



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 2020

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



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, in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave in coerenza con i valori fondamentali della Compagnia.

Nel perseguire tale obiettivo, AmTrust Assicurazioni dedica particolare attenzione alla gestione dei reclami e all'analisi delle cause ad essi sottesi, al fine di promuovere specifiche misure per migliorare in modo continuo e sostenibile i processi e le interazioni con i clienti.

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).

I dati riportati sono rappresentativi della Rappresentanza in riferimento a tutti i comparti, tuttavia per maggior chiarezza espositiva il ramo Assistenza viene rappresentato separatamente.

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



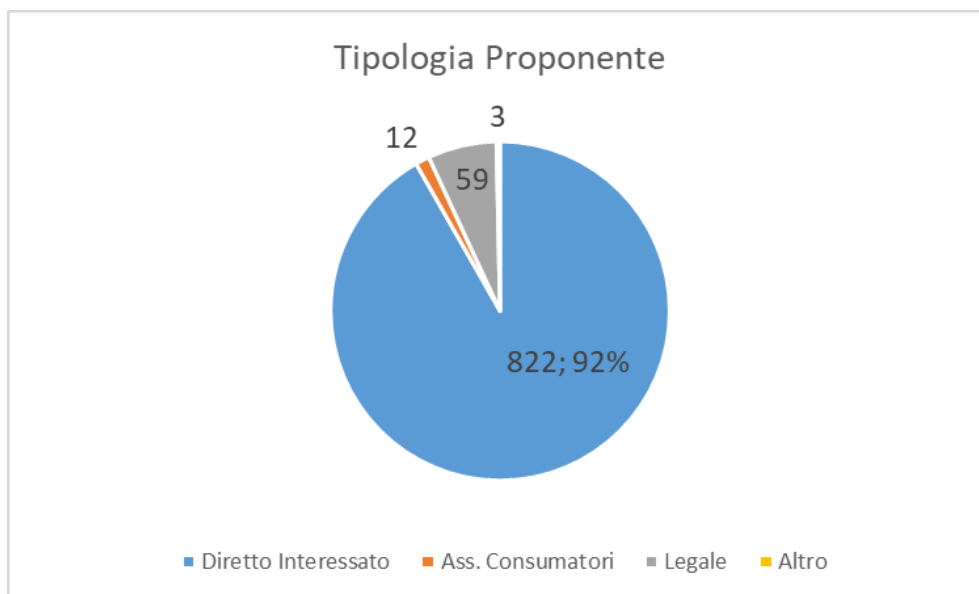
Reclami ricevuti nell'anno 2020 - AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia

Nel corso del 2020 **AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia** ha ricevuto n. 896 reclami “trattabili” attinenti al comparto Danni, compreso il ramo Assistenza.

In particolare si rilevano 25 reclami per il comparto Danni – non R.C.Auto, e 871 reclami per il ramo Assistenza.

Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami pervenuti nel 2020 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



Dal grafico si evince che la quasi totalità dei reclami è pervenuto dal diretto interessato.

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

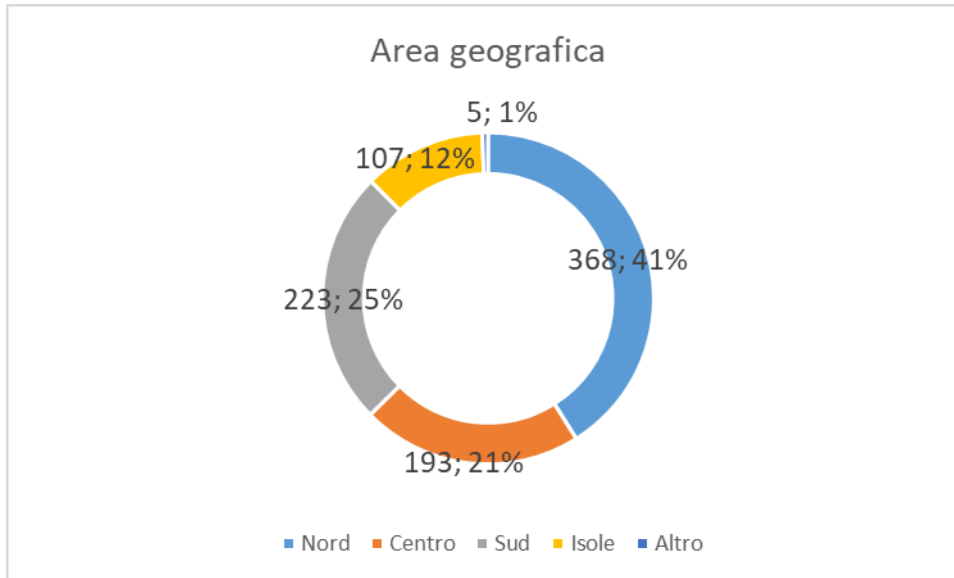
Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

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.

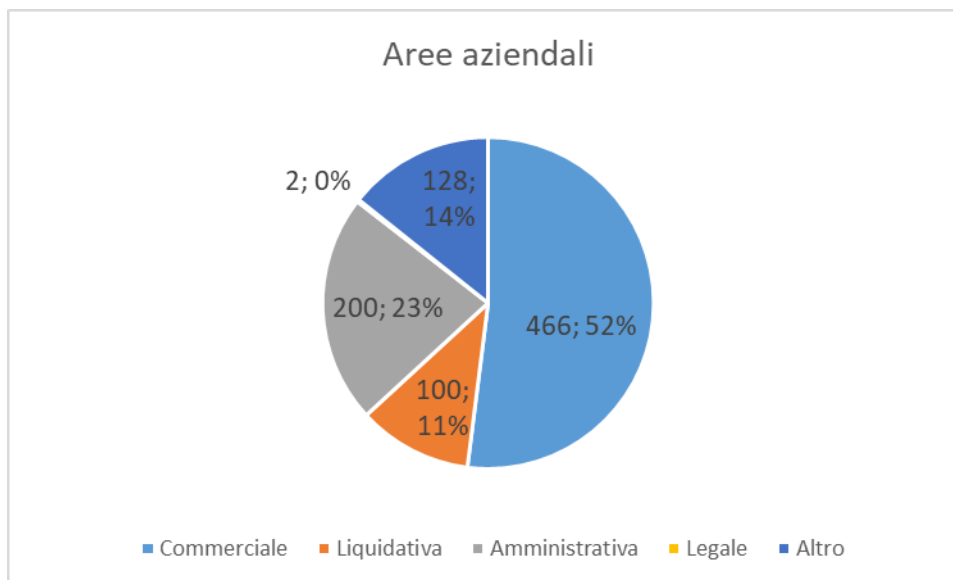


Certificate N. IT19/0767.01



Distribuzione del reclami 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.



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



Esito dei reclami

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2020 ammonta a 30 unità "trattabili".

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

Esito reclamo	Totale reclami 2020	Incidenza percentuale
Accolti	791	88%
Respinti	73	9%
Transatti	1	-
In istruttoria al 31/12	32	3%
Totale	896	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