



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 2023

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



AmTrust International Underwriters

An AmTrust Financial Company

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 2023 sono stati gestiti n. **184** reclami effettivi attinenti al comparto Danni ed il ramo Assistenza.

In particolare si rilevano:

- ✓ n. **154** reclami "**trattabili**" (dei quali 145 riferiti al business Assistenza);
- ✓ n. **30** riaperture complessive (delle quali 25 riferite al business Assistenza).

Considerando i soli reclami "**trattabili**" (n. **154**):

- ✓ n. **9** sono riferiti agli "Altri rami";
- ✓ n. **145** sono riferiti al business Assistenza.

Delle n. 30 riaperture complessive, n. 21 sono reclami di prima apertura (di cui n. 17 riferiti al business Assistenza e n. 4 agli "Altri rami").

Il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2023 è 13 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

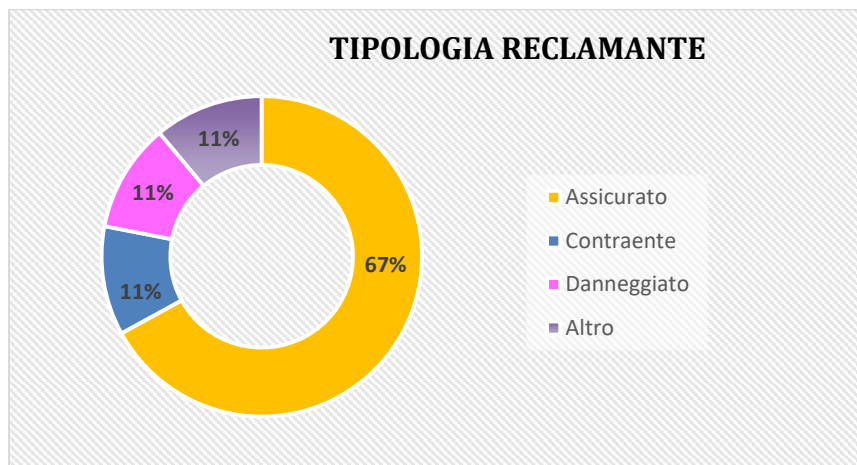
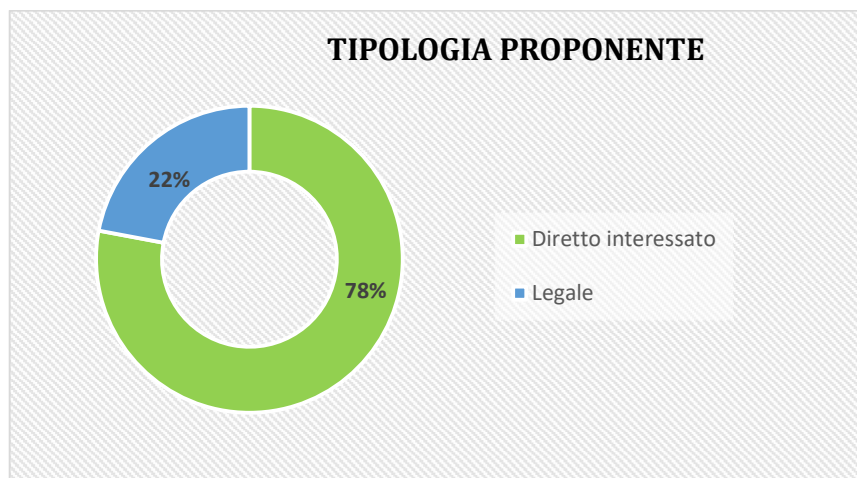


Altri rami (AIUD DAC)

Nel corso del 2023 **AIUD DAC** ha ricevuto n. **9** reclami **“trattabili”** attinenti al solo comparto Danni. Dei n. 9 reclami trattabili ricevuti nel 2023, n. 5 reclami sono riferiti al primo trimestre, n. 4 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 2023 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

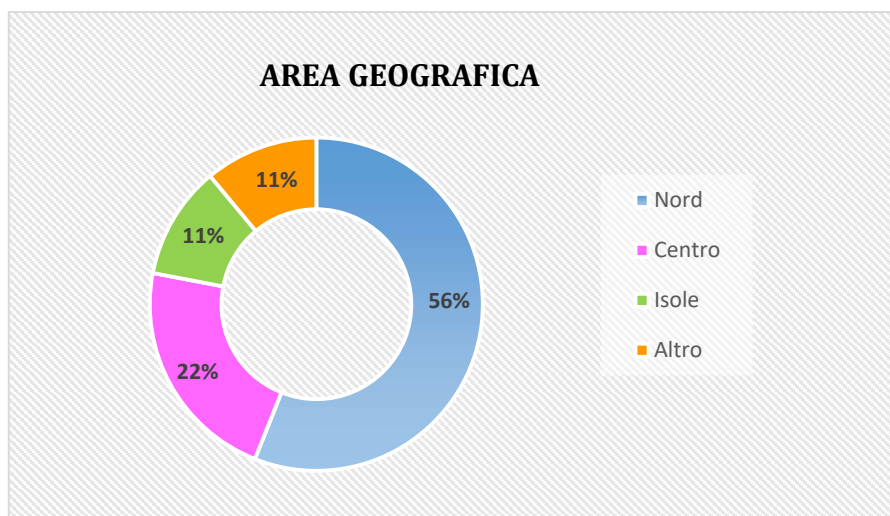
REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

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



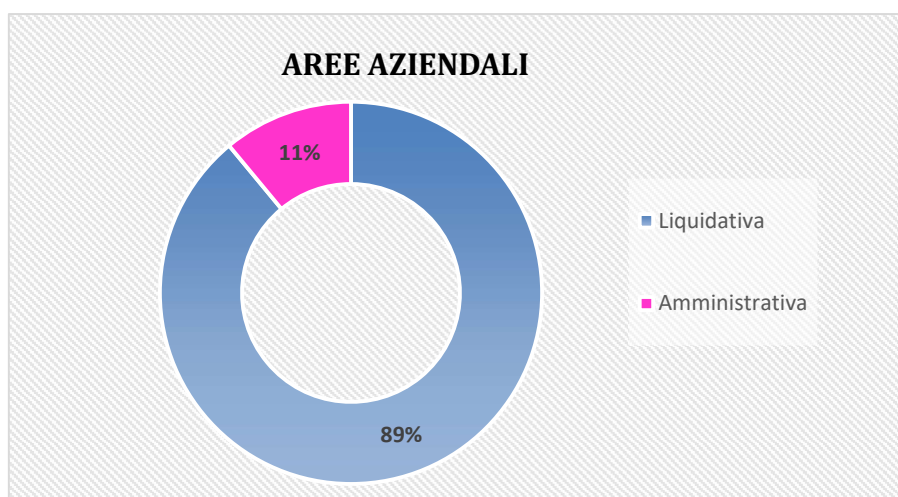
Certificate N. IT19/0767.01



Analizzando i dati per area geografica emerge che i reclami si originano maggiormente al Nord (56%) e al Centro (22%) e che per la maggior parte dei casi i reclami vengono presentati direttamente dagli Assicurati (67%).

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. L'Area Aziendale che presenta la percentuale più elevata 89% 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



Esito dei reclami – AIUD DAC

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2023 ammonta a 9 unità “trattabili” di cui il 78% è stato respinto e il 22% è stato accolto.

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

Esito reclamo	Totale reclami 2023	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



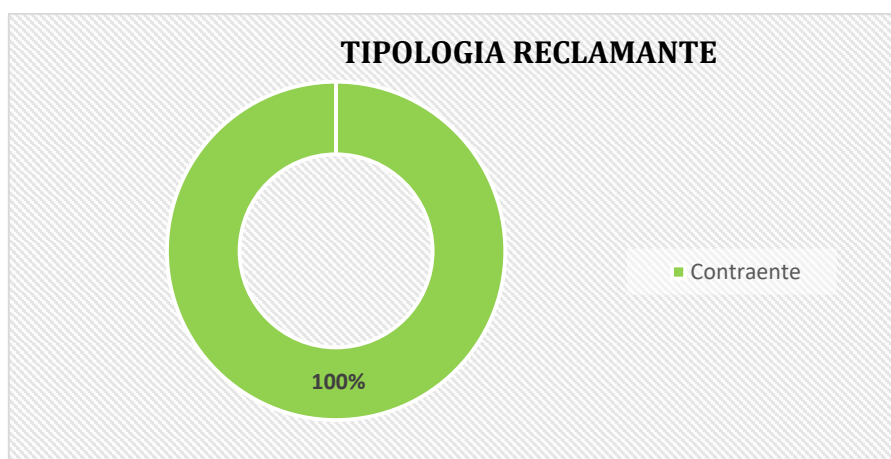
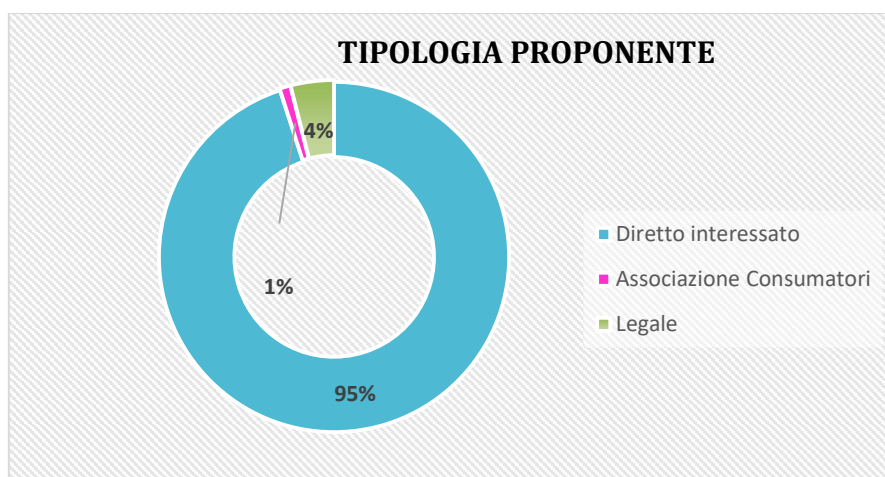
Business Assistenza

Nel corso del 2023 **Assistenza Casa S.p.A.** ha ricevuto n. 145 reclami “**trattabili**” attinenti al solo Comparto Danni – Ramo Assistenza.

Dei n. 145 reclami trattabili ricevuti nel 2023, n. 118 reclami sono riferiti al primo trimestre, n. 27 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 2023 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

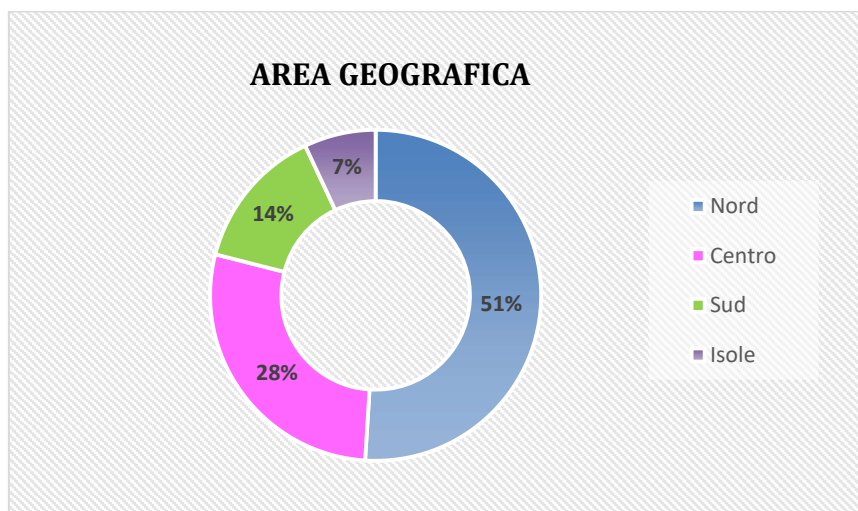
REA C.C.I.A.A. Milano 2093047

Registered in Dublin, Ireland. Registered Number: 169384.

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



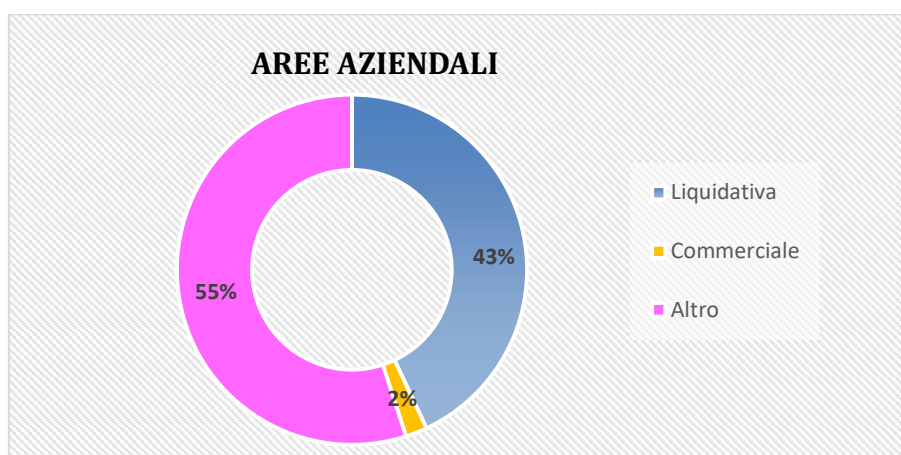
Certificate N. IT19/0767.01



Analizzando i dati per area geografica emerge che i reclami si originano prevalentemente al Nord (51%) e che per la totalità dei casi i reclami vengono presentati direttamente dal Contraente (100%).

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 55% 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



Esito dei reclami – Business Assistenza

Il numero di doglianze evase al 31 dicembre 2023 ammonta a 145 unità “trattabili”, di cui il 48% è stato accolto, il 48% è stato respinto e il 4% è ancora in istruttoria.

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

Esito reclamo	Totale reclami 2022	Incidenza percentuale
Accolti	69	48%
Respinti	69	48%
Transatti	-	-
In istruttoria al 31/12	7	4%
Totale	145	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