FIMBANK
Your trade finance and corporate banking partner

**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 għandhek tikkuntattjana f'każ li taħseb li l-istandard tas-servizz mogħti ma kienx wieħed adekwat, jew jekk tħoss li ma ġejtx ittrattat/a b'mod ġust. Aħna nimpenjaw ruħna sabiex ninvestigaw l-ilment tiegħek fl-iqsar żmien possibbli, u fejn ikun meħtieġ, nfittxu li nsolvu l-kwistjoni fi żmien raġonevoli.

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

**X'inhu Ilment?**

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 relevanti:

**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 tagħżel 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-Uffiċjal tal-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/ipprovvdejna servizzi finanzjarji.

Informazzjoni dwar is-sottomissjoni tal-ilmenti lill-Uffiċċju tal-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).