

Attività di gestione dei reclami

Rendiconto annualità 2023

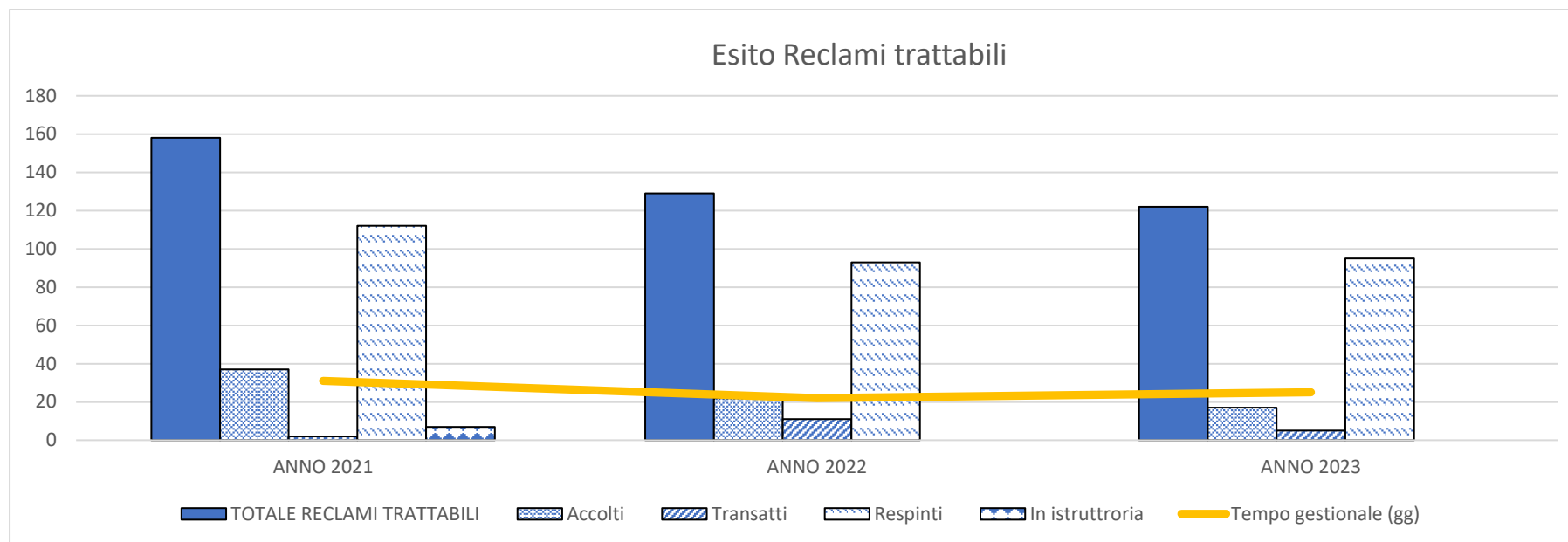
Normativa di settore

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.

Approccio ai reclami

L'obiettivo di Lloyd's Insurance Company S.A. è addivenire a standard di qualità adeguati per i propri clienti dedicando un'attenzione particolare alle procedure di gestione dei reclami. Un approccio fermo e strutturato al tema si è rivelato una scelta vincente anche grazie alla serrata supervisione che la Compagnia opera nei confronti di coloro che svolgono in prima persona le attività che statisticamente si pongono alla base dell'origine del reclamo: la rete di intermediari Corrispondenti ed il panel di fiduciari ai quali è affidata la gestione dei sinistri.

Il numero di doglianze trattabili che si registra nel 2023 – in tutto 122 - conferma la tendenza al decremento già mostrata nelle precedenti annualità.



Per quanto attiene all'esito della gestione, permane nettamente superiore il numero dei reclami respinti che incidono per circa l'81% sui reclami chiusi nell'anno. Il rigetto delle doglianze deriva quasi sempre da reiezioni di copertura in seguito alle quali i diretti interessati hanno ritenuto di proporre reclamo all'Impresa, quandanche le motivazioni del rigetto fossero approfonditamente illustrate e – soprattutto – supportate dalle previsioni di polizza.

Riguardo ai tempi di evasione dei reclami si nota come la media di 25 giorni registrata nel 2023 si attesti abbondantemente nell'ambito del termine consentito dal Regolatore.



Reclami pervenuti per Tipologia Area Aziendale e Area Geografica

La quasi totalità dei reclami presentati riguarda la gestione dei sinistri.

Il rigetto delle doglianze deriva quasi sempre da reiezioni di copertura in seguito alle quali i diretti interessati hanno ritenuto di proporre reclamo all'Impresa, quandanche le motivazioni del rigetto fossero approfonditamente illustrate e – soprattutto – supportate dalle previsioni di polizza.

La distribuzione dei reclami del 2023 pone in evidenza come il 74,5% delle doglianze provenga da zone del Nord e Centro Italia, dato in linea con l'elevata penetrazione del network distributivo di prodotti Lloyd's in tali aree.

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2023 per Area Aziendale e per Area Geografica.

