

**Attività di Gestione dei Reclami
Rendiconto Annuale**

GRUPPO AMTRUST

*AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale
per l'Italia*

&

AmTrust International Underwriters DAC – Libera Prestazione di Servizi

Anno 2017

Normativa di settore

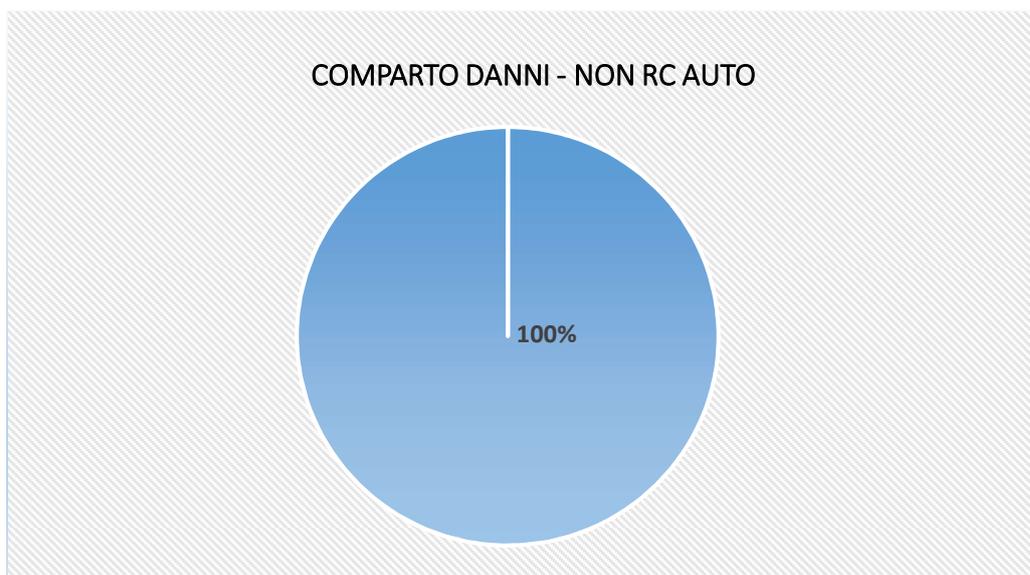
Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle Imprese di assicurazione. Il regolamento prevede che, annualmente, venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività 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/Libera Prestazione di Servizi*) 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 2017

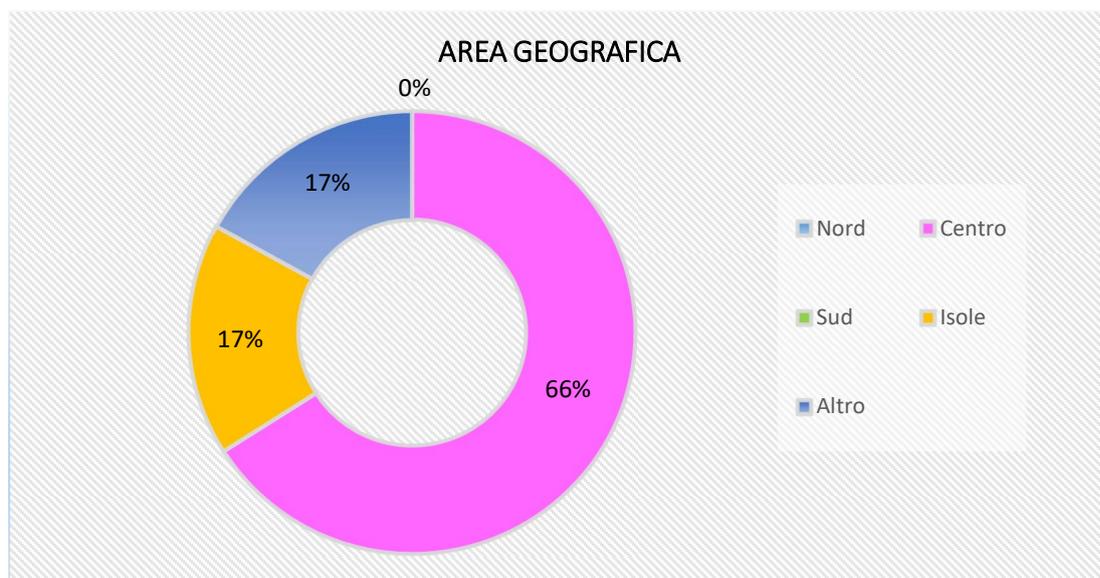
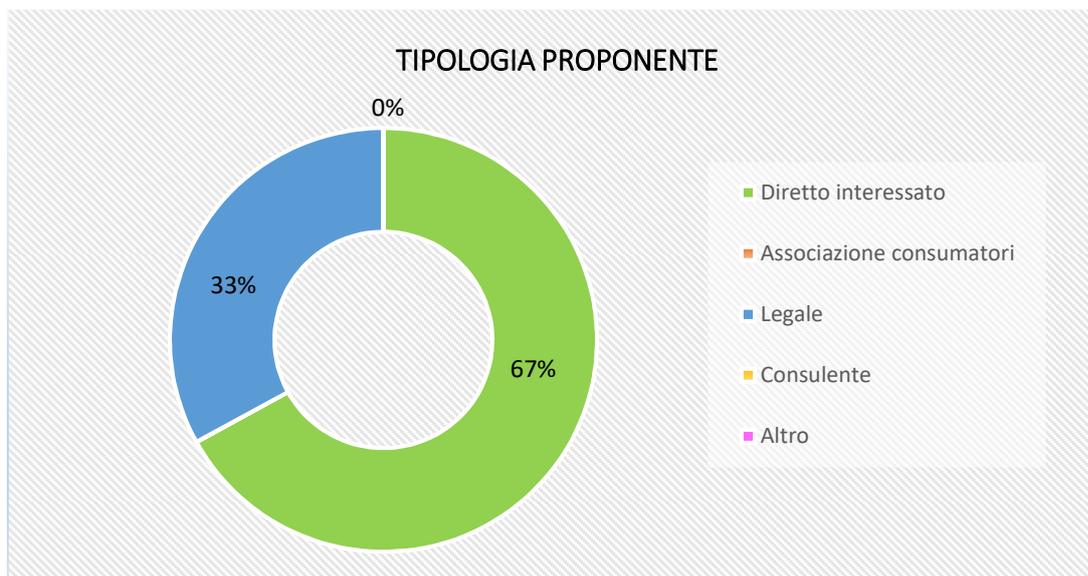
Nel corso del 2017 **AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia** ha ricevuto 6 reclami trattabili, attinenti al solo comparto Danni - non RC Auto.



Nel complesso l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2017 sul numero di contratti in essere al 31.12.2017 è pari allo 0.017%.

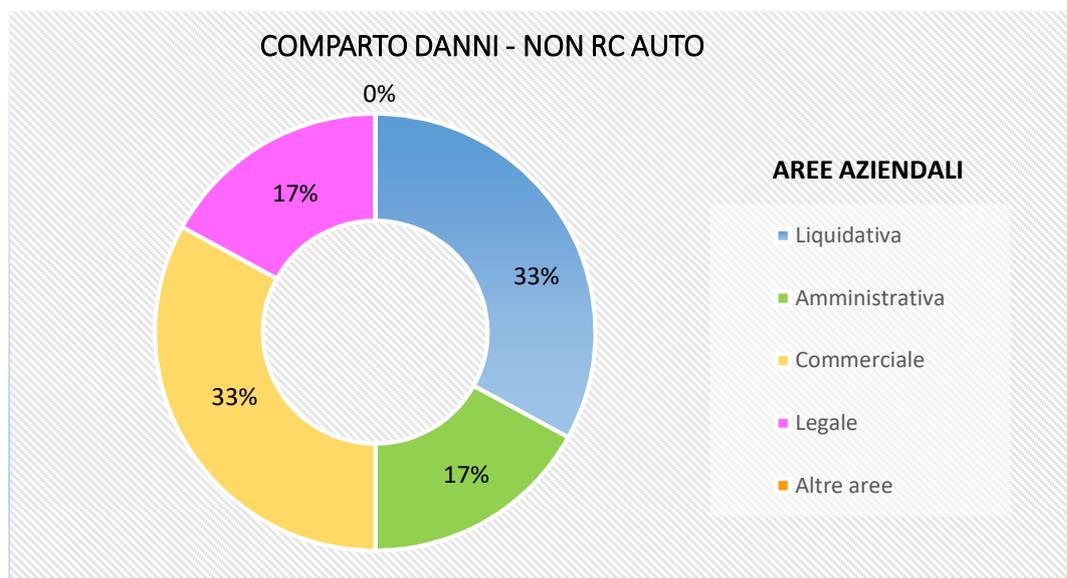
Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2017 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



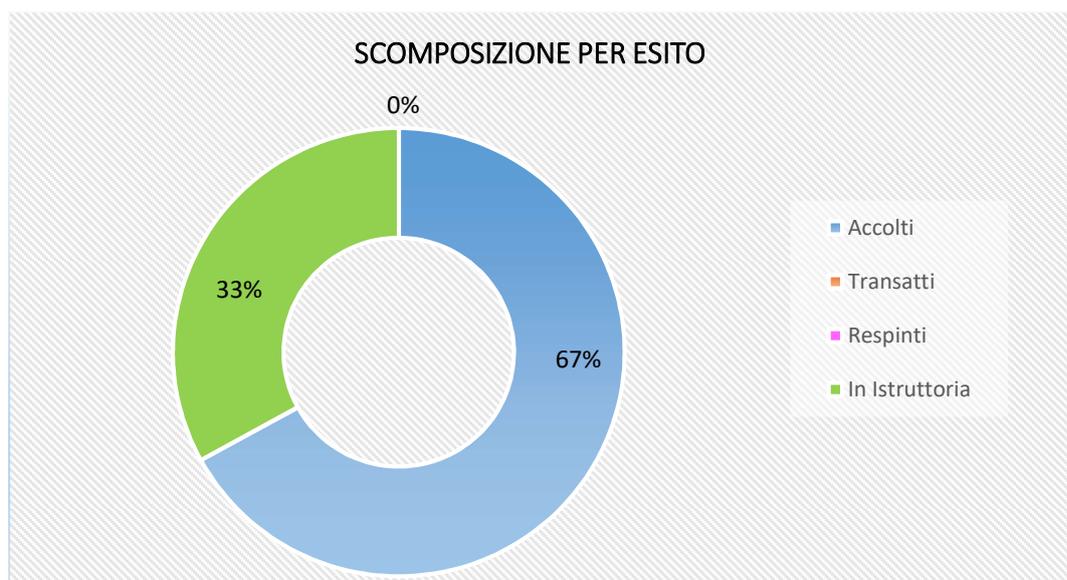
Distribuzione dei reclami per Comparto e per Area Aziendale

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



Esito dei reclami

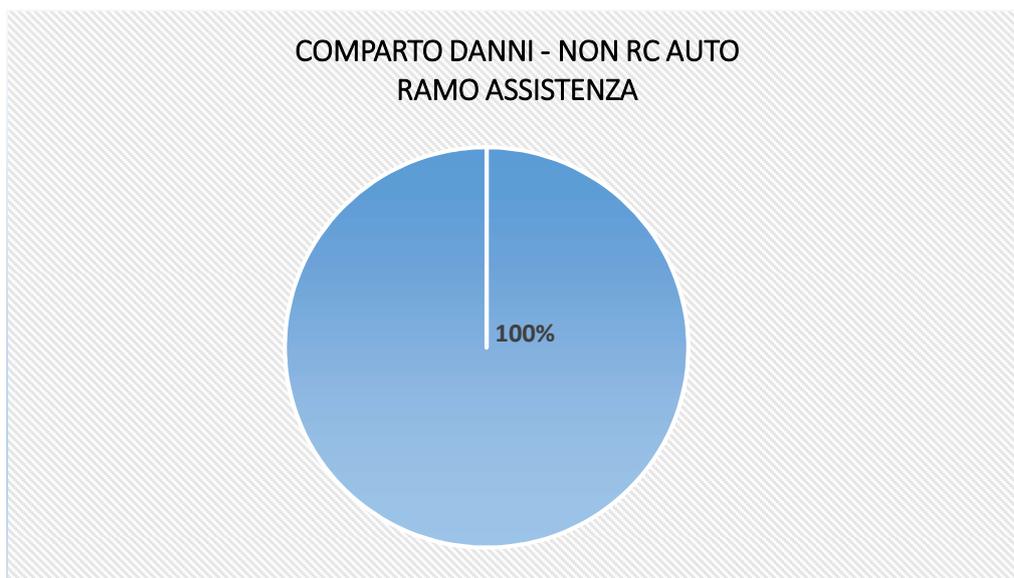
I reclami evasi al 31 dicembre 2017 sono stati 4 su un totale di 6. Nel 67% dei casi sono stati Accolti, mentre nessun reclamo è stato Respinto o Transatto. I reclami in istruttoria alla medesima data erano 2 pari al 33% del totale.



Reclami ricevuti nell'anno 2017

L'attività in libera prestazione di servizi è svolta in Italia dalla Compagnia assicurativa di diritto irlandese AmTrust International Underwriters DAC, per il tramite dell'Agente assicurativo **Assistenza Casa S.r.l.**, operante nel ramo Assistenza (ramo n. 18).

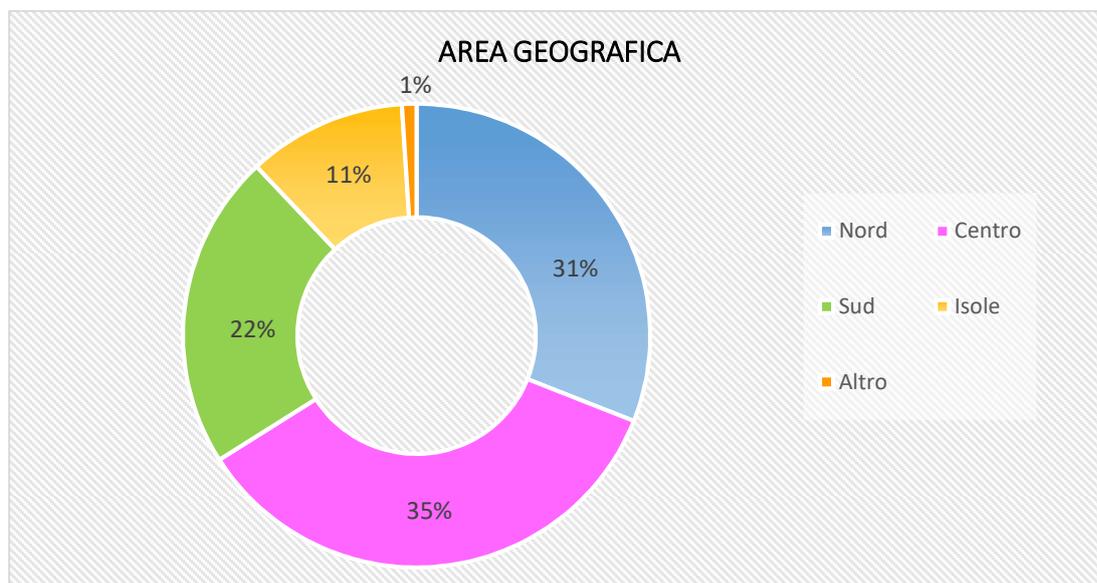
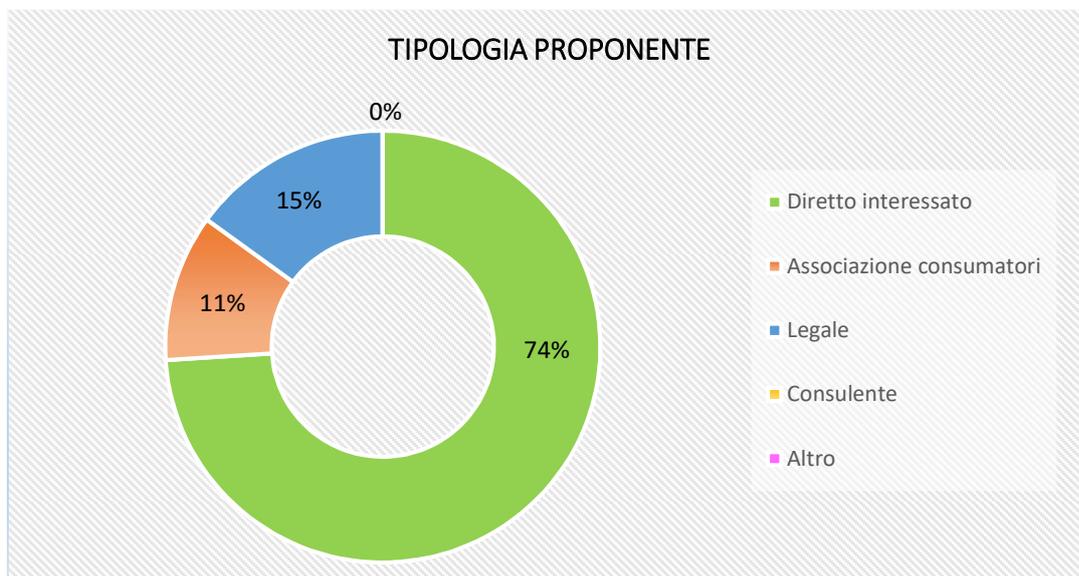
Nel corso del 2017 **AmTrust International Underwriters DAC – Libera Prestazione di Servizi (Assistenza Casa S.r.l.)** ha ricevuto 127 reclami trattabili, attinenti al solo comparto Danni - non RC Auto.



Nel complesso l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2017 sul numero di contratti in essere al 31.12.2017 è pari allo 0.04%.

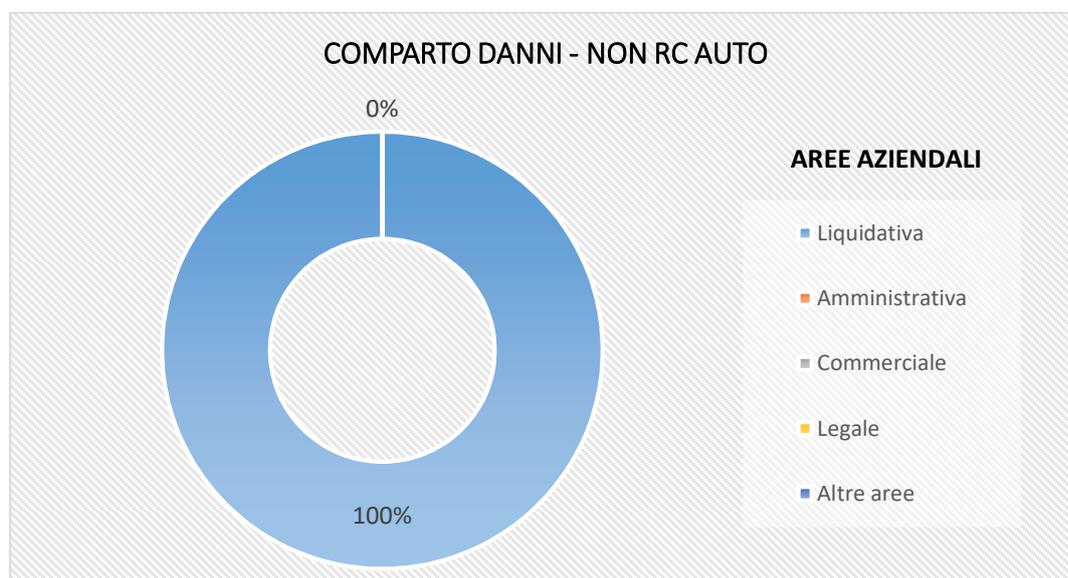
Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2017 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



Distribuzione dei reclami per Comparto e per Area Aziendale

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



Esito dei reclami

I reclami evasi al 31 dicembre 2017 sono stati 127 su un totale di 127: tutti Accolti. Nessun reclamo è stato Respinto o Transatto.

