ARBITRU GĦAS-SERVIZZI FINANZJARJI

	Rif tal-Uffiċċju

Freephone: 8007 2366 Tel: 2124 9245 www.financialarbiter.org.mt

FORMOLA TAL-ILMENTI

Qabel tibgħat din il-formola lill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji ('l-Uffiċċju'), trid tkun diġà bgħatt l-ilment tiegħek bil-miktub lill-provditur tas-servizzi finanzjarji tiegħek.

Dan hu dokument importanti. Jekk jogħġbok qis li l-Formola timlieha kollha u sewwa qabel tibgħatha lill-Uffiċċju. Imla l-formola billi tittajpja fiha bil-kompjuter, imbagħad ipprintjaha u impustahielna ma' dokumenti oħra li tixtieq tgħaddilna bħala referenza. Tagħrif ieħor issibu fi tmiem din il-formola. F'każ li jkollok xi diffikultà inti u timlieha, ċemplilna fuq 8007 2366 (jew fuq +356 2124 9245). ***NOTA: F'din il-formola kull referenza fil-maskil tirreferi wkoll għall-femminil.***

TAQSIMA A1 ID-DETTALJI TIEGĦEK/TAGĦKOM

ILMENTATUR 1

Kunjom		Titlu	
Isem			
Nru tal-ID jew tal-Passaport			
Indirizz għall-korrispondenza (bil-kodiċi postali inkluż)			
Mobajl (u linja fissa)			
Indirizz elettroniku			

Jekk dan l-ilment hu dwar polza jew kont b'ismijiet konġunti, din il-formola trid tiġi ffirmata miż-żewġ detenturi tal-kont jew azzjonisti tal-polza, u d-dettalji tat-tieni lmentatur iridu jitniżżlu hawn taħt.

ILMENTATUR 2

Kunjom		Title	
Isem			
Nru tal-ID jew tal-Passaport			
Indirizz għall-korrispondenza (bil-kodiċi postali inkluż)			
Mobajl (u linja fissa)			
Indirizz elettroniku			

Ir-relazzjoni tieghek mal-Ilmentatur 1: ☐ Miżżewġin ☐ Aħwa ☐ Qraba oħrajn

Jekk hawn fuq niżżilt żewġ indirizzi, jekk jogħġbok agħżel f'liema wieħed tixtieqna nikkuntattjawk:

☐ Ilmentatur 1 ☐ Ilmentatur 2

TAQSIMA A2 — JEKK QED TILMENTA F'ISEM NEGOZJU

Isem in-negozju: ____

Nru tar-Reġistrazzjoni (jekk japplika): ____

Indirizz reġistrat jew prinċipali: ____

Tip ta' negozju: ☐ Għal rasek ☐ Fi sħubija ☐ Kumpanija b'Responsabbiltà Limitata

☐ Oħrajn *(jekk jogħġbok speċifika)* ____

Il-kariga tiegħek fi ħdan in-negozju: ____

Jekk immarkajt xi waħda mill-kaxxi t'hawn fuq jekk jogħġbok ipprovdi lill-Uffiċċju (a) bl-aktar dokument uffiċjali riċenti li jindika b'mod ċar in-numru tal-impjegati; u (b) il-kontijiet awditjati li jikkonfermaw il-qligħ annwali u/jew it-total tal-karta tal-bilanċ annwali għas-sena finanzjarja ta' qabel ma l-ilment ikun tressaq lill-Uffiċċju. L-Uffiċċju jista' jitlob iżjed tagħrif u/jew kjarifika, kif meħtieġ. Jekk in-negozju jimpjega aktar minn 10 persuni u l-qligħ annwali u/jew it-total tal-karta tal-bilanċ annwali jaqbeż iż-€2 miljun, l-Uffiċċju ma jkunx jista' jaċċetta l-ilment tiegħek.

TAQSIMA B — JEKK TLABT LIL XI ĦADD BIEX JASSISTIK FL-ILMENT TIEGĦEK

Din it-taqsima għandha timtela biss jekk tlabt lil xi ħadd tal-fiduċja tiegħek biex jassistik fl-ilment tiegħek. Aħna xorta waħda nibagħtu l-korrispondenza kollha fl-indirizz kif indikat qabel f'taqsima A1/A2.

Titlu, isem u kunjom: ____

☐ Konsulent professjonali ☐ Qarib (membru tal-familja) ☐ Oħrajn *(speċifika)* ____

Mobajl: ____

Linja fissa: ____

Indirizz elettroniku: ____

TAQSIMA C	PROVDITUR TAS-SERVIZZI FINANZJARJI, PRODOTTI U SERVIZZI

Isem/ismijiet sħiħ/sħaħ tal-provditur tas-servizzi finanzjarji li qed tilmenta kontrih	
L-isem u t-tip ta' prodott u/jew servizz li qed tressaq l-ilment dwaru (bħal self għad-dar, kont tal-bank, polza tal-assigurazzjoni, investiment, pjan tal-pensjoni, eċċ.)	
Numru tal-kont jew tal-polza jew numru tal-pretensjoni/talba jew referenza oħra	

Meta ndunajt l-ewwel darba bil-kwistjonijiet li qed tilmenta dwarhom? *Jekk ma tafx id-data eżatta, jekk jogħġbok niżżel data/jum bejn wieħed u ieħor.*

J	J	X	X	S	S	S	S

Ressaqt ilment lill-provditur tiegħek? ☐ **IVA** ☐ **LE**
Ehmeż kopja tal-ittra tiegħek

L-ilment tiegħek ma nkunux nistgħu nipproċessawh jekk ma tkunx tajt opportunità raġonevoli lill-provditur tas-servizzi finanzjarji tiegħek biex jevalwa l-ilment tiegħek.

Irċivejt tweġiba finali mill-provditur tas-servizzi finanzjarji? ☐ **IVA** ☐ **LE**
Ehmeż kopja tat-tweġiba li rċivejt.

Għandek tistenna 15-il jum xogħol mid-data ta' meta tibgħat l-ittra bl-ilment tiegħek.

Fir-rigward tal-imġiba li jkun sar l-ilment dwarha, din hi jew kienet suġġetta għal kawża quddiem qorti jew tribunal mibdija mill-istess ilmentatur (jew ilmentaturi) li qed jagħmel dan l-ilment dwar l-istess mertu? ☐ **IVA** ☐ **LE**

L-ilment tiegħek ma nkunux nistgħu nipproċessawh jekk l-imġiba li jkun qed isir l-ilment dwarha kienet suġġetta għal kawża mill-istess ilmentatur (jew ilmentaturi) dwar l-istess mertu.

TAQSIMA D **L-ILMENT TIEGĦEK** *(Jekk jogħġbok imla fid-dettall il-partijiet kollha ta' din it-taqsima)*

Iddeskrivi l-ilment tiegħek fi kliemek.

Jekk għandek bżonn aktar spazju, uża karta separata li għandha tkun immarkata b'mod ċar u ffirmata. Tista' tikteb f'punti.

Iddeskrivi b'mod ċar ir-raġuni/jiet għaliex il-provditur tas-servizzi finanzjarji tiegħek naqsek.

Jekk għandek bżonn aktar spazju, uża karta separata li għandha tkun immarkata b'mod ċar u ffirmata. Tista' tikteb f'punti.

Iddeskrivi b'mod ċar ir-rimedju li qed tfittex.

Jekk qed tistenna kumpens, jekk jogħġbok niżżel l-ammont u l-kalkolu relattiv fid-dettall. Jekk għandek bżonn aktar spazju, uża karta separata li għandha tkun immarkata b'mod ċar u ffirmata.

STQARRIJA DWAR IL-PROTEZZJONI TAD-DATA

Din it-taqsima tipprovdi tagħrif dwar kif u b'liema mod l-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji ("aħna", "l-uffiċċju") juża d-data personali tiegħek. Aħna nipproċessaw id-data tiegħek biex inkunu nistgħu neżerċitaw il-funzjonijiet uffiċjali tagħna kif imniżżla fl-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji u skont ir-Regolament Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data 2016/679 (GDPR) u kull leġiżlazzjoni nazzjonali li jkun hemm fis-seħħ.

Kif tiġi pproċessata d-data tiegħek matul il-proċedura tal-ilment

- Aħna nitolbu biss data li jkollna bżonn biex nevalwaw l-ilment tiegħek.
- Id-data personali tinġabar mill-kontenut tal-formola tal-ilment u mit-tweġibiet li nirċievu mingħand il-provditur tas-servizzi finanzjarji li qed tilmenta kontrih.
- Waqt l-ipproċessar tal-ilment tiegħek, il-partijiet relatati mal-ilment jipprovdu aktar tagħrif permezz ta' korrispondenza bil-miktub jew bis-smigħ, u aħna nieħdu nota formali. Isir skambju tad-data u t-tagħrif relevanti kollu bejn il-partijiet fl-ilment.
- Il-files tal-ilment (f'format fiżiku u elettroniku) jinżammu għal ħames (5) snin mid-data ta' meta d-deċiżjoni tibda torbot lill-partijiet mal-ilment. Id-deċiżjonijiet, bl-ismijiet tal-partijiet kollha, jinżammu b'mod permanenti f'format fiżiku u elettroniku.
- Id-deċiżjonijiet maħruġa mill-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji jiġu ppubblikati fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju u jibqgħu aċċessibbli għal minimu ta' għaxar (10) snin mid-data tad-deċiżjoni tal-Arbitru. F'din il-verżjoni pubblika, l-ismijiet tal-ilmentaturi jinbidlu f'inizjali differenti biex ma jkunux jistgħu jiġu identifikati.
- Jista' jiġi ppubblikat ukoll sommarju tal-każ fir-Rapport Annwali tal-Uffiċċju, u fih l-ismijiet u d-dettalji jinbidlu wkoll biex titħares l-anonimità.

L-aċċess għad-data tiegħek

- Id-data personali tiegħek tkun aċċessibbli u mgħoddija biss lill-partijiet involuti direttament mal-każ tiegħek, jew li jista' jkollhom dmir jew interess leġittimu bil-liġi għall-aċċess ta' din id-data u l-informazzjoni. B'mod ġenerali, dawn li ġejjin ikollhom aċċess għad-data personali kollha jew għal parti minnha skont il-proċeduri msemmija, kif ġej u fi stadji differenti, kif applikabbli:
    - ir-rappreżentant (legali) tiegħek li tkun awtorizzajt biex jassistik;u;
    - il-provditur tas-servizzi finanzjarji, ir-rappreżentati (legali) u d-dipendenti tiegħu;
    - l-istaff li jaħdem u jservi fl-uffiċċju; u
    - l-konsulenti jew l-esperti appuntati mill-Arbitru.
- Naqsmu wkoll id-data tiegħek meta nkunu mitlubin bil-liġi biex nagħmlu dan (ngħidu aħna, jekk l-ilment tiegħek jiġi appellat, u għalhekk f'dan il-każ il-file kollu tal-każ tiegħek ikun irid jingħadda lill-Qrati tal-Appell, kompetenza Inferjuri).

Kif inżommu d-data personali tiegħek b'mod sigur

Aħna għandna standards għoljin ta' sigurtà fiżika u teknika biex inħarsu l-kunfidenzjalità tad-data personali tiegħek. L-istaff kollu konxju mill-istandards tal-ipproċessar tad-data u mis-sigurtà tad-data personali mistennijin minnhom.

Aċċess għad-data personali

Tista' tagħmel talba għad-data personali tiegħek billi tikkuntattja l-Uffiċjal għall-Protezzjoni tad-Data fl-indirizz dpo.oafs@financialarbiter.org.mt jew billi tikteb fl-indirizz: L-Uffiċjali għall-Protezzjoni tad-Data, L-Uffiċċju tal-Arbitru Finanzjarju, l-Ewwel Sular, Pjazza San Kalċidonju, il-Furjana FRN1530. Tista' tikkuntattja wkoll lill-Uffiċjal għall-Protezzjoni tad-Data jekk tkun tixtieq titlob li d-data tiegħek tiġi emendata jew imħassra.

Ilment lill-Kummissarju għall-Protezzjoni tad-Data

Jekk ma tkunx sodisfatt bil-mod kif inħarsu d-data personali tiegħek, tista' tikkuntattja lill-Kummissarju għall-Protezzjoni tal-Informazzjoni u d-Data fuq (+356) 2328 7100 jew fl-indirizz idpc.info@idpc.org.mt

Tagħrif u bidliet f'din l-Istqarrija ta' Privatezza

Din l-Istqarrija ta' Privatezza ġiet approvata u aġġornata nhar is-7 ta' Marzu, 2019 u tista' tiġi riveduta jekk ikun hemm bidliet fl-operati tagħna jew żviluppi leġiżlattivi oħrajn. Stqarrija aktar dettaljata tal-Protezzjoni tad-Data ssibha mis-sit elettroniku tagħna www.financialarbiter.org.mt. Jekk jogħġbok ikkuntattja lill-Uffiċjal għall-Protezzjoni tad-Data (dpo.oafs@financialarbiter.org.mt) għal tagħrif ieħor.

TAQSIMA F	DIKJARAZZJONI

- Jiena/aħna hawn taħt niċċertifika/w u nikkonferma/w li, safejn naf/u jien/aħna, it-tagħrif li tajt/tajna hawn fuq huwa kollu minnu, preċiż u sħiħ.
- L-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji jista' jkollu bżonn jaqsam xi tagħrif fuq l-ilment tiegħi/tagħna ma' persuni jew organizzazzjonijiet oħra marbuta mal-ilment tiegħi/tagħna, f'każ li jkun meħtieġ. F'dan il-każ, jiena/aħna, qed nestendi/u l-kunsens sħiħ tiegħi/tagħna lill-Uffiċċju biex jikkuntattja lil dawn il-persuni jew organizzazzjonijiet, u biex dawn il-persuni jew l-organizzazzjonijiet l-oħra jipprovdu kwalunkwe informazzjoni meħtieġa għall-ilmenti tiegħi/tagħna;
- Meta qed irressaq/inressqu dan l-ilment lill-Uffiċċju, nagħraf/nagħrfu li:
  - Meta l-ilment ma jkunx ġie solvut bejn il-partijiet, jew ġie rtirat, dak l-ilment jibqa' suġġett għal deċiżjoni formali bil-miktub mill-Arbitru, u t-termini jorbtu lill-partijiet.
  - Kull deċiżjoni tista' tiġi appellata fil-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) minn kwalunkwe parti tal-ilment fi żmien 20 jum mid-data ta' meta d-deċiżjoni tkun notifikata lill-partijiet.

Isem l-Ilmentatur 1 / Firmatarju Awtorizzat ta' negozju			
Firma		Data	
Isem l-Ilmentatur 2 / Firmatarju Awtorizzat ta' negozju			
Firma		Data	

Jekk dan l-ilment hu dwar polza jew kont b'ismijiet konġunti, din il-formola trid tiġi ffirmata miż-żewġ detenturi tal-kont jew azzjonisti tal-polza.

Din il-formola tal-ilmenti, bid-dokumenti mehmużin magħha, tista' titwassal bl-idejn jew tintbagħat bil-posta rreġistrata f'dan l-indirizz:

L-UFFIĊĊJU TAL-ARBITRU GĦAS-SERVIZZI FINANZJARJI
L-EWWEL SULAR
PJAZZA SAN KALĊIDONJU
IL-FURJANA FRN1530
MALTA

Qabel tressaq l-ilment, jekk jogħġbok ara li l-ilment huwa bil-Malti u ttajtpjat bil-kompjuter u inkludejt:

- *kopja tal-ittra finali tal-provditur jekk disponibbli;*
- *kopji ta' dokumenti relevanti;*
- *dak kollu li tixtieq tgħidilna dwar l-ilment tiegħek.*

Fl-aħħar nett...

L-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji ma jkunx jista' jirreġistra l-ilment tiegħek jekk ma tkunx ħallast it-tariffa tal-każ (€25). Nippreferu li l-pagamenti jsiru bi trasferiment tal-bank (ċemplilna fuq +356 2124 9245 għad-dettalji). Jiġu aċċettati biss ċekkijiet lokali. Tibgħat qatt flus kontanti bil-posta.