



AmTrust Assicurazioni

Attività di Gestione dei Reclami Rendiconto Annuale

GRUPPO AMTRUST

AmTrust Assicurazioni S.p.A.

Anno 2024

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 2024

Nel corso del 2024 **AmTrust Assicurazioni S.p.A.** ha ricevuto un totale di n. 97 reclami di cui:

- ✓ n. **94** reclami **“trattabili”**;
- ✓ n. **3** reclami **“non trattabili”**;

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

Considerando i soli reclami **“trattabili” (n. 94)**:

- ✓ n. **41** sono riferiti al primo semestre 2024;
- ✓ n. **53** sono riferiti al secondo semestre 2024.

Inoltre, sono state ricevute n. 44 riaperture complessive di cui n. 24 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 2024 per **Tipologia Proponente** e **Reclamante** e per **Area Geografica**.

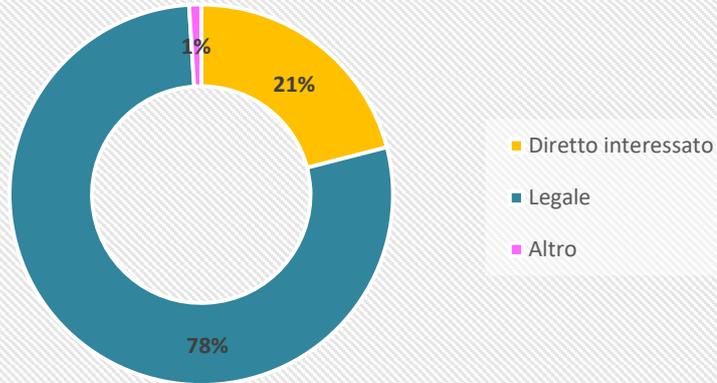
Nel 78% dei casi (73 reclami trattabili) il Proponente del reclamo è il legale del danneggiato, nel 21% dei casi (20 reclami trattabili) è il diretto interessato e nell'1% dei casi (1 reclamo trattabile) è Altro. Se si osservano i reclami degli assicurati, questi sono per lo più presentati dal diretto interessato.

Nel 73% dei casi (69 reclami trattabili) il Reclamante è il danneggiato, seguito dall'Assicurato (17% - 16 reclami trattabili), dal Contrente (9% - 8 reclami trattabili) e da Altro (1% - 1 reclamo trattabile).

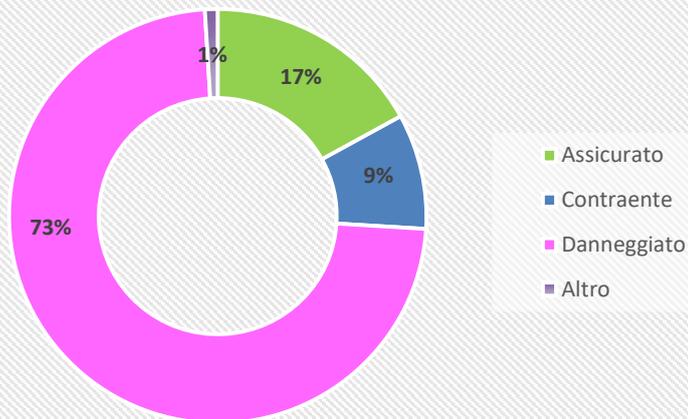
Tale fenomeno è direttamente assimilabile alla tipologia di rischi peculiari assicurati nonché riconducibile alla maggiore diversificazione di portafoglio e all'incremento della c.d. linea persona.



TIPOLOGIA PROPONENTE



TIPOLOGIA RECLAMANTE



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

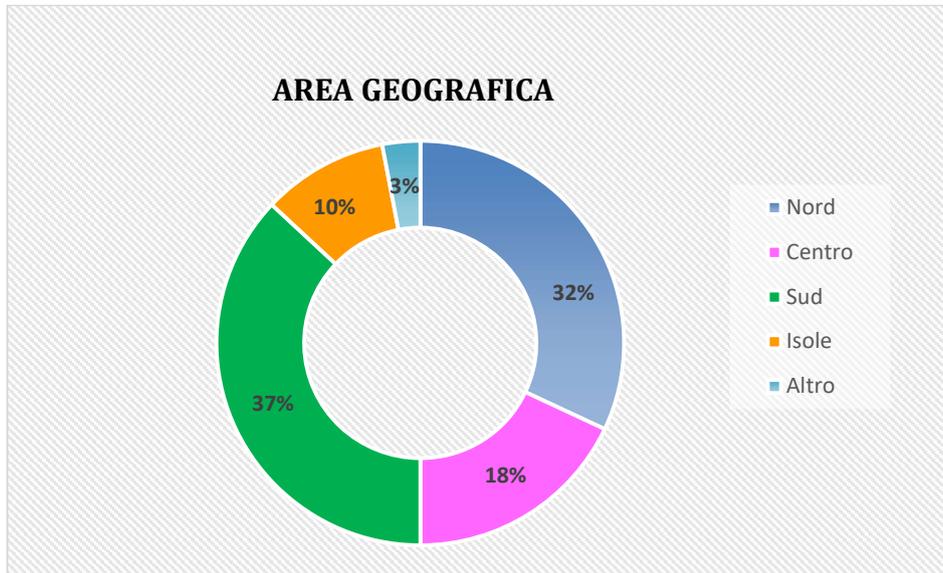
Numero REA MI-2562338 • Provvedimento autorizzazione ISVAP n. 2595 del 14/03/2008 • Data e numero di iscrizione Albo Imprese IVASS 14/03/2008 - n. 1.00165 • Gruppo di appartenenza AmTrust Financial Services, Inc. (AFSI).



Certificate N. IT19/0767.03



Analizzando i dati per Area geografica emerge che la maggior parte dei reclami si originano al Sud e Isole (47% del totale), seguita dal Nord (32% del totale) e dal centro (18% del totale) e da Altro (3%) come descritto nel grafico sottostante.

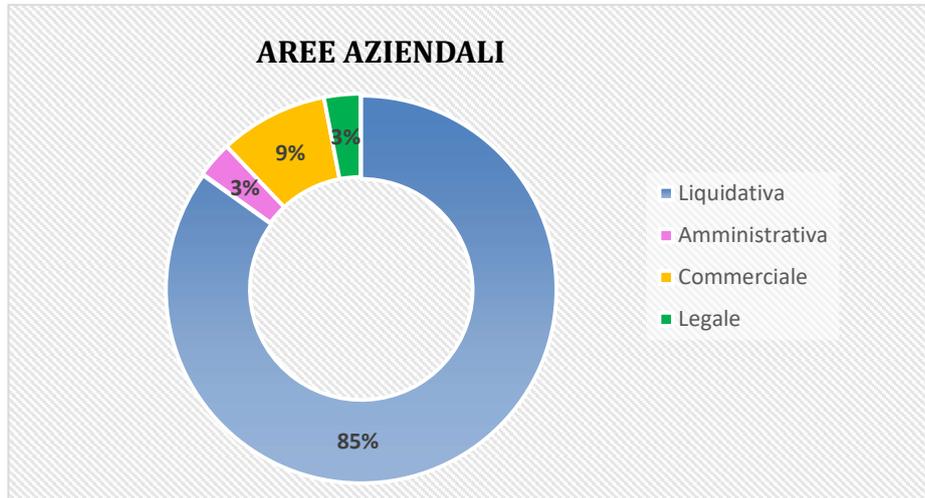


La maggior parte dei reclami effettuati dall'Area del Sud e delle Isole viene presentata dal legale ed è riferita a problematiche di liquidazione dei sinistri. La stessa situazione si verifica per i reclami presentati per l'Area del Nord. La situazione dei reclami rispecchia la distribuzione geografica 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 **Are** 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'85% (80 reclami trattabili), seguita dall'Area Commerciale 9% (8 reclami trattabili) e dalle Aree Amministrativa e Legale, entrambe al 3% (3 reclami trattabili per ciascuna area).

La quasi totalità dei reclami di Area Liquidativa è avanzata dai Danneggiati e la totalità di quelli dell'Area Amministrativa e Commerciale dagli Assicurati.

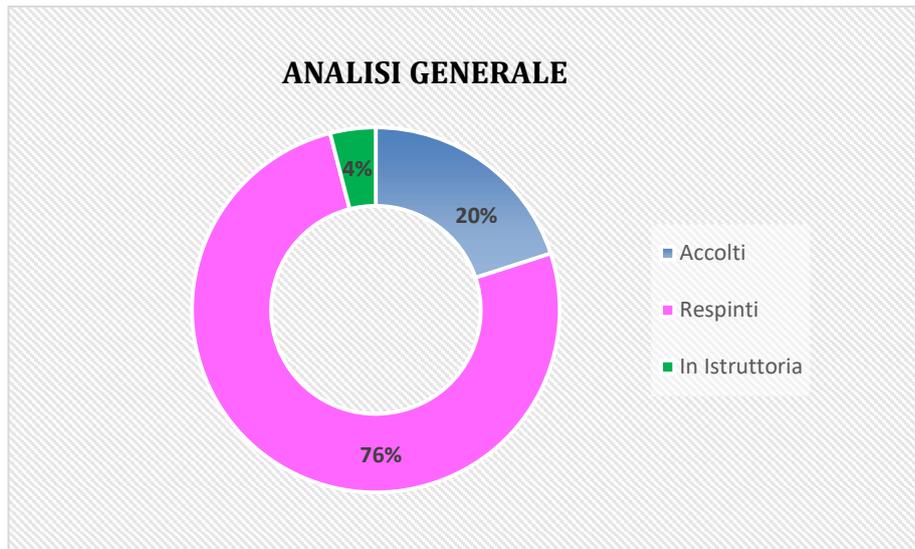
Inoltre, da un'analisi dei reclami nella loro specificità, si evince che la problematica più ricorrente è riferita alla gestione del sinistro con una percentuale pari al 69%. Questi ultimi risultano essere anche i reclami maggiormente respinti, riguardanti, di fatto, spesso la stessa tematica.



Esito dei reclami

Nella tabella di seguito si riportano i dati dei **Reclami Trattabili (n. 94)** al 31 dicembre 2024:

- ✓ il 76% dei reclami (71 reclami trattabili) è stato respinto;
- ✓ il 20% dei reclami (19 reclami trattabili) è stato accolto;
- ✓ il 4% dei reclami (4 reclami trattabili) è ancora in fase istruttoria.



Il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2024 è **23 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).

