



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 2022

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.



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** (di seguito **"AIUD DAC"** o **"Compagnia"**) sono gestiti favorendo 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.

Nel perseguire tale obiettivo, AIUD DAC dedica particolare attenzione alla gestione dei reclami e all'analisi delle cause ad essi sottesi 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 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.



Certificate N. IT19/0767.01



Premessa

Il rendiconto che segue tiene conto:

- ✓ dei reclami ricevuti dalla **Compagnia**;
- ✓ dei reclami derivanti dall'attività distributiva svolta per il tramite dell'Agente assicurativo **Assistenza Casa S.p.A.** (di seguito "**AC**") che ha il proprio *core business* nel ramo danni n. 18 "Assistenza".

I dati riportati sono rappresentativi della Compagnia in riferimento a tutti i comparti/rami; tuttavia, per maggior chiarezza espositiva il business Assistenza viene rappresentato separatamente rispetto al business della Compagnia (Altri rami).

Nel corso del 2022 sono stati gestiti n. **466** reclami effettivi attinenti al comparto Danni (compreso il ramo RC Auto) ed il ramo Assistenza.

In particolare si rilevano:

- ✓ n. **410** reclami "**trattabili**" (dei quali 401 riferiti al business Assistenza);
- ✓ n. **56** riaperture complessive (delle quali 54 riferite al business Assistenza).

Considerando i soli reclami "**trattabili**" (n. **410**):

- ✓ n. **9** sono riferiti agli "Altri rami";
- ✓ n. **401** sono riferiti al business Assistenza.

Delle n. 56 riaperture complessive, n. 44 sono reclami di prima apertura (di cui n. 43 riferiti al business Assistenza).

Il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2022 è 17 giorni, pienamente in linea con i termini previsti dal Regolamento.

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

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.



Certificate N. IT19/0767.01



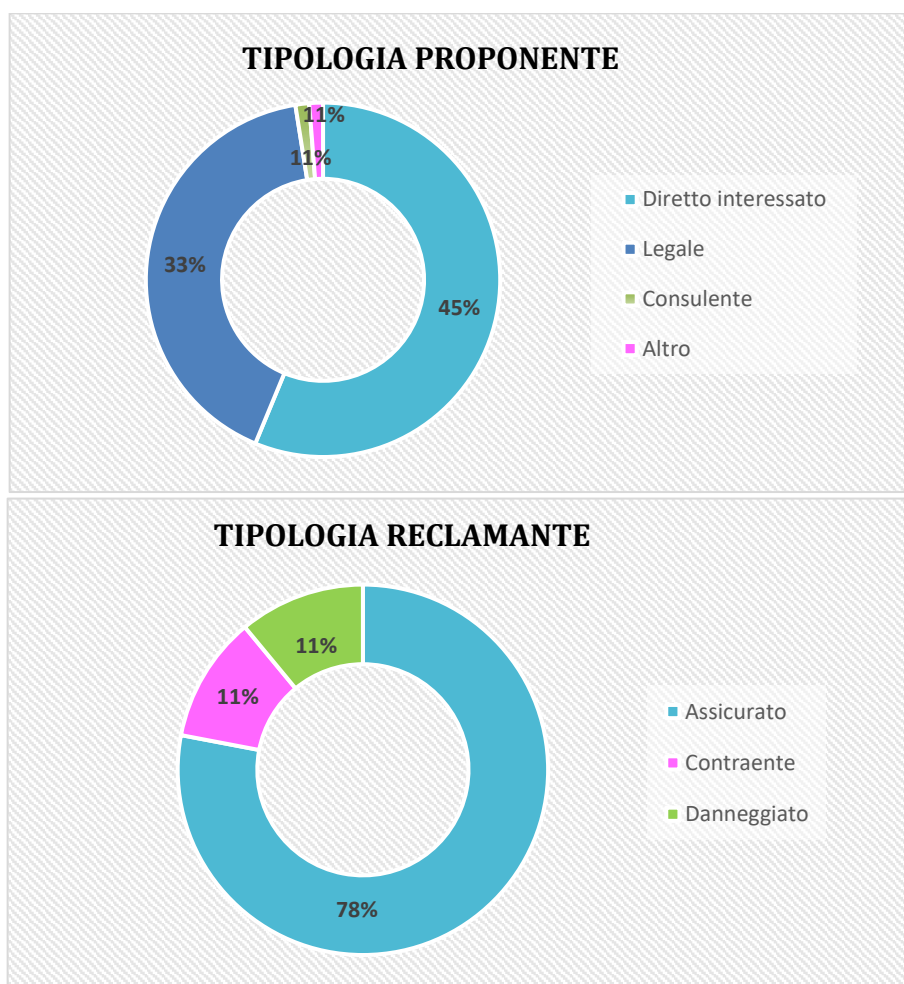
Altri rami (escluso il business Assistenza)

Nel corso del 2022 **AIUD DAV** ha ricevuto n. **9** reclami **“trattabili”** attinenti al solo comparto Danni – compreso il ramo R.C. Auto.

Dei n. 9 reclami trattabili ricevuti nel 2022, n. 2 reclami sono riferiti al primo trimestre, n. 7 sono al secondo semestre dell’anno.

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**.



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

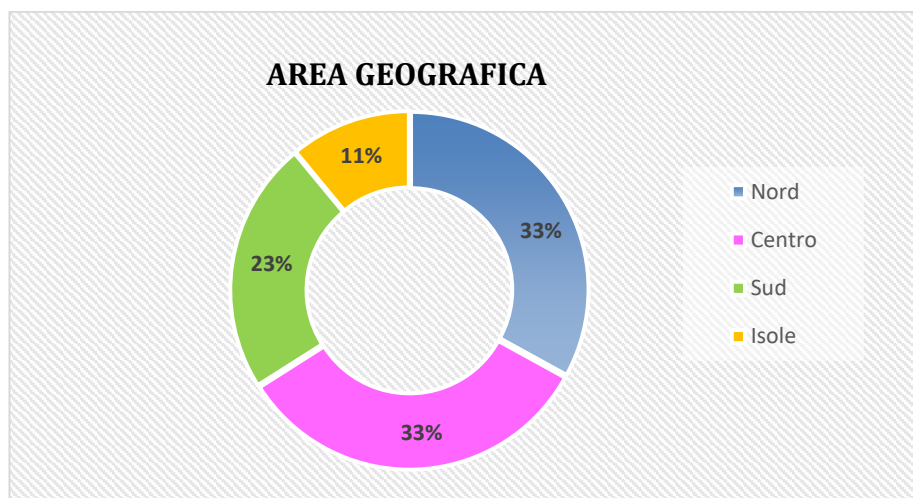
REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

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



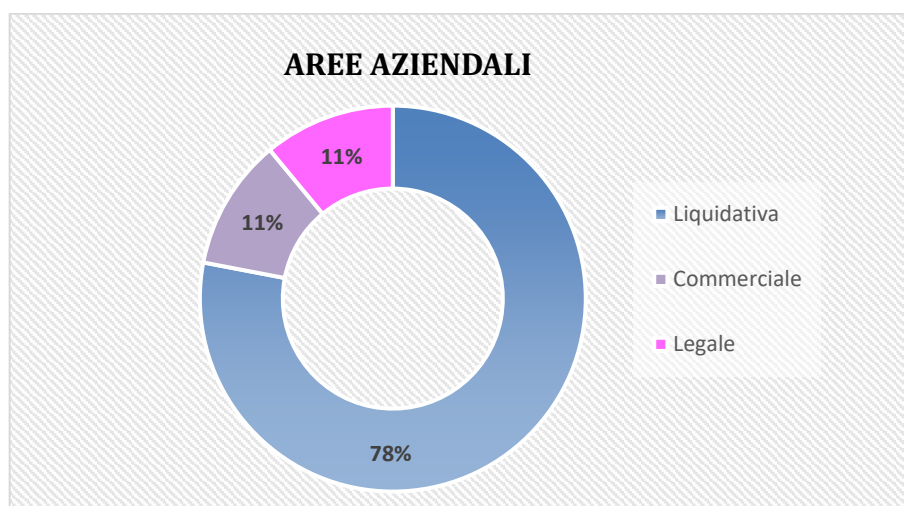
Certificate N. IT19/0767.01



Analizzando i dati per area geografica emerge che i reclami si originano in egual misura al Centro (33%) e al Nord (33%) e che per la maggior parte dei casi i reclami vengono presentati direttamente dagli Assicurati (78%).

Distribuzione dei reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali per **Are** **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 78% è quella liquidativa.



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.



Certificate N. IT19/0767.01



AmTrust International Underwriters

An AmTrust Financial Company

Esito dei reclami – AIUD DAC

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2022 ammonta a 9 unità “trattabili” di cui il 78% è stato respinto e il 22% è stato accolto.

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

Esito reclamo	Totale reclami 2022	Incidenza percentuale
Accolti	2	22%
Respinti	7	78%
Transatti	-	-
Totale	9	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.



Certificate N. IT19/0767.01



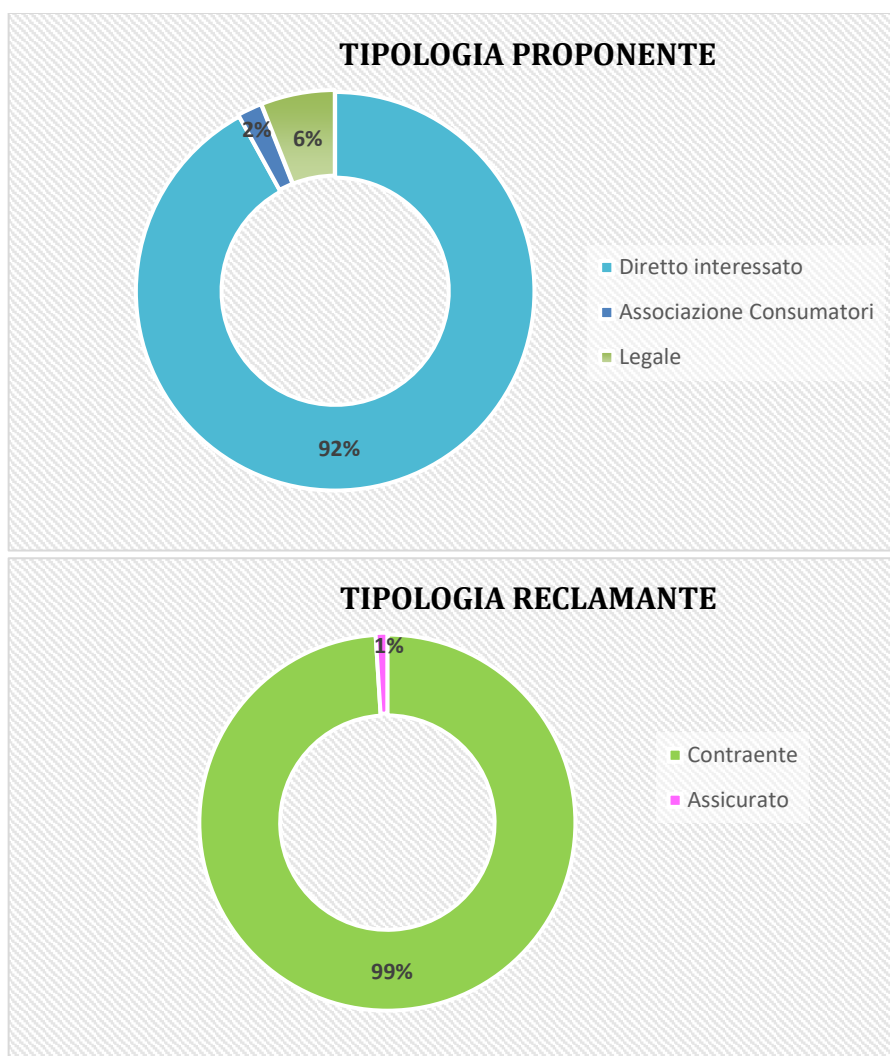
Business Assistenza

Nel corso del 2022 **Assistenza Casa S.p.A.** ha ricevuto n. 401 reclami “**trattabili**” attinenti al solo Comparto Danni – Ramo Assistenza.

Dei n. 401 reclami trattabili ricevuti nel 2022, n. 232 reclami sono riferiti al primo trimestre, n. 169 sono al secondo semestre dell’anno.

Reclami pervenuti per Tipologia Proponente/Reclamante e per 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.



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

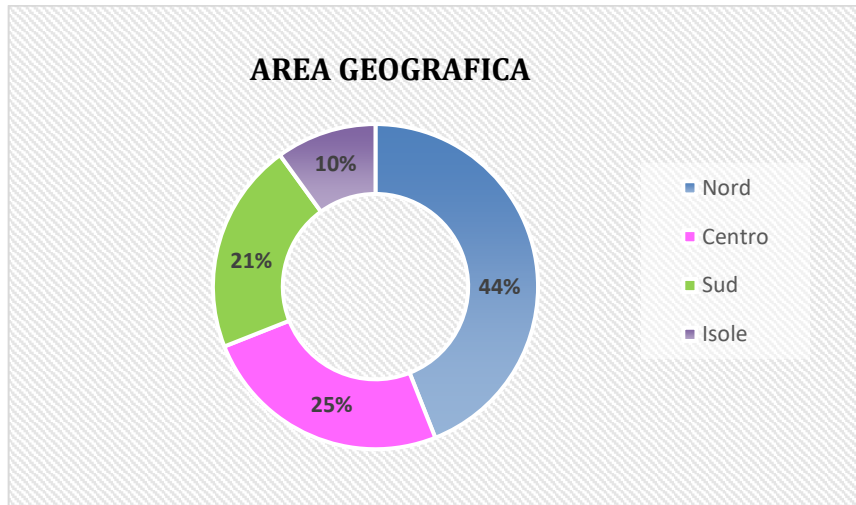
REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

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



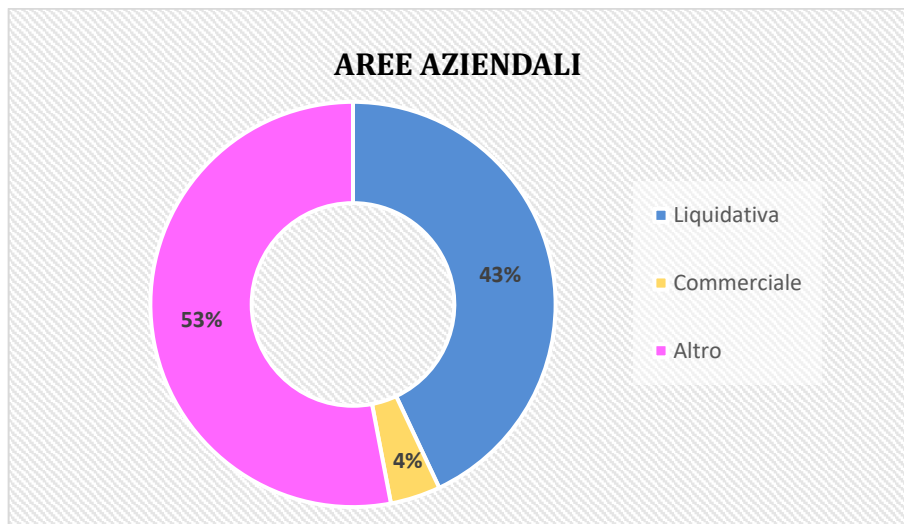
Certificate N. IT19/0767.01



Analizzando i dati per area geografica emerge che i reclami si originano prevalentemente al Nord (44%) e che per la quasi totalità dei casi i reclami vengono presentati direttamente dal Contraente (99%).

Distribuzione dei reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali per **Arete Aziendali** maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami del Comparto Danni – Ramo Assistenza. L'Area Aziendale che presenta la percentuale più elevata 53% è "Altro".



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.



Certificate N. IT19/0767.01



AmTrust International Underwriters

An AmTrust Financial Company

Esito dei reclami - AC

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2022 ammonta a 401 unità **“trattabili”**, di cui il 61% è stato accolto, il 36% è stato respinto e il 3% è ancora in istruttoria.

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

Esito reclamo	Totale reclami 2022	Incidenza percentuale
Accolti	243	61%
Respinti	146	36%
Transatti	-	-
In istruttoria al 31/12	12	3%
Totale	401	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.



Certificate N. IT19/0767.01