

Lloyd's Europe - Italia

Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione annualità 2025

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.

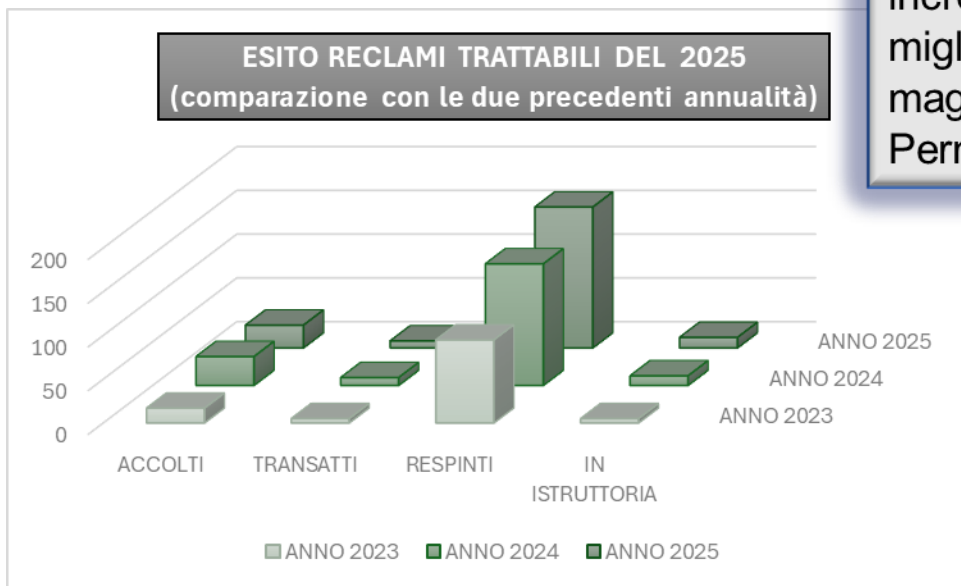
Normativa di settore

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.

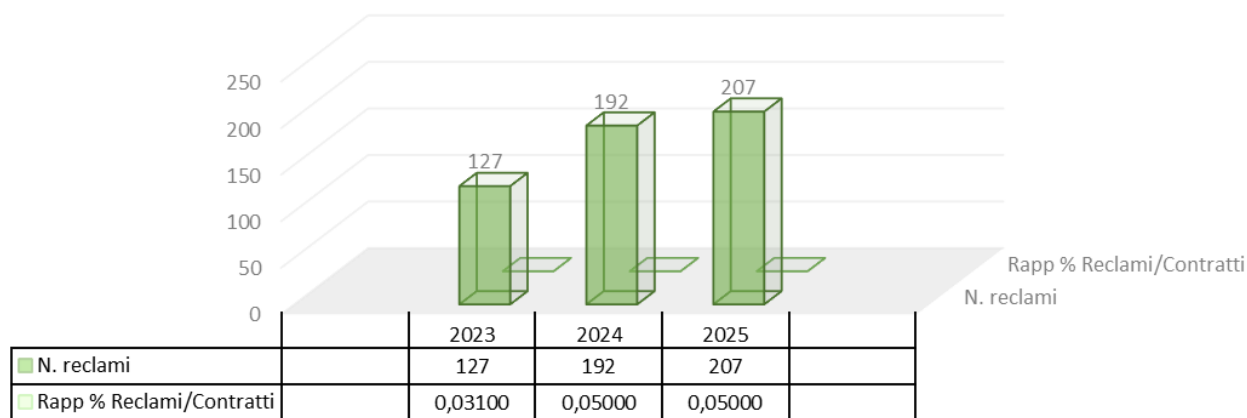
Lloyd's Europe - Italia

Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione annualità 2025

L'incremento percentuale complessivo del numero totale di reclami dal 2023 al 2025 è pari a circa +63%. L'andamento evidenzia una forte crescita nel periodo 23/24 (+51,58%) seguita nel 2025 da un incremento più contenuto (+7,81%).. Ciò grazie ad interventi di miglioramento dei processi liquidativi e di gestione contrattuale e la maggiore efficacia delle attività di prevenzione dei reclami. Permane nettamente superiore il numero di doglianze respinte.



IMPATTO DEL NUMERO DI RECLAMI SULLE UNITA' CONTRATTUALI EMESSE

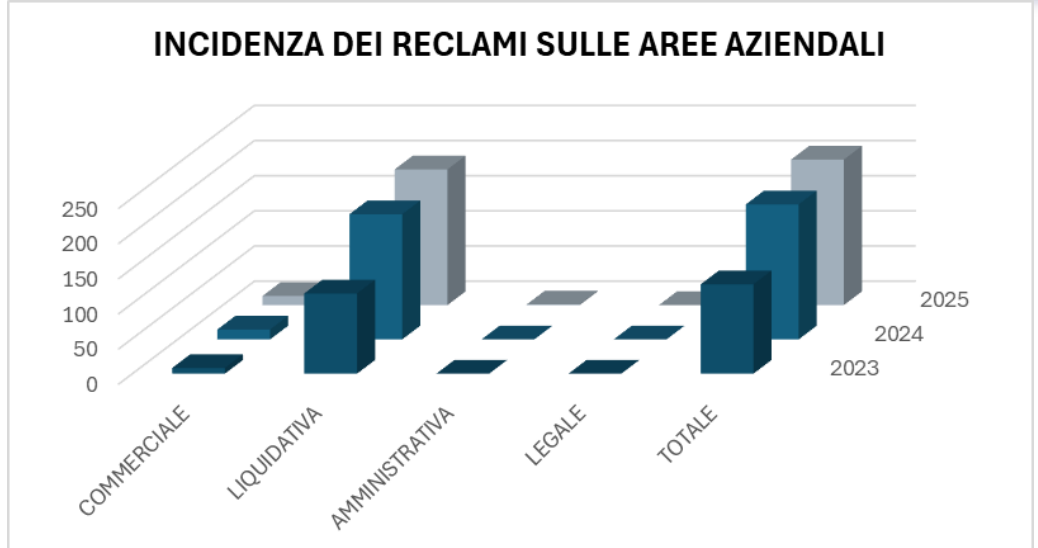


	TOTALE	ACCOLTI	TRANSATTI	RESPINTI	IN ISTRUTTORIA
ANNO 2023	127	17	5	95	5
ANNO 2024	192	33	9	139	11
ANNO 2025	207	26	8	161	12

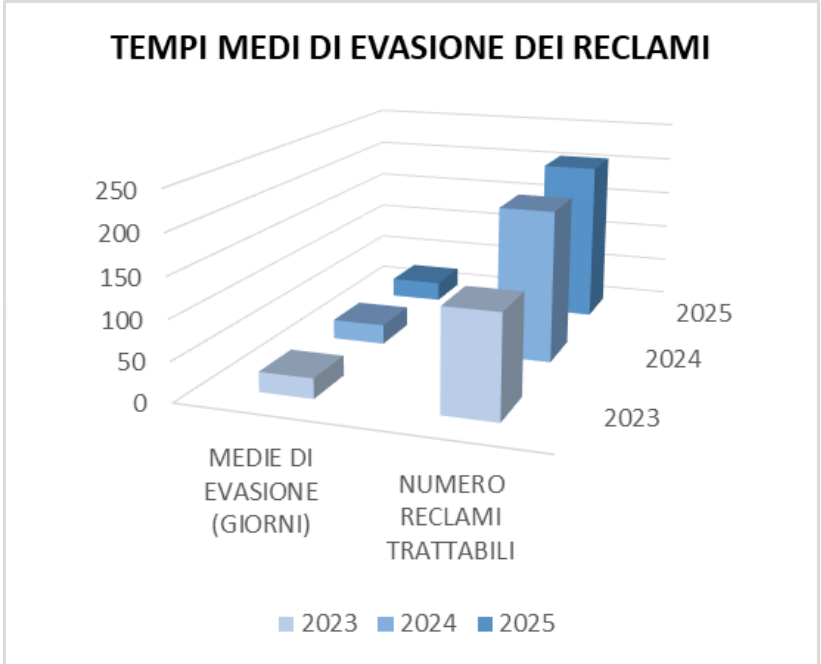
Lloyd's Europe - Italia

Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione annualità 2025

Le tempistiche medie di riscontro - Riguardo ai tempi di evasione delle doglianze, la media di 25 giorni viene mantenuta costante malgrado l'incremento del numero dei reclami trattabili registrato nei tre anni in analisi. E' di tutta evidenza come ci si attesti abbondantemente nell'ambito del termine di 45 giorni consentiti dal Regolatore.



ANNUALITA'	COMMERCIALE	LIQUIDATIVA	AMMINISTRATIVA	LEGALE	TOTALE
2023	8	114	0	0	127
2024	14	178	0	0	192
2025	13	193	1	0	207



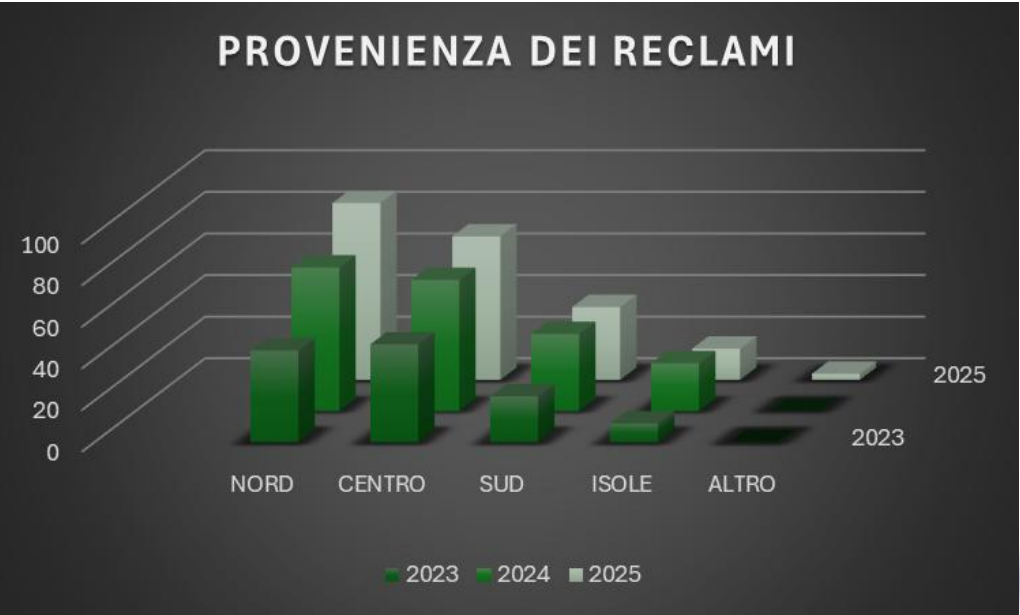
	2023	2024	2025
MEDIE DI EVASIONE (GIORNI)	25	25	25
NUMERO RECLAMI TRATTABILI	127	192	207

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 annualità 2025

Tipologia di prodotti colpiti dai reclami – Anche l'esercizio 2025 presenta una concentrazione di doglianze relative al ramo 13 r.c. generale in ambito liquidativo, arrivando a coprire poco meno dell'83% 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.



	INFORTUNI	INCENDIO	R.C. GENERALE	ATRI DANNI AI BENI	TUTELA LEGALE	ALTRO
2023	3	0	96	15	5	2
2024	3	0	155	28	3	3
2025	6	0	171	24	6	0

Distribuzione geografica dei reclami Il maggiore sviluppo della rete distributiva Lloyd's presso nord e centro Italia si riflette nella equivalente diffusione di reclami presso tali aree geografiche. Una, seppur minore, quota di doglianze proviene tuttavia dal sud Italia e dalle Isole, a dimostrazione di come la clientela Lloyd's sia comunque distribuita su tutto il territorio del nostro Paese.