

# Lloyd's Europe - Italia

## Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione 2024

### **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 ha perseguito anche nel corso del 2024 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.

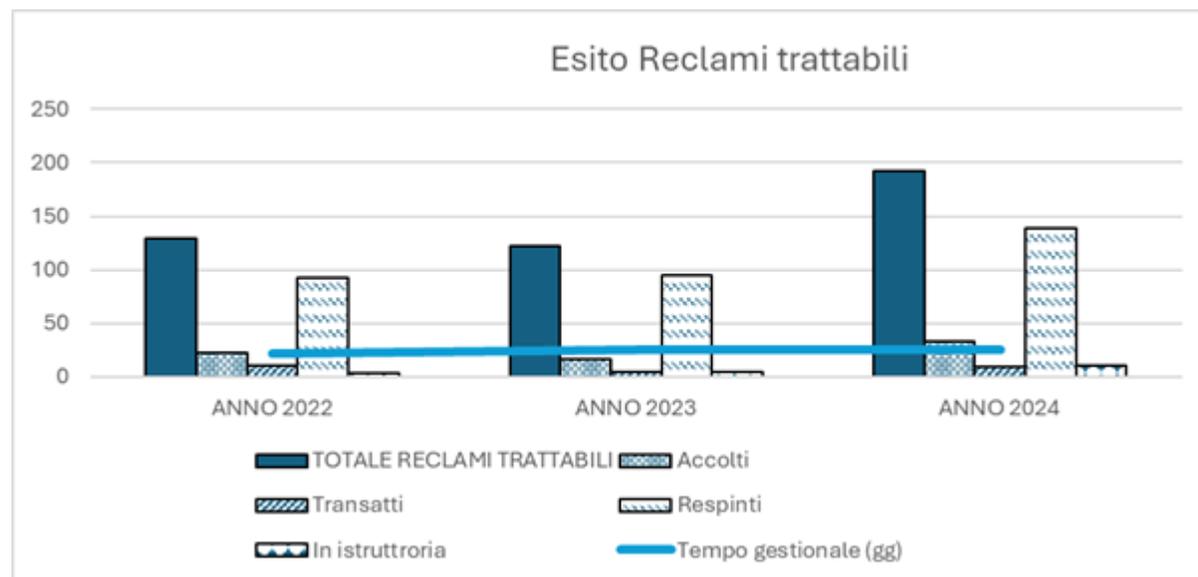
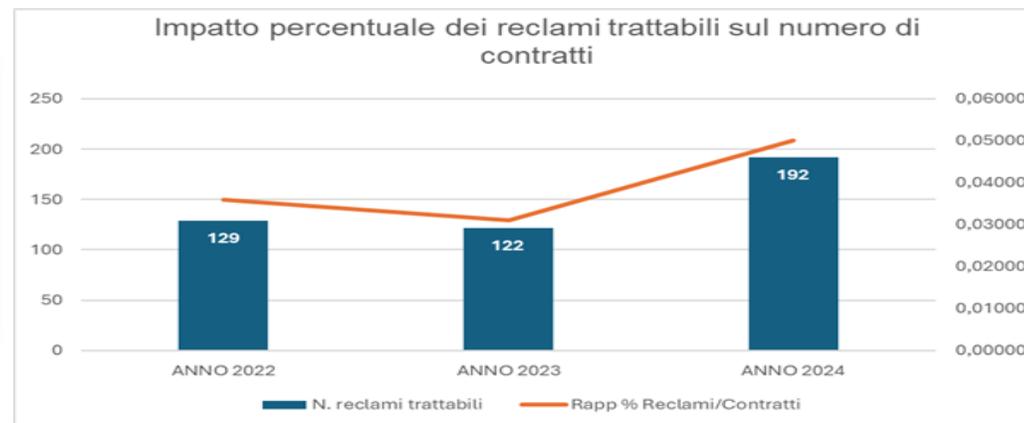
### **Normativa di settore**

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 2024

**I reclami del 2024** - Il numero, piuttosto contenuto, di doglianze trattabili del 2024 - in tutto 192 – conferma l'elevato standard qualitativo cui la compagnia da sempre punta, soprattutto se posto in relazione con l'incremento di unità contrattuali registrato nel periodo in esame.

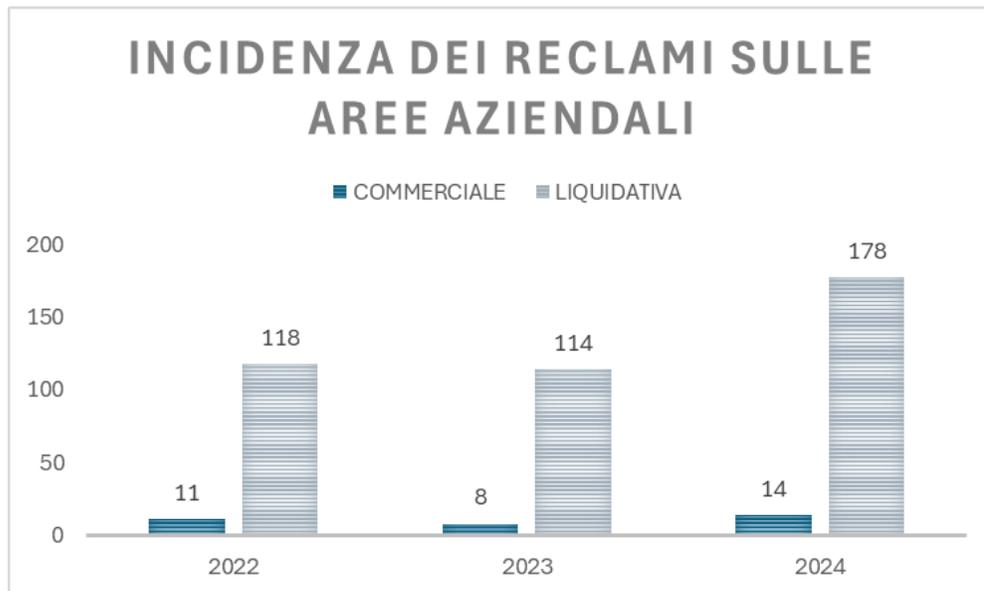
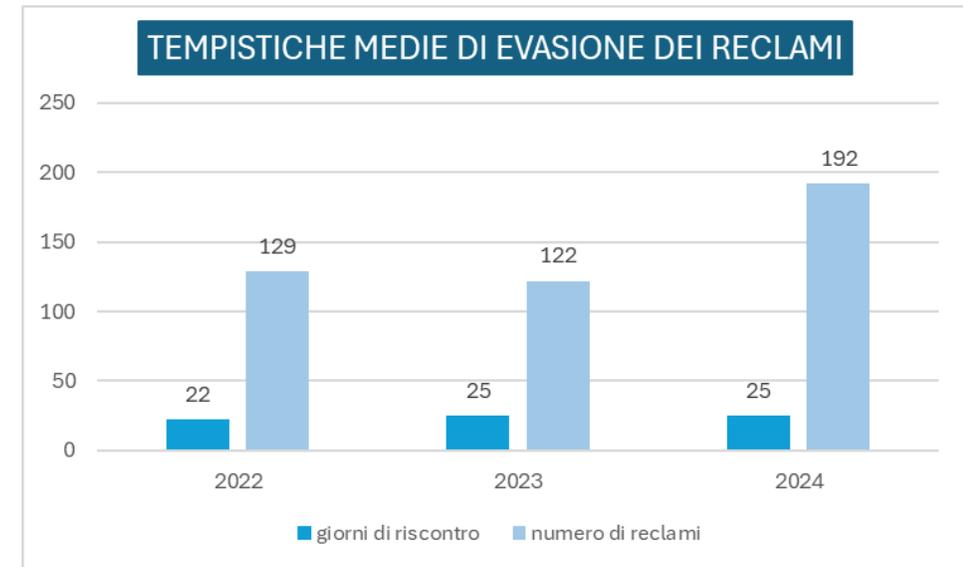


**L'esito dei reclami** - Per quanto attiene all'esito della gestione, permane nettamente superiore il numero di doglianze respinte, che incidono per circa il 77% sulle posizioni chiuse nell'anno. Il rigetto di tali reclami deriva molto spesso da reiezioni di copertura a seguito delle quali i diretti interessati hanno ritenuto di esprimere all'impresa la propria insoddisfazione mediante lo strumento del reclamo, sebbene le motivazioni del rigetto fossero approfonditamente illustrate e, soprattutto, supportate dal dettato di polizza.

# Lloyd's Europe - Italia

## Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione 2024

**Le tempistiche medie di riscontro** - Riguardo ai tempi di evasione delle doglianze, la media di 25 giorni registrata nel 2023 viene mantenuta anche nel 2024 nonostante l'incremento numerico dei reclami trattabili pervenuti all'Impresa.  
E' di tutta evidenza come ci si attesti abbondantemente nell'ambito del termine di 45 giorni consentito dal Regolatore.

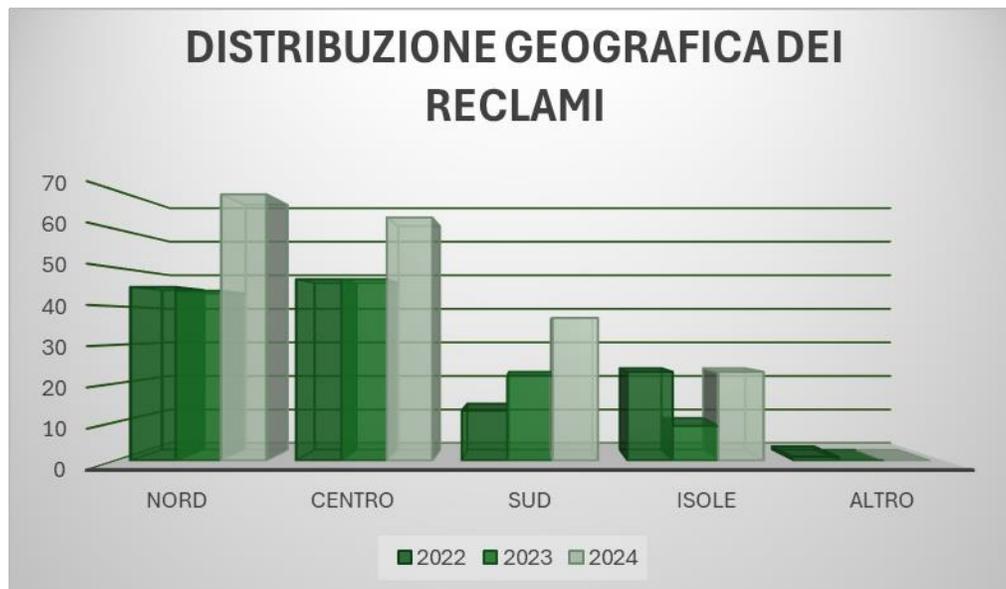
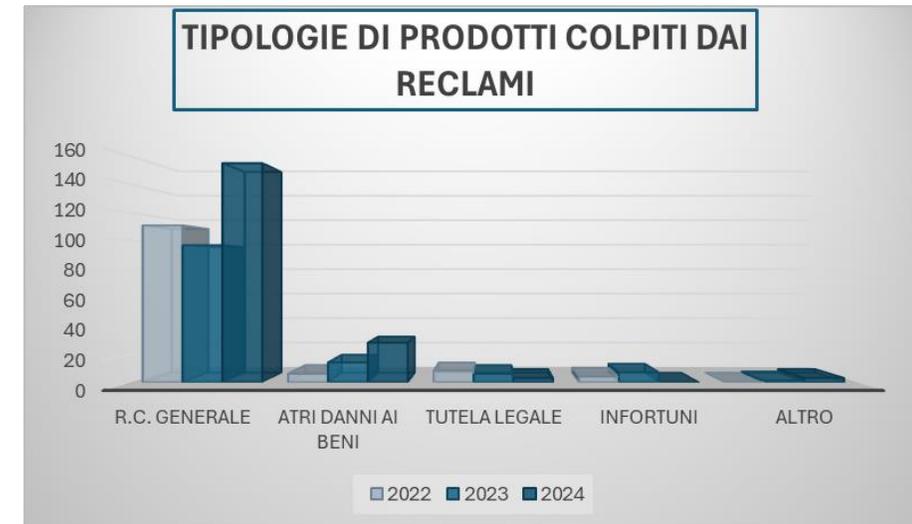


**Incidenza dei reclami sulle aree aziendali** - L'area maggiormente impattata dal reclamo è quella liquidativa, stante l'estrema rilevanza che la gestione del sinistro ricopre nell'intero processo assicurativo.

## Lloyd's Europe - Italia

### Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione 2024

**Tipologia di prodotti colpiti dai reclami** - L'esercizio 2024 presenta una concentrazione di doglianze relative al ramo 13 r.c. generale in ambito liquidativo, arrivando a coprire quasi l'81% del totale dei reclami trattabili. Tale dato riflette la composizione del portafoglio Lloyd's in Italia. Gli ulteriori prodotti raffigurati a lato impattano in misura nettamente inferiore.



#### **Aree geografiche di provenienza dei reclami –**

Sebbene la rete distributiva Lloyd's sia più articolata nel nord e centro Italia, le aree geografiche di provenienza dei reclami dimostrano come la clientela sia distribuita su tutto il territorio del Paese.