

Lloyd's Europe - Italia

Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione I semestre 2026

Il nostro approccio al reclamo

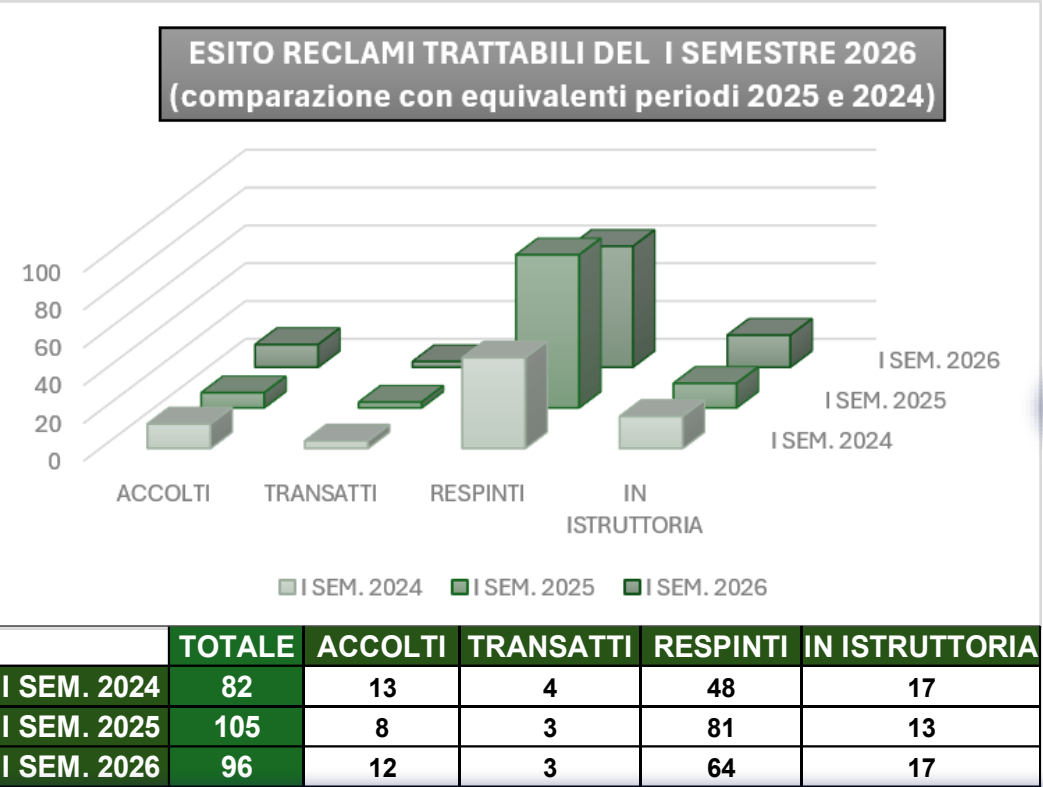
Nella consapevolezza che l'esposizione al reclamo possa essere fortemente mitigata elevando gli standard di servizio sia a livello di gestione danni che a livello di piazzamento del rischio, l'Impresa continua a perseguire alcune importanti iniziative volte a sensibilizzare i propri partner di business rispetto all'importanza cruciale che lo strumento del reclamo riveste nell'intero processo assicurativo.

Normativa di settore

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, e successive modifiche, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di Assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa, nonché il relativo esito.

Lloyd's Europe - Italia

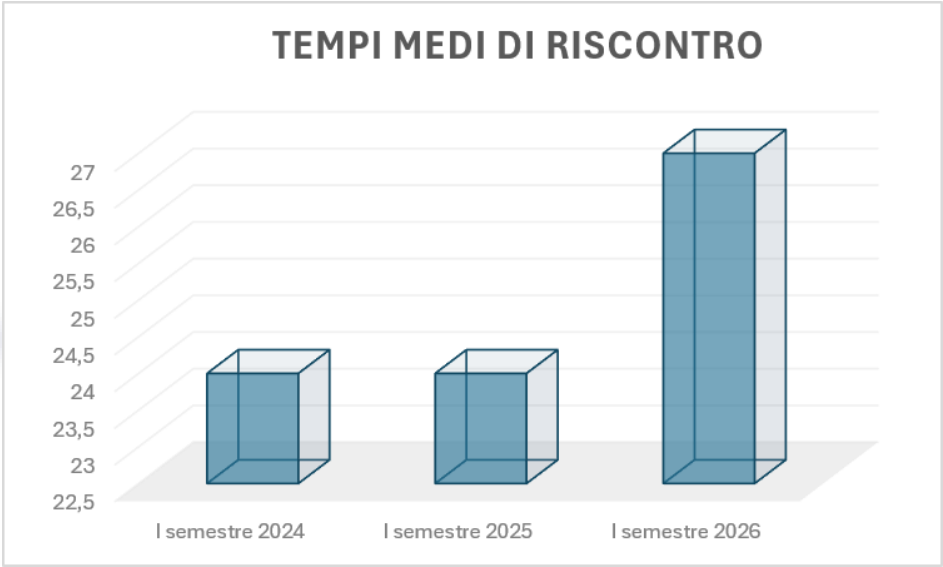
Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione I semestre 2026



L'analisi del I trimestre 2026 evidenzia una sostanziale stabilità nella gestione dei reclami, con i rigetti che continuano a rappresentare l'esito prevalente. Al contempo, il 2026 mostra un graduale incremento delle definizioni favorevoli e delle soluzioni conciliative, segnale di una maggiore diversificazione degli esiti. L'andamento delle pratiche in istruttoria rimane contenuto, confermando efficiente capacità gestionale.

	Giorni
I semestre 2024	24
I semestre 2025	24
I semestre 2026	27

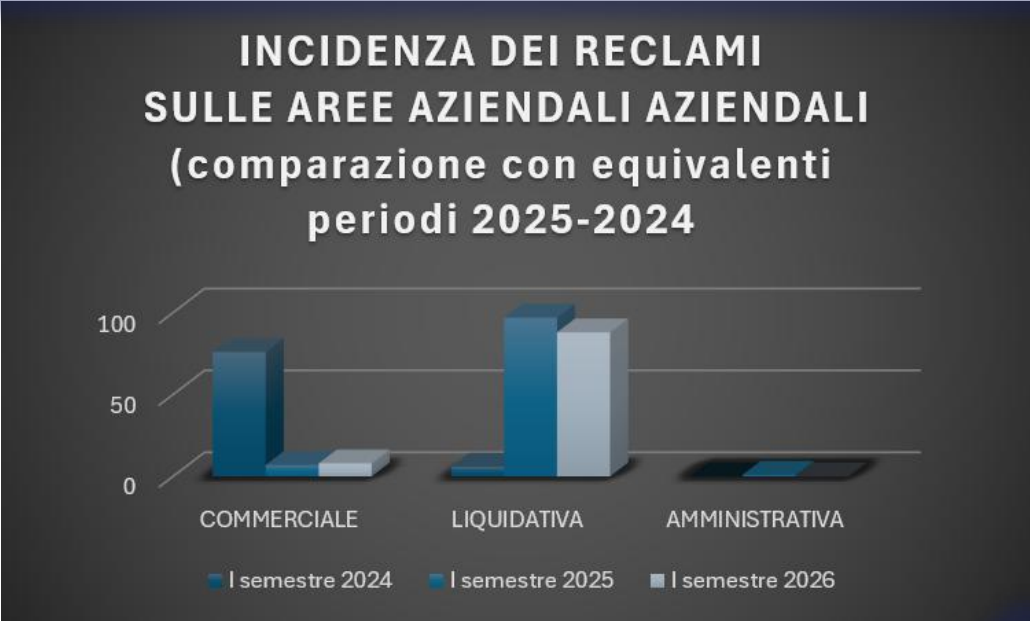
Le tempistiche medie di riscontro registrano un lieve incremento, dovute essenzialmente alla sempre più complessa risoluzione delle controversie, talune caratterizzate da un alto livello di tecnica assicurativa. Resta di tutta evidenza come ci si attesti abbondantemente nell'ambito del termine di 45 giorni consentito dal Regolatore.



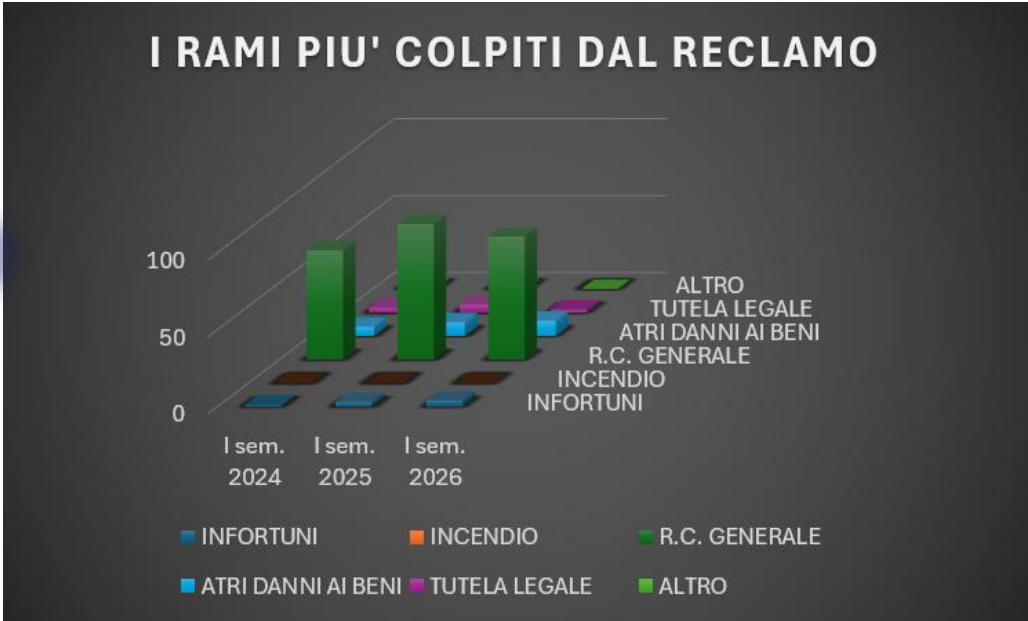
Lloyd's Europe - Italia

Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione I semestre 2026

La *Responsabilità Civile Generale* si conferma il ramo con il maggior numero di reclami, pur registrando una lieve flessione nel 2026. Crescono le doglianze *Altri Danni ai Beni* e, marginalmente, le *Infortuni*, mentre *Tutela Legale* mostra un andamento variabile. Nessun reclamo è stato rilevato nel ramo Incendio.



	COMMERCIALE	LIQUIDATIVA	AMMINISTRATIVA
I semestre 2024	76	6	0
I semestre 2025	7	97	1
I semestre 2026	8	88	0

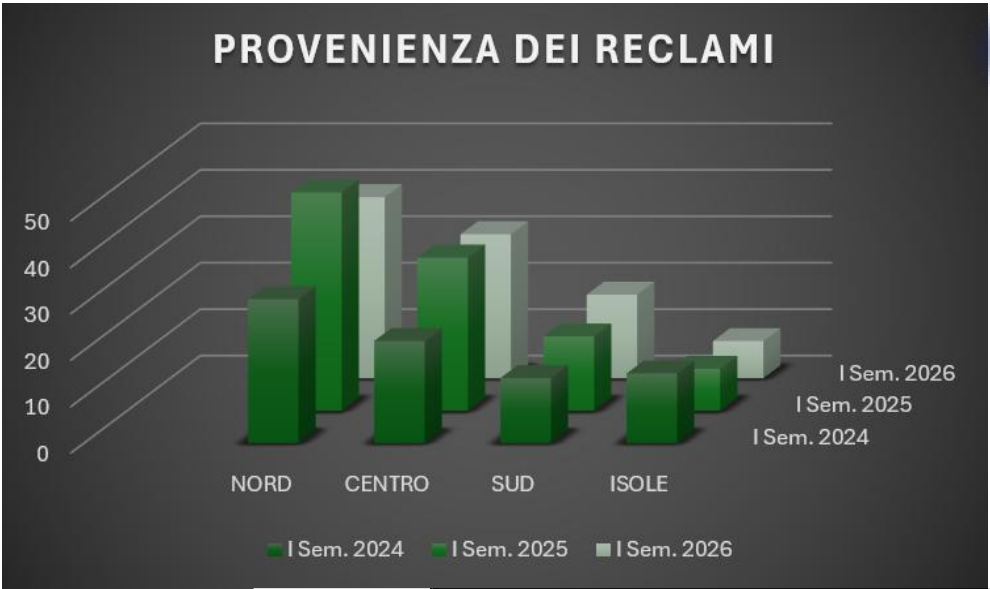


	INFORTUNI	INCENDIO	R.C. GENERALE	ATRI DANNI AI BENI	TUTELA LEGALE	ALTRO
I sem. 2024	1	0	71	6	3	1
I sem. 2025	3	0	88	9	5	0
I sem. 2026	4	0	80	10	2	0

L'area maggiormente impattata dal reclamo è quella liquidativa, stante l'estrema rilevanza che la gestione del sinistro ricopre nell'intero processo assicurativo.

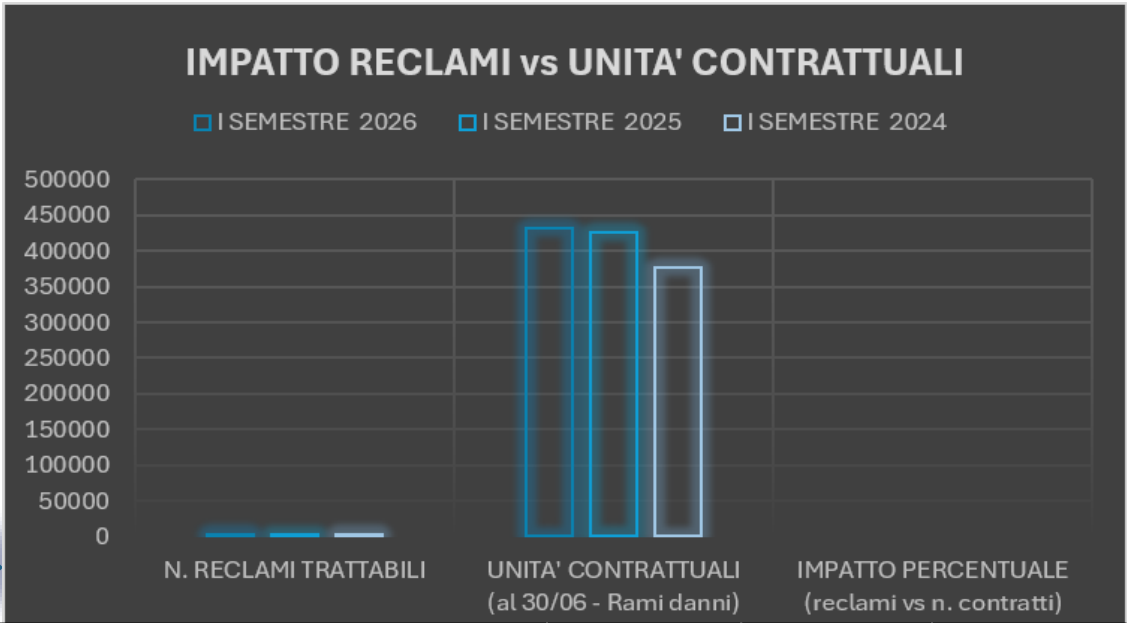
Lloyd's Europe - Italia

Attività di gestione dei reclami – Rendicontazione I semestre 2026



	NORD	CENTRO	SUD	ISOLE
I Sem. 2024	31	22	14	15
I Sem. 2025	47	33	16	9
I Sem. 2026	39	31	18	8

La distribuzione geografica dei reclami riflette la presenza della rete Lloyd's, con prevalenza nel Nord e Centro Italia e una quota residuale nel Sud e nelle Isole, a conferma della diffusione della clientela sull'intero territorio nazionale.



L'indicatore evidenzia una propensione al reclamo estremamente contenuta e conferma come lo strumento della doglianza continui ad interessare una porzione del tutto marginale del portafoglio gestito dall'Impresa.

	I SEMESTRE 2026	I SEMESTRE 2025	I SEMESTRE 2024
N. RECLAMI TRATTABILI	96	105	82
UNITA' CONTRATTUALI RAMI DANNI AL 30/06	432.198	426.180	376.713
IMPATTO PERCENTUALE (RECLAMI vs CONTRATTI)	0,0222	0,0246	0,0218