


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 (asegurados)

Asegurados

1 Ocurrencia del siniestro

2 Informe a su corredor

Encontrará los datos de contacto de su corredor en su póliza de seguro. Su corredor será su principal contacto y le mantendrá informado durante cada paso del proceso.

3 El corredor notifica el siniestro electrónicamente

4 El corredor le mantiene informado

Una vez se haya informado del siniestro al mercado de Lloyd's y se haya nombrado un asegurador líder para gestionarlo, este responderá en nombre de todos los aseguradores para que el proceso sea más sencillo. Los siniestros más complejos pueden tener dos líderes, que acordarán una respuesta de forma conjunta, ofreciendo así todos los beneficios de sus conocimientos combinados.

Su corredor le informará sobre el progreso de su expediente y puede solicitarle más información. Su asegurador puede designar a un experto en el ámbito de su siniestro para facilitar la toma de una decisión rápida.

5 Siniestro aprobado y liquidado

6 ¿Desea una segunda opinión?

Su corredor le informará cuando el asegurador haya liquidado el siniestro y le pagará de inmediato.

Nuestra prioridad es liquidar siniestros válidos de forma justa y ofrecer una experiencia positiva en este proceso para los clientes. No obstante, si no está conforme con nuestra decisión, puede solicitar a su corredor que actúe como enlace con su asegurador.

Este recorrido solo tiene efectos ilustrativos; en caso de que necesite comunicar un siniestro, su corredor o contacto en materia de siniestros le ofrecerá toda la información específica para su caso.

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

Como asegurado de Lloyd's, quizá tenga preguntas sobre los siniestros: qué hacer y cómo funciona el proceso. En este documento respondemos algunas de las preguntas más comunes, pero si hay algo más que necesite saber, contacte con su corredor de Lloyd's, quien podrá ofrecerle más información.

¿Con quién debo contactar para notificar un siniestro?

En primer lugar, debe revisar su póliza, en la que se le explicará con quién contactar e incluirá sus datos de contacto. Normalmente se tratará de su corredor de seguros y este le representará a lo largo del proceso de tramitación del siniestro y le asesorará cuando sea necesario. Los aseguradores de Lloyd's trabajan en colaboración con su corredor para darle apoyo y resolver su siniestro lo más rápido posible.

Su corredor contactará con los aseguradores de Lloyd's en su nombre. Disponen de un equipo de expertos en siniestros preparados para trabajar directamente con su corredor para establecer los detalles de la pérdida y el nivel de asistencia que precisa.

Si adquirió su póliza directamente a través un agente del asegurador, estos podrán asesorarle sobre la forma en la que notificar su siniestro.

¿Cómo puedo mantenerme al tanto del progreso de mi siniestro?

Su corredor será su punto de contacto y le mantendrá al tanto del progreso. En la mayoría de los casos, su siniestro se procesará de forma electrónica. Esto significa que su corredor tendrá acceso instantáneo a la respuesta y los comentarios del asegurador líder (o aseguradores) y podrá mantenerle informado en todos los pasos del proceso. Si, por el contrario, adquirió su póliza directamente a través de un agente del asegurador sin utilizar un corredor, su contacto en materia de siniestros en el asegurador le mantendrá al tanto del progreso de su siniestro.

¿Cómo se procesan los siniestros en mi país?

El mercado de Lloyd's es realmente internacional, trabajando con una fiable red global para liquidar siniestros de la forma más rápida y eficaz posible en todas las zonas horarias.

Lloyd's se asocia con algunas de las empresas de peritación con mayor experiencia y más respetadas del mundo, que están autorizadas para actuar directamente en representación de aseguradores en el mercado de Lloyd's. Como especialistas en sus campos, con un conocimiento detallado del sector de seguros y empresarial local, se encuentran en la mejor posición para tramitar la mayoría de los siniestros.

A menudo, para facilitar un pago rápido y eficiente, se autoriza a los peritos para liquidar siniestros pequeños directamente con el asegurado.

En los casos en los que esto no es posible, su corredor actuará en su nombre, como enlace con los aseguradores de Lloyd's. A través del sistema electrónico de gestión de siniestros, su corredor dispone de acceso en tiempo real a las actualizaciones en cualquier parte del mundo en el que usted se encuentre.

¿Quiénes son las diferentes personas involucradas en mi siniestro?

Puede haber diferentes profesionales involucrados en las diferentes fases de su siniestro:

Corredor – es la persona con la que ha trabajado para obtener su cobertura de seguro. Le representarán y asesorarán durante todo el proceso de gestión del siniestro y los aseguradores de Lloyd's colaborarán con ellos para ayudarle y resolver su siniestro tan pronto como sea posible.

Asegurador líder – Es posible que haya más de un asegurador en su póliza (vea la siguiente pregunta sobre «¿Qué es una póliza de suscripción y cómo afecta a mi siniestro?»). Cuando este sea el caso, el asegurador líder es una de las partes que asegura su póliza y es responsable de gestionar y acordar su siniestro en representación de todos los demás aseguradores. También se le puede conocer como «managing agent», «sindicato» o «suscriptor» líder.

Coverholder («Agencia de suscripción en España) – Normalmente tiene sede en su país o región y es la entidad autorizada a aceptar riesgos de seguro en representación de los aseguradores de Lloyd's. Si ha contratado su póliza a través de un coverholder de Lloyd's, normalmente éste le ayudará durante el proceso de gestión del siniestro. En ciertas circunstancias los aseguradores de Lloyd's pueden anticipar fondos a los coverholders para facilitar el pago rápido de siniestros locales sin necesidad de aprobación.

Expertos designados – para algunos siniestros, el asegurador de Lloyd's nombrará a otros expertos para ayudarle en la gestión de su siniestro. Estos expertos varían desde experimentados peritos a expertos médicos o ingenieros especializados, siendo elegido cada uno de ellos en base a sus conocimientos en un campo determinado. Su función es acelerar la tramitación del siniestro y llegar a un resultado justo.

Perito – Lloyd's colabora con algunos de los peritos con mayor experiencia del mundo, quienes están autorizados a actuar en nombre de los aseguradores de Lloyd's en países y sectores empresariales específicos.

Abogados – puede haber ocasiones en las que se nombre a un abogado para que preste asesoramiento legal especializado. La función del abogado es defender y negociar la responsabilidad legal en su nombre; por ejemplo, cuando una persona ha resultado lesionada o se ha dañado su propiedad. Los aseguradores seleccionan cuidadosamente estos abogados en base a sus conocimientos y experiencia y la naturaleza del siniestro.

¿Qué es una póliza de suscripción y cómo afecta a mi siniestro?

Una póliza de suscripción es un seguro aceptado por múltiples aseguradores dentro del mercado de Lloyd's, quienes han suscrito (convenido) una parte de su póliza. Esto es algo único de Lloyd's y significa que usted obtiene todos los beneficios en seguridad que implica distribuir su riesgo entre varios aseguradores bien capitalizados y con altas calificaciones financieras, así como la conveniencia de una única póliza, proceso de gestión y liquidación de siniestros.

No importa cuántos aseguradores de Lloyd's formen parte de una póliza, no se necesitan más de dos aseguradores líderes para acordar un siniestro y, en más del 85 % de los casos, sólo se necesita uno. Todos los demás aseguradores de la póliza están obligados por la decisión del/los líder/es y reciben el nombre de «seguidores».

La interacción entre el/los líder/les de Lloyd's y los seguidores se lleva a cabo entre bastidores, haciendo que el proceso sea más sencillo para usted y su corredor. Su corredor será su punto de contacto en lo que concierne a la notificación de su siniestro y mantenerle al tanto del progreso. Una vez se acuerde su siniestro, se le hará un solo pago en representación de todos los aseguradores de Lloyd's a través de su corredor.

¿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 las 250.000 libras, o su equivalente en moneda local.

Los siniestros de mayor valor o un mayor grado de complejidad requieren dos aseguradores líderes para acordarlos, lo que significa que se beneficiará de sus conocimientos y experiencia conjunta.

¿Cómo presento una queja?

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

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

En primera instancia, usted debe consultar su póliza, en la que se definirá claramente el procedimiento para presentar una queja; o usted puede contactar con su corredor.

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

Los valores son brutos sin tener en cuenta los recobros vía reaseguro y no incluyen pagos realizados fuera del servicio de gestión de siniestros del mercado de Lloyd's (por ejemplo, algún negocio de service companies de Lloyd's). El tipo de cambio utilizado para cada año natural se fija en base al tipo de cambio a finales de dicho año. Datos correctos a 31 de Diciembre de 2017.

Lloyd's ha publicado este folleto meramente a efectos informativos. A pesar de la atención dedicada a la recogida de datos y elaboración del folleto, Lloyd's se abstiene de realizar cualesquiera interpretaciones o garantizar su exactitud o integridad, excluyendo expresamente hasta el límite permitido por la legislación vigente todo aquello que de otro modo pudiera derivarse de ello.

Lloyd's no acepta responsabilidad alguna por cualquier daño y perjuicio de cualquier naturaleza sufridos por una persona a resultas de actuaciones u omisiones basadas en cualquier declaración, dato, cifra u opinión incluidos o expresadas en este folleto. Este folleto no constituye un asesoramiento de ningún tipo.

Este documento es una traducción del original inglés y se facilita exclusivamente a efectos informativos. Lloyd's no se hace responsable de la exactitud de esta traducción. Ud. puede solicitar su propio asesoramiento legal en relación con los efectos jurídicos de los términos del documento tal y como se han traducido.