



LA GESTION DES SINISTRES: QUELS DÉFIS? 4^{ème} ÉDITION

Lille, le 3 décembre 2013

INTERVENANTS

Guy-Antoine de La Rochefoucauld
Directeur Général, Lloyd's France SAS

LLOYD'S

Will Curtis
Senior Claims Manager, Lloyd's

LLOYD'S

Filippo Guerrini-Maraldi
Executive Director & Head of Fine Art, R K Harrison

RKH
Group

John Shaw
Loss adjuster, SW Associates

S.W. ASSOCIATES
LOSS ADJUSTERS & RISK MANAGERS

ORDRE DU JOUR

- ▶ **14.00 – 15.00 1^{ère} Partie – Les sinistres au cœur de la stratégie du Lloyd's**
 - Introduction & dernières informations sur le marché du Lloyd's
 - Programme d'optimisation de la gestion des sinistres

- ▶ **15.00 – 16.30 2^{ème} Partie – Retours d'expérience et rôle des intervenants**
 - Point de vue d'un Lloyd's Broker
 - Point de vue d'un Loss adjuster



OBJECTIFS DE LA CONFÉRENCE

- ▶ Le Lloyd's en France délivre des services auprès du Marché, des distributeurs en France, et des assurés, avec pour objectif principal de **conserver l'agrément du Lloyd's en France** et de **protéger la marque**.
- ▶ L'organisation de cette conférence s'inscrit dans une stratégie de communication sur le long terme:
 - ▶ 1^{ère} édition (2010)
 - L'importance des contrats et le rôle des avocats
 - ▶ 2^{ème} édition (2011)
 - Les attentes du courtage et le rôle des experts
 - ▶ 3^{ème} édition (2012)
 - Les procédures en place et l'expertise des Syndicats
 - ▶ **4^{ème} édition (2013): déclinée pour la première fois en région**
 - Le rôle du Lloyd's broker et du loss adjuster, caractéristiques du marché Anglo-Saxon





INTRODUCTION & DERNIÈRES INFORMATIONS SUR LE MARCHÉ DU LLOYD'S

Guy-Antoine de La Rochefoucauld, Directeur Général Lloyd's France SAS

INTRODUCTION: HISTOIRE DU LLOYD'S



VERS 1680

Première indication du café d'Edward Lloyd dans Tower Street

1986 : ONE LIME STREET

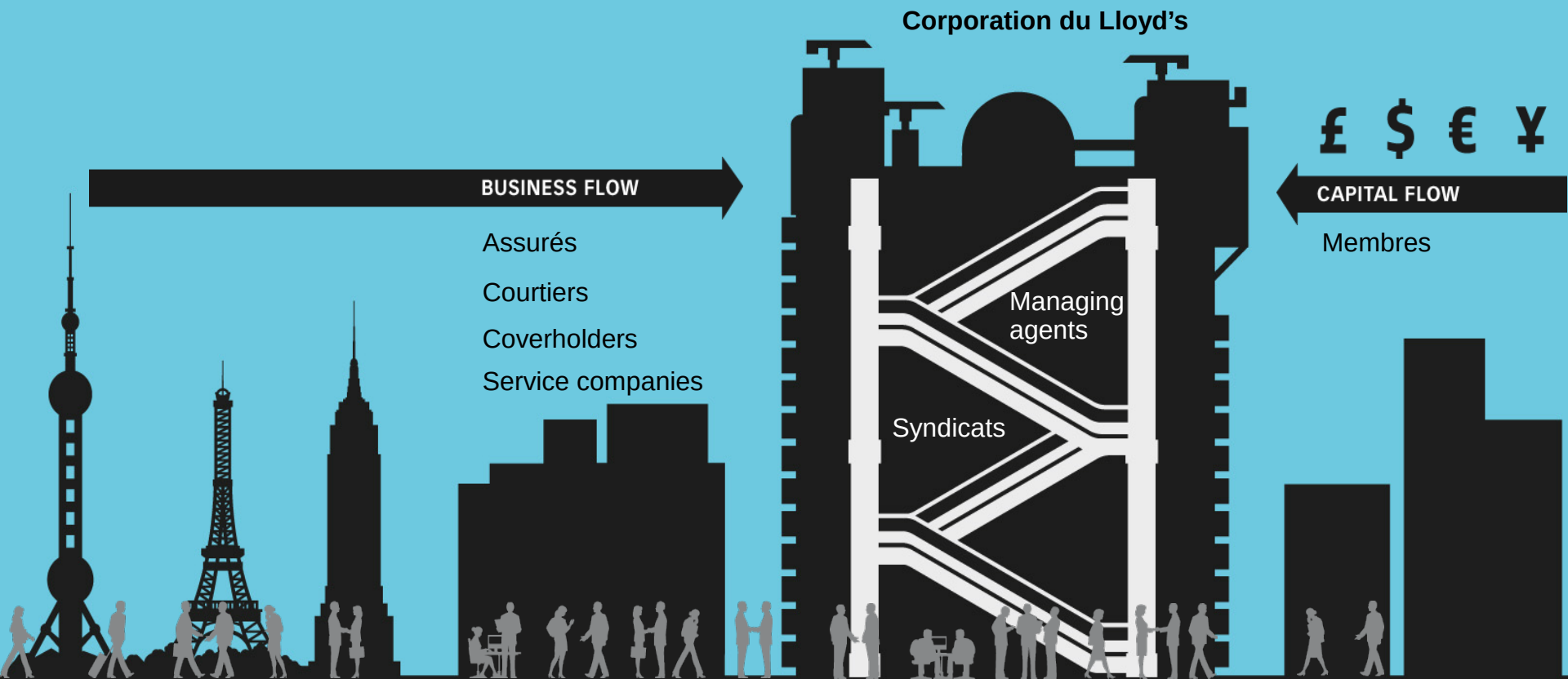
Un immeuble avec une image forte de qualité et d'innovation



INTRODUCTION: DATES CLÉS

- ▶ **1992** : Un plan est décidé avec le Gouvernement afin de mettre dans une structure de défaisance les responsabilités d'avant 1992 avec la création d'Equitas
- ▶ **1994** : Introduction des Membres de type Société
- ▶ **2001** : Fin de l'auto réglementation du Lloyd's qui datait de 1871 au profit d'une réglementation par la Financial Services Authority (FSA)
- ▶ **2002** : Une nouvelle organisation est mise en place avec le "Franchise Performance Board" afin de mieux gérer les opérations de souscription
- ▶ **2011** : Moins de 3% des capitaux proviennent de personnes physiques (« Names »)

FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ



CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ

- ▶ Un marché dynamique et diversifié
- ▶ Un marché très réglementé
 - FCA + PRA
 - Corporation du Lloyd's
- ▶ Négociation en face à face
- ▶ Pouvoir de décision du souscripteur
- ▶ Un marché intuitu personae

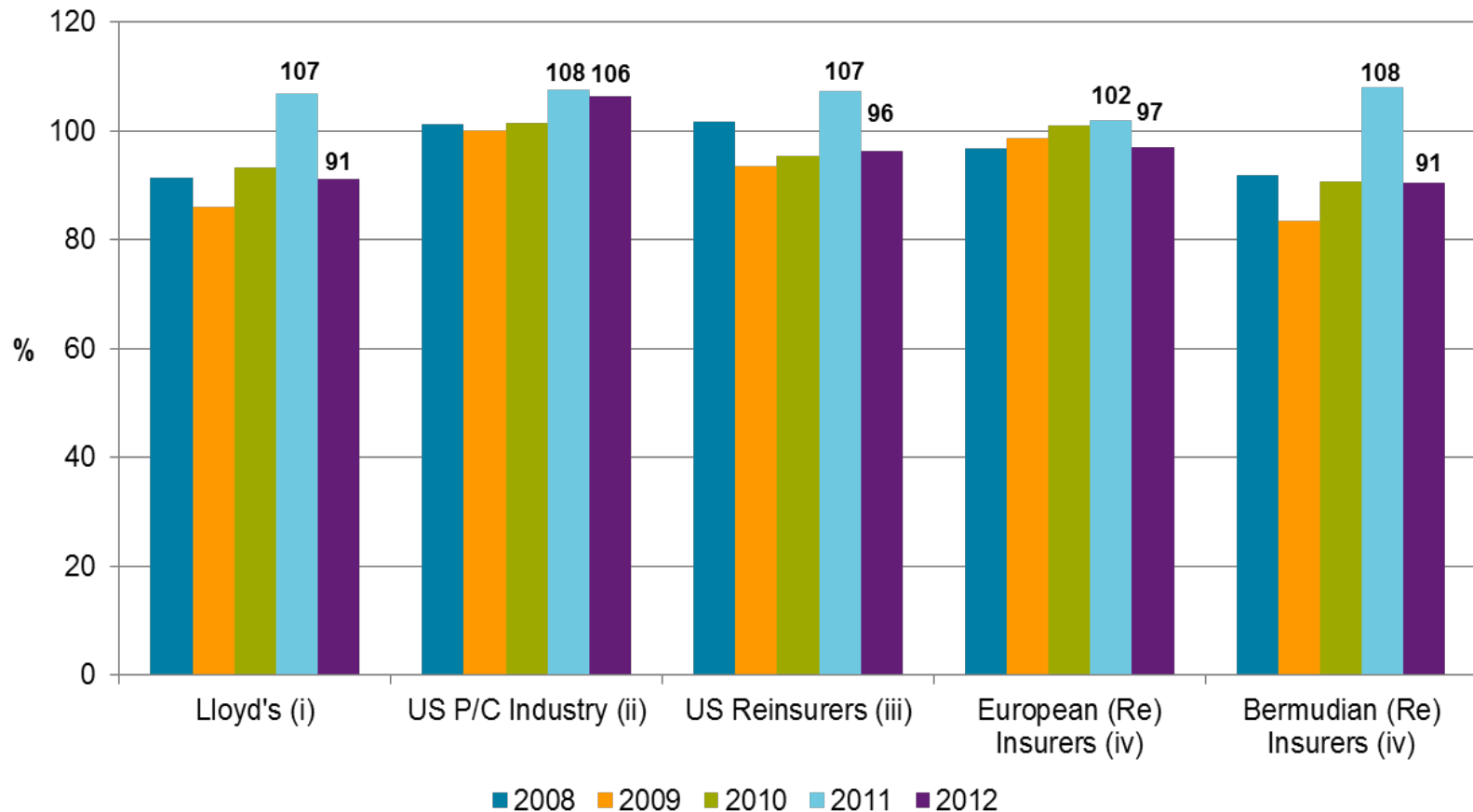


RÉSULTATS: POINTS CLÉS

- ▶ Résultats 2012 solides malgré l'impact de Sandy
- ▶ Montant record de bénéfices nets et fonds centraux
- ▶ Notations A+/A, et perspective positive
- ▶ Utilisation des modèles internes de Solvabilité II
- ▶ Résultats semestriels 2013 encourageants:
 - Bénéfice semestriel de €1,61 milliard
 - Augmentation des primes brutes émises de 4,9%
 - Ratio combiné de 86,9% (1er semestre 2012: 88,7%)

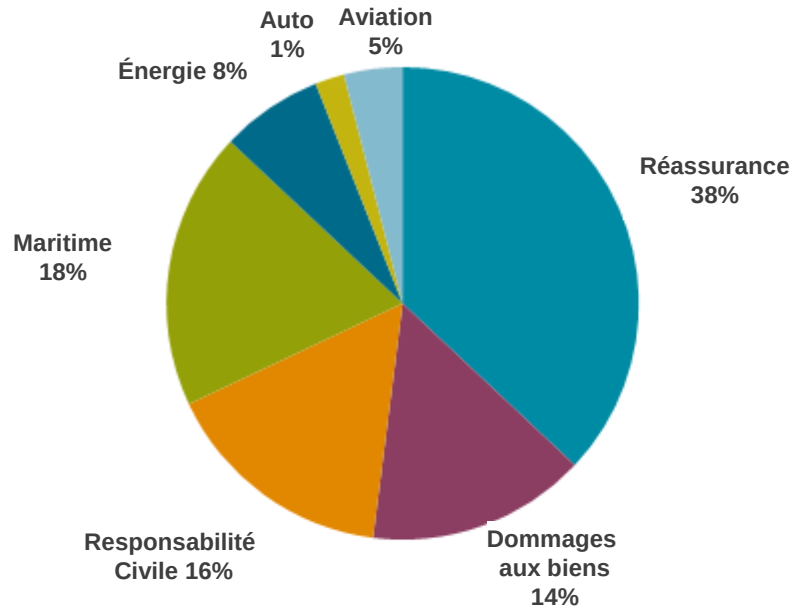
UNE POSITION FAVORABLE PAR RAPPORT À NOS CONFRÈRES

Ratio combiné

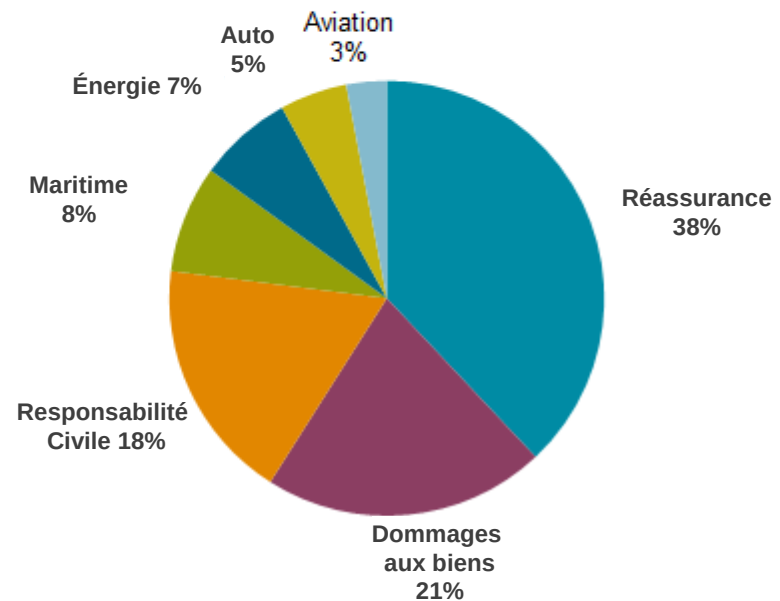


RÉPARTITION DES PRIMES PAR CLASSE D'AFFAIRE

En Europe



Dans le Monde



Source: Rapport annuel du Lloyd's 2012



SÉCURITÉ FINANCIÈRE DU LLOYD'S

- ▶ **Notations** A+/A confirmées et perspective positive de AM Best, Fitch, Standard & Poor's (juillet 2013)
- ▶ Les notations du Marché du Lloyd's s'appliquent à l'ensemble des syndicats pour toutes les affaires souscrites depuis 1992
- ▶ Elles soulignent l'amélioration de la compétitivité du Lloyd's et les progrès dans la mise en place de Solvabilité II

STRUCTURE UNIQUE DU CAPITAL DU LLOYD'S

ACTIFS SÉPARÉS	PREMIER MAILLON	ACTIFS DÉTENUS PAR LES SYNDICATS £41,126 m	Toutes les primes perçues par un syndicat sont détenues en « trust » (fidéicomis) pour le paiement des sinistres subis par les assurés de ce syndicat.	1
	2È MAILLON	FONDS DES MEMBRES AU LLOYD'S £15,660 m	Chaque membre, qu'il soit investisseur institutionnel ou particulier, doit apporter un capital suffisant pour financer ses opérations de souscription au Lloyd's.	2
ACTIFS MUTUALISÉS	3È MAILLON	TOTAL £3,230 m	Les Actifs Centraux sont disponibles, à la discrétion du Conseil du Lloyd's, pour le règlement de tout sinistre couvert qui, en amont de la chaîne, ne pourrait être satisfait par les ressources de quelque membre que ce soit.	3

Marché Anglo-Saxon vs marché français

Marché de Londres

- ▶ Marché International
- ▶ Durée ferme
- ▶ Déclaration annuelle du risque : si pas déclaré, pas couvert
- ▶ Souscription basée sur les déclarations du clients

Marché Français

- ▶ Marché d'abord local
- ▶ Tacite reconduction
- ▶ Aggravation du risque cf. Code des Assurances
- ▶ Questionnaire



Marché Anglo-Saxon vs marché français

Autres caractéristiques du marché de Londres

- ▶ Rôle majeur du courtier
- ▶ Recours aux cabinets d'avocats
- ▶ Utilisation des loss adjusters ou « Third Party Administrator »
- ▶ Un mode de gestion différent de la méthode habituelle utilisée sur le marché français
- ▶ Rédaction de la police dans la langue locale (code des assurances): précision des garanties et définitions





PROGRAMME D'OPTIMISATION DE LA GESTION SINISTRES AU LLOYD'S

Will Curtis, Senior Claims Manager, Lloyd's

Ordre du jour

► Introduction

- Les sinistres au coeur de la stratégie du Lloyd's

► Qu'est-ce que le "Claims Transformation Programme"?

- Rationalisation de la procédure de gestion des sinistres
- Nos réussites
- Principaux axes de développement
- Evolution

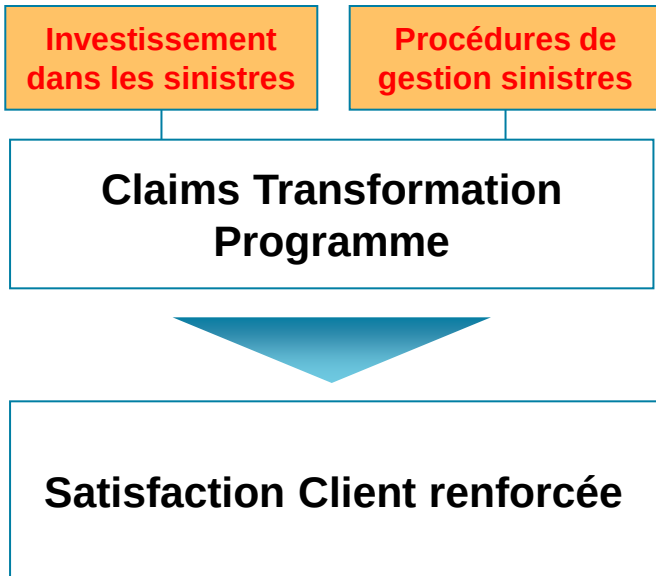
► Quels impacts pour les clients?



LES SINISTRES AU COEUR DE LA STRATÉGIE DU LLOYD'S

“OPTIMISER LA GESTION DES SINISTRES AU SEIN DU MARCHÉ AFIN DE RENFORCER LA SATISFACTION CLIENT.”

“ÊTRE UN MARCHÉ DE CHOIX POUR LES SOUSCRIPTEURS D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE, ET PERMETTRE AUX INTERMÉDIAIRES D'ACCÉDER AU MARCHÉ DE L'ASSURANCE SPÉCIALISÉE POUR LES RISQUES DE DOMMAGES ET DE RESPONSABILITÉ.”



Référent dans la gestion des sinistres complexes ou majeurs



Position concurrentielle dans la gestion des sinistres “standards”

QU'EST-CE QUE LE "CLAIMS TRANSFORMATION PROGRAMME" (CTP) ?



SINISTRES STANDARDS ET SINISTRES COMPLEXES

Classement des sinistres dans l'une ou l'autre des catégories

Sinistres standards

- Habituellement, montant inférieur à £250,000
- Simples techniquement
- Exemple: dommages sur marchandises

85%

Sinistres complexes

- Habituellement, montant supérieur à £250,000
- Plus spécifiques
- Exemple: incendie dans un entrepôt

15%



RATIONALISATION DE LA PROCÉDURE DE GESTION DES SINISTRES

Sinistres dans un marché de souscription

Ancien modèle

Apériteur

Acceptation des sinistres pour le compte du "suiveur" (Xchanging)

Traitement des données (Xchanging)



Règlement auprès de l'Assuré

Sinistres dans un marché de souscription

Sinistre Standard
85% en nombre,
10% en valeur

Sinistre Complexe
15% en nombre,
90% en valeur

Nouveau modèle

Apériteur

Apériteur

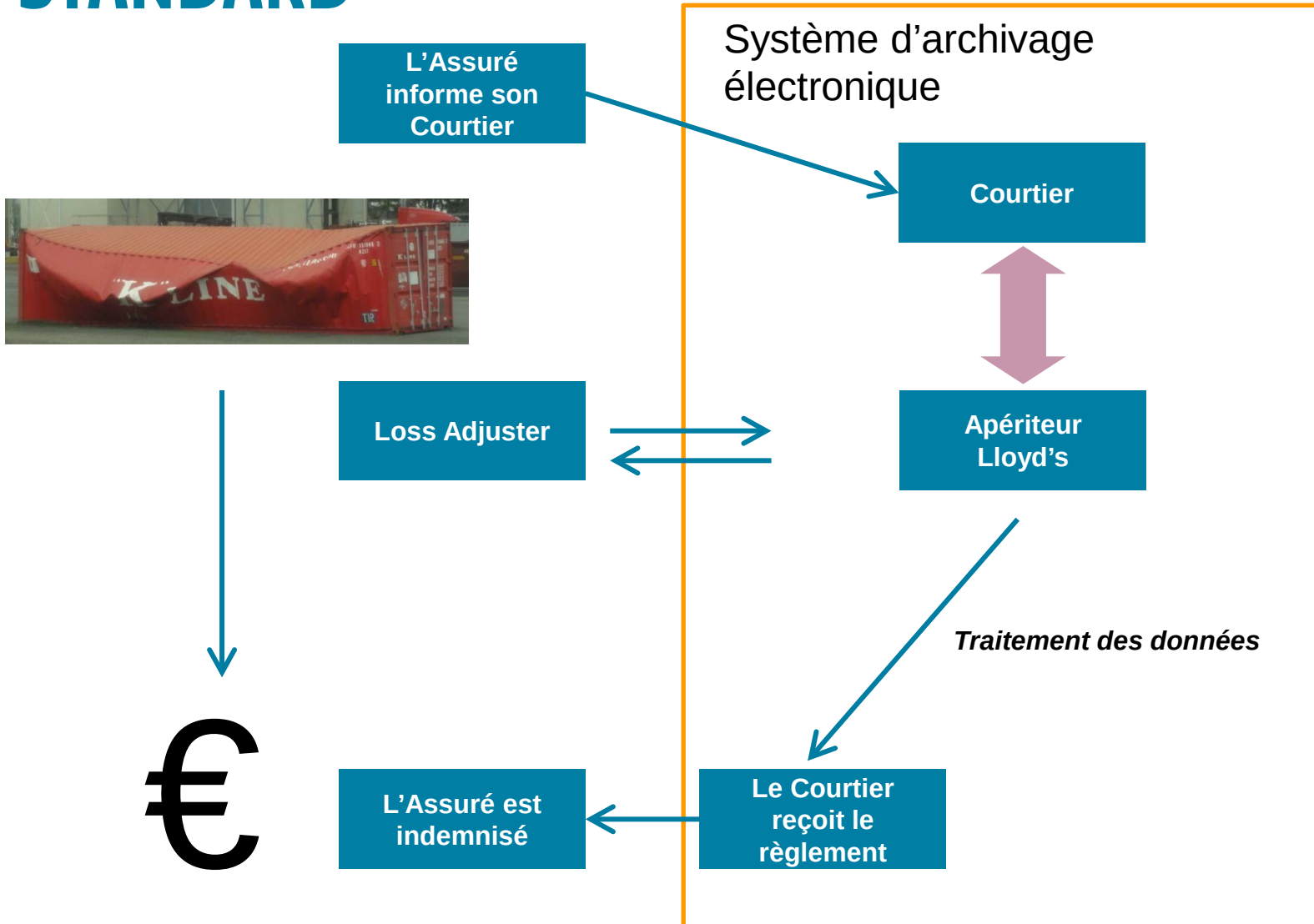
2nd Apériteur

Traitement des données (Xchanging)

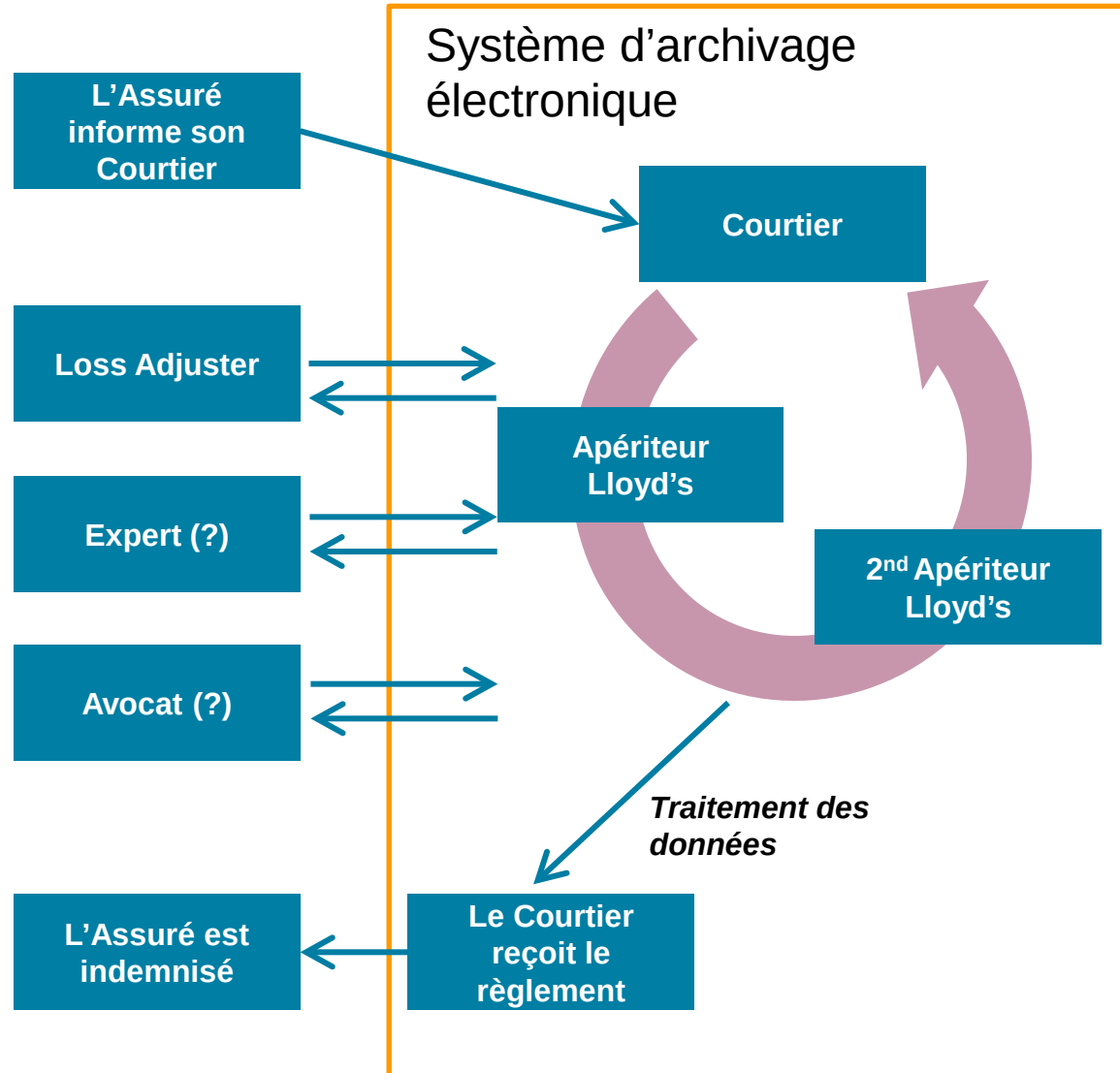


Règlement auprès de l'Assuré

PROCÉDURE EN CAS DE SINISTRE STANDARD

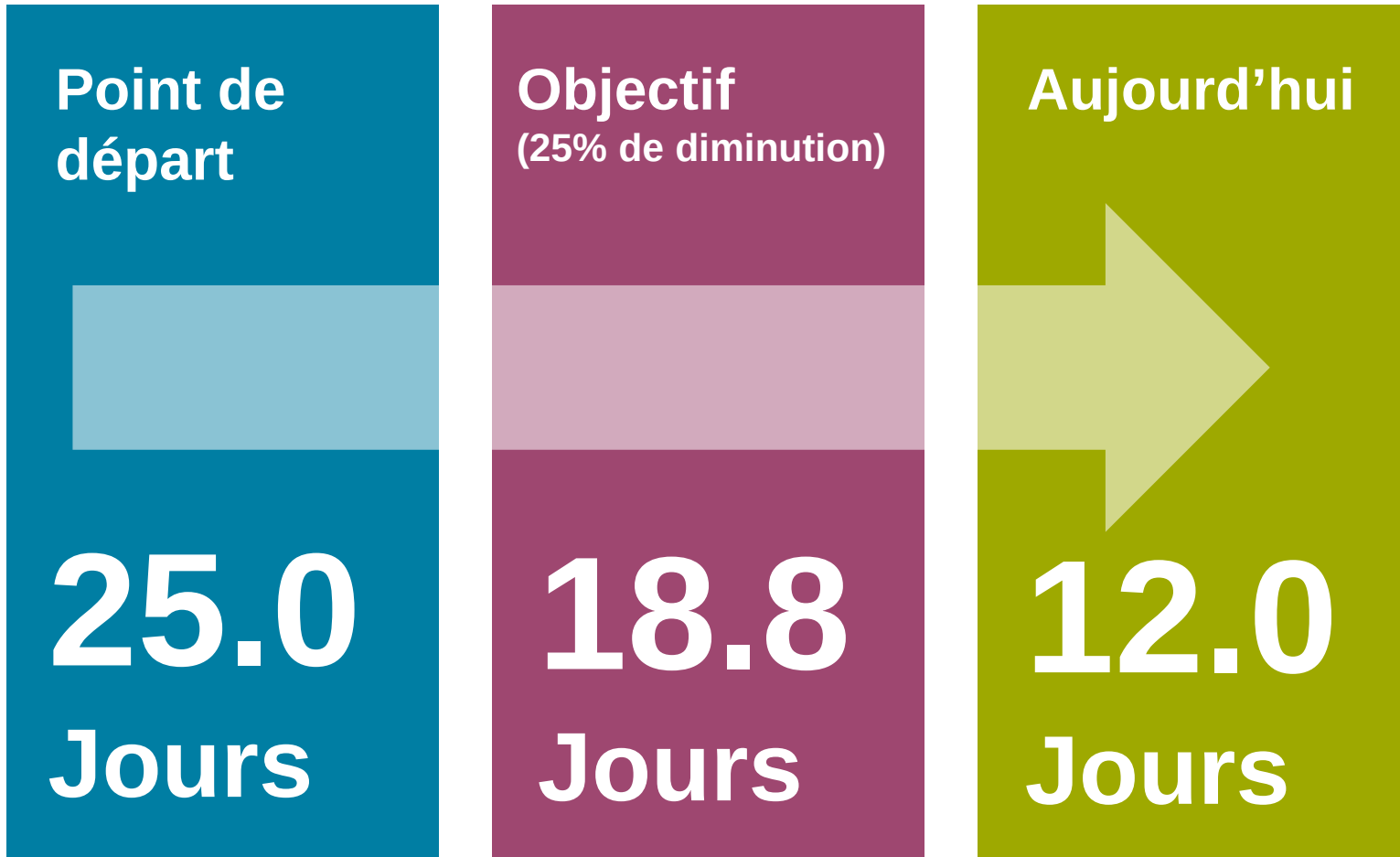


PROCÉDURE EN CAS DE SINISTRE COMPLEXE



NOS RÉUSSITES

- Amélioration de la rapidité dans le traitement des dossiers



NOS RÉUSSITES

Mesure	Objectif atteint si	Situation actuelle
Rapidité	25% d'amélioration	52% d'amélioration
Qualité	Maintenue	Légère amélioration
Perception du marché	Stable	Résultat de sondages externes: 86% des courtiers interrogés notent la performance du CTP équivalente ou meilleure (<i>Gracechurch Consulting Claims Performance Monitor, Q2 2013 findings</i>)
Coût	Stable	Les coûts peuvent être variables en fonction des Managing agents



PRINCIPAUX AXES DE DÉVELOPPEMENT

- ▶ Efficacité des procédures
 - Réduire le temps de gestion entre la déclaration de sinistre et son règlement auprès de l'Assuré
- ▶ Interface Courtiers
 - Améliorer l'interface utilisée par un grand nombre de courtiers londonniens pour la déclaration électronique d'un nouveau sinistre, en faciliter son utilisation et réduire le nombre d'erreurs
- ▶ Optimiser le service pour les sinistres de fréquence
 - Mettre en place un service central pointu, à destination des clients, capable de gérer d'importants volumes de sinistres sans grande complexité



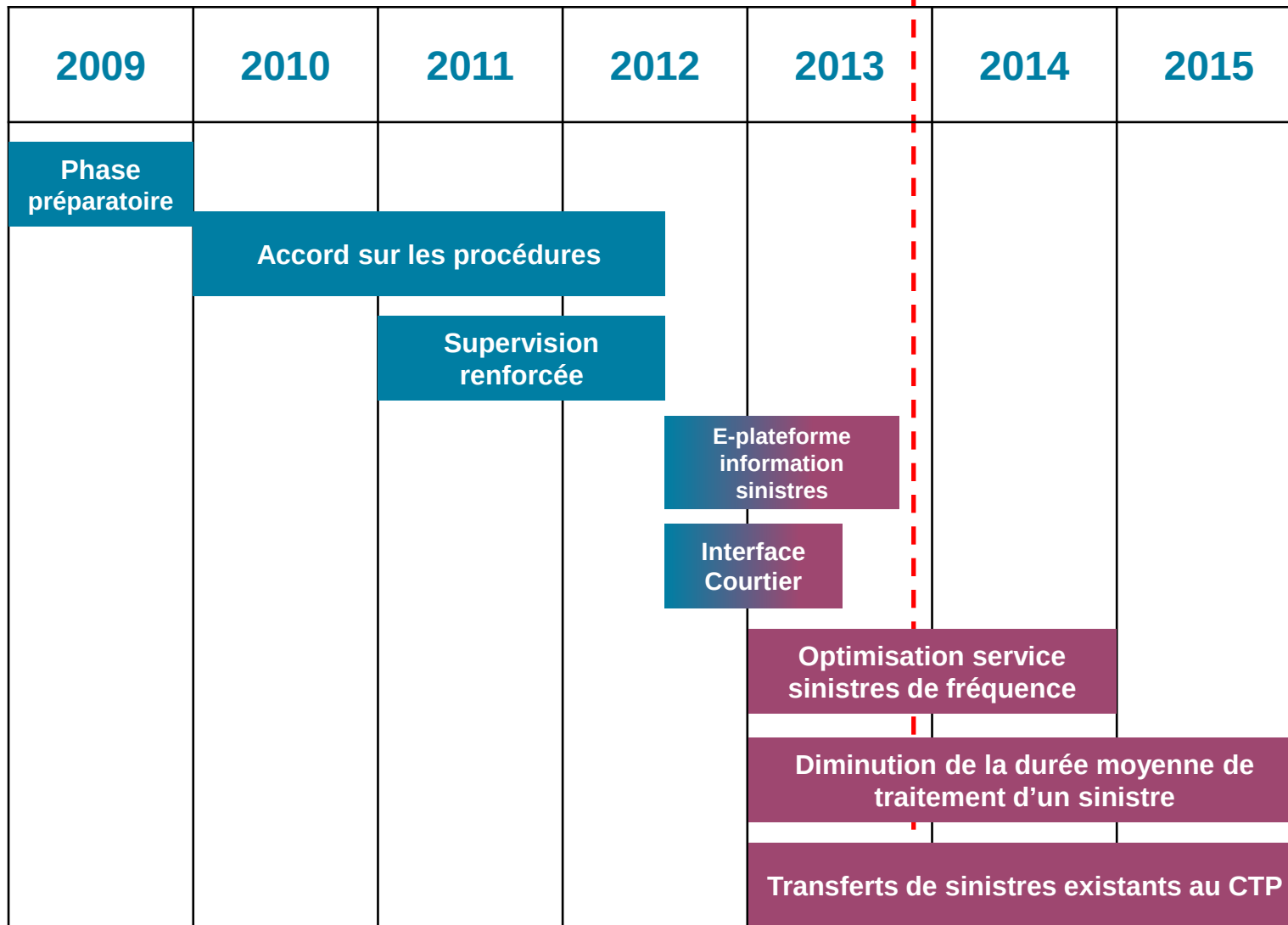
PRINCIPAUX AXES DE DÉVELOPPEMENT

- ▶ Réponse aux sinistres majeurs
 - Améliorer le cadre dans lequel le marché peut répondre en coordination aux sinistres et catastrophes majeurs
- ▶ Claims Reporting Suite
 - Mettre en place une e-plateforme d'information sur la gestion des sinistres à destination des managing agents
- ▶ Claims Talent Programme
 - Attirer les futurs talents au Lloyd's et former les profils plus "junior" chez les managing agents afin qu'ils puissent devenir référents en la matière
- ▶ Transferts
 - Transférer des sinistres hors CTP, déjà existants, dans le programme



ÉVOLUTION

Aujourd'hui



QUELS IMPACTS POUR LES CLIENTS?



QUELS IMPACTS POUR LES CLIENTS?

- ▶ Une plus grande transparence
 - Identification de la personne en charge de la gestion du sinistre facilitée
 - Pas de rôle décisif de Xchanging
 - Plus de choix pour l'assuré
- ▶ Amélioration:
 - Réactivité
 - Qualité de la réponse
 - Proactivité
 - Expertise
- ▶ Meilleure gestion des sinistres dits standards
- ▶ Focus client





WWW.LLOYDS.COM/CLAIMS





POINT DE VUE D'UN LLOYD'S BROKER

Filippo Guerrini-Maraldi, Executive Director & Head of Fine Art, R K Harrison

RKH
Group

LE RÔLE D'UN LLOYD'S BROKER



Ordre du jour

- ▶ **Introduction**
- ▶ **À propos du Groupe RKH**
- ▶ **Le rôle d'un broker**
- ▶ **Exemples de grands sinistres au Lloyd's**



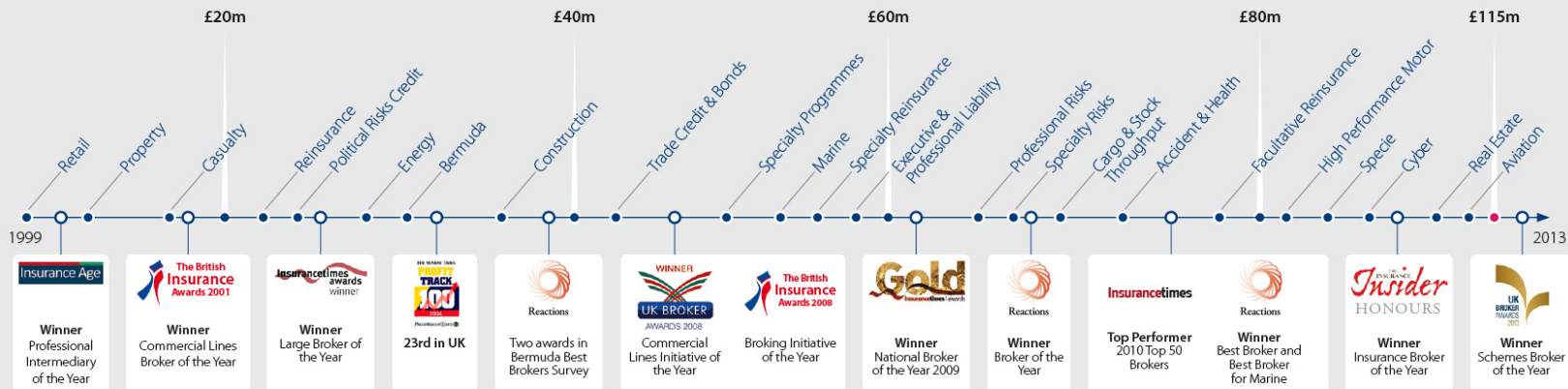
LES PLUS GRANDS COURTIERS APPORTEURS D'AFFAIRES AU LLOYD'S

The Aon logo, featuring the word "Aon" in a bold, red, sans-serif font.The Marsh logo, featuring the word "MARSH" in a blue, serif font.The Willis logo, featuring the word "Willis" in a white, serif font, set against a dark blue rectangular background.The JLT logo, featuring a red stylized graphic of three curved lines to the left of the letters "JLT" in a blue, serif font.The RKH Group logo, featuring the letters "RKH" in a blue, serif font, with a diagonal line through the "K", and the word "Group" in a smaller, blue, sans-serif font below it.

À PROPOS DU GROUPE RKH

- ▶ **Fondé en 1882**
- ▶ **5^{ème} apporteur d'affaires en primes directes au Lloyd's** – nous avons d'excellentes relations d'affaires avec les marchés clés d'assurance londoniens et internationaux
- ▶ **Plus de 700 personnes employées par le Groupe** – plus d'expertise dans une gamme croissante de disciplines spécialisées
- ▶ **Neuf bureaux au Royaume-Uni et à l'international** – avec un siège social à Londres avec huit bureaux au Royaume-Uni, ainsi qu'un bureau aux Bermudes

RKH revenue growth tracks its increasing range of specialist products and services for clients

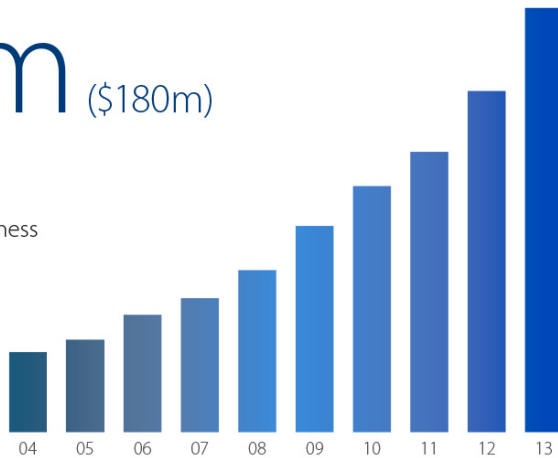


CHIFFRES CLÉS DE RKH

Group revenue growth

£115m (\$180m)

A decade of year-on-year growth has allowed reinvestment in the business

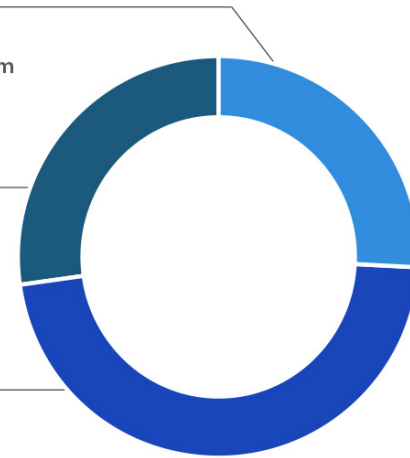


Group revenue by territory

26%
United Kingdom

27%
Rest of World

47%
North America



EBITDA

£31.6m

Premium handled

£1.4bn

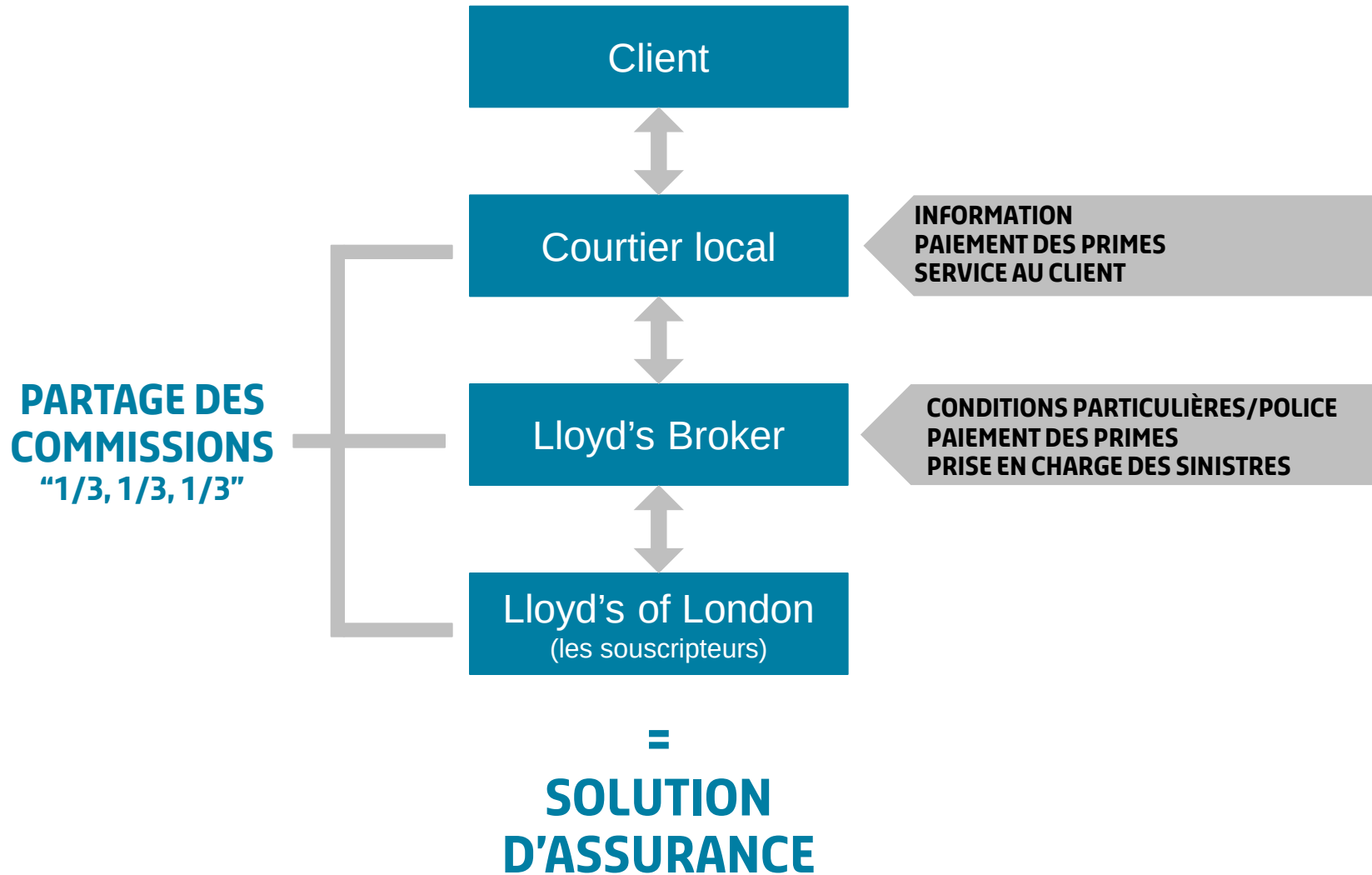
Claims paid exceeded

£500m

LE RÔLE D'UN LLOYD'S BROKER

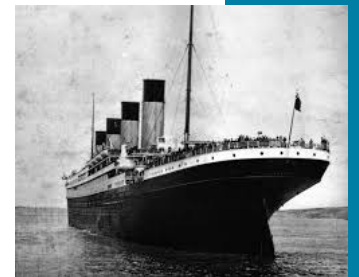
- ▶ Offre aux clients internationaux un accès à l'expertise, la capacité et l'appétit du marché du Lloyd's en direct ou en tant que grossiste.
- ▶ Seuls les Lloyd's brokers spécialement accrédités ont accès au marché du Lloyd's.
- ▶ Les Lloyd's brokers ont une connaissance approfondie du marché du Lloyd's et beaucoup se spécialisent dans la recherche de garanties pour les risques particuliers.
- ▶ Les courtiers utilisent leur connaissance spécialisée de l'assurance disponible sur le marché pour choisir le bon syndicat et négocier des tarifs compétitifs pour leurs clients.
- ▶ Un courtier gestionnaire de sinistres sert d'intermédiaire entre les assureurs, les loss adjusters, les avocats et plus particulièrement le client afin d'assurer un règlement des sinistres satisfaisant et rapide.

LE RÔLE D'UN LLOYD'S BROKER



LE LLOYD'S: UN APPÉTIT POUR L'INSOLITE, DES JAMBES AUX SATELLITES...

- ▶ Les jambes de Betty Grable et de David Beckham
- ▶ Les diamants ou objets d'art
- ▶ Les grands navires
- ▶ Les Satellites
- ▶ Les plateformes pétrolières
- ▶ Les nouveaux risques (cyber attaques)
- ▶ Les risques environnementaux



PAYER LES SINISTRES : LES GRANDS SINISTRES DU LLOYD'S

- ▶ **1906: Tremblement de terre de San Francisco**
 - USD 50 millions (USD 1 milliard aujourd'hui)
- ▶ **1912: Titanic**
 - GBP 1 million (GBP 95 millions aujourd'hui)
- ▶ **1988: Piper Alpha**
 - GBP 1,4 milliard
- ▶ **2001: Destruction du World Trade Centre**
 - USD 3 milliards
- ▶ **2005: Ouragan Katrina**
 - USD 4,3 milliards
- ▶ **2011: Tremblements de terre Japon et Nouvelle-Zélande**
 - TOTAL USD 4 milliards
- ▶ **2012: Costa Concordia**
 - USD 1 milliard
- ▶ **2012: Ouragan Sandy**
 - GBP 1,5 milliard





POINT DE VUE D'UN LOSS ADJUSTER

John Shaw, Loss adjuster, SW Associates

S.W. ASSOCIATES
LOSS ADJUSTERS & RISK MANAGERS

DIFFÉRENCES DANS LE TRAITEMENT DES SINISTRES PAR LE LLOYD'S



CATÉGORIE DE RÉCLAMATIONS TRAITÉES EN FRANCE

- ▶ Industriel/commercial
- ▶ Comptes internationaux
- ▶ Objets de valeur: transport de fonds, HBJO, beaux-arts
- ▶ Clients privés haut de gamme
- ▶ Responsabilités civiles diverses

DIFFÉRENCE DE FONCTIONNEMENT ENTRE LE LLOYD'S ET LE MARCHÉ FRANÇAIS

- ▶ Principes de l'assurance / code des assurances
- ▶ Utilisation limitée des experts de l'assuré : expert unique
- ▶ Procédure établie :
 - Suivi des réclamations
 - Suivi des statistiques et facturation

**EFFONDREMENT
ENTREPÔT SUITE
A UN CHOC DE
VEHICULE
2006**



2 3:43PM

ATTAQUE ATM SEPTEMBRE 2013



RESTAURATION & PERTE DE VALEUR OU PERTE TOTALE?



ATTAQUE FOURGON MAI 2010



**HARRY
WINSTON
4/12/2008**

**RÉGLÉ
29/01/2009**

**Suite au braquage du bijoutier de luxe Harry Winston au centre
de Paris le Jeudi 4 Décembre 2008, des pierres
précieuses, diamants et montres Harry Winston ont été volés...**

Une récompense* de US \$1,000,000

***pro rata est offerte à la
première personne qui
fournira de informations
permettant de retrouver
la marchandise.**



Les personnes ayant des
informations utiles peuvent
contacter : SW Associates :
+33.(0)6.28.97.26.14
(entre 18h00 et 19h00)
ou envoyer un mail :
reward1million@gmail.com

LEVIEV
28/07/2013

RÉGLÉ
10/10/2013



CONCLUSION

- ▶ Les courtiers jouent un rôle clé dans la procédure de règlement des sinistres du Lloyd's
- ▶ Tenus informés, les courtiers peuvent aider à résoudre les réclamations
- ▶ Ecoute attentive aux interprétations de la police et des faits établis

QUESTIONS?

Avertissement

Les informations fournies dans cette présentation sont données à titre confidentiel et ne doivent pas être diffusées auprès du public, des médias ou des tiers sans l'autorisation écrite expresse du Lloyd's. Ces informations ne sont pas destinées à être distribuées à, ou à être utilisées par, toute personne ou entité dans des juridictions ou des pays où une telle distribution ou utilisation serait contraire à la législation locale. Toute personne divulguant tout ou partie du contenu de ce document ou de cette communication doit s'assurer qu'elle agit conformément à la législation et aux règles applicables.

Le contenu de cette présentation n'est pas un prospectus ou une invitation liée à une sollicitation d'investissement. Elle ne constitue pas non plus une offre pour vendre des actions ou de l'assurance, ni une offre ou demande d'achat d'actions ou d'assurances, ni une distribution d'actions aux Etats-Unis ou à un citoyen des Etats-Unis, ou dans toute juridiction où cela serait contraire à la législation locale. Ces personnes doivent s'informer et respecter les législations applicables.

Le Lloyd's propose les éléments contenus dans cette présentation uniquement à titre d'information générale. Le Lloyd's n'accepte aucune responsabilité et ne pourra être tenu pour responsable de pertes survenues suite aux informations fournies ainsi.

Cette présentation comprend des déclarations prospectives. Ces déclarations reflètent les perspectives et les projections actuelles du Lloyd's sur les événements à venir et la performance financière, à la fois sur le Lloyd's en particulier et sur le secteur général de l'assurance et de la réassurance ainsi que sur le secteur financier et des services. Toute déclaration prospective se rapporte à des sujets comportant des risques, des incertitudes et des suppositions car dépendant d'événements et de circonstances futures hors du contrôle du Lloyd's. Selon les circonstances, les résultats exacts pourront varier considérablement par rapport à ceux anticipés dans ces déclarations prospectives. Ces circonstances peuvent être les suivantes (cette liste n'est pas exhaustive):

- (a) les taux et les conditions des contrats d'assurance peuvent différer de ceux anticipés;
- (b) les sinistres réellement payés et le moment de leur paiement peuvent différer des montants et du moment estimé de leur paiement, ce qui est dans la nature de telles estimations;
- (c) les sinistres et les pertes peuvent être plus élevés que prévus, y compris à cause de catastrophes naturelles ou dues aux activités humaines;
- (d) la compétition sur les taux, la capacité, les conditions de garantie ou d'autres facteurs peut être plus importante que prévue, ou les produits du Lloyd's pourraient ne plus être aussi compétitifs à cause de modifications des conditions du marché;
- (e) la réassurance placée auprès de tiers pourrait ne pas être entièrement récupérable, ou pourrait ne pas être payée à temps, ou bien cette réassurance pourrait ne pas être disponible auprès de réassureurs notoirement solvables ou pourrait ne pas être disponible à des taux commercialement attractifs;
- (f) l'évolution des marchés financiers et des capitaux peut avoir un effet défavorable sur les investissements financiers et les primes, sur la disponibilité des capitaux ou sur l'endettement ;
- (g) des modification de l'environnement législatif, réglementaire, fiscal ou comptable peut avoir un effet défavorable sur (i) la possibilité pour le Lloyd's de proposer ses produits ou d'attirer des investissements, (ii) la sinistralité, (iii) le retour sur investissements, ou (iv) la compétitivité;
- (h) les fusions, consolidations, cessions ou autres transactions effectuées par des tiers peuvent également avoir un effet défavorable sur le Lloyd's, y compris mais pas exclusivement des modifications dans la distribution ou le placement des risques due à une consolidation accrue des courtiers d'assurance et de réassurance; ou
- (i) la contraction de l'économie ou des modifications des conditions économiques générales pourraient avoir un effet défavorable sur (i) le marché de l'assurance en général ou sur certain produits offerts par le Lloyd's, ou (ii) sur d'autres facteurs affectant la performance du Lloyd's.

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive, et doit être considérée en conjonction avec tout autre avertissement inclus dans ce document ou dans tout autre document. Le Lloyd's met en garde les lecteurs afin qu'ils examinent soigneusement tous ces facteurs. Toute déclaration prospective n'est valable qu'à la date où est elle faite. Le Lloyd's n'a aucune obligation de revoir ou mettre à jour ces déclarations prospectives, que ce soit à la suite d'informations ou de développements nouveaux, ou de tout autre élément ou circonstance.

