



AmTrust Assicurazioni

Attività di Gestione dei Reclami Rendiconto Annuale GRUPPO AMTRUST

AmTrust Assicurazioni S.p.A.

Anno 2023

AmTrust Assicurazioni S.p.A.

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

Tel. + 39 0283438150 • Fax + 39 0283438174 • www.amtrust.it

PEC: amtrust.assicurazioni@pec.it • Email: 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. IT19/0767.03



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.



Reclami ricevuti nell'anno 2023

Nel corso del 2023 **AmTrust Assicurazioni S.p.A.** ha ricevuto un totale di n. 78 reclami di cui:

- ✓ n. **77** reclami **“trattabili”**;
- ✓ n. **1** reclamo **“non trattabile”**;

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

Considerando i soli reclami **“trattabili” (n. 77)**:

- ✓ n. **37** sono riferiti al primo semestre 2023;
- ✓ n. **40** sono riferiti al secondo semestre 2023.

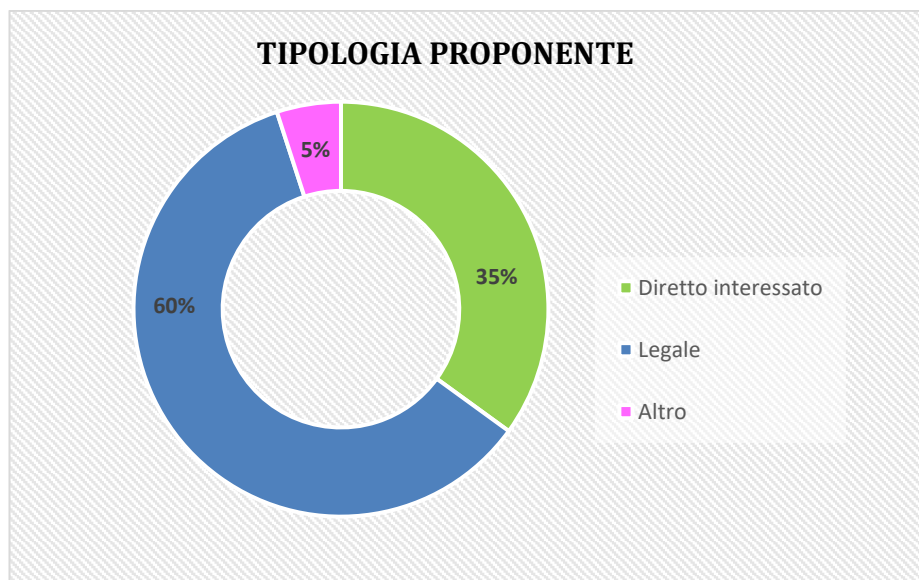
Inoltre, sono state ricevute n. 29 riaperture complessive di cui n. 14 reclami di prima riapertura.

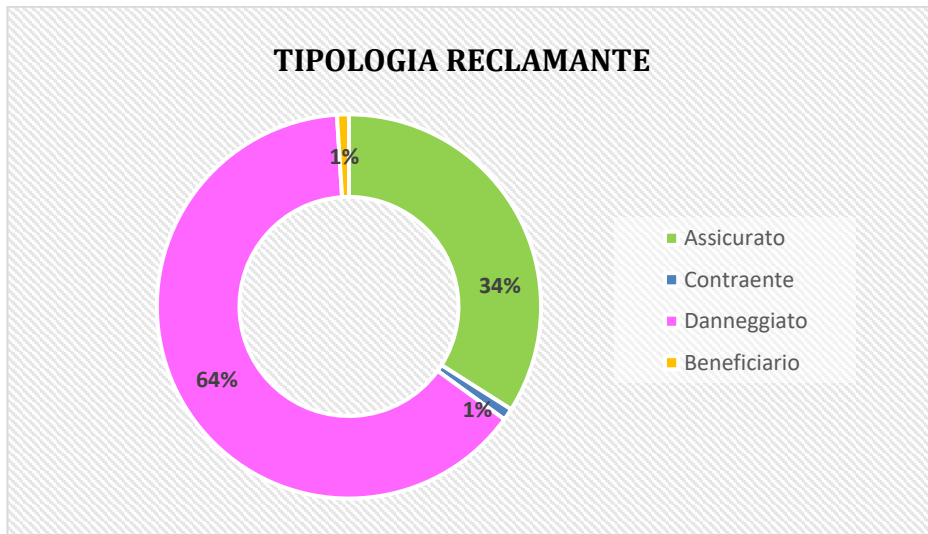
Reclami pervenuti per Tipologia Proponente/Reclamante e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami **trattabili** pervenuti nel 2023 per **Tipologia Proponente** e **Reclamante** e per **Area Geografica**.

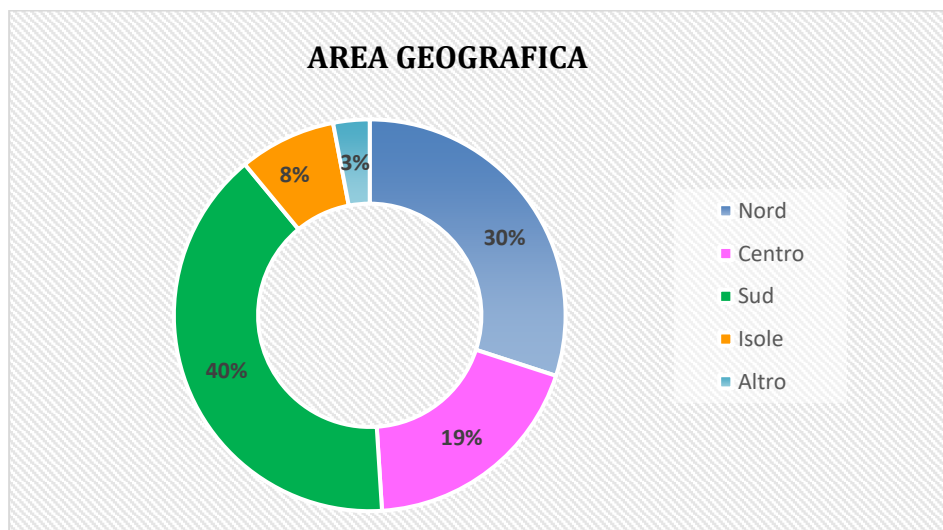
Nel 60% dei casi il Proponente del reclamo è il legale del terzo danneggiato. C'è una forte correlazione tra tipologia di proponente e tipologia di reclamante. Se si osservano, invece, i reclami degli assicurati, questi sono per lo più presentati dal diretto interessato.

Nel 64% dei casi il Reclamante è il danneggiato, seguito dall'Assicurato (34%). Tale fenomeno è direttamente assimilabile alla tipologia di rischi peculiari assicurati nonché riconducibile alla maggiore diversificazione di portafoglio e all'incremento della c.d. linea persona.





Analizzando i dati per area geografica emerge che la maggior parte dei reclami si originano al Sud (40% del totale) e al Nord (30% del totale) come descritto nel grafico sottostante.



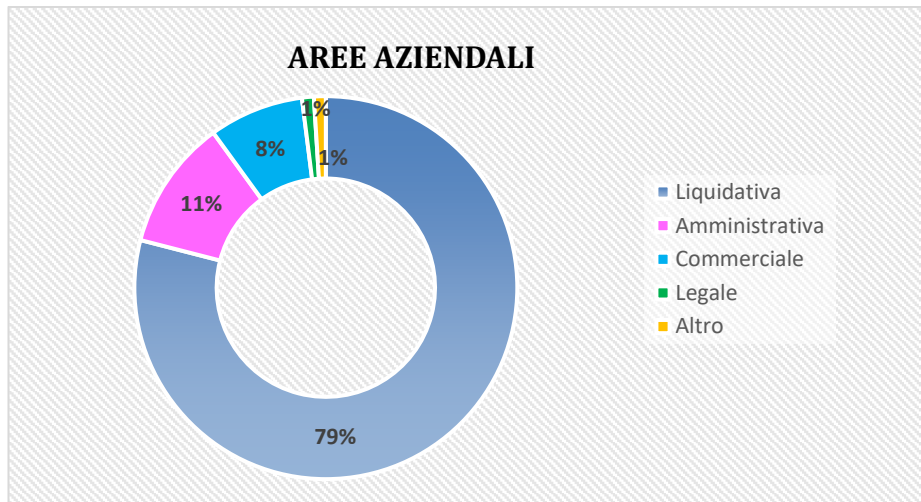
Se si considerano le aree geografiche del Sud e delle Isole, la percentuale sale al 48%. La maggior parte dei reclami effettuati dall'area del Sud e delle Isole viene presentata dal legale ed è riferita a problematiche legate al processo di liquidazione dei sinistri. Anche per l'area del Nord, nella 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.



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.



Dai dati emerge che l'Area Aziendale maggiormente impattata è l'Area Liquidativa, pari all'79%, seguita dalle Aree Amministrativa 11% e Commerciale 8%; Le altre aree sono da considerarsi residuali. La quasi totalità dei reclami di area liquidativa è avanzata dai danneggiati e la totalità di quelli dell'area amministrativa e commerciale dagli assicurati.

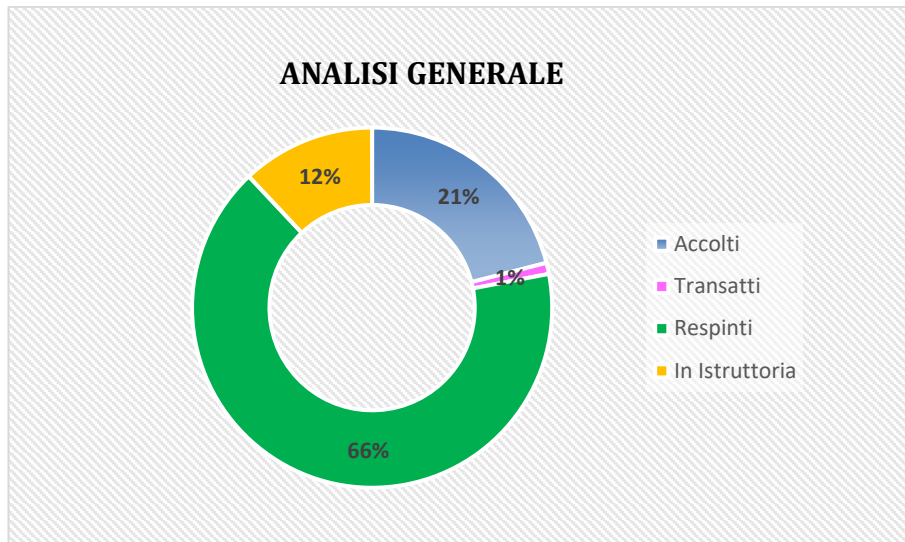
Inoltre, da un'analisi dei reclami nella loro specificità, si evince che la problematica più ricorrente è riferita alla gestione del sinistro con una percentuale pari al 61%. Questi ultimi risultano essere anche i reclami maggiormente respinti, riguardanti, di fatto, spesso la stessa tematica.



Esito dei reclami

Nella tabella di seguito si riportano i dati dei reclami **Trattabili (n. 77)** al 31 dicembre 2023:

- ✓ il 66% dei reclami è stato respinto;
- ✓ il 21% dei reclami è stato accolto;
- ✓ l'1% dei reclami è stato transatto;
- ✓ il 12% dei reclami è in fase istruttoria.



Nel corso del 2023 si osserva una riduzione pari a 5% rispetto all'anno 2022 e si conferma l'atto tasso di respingimento dei reclami pari al 66% (dato sovrapponibile ed in linea ai semestri e agli anni precedenti).

Il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2023 è 32 giorni, pienamente in linea con i termini previsti dal Regolamento.

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

PEC: amtrust.assicurazioni@pec.it • Email: 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. IT19/0767.03