

Citadel Insurance p.l.c. **Proċedura dwar l-Ilmenti** **- Informazzjoni dwar kif tagħmel ilment -**

Kun af l-assiguratur tiegħek

L-assiguratur tiegħek hu Citadel Insurance p.l.c. kumpanija awtorizzata taħt l-Att dwar il-Kummerċ tal-Assigurazzjoni, Kap 403 u rregolata mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta biex tmexxi l-kummerċ tal-assigurazzjoni fuq il-ħajja u mhux fuq il-ħajja.

Citadel Insurance p.l.c. hi kumpanija tal-assigurazzjoni Maltija impenjata biex tagħti servizz professjonali, effiċjenti, bi tbissima u faċli biex tużah. Madankollu, jekk taħseb li, fil-każ tiegħek, xi affarijiet setgħu marru ħażin u thossok li m'intix sodisfatt/sodisfatta b'xi prodott jew servizz tagħna, irriduk tgħidilna. Ahna nistgħu nsolvu l-ilment tiegħek u nippruvaw naraw li dan ma jergax jigrri.

Dan il-fuljett jurik kif inti tista' tagħmel ilment dwar il-prodotti u s-servizzi tagħna.

Min jista' jagħmel ilment?

Kull persuna li hi detentur/detentriċi ta' polza, persuna assicurata, benefiċjarju/benefiċjarja jew terza persuna aggravata tista' tagħmel ilment dwar, jew b'rabta ma', kull prodott jew servizz provdut minna jew permezz tal-intermedjarji tagħna. Tajjeb li tkun taf li jekk inti persuna individwali, membru tal-familja tiegħek, ħabib/ħabiba, jew persuna tal-professjoni tista' tagħxi bhala r-rappreżentant tiegħek. Ir-rappreżentant tiegħek għandu jurina l-identità tiegħu u jgħidilna x'relazzjoni għandu miegħek u jagħtina l-kunsens tiegħek bil-miktub biex jagħxi f'ismek.

Kif nista' nagħmel ilment?

L-aktar mod ħafif biex inti ssolvi l-ilment tiegħek hu billi tiddiskutih mal-impjegat jew l-intermedjarju li offrielek il-prodott jew tak is-servizz, jew mal-maniġer tagħhom. Jekk l-ilment ma jinħallx, inti tista' tikteb lit-taqsuma għat-tmexxija tal-ilmenti billi tagħti d-dettalji kollha tal-ilment u tgħidilna kif tixtieqna nsolvu l-ilment tiegħek. Lilna tista' tiktobilna jew billi timla l-formola tal-ilmenti li tista' tniżżel mill-website tagħna jew li ssibha fl-uffiċini tagħna jew mingħand l-intermedjarji tagħna, jew kif inti thossok l-aktar komdu li tikteb. M'hemm ebda ħlas biex tagħmel ilment.

X'informazzjoni għandi nagħti fl-ilment tiegħi?

Jekk inti tuża l-formola tal-ilmenti, kull informazzjoni li inti meħtieġ tagħti fl-ilment tiegħek hi murija fil-formola. Kulma trid tagħmel hu li timli d-dettalji bir-reqqa u bil-fatt bl-Ingliż jew bil-Malti. Jekk tippreferixxi mod ieħor, kun żgur li tinkludi l-partikularitajiet tiegħek u dawk tar-rappreżentant tiegħek jekk ikun il-każ, sommarju qasir tal-ilment tiegħek u spjegazzjoni kif tixtieqna nsolvu l-ilment tiegħek. Thabbilx rasek dwar żbalji grammatikali jew żbalji fil-kitba. Ikteb l-ilment bl-aħjar mod li taf int. L-impjegati u l-intermedjarji tagħna jistgħu jgħinuk timla l-formola jew tikteb l-ittra.

X'jigrri wara li nibgħat l-ilment?

Kmieni kemm jista' jkun, ahna nirreġistraw l-ilment tiegħek u, bl-istess lingwa li tiktobilna biha, ninformawk li rċievejnih. Ahna nippruvaw insolvu l-ilment mingħajr ebda dewmien bla ħtieġa.

Meta ghandi nistenna t-twegiba ahharija għall-ilment tieghi?

Inti tifhem li kull ilment hu differenti min kull ilment ieħor u aħna nkunu rridu nitrattaw kull ilment bl-aktar mod xieraq. It-twegiba ahharija għall-ilment tiegħek nagħtu hiekk bil-miktub fi żmien 15-il-ġurnata tax-xogħol mid-data tar-registrazzjoni u ta' dakinhar li nirċivuh. Jekk ma nkunux nistgħu nagħtuk twegiba fi żmien 15-il-ġurnata tax-xogħol mid-data tar-registrazzjoni u ta' dakinhar li nirċivuh, aħna ninformawk bil-miktub dwar il-kaġun tad-dewmien u ngħidulek bejn wieħed u ieħor meta jkun possibbli li ntemmu l-istharrig tagħna.

Min jiddeċiedi l-ilment tieghi?

It-taqsima għat-tmexxija tal-ilmenti tiddeċiedi l-ilment tiegħek.

Din it-taqsima hi mwaqqfa skont direttiva tal-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta, l-awtorità kompetenti li tirregola s-servizzi finanzjarji f'Malta. It-taqsima hi mmexxija mill-Uffiċjal tal-Konformità tal-kumpanija.

X'jiġri jekk ma nkunx sodisfatt bl-ahhar twegiba?

Aħna nitrattaw kull ilment bil-fier, bla telf ta' żmien u b'mod raġonevoli iżda jekk inti ma thossokx sodisfatt bl-ahhar twegiba tagħna, fi żmien ċerti limiti, inti tista tikteb lill-Uffiċċju tal-Arbitratur għas-Servizzi Finanzjarji u tibgħat kopja tal-investigazzjoni tagħna, jew lil xi entità oħra bħal pereżempju l-arbitraġġ u t-Tribunal għat-Talbiet tal-Konsumatur.

Hemm xi limitu ta' żmien biex nagħmel ilment?

Inti m'għandekx thalli aktar minn 12-il xahar biex tagħmel ilment magħna minn meta ssir taf biċ-ċirkustanzi li wasslu għall-ilment.

L-informazzjoni u d-data personali huma protetti?

Iva. L-informazzjoni u d-data personali huma protetti skont il-liġijiet applikabbli.

Meta nuża l-proċedura dwar l-ilmenti tagħkom, jiena nitlef id-dritt li nfitteb rimedju f'xi tribunal jew f'xi qorti?

Assolutament le. Il-proċedura tal-ilmenti tagħna hi bla ħsara għad-dritt tiegħek li tiegħu proċeduri legali kontrina f'xi tribunal jew f'xi qorti f'Malta skont il-liġijiet ta' Malta.

Informazzjoni importanti

L-indirizz tal-uffiċċju prinċipali tagħna hu:

Citadel Insurance p.l.c.

Casa Borgo

26, Triq is-Suq,

Il-Furjana FRN 1082

Il-facilitajiet biex tikkomunika magħna huma:

Tel: (+ 356) 2557 9000

Fax: (+356) 2557 9550

Freephone 8007 2322

Email: info@citadelplc.com

Il-ħinijiet tax-xogħol tagħna huma mit-Tnejn sal-Ġimgħa:

mill-1 ta' Ottubru sat-30 ta' Ġunju

mit-8.00 ta' filgħodu sas-1.00 ta' waranofsinhar

mis-1.30 ta' waranofsinhar sal-5.00 ta' filgħaxija

fix-xhur ta' Lulju u Settembru

mit-8.00 ta' filgħodu sas-1.00 ta' waranofsinhar

mis-1.30 sat-3.30 ta' waranofsinhar

Awwissu

mit-8.00 ta' filgħodu sas-2.30 ta' waranofsinhar

Citadel fejn l-ilmenti jispicċaw b'tehida tal-id u bi tbissima!