



AmTrust Assicurazioni

Attività di Gestione dei Reclami Rendiconto Annuale

GRUPPO AMTRUST

AmTrust Assicurazioni S.p.A.

Anno 2025

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 2025

Nel corso del 2025 **AmTrust Assicurazioni S.p.A.** ha ricevuto un totale di n. 121 reclami di cui:

- ✓ n. **120** reclami **“trattabili”**;
- ✓ n. **1** reclamo **“non trattabili”**;

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

Considerando i soli reclami **“trattabili”** (n. **120**):

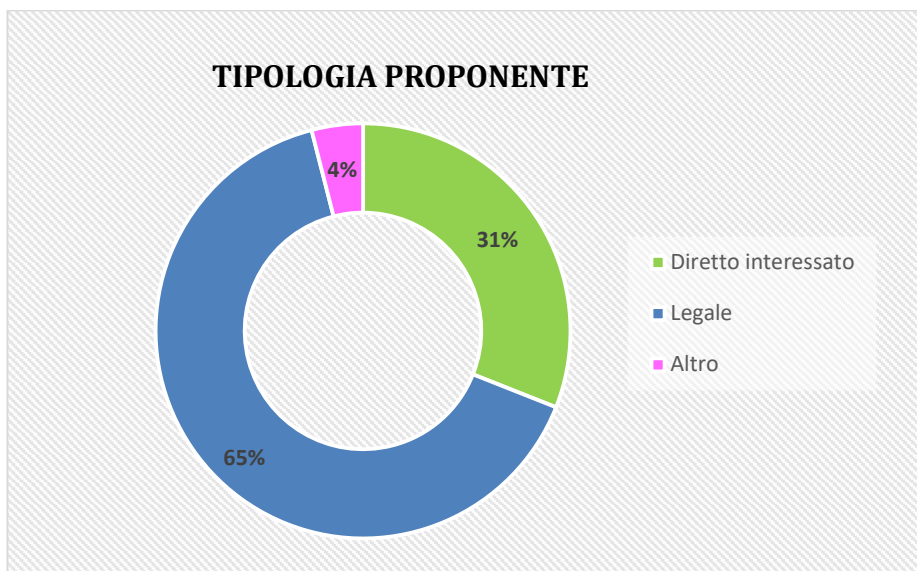
- ✓ n. **62** sono riferiti al primo semestre 2025;
- ✓ n. **58** sono riferiti al secondo semestre 2025.

Inoltre, sono state ricevute n. 58 riaperture complessive di cui n. 31 reclami di prima riapertura e 1 reclamo **“non di competenza”**.

Reclami pervenuti per Tipologia Proponente/Reclamante e Area Geografica

Nei grafici sottostanti si riportano le incidenze percentuali dei reclami trattabili pervenuti nel 2025 per **Tipologia Proponente** e **Reclamante** e per **Area Geografica**.

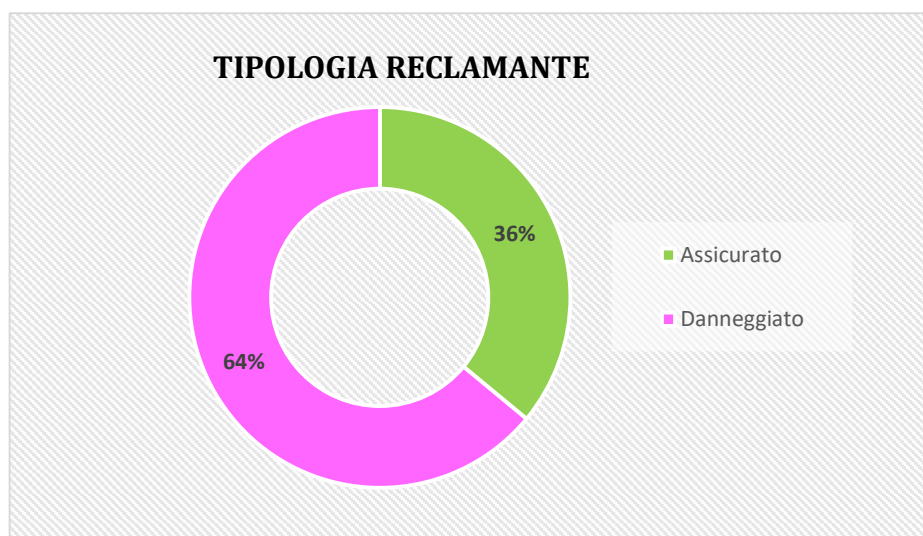
Il **Proponente** del reclamo è: nel 65% dei casi (78 reclami trattabili) il legale, nel 31% dei casi (37 reclami trattabili) il diretto interessato e nel 4% dei casi (5 reclami trattabili) è Altro. Se si osservano i reclami degli assicurati, questi sono per lo più presentati dal diretto interessato.



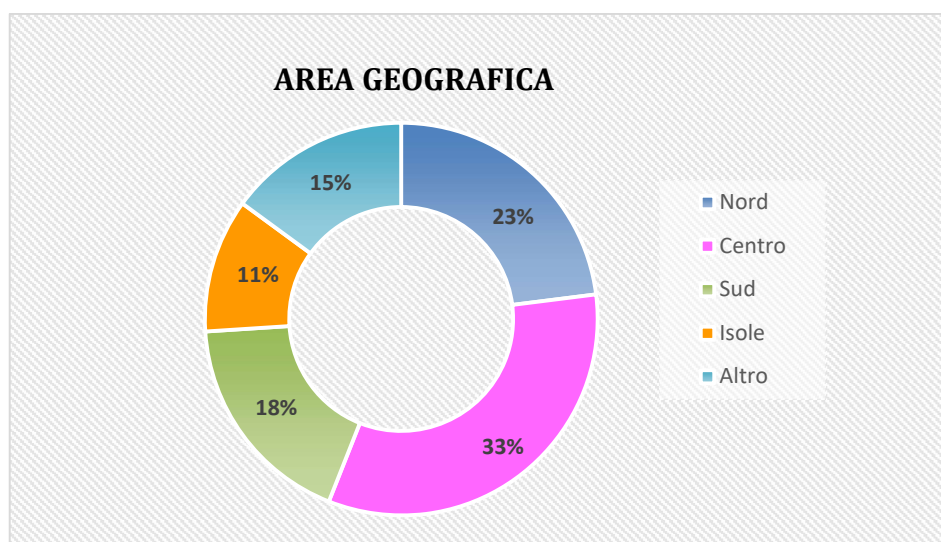


Il **Reclamante** nel 64% dei casi (77 reclami trattabili) è il danneggiato, seguito dall'Assicurato 36% (43 reclami trattabili).

Tale fenomeno è direttamente assimilabile alla peculiare tipologia di rischi assicurati inerente alla *medical malpractice*.



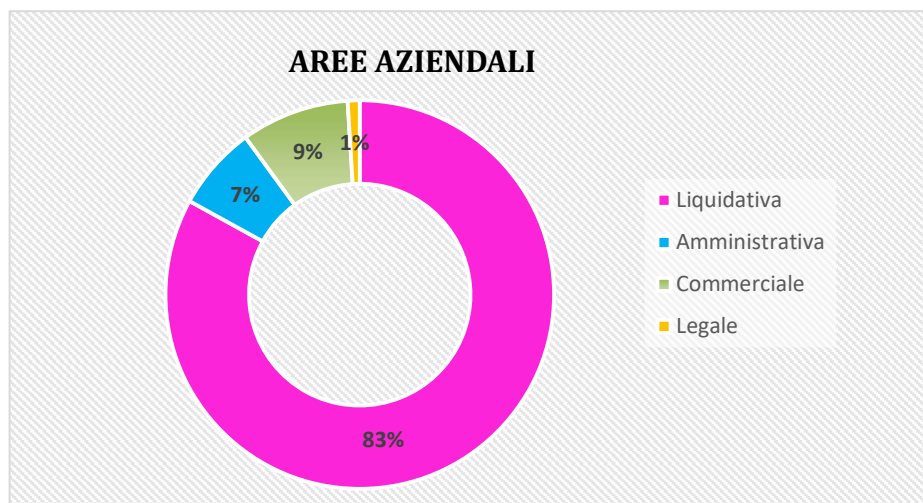
Analizzando i dati per **Area geografica** emerge che la maggior parte dei reclami si originano al Centro 33% (39 reclami trattabili), seguita dal Nord 23% (28 reclami trattabili), dal Sud 18% (22 reclami trattabili), da Altro 15% (18 reclami trattabili) e dalle Isole 11% (13 reclami trattabili), come descritto nel grafico sottostante.





Distribuzione dei reclami per Area Aziendale

Nel grafico sottostante si riportano le incidenze percentuali per **Aree Aziendali** maggiormente coinvolte nella trattazione dei reclami del Comparto Danni.



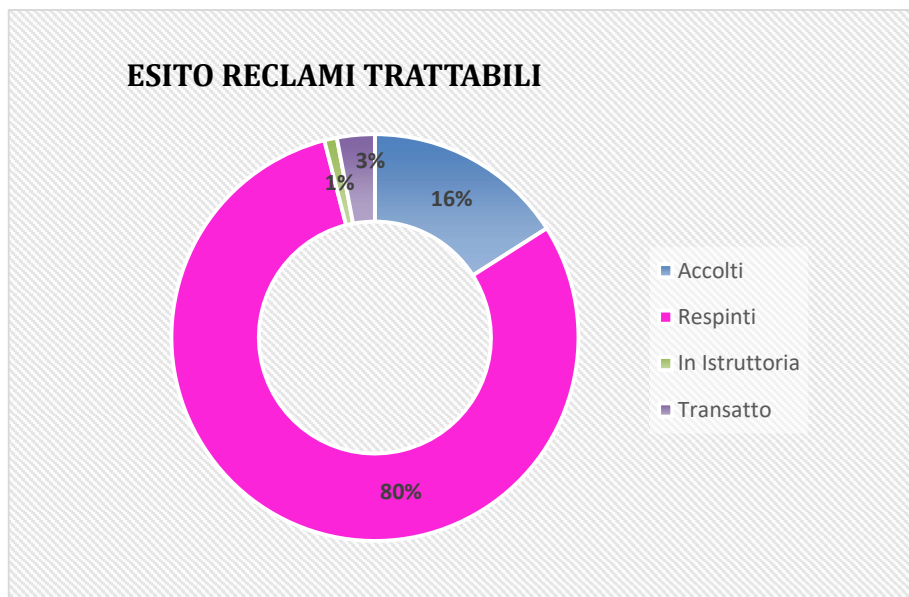
Dai dati emerge che l'Area Aziendale maggiormente impattata è l'Area Liquidativa, pari all'83% (100 reclami trattabili), seguita dall'Area Commerciale 9% (11 reclami trattabili), dall'Area Amministrativa 7% (8 reclami trattabili) e da quella Legale 1% (1 reclamo trattabile).



Esito dei reclami

Nella tabella, di seguito, si riporta l'esito dei **Reclami trattabili (n. 120)** al 31 dicembre 2025:

- ✓ l'80% dei reclami (96 reclami trattabili) è stato respinto;
- ✓ il 16% dei reclami (19 reclami trattabili) è stato accolto;
- ✓ il 3% dei reclami (4 reclami trattabili) è stato transatto;
- ✓ l'1% dei reclami (1 reclamo trattabile) è ancora in fase istruttoria.



Il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2025 è **24 giorni**, pienamente in linea con i termini previsti dal Regolamento.

Nessuna doglianza è stata riscontrata oltre i termini di legge.