Gwida dwar il-Proċedura tal-Ilmenti

IFSM tistma lill-klijenti tagħha u ghalhekk il-kumpanija tassgura li l-esperjenza tal- klijenti tagħha tkun tal-ogħla livell. Ghaldaqstant jekk f'xi ħin tħoss li s-servizz tagħna ma laħaqx il-livell mistenni jew temmen illi ġejt ittrattat b'mod inġust, ninkoraġġuk tikkuntattjana.

Aħna nikkommettu illi nikkunsidraw kull ilment b'mod serju u bla dewmien, u fejn possibli, nindirizzaw l-ilment fi żmien raġonevoli.

Jekk jogħġbok irreferi għat-taqsimiet hawn taħt għal aktar informazzjoni u sabiex jiggwidawk il-proċess kollu.

X'inhu Ilment?

Ilment huwa espressjoni ta' diżappuntjew tħassib, indirizzat lil IFSM minn klijent potenzjali, kurrenti, jew preċedenti, b'rabta ma' kwalunkwe servizz offrut mill-Kumpanija.

Min jista' jisottometi ilment?

Kwalunkwe klijent li IFSM ipprovdiet jew offriet lilu servizz, jew irċeviet mingħandu applikazzjoni għal xi wieħed mis-servizzi li toffri l-kumpanija, għandu d-dritt jilmenta.

Kif tista' tisottometi ilment?

Is-sottomissjoni ta' ilment ma' IFSM huwa bla ħlas. Ilment jista' jsir bil-miktub billi tintbagħat email indirizzata lill-uffiċjal li jirċievi l-ilmenti (*Complaints Officer*) fuq **complaints_mt@nium.com**

Ilmenti jistgħu jsiru wkoll bil-miktub billi tintbagħat ittra indirizzata lil:

Complaints Officer
Ixaris Financial Services Malta Ltd.
Capital Business Centre,
Triq Taz-Zwejt,
San Ġwann
SGN 3000
Malta

Ilmenti jistgħu jsiru kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż.

Informazzjoni li għandha tiġi inkluża meta tisottometi ilment:

Meta jsir ilment, il-klijent huwa mitlub jipprovdi din l-informazzjoni:

- Isem u kunjom u dettalji fejn jista' jigi ikkuntattjat;
- Numru tal-Karta tal-Identità / Passaport / dokument ta' identifikazzjoni ieħor validu;
- Data tal-inċident;

- Suġġett tal-ilment;
- Deskrizzjoni dettaljata tal-fatti relatati ma' l-ilment;
- Kopji ta' kwalunkwe dokumentazzjoni li ssaħħaħ l-ilment.

Irtirar ta' ilment

Ilment jista' jiġi rtirat permezz ta' notifika bil-miktub lil IFSM, li tinkludi r-raġuni tal-irtirar.

Drittijiet tal-persuna li tressaq ilment

Il-persuna li tkun ressqet ilment għandha d-dritt tistaqsi dwar il-proċess tal-ilment tagħha/tiegħu billi tikkuntattja lil IFSM.

X'jiġri wara li nisottometti ilment?

Ladarba nirċievu l-ilment tiegħek, IFSM se tikkonferma illi rceviet l-ilment tieghek fi żmien żewġ (2) ġranet tax-xogħol, u timpenja ruħha biex tinvestiga l-każ b'mod sħiħ u tipprovdi risposta u deċiżjoni dettaljata fi żmien ħmistax (15)-il jum tax-xogħol.

Jekk, għal xi raġuni, ma nkunux nistgħu nipprovdu risposta finali fil-perjodu indikat, aħna ninfurmawk bid-dewmien, nispjegaw ir-raġuni tiegħu, u nindikaw meta tista' tistenna li tirċievi deċiżjoni finali.

X'jiġri jekk ma nkunx sodisfatt bir-riżultat?

Jekk, minkejja l-isforzi tagħna, tibqa' mhux sodisfatt bir-reżoluzzjoni tal-ilment tiegħek, għandek id-dritt li tirreferi l-każ lill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji. Tista' tikkuntattja lill-Arbitru fuq:

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

Informazzjoni dwar is-sottomissjoni ta' ilmenti lil Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji tinsab fuq is-sit elettroniku tagħhom:

www.financialarbiter.org.mt

Protezzjoni tad-Data

IFSM se tassigura li dejjem tkun konformi mal-liġijiet tal-protezzjoni tad-data inkluż id-*'Data Protection Act'* (Kap. 586 tal-Liġijiet ta' Malta) u kwalunkwe regolamenti relatati, kif ukoll ir-Regolament (UE) 2016/679 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-27 ta' April 2016 dwar il-protezzjoni tal-persuni fiżiċi fir-rigward tal-ipproċessar ta' data personali u

dwar il-moviment liberu ta' tali data (Regolament Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data - GDPR) kif emendat minn żmien għal żmien.

IFSM għandha d-dritt tipprovdi informazzjoni dwar l-ilmenti illi irċeviet u dettalji dwar il-mod kif gew riżolti lill-Awtorità Maltija għas-Servizzi Finanzjarji (MFSA) u, f'każ li l-ilment jirriżulta f' tilwim li ma jistax jiġi riżolt, lil kwalunkwe entità ghar-riżoluzzjoni alternattiva ta' tilwim.