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 u regolata mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta biex tmexxi l-assigurazzjoni fuq il-ħajja u mhux fuq il-ħajja.

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

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 assigurata, benefiċjarju/a 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/a, jew persuna tal-professjoni tista' taġixxi bħala r-rappreżentant tiegħek. Ir-rappreżentant tiegħek għandu jurina lidentità tiegħu u jgħidilna x'relazzjoni għandu miegħek u jagħtina l-kunsens tiegħek bil-miktub biex jaġixxi f'ismek.

Kif nista' nagħmel ilment?

L-aktar mod faċli biex inti ssolvi l-ilment tiegħek hu billi tiddiskutih mal-impjegat/intermedjarju konċernat jew ma' superjur tiegħu. Jekk l-ilment ma jissolvix, inti tista' tikteb lit-taqsima għat-tmexxija tal-ilmenti billi tagħti d-dettalji kollha tal-ilment u tgħidilna kif tixtieqna nsolvu l-ilment tiegħek. Lilna tista' tiktbilna billi timla l-formola tal-ilmenti li ssibha fl-uffiċċji tagħna/mingħand l-intermedjarji tagħna jew kif inti tħossok 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, l-informazzjoni li inti meħtieġ tagħti fl-ilment tiegħek hi murija fil-formola. Kulma trid tagħmel hu li timli d-dettalji bir-reqqa u bil-fatti 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. Tħabbilx rasek dwar żbalji grammatikali jew żbalji fil-kitba. Ikteb l-ilment bl-aħjar mod li taf int. Limpjegati/interemedjarji tagħna jistgħu jgħinuk timla l-formola jew tikteb l-ittra.

X'jiġri wara li nibgħat l-ilment?

Aħna ninformawk bil-miktub li rċevejna l-ilment tiegħek u bl-istess lingwa li tiktbilna int fi żmien ħamest ijiem tax-xogħol minn dakinhar li nirċevuh u nippruvaw insolvuh mingħajr ebda dewmien żejjed.

Meta għandi nistenna tweġiba aħħarija għall-ilment tiegħi?
Inti tifhem li kull ilment hu differenti min kull ilment ieħor u li aħna nkunu rridu nitrattaw kull ilment bl-aktar mod xieraq. It-tweġiba aħħarija għall-ilment tiegħek nagħtuhielek bil-miktub fi żmien hmistax il-ġurnata minn dakinhar li nirċevuh. Jekk ma nkunux nistgħu nagħtuk tweġiba fi żmien hmistax il-ġurnata, aħna ninformawk bil-miktub dwar il-kaġun tad-dewmien u ngħidulek bejn wieħed u ieħor meta jkun possibbli li ntemmu l-istħarriġ tagħna.

Min jiddeċiedi l-ilment tiegħi?
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-aħħar tweġiba?
Aħna nitrattaw kull ilment b'ġustizzja, bla telf ta' żmien u b'mod raġonevoli iżda jekk inti ma tħossokx sodisfatt/a bl-aħħar tweġiba tagħna, fi żmien ċerti limiti, inti tista tikteb lill-maniġer tal-ilmenti tal-konsumaturi tal-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. Madankollu, tajjeb li tkun taf li r-rakkomandazzjonijiet u d-deċiżjonijiet tal-maniġer la jorbtu lilek u lanqas lill-kumpanija.

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

Informazzjoni importanti
L-indirizz tagħna hu:
Citadel Insurance p.l.c.
Casa Borgo
26, Triq is-Suq,
Il-Furjana FRN 1082

Il-faċilitajiet biex tikkomunika magħna huma:

Tel: (+356) 2557 9000
Fax: (+356) 2557 9550
Freephone: 800 72322
Email: info@citadelplc.com

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

mill-1 t'Ottubru sat-30 ta' Ġunju
mit-8.00 ta' filgħodu sas-1.00 ta' wara nofsinhar
mis-1.30 ta' wara nofsinhar sal-5.00 ta' filgħaxija

fix-xhur ta' Lulju u Settembru
mit-8.00 ta' filgħodu sas-1.00 ta' wara nofsinhar

mis-1.30 sat-3.00 ta’ wara nofsinhar

Awwissu
mit-8.00 ta’ filgħodu sas-2.00 ta’ wara nofsinhar

Citadel: fejn l-ilmenti jispiċċaw b’teħida tal-id u bi tbissima!