



AmTrust Europe  
An AmTrust Financial Company

## Attività di Gestione dei Reclami Rendiconto Annuale

### GRUPPO AMTRUST

### AmTrust Europe Limited – Rappresentanza Generale per l'Italia

### Anno 2018

#### **AmTrust Europe Limited**

**Rappresentanza Generale per l'Italia: Via Clerici, 14 • 20121 Milano**

Sede Legale Market Square House, St. James Street, Nottingham NG1 6FG

Capitale Sociale £ 75.044.000,00

Tel. +39.0283438150 • Fax +39.0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it) • pec: [amtrustmilano@pec.it](mailto:amtrustmilano@pec.it)

Codice Fiscale 97579510153 Partita IVA 07972530963 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 1969043

Registered in England and Wales. Company Reg No. 1229676.

Authorised by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority.



Certificate N. IT14/0104.00



## Normativa di settore

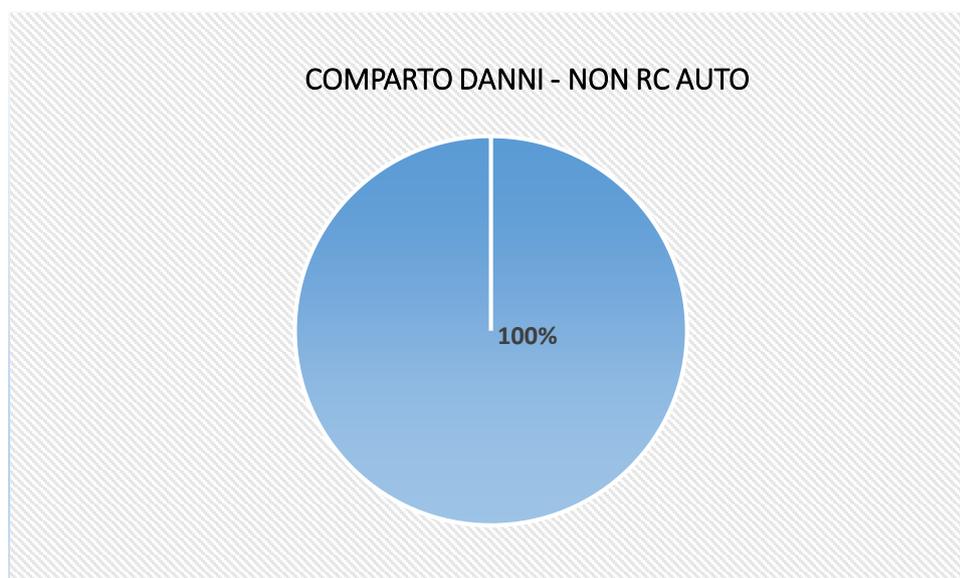
Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione. Il Regolamento prevede che, annualmente, venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti, anche in sintesi, i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

## Approccio adottato dalla Compagnia

I Reclami che pervengono alle società del **Gruppo AmTrust** operanti in Italia (**AmTrust Europe Limited – Rappresentanza Generale per l'Italia** e **AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia**) sono gestiti in modo unitario, favorendo la conformità alle norme di Vigilanza in materia nonché la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i Clienti/Assicurati.

## Reclami ricevuti nell'anno 2018

Nel corso del 2018 **AmTrust Europe Limited –Rappresentanza Generale per l'Italia** ha ricevuto 75 reclami trattabili, attinenti al solo comparto Danni - non RC Auto.



Nel complesso l'incidenza percentuale dei reclami (75) pervenuti nell'anno 2018 sul numero di contratti in essere al 31.12.2018 (circa 39.326) è pari allo 0,19%.

### AmTrust Europe Limited

Rappresentanza Generale per l'Italia: Via Clerici, 14 • 20121 Milano

Sede Legale Market Square House, St. James Street, Nottingham NG1 6FG

Capitale Sociale £ 75.044.000,00

Tel. +39.0283438150 • Fax +39.0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it) • pec: [amtrustmilano@pec.it](mailto:amtrustmilano@pec.it)

Codice Fiscale 97579510153 Partita IVA 07972530963 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 1969043

Registered in England and Wales. Company Reg No. 1229676.

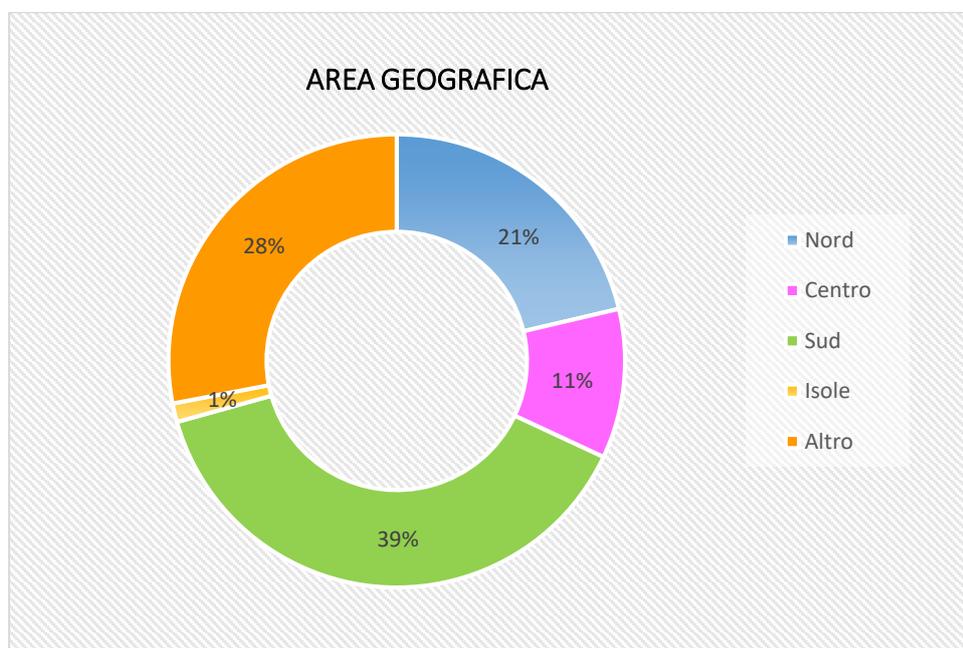
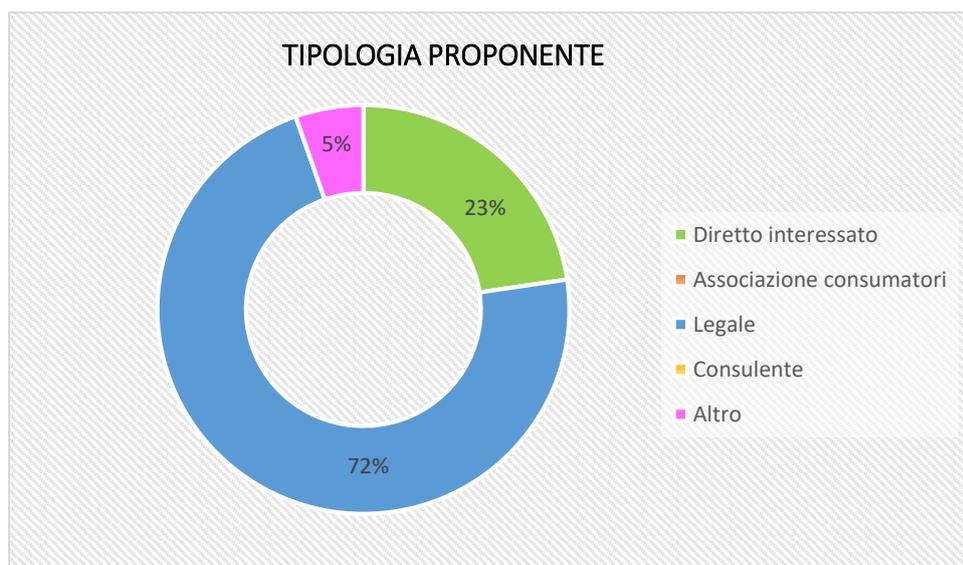
Authorised by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority.





## Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2018 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



### AmTrust Europe Limited

Rappresentanza Generale per l'Italia: Via Clerici, 14 • 20121 Milano

Sede Legale Market Square House, St. James Street, Nottingham NG1 6FG

Capitale Sociale £ 75.044.000,00

Tel. +39.0283438150 • Fax +39.0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it) • pec: [amtrustmilano@pec.it](mailto:amtrustmilano@pec.it)

Codice Fiscale 97579510153 Partita IVA 07972530963 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 1969043

Registered in England and Wales. Company Reg No. 1229676.

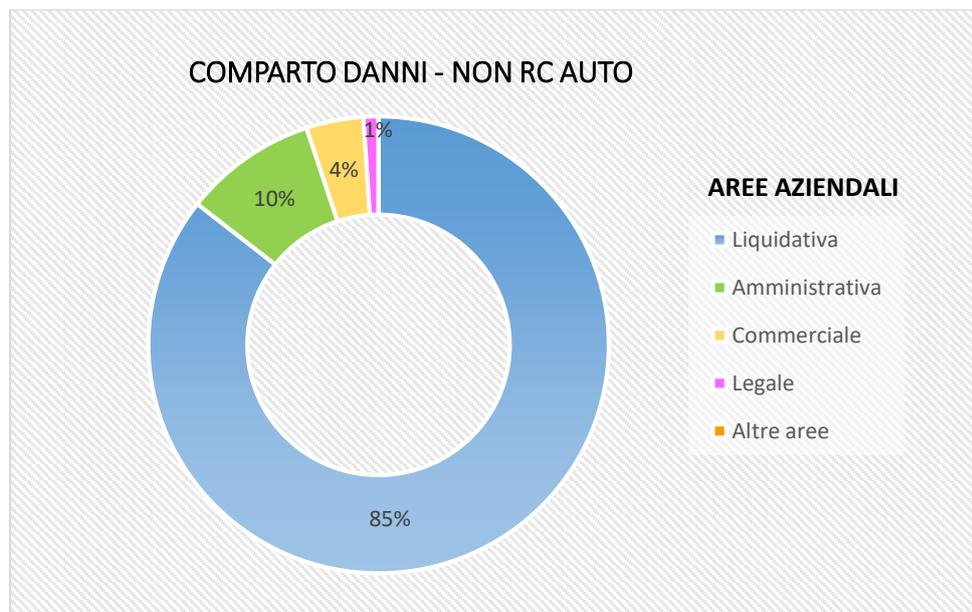
Authorised by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority.





## Distribuzione dei reclami per Comparto e per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali per Aree Aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami del Comparto Danni - non RC Auto.



### AmTrust Europe Limited

Rappresentanza Generale per l'Italia: Via Clerici, 14 • 20121 Milano

Sede Legale Market Square House, St. James Street, Nottingham NG1 6FG

Capitale Sociale £ 75.044.000,00

Tel. +39.0283438150 • Fax +39.0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it) • pec: [amtrustmilano@pec.it](mailto:amtrustmilano@pec.it)

Codice Fiscale 97579510153 Partita IVA 07972530963 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 1969043

Registered in England and Wales. Company Reg No. 1229676.

Authorised by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority.

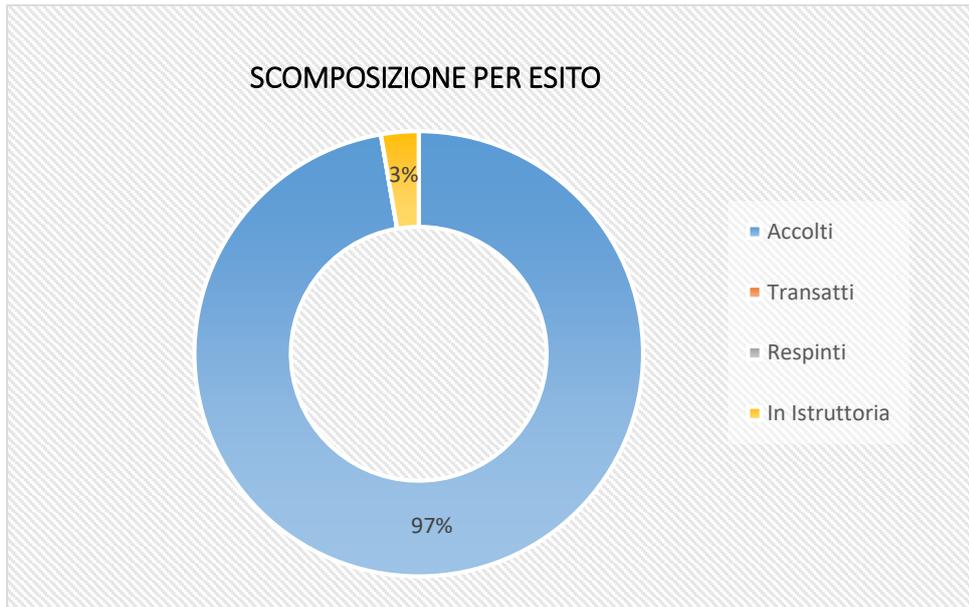


Certificate N. IT14/0104.00



## Esito dei reclami

I reclami evasi al 31 dicembre 2018 sono stati 73 su un totale di 75. Nel 97% dei casi sono stati Accolti, mentre nessun reclamo è stato Respinto o Transatto. I reclami in istruttoria alla medesima data erano 2, pari al 3% del totale.



### AmTrust Europe Limited

Rappresentanza Generale per l'Italia: Via Clerici, 14 • 20121 Milano

Sede Legale Market Square House, St. James Street, Nottingham NG1 6FG

Capitale Sociale £ 75.044.000,00

Tel. +39.0283438150 • Fax +39.0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it) • pec: [amtrustmilano@pec.it](mailto:amtrustmilano@pec.it)

Codice Fiscale 97579510153 Partita IVA 07972530963 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 1969043

Registered in England and Wales. Company Reg No. 1229676.

Authorised by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority.



Certificate N. IT14/0104.00