


LLOYD'S

**Siniestros
en Lloyd's**

**Hacemos las cosas
de manera diferente**



An aerial view of a worker in a white protective suit, yellow boots, and a white hard hat with a headlamp. The worker is kneeling on a floor made of square tiles, each with a unique alphanumeric code (e.g., R4 12 68, R4 14 70, R4 16 68). 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 the worker is positioned in the lower-left quadrant of the frame.

**Cuando usted notifica un siniestro a Lloyd's,
se beneficia de una fortaleza sin igual, una
seguridad confiable, un servicio excepcional
y altos estándares en los que puede confiar.**

Ese es el estándar de Lloyd's.

Hacemos las cosas de manera diferente.

El mercado Lloyd's ofrece la mejor experiencia para nuestros clientes, con un servicio de gestión de siniestros que vela por sus intereses.

Simplemente, Lloyd's ha construido su reputación a nivel global manteniendo su promesa de pagar todos los reclamos de siniestros válidos, por más de tres siglos. Eso es lo que diferencia a Lloyd's y, lo consigue ofreciendo seguridad sin igual, fortaleza global, servicio excepcional y experiencia de clase mundial para clientes a nivel global.

A esto lo llamamos el estándar de Lloyd's.

La fortaleza sin igual de un mercado realmente global

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

La red de Lloyd's opera en todo el mundo para resolver los reclamos tan pronto como sea posible. Con miles de especialistas, socios locales y los expertos líderes en cada tipo de siniestro, usted puede estar absolutamente seguro de que tendrá el mejor respaldo, donde quiera que se encuentre.

Desde dar respuesta a desastres naturales o a catástrofes provocadas por el hombre, Lloyd's marca el camino. Una prioridad principal para los reaseguradores de Lloyd's es salvaguardar y prestar apoyo a los clientes, asegurándose de que su reclamo de siniestro se resuelva tan rápido como sea posible. Todo esto forma parte del enfoque global de Lloyd's, basado en su vasta experiencia en asegurar los riesgos más grandes y complejos del mundo. Donde se necesite, representantes de los equipos de siniestros del mercado Lloyd's se desplazan a los lugares en donde suceden grandes catástrofes, y trabajan juntos para evaluar qué asistencia se necesita y la mejor forma de facilitarla a través de nuestra red global.

Puede leer nuestros casos de estudio de siniestros en lloyds.com/claimsstories

Seguridad en la que puede confiar

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

Esto es lo que nos diferencia y es el motivo por el que los clientes han confiado en el mercado 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

USD 67.000 millones

Nivel 2 – Fondos de los miembros en Lloyd's

USD 27.000 millones

Nivel 3 – Activos centrales

USD 4.000 millones

Calidad de servicio excepcional

Cuando usted notifica un siniestro, desea obtener la mejor respuesta y la más adecuada a sus necesidades. Su póliza respaldada por Lloyd's puede beneficiarse de los conocimientos de múltiples reaseguradores 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, sin importar quién sea usted ni la naturaleza de su siniestro, puede estar seguro de que lo gestionaremos de la forma más adecuada.

Más del 85% de los siniestros son gestionados por un reasegurador líder, experto en el tipo de reclamo que usted tenga. Es su responsabilidad tomar una decisión en nombre de todos los reaseguradores, para hacer que el proceso mantenga su curso y asegurarse de que usted está informado en cada fase del proceso.

Incluso los siniestros más complejos serán gestionados solamente por dos reaseguradores líderes que combinarán su experiencia y conocimientos y en conjunto coordinarán, acordarán y ofrecerán la respuesta más adecuada.

Estándares y experiencia en los que puede confiar

Como institución regulada y altamente segura, que supervisa y aplica estándares en todo el mercado Lloyd's, la Corporación Lloyd's es fundamental para mantener un proceso de gestión de siniestros sólido y enfocado en el cliente. Los reaseguradores de Lloyd's también están regulados por la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority del Reino Unido, y cumplen con todas las regulaciones que corresponden en su jurisdicción local, si es fuera del Reino Unido.

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

Solidez en calificaciones*

Standard & Poor's: (fuerte)

A+

Fitch Ratings: (muy fuerte)

AA-

A.M. Best: (excelente)

A

*Al 31 de diciembre de 2016

Si desea más información, póngase en contacto con su corredor o reasegurador o visite lloyds.com/claims

Bajo un nombre confiable a nivel mundial, el mercado Lloyd's y la Corporación Lloyd's trabajan juntos para dar tranquilidad tanto a particulares como a empresas.

Gracias a su fortaleza global, seguridad confiable, 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 números

USD 85.000 millones

Siniestros pagados por el mercado Lloyd's entre 2011 y 2016

USD 43 millones

Siniestros pagados en promedio por día por el mercado Lloyd's en 2016

+85 %

Siniestros de Lloyd's gestionados por un reasegurador líder

USD 1.800 millones

Siniestros pagados en 2016 por el mercado Lloyd's por eventos catastróficos

227

Países y territorios en los que Lloyd's pagó siniestros en 2016

Pagos de siniestros internacionales, período 2011-2016

Principales eventos regionales

América del Norte
USD 35.200 millones

Europa
USD 24.800 millones

Asia Pacífico
USD 14.900 millones

Medio Oriente
USD 3.100 millones

América Latina
USD 6.700 millones



El recorrido de su reclamo – cómo funciona (reasegurados)

Reasegurados

1 Ocorre el siniestro

2 Informa a su corredor

Encontrará los datos de contacto de su corredor en su contrato de reaseguro. Su corredor será su contacto principal y lo mantendrá informado durante cada paso del proceso.

3 El corredor notifica el siniestro electrónicamente

4 El corredor lo mantiene informado

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

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

5 Reclamo del siniestro aprobado y liquidado

6 ¿Desea una segunda opinión?

Su corredor le informará del momento en el que el reasegurador 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 una decisión, puede solicitar a su corredor que actúe como enlace con su reasegurador.

Este recorrido se incluye únicamente a efectos ilustrativos; en caso de que necesite notificar 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 (reasegurados)

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

¿A quién debo contactar para notificar un siniestro?

En primer lugar, debe revisar su póliza de seguro, donde encontrará a quién contactar y los datos de contacto. Normalmente se tratará de su corredor de seguros y el corredor de reaseguros, quien lo representará a lo largo del proceso de tramitación del siniestro y lo asesorará cuando sea necesario. Los reaseguradores de Lloyd's trabajan en colaboración con su corredor para darle apoyo y resolver su reclamo lo más rápido posible.

Su corredor contactará a los reaseguradores 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 necesita.

Si adquirió su póliza directamente a través de un agente del reasegurador, éste podrá asesorarlo sobre la forma en la que notificar su siniestro.

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

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

¿Cómo se procesan los siniestros en mi país?

El mercado Lloyd's es realmente internacional, y trabaja con una confiable 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 liquidación más experimentadas y más respetadas del mundo, que están autorizadas para actuar directamente en nombre de los reaseguradores en el mercado 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 reclamos de siniestros.

Para facilitar un pago rápido y eficiente de los siniestros, a menudo los liquidadores están autorizados a liquidar siniestros pequeños directamente con usted.

En los casos en los que esto no es posible, su corredor actuará como enlace con los reaseguradores de Lloyd's en su nombre. 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 la que usted se encuentre.

¿Quiénes son las diferentes personas involucradas en mi reclamo?

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

Corredor – es la persona con la que usted trabajó para obtener su cobertura de reaseguro. Lo representará y asesorará durante todo el proceso de gestión del siniestro y los reaseguradores de Lloyd's trabajarán con él para apoyarlo y resolver su reclamo tan pronto como sea posible.

Reasegurador líder – es posible que haya más de un reasegurador en su póliza (vea la siguiente pregunta sobre «¿Qué es una póliza de suscripción y cómo afecta a mi reclamo?»). Si éste es el caso, el reasegurador líder es una de las partes que asegura su póliza y es responsable de gestionar y resolver su reclamo en nombre de todos los demás reaseguradores. También se lo puede conocer como «agente gestor», «sindicato» o «suscriptor» líder.

Agencia de suscripción – normalmente tiene sede en su país o región y está autorizada a aceptar riesgos de seguro en nombre de los reaseguradores de Lloyd's. Si ha contratado su póliza a través de una agencia de suscripción de Lloyd's, normalmente ésta lo asistirá durante el proceso de gestión del siniestro. En ciertas circunstancias los reaseguradores de Lloyd's pueden anticipar fondos a las agencias de suscripción, para facilitar el pago rápido de siniestros locales sin necesidad de aprobación.

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

Liquidador – Lloyd's contrata a algunos de los liquidadores con mayor experiencia del mundo, quienes están autorizados a actuar en nombre de los reaseguradores de Lloyd's en regiones y sectores de negocios 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 reaseguradores seleccionan cuidadosamente a estos abogados con base en sus conocimientos y experiencia y a la naturaleza del siniestro.

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

Una póliza de suscripción es un seguro contratado y respaldado por múltiples reaseguradores dentro del mercado Lloyd's, quienes han suscrito (convenido) cubrir una parte de su cobertura de seguro. Esta característica única de Lloyd's, le brinda todos los beneficios de la seguridad de distribuir su riesgo entre varios reaseguradores bien capitalizados y con altas calificaciones, así como la conveniencia de una única póliza, un proceso de gestión y una liquidación de siniestros.

No importa cuántos reaseguradores de Lloyd's formen parte de una póliza; no se necesitan más de dos reaseguradores líderes para resolver un reclamo y, en más del 85% de los casos, sólo se necesita uno. Todos los demás reaseguradores de la póliza quedan obligados por la decisión del (de los) líder(es) y reciben el nombre de «seguidores».

La interacción entre el (los) líder(es) 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 a mantenerlo al tanto del progreso. Una vez que se resuelva su reclamo, se le hará un solo pago en nombre de todos los reaseguradores de Lloyd's a través de su corredor.

¿Cómo deciden cuántos reaseguradores líderes analizan mi reclamo?

Para los siniestros relacionados con pólizas de suscripción (pólizas aseguradas y respaldadas por múltiples reaseguradores de Lloyd's), el número de reaseguradores líderes necesarios para analizar su reclamo 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 reasegurador para acordarlos en nombre de todos los reaseguradores de Lloyd's que han suscrito la póliza. Generalmente, estos siniestros tienen un valor económico para los reaseguradores de Lloyd's inferior a las 250.000 libras, o a su equivalente en moneda local.

Los siniestros de mayor valor o aquellos con mayor grado de complejidad pueden requerir dos reaseguradores líderes para resolverlos, lo que significa que usted se beneficiará de sus conocimientos y experiencia conjunta.

¿Cómo presento una queja?

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

Por supuesto, habrá ocasiones en las que surjan problemas. Si éste fuera el caso, disponemos de sólidas medidas y procedimientos vigentes para presentar una queja y ayudar a resolver cualquier problema.

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

Si desea obtener más información sobre el proceso de quejas específico para el lugar en el que usted se encuentra, puede encontrarla en la página web de Lloyd's: lloyds.com/complaints