

## **Attività di gestione dei reclami – Rendiconto annuale 2021 Lloyd's Insurance Company S.A.**

### **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.

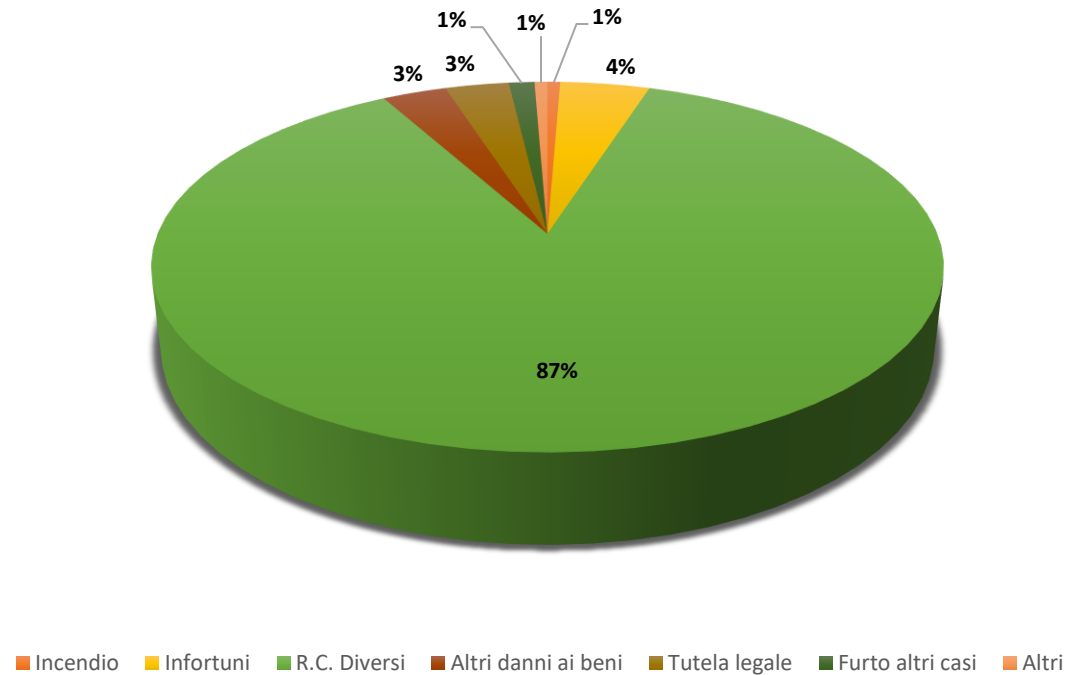
### **Approccio di Lloyd's Insurance Company**

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.

## Reclami ricevuti nel 2021

Nel 2021 Lloyd's Insurance Company ha ricevuto 161 reclami di cui 158 trattabili e 3 non trattabili, tutti appartenenti al comparto danni.

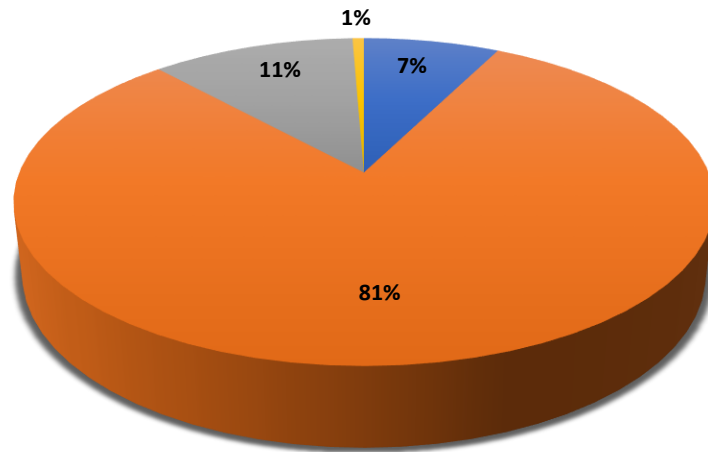
### Tipologia di prodotto



## Reclami pervenuti per Tipologia Area Aziendale e Area Geografica

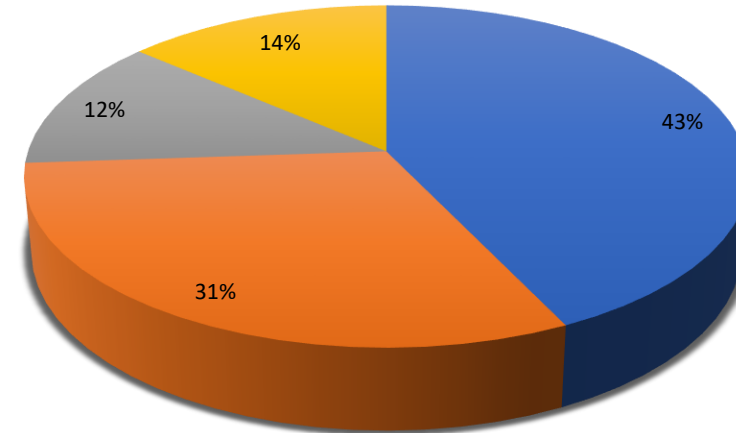
Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2021 per Area Aziendale e per Area Geografica.

### Area aziendale



■ commerciale ■ liquidativa ■ legale ■ Altro

### Area geografica



■ nord ■ centro ■ sud ■ isole

## Esito dei reclami

Al 31 Dicembre 2021 i reclami esitati sono stati 2 transatti, 37 accolti, 115 respinti e 7 in istruttoria.

### Scomposizione per esito

