



GESTIONE DEI RECLAMI

Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

(Ai sensi del Regolamento Isvap nr. 24/2008 e del Provvedimento IVASS nr. 46/2016 come modificato dal Provvedimento IVASS 97/2020)

- 1) Il contraente, l'assicurato, il beneficiario o il danneggiato ferma la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria od ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previste dalla legge ("Mediazione civile per la conciliazione delle controversie", D.Lgs. 28 del 04/03/2010 oppure "Negoziazione assistita", art. 3. DL. nr 132/2014), hanno facoltà di inoltrare reclamo per iscritto, con raccomandata anche a mano o via **PEC**, all'ufficio reclami dell'intermediario o dell'impresa di Assicurazioni che ha emesso il contratto il cui indirizzo è riportato nel fascicolo informativo.

I reclami indirizzati all'intermediario vanno inviati con le seguenti modalità ad uno dei seguenti indirizzi:

<i>Posta raccomandata</i>	<i>Posta elettronica certificata</i>	<i>Posta elettronica</i>
Dorotea Srl Via Carolina Romani 2 20091 Bresso (MI)	dorotea.srl@pec.it	reclami@doroteabroker.it

L'intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. In caso di ricezione di reclamo relativo ad un contratto concluso tramite un rapporto di libera collaborazione ai sensi dell'art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012, il responsabile della funzione incaricata della gestione dei reclami di Dorotea srl trasmette il reclamo entro 15 giorni all'intermediario competente, fornendo tutte le informazioni e la documentazione pertinente.

- 2) Qualora non dovessero ritenersi soddisfatti dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa o dell'intermediario entro il termine di 45 giorni, potranno rivolgersi all'**IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari**", via del Quirinale, 21 – 00187 Roma, (fax: **06 42133206**, pec: ivass@pec.ivass.it, Info su: www.ivass.it) allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa o dall'intermediario.
- 3) In conformità al Provvedimento IVASS n. 163 del 25 novembre 2025, l'Intermediario informa il cliente che, qualora non risulti soddisfatto della risposta al reclamo oppure non abbia ricevuto riscontro entro 45 giorni dalla presentazione dello stesso all'Impresa di riferimento o all'intermediario, il cliente ha il diritto di rivolgersi all'**Arbitro Assicurativo (AAS)**.

L'Arbitro Assicurativo è un organismo indipendente istituito presso IVASS, che opera attraverso una procedura semplice, gratuita e non vincolante, finalizzata a favorire una soluzione imparziale della controversia.

Il cliente può presentare ricorso all'AAS utilizzando i moduli e le modalità indicate sul sito dell'Arbitro [Homepage | Sito dell'Arbitro Assicurativo](#), dove sono disponibili:

- regolamento dell'Arbitro Assicurativo,
- canali di invio e tempi del procedimento,
- FAQ e istruzioni operative.

- 4) I soggetti di cui al punto 1) possono anche rivolgersi al "**Fondo di Garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e riassicurazione**", presso CONSAP Spa, Via Yser, 14 00198 Roma - tel: +39 06 857961 o via PEC consap@pec.consap.it per chiedere il risarcimento del danno patrimoniale loro causato dall'esercizio dell'attività di intermediazione, non risarcito dall'intermediario stesso o non indennizzato dalla polizza di responsabilità civile dell'intermediario.