

# Attività di gestione dei reclami – Rendiconto primo semestre 2023

## 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.

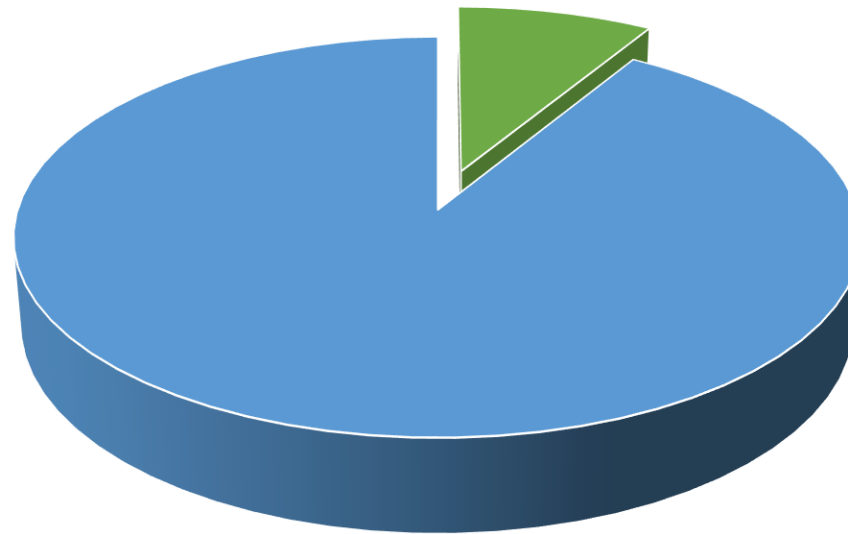
### Approccio di Lloyd's Insurance Company

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 che si registra nel primo semestre 2023 – due delle quali non trattabili – conferma la tendenza al decremento già mostrata nei semestri precedenti. In particolare, rispetto al dato riferibile all'equivalente Semestre del 2022 e considerando soltanto i reclami trattabili, se ne perde una percentuale del 10% circa.

Riguardo ai tempi di evasione dei reclami si nota come le medie – seppur passate dai 20 giorni del I Semestre 2022 alle attuali di 24 giorni – risultano contratte rispetto ai 27 giorni mediamente impiegati sino al 2021.

## Reclami ricevuti nel I semestre 2023

Nel I semestre 2023 Lloyd's Insurance Company S.A. ha ricevuto 71 reclami, di cui 69 trattabili ed appartenenti al comparto danni.

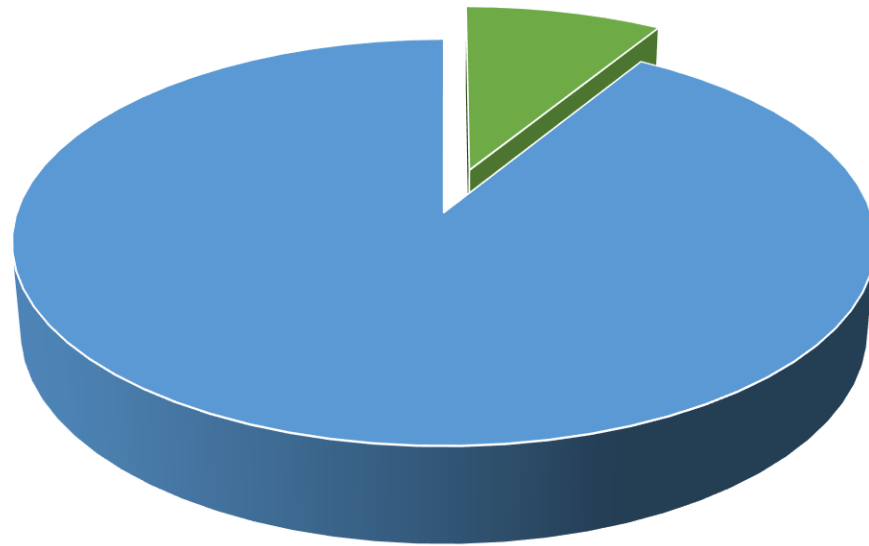


■ Commercial&Placement ■ Claims Management ■ Legal ■ Other

## Reclami pervenuti per Tipologia Area Aziendale e Area Geografica

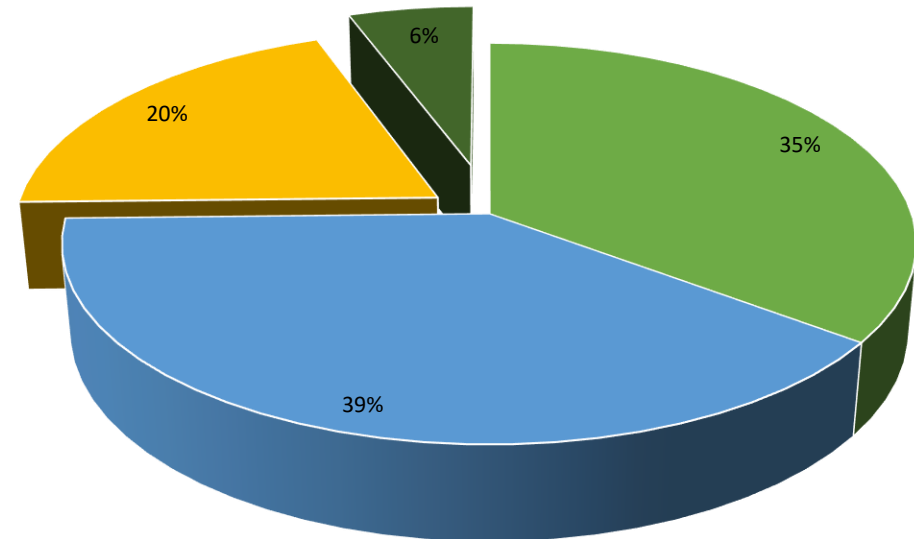
Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel I semestre per Area Aziendale e per Area Geografica.

BUSINESS AREA



Commercial&Placement Claims Management Legal Other

GEOGRAPHICAL AREA



North Centre South Isles

## Esito dei reclami

Al 30 Giugno 2023 i reclami esitati sono stati 5 transatti, 11 accolti, 43 respinti e 10 in istruttoria

