Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 071/2021

NH (l-ilmentatur)

vs

Bank of Valletta p.l.c. (C 2833)

(il-provditur tas-servizz/il-Bank)

Seduta tat-28 ta' Dicembru 2021

L-Arbitru ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatur jissottometti li l-Bank kien waqqaflu l-uzu tal-*card* tieghu u tas-servizzi l-ohra li kellu mal-Bank, u wara li staqsa lill-Bank x'kienet ir-raguni, qalulu li riedu dokumenti biex jispjegaw it-tranzazzjonijiet li kien ghamel mal-Bank. Wara li tahom id-dokumenti, il-Bank infurmah, minghajr ebda spjegazzjoni, li l-Bank m'ghadux f'pozizzjoni li jibqa' jaghtih is-servizz.

Illi ghalkemm l-ilmentatur talab spjegazzjoni u talab ukoll lill-Bank jikkonsidra d-decizjoni li jwaqqaflu s-servizzi, il-Bank qallu li ma kellu xejn aktar xi jzid u ma tawh l-ebda spjegazzjoni.

L-ilmentatur spjega li hu kien qed jipprova jistabbilixxi negozju billi jakkwista prodotti elettronici mill-Ewropa u jbieghhom lokalment. It-tranzazzjonijiet kollha li saru kienu dikjarati kif suppost mal-*VAT Department* u l-awtoritajiet tat-taxxa. Il-kapital inizjali kien ircevih minghand in-nanna min-naha ta' missieru li kien parti mill-wirt tieghu.

L-ilmentatur jispjega li kien tilef lill-missieru f'età zghira hafna. Jghid ukoll li ghandu problema biex jikkomunika peress li hu severement dislessiku. F'dan il-perjodu tal-kaz in kwistjoni, in-nanna l-ohra li kienet tghix maghhom kienet

[1] *A fol.* 2-3

marida serjament u mietet. Minhabba dawn il-problemi dam ftit ma ikkomunika mal-Bank u baghat id-dokumentazzjoni mitluba, però, qatt ma stenna dawn il-mizuri horox tal-Bank.

Jissottometti li ma giex trattat b'mod gust mill-Bank. Baqa' minghajr spjegazzjoni ghad-decizjoni li ha l-Bank u jhossu aggravat b'din id-decizjoni ghax tista' taghmillu hsara fir-reputazzjoni tieghu.

Bhala rimedju qed jitlob li d-decizjoni li ha l-Bank fil-konfront tieghu tigi irtirata, u l-Bank jaghtih gwida biex ikun jista' jibqa' jahdem mal-Bank minghajr problemi.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li ssottometta:

A. Ghaliex dan l-ilment ma jistax jigi milqugh

1. Il-Bank bir-rispett kollu jirrileva li hu obbligat li jsegwi fedelment u bir-reqqa l-obbligi kollha naxxenti mill-qafas legizlattiv u regolatorju kompriz izda mhux limitat ma' dak li ghandu x'jaqsam ma' *due diligence* u *record keeping* relattiv li huma t-tnejn *ongoing*. Dan il-qafas legizlattiv u regolatorju jiddetermina wkoll ir-*risk framework* u r-*risk appetite* tal-Bank li, fost ohrajn, jigu wkoll taht l-iskrutinju tar-Regolaturi.

2. Il-Bank bir-rispett kollu jissottometti li huwa l-ilmentatur stess meta naqas li jipprovdi lill-Bank bl-informazzjoni komprensiva kollha u kif ukoll bid-dokumenti kollha b'mod komplet kif mitluba diversi drabi mill-Bank li wassal lill-Bank sabiex jinforma lill-ilmentatur li ma ghandu ebda triq ohra hlief li jaghtih xahrejn zmien biex jaghlaq il-kontijiet tieghu mal-Bank. Dan il-perjodu ta' xahrejn jiskadi fit-28 ta' Gunju 2021.

B. Il-Fatti

3. F'April 2015 l-ilmentatur fetah kont *Savings* mal-Bank meta kellu sittax-il sena u kien ghadu student u dan meta l-uniku introjtu li kien iddikjara fl-*application form* kien l-istipendju.

4. F'Dicembru 2017, l-ilmentatur fetah kont iehor *Savings* mal-Bank fejn ukoll iddikjara li dan il-kont kien intiz ghall-*personal savings* tieghu u fejn ukoll iddikjara li s-sors tal-introjtu tieghu kien l-istipendju u l-paga mix-xoghol *part-time* li kellu dak iz-zmien.

5. Fit-2 ta' Mejju 2020, u permezz tas-sistema digitali/elettronika, l-ilmentatur fetah kont iehor, din id-darba tat-tip *EAccount* mal-Bank fejn iddikjara li l-*estimated total annual incoming funds* f'dan il-kont ikunu taht €12,000. Kopja tal-*application form* digitali ta' dan il-kont hawn annessa bhala 'Dok BOV 1'. Meta l-Bank staqsa ghal aktar dettalji mehtiega fir-rigward ta' dan il-kont, l-ilmentatur ipprovda dan id-dokument imsejjah *Declaration of Source of Wealth* li hu stess iffirma fis-26 ta' Mejju 2020. Kopja ta' dan id-dokument hawn anness bhala 'Dok BOV 2'.

6. Il-Bank, kif fil-fatt obbligat jaghmel, jaghmel ukoll *review* minn zmien ghal zmien u sabiex ikollu *records* aggornati jitlob ukoll dokumenti necessarji. Huwa proprju fil-qadi tad-dmirijiet regolatorji u legizlattivi *ongoing* tieghu li l-Bank innota li d-dhul annwali kif indikat u prospettat mill-ilmentatur stess fl-*opening of account form* kien jikkontrasta sew ma' numru u ammonti ta' tranzazzjonijiet f'dan il-kont u, ghalhekk, il-Bank talab il-kjarifiki u dokumenti necessarji.

7. L-ilmentatur ghalkemm mitlub mill-Bank diversi drabi, baqa' ma ssottomettiex id-dokumenti u spjegazzjonijiet kollha necessarji. Huwa minnu li eventwalment l-ilmentatur issottometta xi whud mid-dokumenti mitluba, izda mhux kollha.

C. Konkluzjonijiet

8. Il-Bank umilment u bir-rispett kollu jissottometti li hemm certi sitwazzjonijiet dettati mill-qafas legizlattiv u regolatorju fejn il-Bank wara diversi komunikazzjonijiet jaghti wkoll pre-avviz lill-klijent li ma ghandu l-ebda triq ohra hlief li jaghlaq il-kontijiet.

9. L-esponenti jirriserva d-dritt illi jressaq xhieda orali u dokumentarji sabiex isostni l-eccezzjonijiet tieghu fuq il-fatti msemmija, kif ukoll li

jaghmel sottomissjonijiet, kemm orali kif ukoll bil-miktub a tenur tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

10. Bl-ispejjez u b'riserva wkoll ghal kull rimedju u/jew azzjoni ohra spettanti lilu skont il-ligi.

Ra d-dokumenti esebiti u l-atti tal-kaz

Sema' lill-partijiet

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[2]

Il-Verzjoni tal-illmentatur

L-ilmentatur xehed quddiem l-Arbitru[3] li kien ircieva *email* fejn il-Bank kien talbu *Income Tax Return*, il-*VAT receipt 'u tad-deposit li ghamilt u tajthomlhom'.*[4]

Jispjega li kellu tlett kontijiet, wiehed tal-istudenti, iehor kien hemm xi flus tan-nanna u li l-flus fih kienu gejjin mill-wirt, u fetah kont iehor ghax kien qed jibda negozju zghir billi jixtri l-*mobile phones* minn barra u jbieghhom. Kellu wkoll *debit card* tal-istudenti. Kienu kkuntattjawh mill-*Branch* tar-Rabat fejn talbuh jaghtihom xi affarijiet u kien tahomlhom. Qalulu li kien hemm bzonn aktar affarijiet. Talbuh ukoll il-*VAT certificate* tieghu, meta gie registrat mal-*VAT* u '*description, payments in and out u l-customers*' tieghu. Meta baghthilhom din l-informazzjoni b'mod elettroniku, il-Bank qalulu li ma setghux jifthu dawn id-dokumenti u mar jaghtihomlhom personalment. Qalulu li kien hemm xi karti li ma tahomlhomx u meta staqsihom x'inhuma ma qalulux x'kienu. Meta mar ir-Rabat *Branch 'tajthom kollox'.*[5]

Jghid li ghall-ewwel, fl-2013 beda jsewwi l-*mobiles*, u meta qabad f'dan in-negozju zghir, beda jgib il-*mobiles* minn barra. Il-flus tieghu li kien tah missieru kienu l-BOV. Kellu xi €18,000 li gew minn wirt tan-nanna, omm missieru, u beda

---

[2] KAP. 555, Art. 19(3)(b)
[3] *A fol.* 33 *et seq*
[4] *A fol.* 33
[5] *Ibid.*

n-negozju bihom. Meta daru dawn il-flus minghand il-kont tan-nanna ghall-kont tieghu, daru l-flus fuqu u kienu fl-istess Bank.

Qal ukoll li meta miet missieru kien ghadu taht l-età u l-flus li wiret minghand missieru huma l-istess flus li uza ghan-negozju tal-*mobiles*. Jghid li wara: *'li tajt kollox lill-Bank, ma smajt xejn. Il-flus ma kellix access ghalihom.'*[6]

Waqt il-kontroezami jghid li meta fetah il-kont fit-2 ta' Mejju 2020, kien iddikjara li s-*source of wealth* kien ta' €4,000 u *t-turnover* ma kienx qed jistmah aktar minn €12,000. Hu kellu f'mohhu li dak kien ser ikun it-*turnover* u ma kienx jaf li kien ser imur daqshekk tajjeb fin-negozju li fetah.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-Bank xehed Mark Falzon[7] li qal li bhalma kien isir ma' kull klijent, l-ilmentatur kien suggett ghal *periodic review* u mill-*periodic review* harget informazzjoni li '*as known to the Bank',* l-ilmentatur kien student u kien jahdem *part-time* mal-*BT Commercials* u minn dikjarazzjonijiet li kien ta hu stess meta fetah l-ahhar kontijiet, kien jaqla' madwar €4,000 fis-sena. F'Mejju 2020, l-ilmentatur fetah kont gdid mal-BOV fejn waqt l-*opening of account* kien indika li t-tranzazzjonijiet li kienu ser jidhlu fil-kont tieghu ser ikunu anqas minn €12,000 fis-sena liema informazzjoni kienet taqbel mal-informazzjoni li digà kellhom fuq il-klijent dak iz-zmien.

Mill-*periodic preview* hareg li dik id-dikjarazzjoni li ta dakinhar li fetah l-*account* l-ilmentatur, ma kinetx taqbel mal-attività li kien hemm fil-kont bankarju u l-ilmentatur gie mitlub mill-*Branch* tar-Rabat biex jipprovdi numru ta' dokumenti biex jissustanzja d-differenza li '*ahna konna qed ninnotaw bhala Bank'.*

Huwa xehed hekk:

'*Mill-periodic preview hareg li dik id-dikjarazzjoni li ta dakinhar li fetah l-account is-Sur NH ma kinitx taqbel mal-attività li kien hemm fil-kont bankarju u s-Sur NH gie mitlub minn Rabat Branch biex jipprovdi numru ta' dokumenti biex jissustanzja d-differenza li ahna konna qed ninnotaw bhala bank. Is-Sur NH ipprovda numru ta' dokumenti. Ahna konna tlabna biex jipprovdi numru ta' dokumenti, fosthom, invoices, profit and losses – dawk it-tip ta' dokumenti. Is-*

[6] *A fol.* 34
[7] *A fol.* 35

Sur NH tana kemm profit and losses u kemm numru ta' invoices li safejn naf jien digà gew ipprezentati. Il-bank kif ra u analizza d-dokumenti, hass li dawn id-dokumenti ma kinux sodisfacenti. Ma kienx fadallu jaghtina dokumenti ohra. Ahna waqafna ninsistu biex jaghtina aktar dokumenti ghax bid-dokumenti li pprovdielna, il-bank hass li ma kinux sodisfacenti.'

Mistoqsi mill-Arbitru sabiex jghid x'dokumenti ma kinux sodisfacenti, x-xhud invoka l-KAP. 373 tal-Ligijiet ta' Malta u ma tax aktar dettalji.

Jikkonkludi billi jghid:

'*Is-Sur NH, kif digà ghidt, ipprovda invoices u profit and loss statements ghal tliet snin, jigifieri, ghas-sena 2018, 2019 u 2020, u, abbazi tas-sottomissjoni ta' dawn id-dokumenti tas-Sur NH, il-bank ha d-decizjoni li jittermina r-relazzjoni – u nerga' nispecifika – mhux ghax ma taniex xi dokument jew iehor.'*[8]

Waqt il-kontroezami, meta mistoqsi jekk l-ilmentatur inghatax raguni ghalfejn inghalaqlu l-kont, ix-xhud rega' invoka il-KAP. 373 u ma tax ir-raguni ghalfejn inghalaq il-kont tal-ilmentatur.

Jghid li l-Bank kien informa lill-ilmentatur li kien ser jinghalaqlu l-kont u tah xahrejn zmien sabiex isib bank alternattiv. Jghid li matul dawk ix-xahrejn, il-kont ma kienx *blocked* izda wara x-xahrejn, il-kont tieghu gie imblukkat. Jghid li huma ikkancellawlu l-*card* u l-ilmentatur seta' mar jiehu flusu.

Meta mistoqsi mir-rapprezentant tal-ilmentatur dwar il-fatt li l-ilmentatur ma kellux l-*option* li juza l-kont kif kien juzah normalment, u l-unika *option* li inghata kienet id-decizjoni li ta l-bank (minghajr ma ta raguni) li jinghalaqlu l-kont u jiehu l-flus jew jappella, ix xhud wiegeb: *'Nghid li skada t-terminu li tajna ta' xahrejn lis-Sur NH.'*[9]

Ix-xhud jghid li matul ix-xahrejn ta' *notice* li inghata l-ilmentatur, dan seta' mar u ha flusu. L-ilmentatur ma kellux restrizzjonijiet fuq il-kont tieghu izda waqaflu l-uzu tal-*card*.

Finalment, ix-xhud tal-Bank jghid hekk:

---

[8] *A fol.* 36
[9] *A fol.* 37

'Meta ktibnilu li kellu xahrejn zmien biex jiehu flusu, ghidnilu li l-bank ha d-decizjoni li ser jitterminalu l-kont; fl-ittra hemm miktub ukoll li l-card giet cancelled u wara t-termini kif specifikati fl-ittra, il-kont gie maghluq, jigifieri, ibblokkat.'[10]

Konsiderazzjonijiet ohra

Kif digà ntqal aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment skont dak li, fil-fehma tieghu, hu **gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.**

Sabiex ikun jista' jasal ghad-decizjoni, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu u jekk il-kondotta tal-Bank li jaqhlaq il-kont jew kontijiet li l-ilmentatur kellu mal-Bank hijiex wahda gusta, ekwa u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz.

Il-Qafas Legali

Meta l-legizlatur iddecieda li jaghti rimedju lill-konsumaturi ta' servizzi finanzjarji, ghamilha cara li l-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment li jsir '**dwar l-imgiba**' tal-provdituri tas-servizzi finanzjarji.

Referenza ghal din **l-imgiba** tinsab f'diversi artikoli tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta, li hija l-ligi li sawwret l-ufficcju u l-funzjonijiet tal-Arbitru. Per ezempju, referenza ghal din l-imgiba tinsab fl-artikoli 21(1); (1)(d); 21(2)(a); 24(1), ecc.

Ghalhekk l-Arbitru jrid iqis jekk din **l-imgiba** kinetx wahda korretta jew le, bazikament skont il-gustizzja, l-ekwità u r- ragonevolezza. Barra minn hekk, il-legizlatur ried ukoll li dan kollu ma jigix deciz b'mod generiku billi kaz jista' jiddetermina kaz iehor a bazi ta' precedent, izda li kull kaz jigi deciz skont **ic-cirkostanzi partikolari tieghu**. Dan kollu qieghed dikjarat b'mod specifiku fil-ligi u l-Arbitru jrid jimxi mieghu.

Decizjoni skont l-ekwità, il-gustizzja u r-ragonevolezza

Barra minn hekk, il-legizlatur ma riedx johloq xi qorti ohra izda aktar kellu f'mohhu l-*Alternative Dispute Resolution Directive* (l-*ADR Directive*) tal-Unjoni Ewropea li riedet iddahhal certa uniformità f'dawk li jissejhu entitatjiet ADR.

[10] *A fol.* 38

Tajjeb jinghad ukoll li l-entitajiet ADR gew mahluqa sabiex il-konsumatur ikun jista' jsib rimedju ghal xi nuqqas fl-imgiba tal-provditur tas-servizz b'mod informali, bi ftit flus, u mhux fil-qafas strett tal-ligi.

Dan ghaliex l-Arbitru hu mistenni li, fuq kollox, jiddeciedi l-kaz *ex aequo et bono.*

Dan ma jfissirx li l-Arbitru ghandu jiddeciedi b'mod kapriccuz u jiskarta l-ligi, izda ghandu jara li fuq kollox jaghmel gustizzja anke jekk il-partijiet ma jinvokaw l-ebda ligi; jew jekk l-ghan li jinvokaw xi ligi jsir biex jitfixkel l-andament tal-gustizzja. Il-legizlatur Malti ried li l-Arbitru jasal ghal decizjoni korretta bl-ghajnuna tal-ekwità, il-gustizzja u r-ragonevolezza.

L-Ekwità

Meta l-legizlatur Malti ried li l-Arbitru jiddeciedi skont l-ekwità, mar lil hinn minn legizlaturi ohra barranin ghaliex filwaqt li whud minn dawn[11] jiddeciedu a bazi ta' dak li hu gust u ragonevoli (*fair and reasonable*), l-Arbitru inghata wkoll l-ghodda tal-ekwità.

Il-Kuncett tal-Ekwità

Kienu hafna l-filosfi, guristi u gudikanti li raw x'relazzjoni hemm bejn il-ligi u l-ekwità u kif bl-uzu tal-ekwità il-gudikant ikun qed iwettaq il-gustizzja.

Diversi gudikanti ippronunzjaw ruhhom dwar dan il-kuncett.

Per ezempju, Lord Cowper fis-sentenza tieghu fl-ismijiet: *Dudley (Lord) vs Dudley (Lady)*[12] qal:

'Now equity is no part of the law, but a moral virtue, which qualifies, moderates and reforms the rigour, hardness and edge of the law, and is a universal truth; it does also assist the law where it is defective and weak in the constitution (which is the life of the law) and defends the law from crafty evasions, delusions, and new subtilities, invented and contrived to evade and delude the common law, whereby such as have undoubted right are made remediless; and this is the office of equity, to support and protect the common law from shifts and crafty

[11] Per ezempju, l-*Ombudsmen* Finanzjarji tal-Ingilterra u l-Irlanda
[12] [1705] EngR 25; (1705) Prec Ch 241; 24 E.R. 118 (1 January 1705)

contrivances against the justice of the law. Equity therefore does not destroy the law, nor create it, but assist it.'

L-ewkità ghandha titiqes, (kif qal Lord Cowper 'il fuq ikkwotat) li mhix qieghda hemm biex teqred il-ligi, imma biex taghmel tajjeb jew fejn il-ligi hi nieqsa jew fejn l-applikazzjoni rigoruza tal-ligi tista' twassal f'ingustizzja. Dan jista' jsehh ghaliex meta l-legizlatur ikun qed jillegizla, dan ikun qed jaghmlu b'mod generiku u ma jistax jikkontempla l-fatti speci partikolari tal-kaz li jista' jkollu quddiemu l-gudikant.

Il-Professur J.M. Ganado f'***Notes on Prolegomena***[13] jikkwota lill-filosfu Aristotile li qal li:

'Equity is described as an amelioration of the solution prescribed by law. Justice is concerned with the general principles, while equity considers the particular circumstances of cases and tempers the rigidity of the law's rules if the case is deserving of such lenient considerations'.

Fil-kaz tal-Arbitru, kien il-legizlatur innifsu li ddecieda li l-qofol tad-decizjoni li jaghti trid tkun imsejsa fuq dak li, fil-fehma tieghu, huwa **gust, ekwu u ragonevoli**. Ghalhekk ma tqumx il-kwistjoni ta' x'inhi r-rwol tal-ekwità fil-konfront tal-ligi ghaliex l-ekwità qed tigi specifikament sanzjonata mil-ligi. Ghalhekk l-argument etern jekk jezistix konflitt bejn l-ekwità u l-ligi, fil-kaz tal-Arbitru m'ghandux daqshekk sinifikat.

Il-Kapitlu 555 innifsu qed jidderiegi lill-Arbitru biex skont id-diskrezzjoni tieghu, jiddeciedi skont il-kuxjenza tieghu fuq dak li hu ekwu, gust u ragonevoli. Hawn il-kuncett tal-ekwità hu marbut mal-ghoti tal-gustizzja f'parametri ragonevoli u skont ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

L-Arbitru ser jiddeciedi l-kaz f'dan il-qafas sanzjonat mill-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Il-Profil tal-Ilmentatur

L-ilmentatur huwa student tal-MCAST, tilef lil missieru ta' eta zghira u jbati minn *severe dyslexia* u wkoll minn nuqqas ta' smigh.[14] Waqt li ghadu student beda

---

[13] *Royal University of Malta, (1965), p 7-8*
[14] *A fol 38*

jahdem *part-time* ma' *BT Commercials* u, fl-istess hin, beda jsewwi xi *mobiles* u wara beda jgib xi *mobiles* minn barra u jbieghhom hawn Malta.

Beda dan in-negozju u, kif stqarr hu stess, mar tajjeb aktar milli haseb u b'hekk zdiedulu l-flus fil-kont bankarju tieghu. L-ilmentatur jista' jitqies konsumatur vulnerabbli[15] ghal diversi ragunijiet, fosthom, il-kundizzjoni tieghu; il-fatt li ghadu student u m'ghandux esperjenza; il-fatt li qieghed fi zvantagg u fi zlivell ta' *expertise* imqabbel mal-provditur tas-servizz u jitqies ukoll li hu *retail client* li jixraqlu aktar protezzjoni.

Id-Difiza li gab il-Bank

L-Arbitru qed iqis l-eccezzjonijiet li ta l-Bank kollha f'daqqa. Fir-risposta tieghu,[16] il-Bank jghid li hu obbligat isegwi fedelment l-obbligi li ghandu taht il-qafas legizlattiv u regolatorju, fosthom, id-*due diligence* u *record keeping* relattiv li huma t-tnejn *ongoing*; u l-qafas legizlattiv u regolatorju jiddetermina wkoll *ir-risk framework* u *r-risk appetite* tal-Bank.

L-Arbitru ma jistax imieri lill-Bank li jsegwi ligijiet u regolamenti imposti fuqu, u jaqbel li l-Bank ghandu l-obbligu u l-jedd li jaghmel *due diligence* kontinwa tal-klijenti tieghu.

Però, hawn l-Arbitru jzid li l-Bank ghandu jaghmel dan id-*due diligence* **b'mod trasparenti u li fl-istess hin ihares id-drittijiet u r-reputazzjoni tal-klijenti tieghu** li jkunu fdawh bi flushom, u bit-tranzazzjonijiet li jaghmlu jqallghuh il-flus.

Ghalhekk, filwaqt li l-Arbitru jilqa' l-argument tal-Bank li jsegwi l-ligijiet u r-regolamenti imposti fuqu, il-Bank irid fl-istess hin jittratta lill-klijenti tieghu b'mod gust u ragonevoli u ma juzax l-izlivell negozjali li ghandu specjalment ma' klijenti zghar.

Il-Bank jghid ukoll li kien l-ilmentatur li naqas li '*jipprovdi lill-Bank bl-informazzjoni komprensiva kollha u bid-dokumenti b'mod komplet kif mitluba*

---

[15] Il-vulnerabilità tal-konsumatur tista' tiehu bosta forom. Din it-tema hija diskussa b'mod tajjeb fil-kitba ta' Peter Cartwright, *The Vulnerable Consumer of Financial Services: Law, Policy and Regulation, (https://www.nottingham.ac.uk/business/who-we-are/centres-and-institutes/gcbfi/documents/researchreports/paper78.pdf).* F'pagna 9*,* l-awtur jikkwota lil R Burden*: Vulnerable Consumer Groups: Quantification and Analysis (OFT Research Paper 15, April 1998). Pp 7-10,* li jaghti ezempji ta' konsumaturi vulnerabbli.

[16] *A fol 24 et seq*

diversi drabi mill-Bank li wassal lill-Bank jittermina r-relazzjoni kummercjali mal-ilmentatur', u tawh xahrejn zmien biex jaghlaq il-kontijiet tieghu mal-Bank.

Galadarba l-Bank qajjem din l-eccezzjoni jrid jippruvaha. Il-Bank ressaq bhala l-unika prova x-xhieda ta' Mark Falzon.

L-Arbitru jinnota li x-xhud ma qalx li l-ilmentatur ma kienx ipprovda lill-Bank bid-dokumenti kollha li talbuh, kif jghid il-Bank fir-risposta tieghu, izda sostna li l-Bank ma kienx sodisfatt b'dawn id-dokumenti u kien il-Bank li ma riedx dokumenti aktar:

'Ahna konna tlabna biex jipprovdi numru ta' dokumenti, fosthom, invoices, profit and losses – dawk it-tip ta' dokumenti. Is-Sur NH tana kemm profit and losses u kemm numru ta' invoices li safejn naf jien digà gewipprezentati. Il-bank kif ra u analizza d-dokumenti, hass li dawn id-dokumenti ma kinux sodisfacenti. ***Ma kienx fadallu jaghtina dokumenti ohra. Ahna waqafna ninsistu biex jaghtina aktar dokumenti ghax bid-dokumenti li pprovdielna, il-bank hass li ma kinux sodisfacenti'.***[17]

Allura, kien il-Bank li ma riedx aktar dokumenti u mhux l-ilmentatur li ma hax id-dokumenti kollha.

Fil-fatt, l-ilmentatur xehed hekk:

'Kienu kkuntattjawni mill-Branch tar-Rabat fejn talbuni naghtihom xi affarijiet u kont tajthomlhom. Qaluli li kien hemm bzonn aktar affarijiet. Talbuni, mbaghad, il-VAT Certificate tieghi, meta gie miftuh il-VAT u d-description, payments in and out u l-customers tieghi.

Meta bghatthomlha qaltli li ma setghetx tiftahhom u tlajt bihom il-branch tar-Rabat u mort nitfa' l-flus u qaluli li kelli kollox maghluq. Jien nghid li talbuni tajthomlhom u qaluli li hemm karti li ma tajthomlhomx u meta staqsejthom x'inhuma ma qalulix. Meta mort ir-Rabat tajthom kollox.'[18]

Ghalhekk dak li qal il-Bank fir-risposta tieghu, fis-sens li l-ilmentatur ma kienx hadilhom id-dokumenti kollha, mhux talli ma giex ippruvat, talli gie kontradett mix-xhud tal-Bank stess u huwa kontradett ukoll mill-ilmentatur.

---

[17] *Enfasi tal-Arbitru*
[18] *A fol. 33*

Ix-xhud tal-Bank jghid li certi dokumenti ma kinux sodisfacenti ghalihom u, fuq dawn id-dokumenti, temmew ir-relazzjoni taghhom mal-ilmentatur. Mistoqsi mill-Arbitru liema kienu dawn id-dokumenti, ix-xhud invoka l-Kapitlu 373 u ma tax aktar informazzjoni.

Limitazzjoni ghal Uzu mhux meqjus ta' certa Informazzjoni

Hawn l-Arbitru jhoss li ghandu jikkummenta dwar dan. Il-Bank ghandu kull dritt li jaghmel asserzjonijiet imma l-asserzjonijiet li jaghmel irid jippruvahom.

Ghall-Arbitru li xhud isemmi kapitlu mil-Ligijiet ta' Malta[19] u jieqaf hemm, ma jkun qed iressaq l-ebda prova. Il-Bank ghandu l-jedd li juza d-diskrezzjoni tieghu izda, min-naha l-ohra, l-Arbitru, bhala Tribunal amministrattiv li jrid jamministra l-gustizzja, ma jistax jiddeciedi biss fuq asserzjonijiet ta' xhieda minghajr ma jkollu l-konfort li dak li qed jghid dak ix-xhud hu sostnut bil-provi.

U, f'dan ir-rigward, l-Arbitru qed jaghmel referenza ghas-sentenza moghtija mill-Qorti tal-Appell (Sede Inferjuri) fl-ismijiet: ***Istok Lazarevic vs Direttur tad-Dipartiment tac-Cittadinanza***[20] deciza fil-11 ta' Frar, 2019.

Ghalkemm il-fatti tal-kaz huma differenti, però, il-Qorti stabbiliet principju importanti: **li Tribunal irid jiddeciedi fuq il-provi li jkollu quddiemu u ghalkemm ikunu saru xi stqarrijiet minn ufficjali pubblici dawn wahedhom m'ghandhomx iwasslu lit-Tribunal jiddeciedi sempliciment fuq tali dikjarazzjonijiet ghax ikun ghamilhom ufficjal pubbliku**.

U l-Qorti warrbet id-decizjoni tat-Tribunal koncernat ghax sostniet li t-Tribunal ma gharbilx bizzejjed tali dikjarazzjonijiet u ma kellux il-fatti kollha quddiemu.

Din il-linja ta' hsieb, li ufficjali pubblici ma jistghux jistriehu biss fuq is-segretezza, gie wkoll indirizzat f'digriet fil-kawza fl-ismijiet ***Zia Ul Noor pro et noe vs id-Direttur tac-Cittadinanza,*** **fejn il-Prim'Awla tal-Qorti Civili (Sede Kostituzzjonali)**[21] qalet, fost ohrajn, li filwaqt li jrid jigi zgurat li ghandu jkun hemm bilanc bejn is-sigrieti tal-Istat u d-drittijiet tac-cittadini:

[19] F'dan il-kaz ghal KAP 373 li huwa l-Att *Dwar Money Laundering*
[20] Moghtija mill-Imhallef Anthony Ellul
[21] Moghti mill-Imhallef Grazio Mercieca

'Min-naha l-wahda jista' jkun hemm il-htiega tas-segretezza sabiex l-Istat ihares is-sorsi ta' informazzjoni li jkollu …

Fuq in-naha l-ohra tal-munita hemm il-htiega li l-Istat ma jabbuzax mill-privilegg li taghtih il-ligi u juzah bhala pretest facli u komdu biex jiehu decizjonijiet ibbazati fuq konsiderazzjonijiet ohrajn u mhux dawk tas-sigurtà tal-Istat; kif ukoll il-htiega li l-litigant kif ukoll il-Qorti jkollhom il-fatti tal-kaz kollha ghad-dispozizjonijiet taghhom; il-litigant biex jipprova l-kaz tieghu u l-Qorti biex ma tiddecidix fil-ghama.'

Dawn id-decizjonijiet tal-Qorti juru bic-car li hemm limitu ghall-uzu ta' '*sigrieti*' anke jekk jigu kkwotati ligijiet li meta hu floku u bil-qies, xhud jista' jaghmel uzu minnhom. Imma min-naha l-ohra, kemm il-litigant oppost kif ukoll il-Qorti, ma tistax tistrieh fuq asserzjonijiet li m'humiex ippruvati.

B'analogija, l-istess jista' jinghad ghal dan il-kaz. L-Arbitru jhoss li ufficjal ta' bank li jitfa' dell pjuttost serju (fuq persuna b'certi diffikultajiet fil-hajja u li ssemmew aktar 'il fuq f'din id-decizjoni) u ma jissostanzjax dak li jghid bi provi izda jistahba wara l-ligi kontra l-hasil tal-flus, hija imgiba xejn gusta u ragonevoli.

F'dan il-kuntest, l-Arbitru jrid jara jekk dak li qal Mark Falzon hux bizzejjed li jikkonvinci moralment lill-Arbitru biex jiddeciedi li l-Bank kellu jissuspetta fl-ilmentatur tant li jaghlaqlu l-kontijiet.

Meta l-Arbitru ra sew il-*bank statements* ipprezentati, ma jidhirlux li l-ilmentatur ghamel xi ammonti kbar ta' flus; u t-tranzazzjonijiet li ghamel huma tranzazzjonijiet zghar li huma kompatibbli ma' dak li qal, jigifieri, li kien qed igib xi *mobile phones* minn barra minn Malta u jerga' jbieghhom.

Lanqas il-Bank **ma gab xi prova quddiem l-Arbitru** li l-*invoices* ma kinux veritieri, jew li l-ispjega li tahom l-ilmentatur ma kinetx veritiera. Sahansitra l-ilmentatur xehed (mhux kontradett) li anke lista tal-klijenti tieghu kien ghadda lill-Bank.

L-Arbitru jqis ukoll ic-cirkostanzi tal-ilmentatur. B'mod sincier qal li veru li ma marx il-Bank mill-ewwel bid-dokumenti izda dan gara, l-ewwel u qabel kollox, minhabba l-kundizzjonijiet tieghu; it-tieni kien ghaddej minn cirkostanzi personali fejn thassritlu relazzjoni; u t-tielet kienet marida serjament nanntu li kienet qed trabbih flimkien ma' ommu. Barra minn hekk, ghandha titqies l-età

zghira li ghandu l-ilmentatur u n-nuqqas ta' esperjenza tal-hajja. Kieku l-Bank tkellem mal-ilmentatur (haga li naqas li jaghmel) kien ikun jaf dan kollu.

L-ilmentatur jitqies fin-negozju zghir li kien qed jaqbad bhala *start up* u, ghalhekk, kien nieqes mill-esperjenza tan-negozju. Kellu jinghata l-ghajnuna kollha biex mhux jigi mfixkel fl-intrapriza zghira tieghu, izda sabiex isahhahha. Kellu jiddiskuti mieghu il-hsibijiet tal-Bank u jitolbu spjega ahjar dwar in-negozju tieghu.

Fil-hajja, kultant, id-dokumenti ma jitkellmux kollox u l-atteggjament ghaqli tal-Bank kellu jkun li jara l-kaz sew billi jiddjaloga mal-ilmentatur u mhux jaqbad u jtemm ir-relazzjoni mal-klijent. L-ilmentatur stess talab fl-ilment odjern biex il-Bank jitkellem mieghu u jiggwidah biex ir-relazzjoni ta' bejn il-Bank u bejnu tkun wahda ahjar. Ghall-Arbitru din ix-xewqa tal-ilmentatur hija wahda gustifikata u turi wkoll il-koperazzjoni li qed joffri l-ilmentatur.

Barra minn hekk, jidher li l-Bank qies biss l-applikazzjoni li kien ghamel l-ilmentatur biex jikseb it-tielet kont tieghu u jenfasizza li l-ilmentatur kien iddikjara li l-qligh annwali tieghu min-negozju ma kienx mistenni jaqbez it-€12,000.

Fil-fatt, fl-istess applikazzjoni hemm li din is-somma kienet stima.[22] Quddiem l-Arbitru, l-ilmentatur xehed li veru li qala' aktar minn din is-somma, imma spjega li dan gara ghaliex in-negozju tieghu mar tajjeb u hu lanqas stenna li jmur daqshekk tajjeb. L-ilmentatur ta wkoll spjega cara ta' kif gew il-flus ghandu. It-tranzazzjonijiet kollha li saru kienu ddikjarati kif suppost mal-*VAT Department* u l-awtoritajiet tat-taxxa. Il-kapital inizjali kien ircevih minghand in-nanniet min-naha ta' missieru li kien parti mill-wirt tieghu.

Izjed minn hekk, il-Bank lanqas biss indenja ruhu jitkellem mal-ilmentatur sabiex jisma' l-verzjoni tieghu u jistaqsih dwar xi dubji li seta' kellu. L-Arbitru huwa moralment konvint illi kieku l-Bank dahal fi djalogu mal-ilmentatur kien jasal ghal decizjoni diversa minn dik li ha. Izda, kif issottometta l-ilmentatur, mhux talli l-Bank ma tkellimx mieghu talli meta qalulu li kien hemm dokumenti nieqsa u staqsihom x'kienu, ma riedux jghidulu. Dan imur sew 'il boghod minn prattika bankiera professjonali.

[22] *A fol.* 27, il-kliem uzati fl-*Opening of Account* huma: *'Estimated total annual incoming funds'*

Ix-xhud li ressaq il-Bank donnu ried jghid li ma jistax jaghti informazzjoni ghax prekluz mill-Kapitlu 373 biex jitkellem. Allura, indirettament, jghid li l-ilmentatur kien taht suspett dwar hasil tal-flus. Filwaqt li mhix il-mansjoni ta' dan l-Arbitru li jiddeciedi dwar dan, (ghax hemm istituzzjonijiet aktar kompetenti minnu f'dan il-qasam), però, jhoss li ghandu jghid li l-Bank ma ressaq l-ebda tracca ta' prova f'dan ir-rigward, u jidher car li l-Bank qabad u ha d-decizjoni li jaghlaqlu l-kontijiet ghax skont hu kien hemm xi dokumenti li ma ssodisfawhx.

L-Arbitru baqa' fil-ghama ta' x'kienu dawn id-dokumenti ghaliex fuq mistoqsija specifika mill-Arbitru, x-xhud tal-Bank naqas milli jaghti informazzjoni.

Il-Konsegwenzi ta' gheluq ta' Kont Bankarju

L-Arbitru jrid jaccenna l-importanza li ghandu kont bankarju minn angolu socjo-ekonomiku. Fiz-zmien li qed nghixu fih, fejn il-banek anke lokalment, qed jinsistu biex in-nies jinqdew b'mod digitali aktar milli jmorru fil-frieghi taghhom, kont bankarju sar ifisser il-perm tal-hajja tan-nies. In-nies jircievu l-pensjoni l-bank, jircievu l-paga, u jhallsu bil-*cards* kemm biex jixtru minn Malta kif ukoll bl-uzu tal-*internet.*

Ukoll, billi issa, certi ammonti zghar ma jistghux jithallsu b'cekk. Ghalhekk ir-responsabbiltà ta' bank li jqis sew il-konsegwenzi ta' gheluq ta' kont bankarju lill-klijent tieghu zdiedet u, f'dan il-qasam, l-Arbitru jhoss li ghandna nuqqas ta' normi stabbiliti fejn id-drittijiet tal-konsumatur ma jidhrux li huma daqstant protetti.

Fil-kuntest tal-kaz odjern, l-gheluq tal-kontijiet tal-ilmentatur jistghu ikollhom konsegwenzi serji fuq hajtu. Ghalkemm il-Bank jghid li ta x-xahrejn statutorji sabiex l-ilmentatur isib bank iehor, mhux qed jaghraf id-diffikultajiet li jistghu jinqalghu lill-ilmentatur jekk banek ohra jirrifjutaw li jifthulu kont minhabba d-dell fuq ir-reputazzjoni li ntefa' fuq l-ilmentatur mill-Bank, specjalment, mix-xhud imressaq mill-Bank li nvoka l-Kapitlu 373 tal-Ligijiet ta' Malta.

U, f'dan il-kuntest, l-Arbitru jixtieq jaghmel referenza ghal dak li tqis l-FATF dwar il-hasil tal-flus minn *Professional Money Launderes* (PML's).[23] Filwaqt li kulhadd jista' jahsel il-flus, huwa fatt maghruf li l-akbar dannu tal-hasil tal-flus isir meta jinhaslu l-miljuni li jkunu gejjin minn attività kriminali u li jistghu jintuzaw ghall-

[23] *FATF REPORT, Professional Money Laundering July 2018*

iffinanzjar tat-terrorizmu jew attività kriminali oħra. L-FATF fl-2018 ħarġet studju fuq dawk li jissejħu *Professional Money Launderers* (PML) fejn f'dan l-istudju ssir analiżi dettaljata dwar dawn il-persuni li jipprovdu servizzi ta' ħasil ta' flus mingħajr ma jkunu huma li jagħmlu l-attività kriminali li minnha jkunu ġejjin il-flus.

Dan qed jingħad għaliex l-Arbitru jidhirlu li l-attenzjoni speċjali għandha tiġi kkoncentrata fuq min verament jixraqlu li ssir *due diligence* serju fuqu. L-attenzjoni żejda fuq klijenti żgħar u li mis-sebħ tal-jum jidhru li jkunu għamlu żbalji ġenwini f'xi dokumenti jew, bħal f'dan il-każ, il-*projections* li għamel l-ilmentatur kienu sforz in-nuqqas ta' esperjenza, huma kontro-produċenti għaliex ikunu qed jinħlew ir-riżorsi li jistgħu jintużaw fejn verament għandhom jintużaw.

L-ilmentatur ma kienx qed jinħeba wara xi mant korporattiv (*corporate veil*) fejn mhux dejjem ikun ċar min hu l-*beneficial owner;* iżda ta lill-Bank id-dokumenti li talbuh, kien reġistrat mad-Dipartiment tal-VAT, ta l-*invoices* tan-negozju tiegħu u, fuq kollox, wera d-dispożizzjoni li kien lest li jiddiskuti mal-Bank biex jiġġwidah aħjar; iżda l-Bank warrab kull tip ta' djalogu miegħu u ħesrem għalaqlu l-kontijiet.

Konklużjoni

Il-Bank ma ġab l-ebda prova sostanzjali f'dan il-każ biex jipprova li l-imġiba tiegħu kienet waħda ġusta, ekwa u raġonevoli.

Min-naħa tal-ilmentatur, dan ta spjega ċara li kien ta lill-Bank id-dokumenti mitluba minnu, u meta xi ħadd mill-Bank qallu li kien jonqos xi dokumenti, l-ilmentatur staqsa x'dokumenti riedu aktar, iżda l-impjegat tal-Bank lanqas biss ried jgħidlu x'kienu d-dawn id-dokumenti; u l-Bank, b'mod abbużiv, qabad u għalaq il-kontijiet tal-ilmentatur.

Il-Bank naqas ukoll meta, minflok uża l-metodu tad-djalogu ma' klijent bi ftit esperjenza u bi problemi serji f'ħajtu, uża l-iżbilanċ negozjali li kellu favurih u ħa l-azzjoni drastika li jagħlaqlu l-kontijiet bil-konsegwenzi serji li jista' jsofri minnhom l-ilmentatur li ġew spjegati aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni. Ma kienx xieraq ukoll li jintefgħu dubji fuq ir-reputazzjoni tal-ilmentatur mingħajr ma

jingiebu provi f'dan ir-rigward. L-imgiba tal-Bank ma lahqitx ukoll l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur.[24]

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu sakemm dan hu kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Rimedju

Bhala rimdeju, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(i) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lill-Bank li jbiddel id-decizjoni li ha li jaghlaq il-kontijiet tal-ilmentatur u jerga' jiftahlu l-istess kontijiet li kellu qabel.

Qed jordna lill-Bank ukoll jerga' johrog lill-ilmentatur *credit card* gdida bl-istess kundizzjonijiet li kellu qabel ma giet irtirata.

Ai termini tal-Artikolu 26(3)(c)(v) tal-Kapitlu 555, l-Arbitru qed jordna lill-Bank li dan ghandu jaghmlu fi zmien sebat ijiem minn din id-decizjoni.

Kumpens

L-Artikolu 26(3)(c)(iv) jaghti l-fakultà lill-Arbitru li mhux biss jaghti rimedju kompensattiv f'kaz li jkun hemm '*telf ta' kapital jew dhul*' izda wkoll '*kumpens … ghal danni sofferti mill-persuna li taghmel l-ilment minhabba fl-imgiba li fuqha jkun sar l-ilment'.*

Dan ifisser li l-kelma 'danni' mhix kwalifikata u, ghalhekk, l-Arbitru jista' jaghti wkoll danni morali meta r-reputazzjoni ta' persuna tkun giet kompromessa.

L-Arbitru jhoss li l-Bank ikkawza lill-ilmentatur dan id-dannu u, ghalhekk, qed jordna lill-Bank ihallas lill-ilmentatur is-somma ta' hames mitt ewro (€500) bhala danni morali.

L-ispejjez ta' dawn il-proceduri huma ghall-*Bank of Valletta plc.*

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

---

[24] Kap. 555, Art. 19(3)(c)