



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.

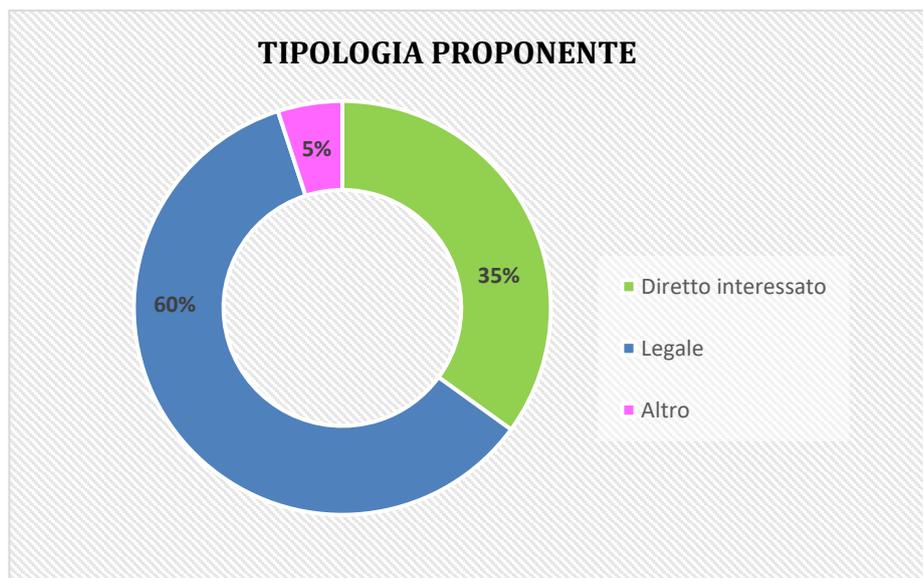
Inoltre, sono state ricevute n. 29 riaperture complessive di cui n. 14 reclami di prima riapertura.

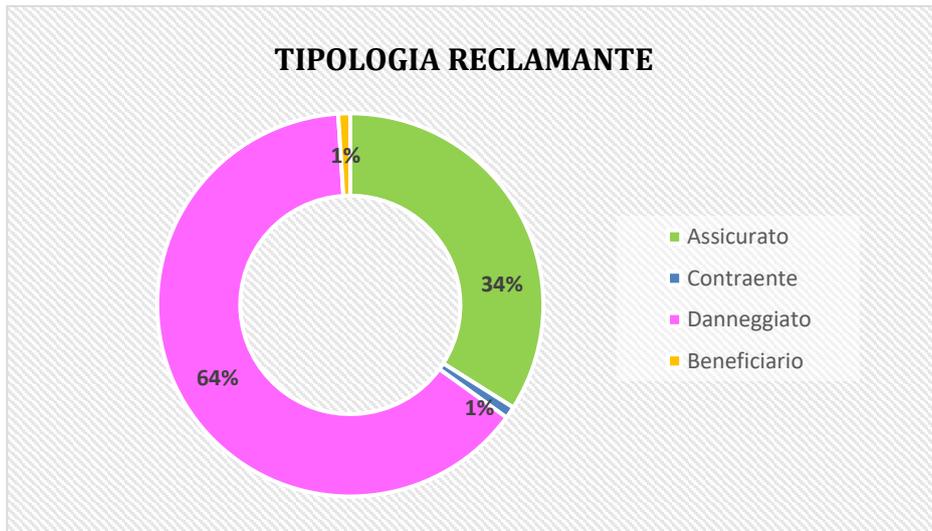
Reclami pervenuti per Tipologia Proponente/Reclamante e Area Geografica

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

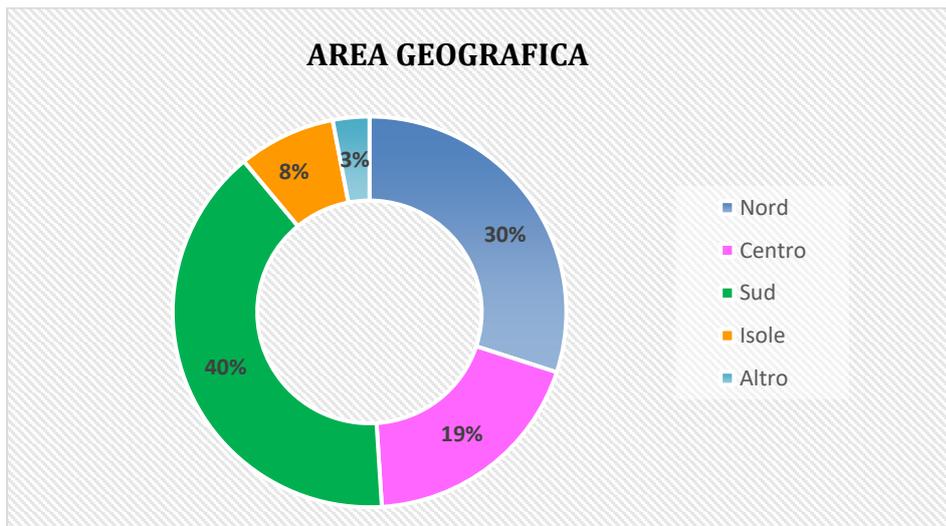
Nel 60% dei casi il Proponente del reclamo è il legale del terzo danneggiato. C'è una forte correlazione tra tipologia di proponente e tipologia di reclamante. Se si osservano, invece, i reclami degli assicurati, questi sono per lo più presentati dal diretto interessato.

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.



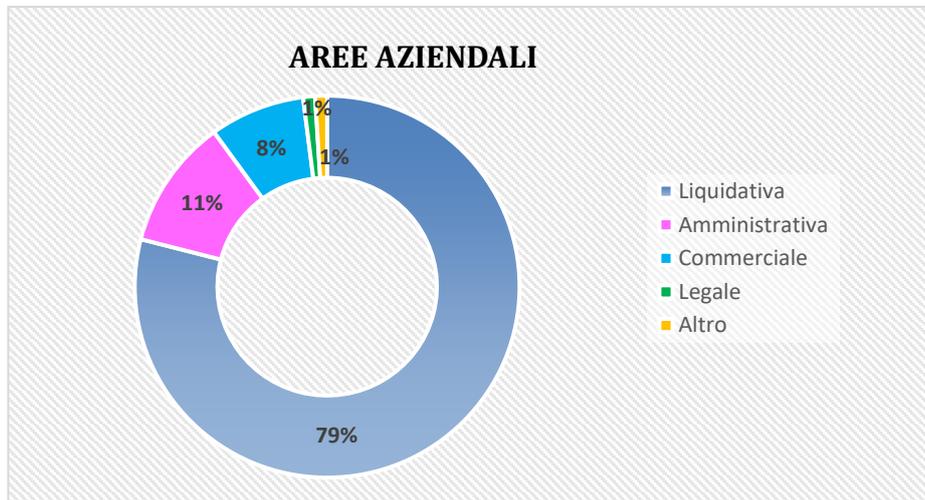
Se si considerano le aree geografiche del Sud e delle Isole, la percentuale sale al 48%. La maggior parte dei reclami effettuati dall'area del Sud e delle Isole viene presentata dal legale ed è riferita a problematiche legate al processo di liquidazione dei sinistri. Anche per l'area del Nord, nella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

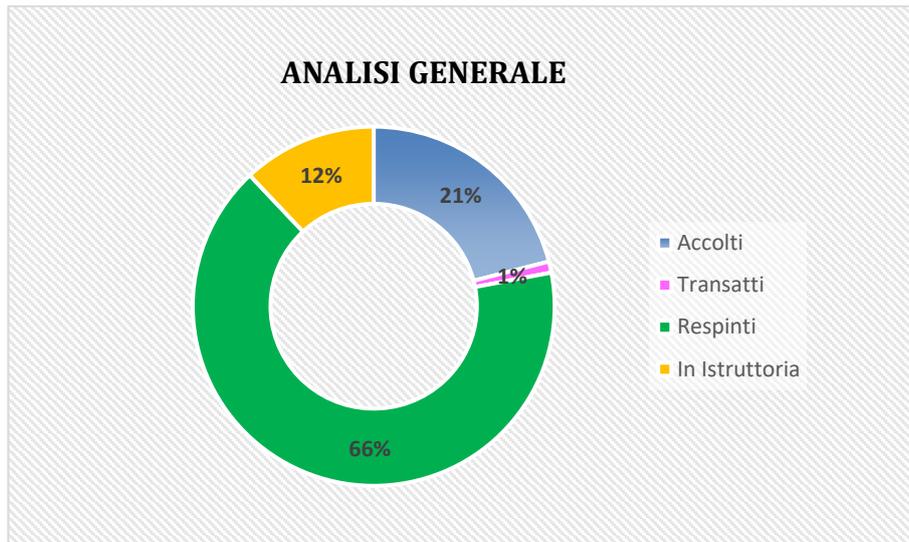
Inoltre, da un'analisi dei reclami nella loro specificità, si evince che la problematica più ricorrente è riferita alla gestione del sinistro con una percentuale pari al 61%. Questi ultimi risultano essere anche i reclami maggiormente respinti, riguardanti, di fatto, spesso la stessa tematica.



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.