sinistre, etc.), ainsi que des informations sur le nom et les coordonnées des experts à qui il est fait appel pour traiter du sinistre et leurs honoraires associés. Pour faire simple, il fournit les détails qui viennent étayer le sinistre et que nous n'attendons pas de votre part: c'est le marché du Lloyd's qui s'en charge pour vous.

Dès lors que le système XCS a enrichi les informations concernant le sinistre, un message automatique est envoyé sur le système interne de tous les assureurs concernés par le sinistre, ce qui garantit que toutes les parties disposent des mêmes renseignements détaillés.

XCS opère en vertu d'un contrat unique au niveau du marché, qui prescrit des niveaux de service stricts concernant le traitement par XCS des déclarations et des mises à jour de sinistres. XCS traite en moyenne près de 120 000 mises à jour de sinistre par mois, plus d'un million par an.

Quand plusieurs assureurs du Lloyd's traitent un seul et même sinistre, cela signifie-t-il que l'assuré reçoit plusieurs paiements lors du règlement ?

Non. L'un des avantages du marché du Lloyd's tient au système comptable centralisé qu'il emploie. Grâce à lui, s'il est prévu que plusieurs assureurs du Lloyd's règlent un sinistre, au final une seule transaction financière est effectuée pour le compte de tous les assureurs. Ce système permet aussi de gérer des règlements dans 14 devises.

Le système comptable centralisé du Lloyd's détient les coordonnées bancaires de chaque assureur et de chaque courtier

du Lloyd's. Le paiement des sinistres est déclenché lorsque XCS traite un règlement (c.-à-d. une demande du courtier de recouvrir les fonds concernant un sinistre). Il prélève ensuite automatiquement la part du montant global du règlement qui revient à chaque assureur sur son compte bancaire pour la verser sur le compte bancaire du courtier (en envoyant un avis aux assureurs et aux courtiers concernés pour pouvoir rapprocher chaque règlement au sinistre concerné). Le courtier reçoit un seul paiement de sinistre, recouvré auprès de plusieurs assureurs, sans le moindre effort.

Ya-t-il d'autres avantages aux règlements centralisés ?

Le fait d'utiliser un système comptable centralisé présente un autre avantage financier, et non des moindres. Chaque virement de règlement de sinistre depuis les comptes des assureurs sur celui du courtier entraîne des frais bancaires. La même chose se passe quand le courtier reverse la prime du client aux assureurs.

Plutôt que d'engager ce type de frais à chaque opération, le système comptable centralisé tient compte de *l'intégralité* des transactions (autant les primes que les sinistres) dont le règlement est exigible à une date donnée pour chaque relation individuelle entre courtier et assureur et il calcule le débit ou le crédit net qui en résulte. C'est ce montant *net* qui est transféré en un virement unique, ce qui réduit considérablement le nombre de transactions financières à effectuer, et par conséquent les frais bancaires associés, entre les deux parties.

En 2017, ce mécanisme de comptabilité centralisée a permis aux courtiers et aux assureurs d'économiser des millions d'euros en réduisant de 14 millions à 250 000 le nombre de transactions effectuées.

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.

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

Il vous est conseillé de commencer par consulter la police de votre client, qui indique clairement la marche à suivre en cas de réclamation. Vous devez relayer toutes les réclamations à l'assureur dès que possible.

Vous trouverez plus d'informations sur les modalités pour présenter une réclamation, spécifiques à votre situation géographique sur **lloyds.com/complaints**

^[1] 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).

^[2] 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.