



AmTrust Assicurazioni  
An AmTrust Financial Company

# Attività di Gestione dei Reclami Rendiconto Annuale GRUPPO AMTRUST

**AmTrust Assicurazioni S.p.A.**

**Anno 2022**

**AmTrust Assicurazioni S.p.A.**

**Sede Legale: Via Clerici • 14 • 20121 Milano • Italia**

Tel. + 39 0283438150 • Fax + 39 0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrust.assicurazioni@pec.it](mailto:amtrust.assicurazioni@pec.it) • Email: [amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com](mailto:amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com)

Capitale Sociale € 5.500.000,00 • P.IVA e C.F. 01917540518 • Data iscrizione Registro Imprese 13/06/2019

Numero REA MI-2562338 • Provvedimento autorizzazione ISVAP n. 2595 del 14/03/2008 • Data e numero di iscrizione

Albo Imprese IVASS 14/03/2008 - n. 1.00165 • Gruppo di appartenenza AmTrust Financial Services, Inc. (AFSI).



Certificate N. IT19/0767.00



AmTrust Assicurazioni  
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 ad **AmTrust Assicurazioni S.p.A.** (di seguito “**AA**” o “**Compagnia**”) sono gestiti garantendo la conformità alle norme di Vigilanza in materia nonché la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con i Clienti, in quanto la soddisfazione degli stessi è ritenuta fattore chiave in coerenza con i valori fondamentali della Compagnia. La Compagnia, autorizzata ad operare nei principali Rami Danni, è leader nella RC Sanitaria (c.d. *Medical Malpractice*) che è parte integrante del Ramo RC Generale ove ha il proprio *core business*.

Nel perseguire tale obiettivo, AA dedica particolare attenzione alla gestione dei reclami e all'analisi delle cause ad essi sottesi (*Root cause analysis*), al fine di promuovere specifiche misure per migliorare in modo continuo e sostenibile i processi e rafforzare la *customer satisfaction*.

A tale scopo, è stato strutturato un solido e rigoroso processo di gestione dei reclami ricevuti i quali vengono prontamente gestiti e analizzati al fine di porre tempestiva risoluzione alle doglianze prevenute dai Clienti.

### AmTrust Assicurazioni S.p.A.

Sede Legale: Via Clerici • 14 • 20121 Milano • Italia

Tel. + 39 0283438150 • Fax + 39 0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrust.assicurazioni@pec.it](mailto:amtrust.assicurazioni@pec.it) • Email: [amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com](mailto:amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com)

Capitale Sociale € 5.500.000,00 • P.IVA e C.F. 01917540518 • Data iscrizione Registro Imprese 13/06/2019

Numero REA MI-2562338 • Provvedimento autorizzazione ISVAP n. 2595 del 14/03/2008 • Data e numero di iscrizione

Albo Imprese IVASS 14/03/2008 - n. 1.00165 • Gruppo di appartenenza AmTrust Financial Services, Inc. (AFSI).





## Reclami ricevuti nell'anno 2022

Nel corso del 2022 AmTrust Assicurazioni S.p.A. ha ricevuto un totale di n. 82 reclami di cui:

- ✓ n. **81** reclami "trattabili";
- ✓ n. **1** reclamo "non trattabile";

tutti attinenti al **comparto Danni – Non R.C. Auto**.

Considerando i soli reclami "trattabili" (n. 81):

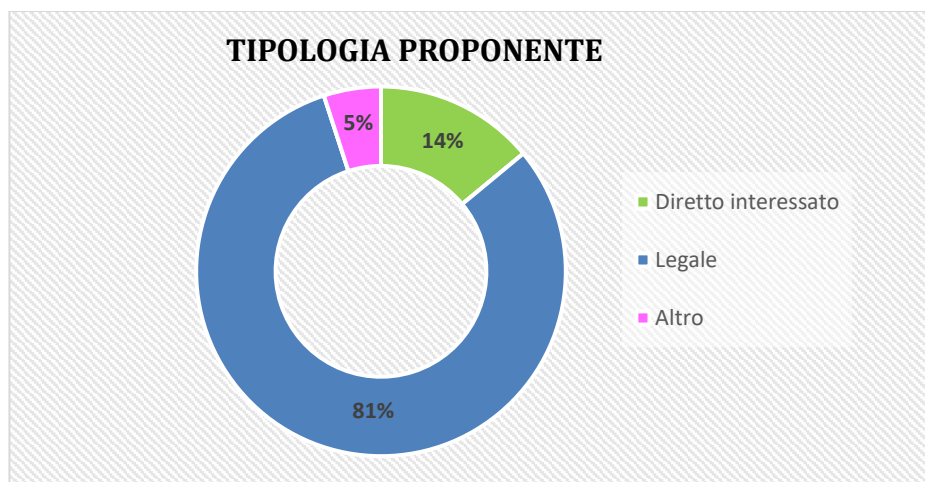
- ✓ n. **39** sono riferiti al primo semestre 2022;
- ✓ n. **42** sono riferiti al secondo semestre 2022.

Inoltre, sono state ricevute n. 28 riaperture complessive di cui n. 16 reclami di prima riapertura.

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

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami **trattabili** pervenuti nel 2022 per **Tipologia Proponente** e **Reclamante** e per **Area Geografica**.

Nell' 81% dei casi il proponente del reclamo è il legale del terzo danneggiato. C'è una forte correlazione tra tipologia di proponente e tipologia di reclamante. Se si osservano, invece, i reclami degli assicurati, questi sono quasi tutti presentati dal diretto interessato.



### AmTrust Assicurazioni S.p.A.

Sede Legale: Via Clerici • 14 • 20121 Milano • Italia

Tel. + 39 0283438150 • Fax + 39 0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it)

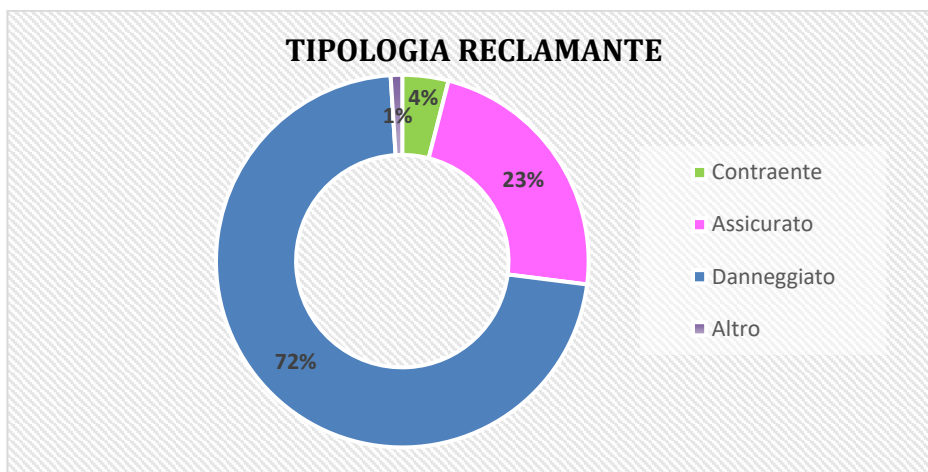
PEC: [amtrust.assicurazioni@pec.it](mailto:amtrust.assicurazioni@pec.it) • Email: [amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com](mailto:amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com)

Capitale Sociale € 5.500.000,00 • P.IVA e C.F. 01917540518 • Data iscrizione Registro Imprese 13/06/2019

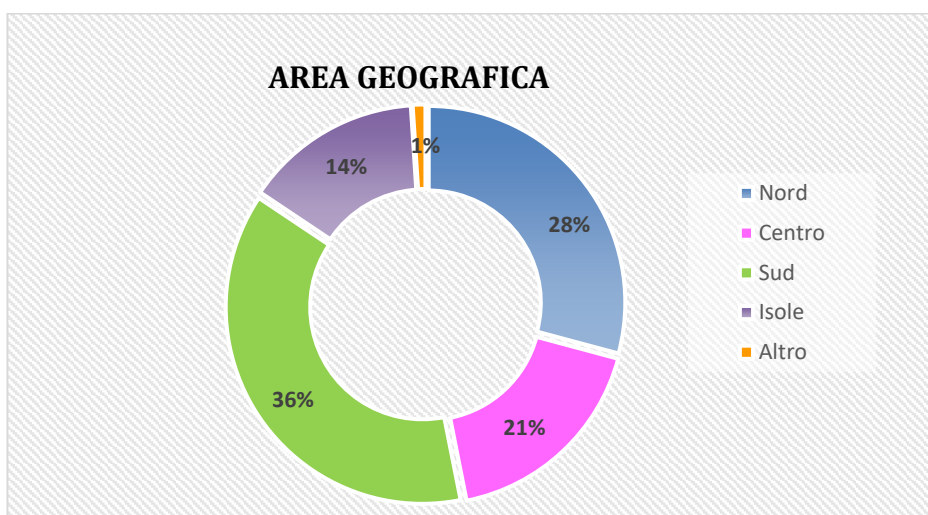
Numero REA MI-2562338 • Provvedimento autorizzazione ISVAP n. 2595 del 14/03/2008 • Data e numero di iscrizione

Albo Imprese IVASS 14/03/2008 - n. 1.00165 • Gruppo di appartenenza AmTrust Financial Services, Inc. (AFSI).





Analizzando i dati per area geografica emerge che la maggior parte dei reclami si originano al Sud (36% del totale) e al Nord (28% del totale) come descritto nel grafico sottostante.



Se si considerano le aree geografiche del Sud e delle Isole, la percentuale sale al 50%. La maggior parte dei reclami effettuati dall'area del Sud e delle Isole viene presentata dal legale ed è riferita a problematiche legate al processo di liquidazione dei sinistri. Anche per l'area del Nord, nella maggior parte dei casi, i reclami vengono presentati dai legali dei danneggiati.

La situazione dei reclami rispecchia la distribuzione geografica del portafoglio dei rischi assicurati, soprattutto per il mondo *corporate* della Compagnia, che è formato da Ospedali pubblici e privati.

**AmTrust Assicurazioni S.p.A.**

Sede Legale: Via Clerici • 14 • 20121 Milano • Italia

Tel. + 39 0283438150 • Fax + 39 0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrust.assicurazioni@pec.it](mailto:amtrust.assicurazioni@pec.it) • Email: [amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com](mailto:amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com)

Capitale Sociale € 5.500.000,00 • P.IVA e C.F. 01917540518 • Data iscrizione Registro Imprese 13/06/2019

Numero REA MI-2562338 • Provvedimento autorizzazione ISVAP n. 2595 del 14/03/2008 • Data e numero di iscrizione

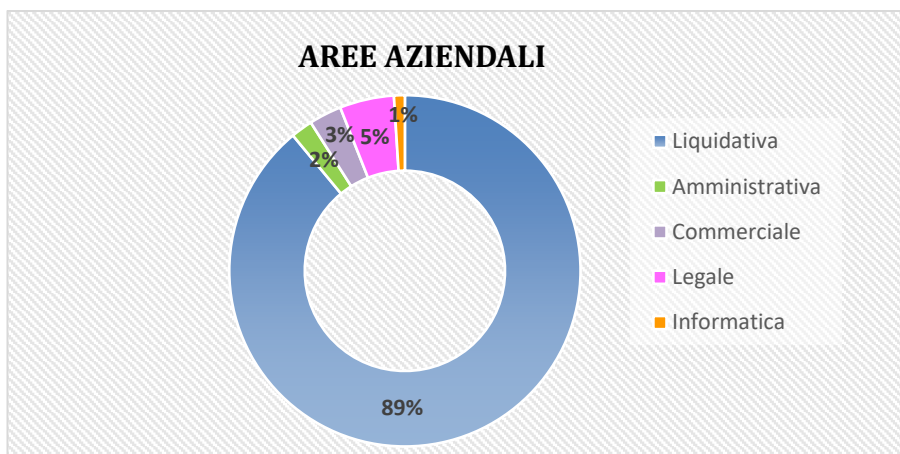
Albo Imprese IVASS 14/03/2008 - n. 1.00165 • Gruppo di appartenenza AmTrust Financial Services, Inc. (AFSI).





## 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.



Dai dati emerge che l'Area Aziendale maggiormente impattata è l'Area Liquidativa, pari all'89%; ciò è collegato alla tipologia di rischi assicurati e alla tipologia di richieste danni gestite. Le altre aree sono da considerarsi residuali.

Inoltre, da un'analisi dei reclami nella loro specificità, si evince che la problematica più ricorrente è riferita alla gestione del sinistro.

### AmTrust Assicurazioni S.p.A.

Sede Legale: Via Clerici • 14 • 20121 Milano • Italia

Tel. + 39 0283438150 • Fax + 39 0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrust.assicurazioni@pec.it](mailto:amtrust.assicurazioni@pec.it) • Email: [amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com](mailto:amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com)

Capitale Sociale € 5.500.000,00 • P.IVA e C.F. 01917540518 • Data iscrizione Registro Imprese 13/06/2019

Numero REA MI-2562338 • Provvedimento autorizzazione ISVAP n. 2595 del 14/03/2008 • Data e numero di iscrizione

Albo Imprese IVASS 14/03/2008 - n. 1.00165 • Gruppo di appartenenza AmTrust Financial Services, Inc. (AFSI).

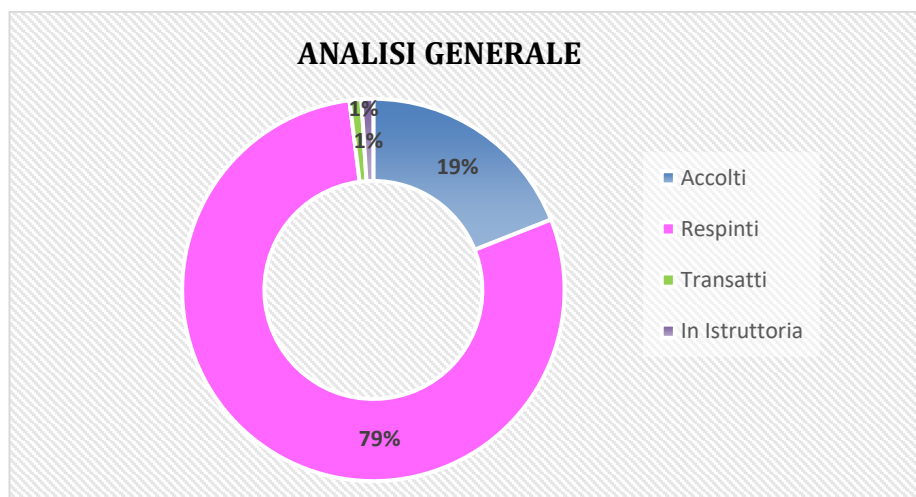




## Esito dei reclami

Nella tabella di seguito si riportano i dati al 31 dicembre 2022:

- ✓ il 79% dei reclami è stato respinto;
- ✓ il 19% dei reclami è stato accolto;
- ✓ l'1% dei reclami è stato transatto;
- ✓ l'1% dei reclami è in fase istruttoria.



Il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2022 è 22 giorni, pienamente in linea con i termini previsti dal Regolamento nonché con quanto stabilito nella Procedura reclami adottata dalla Compagnia.

Si sottolinea che nessuna doglianza è stata riscontrata oltre i termini di legge.

### AmTrust Assicurazioni S.p.A.

Sede Legale: Via Clerici • 14 • 20121 Milano • Italia

Tel. + 39 0283438150 • Fax + 39 0283438174 • [www.amtrust.it](http://www.amtrust.it)

PEC: [amtrust.assicurazioni@pec.it](mailto:amtrust.assicurazioni@pec.it) • Email: [amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com](mailto:amtrust.assicurazioni@amtrustgroup.com)

Capitale Sociale € 5.500.000,00 • P.IVA e C.F. 01917540518 • Data iscrizione Registro Imprese 13/06/2019

Numero REA MI-2562338 • Provvedimento autorizzazione ISVAP n. 2595 del 14/03/2008 • Data e numero di iscrizione Albo Imprese IVASS 14/03/2008 - n. 1.00165 • Gruppo di appartenenza AmTrust Financial Services, Inc. (AFSI).



Certificate N. IT19/0767.00