



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 2021**

#### **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](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it](mailto:amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it) • Email: [milan@amtrustgroup.com](mailto: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** (di seguito "**AIUD DAC**") 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, AIUD DAC 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.** (di seguito "**AC**") , che ha il suo *core business* nel ramo danni n. 18 "Assistenza" e che fornisce prevalentemente prodotti in abbinamento al segmento delle *utilities* (fornitura di energia elettrica e 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.

## Reclami ricevuti nell'anno 2021 - AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia + Assistenza Casa S.p.A.

Nel corso del 2021 sono stati ricevuti n. **512 reclami "trattabili"** attinenti al comparto Danni (compreso il ramo RC Auto) ed il ramo Assistenza.

In particolare si rilevano:

- n. **11 reclami** ricevuti dalla Compagnia - AmTrust International Underwriters DAC- Rappresentanza Generale per l'Italia e
- n. **501 reclami** ricevuti dall'Agente - Assistenza Casa S.p.A..

## 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](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it](mailto:amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it) • Email: [milan@amtrustgroup.com](mailto: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

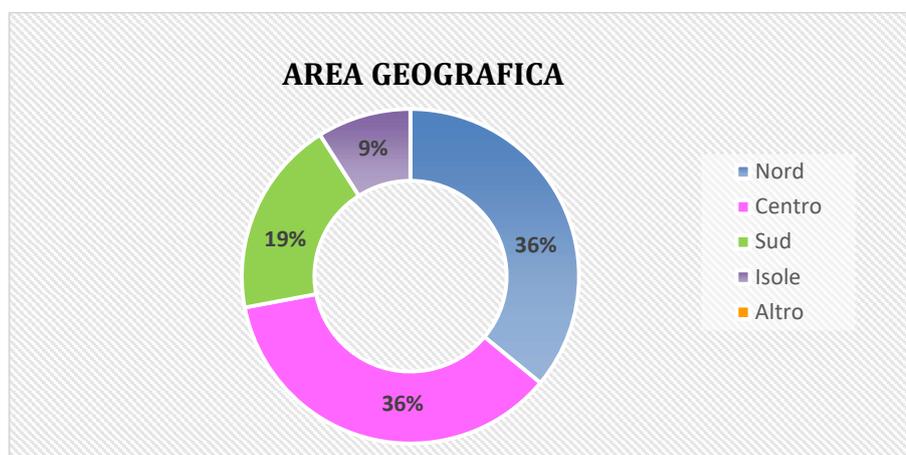
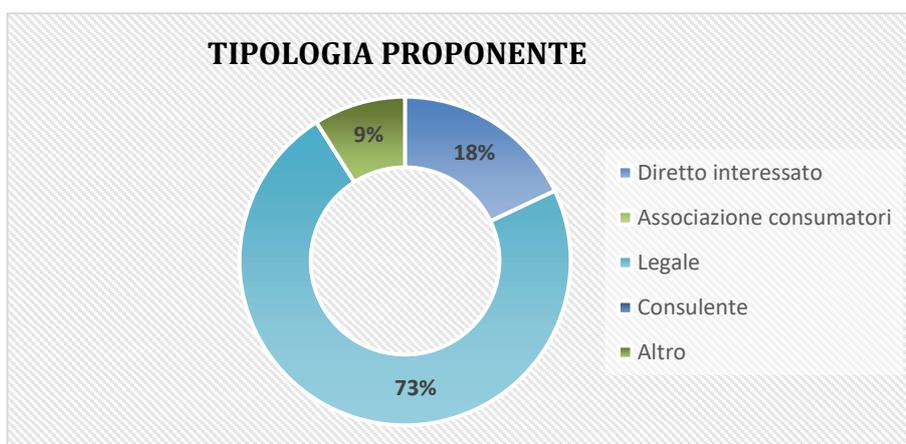


## AmTrust International Underwriters DAC – Rappresentanza Generale per l'Italia

Nel corso del 2021 AIUD ha ricevuto n. 11 reclami “trattabili” attinenti al solo comparto Danni – compreso il ramo R.C. Auto.

### Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami trattabili pervenuti nel 2021 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



Analizzando i dati per area geografica si evidenzia che i reclami si originano in egual misura al Centro (36%) e al Nord (36%) e che per la maggior parte dei casi i reclami vengono presentati dai legali dei danneggiati/assicurati (73%).

### 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](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it](mailto:amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it) • Email: [milan@amtrustgroup.com](mailto: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.

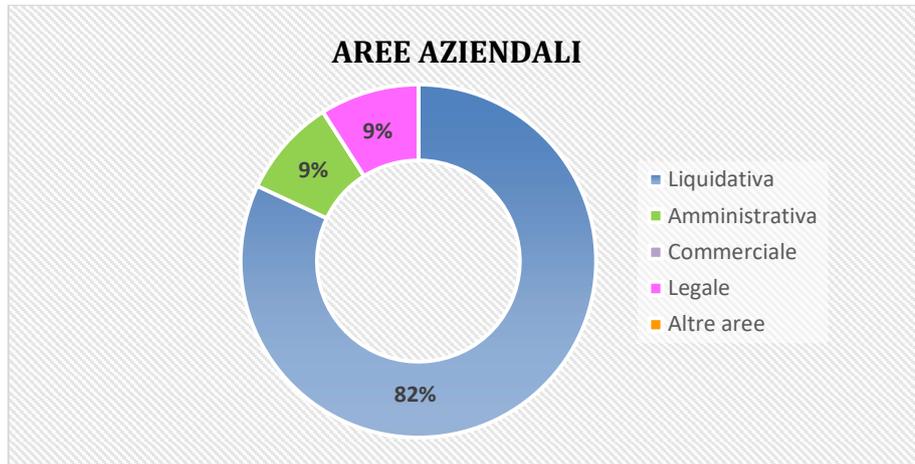


Certificate N. IT19/0767.01



### Distribuzione dei reclami per 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. L'Area Aziendale che presenta la percentuale più elevata 82% è quella liquidativa.



### Esito dei reclami – AIUD DAC

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2021 ammonta a 11 unità “trattabili”, di cui il 91% è stato respinto e il 9% è stato accolto.

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

Esito reclamo	Totale reclami 2021	Incidenza percentuale
Accolti	1	9%
Respinti	10	91%
Transatti	0	-
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

### 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](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it](mailto:amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it) • Email: [milan@amtrustgroup.com](mailto: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

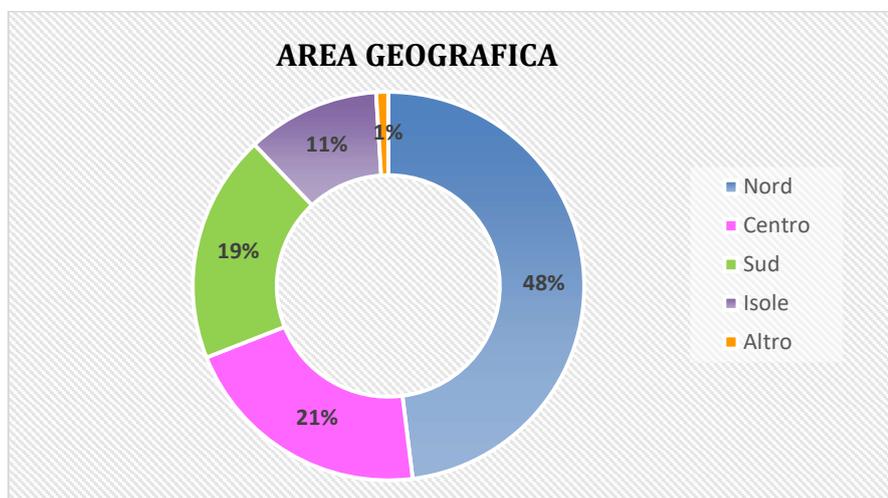
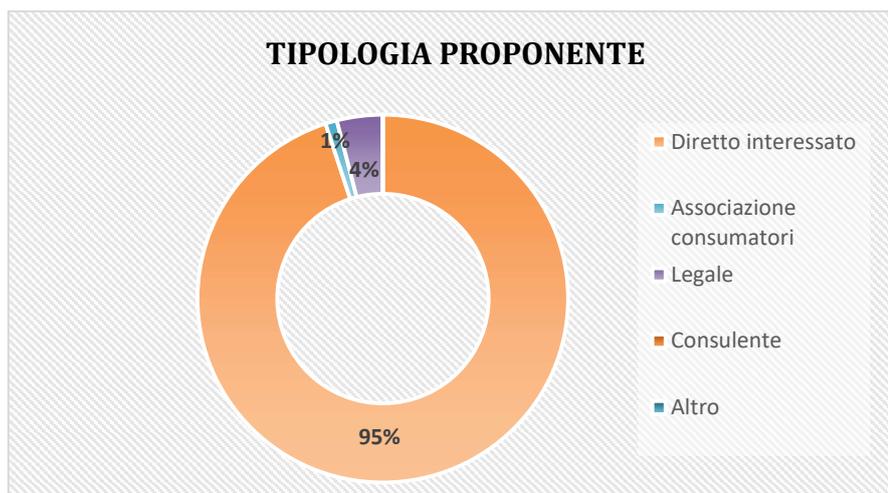


## Assistenza Casa S.p.A.

Nel corso del 2021 **Assistenza Casa S.p.A.** ha ricevuto n. 501 reclami “trattabili” attinenti al solo Comparto Danni – Ramo Assistenza.

### Reclami pervenuti per Tipologia Proponente e per Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami trattabili pervenuti nel 2021 per Tipologia Proponente e per Area Geografica.



Analizzando i dati per area geografica si evidenzia che i reclami si originano prevalentemente al Nord (48%) e che per la quasi totalità dei casi i reclami vengono presentati dal diretto interessato (95%).

### 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](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it](mailto:amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it) • Email: [milan@amtrustgroup.com](mailto: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.

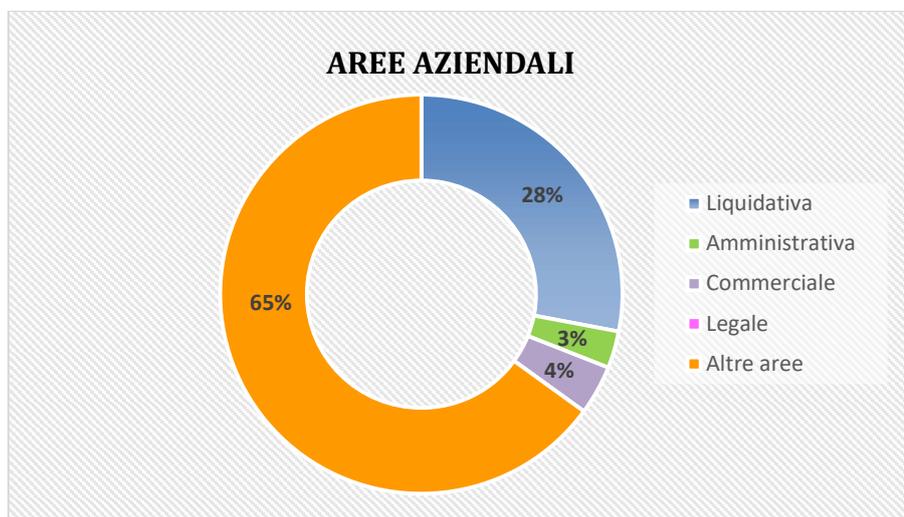


Certificate N. IT19/0767.01



### Distribuzione dei reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali per Aree Aziendali maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami del Comparto Danni – Ramo Assistenza. L'Area Aziendale che presenta la percentuale più elevata 65% è "Altro".



### Esito dei reclami - AC.

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2021 ammonta a 501 unità "trattabili", di cui il 86% è stato accolto, il 13% è stato respinto e l'1% è stato transatto.

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

Esito reclamo	Totale reclami 2021	Incidenza percentuale
Accolti	432	86%
Respinti	68	13%
Transatti	1	1%
<b>Totale</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>

### 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](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it](mailto:amtrustsuccursaleitalia@legalmail.it) • Email: [milan@amtrustgroup.com](mailto: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