

**FIMBANK****Gwida dwar il-Proċedura għall-Ilmenti**

Aħna napprezzaw u nagħtu valur lill-opinjoni tiegħek dwar l-użu tal-prodotti u s-servizzi tagħna. Għal din ir-raġuni, aħna rridu nassiguraw illi inti tkun taf kif għandek tikkuntattjana f'każ li taħseb li l-istandard tas-servizz mogħti ma kienx wieħed adegwat, jew jekk tħoss li ma ġejtx ittrattat/a b'mod ġust. Aħna nimpjenaw ruġna sabiex ninvestigaw l-ilment tiegħek fl-iqsar żmien possibbli, u fejn ikun meħtieġ, nfittxu li nsolvu l-kwistjoni fi żmien raġonevoli.

Bħala għajnunna u gwida għall-proċess tas-sottomissjoni tal-ilment tiegħek, jekk jogħġbok aqra sew din l-informazzjoni.

X'inhu lment?

Ilment jista' jiġi definit bħala dikjarazzjoni ta' nuqqas ta' sodisfazzjon indirizzat lill-Bank minn klijent (li jista' jkun persuna fiżika jew legali) prospettiv, attwali, jew preċedenti, relatata mal-għoti ta' kwalunkwe servizz mill-Bank.

Min jista' jressaq ilment?

Kull persuna (kemm jekk persuna fiżika jew entità legali) li lilha ġie pprovdut jew li applikat għal kwalunkwe servizz finanzjarju li joffri l-Bank, tista' tressaq ilment.

Kif tista' tilmenta?

Ilmenti jistgħu jsiru bil-miktub billi tintbagħat ittra jew email indirizzata lill-Complaints Officer. Dawn huma d-dettalji rilevanti:

Complaints Officer

FIMBank plc
Mercury Tower, The Exchange Financial & Business Centre
Elia Zammit Street
St Julian's STJ3155
Malta

Email: complaintsofficer@fimbank.com

Tista' wkoll tagħzel li tibgħat ilment billi tuża l-formola onlajn li tinstab fuq il-websajt ta' FIMBank.

Meta tressaq ilment, ġentilment mitlub/a tagħtina l-informazzjoni segwenti:

Dettalji Personali:	Dettalji tal-Ilment:
Isem u Kunjom	Data/i ta' meta seħħew l-avvenimenti relatati ma' dan il-każ
Numru tal-Identità / Numru tal-Passaport	Isem il-persuna/i li magħha/magħhom għamilt kuntatt fil-Bank
Email	Informazzjoni mogħtija lilek
Numru tat-telefon	Spjegazzjoni dettaljata tal-fatti
Indirizz	Kull ittra, korrispondenza, jew dokument mibgħuta/riċevuti b'rabta ma' dan il-każ

Ma hemm l-ebda ħlas meta tressaq ilment mal-FIMBank.

X'se jiġri wara li nressaq ilment?

Il-FIMBank jagħmel ħiltu sabiex jinvestiga u jiġi lura b'risposta u deċiżjoni komprensiva fi żmien ħmistax (15) il-ġurnata tax-xogħol minn meta jasal l-ilment oriġinali. Jekk għal xi raġuni aħna ma nkunux nistgħu nieħdu deċiżjoni fi żmien ħmistax (15) il-ġurnata tax-xogħol, ninfurmawk dwar dan id-dewmien, kif ukoll dwar il-kawża tad-dewmien, u nagħtu indikazzjoni dwar meta x'aktarx għandha tingħata risposta u deċiżjoni finali.

X'jiġri jekk ma ninsabx sodisfatt/a bir-riżultat?

Jekk minkejja l-aħjar sforzi tagħna ma tkunx kompletament sodisfatt/a bil-mod kif ittrattajna l-ilment tiegħek, int għandek id-dritt li tirreferi l-kwistjoni lill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji billi tikkuntattja lil:

L-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji
 L-Ewwel Sular, Pjazza San Kalċedonju
 Floriana FRN5130
 Malta

Email: complaint.info@financialarbiter.org.mt

Ta' min wieħed jinnota li l-ilment tiegħek lill-Uffiċċju ta' l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji huwa mingħajr preġudizzju għal kwalunkwe drittijiet li jista' jkollok fil-liġi fir-rigward tal-Bank u/jew kwalunkwe sussidjarja tiegħu, inkluż iżda mhux limitat għal kwalunkwe dritt li tiftaħ proċeduri legali.

Barra minn hekk, ta' min wieħed jinnota li 'klijenti eliġibbli' biss jistgħu jressqu lment għand l-Uffiċċjal ta' l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji. 'Klijent eliġibbli' jista' jkun jew individwu (persuna fiżika), jew mikrointrapriża li applika/applikat għall-forniment ta' servizzi finanzjarji minn għandna, u/jew li lilha aħna offrejna/ ipprovdejna servizzi finanzjarji.

Informazzjoni dwar is-sottomissjoni tal-ilmenti lill-Uffiċċju ta' l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji hija disponibbli mill-websajt tagħhom: www.financialarbiter.org.mt

It-tressiq ta' lment lill-Uffiċċju ta' l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji bħalissa huwa soġġett għal ħlas ta' ħamsa u għoxrin euro (EUR25).

Protezzjoni tad-Dejta

Konformi l-obbligi tal-FIMBank skont ir-Regolament Ġenerali għall-Protezzjoni tad-Dejta (il-"GDPR"), FIMBank huwa mpenjat li jżomm l-ogħla standards ta' konformità, billi tiġi pprovduta protezzjoni addizzjonali għad-dejta personali, u permezz ta' trasparenza u drittijiet aktar b'saħħithom rigward kif id-dejta personali tiegħek tiġi pproċessata.

Għal aktar informazzjoni dwar id-drittijiet tiegħek, u kif il-FIMBank juża d-dejta personali tiegħek, jekk jogħġbok irreferi għall-Avviż dwar il-Privatezza tagħna disponibbli fuq il-websajt tal-FIMBank (<https://www.fimbank.com/en/privacy-policy>).

1 'Mikrointrapriża' tista' tiġi definita bħala entità b'inqas minn għaxar impjegati, u li l-fatturat u/ jew il-bilanċ annwali tagħha ma jaqbiżx iż-żewġ miljun ewro (EUR2,000,000).

