

## GESTIONE DEI RECLAMI

### Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti

(Ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24/2008 e successive modificazioni)

- 1) Il contraente, l'assicurato, il beneficiario o il danneggiato 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. In alternativa potranno 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),

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

Posta raccomandata	Posta elettronica certificata
<b>SEDE LEGALE:</b> <b>Via Residenza Cedri snc</b> <b>20054 Segrate (MI)</b>	dsbroker@ultracert.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 gestione reclami di DS Broker S.a.s. di Alessandro Di Silvio & C. trasmette il reclamo entro 15 giorni all'intermediario competente, fornendo tutte le informazioni e la documentazione pertinente.

- 2) Qualora il cliente, l'assicurato, il beneficiario e/o il danneggiato 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 posta ordinaria all'indirizzo: Via del Quirinale 21 – 00187 Roma;
  - Via fax: 06.42133206
  - Via PEC: [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it) (Eventuali allegati dovranno essere inviati esclusivamente in formato PDF e la dimensione del messaggio - allegati compresi - deve essere contenuta entro i 5 MB)
  - Via PEO (Posta Elettronica Ordinaria): [email@ivass.it](mailto:email@ivass.it) (Eventuali allegati dovranno essere inviati esclusivamente in formato PDF e la dimensione del messaggio - allegati compresi - deve essere contenuta entro i 5 MB)
- allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa o dall'intermediario.

3) il cliente, l'assicurato, il beneficiario e/o il danneggiato possono anche rivolgersi al “**Fondo di Garanzia per l'attività dei mediatori di assicurazione e riassicurazione**”, presso CONSAP Spa

- Via posta ordinaria all'indirizzo: Via Yser 14 – 00198 Roma
- Via PEC: [consap@pec.consap.it](mailto:consap@pec.consap.it)
- Via PEO (Posta Elettronica Ordinaria): [fondobrokers@consap.it](mailto:fondobrokers@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.

TIMBRO DELL'INTERMEDIARIO  
E FIRMA DEL RESPONSABILE

**DS Broker S.a.s.**  
*Alessandro di Silvio*

---