

Il Cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può inoltrare reclamo mediante compilazione di apposito modulo disponibile presso la succursale, o tramite una lettera circostanziata consegnata direttamente alla succursale o inoltrata a mezzo posta con raccomandata A/R, a mezzo fax o con una e-mail, a:

Ufficio reclami: via Cividina, n. 9 - 33035 Martignacco (UD)

Indirizzo mail: info@primacassafvg.it

Indirizzo pec: info@pec.primacassafvg.it

La banca gestisce i reclami relativi ai prodotti collocati direttamente relativi alla violazione degli obblighi di comportamento. La banca trasmetterà senza ritardo il reclamo all'impresa assicurativa se riguarda aspetti legati al prodotto assicurativo. Per quanto attiene all'attività di intermediazione assicurativa svolta in regime di collaborazione, la banca trasmetterà il reclamo, senza ritardo, all'intermediario principale di cui al successivo alinea.

- Assicura Agenzia (intermediario principale) via Verzegnis, 15 – 33100 Udine, indirizzo email agenzia@assicuragroup.it
- Impresa di assicurazione con le modalità indicate nella documentazione contrattuale consegnata al momento della sottoscrizione del prodotto assicurativo.

Qualora il cliente non riceva risposta entro 45 giorni o non si ritenesse soddisfatto, può presentare reclamo all' IVASS, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. Il reclamo potrà essere inoltrato tramite email, PEC, fax o posta ordinaria. Per maggiori informazioni consultare <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>

Il cliente può rivolgersi ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), previa presentazione del reclamo alla banca e qualora non soddisfatto, per violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative quando abbinate a prodotti bancari;
- altro Organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia disponibile sul sito www.giustizia.it

Per questioni attinenti ai prodotti finanziari assicurativi di cui ai rami vita III e V (con esclusione delle forme di previdenza complementare) il Cliente può rivolgersi alla CONSOB, Via G.B. Martini n. 3 – 00198 Roma.

Infine per questioni attinenti alle forme di previdenza complementare il Cliente può rivolgersi alla COVIP, Via in Arcione n. 71 – 00187 Roma.

In entrambi i casi il Cliente deve allegare la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Impresa di assicurazione.

Il cliente può rivolgersi ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per le violazioni degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti contrattuali aventi ad oggetto i prodotti finanziari assicurativi.

Per sapere come rivolgersi all'ABF e all'ACF si può consultare rispettivamente il sito

www.arbitrobancariofinanziario.it, www.acf.consob.it