



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

Attività di Gestione dei Reclami Rendiconto Annuale

GRUPPO AMTRUST

AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia

Anno 2018

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



Certificate N. IT14/0104.01



AmTrust International Underwriters
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 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.

Allo stesso modo, a seguito del passaggio in regime di Stabilimento, a far data dal 1° luglio 2018, anche l'attività di gestione reclami svolta dall'Agente assicurativo **Assistenza Casa S.p.A.** operante nel ramo Assistenza (ramo n. 18), è stata incorporata all'interno dell'applicativo *software* di *AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia*. In tale contesto è stato dunque possibile aggregare i dati della Compagnia (AmTrust International Underwriters DAC) con quelli dell'Agente (Assistenza Casa S.p.A.).

Di seguito una panoramica distinta per le due realtà che rappresenta la situazione reclami al 31.12.2018.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



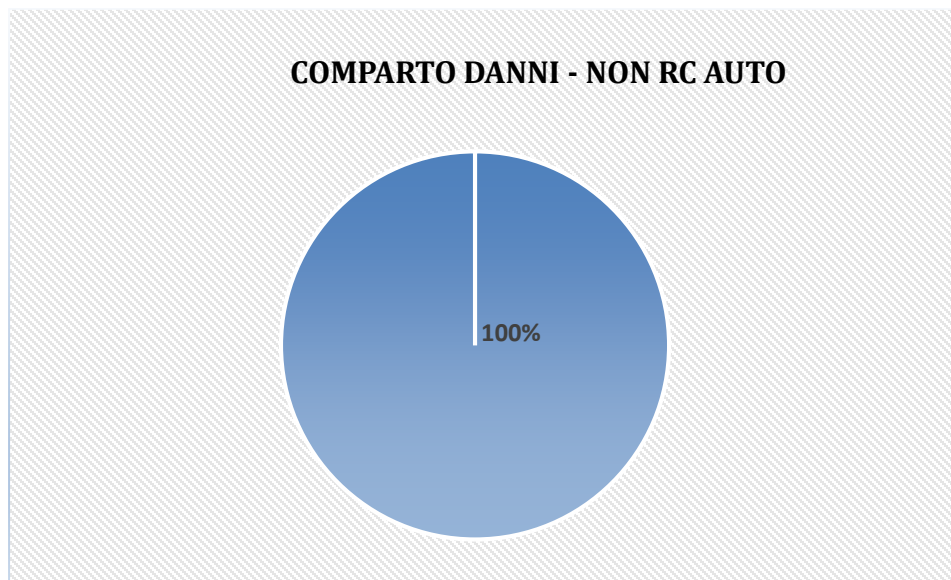
Certificate N. IT14/0104.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

Reclami ricevuti nell'anno 2018 - AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia

Nel corso del 2018 AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia ha ricevuto 29 reclami trattabili, attinenti al solo comparto Danni - non RC Auto.



Nel complesso l'incidenza percentuale dei reclami (29) pervenuti nell'anno 2018 sul numero di contratti in essere al 31.12.2018 (circa 56.838) è pari allo 0,05%.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



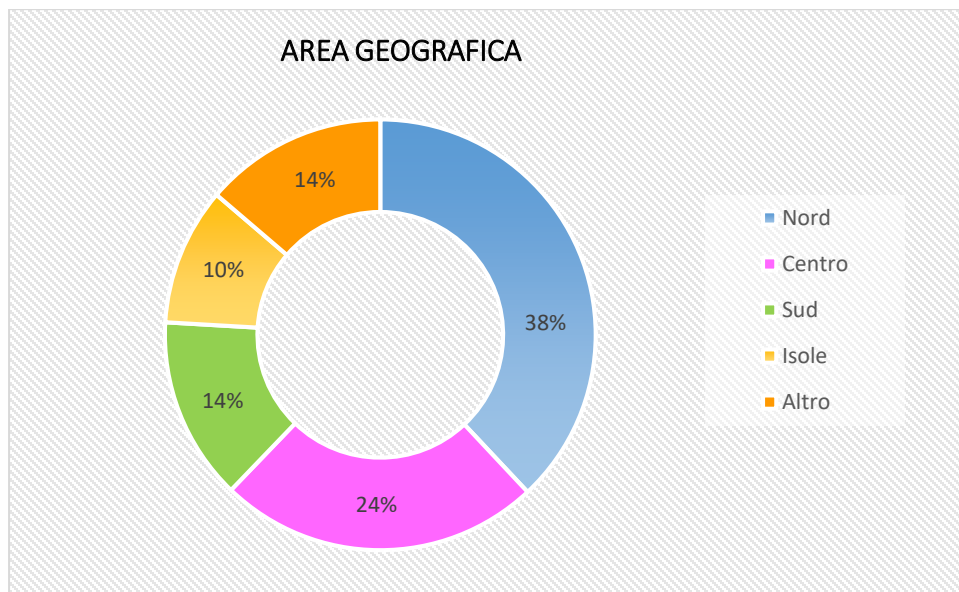
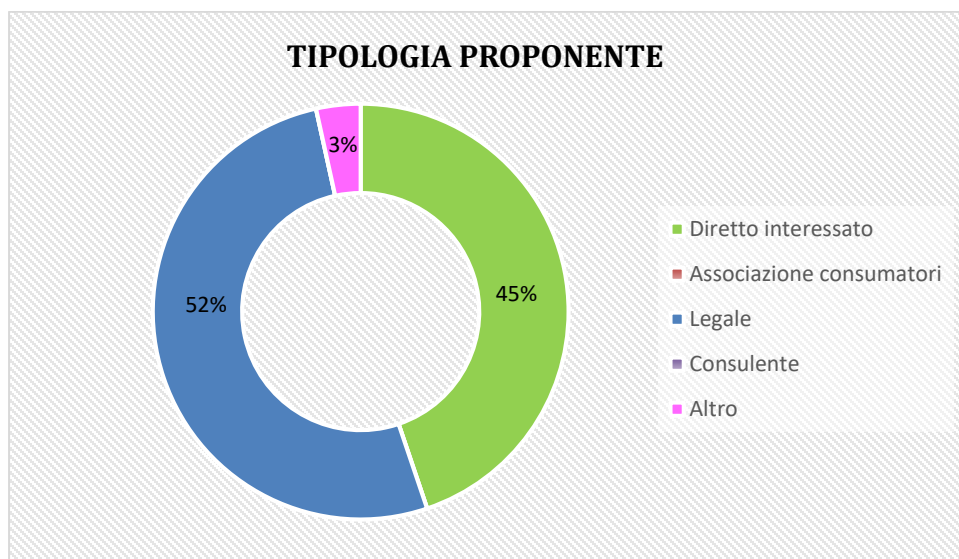
Certificate N. IT14/0104.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

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 International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



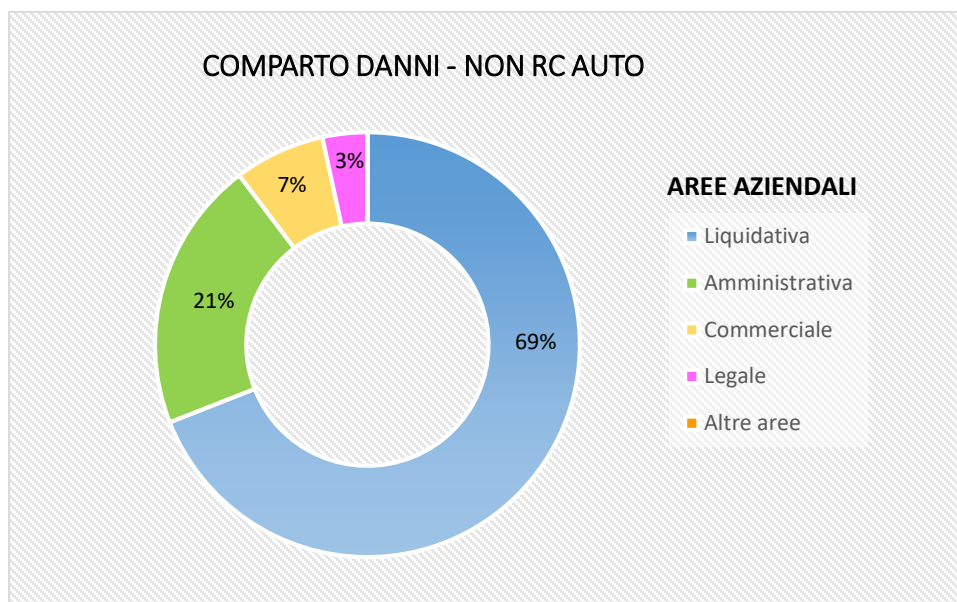
Certificate N. IT14/0104.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

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 International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



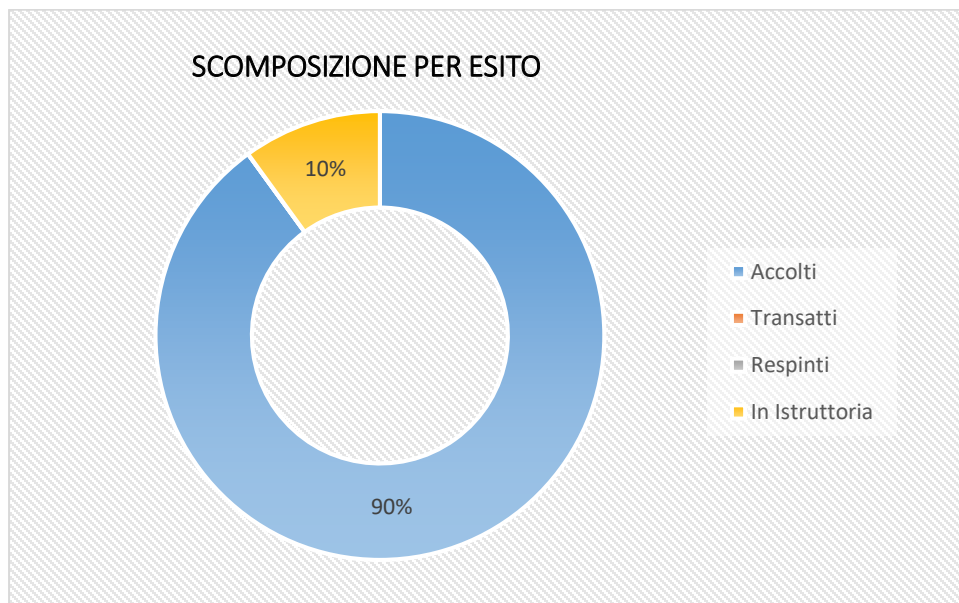
Certificate N. IT14/0104.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

Esito dei reclami

I reclami evasi al 31 dicembre 2018 sono stati 26 su un totale di 29. Nel 90% dei casi sono stati Accolti, mentre nessun reclamo è stato Respinto o Transatto. I reclami in istruttoria alla medesima data erano 3, pari al 10% del totale.



AmTrust International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



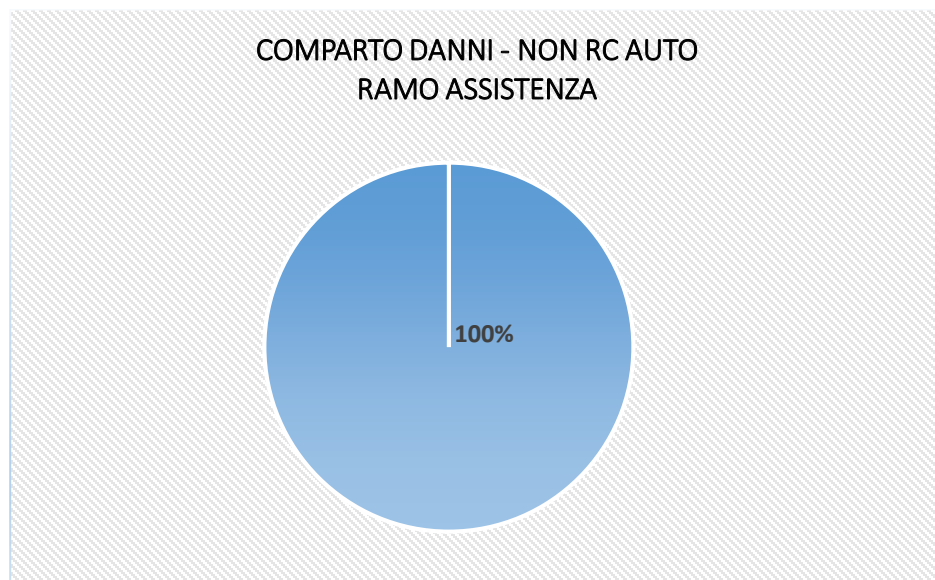
Certificate N. IT14/0104.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

Reclami ricevuti nell'anno 2018 – Assistenza Casa S.p.A.

Nel corso del 2018 **Assistenza Casa S.p.A.** ha ricevuto 378 reclami trattabili, attinenti al solo Comparto Danni – Ramo Assistenza.



Nel complesso l'incidenza percentuale dei reclami (378) pervenuti nell'anno 2018 sul numero di contratti in essere al 31.12.2018 (223.431) è pari allo 0,17%.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



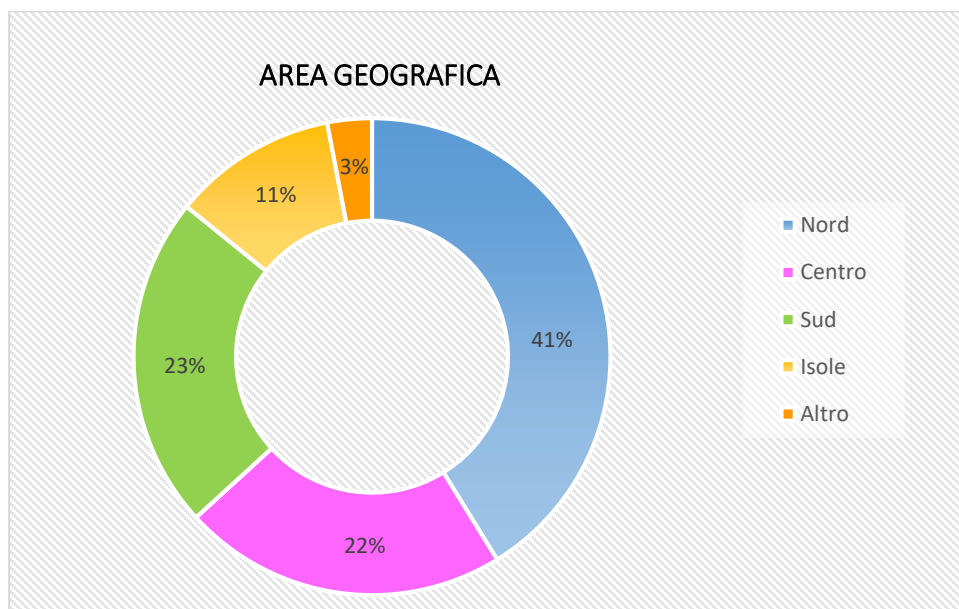
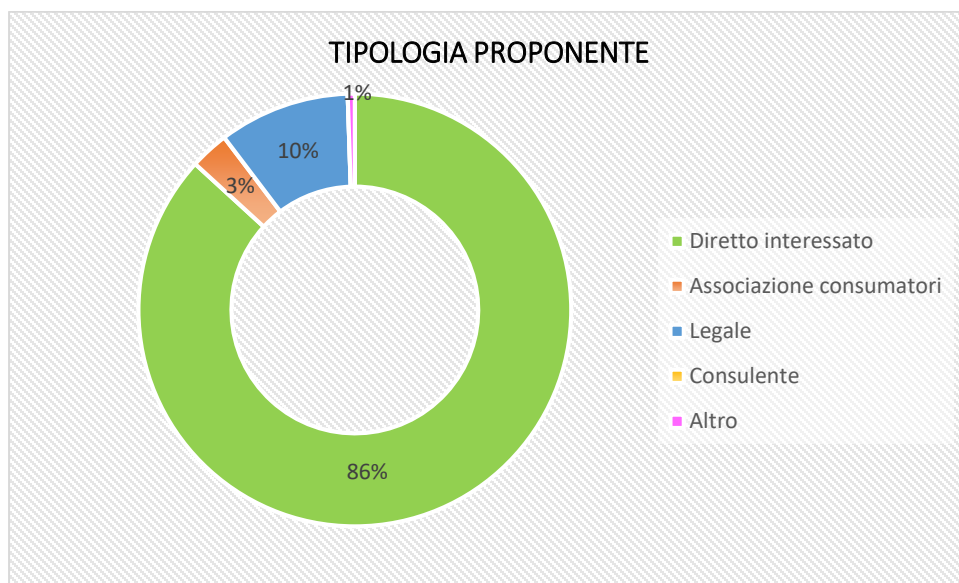
Certificate N. IT14/0104.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

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 International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



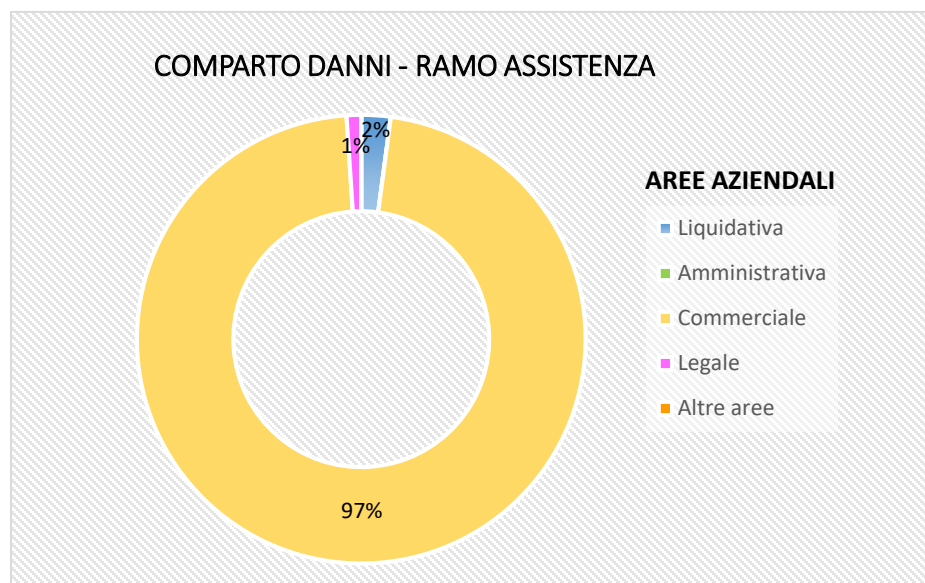
Certificate N. IT14/0104.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

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 – Ramo Assistenza.



AmTrust International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



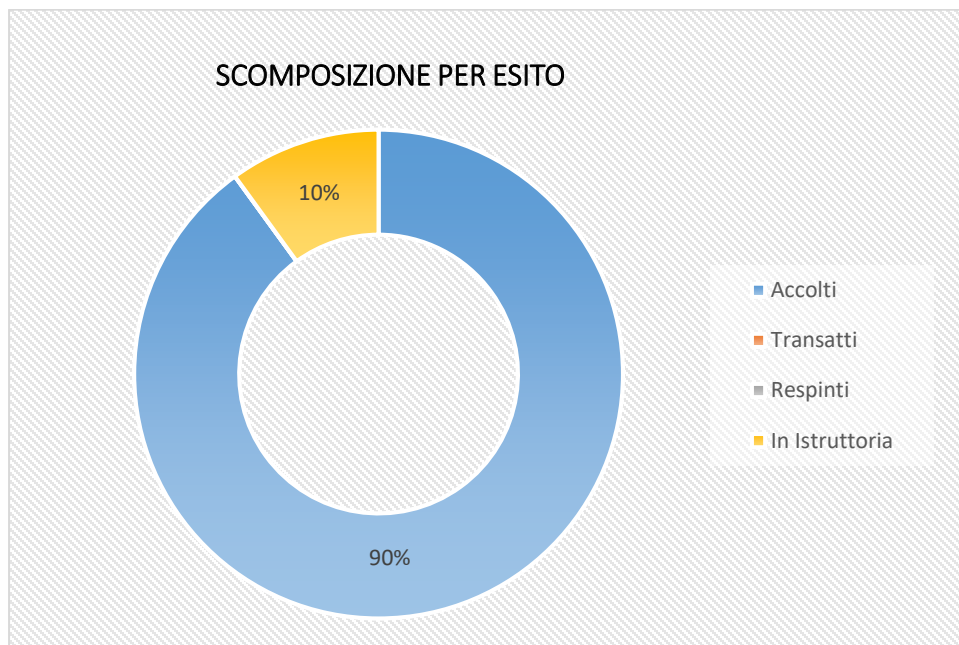
Certificate N. IT14/0104.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

Esito dei reclami

I reclami evasi al 31 dicembre 2018 sono stati 342 su un totale di 378. Nel 90% dei casi sono stati Accolti, mentre nessun reclamo è stato Respinto o Transatto. I reclami in istruttoria alla medesima data erano 36 pari al 10% del totale.



AmTrust International Underwriters Designated Activity Company

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

Sede Legale: 6-8 College Green, Dublin 2, Ireland. D02 VP48 (Registered Office)

Capitale sociale e Riserve € 47.906.478,00

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it • pec: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it

C.F./P.I. 09477630967 R.I. Milano • REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

AmTrust International Underwriters Designated Activity Company is regulated by the Central Bank of Ireland.

Directors: R. Conboy, J. Wrynn (USA), B. Zyskind (USA), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



Certificate N. IT14/0104.01