

LLOYD'S

**Siniestros
en Lloyd's**

**Hacemos las cosas
de forma diferente**





Cuando usted notifica un siniestro a Lloyd's,
se beneficia de una fortaleza sin parangón,
una solvencia fiable, un servicio excepcional y
unos altos estándares en los que puede confiar.

Ese es el estándar de Lloyd's.

Hacemos las cosas de forma diferente.

El mercado de Lloyd's ofrece la mejor experiencia para nuestros clientes, con un servicio de gestión de siniestros en el que sus intereses son la principal prioridad.

Dicho de forma sencilla, Lloyd's se ha labrado una reputación internacional al mantener su promesa de pagar todos los siniestros válidos durante más de tres siglos. Eso es lo que diferencia a Lloyd's y lo consigue ofreciendo solvencia sin igual, fortaleza global, servicio excepcional y experiencia de categoría mundial para clientes a nivel internacional.

A esto lo llamamos el estándar de Lloyd's.

La fortaleza sin parangón de un mercado realmente global

Cuando ocurre lo peor, la actividad del día a día a menudo se detiene. Sea lo que sea que haya ido mal, los aseguradores de Lloyd's están preparados para poner las cosas en funcionamiento de nuevo.

La red de Lloyd's opera en todo el mundo para gestionar siniestros tan rápido como sea posible. Gracias a los miles de especialistas, socios locales y destacados expertos en todo tipo de siniestros, puede sentirse completamente seguro de que tendrá la mejor asistencia, independientemente de dónde se encuentre.

Desde dar respuesta a desastres naturales o a catástrofes causadas por el hombre, Lloyd's siempre es pionero. Una prioridad principal para los aseguradores de Lloyd's es salvaguardar y prestar apoyo a los clientes, asegurándose de que su siniestro se resuelve tan rápido como sea posible. Todo ello forma parte del enfoque global de Lloyd's, basado en su vasta experiencia a la hora de asegurar los riesgos más grandes y complejos del mundo. Allá donde se necesite, representantes de los equipos de siniestros del mercado de Lloyd's se desplazan a lugares donde han ocurrido grandes catástrofes, trabajando juntos para evaluar qué asistencia se precisa y la mejor forma de facilitarla a través de nuestra red global.

Puede leer nuestros casos de estudio sobre siniestros en [loyds.com/claimsstories](https://www.loyds.com/claimsstories)

Solvencia en la que puede confiar

Cuando contrata su póliza con Lloyd's puede estar seguro de que está en buenas manos. Ofrecemos un enfoque único basado en tres capas de solvencia, lo que significa, simplemente, que existen fondos adicionales disponibles para respaldar pagos de siniestros. El resultado es un mercado preparado para dar respuesta a cualquier acontecimiento, sin importar sus dimensiones.

Esto es lo que nos diferencia y es el motivo por el que los clientes han confiado en el mercado de Lloyd's durante más de 300 años; le ofrecemos la garantía de que siempre liquidaremos los siniestros válidos.

Cadena de seguridad

Nivel 1 – Activos a nivel de sindicato

58.000 millones de €

Nivel 2 – Fondos de los miembros en Lloyd's

28.000 millones de €

Nivel 3 – Activos centrales

3.000 millones de €

Calidad de servicio excepcional

Cuando usted notifica un siniestro, desea obtener la mejor respuesta y la más adecuada a sus necesidades. Su póliza de Lloyd's puede beneficiarse de los conocimientos de múltiples aseguradores y, en muchos casos, usted dispondrá de un único contacto para siniestros desde el principio hasta el final. Nuestro proceso de gestión de siniestros está diseñado para funcionar con particulares y empresas de todos los tamaños. Esto significa que, sea quien sea y sea cual sea la naturaleza de su siniestro, puede estar seguro de que lo gestionaremos de la forma más adecuada.

Más del 85% de los siniestros los gestiona un asegurador líder, que es experto en ese tipo de siniestros. Su responsabilidad consiste en tomar una decisión en nombre de todos los aseguradores para hacer que el proceso no se estanque y asegurarse de que usted está informado en cada fase del proceso.

Incluso los siniestros más complejos serán gestionados solamente por dos aseguradores líderes quienes, combinando su experiencia y conocimientos, coordinan, acuerdan y ofrecen la respuesta más adecuada.

Fortaleza en Ratings*

Standard & Poor's: (fuerte)

A+

Fitch Ratings: (Muy fuerte)

AA-

A.M. Best: (Excelente)

A

*A 31 de diciembre de 2017

Estándares y experiencia en las que puede confiar

Como institución regulada y altamente segura, que supervisa y aplica estándares en todo el mercado de Lloyd's, la Corporación de Lloyd's es fundamental para mantener un proceso de gestión de siniestros sólido y enfocado en el cliente. Los aseguradores de Lloyd's también están regulados por la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority en Reino Unido, pero también cumplen toda la normativa de aplicación en su jurisdicción local, en el caso de que usted esté fuera del Reino Unido.

El mercado de Lloyd's combina el conocimiento especializado y los recursos de más de 90 aseguradores líderes, cumple sistemáticamente los estándares más altos de la industria y utiliza la experiencia, profesionalidad y criterio humano para proteger sus intereses, independientemente de donde usted se encuentre.

Contacte con su corredor o asegurador para saber más o visite [loyds.com/claims](https://www.loyds.com/claims)

Bajo una marca de confianza mundial, el mercado de Lloyd's y la Corporación de Lloyd's trabajan juntos para dar tranquilidad tanto a particulares como a empresas.

Gracias a su fortaleza global, solvencia fiable, excelente servicio y los estándares más altos, le ofrecemos garantía cuando más la necesita.

Ese es el estándar de Lloyd's.

Siniestros de Lloyd's en cifras

85.000
millones de €

Siniestros pagados por el mercado de Lloyd's entre 2012 y 2017

52
millones de €

Siniestros pagados de media al día por el mercado de Lloyd's en 2017

+85 %

Siniestros de Lloyd's gestionados por un asegurador líder

4.000
millones de €

Siniestros pagados en 2017 por el mercado de Lloyd's por catástrofes

220

Países y territorios en los que Lloyd's pagó siniestros en 2017

Pagos siniestros internacionales período 2012-2017

Principales eventos locales

América del Norte

37.500
millones de €

Europa

24.100
millones de €

Asia Pacífico

13.500
millones de €

Oriente Medio

3.200
millones de €

América Latina

6.900
millones de €



El recorrido de su siniestro: cómo funciona (corredores)

Corredores

1 El asegurado le notifica un siniestro

La notificación de su cliente debería incluir información inicial sobre el siniestro. Facilitar tanta información como sea posible en esta fase ayuda a garantizar una rápida resolución.

2 Se notifica al mercado de Lloyd's

Los siniestros deben notificarse lo más pronto posible utilizando nuestro proceso de Expediente de Siniestro Electrónico (ECF, por sus siglas en inglés). El siniestro se envía al asegurador líder para que haga un rápido análisis mientras se informa simultáneamente al resto de aseguradores.

3 El asegurador líder entra en contacto

Tener un asegurador líder simplifica la gestión del siniestro y mejora su eficacia. Recibirá una única respuesta electrónica de un único responsable, incluso si la póliza está suscrita por múltiples aseguradores de Lloyd's. En los casos de siniestros más complejos, puede haber dos líderes.

4 Mantener informado al asegurado

Debería ofrecer a su cliente actualizaciones periódicas sobre el progreso del siniestro. Su asegurador líder estará disponible para ayudarle con esta tarea.

5 Siniestro aprobado

Cuando reciba el acuerdo de liquidación por parte del asegurador líder (en nombre de todos los aseguradores), deberá informar a su cliente de forma inmediata. Simplemente solicite los fondos de liquidación como un pago único de todos los aseguradores a través del sistema de liquidación central de Lloyd's y podrá pagar a su cliente inmediatamente.

6 ¿El cliente quiere una segunda opinión?

Nuestra prioridad es liquidar siniestros de forma justa y ofrecer una experiencia positiva en este proceso para sus clientes. No obstante, si no están de acuerdo con la decisión sobre el siniestro, pueden referirla al asegurador.

Siniestros en Lloyd's: preguntas y respuestas (corredores)

Como corredor de Lloyd's, puede tener preguntas sobre la forma en la que funciona el proceso y los sistemas de gestión de siniestros de Lloyd's. Responderemos algunas de las preguntas más comunes en este documento, pero, si hay algo más que necesite saber, contacte con el equipo de siniestros de la Corporación de Lloyd's, quienes podrán ofrecerle más información.

<p>¿Qué es una póliza de suscripción?</p> <p>Una póliza de suscripción es un seguro aceptado por múltiples aseguradores dentro del mercado de Lloyd’s, quienes han suscrito (convenido) una parte de la cobertura. Su cliente obtendrá todos los beneficios de la seguridad que implica distribuir el riesgo entre varios aseguradores bien capitalizados y con altas calificaciones financieras, así como la conveniencia de una sola póliza y un proceso de tramitación y liquidación de siniestros.</p>

¿Tener una póliza de suscripción significa que todos los aseguradores deben estudiar cada siniestro?

No. Independientemente de cuántos aseguradores de Lloyd’s formen parte de una póliza, no se necesitan más de dos aseguradores líderes para acordar un siniestro y, más del 85% de los siniestros, los gestionará un solo asegurador líder. El resto de aseguradores de Lloyd’s de la póliza están obligados por la decisión del/los líder/es y reciben el nombre de «seguidores».

Cuando se tramita un siniestro de una póliza con múltiples aseguradores de Lloyd’s, el/los líder/es debe operar de acuerdo a un conjunto central de «reglas»; esto se denomina el Esquema de Gestión de Siniestros de Lloyd’s. Contiene información sobre las responsabilidades y obligaciones del líder de cara a los seguidores para garantizar que se ofrece una respuesta al corredor en nombre de todos los aseguradores de Lloyd’s de forma fluida y eficaz. Para más información, por favor, visite [loyds.com/claimsscheme](https://www.loyds.com/claimsscheme)

¿Cómo se decide cuántos aseguradores líderes estudian mi siniestro?

Para los siniestros relacionados con pólizas de suscripción (esto es, pólizas aseguradas por múltiples aseguradores de Lloyd’s), el número de aseguradores líderes necesarios para estudiar su siniestro depende de una serie de consideraciones que incluyen los detalles específicos del siniestro y su valor económico.

Cerca del 85 % de los siniestros de suscripción necesitan únicamente un asegurador para acordarlos en nombre de todos los aseguradores de Lloyd’s que han suscrito la póliza. Generalmente estos siniestros tienen un valor económico para los aseguradores de Lloyd’s inferior a 250.000 libras, o su equivalente en moneda local (exceptuando las líneas de Energía y Tratado Daños, en las que el valor aumenta a 500.000 libras). Dentro del Esquema de Gestión de Siniestros de Lloyd’s (ver más arriba), estos siniestros se denominan «estándar».

Los siniestros más complejos precisan de dos aseguradores líderes para acordarlo, lo que significa que se beneficiará de sus conocimientos y experiencia conjunta (estos siniestros se denominan «complejos» dentro del Esquema de Gestión de Siniestros de Lloyd’s). Además, también hay consideraciones no financieras que pueden determinar si un siniestro debe ser acordado por dos aseguradores. Estas consideraciones tienden a variar por tipo de negocio (p. ej. un siniestro por negligencia médica tendrá diferentes características de uno por daños a mercancías), aunque otros factores pueden ser si el siniestro implica un perjuicio grave para el asegurado o perjudicado o si hay problemas en la definición del valor exacto del siniestro.

El número de aseguradores líder requeridos para acordar un siniestro se reevalúa continuamente con cada actualización. Por consiguiente, es relativamente común que, a medida que un siniestro progrese y se disponga de más información y hechos (p. ej. tras una investigación realizada por un perito), el número de aseguradores líder se reduzca de dos a uno, acelerando por ende el proceso de liquidación. Igualmente, solamente porque un siniestro tenga un alto valor económico no significa necesariamente que sea complicado de tramitar. En estas instancias es posible que los dos aseguradores líderes reduzcan el número de partes en el acuerdo a sólo una.

Puede encontrar más información en las «Directrices del Esquema de Gestión de Siniestros de Lloyd’s», disponible en [loyds.com/claimsscheme](https://www.loyds.com/claimsscheme)

¿Qué es un Expediente de Siniestro Electrónico (ECF, siglas en inglés) y cómo funciona?

ECF significa «Expediente de Siniestro Electrónico» y es el sistema utilizado por los corredores para notificar e informar a los aseguradores de Lloyd’s sobre los siniestros y para que los aseguradores puedan responder a los corredores. También se utiliza para recaudar el dinero de los aseguradores para liquidar siniestros.

Este sistema permite al corredor enviar de forma electrónica los datos clave sobre los siniestros (como información del cliente, referencia de la póliza, fecha del siniestro, ubicación, etc.) desde su propio sistema interno, junto con la documentación electrónica necesaria para respaldar el siniestro. Estos datos y documentación se facilitan posteriormente al/los asegurador/es líder/es para que la analicen y reflejen su respuesta en la notificación/actualización del siniestro. De media, el sistema gestiona cerca de 2.800 transacciones al día.

Si la póliza es una póliza de suscripción (es decir, hay múltiples aseguradores de Lloyd’s que han suscrito el seguro), todos los aseguradores serán informados de la notificación/actualización del siniestro al mismo tiempo que el/los líder/es. No obstante, únicamente debe responder el/los líder/es.

¿Cuáles son los beneficios de utilizar ECF?

Utilizar ECF comporta muchos beneficios para todas las partes involucradas en un siniestro, pero la principal es la velocidad.

Un estudio realizado por el mercado de Lloyd’s muestra que la respuesta del asegurador líder está disponible para el corredor un 50% más rápido de forma electrónica que cuando los siniestros se tramitan en papel, lo que se traduce en que el cliente disponga de una respuesta más rápida.

ECF también implica que los corredores no tienen que estar físicamente presentes en Londres para comunicarse directamente con aseguradores con sede en esta ciudad, permitiendo una comunicación recíproca entre las oficinas internacionales del corredor y los aseguradores a través de la plataforma central.

Entre los beneficios adicionales de ECF se encuentran:

- Disponibilidad del expediente de siniestro: a diferencia del siniestro en papel, un siniestro ECF está disponible las 24 horas del día toda la semana para todos los aseguradores y el

^[1] El número de aseguradores líder requeridos para acordar un siniestro se reevalúa continuamente con cada actualización

^[2] El número de aseguradores líder requeridos para acordar un siniestro se reevalúa continuamente con cada actualización

<p>corredor, independientemente de donde se encuentren. Además, cualquier actualización está disponible para todas las partes interesadas simultáneamente.</p> <ul style="list-style-type: none">Transparencia: todas las partes pueden ver en qué punto se encuentra una notificación/actualización en cualquier momento. Gestión de la Información: ECF facilita a los aseguradores, el mercado y la Corporación de Lloyd’s una gran cantidad de datos para supervisar el desempeño de los siniestros y los tiempos de respuesta.
--

¿Qué es el Servicio de Gestión de Siniestros Xchanging (XCS) y por qué forma parte del proceso?

XCS es el proveedor de servicios del mercado de Lloyd’s y juega un papel esencial en el procesamiento de siniestros después de que estos hayan sido estudiados por el/los asegurado/es líder/es. El rol principal de XCS es complementar la información facilitada por el corredor a través de ECF con información adicional de menor relevancia. Esta información varía desde información regulatoria o fiscal (relativa a códigos de fondos fiduciarios, códigos del Departamento de Comercio e Industria, qué legislación aseguradora extranjera es de aplicación al siniestro, etc.) a recopilar los nombres y datos de contacto de los expertos designados al siniestro y sus honorarios. Básicamente ofrece los datos del siniestro que no se espera que usted facilite, ya que el mercado de Lloyd’s lo hace en su lugar.

Una vez se haya complementado la información del siniestro a través de XCS, se enviará un mensaje automático a todos los aseguradores involucrados en el siniestro, que se incorpora directamente en su sistema interno, garantizando que todas las partes dispongan de la misma información detallada.

XCS trabaja al amparo de un contrato único a nivel de mercado, el cual contiene estrictos Niveles de Servicio para que XCS procese las notificaciones y actualizaciones de los siniestros. De media, XCS procesa cerca de 120.000 actualizaciones de siniestros al mes; más de 1 millón al año.

Si tengo múltiples aseguradores de Lloyd’s en un siniestro, ¿recibiré múltiples pagos en el momento de la liquidación?

No. Uno de los beneficios del mercado de Lloyd’s es su sistema de contabilidad central, que implica que, si un siniestro debe ser liquidado por múltiples aseguradores de Lloyd’s, solo se realizará una transacción financiera en nombre de todos los aseguradores. Además, puede gestionar liquidaciones en 14 divisas diferentes.

El sistema de contabilidad central de Lloyd’s contiene información de las cuentas bancarias de los aseguradores y de los corredores de Lloyd’s. El pago de siniestros se activa cuando el XCS procesa una transacción de liquidación

¿Hay otros beneficios de las liquidaciones centrales?

Existe otra ventaja financiera importante al utilizar el sistema de contabilidad central. En el momento en el que una liquidación de siniestro se transfiere de las cuentas de los aseguradores a la del corredor, se incurre en gastos bancarios. Esto ocurre de la misma manera cuando el corredor envía la prima del cliente a los aseguradores.

En lugar de incurrir en este cargo cada vez, el sistema de contabilidad central contempla *todas* las transacciones (tanto de primas como de siniestros) que deben liquidarse en un cierto momento para cada relación individual corredor-asegurador y calcula la diferencia o movimiento neto que debe hacerse. Es esta cantidad *neta* la que se transfiere en un pago único, lo que reduce de forma significativa el número de transacciones financieras y, por ende, los cargos bancarios asociados, entre las dos partes.

En 2017, la contabilidad central ahorró a corredores y aseguradores millones de euros al reducir las transacciones realizadas de 14 millones a 250.000.

<p>(es decir, una solicitud del corredor para recaudar los fondos relativos aun siniestro). Posteriormente, toma automáticamente la porción de cada asegurador en el importe de la liquidación total de sus cuentas bancarias y lo transfiere a la cuenta bancaria del corredor (notificando a los aseguradores y corredores involucrados para que el dinero pueda vincularse a un siniestro en particular). El corredor recibe un único pago de siniestro, recaudado de múltiples aseguradores con poco o ningún esfuerzo.</p>

¿Hay otros beneficios de las liquidaciones centrales?

Existe otra ventaja financiera importante al utilizar el sistema de contabilidad central. En el momento en el que una liquidación de siniestro se transfiere de las cuentas de los aseguradores a la del corredor, se incurre en gastos bancarios. Esto ocurre de la misma manera cuando el corredor envía la prima del cliente a los aseguradores.

En lugar de incurrir en este cargo cada vez, el sistema de contabilidad central contempla *todas* las transacciones (tanto de primas como de siniestros) que deben liquidarse en un cierto momento para cada relación individual corredor-asegurador y calcula la diferencia o movimiento neto que debe hacerse. Es esta cantidad *neta* la que se transfiere en un pago único, lo que reduce de forma significativa el número de transacciones financieras y, por ende, los cargos bancarios asociados, entre las dos partes.

En 2017, la contabilidad central ahorró a corredores y aseguradores millones de euros al reducir las transacciones realizadas de 14 millones a 250.000.

¿Cómo presento una queja?

Los estándares de gestión de siniestros definidos por la Corporación de Lloyd’s se cumplen a nivel global en todo el mercado de Lloyd’s, a fin de garantizar que su experiencia con los aseguradores y representantes de Lloyd’s es positiva, independientemente de donde se encuentre.

Por supuesto, habrá ocasiones en las que surjan problemas. Si este fuera el caso, disponemos de rigurosas medidas y procedimientos en marcha para presentar una queja y ayudar a resolver los problemas que surjan.

En primera instancia, debe consultar la póliza de su cliente, en la que el proceso para realizar una queja deberá estar definido claramente. Deberá remitir las quejas al asegurador lo antes posible.

Dispone de más información sobre el proceso de presentación de quejas concreto para el lugar donde se encuentre en la página web de Lloyd’s: [loyds.com/complaints](https://www.loyds.com/complaints)