Momentum Pensions Malta Limited

Proċedura għall-ilmenti

Awwissu 2025

Momentum

Indiċi

Sezzjoni	Paġna
1. L-impenn tagħna lejk	3
2. Kif tista' tagħmel ilment	3
3. X'jiġri wara?	3
4. Il-fehim tad-drittijiet tiegħek	3
5. Il-protezzjoni tad-dejta u l-kunfidenzjalità	4

Momentum Pensions Malta Limited hija l-Amministratur tal-Iskema Personali tal-Irtirar tal-Momentum Malta Retirement Trust, li hija rreġistrata bħala Skema Personali tal-Irtirar approvata. Momentum Pensions Malta Limited hija awtorizzata u regolata mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta (MFSA) bin-Numru ta' Reġistrazzjoni tal-Kumpanija C 52627. Momentum Pensions Malta Limited għandha l-uffiċċju reġistrat tagħha fi: Ground Floor, Crown Marina, Ta' Xbiex Seafront, Ta' Xbiex, XBX1027 - Malta.

01. L-impenn tagħna lejk

Bħala Momentum Pensions Malta Limited, aħna impenjati li nipprovdu servizz ta' kwalità għolja, madankollu, nagħrfu li xi kultant jistgħu jinqalgħu diffikultajiet. Jekk tixtieq tagħmel ilment formali, aħna nixtiequ nisimgħu mingħandek u niżguraw li jiġi indirizzat malajr u b'mod effiċjenti kemm jista' jkun. Aħna nqisu l-ilmenti mhux biss bħala opportunità biex nifhmu aħjar il-bżonnijiet tal-klijenti tagħna, iżda wkoll bħala ċans biex intejbu s-servizzi tagħna fejn hemm bżonn u nikkoreġu dak li jkun meħtieġ.

Dan id-dokument jispjega:

- Lil min għandek tikkuntattja u kif tagħmel ilment
- Kif nittrattaw l-ilment tiegħek
- Id-drittijiet tiegħek matul u wara l-proċess tal-ilmenti

02. Kif tista' tagħmel ilment?

Għal ilmenti dwar is-servizzi ta' amministrazzjoni pprovduti minn Momentum Pensions Malta Limited tista' tikkuntattjana permezz ta' wieħed minn dawn il-metodi:

Bil-Posta: Quality and Compliance Analyst
Momentum Pensions Malta Limited,
Ground Floor, Crown Marina,
Ta' Xbiex Seafront,
Ta' Xbiex XBX 1027, Malta
Bit-Telefon: +356 2787 7677
Bl-Email: compliance@momentumpensions.com

Jekk jogħġbok indika b'mod ċar li s-sottomissjoni tiegħek hija ilment formali u indirizzaha lill-Quality and Compliance Analyst.

03. X'jiġri wara?

1. Fi żmien **jumejn (2) ta' xogħol**, aħna se nikkonfermaw li rċevejna l-ilment tiegħek.
2. L-għan tagħna hu li nsolvu l-ilment tiegħek fi żmien **15-il jum ta' xogħol** mid-data li fiha rċevejna l-ilment tiegħek. Jekk dan jieħu aktar żmien milli mistenni, aħna se nżommuk aġġornat.
3. Ladarba l-investigazzjoni tagħna titlesta, aħna se nipprovdulek **Risposta Finali** bil-miktub.
4. Jekk ma tkunx sodisfatt bil-mod kif ġie ttrattat l-ilment tiegħek, jew ma taqbilx mad-deċiżjoni tagħna, jew jekk ikunu għaddew aktar minn 15-il jum ta' xogħol minn meta inti bgħatt l-ilment tiegħek u għadek ma rċevejt l-ebda komunikazzjoni mingħandna - tista' tirreferi l-ilment tiegħek lill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta.

04. Il-fehim tad-drittijiet tiegħek wara li tagħmel ilment

L-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji huwa korp awtonomu u indipendenti mwaqqaf skont l-Att XVI tal-2016 tal-Liġijiet ta' Malta. Dan l-Uffiċċju għandu s-setgħa li jintervjeni bħala medjatur, jinvestiga u jiddeċiedi dwar ilmenti mibgħuta minn konsumaturi kontra fornituri ta' servizzi finanzjarji. Kull deċiżjoni jew sentenza maħruġa mill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji mhijiex neċessarjament vinkolanti u tista' tiġi appellata minn kull waħda mill-partijiet quddiem il-Ġudikatura ta' Malta.

Aktar tagħrif dwar il-proċedura ta' ilmenti tal-Arbitru jinsab disponibbli kif ġej:

L-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji
Triq Ġdida fi Triq Reġjonali
Msida MSD 1920
Malta

Freephone: 8007 2366 (linji tat-telefon fiss lokali biss)
Telefon fiss: +356 2124 9245 (internazzjonali)
Email: complaint.info@asf.mt
Sit Web: www.financialarbiter.org.mt

05. Il-protezzjoni tad-dejta u l-kunfidenzjalità

L-ilment tiegħek se jiġi ttrattat b'kura u b'kunfidenzjalità. Il-Politika dwar il-Privatezza tagħna, disponibbli hawnhekk, tipprovdi aktar tagħrif dwar il-mod kif nużaw l-informazzjoni personali u d-drittijiet tiegħek skont l-Att dwar il-Protezzjoni tad-Dejta.