

Lloyd's Europe - Italia

Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione I semestre 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.

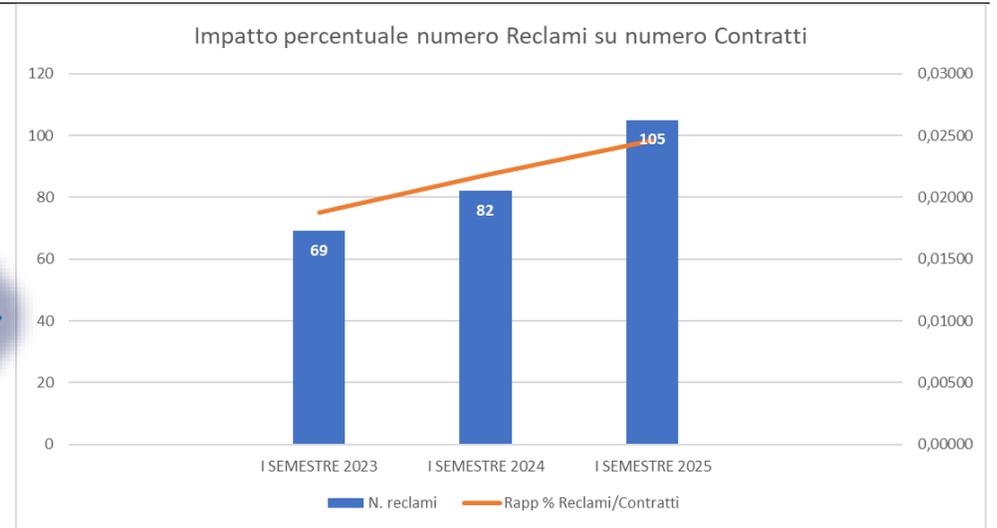
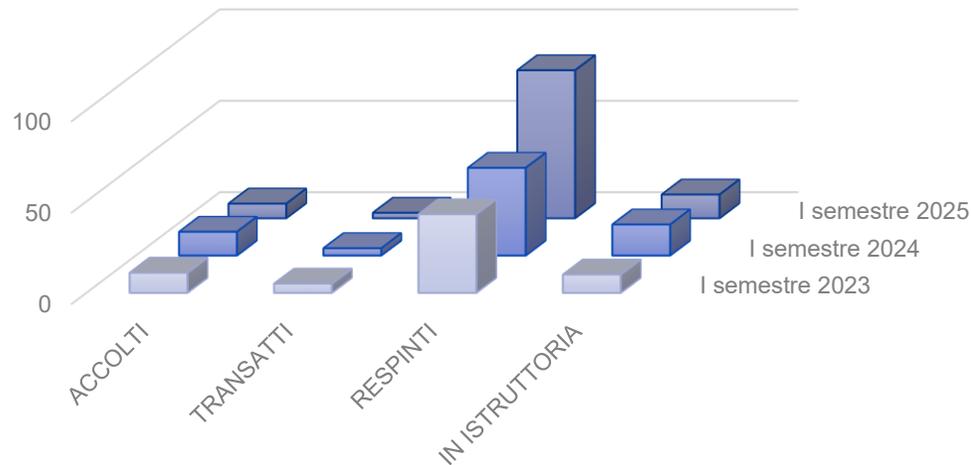
Normativa di settore

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 I semestre 2025

I reclami del I semestre 2025 - Piuttosto contenuto, seppur in crescita, il numero di doglianze trattabili del primo semestre 2025 - in tutto 105 – 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.



	I SEMESTRE 2023	I SEMESTRE 2024	I SEMESTRE 2025
N. reclami	69	82	105
N. Contratti	367335	376713	426180
Rapp % Reclami/Contratti	0,01878	0,02177	0,02464

L'esito dei reclami - Permane nettamente superiore il numero di doglianze respinte. 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, contrattualmente supportate.

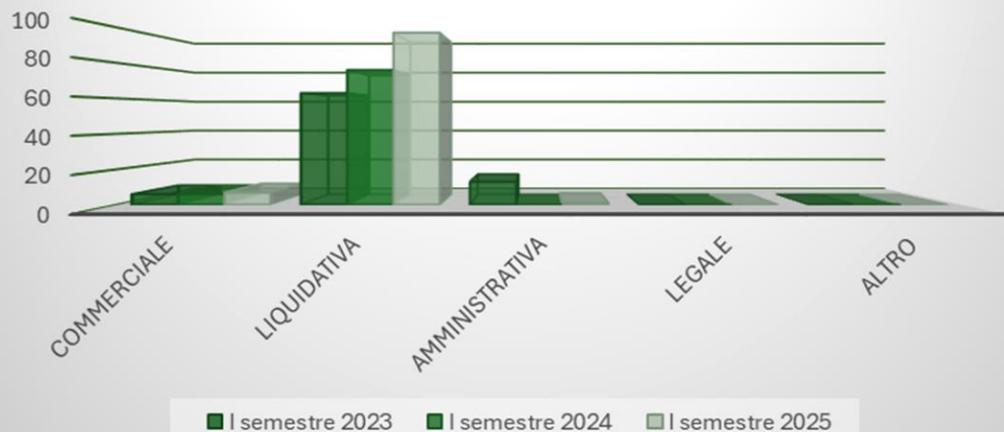
	ACCOLTI	TRANSATTI	RESPINTI	IN ISTRUTTORIA
I semestre 2023	11	5	43	10
I semestre 2024	13	4	48	17
I semestre 2025	8	3	81	13

Lloyd's Europe - Italia

Attività di gestione dei reclami - Rendicontazione I Semestre 2025

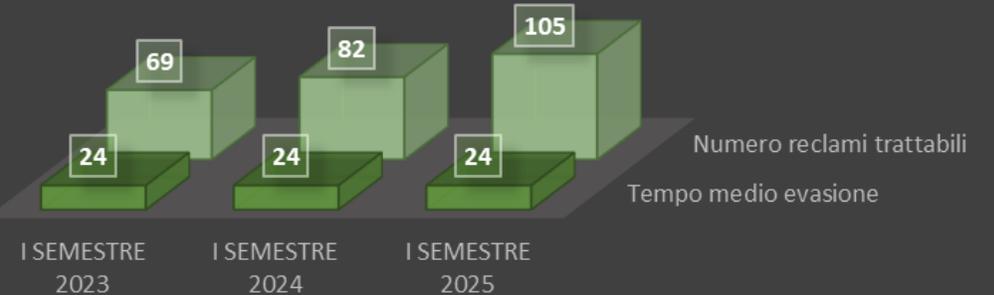
Le tempistiche medie di riscontro - Riguardo ai tempi di evasione delle doglianze, la media di 24 giorni registrata nel I semestre viene mantenuta nonostante l'incremento numerico dei reclami trattabili pervenuti all'Impresa. E' di tutta evidenza come ci si attesti abbondantemente nell'ambito del termine di 45 giorni consentito dal Regolatore.

INCIDENZA DEI RECLAMI SULLE AREE AZIENDALI



TEMPI MEDI DI EVASIONE DEI RECLAMI

■ Tempo medio evasione ■ Numero reclami trattabili



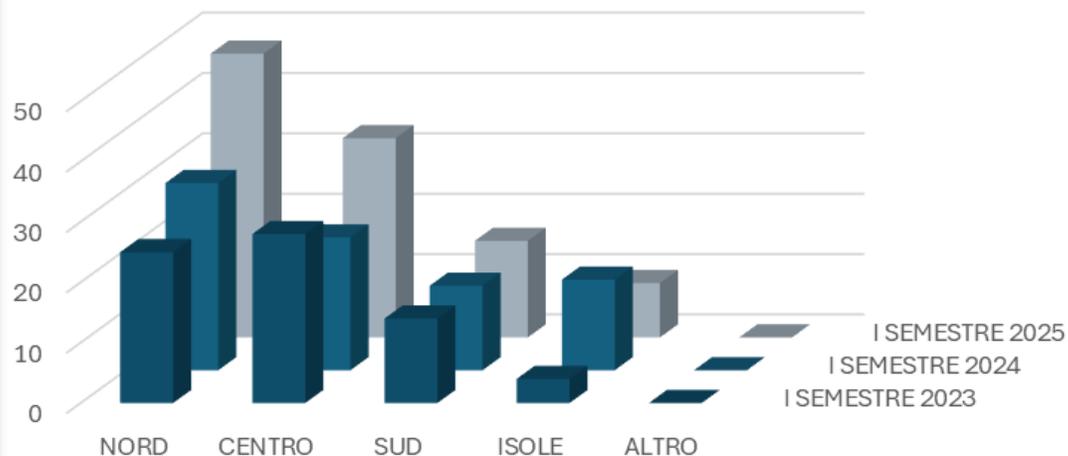
Incidenza dei reclami sulle aree aziendali - L'area maggiormente impattata dal reclamo è quella liquidativa, stante l'estrema rilevanza che la gestione del sinistro ricopre nell'intero processo assicurativo.

Lloyd's Europe - Italia

Attività di gestione dei reclami – Rendicontazione I semestre 2025

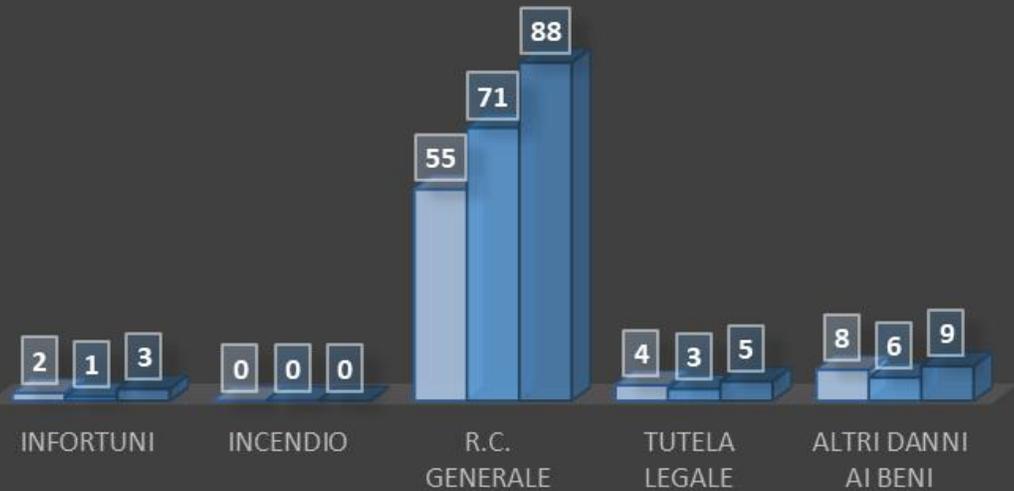
Tipologia di prodotti colpiti dai reclami - L'esercizio 2024 presenta una concentrazione di doglianze relative al ramo 13 r.c. generale in ambito liquidativo, arrivando a coprire quasi l'81% del totale dei reclami trattabili. Tale dato riflette la composizione del portafoglio Lloyd's in Italia. Gli ulteriori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

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI RECLAMI



RAMI COLPITI DAL RECLAMO

■ I Semestre 2023 ■ I Semestre 2024 ■ I Semestre 2025



Distribuzione geografica 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 nostro Paese.