FIMBANK

Fil-FIMBank napprezzaw u nagħtu valur lill-esperjenzi tiegħek fir-rigward tal-prodotti u s-servizzi tagħna. Għal din ir-raġuni, nixtiequ niżguraw li taf kif tikkuntattjana fil-każ li tħoss li l-istandard tas-servizz tagħna mhuwiex qed jilħaq l-aspettattivi tiegħek jew jekk tħoss li ma ngħatajtx trattament ġust. Nikkommettu ruħna biex ninvestigaw l-ilment tiegħek fl-iqsar żmien possibbli, u jekk hemm bżonn, naraw li nsolvu l-kwistjoni fi żmien raġonevoli.

Il-proċess tas-sottomissjoni tal-Ilmenti:

1) L-ewwel nett, iddiskuti l-kwistjoni mat-tim tagħna tal-Helpdesk jew mar-Relationship Manager tiegħek ta' FIMBank li se jipprova jsolvi l-ilment.

2) Alternattivament, jekk ma taqbilx mar-riżoluzzjoni li ngħatajt, tista' tagħżel li l-każ tiegħek jiġi evalwat mit-tim tat-trattament tal-ilmenti billi tibgħat email fuq complaints.team@fimbank.com

3) Jekk m'intix sodisfatt/a bir-riżultat jew jekk tixtieq tevita li tgħaddi mill-proċess imsemmi hawn fuq, tista' tissottometti l-ilment tiegħek billi tuża l-formola onlajn jew billi tikkuntattja l-Uffiċjal għall-Ilmenti direttament skont id-dettalji li ġejjin:

L-Uffiċjal għall-Ilmenti
FIMBank p.l.c
Mercury Tower, The Exchange Financial & Business Centre
Triq Elia Zammit,
San Ġiljan STJ 3155, Malta
Tel: (+356) 21322100
Email: complaintsofficer@fimbank.com

4) Fl-aħħar nett, jekk minkejja l-aħjar sforzi tagħna, m'intix totalment sodisfatt/a bir-riżultat tat-trattament tagħna tal-ilment, għandek id-dritt li tirreferi l-kwistjoni lill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji fl-indirizz li ġej:

L-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji
L-Ewwel Sular, Pjazza San Kalċedonju
Il-Furjana FRN5130
Malta
Email:
complaint.info@financialarbiter.org.mt

L-ilment tiegħek lill-Uffiċċju tal-Arbitru għal Servizzi Finanzjarji huwa mingħajr preġudizzju għal kwalunkwe dritt li jista' jkollok bil-liġi kontra l-Bank u/jew kwalunkwe mis-sussidjarji tiegħu, inkluż imma mhux limitat għal kwalunkwe dritt biex tistabbilixxi proċedimenti ġudizzjarji.

Ir-Reġistrazzjoni tal-Ilment

Jekk jogħġbok ipprovdilna din l-informazzjoni li ġejja meta tirreġistra lment:

Dettalji Personali:	Dettalji tal-Ilment:
Isem & Kunjom	Data/i tal-Avveniment/i
Numru tal-Karta tal-Identità/Numru tal-Passaport	Persuna/i ta' Kuntatt fil-Bank
Email	L-Informazzjoni li ngħatatlek
Telefown	Spjegazzjoni dettaljata tal-fatti
Indirizz	Kwalunkwe ittri, korrispondenza jew dokumenti

Kwalunkwe lment sottomess lill-FIMBank p.l.c. kemm jekk hu b'mod dirett jew permezz ta' terza parti, jiġi dokumentat u rrekordjat formalment.

Il-FIMBank p.l.c. jintrabat li jinvestiga l-kwistjoni u jagħti tweġiba komprensiva fi żmien raġonevoli.