



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 2019

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)

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale sociale e Riserve € 41.000.000,00 • P.IVA e C.F. 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), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



Certificate N. IT19/0767.01



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 a **AmTrust International Underwriters DAC – 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.

Il rendiconto che segue tiene altresì conto dell'attività svolta per il tramite dell'Agente assicurativo monomandatario **Assistenza Casa S.p.A.**, che ha il suo *core business* nel ramo danni n. 18 "Assistenza" e che fornisce prodotti in abbinamento al segmento delle *public utilities* (fornitura di acqua, energia, gas).

Di seguito una panoramica distinta per le due realtà che rappresenta la situazione reclami al 31.12.2019.

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)

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale sociale e Riserve € 41.000.000,00 • P.IVA e C.F. 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), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



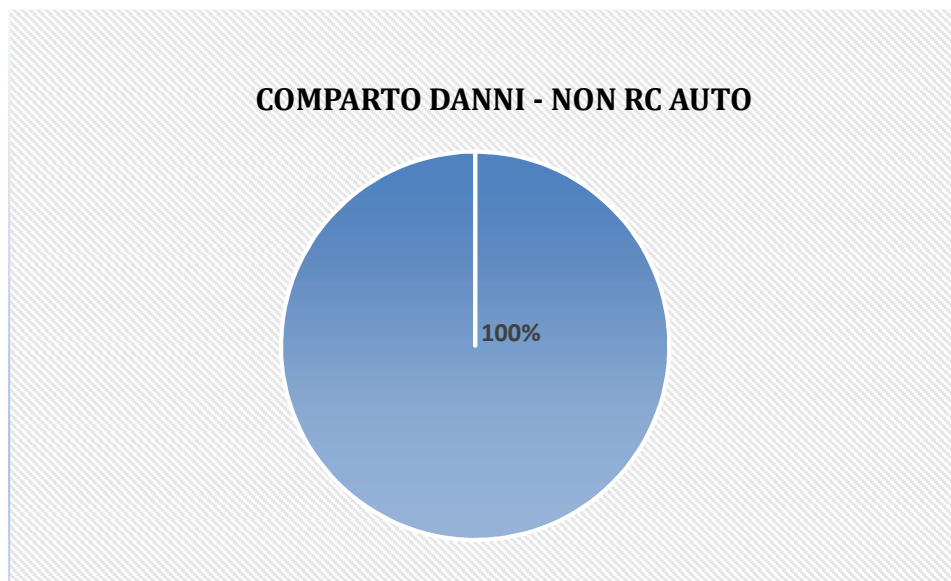
Certificate N. IT19/0767.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

Reclami ricevuti nell'anno 2019 - AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia

Nel corso del 2019 **AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia** ha ricevuto n. 30 reclami “trattabili” attinenti al solo comparto Danni - non R.C. Auto.



Nel complesso l'incidenza percentuale dei reclami trattabili pervenuti nell'anno 2019 a fronte di 175.670 polizze ramo Danni, non R.C. Auto è pari allo 0,02%.

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)

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale sociale e Riserve € 41.000.000,00 • P.IVA e C.F. 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), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



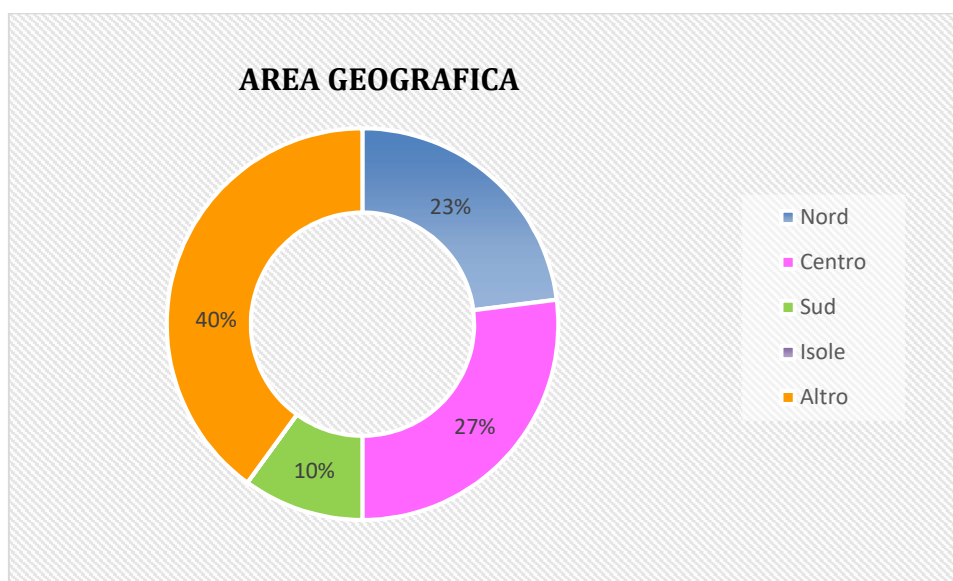
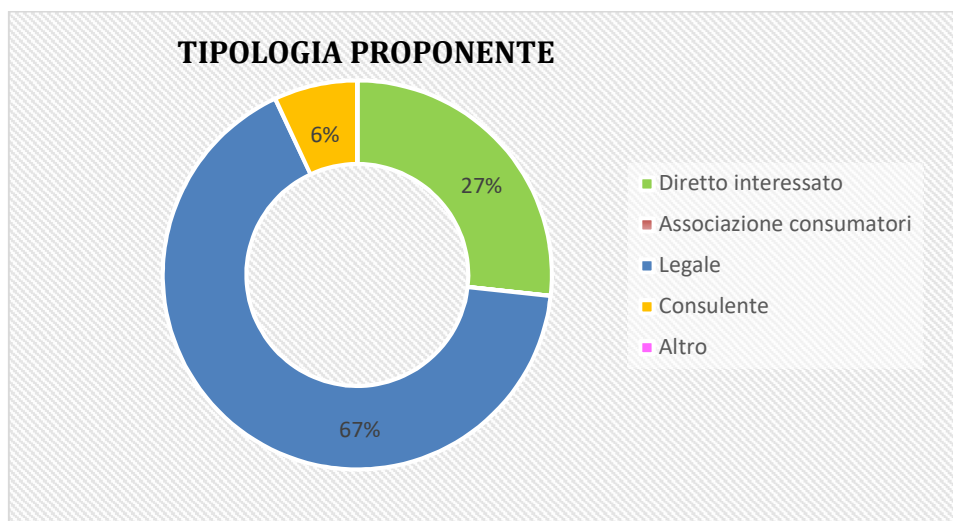


AmTrust International Underwriters

An AmTrust Financial Company

Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

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

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale sociale e Riserve € 41.000.000,00 • P.IVA e C.F. 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), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.

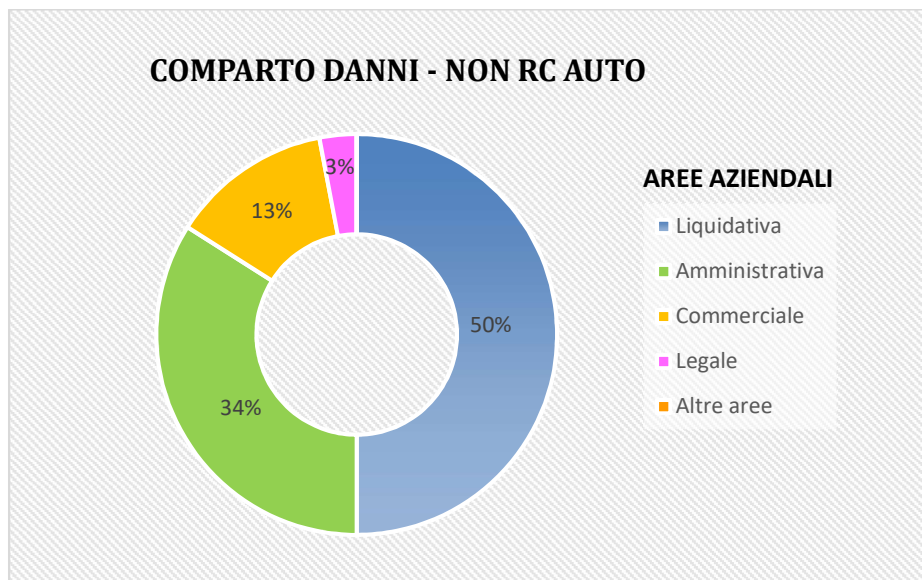


Certificate N. IT19/0767.01



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 R.C. Auto.



Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2019 ammonta a 30 unità "trattabili".

Nell schema che segue si riporta l'esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale reclami 2019	Incidenza percentuale
Accolti	24	80%
Respinti	3	10%
In istruttoria al 31/12	3	10%
Totale	30	100%

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)

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale sociale e Riserve € 41.000.000,00 • P.IVA e C.F. 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), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



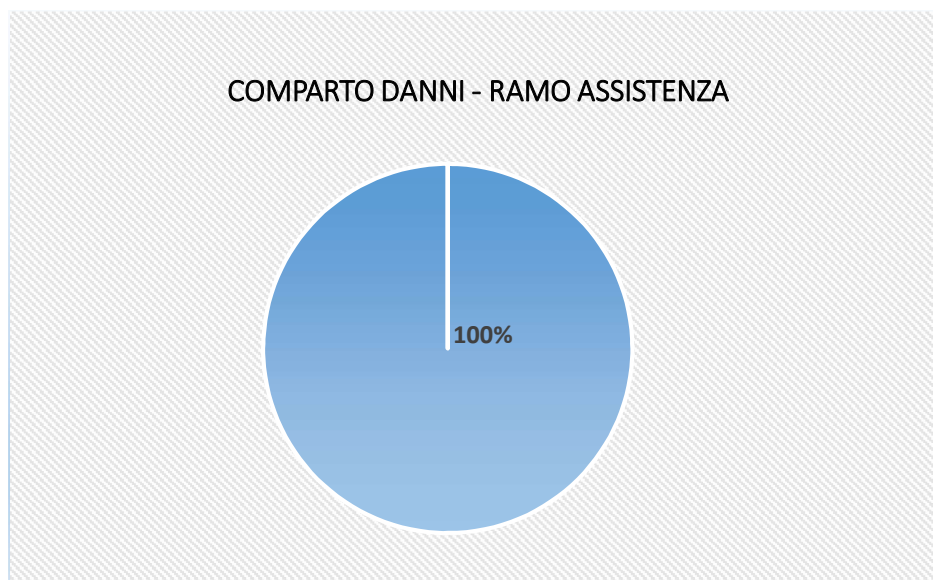
Certificate N. IT19/0767.01



AmTrust International Underwriters
An AmTrust Financial Company

Reclami ricevuti nell'anno 2019 – Assistenza Casa S.p.A.

Nel corso del 2019 **Assistenza Casa S.p.A.** ha ricevuto n. 1.136 reclami “trattabili” attinenti al solo Comparto Danni – Ramo Assistenza.



Nel complesso l'incidenza percentuale dei reclami pervenuti nell'anno 2019 a fronte di 104.421 polizze ramo Assistenza è pari allo 1,09%.

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)

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale sociale e Riserve € 41.000.000,00 • P.IVA e C.F. 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), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.

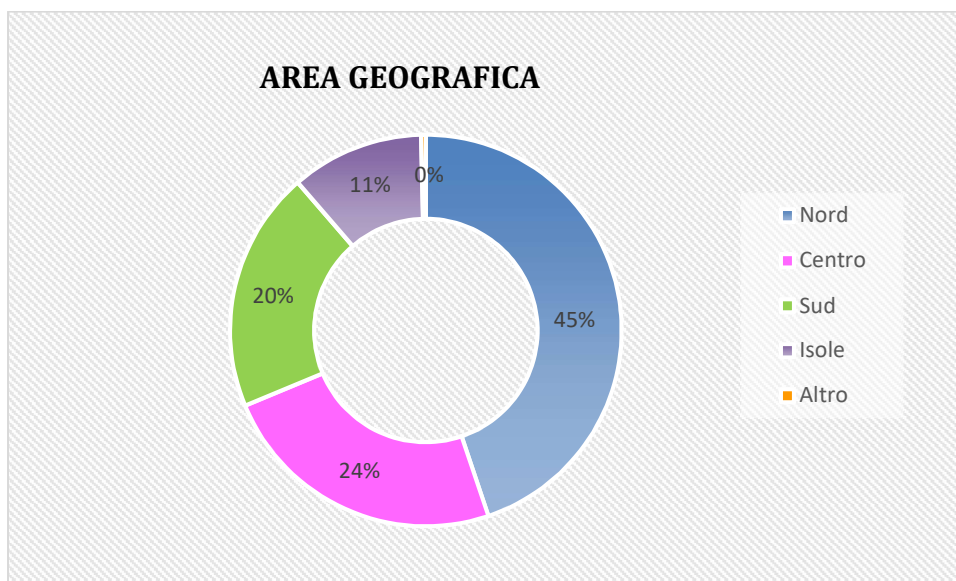
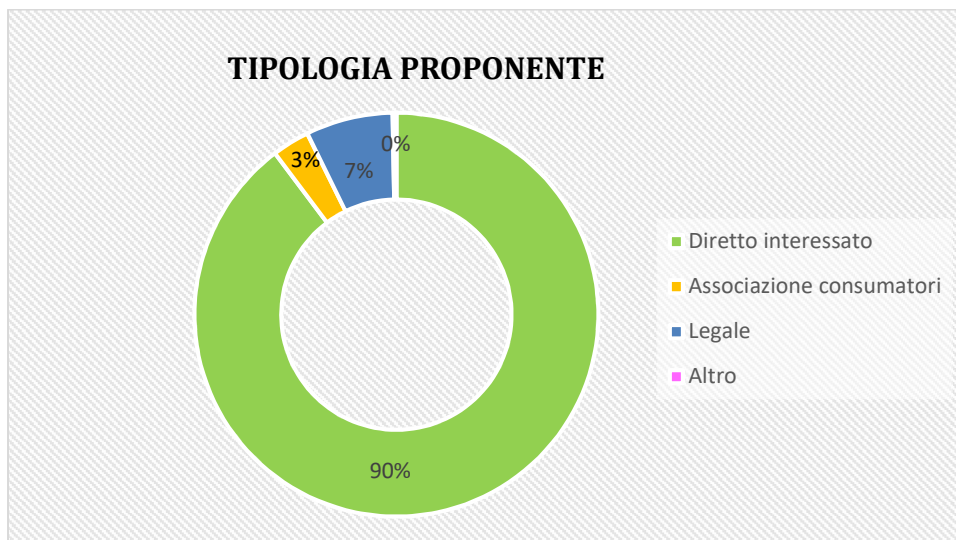


Certificate N. IT19/0767.01



Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e per Area Geografica

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

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale sociale e Riserve € 41.000.000,00 • P.IVA e C.F. 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), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



Certificate N. IT19/0767.01

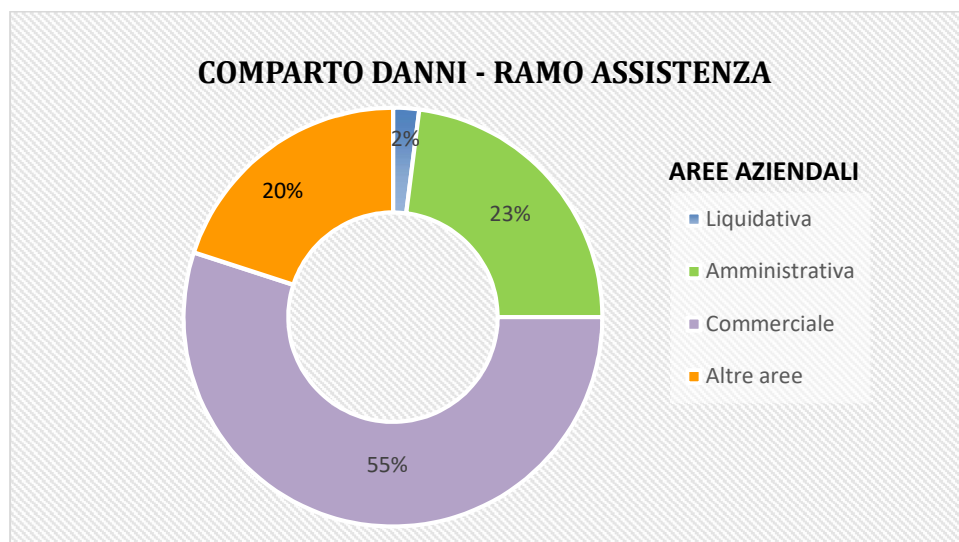


AmTrust International Underwriters

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 – Ramo Assistenza.



Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2019 ammonta a 1.136 unità “trattabili”.

Nell schema che segue si riporta l’esito attribuito ai reclami trattati.

Esito reclamo	Totale reclami 2019	Incidenza percentuale
Accolti	855	75%
Respinti	281	25%
Totale	1.136	100%

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)

(t) +39.0283438150 • (f) +39.0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it • Email: milan@amtrustgroup.com

Capitale sociale e Riserve € 41.000.000,00 • P.IVA e C.F. 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), R. Rivera (USA), D. Lyons (USA), R. Brannock, A. Holton.



Certificate N. IT19/0767.01