MIDDLESEA VALLETTA LIFE

Assurance Company Limited

KARTA

TAL-KLIJENT

KARTA TAL-KLIJENT

Kontenut

Definizzjonijiet *1*

Min aħna *1*

Dikjarazzjoni ta' Missjoni *2*

Filosofija tan-Negozju *2*

1. Responsabbiltà Korporattiva 2
2. Trattament tal-Klijenti 2
3. Privatezza tal-Klijent 3
4. Formoli ta' Proposta/Applikazzjoni 3
5. Klejms 4
6. Investimenti Bi Profitti 5
7. Id-dritt tiegħek li tressaq ilment 6
8. Il-livell ta' servizz tagħna – x'għandek tistenna minna 7
9. Kif tikkuntattjana 9

KARTA TAL-KLIJENT

Definizzjonijiet

F'dan id-dokument il-kliem li ġej għandu tifsira speċifika:

Aħna, tagħna: Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd; MSV

Int, tiegħek: klijent; assigurat; benefiċjarju

Negozju fit-tul: assigurazzjoni tal-ħajja

Kuntratti ta' assigurazzjoni fit-tul marbutin: poloz ta' unità jew marbutin ma' indiċi

Min aħna

Il-Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd hija l-kumpanija ewlenija ta' assigurazzjoni tal-ħajja f'Malta. Il-kumpanija hija l-propjetà konġunta tal-Middlesea Insurance p.l.c. (50%) u l-Bank of Valletta p.l.c. (50%).

Il-kumpanija, li twaqqfet f'Settembru 1994, tmexxi negozju ta' assigurazzjoni tal-ħajja individwali u ta' servizzi finanzjarji. Il-Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd hija awtorizzata mill-Awtorità ta' Malta għal Servizzi Finanzjarji biex tmexxi negozju għat-tul taħt l-Att ta' l-1998 dwar Negozju ta' Assigurazzjoni.

Bħala fornituri ewlenin ta' assigurazzjoni tal-ħajja u servizzi finanzjarji f'Malta, aħna għandna l-għan li nżommu għolja r-reputazzjoni tagħna li naġixxu b'mod responsabbli u b'integrità, nirrispettaw it-tradizzjonijiet u l-kultura tas-swieq li noperaw fihom u wkoll standards aċċettati fuq skala internazzjonali ta' prattiki ta' mġiba kummerċjali.

Il-Bord tal-Diretturi tal-Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd jitlob l-ogħla standards possibbli ta' professjonalità u mġiba etika mill-impjegati kollha tal-kumpanija. Standards ekwivalenti ta' mġiba huma mistennija mill-intermedjarji kollha li jaġixxu f'isem il-kumpanija tagħna. Il-kumpanija qed timplementa din il-Karta sewwasew biex tgħin ħalli jinżammu l-ogħla standards etiċi possibbli.

L-impjegati tagħna kollha, u persuni oħrajn li huma awtorizzati jaġixxu f'isem il-kumpanija tagħna, huma mistennija jqisu l-konformità ma' din il-Karta bħala element importanti tar-relazzjoni tagħhom mal-kumpanija.

Din il-Karta tiddeskrivi l-impenji prinċipali tagħna lejk u l-istandard ta' servizz li int tista' tistenna mill-kumpanija tagħna. Din il-Karta m'hix maħsuba biex tibdel b'xi mod id-drittijiet u obbligi kuntrattwali li aħna u int jista' jkollna taħt xi dokumenti tal-polza maħruġin mill-Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd. Jekk ikun hemm xi konflitt bejn din il-Karta u dak li jingħad f'xi dokument tal-polza ta' din ix-xorta, għandu jirbaħ dan ta' l-aħħar.

It-terminu "negozju għat-tul" fil-Karta jirreferi għall-kuntratti kollha ta' assigurazzjoni tal-ħajja li m'humiex "kuntratti ta' assigurazzjoni għat-tul marbutin". Dawn ta' l-aħħar huma aktar magħrufin komunement bħala "poloz ta' unità jew marbutin ma' indiċi".

KARTA TAL-KLIJENT

Dikjarazzjoni ta' Missjoni

Aħna kommessi li nilħqu tkabbir sostenibbli għall-benefiċċju ta' dawk kollha involuti magħna billi nipprovdu medda komprensiva ta' servizzi ta' assigurazzjoni ta' kwalità għolja lill-komunitajiet li noperaw fosthom u billi nrawmu relazzjonijiet ta' benefiċċju reċiproku mal-klijenti tagħna kollha.

Filosofija tan-Negozju

- Aħna nqiegħdu lill-**Klijenti** tagħna l-ewwel u nippruvaw li niksbu l-lealtà tagħhom bis-saħħa ta' servizz ta' l-ogħla kwalità.
- Aħna nivvalutaw lill-**Impjegati** tagħna u nfittxu li ngħinuhom jilħqu l-potenzjal sħiħ tagħhom.
- Aħna nħaddnu l-**Professjonaliżmu** u nfittxu l-**Eċċellenza** f'kull ma nagħmlu.
- Aħna nagħmlu l-aħjar tagħna biex ngħinu lill-**Komunitajiet** tagħna jkunu postijiet aħjar fejn jgħixu, jaħdmu u jikbru.

1. Responsabbiltà Korporattiva

1.1 Aħna nagħrfu li l-azzjonijiet u deċiżjonijiet korporattivi tagħna għandhom impatt sinifikanti fuq is-soċjetà li noperaw fiha u aħna kommessi li namministraw dan l-impatt b'mod responsabbli ħafna.

1.2 Aħna kommessi li nmexxu n-negozju tagħna bi standards etiċi, legali u professjonali għoljin. Il-valuri bażiċi tagħna huma s-sigurtà, l-integrità, is-serħan tal-moħħ, l-iffokar fuq il-klijent, it-titjib kontinwu u l-żvilupp tan-nies.

2. Trattament tal-Klijenti

Aħna nintrabtu li:

2.1 nittrattaw lill-klijenti tagħna b'mod ġust, miftuħ u onest, u bl-ogħla kortesija, u li niżguraw, il-ħin kollu, li t-trattament ġust tal-klijenti jkollu post ċentrali fl-imġiba tagħna;

2.2 nipprovdu standards għoljin ta' servizz u nagħtu esperjenza pożittiva tul ir-relazzjoni tal-klijent magħna;

2.3 nippromwovu u nipprovdu valur għal tifdil ta' flus, prodotti u servizzi ta' investiment u protezzjoni li jissodisfaw il-ħtiġiet tal-klijenti tagħna;

2.4 noperaw proċedura ta' lmenti effettiva biex nittrattaw tilwimiet mal-klijenti u l-assigurati tagħna jew meta l-istandards ta' din il-Karta jitqiegħdu f'dubju mill-klijenti u l-assigurati tagħna;

2.5 nżommu l-konfidenzjalità ta' l-informazzjoni fuq il-klijenti, minbarra meta l-liġi titlob jew tippermetti li niżvelawha, jew meta l-klijent jew l-assigurat tagħna jagħtuna l-kunsens minn qabel bil-miktub;

2.6 nkomplu niżviluppaw formoli ta' proposti/applikazzjoni, dokumenti tal-polza, gwidi ta' informazzjoni tal-prodott u dokumenti oħrajn, kemm bl-Ingliż u kemm bil-Malti, aktar ċari u aktar espliċiti, filwaqt li nżommu f'moħħna n-natura legali tal-kuntratti ta' assigurazzjoni;

2.7 niżguraw li ma niddiskriminawx fuq il-bażi ta' sess, nazzjonalità, fehma politika, u twemmin reliġjuż jew filosofiku. Meta nqisu applikazzjonijiet għal assigurazzjoni tal-ħajja, aħna nagħmlu mistoqsijiet fuq l-istat ta' saħħtek u fuq fatturi li x'aktarx jinfluwenzaw saħħtek fil-ġejjieni. Hu biss billi nistaqsu dawn

il-mistoqsijiet dettaljati li aħna nkunu nistgħu noħorġu polza bi primjums standard lill-maġġoranza ta' l-assigurati tagħna. Għalhekk ikun hemm okkażjonijiet meta dawk li jitolbu assigurazzjoni tal-ħajja jistgħu jintalbu jħallsu primjum ogħla minn dak standard biex jirrifletti fatturi ta' saħħa jew riskji oħrajn negattivi. Jista' jkun hemm ukoll każijiet meta aħna ma nkunux f'pożizzjoni li noffru l-kopertura meħtieġa;

2.8 nevitaw konflitti bejn interessi personali u d-dmirijiet tagħna lejn il-klijenti kollha tagħna;

2.9 niżguraw li l-intermedjarji kollha tagħna jsegwu u jikkonformaw mar-regolamenti rilevanti li għandhom x'jaqsmu mal-bejgħ u l-promozzjoni ta' prodotti ta' assigurazzjoni tal-ħajja u finanzjarji.

3. Privatezza tal-Klijent

3.1 L-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data (Kap 440) iqiegħed obbligi fuq dawk li jużaw informazzjoni personali u jistabbilixxi prinċipji għall-ipproċessar ġust u legali ta' din l-informazzjoni. Int għandek ukoll id-dritt li titlob aċċess, rettifika u, meta applikabbli, tħassir ta' din l-informazzjoni personali li għandha x'taqsam miegħek li aħna nżommu fid-dokumenti tagħna. Dawn id-drittijiet huma soġġetti għal ċerti kondizzjonijiet taħt l-Att. Aħna nintrabtu li ma nittrasferux jew ma niskambjawx xi informazzjoni li għandha fuqek bla bżonn lil organizzazzjoni li hi parti terza (barra mill-Grupp ta' kumpaniji tal-Middlesea) mingħajr ma qabel niksbu l-kunsens bil-miktub tiegħek għal dan it-trasferiment ta' informazzjoni.

3.2 Bħala kumpanija ta' assigurazzjoni aħna nimxu b'mod strett mad-dispożizzjonijiet ta' l-Att ta' l-1994 dwar is-Segretezza Professjonali. L-informazzjoni kollha, jew parti minnha, li int tagħti lill-kumpanija tagħna f'konnessjoni ma' xi assigurazzjoni tinżamm mill-kumpanija u tista' tingħadda lil kumpaniji ta' assigurazzjoni oħrajn, intermedjarji ta' l-assigurazzjoni, kumpaniji ta' riassigurazzjoni, assoċjazzjonijiet u regolaturi ta' assigurazzjoni, servejers ta' l-assigurazzjoni, aġġustaturi ta' telf u investigaturi ta' klejms ta' assigurazzjoni għall-iskop waħdani li nipprevjenu, nikxfu jew nissopprimu frodi ta' assigurazzjoni.

4. Formoli ta' Proposta/Applikazzjoni

4.1 Il-formoli kollha ta' proposta/applikazzjoni jitolbu li jkunu żvelati fatti materjali mill-klijenti tagħna u jinkludu dikjarazzjoni li tiġbed l-attenzjoni ta' min jipproponi għall-konsegwenzi ta' nuqqas ta' żvelar tal-fatti materjali kollha u jispjegaw li dawn huma fatti li aħna bħala assiguraturi nqisu bħala li x'aktarx jinfluwenzaw il-valutazzjoni u l-aċċettazzjoni li nagħmlu ta' proposta. Aħna ninkludu wkoll twissija li jekk il-proponent għandu xi dubju fuq jekk ċerti fatti humiex materjali, dawn il-fatti għandhom ikunu żvelati.

4.2 Meta nintalbu, aħna nagħtuk kopji tal-formoli ta' proposta/applikazzjoni mimlijin tiegħek.

4.3 Aħna ma nqajmux problemi li jirriżultaw mill-formola ta' proposta/applikazzjoni, qabel ma l-klijent jew assigurat tagħna jkun ingħata kopja tal-formola.

4.4 Id-dikjarazzjoni fil-formoli ta' proposta/applikazzjoni kollha tagħna titlob il-kunsens tiegħek biex aħna nirċievu kull informazzjoni li nistgħu neħtieġu minn xi membru tal-professjoni medika, sptar, klinika, istituzzjoni, bank, kumpanija ta' assigurazzjoni jew xi organizzazzjoni jew persuna biex aħna nissottoskrivu l-proposta għal assigurazzjoni tal-ħajja jew nistabbilixxu l-validità ta' klejm. Meta int tiffirma l-formola ta' proposta/applikazzjoni, int awtomatikament tagħti l-kunsens tiegħek.

5. Klejms

5.1 L-objettiv waħdieni tagħna hu li nagħtu servizz ta' klejms li jinftiehem u jifhem u li hu effiċjenti, flimkien ma' ħlas ekwu fl-ambitu tat-termini tal-polza. Biex naslu għal dan l-objettiv, fil-kors ta' l-investigazzjoni tagħna ta' klejm aħna jkollna d-dritt li nitolbu u nirċievu l-informazzjoni neċessarja kollha biex nipproċessaw il-klejm.

5.2 Aħna nintrabtu li nipproċessaw il-klejms kemm jista' jkun malajr u bla dewmien li jista' jkun evitat. Kull meta neħtieġu dokumentazzjoni għall-ipproċessar ta' klejm aħna nikkomunikaw dawn it-talbiet lill-partijiet rilevanti.

5.3 Aħna nintrabtu li ma nirrifjutawx klejm bla ebda raġuni. B'mod partikolari, aħna ma nirrifjutawx klejm jew ninvalidaw polza għal raġunijiet ta' nuqqas ta' żvelar jew rappreżentazzjoni ħażina ta' fatt, sakemm:

a) ma jkunx fatt materjali; u

b) ma jkunx fatt li l-proponent jaf bih; u

c) ma jkunx fatt li l-proponent jista' jkun raġonevolment mistenni li jiżvela.

Iżda għandu jkun osservat li frodi, qerq, nuqqas ta' żvelar jew rappreżentazzjoni ħażina ġejjin minn traskuraġni jew negliġenza ta' fatt materjali jistgħu jikkostitwixxu raġuni għaċ-ċaħda ta' klejm min-naħa tagħna.

5.4 Barra minn meta jkun hemm frodi, aħna ma nirrifjutawx klejm jew ma ninvalidawx polza għal raġunijiet ta' ksur ta' garanzija sakemm iċ-ċirkustanzi tal-klejm ikunu konnessi ma' ksur u sakemm:

a) il-garanzija jkollha x'taqsam ma' dikjarazzjoni ta' fatt konness mal-ħajja li se tkun assigurata,

b) il-garanzija nħolqot f'relazzjoni ma' materji speċifiċi li huma materjali għar-riskju u nġibdet l-attenzjoni tal-proponent għaliha meta sar il-kuntratt jew qabel.

5.5 Taħt il-kondizzjonijiet dwar limitu ta' żmien għan-notifika ta' klejm, min jikklejmja ma jkunx mistoqsi ħlief li jirrapporta klejm u żviluppi sussegwenti kemm jista' jkun raġonevolment malajr.

5.6 Aħna nintrabtu li nħallsu l-klejms kollha fi żmien 10 ġranet tax-xogħol mid-data li fiha jkun stabbilit li min jikkljemja jingħata d-dritt li jirċievi l-ħlas u jkun hemm ftehim mal-partijiet involuti.

5.7 Meta polza timmatura, il-ħlas isir fi żmien 10 ġranet tax-xogħol mid-data tal-maturità tal-polza.

5.8 Aħna ma nirrifjutawx klejm minħabba xi informazzjoni fil-formola ta' proposta qabel ma l-ewwel inkunu tajna lill-assigurat jew lir-rappreżentanti legali jew benefiċjari awtorizzati kopja tal-formola.

6. Investimenti Bi Profitti

6.1 Aħna fornituri ewlenin ta' investimenti bi profitti f'Malta u parti sinifikanti mill-portafoll tagħna tikkonsisti minn poloz ta' din ix-xorta. Investimenti bi profitti xi drabi jissejħu wkoll "poloz parteċipattivi" għaliex jieħdu sehem fil-qligħ u telf tal-fond bi profitti tagħna. Dan isir billi jiżdied Bonus Riversjonarju annwali li jista' jkun iddikjarat minn żmien għal żmien. Bonus Riversjonarju ġeneralment ikun espress bħala perċentwali tal-Kont tal-Polza li jirrappreżenta l-kumulu tal-primjum ta' investiment flimkien mal-bonusis iddikjarati qabel. Darba jkunu ddikjarati, il-Bonusis Riversjonarji huma garantiti li jitħallsu kollha mal-maturità jew mal-mewt minn qabel tal-ħajja assigurata.

6.2 L-investiment jintuża biex jinxtraw unitajiet fil-fond bi profitti. L-aktar fattur importanti li jolqot ir-rati tal-Bonus Riversjonarju fuq investimenti bi profitti hu l-operat ta' l-investiment li jsostni l-fondi investiti. L-istrateġija ta' investimenti ta' l-MSV hija li jkollha medda wiesgħa ta' assi lokali u barranin biex tista' tnaqqas ir-riskju ta' l-investiment li jirriżulta meta jkun hemm tip wieħed ta' assi. Investiment bi profitti għandu l-għan li jagħti tkabbir jew dħul kapitali għat-tul relattivament stabbli. Il-fond bi profitti tagħna jinvesti f'taħlita ta' assi li jikkonsistu f'bonds tal-gvern b'imgħax fiss (self lil gvernijiet), bonds ta' kumpaniji b'imgħax fiss (self lil kumpaniji), depożiti fi flus likwidi, ekwitajiet u propjetà.

6.3 Rati ta' bonus differenti jistgħu jkunu dikjarati mill-Bord tad-Diretturi kull sena, b'konsultazzjoni ma' l-attwarju maħtur tagħna, fuq kategoriji differenti ta' poloz skond it-tip ta' prodott, struttura ta' spejjeż, operat ta' l-investiment fl-imgħoddi, spejjeż, livelli ta' primjums, esperjenza ta' klejms u fatturi oħrajn. Bonusis differenti jistgħu jkunu dikjarati biex dawk li għandhom poloz bi prodotti differenti u li daħlu fi snin differenti jkunu ttrattati b'mod ekwu.

6.4 Meta niddeċiedu l-Bonus Riversjonarju annwali, aħna nippruvaw nillivellaw il-qligħ fuq l-investimenti tiegħek. Ir-rati tal-bonus huma livellati biex il-medda sħiħa tal-valur fis-suq ta' l-assi fil-fond ma tkunx riflessa immedjatament fir-rati tal-bonus. L-illivellar iżomm lura parti mill-profitti f'xi snin biex il-qligħ ikun ogħla milli fil-fatt imissu jkun fi snin meta l-qligħ mill-investimenti jkun aktar baxx. Livelli futuri ta' bonus riversjonarju m'humiex garantiti.

6.5 Aħna nistgħu wkoll niddikjaraw Bonus Terminali mal-maturità ta' polza jew meta ħajja assigurata tmut. Bonus Terminali hu maħsub biex jiddistribwixxi l-bilanċ tas-surplus li jista' jitqassam maqlugħ tul il-ħajja kollha tal-polza, basta dawn il-profitti ma jkunux ġew distribwiti bħala Bonusis Riversjonarji. Rati ta' Bonus Terminali normalment ivarjaw skond in-numru ta' snin li polza tkun ilha fis-seħħ u Bonus Terminali normalment jitħallas biss fi tmiem l-għaxar sena tal-polza. Bonusis Terminali m'humiex garantiti u jistgħu jitilgħu u jinżlu aktar minn bonusis riversjonarji.

6.6 Investimenti bi profitti huma kuntratti għat-tul u hu rrikkmandat li int ma ssarrafx l-investiment tiegħek kmieni. Dan l-atteġġjament għat-tul hu meħtieġ biex investimenti jiġġeneraw qligħ, biex jibblanċja fatturi tas-suq billi jillivella l-qligħ u biex jifrex l-effett ta' spejjeż li int ikollok tħallas meta tibda l-pjan tiegħek. Huma poloz bi profitti biss li jagħtu garanzija fil-każ ta' mewt jew maturità, filwaqt li valuri ta' tisrif m'humiex garantiti.

7. Id-dritt tiegħek li tressaq ilment

7.1 Aħna għandna l-għan li nissodisfaw il-ħtiġijiet ta' dawk li għandhom poloz tagħna u klijenti prospettivi b'mod l-aktar professjonali u effiċjenti. Għalhekk hu importanti ħafna li int tgħarrafna meta l-livell ta' servizz jew prodotti tagħna ma jissodisfax l-aspettattivi tiegħek.

7.2 Jekk tkun tixtieq tressaq ilment fuq il-prodotti jew servizzi tagħna, jekk jogħġbok ressaq l-ilment tiegħek bil-miktub lil:

Il-Kap Uffiċjal Eżekuttiv
Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd
P.O. Box 337
Il-Marsa GPO 01
Malta

Meta tressaq ilment lilna, jekk jogħġbok agħtina l-informazzjoni li ġejja:

a. Numru tal-Polza
b. Isem il-Persuna Assigurata
c. Deskrizzjoni qasira u ċara ta' l-ilment
d. Kopji tad-dokumenti rilevanti kollha
e. Dettalji ta' kif nistgħu nikkuntattjaw lill-persuna li qed tagħmel l-ilment.

7.3 L-ilment tiegħek ikun reġistrat fir-Reġistru ta' l-Ilmenti u tweġiba bil-miktub tintbagħatlek fi żmien għaxar ġranet tax-xogħol minn meta jaslilna l-ilment. Fil-każ li ma nkunux nistgħu nirriżolvu l-ilment tiegħek fi żmien għaxar ġranet tax-xogħol, aħna nżommuk infurmat bl-azzjonijiet tagħna u bil-progress li jkun sar.

7.4 Għalkemm l-għan tagħna hu li nirriżolvu l-ilmenti kollha b'mod effiċjenti u ekwu, jista' jkun li ma nirriżolvux l-ilmenti kollha għas-sodisfazzjon tal-klijenti tagħna, u għalhekk jista' jkun hemm każijiet meta l-klijenti tagħna ma jkunux sodisfatti bit-tweġibiet bil-miktub tagħna. F'każijiet ta' din ix-xorta aħna dejjem inkunu lesti li niltaqgħu mal-klijenti tagħna individwalment biex nispjegaw il-pożizzjoni tagħna b'aktar dettalji.

7.5 Jekk wara li niltaqgħu miegħek int tibqa' m'intix kuntent bil-mod kif inkunu ttrattajna l-ilment tiegħek, int għandek id-dritt li tressaq ilment mar-regolatur tagħna li tista' tikkuntattjah kif ġej:

Il-Maniġer għall-Ilmenti tal-Klijenti
Awtorità ta' Malta għal Servizzi Finanzjarji
Triq Notabile
Ħ'Attard BKR 3000
Malta

Rikors lill-Maniġer għall-Ilmenti tal-Klijenti ta' l-Awtorità ta' Malta għal Servizzi Finanzjarji m'għandux l-effett li jiċħad lilek jew lilna mid-dritt li nirrikorru quddiem il-qrati jew xi entità oħra stabbilita mil-liġi biex jinqata' l-ilment tiegħek.

8. Il-livell ta' servizz tagħna – x'għandek tistenna minna

Aħna għadna l-għan li nagħtu dawn l-impenji ta' servizz li ġejjin:

Korrispondenza:

Meta int tiktbilna aħna nwieġbu l-korrispondenza tiegħek fi żmien għaxar ġranet tax-xogħol minn meta nirċievu l-ittra tiegħek.

Kuntatt b'ittra elettronika:

Aħna nwieġbu t-talba tiegħek b'ittra elettronika għal informazzjoni fi żmien tliet ġranet tax-xogħol. Aħna nistgħu nikkomunikaw ma' xulxin b'posta elettronika u/jew b'xi forom oħrajn ta' komunikazzjoni elettronika. Meta naqblu li nikkomunikaw b'dan il-metodu ta' komunikazzjoni, aħna u int inkunu qed naċċettaw ir-riskji inerenti. Kull meta nikkomunikaw b'ittra elettronka m'hemm ebda garanzija li xi ittra elettronika mibgħuta tasal jew li l-kontenut ta' xi ittra elettronika ta' din ix-xorta sa jibqa' privat tul it-trażmissjoni. Jekk ikollok xi tħassib fuq dan, tista' tippreferi li, minflok, tuża t-telefon jew tiktbilna.

Kuntatt bit-telefon:

Kull meta tikkomunika magħna bit-telefon aħna mhux dejjem inkunu f'qagħda li nagħtuk l-informazzjoni li tkun teħtieġ bit-telefon minħabba li nistgħu ma nkunux f'qagħda li nivverifikaw l-identità tiegħek. F'ċerti każi jista' jkun li jkollna nitolbuk tiġi l-uffiċċji tagħna personalment. Ġeneralment l-impjegati tagħna jwieġbu t-telefonata tiegħek fi żmien 30 sekonda meta t-telefonata tiegħek issir tul il-ħin tax-xogħol (ġeneralment bejn it-8 ta' filgħodu u l-5 ta' wara nofsinhar fil-ġranet tax-xogħol). Iżda jkun hemm okkażjonijiet tul is-sena meta d-domanda għas-servizzi tagħna tkun qawwija u int ikollok tistenna xi ftit aktar qabel ma t-telefonata tiegħek titwieġeb. Jekk jogħġbok aċċetta l-apoloġiji tagħna jekk inħalluk tistenna aktar minn minuta.

Ħruġ ta' Poloz:

Aħna nikkomunikawlek id-deċiżjoni tagħna dwar sottoskrizzjoni fi żmien ħames ġranet tax-xogħol minn meta nirċievu l-formola ta' proposta/applikazzjoni. Jekk ma jkollniex bżonn ta' informazzjoni addizzjonali għas-sottoskrizzjoni, aħna noħorġu l-polza immedjatament. Il-ħruġ malajr u effiċjenti tal-polza jiddependi mill-kompletezza u eżattezza tal-formoli ta' proposta/applikazzjoni. Bħala medja, 90% tal-proposti/applikazzjonijiet li jkunu jeħtieġu informazzjoni medika addizzjonali jinħarġu fi żmien 30 ġurnata minn meta nirċevuhom. Aħna nistgħu nirranġaw mezz aktar mgħaġġel biex noħorġu l-polza f'każijiet meta nkunu mgħarrfa minn qabel li l-polza hija tassew meħtieġa b'mod urġenti.

Id-dritt li terġa' taħsibha:

Fil-każ ta' ħafna poloz tagħna int għandek id-dritt li terġa' taħsibha u tikkanċella l-polza tiegħek (u tingħata lura rifużjoni sħiħa tal-primjum imħallas) fi żmien 30 ġurnata mid-data tal-ħruġ tal-polza tiegħek, basta l-polza ma tkunx ippleġġjata ma' bank għal faċilitajiet ta' kreditu jew self. Fil-każ ta' poloz ta' unità jew marbutin ma' indiċi, int tista' ma tiħux lura rifużjoni sħiħa ta' l-ammont oriġinali li tkun ħallast jekk il-valur ta' l-unitajiet ikun niżel minn meta nxtraw.

KARTA TAL-KLIJENT

Bidliet fil-Polza:

Aħna nagħmlu kull ma nistgħu biex nagħmlu bidliet aċċettati fi żmien għaxar ġranet tax-xogħol minn meta nirċievu d-dokumenti relattivi kollha.

Dikjarazzjonijiet tal-Kont tal-Polza:

Sat-30 ta' Ġunju ta' kull sena aħna nibagħtu lil dawk kollha li għandhom polza tagħna ta' investimenti bi profitti parteċipattivi Dikjarazzjoni tal-Kont tal-Polza li jagħtik dettalji tal-valur tal-polza tiegħek kif kien fil-31 ta' Diċembru tas-sena ta' qabel.

Valutazzjonijiet u Dikjarazzjonijiet tal-Kont Marbutin ma' Unitajiet:

Dikjarazzjonijiet tal-Kont fir-rigward ta' poloz marbutin ma' unitajiet jew indiċi jintbagħtulek mill-inqas kull tnax-il xahar kif kienu fl-aħħar ta' Diċembru.

Kwotazzjonijiet għal Valuri ta' Tisrif fi Flus Likwidi:

F'90% tal-każijiet, talbiet għal kwotazzjonijiet għal Valuri ta' Tisrif fi Flus Likwidi jinħarġu fi żmien ħames ġranet tax-xogħol minn meta nirċievu t-talba.

Ħlas ta' Maturitajiet:

Aħna nħallsu d-dħul ta' maturità lill-persuna jew persuni legalment intitolati li jirċievu d-dħul tal-maturità skond il-polza fi żmien ħames ġranet tax-xogħol mid-Data ta' Maturità tal-polza.

Ħlas ta' Valuri ta' Tisrif fi Flus Likwidi:

Aħna nħallsu l-Valuri ta' Tisrif fi Flus Likwidi lill-benefiċjarji li huma legalment intitolati li jirċievu l-valur tat-tisrif skond il-polza fi żmien għaxar ġranet tax-xogħol mid-data li fiha nirċievu d-dokumenti kollha meħtieġa li bihom inkunu nistgħu nagħmlu l-ħlas tal-valur tat-tisrif.

L-impjegati tagħna:

Aħna kommessi li niżguraw li l-impjegati u l-intermedjarji awtorizzati tagħna kollha huma mħarrġin adegwatament. Aħna nqisu t-tagħlim tul il-ħajja kollha bħala prijorità għolja u għaldaqstant aħna nagħtu lill-impjegati u lill-intermedjarji awtorizzati tagħna kollha taħriġ regolari u opportunitajiet ta' żvilupp. Aħna nivvalutaw il-professjonaliżmu, l-effiċjenza, il-prontezza, l-attenzjoni, il-fehim u t-tħassib biex nagħmlu mir-relazzjoni tagħna miegħek esperjenza pożittiva.

9. Kif tikkuntattjana

Jekk għandek xi mistoqsijiet, ikun pjaċir tagħna li niddiskutuhom miegħek. Dawn huma d-dettalji tagħna:

Indirizz Reġistrat:
Middle Sea House
P.O. Box 337
Il-Furjana FRN 1442
Malta

Numru tat-Telefon: 2122 6411
Numru tat-Telefon: 2122 6429
Numru tat-Telefon b'Xejn: 8007 2220
Indirizz elettroniku : clientservice@msvlife.com

Websajt: www.msvlife.com

MIDDLESEA VALLETTA LIFE

Assurance Company Limited

Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd.

Indirizz Reġistat: **Middle Sea House, Il-Furjana, FRN1442, Malta. Indirizz Postali**: **P.O. Box 337, Il-Marsa GPO 01, Malta.**

Telefon: **(+356) 2122 6411**; **Telefax**: **(+356) 2122 6429**; **indirizz elettroniku**: **info@msvlife.com**

www.msvlife.com

Il-Middlesea Valletta Life Assurance Company Limited hija liċenzjata mill-Awtorita ta' Malta għal Servizzi Finazjarji biex tmexxi negozju għat-tul taħt l-Att ta' l-1998 dwar Negozju ta' Assigurazzjoni.

COM 250407A