

# Attività di gestione dei reclami – Rendiconto annuale 2022

## 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.

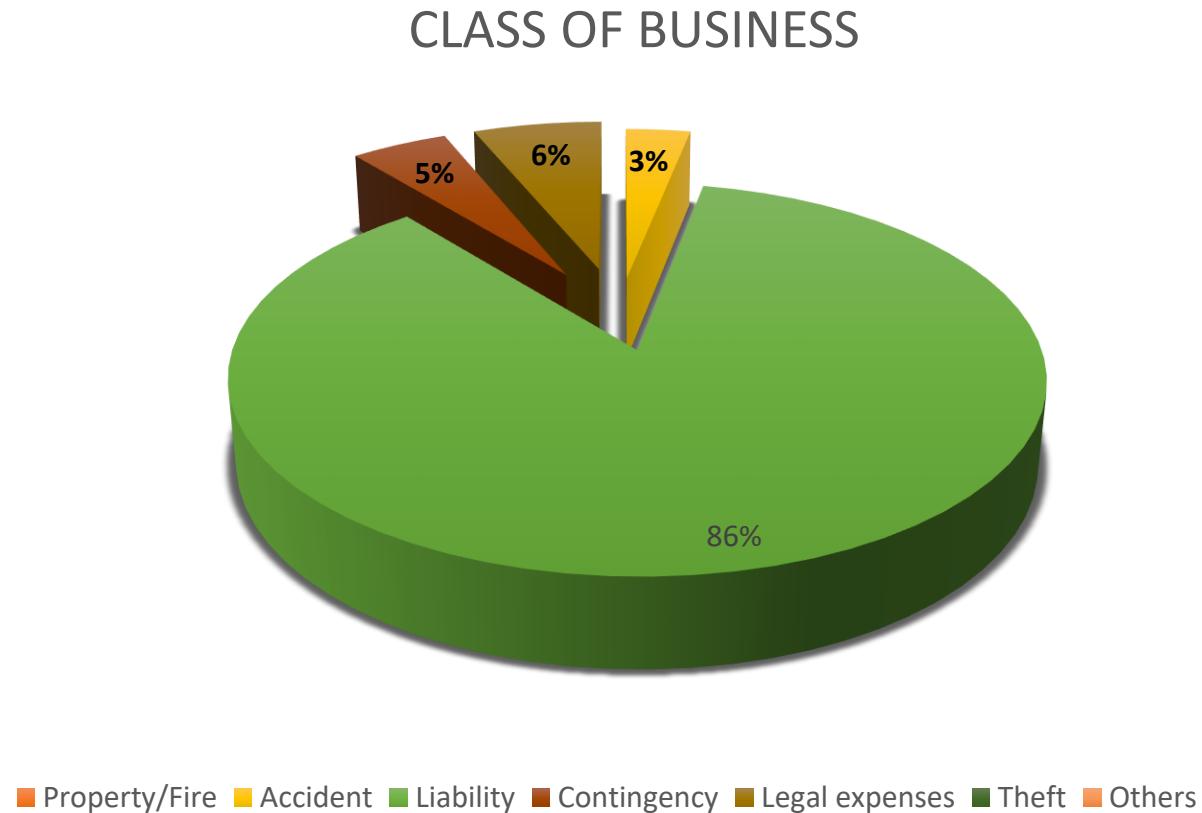
### Approccio di Lloyd's Insurance Company

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. Il numero delle doglianze trattabili che si registra nell'annualità 2022 mostra un ragguardevole decremento del dato riferibile al 2021, perdendo una percentuale del 18%. Le tempistiche di gestione fruiscono dei favorevoli effetti del processo di sensibilizzazione svolto dalla Compagnia nei riguardi della rete liquidativa, passando dai 31 giorni, quale tempo medio di evasione impiegato nel 2021 agli attuali 22 giorni, con un abbattimento del 29%.

## Reclami ricevuti nel 2022

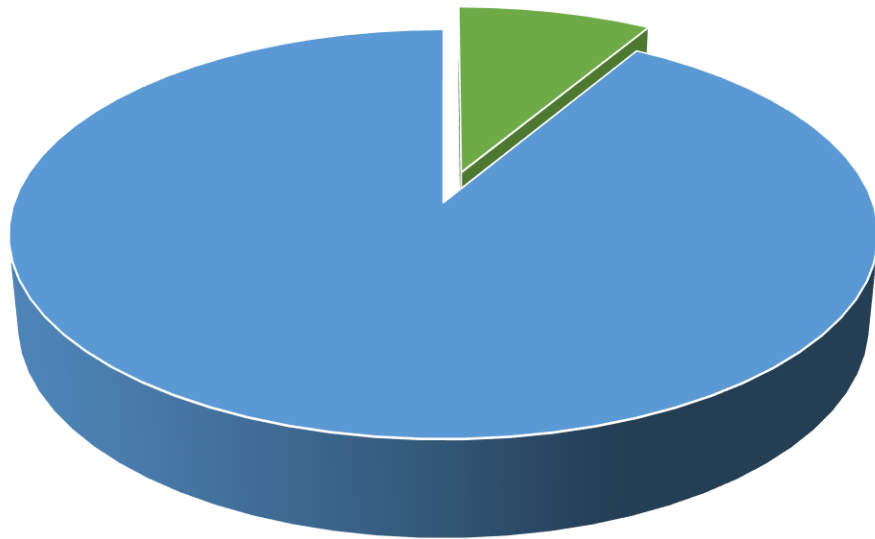
Nel 2022 Lloyd's Insurance Company ha ricevuto 132 reclami, di cui 129 trattabili e 3 non trattabili.



## Reclami pervenuti per Tipologia Area Aziendale e Area Geografica

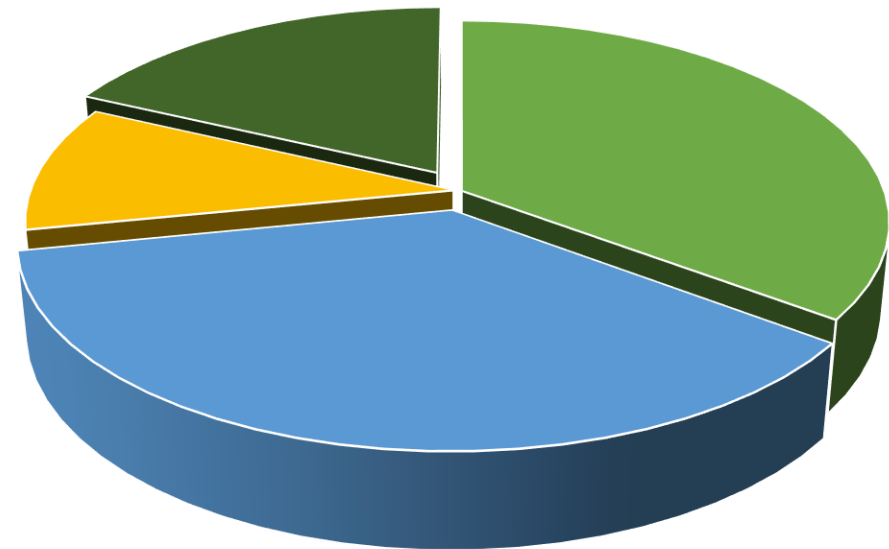
Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2022 per Area Aziendale e per Area Geografica.

BUSINESS AREA



Commercial&Placement Claims Management Legal Other

GEOGRAPHICAL AREA



North Centre South Isles

## Esito dei reclami

Nel 2022 i reclami esitati sono stati 11 transatti, 22 accolti, 93 respinti e 3 in istruttoria.

OUTCOME OF ELIGIBLE COMPLAINTS MANAGED

