



AmTrust Europe
An AmTrust Financial Company

Attività di Gestione dei Reclami Rendiconto Annuale

GRUPPO AMTRUST

AmTrust Europe Limited – Rappresentanza Generale per l'Italia

Anno 2019

AmTrust Europe Limited

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

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

Tel. +39.0283438150 • Fax +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustmilano@pec.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale Sociale € 83.000.000,00 • 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. IT19/0767.02



AmTrust Europe
An AmTrust Financial Company

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 ad **AmTrust Europe Limited – Rappresentanza Generale per l'Italia**, sono gestiti 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 2019

Nel corso del 2019 **AmTrust Europe Limited – Rappresentanza Generale per l'Italia** ha ricevuto n. 64 reclami "trattabili" e n.1 "non trattabile".

Relativamente ai reclami "trattabili", attinenti al comparto Danni, si distinguono i reclami afferenti al ramo R.C. Auto n. 2 e al ramo Non – R.C. Auto n. 62.

Tipologia Ramo	Totale reclami 2019	Incidenza percentuale
Danni Non R.C. Auto	62	97%
Danni R.C. Auto	2	3%
Totale	64	100%

Nel complesso, l'incidenza percentuale dei reclami trattabili pervenuti nell'anno 2019 a fronte di 6.228 polizze ramo R.C. Auto e 69.633 polizze afferenti il ramo non R.C. Auto al 31/12/2019 è pari allo 0,08%.

AmTrust Europe Limited

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

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

Tel. +39.0283438150 • Fax +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustmilano@pec.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale Sociale € 83.000.000,00 • 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.

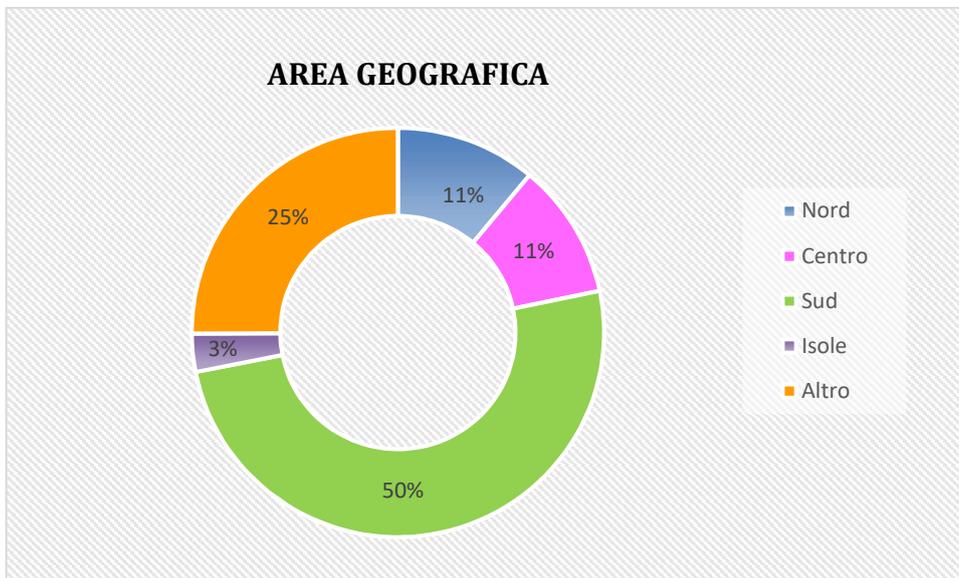
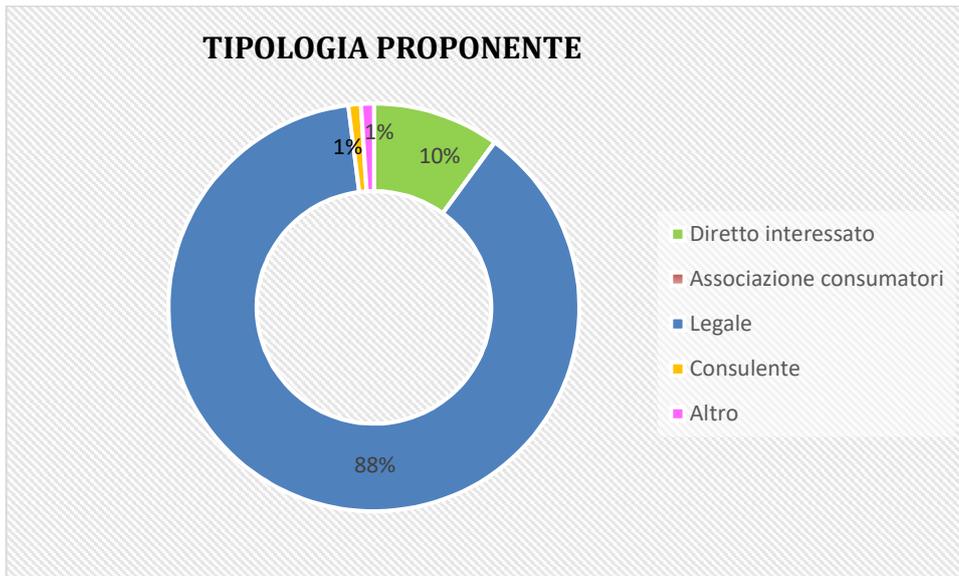


Certificate N. IT19/0767.02



Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2019 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

Tel. +39.0283438150 • Fax +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustmilano@pec.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale Sociale € 83.000.000,00 • 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.

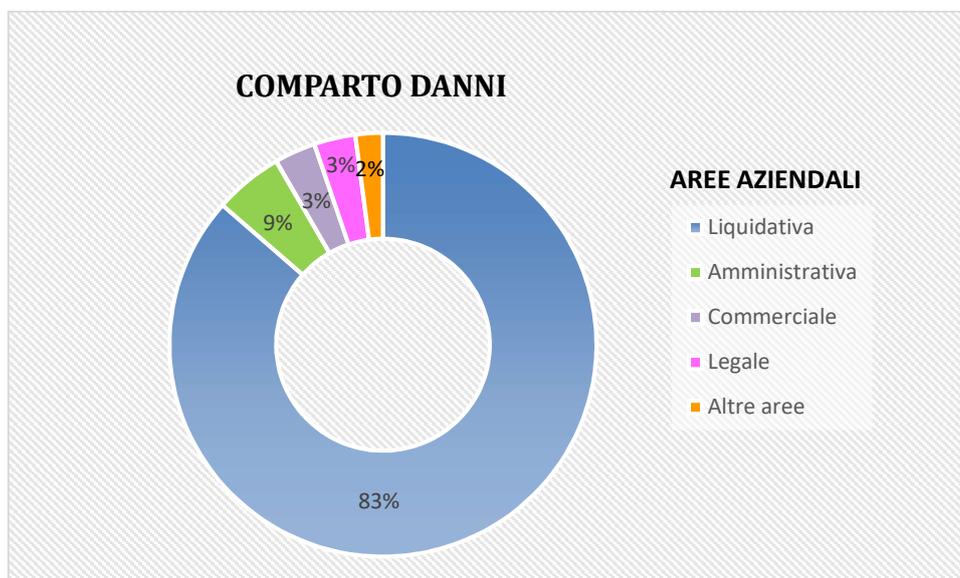


Certificate N. IT19/0767.02



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 – (compreso il Ramo R.C. Auto).



Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2019 ammonta a 65 unità di cui n. 1 “non trattabile” e n. 64 “trattabili”.

Nello schema che segue si riporta l’esito attribuito ai reclami “trattabili”.

Esito reclamo	Totale reclami 2019	Incidenza percentuale
Accolti	50	78%
Respinti	3	5%
In istruttoria al 31/12	11	17%
Totale	64	100%

AmTrust Europe Limited

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

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

Tel. +39.0283438150 • Fax +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustmilano@pec.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale Sociale € 83.000.000,00 • 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. IT19/0767.02