Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 099/2022

SH (l-ilmentatur)

vs

Bank of Valletta plc (C - 2833)

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

Seduta tat-22 ta' Gunju 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur issottometta:

1. Illi huwa anzjan ta' 78 sena u li jsostni li tul il-karriera tieghu kien jokkupa karigi ta' direttur fuq kumpaniji lokali rregistrati mal-*Malta Business Registry*, kien jokkupa l-kariga ta' awditur fuq *circa* 70 kumpanija u kien jokkupa ukoll il-kariga ta' stralcjarju fuq *circa* 140 kumpanija. Fil-prezent ghadu stralcjarju fuq xi kumpaniji.

2. Li ilu klijent tal-Bank ghal 43 sena u dejjem kellu relazzjonijiet tajba fejn aderixxa mar-regoli interni tal-Bank.

3. Li f'Awissu 2021, il-fergha tal-Bank ta' Rahal Gdid infurmawh li kienu qeghdin jirrevedu il-kontijiet kollha tieghu u talbuh jaghti aktar informazzjoni billi jforni xi dokumenti b'hafna mistoqsijiet. Jghid li hafna mistoqsijiet wegibhom mill-memorja, però, talbuh jimla xi formoli.

4. Minhabba l-età avvanzata tieghu, ta prokura lil huh HH biex jaghmel negozjati mal-Bank ha jifhem ghalfejn il-Bank qed jikkonsidra d-decizjoni drastika li jtemm ir-relazzjoni. Il *Branch Manager* ***"taghtu 3 formoli li***

kelli nimla jiena u infurmatu li fit-twegiba tieghi kelli nipprovdi informazzjoni dwar is-snin 2021 u 2022. Jien imljet dawn il-formoli u pprezentajt id-dokumenti kollha necessarji, inkluz il-kuntratti kollha – kemm dawk ta' bejgh u kostituzzjoni ta' debitu – sabiex jissustanzaw il- 'proof of funds' u s- 'source of wealth'".[1]

5. Ftit granet wara, l-Bank baghat *email* lil HH bi tliet mistoqsijiet li kellu jwiegeb.[2] L-ewwel zewg mistoqsijiet gew inwiegba u xi dokumenti pprovduti. It-tielet talba kienet biex il-Bank jinghata kopja tal-ahhar *Tax Return* u l-formola FS3 ghas-sena.

6. L-ilmentatur irrifjuta li jaghti kopja tat-*Tax Return* ghax ikkunsidra li t-talba ma kinetx rilevanti la ma kienx qed jitlob xi self u lanqas kien hemm xi informazzjoni specifika fuq xi tranzazzjoni li ma wegibx dwarha.[3]

7. Illi ftit wara infurmawh li kienu qed jaghtuh xahrejn notifika li ser jaghlqulu l-kontijiet tieghu.[4]

8. Fid-9 ta' Mejju 2022, l-avukat tal-Ilmentatur baghat ittra ta' protesta lill-Bank jitlob kemm raguni ghad-decizjoni tal-Bank u anke biex tali decizjoni tigi rikonsidrata.[5]

   Talab ukoll ghad-dritt li l-klijent tieghu ikollu tal-anqas *Basic Payments Account.*

9. Fil-25 ta' Mejju 2022, il-Bank rega' attiva wiehed mill-kontijiet tal-Ilmentatur wara evidenza li dan kien kont bhala stralcjarju ta' kumpanija fi process ta' likwidazzjoni, bil-patt li minn dan il-kont ma jghaddux tranzazzjonijiet personali.[6]

10. L-ilmentatur isostni li minkejja li ghamel hafna tentattivi biex jikkonvinci l-Bank jergghu jaghtuh is-servizz ta' kontijiet bankarji, dawn ma wasslu imkien u l-Bank ma riedx jibdel id-decizjoni tieghu u dan bla ma jaghti spjegazzjoni sodisfacenti.

---

[1] P. 3
[2] P. 23 *email* datata ftit qabel *footnote* 4
[3] P. 26 *email* data 09 04.2022
[4] P. 17 ittra datata 13.04.2022
[5] P. 10
[6] P. 28

Sostna li qieghed ***"f'pozizzjoni fejn lanqas nista' naghmel tranzazzjonijiet tal-hajja ta' kuljum, inkluz li nsarraf ic-cekkijiet tal pensjoni tieghi li kienu jigu ddepozitati direttament fil-kont personali tieghi. Gejt f'pozizzjoni ta' ansjetà kbira fejn l-assi li jien hdimt ghalihom tul hajti lanqas nista' naccessahom. Din il-kwistjoni kollha kellha impatt negattiv ghall-ahhar fuq sahhti, specjalment mentalment u emozzjonalment ghaliex fejn tul hajti qatt ma kelli niddependi fuq hadd spiccajt irrid bilfors niddependi fuq ta' madwari sabiex ikolli access ghal xi tip ta' fondi biex nghajjex lili nnifsi. Apparti minn hekk din id-decizjoni hammgitli r-reputazzjoni rispettabbli tieghi li ilni nibni tul dawn is-snin kollha".***[7]

11. Bhala rimedju, l-Ilmentatur talab lill-Arbitru biex jordna lill-Bank jerga' jipprovdi s-servizzi bankarji li kellu qabel u li jordna l-Bank jaghmel tajjeb kemm ghall-ispejjez kif ukoll ghad-danni, inkluz dawk morali u non-pekunjarji, li l-Arbitru jidhirlu xierqa.[8]

Ra r-risposta tal-Bank:[9]

1. Li l-Ilmentatur ilu klijent tal-Bank mill-1994 u mhux 43 sena.
2. Li l-Bank kien informa l-Ilmentatur bid-decizjoni li jtemm ir-relazzjoni sa mis-6 ta' Jannar 2021 u, ghalhekk, ta cans u zmien xieraq biex il-klijent jaderixxi mat-talbiet tal-Bank qabel ma inghalqu l-kontijiet f' Lulju 2022.
3. Li bejn Jannar 2021 u Lulju 2022, il-Bank baqa' ***"jikkomunika mal-Ilmentatur bit-tama li dan jissottometti d-dokumenti kollha mitluba mill-Bank"*** tant li fil-frattemp rega' fetah kont fejn ingabet evidenza li l-flus kienu f'isem l-Ilmentatur fil-vesti ta' stralcjarju ta' kumpanija *Farr Limited*.[10]
4. Li l-Bank ghandu obbligi li jopera, jagixxi u jsegwi fedelment il-qafas legizlattiv u regolatorju relevanti fl-isfera kollha tieghu u dan taht pieni jekk jonqos minn dan.

[7] P. 5
[8] P. 6
[9] p. 87 -99
[10] P. 87 - 88

5. Li l-Bank huwa obbligat li jaghmel *ongoing review* u *due diligence obligations* u, ghal dan il-ghan, ghandu l-obbligu jitlob izjed dokumenti biex jaqdi dmiru f'dan ir-rigward.

6. Li f'dan il-kaz partikolari irrizultaw inkongruwenzi fid-dikjarazzjonijiet u d-dokumenti li ssottometta l-Ilmentatur, kif ukoll nuqqas ta' spjega cara u/jew dokumenti biex jissostanza certi tranzazzjonijiet.

7. Li l-Ilmentatur irrifjuta li jissottometti kopja tat-*Tax Return* u/jew FS3, u ghamel dan ghal ragunijiet mhux validi u ghadu jaghmel hekk s'issa.

8. Li rigward id-dritt ghal *Basic Payment Account,* dan id-dritt huwa kundizzjonat u l-istess ragunijiet li wasslu lill-Bank jittermina r-relazzjoni jistghu jkunu l-istess ragunijiet ghalfejn il-Bank mhuwiex f'pozizzjoni li jiftah *Basic Payment Account*.[11]

9. Li l-Bank mexa mar-regolamenti u ghalhekk ma jistax ikun responsabbli ghal kwalunkwe danni li l-Ilmentatur naqas li jikkwantifka u/jew jipprova.

Ha kunsiderazzjoni ta' dak li qal l-Ilmentatur u/jew il-mandatarju tieghu li nnegozja mal-Bank waqt l-ewwel seduta li nzammet fit 28 Novembru 2022:[12]

1. Li l-kontijiet mal-Bank li kellu bhala stralcjarju kienu bi skop li dawn il-flejjes ta' terzi ma jithalltux ma' flejjes tieghu personali.

2. Li ma jafx ghalfejn il-Bank ghalaqlu l-kontijiet kollha inkluzi dawk tal-klijenti. ***"Ma tawnix raguni".***[13]

3. Li mhux minnu li ma tax informazzjoni mitluba mill-Bank ***"ghax jien kull darba li ghamilt it-transfers tal-flus tajthom supporting documentation".***[14]

4. ***"Li FS3 qatt ma kelli ghax qatt ma kont impjegat ma' xi hadd. U t-Tax Return hija xi haga privata tieghi u mhux ser naghtiha."***[15]

[11] Kundizzjonijiet huma li ma jkollux kont ga ma' bank iehor, li jigu pprovduti dokumenti necessarji biex issir *due diligence*, u li ma jkunx hemm suspetti dwar ksur ta' regolamenti rigward hasil ta' flus.
[12] P. 100 - 104
[13] P. 101
[14] *Ibid*.
[15] *Ibid.*

Izid ukoll il-mandatarju, ***"Ma tarax mhux ser jaghtihom dokumenti meta l-Bank hu passatur! Min jaf x'jaghmlu b'dik l-informazzjoni,"***[16] u jkompli

"M'ghandhomx ghalfejn ikunu jafu. Barra minn hekk, dan hu dokument kunfidenzjali ghall-ahhar immens. Hija huwa awditur u dak vangelu ghalih, toqghod tmisslu xi haga kunfidenzjali bhat-Tax Return. M'ghandux bzonnu l-Bank biex janalizza. Jekk hemm xi income dubbjuza jghidilna x'inhija u naghtuhom id-dokumentazzjoni jekk huma m'ghandhomx. Mhux jaqbdu u jimblokkaw il-kont minghajr ma jghidulek ghalfejn u ma tistax tiddefendi lilek innifsek. Mhux sewwa hekk."[17]

Ha in konsiderazzjoni x'qalet ir-rapprezentanta tal-Bank, Charmaine Busuttil, *Branch Manager,* fis-seduta tad-9 ta' Jannar 2023:[18]

1. Li l-Bank kien qed jaghmel process ta' *Remediation*[19] li ilu ghaddej sentejn bhala parti mill-obbligi regolamentarji tal-Bank, u li kien bhala parti minn dan il-process li bdew jintalbu dokumenti u informazzjoni lill-Ilmentatur permezz ta' *emails* jew ittri.

2. Li l-Bank innota meta beda jitlob kjarifiki fuq informazzjoni fornuta dwar is-*Source of Wealth,* li ***"min wiehed ghall-iehor kienet qed tvarja l-informazzjoni, allura, kellna bzonn aktar kjarifiki tal-informazzjoni li kien qed jghaddielna".***[20]

3. Izzid ***"li fis-Source of Wealth hemm l-Expected Income Funds (li ser jidhlu fil-kont tal-klijent), varjaw minn Source of Wealth ghall-iehor. Anke l-Gross Income varja minn Source of Wealth ghall-iehor. Kellna kaz fejn varjalna jekk hux ser isiru cash withdrawals li kellna wiehed iddikjarat 'NO' u iehor li kien iddikjarat 'YES'. U kellna kaz iehor fejn varja fuq donations fuq charity fejn wahda kienet 'NO' u l-ohra kienet 'YES'. Nghid li ahna nitolbu d-dokumenti biex jiggustifikaw dak li jkun iddikjarat. Fil-kaz ta' Mr SH bqajna nitolbu dokumenti ghax kien hemm diskrepanzi***

[16] P. 102
[17] P. 103
[18] P. 105 - 110
[19] *Remediation* tfisser tingabar informazzjoni li tkun nieqsa bhala parti mid-'*due diligence*' ta' '*Know Your Customer*'
[20] P. 106

minn Source of Wealth ghall-iehor u kien ghadu ma wasalx dak id-dokument li jiccaralna ezatt x'income ser jircievi Mr SH u x'fondi ser jghaddu mill-account tieghu. Nghid li Mr SH pprezenta erba' Source of Wealth. Ghanda wiehed data 30.10.2020, iehor datat 06.01.2021, 03.08.2021 u 18.03.2022."[21]

4. Kompliet li apparti diversi telefonati u *emails* biex jigu ccarati l-affarijiet, saru *meetings* ma' hu l-Ilmentatur meta dan gab il-prokura u kien hemm diversi tentattivi ghal laqghat, però, dawn gew posposti ghax l-avukat tal-klijent ma setax jattendi.

   Izda meta din l-informazzjoni baqghet ma gietx fid-9 ta' Frar 2022, inbaghtet it-*Termination* (*reminder*) *Letter*. F'April 2022 harget it-tieni *Termination Letter* li skadiet f'Gunju izda l-kontijiet ma nghalqux mal-iskadenza izda hallew tliet gimghat qabel ma nghalqu l-kontijiet fis-6 ta' Lulju 2022.

   F'kull *Termination Letter* l-Ilmentatur gie avzat li ***"jekk jaghtina d-dokumenti relatati li ahna kellna bzonn u ahna nirratifikaw kollox, inkunu nistghu inkomplu bir-relazzjoni taghna".***[22]

5. ***"… nghid li hija obbligatorja min-naha tal-Bank - obbligat mir-regolatur - li jibqa' jitlob l-FS3 jew l-Income Tax Return fejn ahna niggustifikaw dak li qed jidhol fil-kont ma' dak li effettivament ghandu jghaddi".***[23]

6. Fil-kontroezami, Ms Busuttil sahqet li l-varjanzi li kien hemm bejn *source of wealth* u iehor jiggustifikaw id-domanda ghal kjarifiki u dokumenti inkluz it-*Tax Return*. Kjarifika partikolari kienet varjazzjoni dwar jekk il-klijent hux bi hsiebu jaghmel donazzjonijiet fejn gieli qal iva u gieli qal le.

   Mistoqsija jekk bniedem ghandux dritt jibdel fehemtu wiegbet li ghandu, basta javza lill-Bank specjalment jekk tkun *donation overseas.* Mistoqsija jekk taqbilx li l-kontijiet inghalqu minhabba d-donazzjoni, Ms Busuttil qalet li ma taqbilx u cahdet li qatt il-klijent gie infurmat li jekk jaghmel xi donazzjoni kienet ser tkun problema ghall-Bank.

---

[21] *Ibid*.
[22] P. 107
[23] *Ibid*.

7. Mistoqsi mill-Arbitru dwar x'inhi l-problema li jaghti t-*Tax Return* lill-Bank kif mitlub, l-Ilmentatur rega' sahaq li ***"Jien ma nqassamha lil hadd hlief lil tat-Taxxa, u dawk ghandhom is-sigriet professjonali taghhom. Jien dejjem tajthom spjegazzjoni minn fejn gejjin il-flus."***[24]

Analizi u Kunsiderazzjonijiet ohra

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.[25]

L-Ilmentatur jishaq li meta l-Bank ghalaqlu l-kontijiet bankarji tieghu, dan sar minghajr raguni valida kif jipprovdu prattici bankarji l-istess kif ukoll li gie ttrattat b'mod ingust peress li l-uniku informazzjoni li naqas li jaghti lill-Bank kienet it-*Tax Return* li jhoss li l-Bank ma ghandux bzonnha ghax huwa ta spjegazzjoni ta' kull tranzazzjoni. Kif ukoll li l-Bank ma hax in kunsiderazzjoni li kellu rekord ta' hafna snin bla ebda problemi u ma hax in konsiderazzjoni l-anzjanità tieghu li titlob attaggjament aktar prudenti.

Min-naha tieghu, il-Bank jghid li kellu raguni valida biex jaghlaq il-kont tal-Ilmentatur ghaliex l-Ilmentatur ma kienx konsistenti fl-informazzjoni li beda jaghti lill-Bank u naqas milli jaghti lill-Bank kopja tat-*Tax Return* tieghu li kienet mehtiega, anke b'obbligu regolatorju, biex il-Bank ikun jista' jikkonferma li tranzazzjonijiet li jghaddu mill-kontijiet ikunu kongruwenti mad-dhul dikjarat tieghu fir-*return* tat-taxxa. Il-Bank isostni li ta zmien bizzejjed u ghamel diversi attentati biex ifiehem lill-Ilmentatur il-konsegwenzi jekk iwebbes rasu, u li fl-ahhar ma kellux alternattiva hlief li jtemm ir-relazzjoni u jaghlaq il-kontijiet tal-Ilmentatur.

Il-Qafas Guridiku

L-Arbitru jrid jara jekk l-agir tal-Bank kienx wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

Skont il-Kap. 555,[26] l-Arbitru ghandu jikkunsidra u

[24] P. 110
[25] KAP. 555, Art.19(3)(b)
[26] Art. 19(3)(c)

"jiehu kont, b'dak il-mod u sakemm huwa jidhirlu xieraq, ta' ligijiet applikabbli u rilevanti, regoli u regolamenti, b'mod partikolari dawk li jirregolaw l-imgiba ta' provditur ta' servizz, inkluz linji gwida mahruga mill-awtoritajiet supervizorji nazzjonali u tal-Unjoni Ewropea, ***il-prassi segwita f'oqsma finanzjarji u l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi***[27] *u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment".*

Ghalhekk l-Arbitru ser jiddeciedi dan l-ilment fil-qafas u fil-poteri moghtija lilu mil-legizlatur sabiex issehh il-gustizzja, l-ekwità u r-ragonevolezza li huma l-pilastri li fuqhom irid jibbaza l-gudizzju tieghu. U dan skont ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

F'decizjoni tal-Kaz AFS 155/2021, l-Arbitru digà ta analizi dettaljata tal-prassi segwita f'oqsma finanzjarji f'gurisdizzjonijiet barranin rispettabbli u prominenti u ma jhossx li hemm bzonn li jerga' jirrepeti din l-analizi mill-gdid. Izda l-konkluzjonijiet jibqghu dawk elenkati fid-decizjoni citata, jigifieri, li r-relazzjoni bankarja ghandha tkun mibnija fuq dawn il-principji:

- Il-gustizzja (*fairness*)
- L-ekwità
- Ir-ragonevolezza
- L-integrità
- Il-*buona fede*
- Affidabbiltà (*reliability*)
- Komunikazzjoni cara u effettiva mal-klijent.

F'certi pajjizi, bhar-Renju Unit, il-kodicijiet ta' prattika tajba gew imsahha b'legizlazzjoni. Fil-kaz taghna, il-legizlatur ukoll addotta whud minn dawn il-principji billi dahhalhom fil-Kapitlu 555, fejn l-Arbitru inghata s-setgha jiddeciedi fuq dak li hu *gust, ekwu u ragonevoli* u *l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur*.[28]

Il-Kont Bankarju

[27] Enfasi tal-Arbitru
[28] KAP. 555, Art. 19(3)(b) u (c)

Iz-zminijiet jinbidlu, u fejn qabel il-konsumatur kien ihallas kollox bi flus kontanti beda, naqra, naqra, diehel l-uzu tac-cekkijiet. Illum, is-sitwazzjoni inbidlet totalment u dan anke b'inizjattivi li hadu l-banek u istituzzjonijiet finanzjarji ohra.

Il-banek, fl-istrategija dikjarata taghhom, qed jinkoraggixxu lill-klijenti jaghmlu uzu minn servizzi digitali u kemm jista' jkun juzaw il-*credit* jew *debit cards* jew jaghmlu hlasijiet *online.* B'hekk, li jkollok kont bankarju illum sar necessità kbira u din in-necessità (mahluqa wkoll mill-banek stess) gabet lill-konsumatur jiddependi bis-shih fuq il-kont bankarju.

Aktar dettalji dwar dan l-aspett gie moghti mill-Arbitru fid-decizjoni tieghu fil-Kaz ASF 016/2022 moghtija fit-28 ta' Settembru 2022, li qed issir referenza ghaliha u, ghalhekk, m'hemmx lok li jigu repetuti f'din id-decizjoni. Din id-decizjoni tista' tigi accessata fuq dan is-sit: financialarbiter.org.mt

Ghalhekk li bank jaghlaq kont bankarju ta' klijent ghandha tkun l-ahhar mizura li jiehu peress li hija l-aktar decizjoni drastika li bank jista' jiehu fil-konfront tal-klijenti tieghu. Dan iwassal ghad-decizjoni li din il-mizura ghandha titqies bhala l-ahhar pass li l-bank ghandu jiehu u wara li jkun ta c-cans kollu lill-klijent li jottempora ruhu ghal xi nuqqas li jkun ghamel fil-konfront tal-bank. Biex dan isehh, il-bank irid ifittex li jkollu djalogu kontinwu mal-klijent u jidderigih fit-triq it-tajba fejn dan jonqos.

Dan huwa ekwu, gust u ragonevoli meta jitqies li fir-relazzjoni bejn klijent *retail* u bank ghandek zbilanc negozjali sostanzjali peress li fuq naha ghandek l-*expertise* u fuq in-naha l-ohra hemm nuqqas ta' taghrif li jwassal ghal dan l-izbilanc.

Ghalhekk l-ezercizzju ta' "due *diligence*" u "*review*" li jsir mill-banek fuq il-klijent *retail* ghandu jkun wiehed li, filwaqt li jissodisfa l-htigijiet tal-ligi, jkun ukoll wiehed proporzjonat u immirat lejn ic-cirkostanzi partikolari tal-klijent u ma jkunx "*one size fits all*".

Dan l-ezercizzju irid ikun wiehed trasparenti u proporzjonat

Il-Fatti u c-Cirkostanzi Partikolari ta' dan il-Kaz

M'hemmx dubju li gie stabbilit li l-Ilmentatur kellu relazzjoni tajba u twila mal-Bank. Jekk hix ta' 43 sena kif qal l-Ilmentatur jew mill-1994 (29 sena) kif sostna l-Bank qajla taghmel differenza.

L-Arbitru japprezza li ghall-Bank dan il-kont kien wiehed li joffri sfidi fit-tfittxija biex issir *due diligence* kif xieraq. Ma kienx xi kont personali normali ta' xi hadd li jdahhal il-paga u xi introjti zghar u, allura, ma jkunx hemm bzonn '*enhanced due diligence'* li jehtieg informazzjoni affidabbli, konsistenti u fejn huwa possibbli dokumentata. Din hija relazzjoni bankarja fejn kien doveruz ghall-Bank li jaghmel '*enhanced due diligence'*. L-Ilmentatur kellu diversi kontijiet bicca personali u ohrajn bhala stralcjarju minn fejn jghaddu ammonti li jistghu ikunu kbar imma ma jirriflettux id-dhul taxxabbli tieghu. Dan joffri sfida ta' *monitoring* b'sahhtu lill-Bank biex jizgura li jkun hemm separazzjoni cara tad-dhul personali u dhul ta' flus tal-klijenti.

Apparti minn hekk, mill-kontijiet personali tal-Ilmentatur kienu ser jghaddu pagamenti li mhux normali jghaddu ghax ta' natura straordinarja bhal donazzjoni ta' certu valur mhux zghir u introjti minn hlas lura ta' self li l-Ilmentatur ikun ghamel lil terzi.

Jekk ma' dan izzid il-fatt li l-Ilmentatur huwa anzjan ta' 78/79 sena, allura, tifhem il-problemi li nholqu bejn il-partijiet fejn ma kienx hemm konsistenza fl-informazzjoni li l-Ilmentatur beda jaghti lill-Bank fid-diversi verzjonijiet tas-*Source of Wealth* tieghu. Dawn id-diskrepanzi gew spjegati fix-xhieda ta' Ms Charmaine Busuttil u huma elenkati b'mod car fis-sottomissjonijet finali tal-Bank.[29]

L-Arbitru jhoss li hafna mid-diskrepanzi irrizultaw minn konfuzjoni dwar jekk l-informazzjoni kellha tkun fuq dhul u infiq personali jew kellhomx jidhlu wkoll flejjes tal-klijenti fil-vesti ta' stralcjarju.

L-Ilmentatur ghadu s'issa jinsisti li ma jaghtix kopja tat-*Tax Return* lill-Bank ghal ragunijiet li fl-opinjoni tal-Arbitru huma inaccettabbi. Dan huwa xhieda ta' nuqqas ta' komprensjoni min-naha tal-klijent li l-obbligi regolatorji fuq il-Bank m'humiex biss li tranzazzjonijiet li jghaddu mill-kontijiet bankarji jigu spjegati bl-evidenza li dawn m'humiex xi hasil ta' flus fis-sens tradizzjonali (flus li gejjin minn

[29] P. 178 - 185

sorsi kriminali, korruzzjoni, qerq, droga, ecc.), izda li dan id-dhul jikkorrispondi mad-dhul dikjarat ghat-taxxa b'mod li l-Bank ikun sodisfatt li mhux iservi ta' *medium* biex tigi evitata t-taxxa. Fiha nnifisha evazjoni tat-taxxa llum hija tip gdid ta' hasil ta' flus.

Filwaqt li l-Bank kien skars fit- tieni *"notice of termination"* tat-13 t'April 2022[30] dwar ir-raguni li wasslet ghad-decizjoni li jinghalqu l-kontijiet, fl-ewwel *"notice of termination"* tas-6 ta' Jannar 2021,[31] kien hemm spjegat car li jekk il-klijent iforni d-dokumenti u l-informazzjoni mitluba, allura, ir-relazzjoni bankarja tista' tkompli. Il-Bank halla cans twil biex il-klijent jaderixxi kif mitlub u li jidher li rega' beda jaghfas ghall-informazzjoni f'Awwissu 2021 u, mbaghad, kien hemm eskalazzjoni li wasslet ghal twissija ohra permezz ta' ittra datata 9 ta' Frar 2002[32] u, mbaghad, ghat-tieni *"termination letter"* tat-13 t'April 2022.

Anke wara l-hrug tat-tieni *"termination letter*", il-Bank baqa' juri certu flessibilità meta, per ezempju, fil 25 ta' Mejju 2022, rega' sblokka l-kont fejn kien hemm il-flus ta' klijenti bhala stralcjarju. Ma ngabet l-ebda prova li l-Ilmentatur fittex li jsib xi soluzzjoni mal-Bank qabel ma jiskadu x-xahrejn zmien li kien tah il-Bank anzi baqa' sal-lum jinsisti li ma jipprovdix ir-*Return* tat-Taxxa.

Ghalhekk, kif l-Arbitru ikkummenta fuq l-obbligi tal-Bank fil-konfront tal-klijenti tieghu, il-klijenti wkoll ghandhom certi obbligi, fosthom, li jipprovdu dokumenti importanti lill-Bank sabiex dan ikun jista' jaqdi wkoll l-obbligi regolatorji tieghu li m'humiex zghar.

Ghaldaqstant, il-koperazzjoni tal-klijent hija essenzjali sabiex ikun hemm relazzjoni b'sahhitha bejn il-Bank u l-klijent. Però, min-naha tieghu, il-Bank ghandu jitlob biss dawk id-dokumenti relevanti ghar-*review* tal-klijent u dan l-ezercizzju jrid ikun wiehed trasparenti u proporzjonat.

Peress li l-Ilmentatur dam aktar minn sena u nofs[33] jittituba u ghadu sal-lum ma jridx iforni lill-Bank b'kopja tat-*Tax Return* tieghu, l-Arbitru jqis li l-Bank kellu raguni valida sabiex jaghlaq il-kont tal-Ilmentatur.

---

[30] P. 17
[31] P. 93
[32] P. 94
[33] Minn Jannar 2021, data tal-ewwel *notice,* sa ma inghalqu l-kontijiet f'Lulju 2022.

L-Arbitru jhoss li l-Bank kellu ragun jitlob il-kopja tar-*Return* tat-Taxxa u din kienet talba xierqa u proporzjonata mac-cirkostanzi tal-kaz u mal-obbligi regolatarji li ghandu l-Bank.[34] Ihoss ukoll li ta zmien bizzejjed qabel ma wasal ghad-decizjoni drastika li jtemm ir-relazzjoni.

Izda, min-naha l-ohra, jhoss li dan mhux kaz ta' hasil ta' flus li jaqa' taht raguni valida biex l-Ilmentatur ma jikkwalifikax ghal ta' l-anqas ghal kont bankarju baziku (*Basic Bank Account*). Huwa perikoluz ghal anzjan bhall-Ilmentatur li jkollu bilfors jaghmel tranzazzjonijiet ghal hajja ta' kuljum bi flus kontanti.

Decizjoni

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jqis li l-Bank kellu raguni valida biex jaghlaq il-kont tal-Ilmentatur u, ghalhekk, ma jistax jilqa' l-ilment.

Ghaldaqstant ma jistax jaghti rimedju lill-Ilmentatur.

Izda l-Arbitru jhoss li l-partijiet ghandhom jiehdu konjizzjoni sewwa tar-rakkommandazzjoni li qed issir hawn taht biex jergghu jaghtu hajja lir-relazzjoni ta' bejniethom li giet fi tmiemha bla bzonn minhabba certa intransigenza tal-Ilmentatur li jforni informazzjoni essenzjali inkluz kopja tar-*Return* tat-Taxxa.

Fil-kaz li r-rakkommandazzjoni ma tigix accettata u attwata, allura, l-Arbitru jordna lill-Bank li jekk ma ghandux provi li l-klijent ghandu xi kont personali ma' bank iehor, jew jekk ma ghandux xi ordni regolatorja li ma jistax jizvela, allura, ghandu joffri lill-Ilmentatur is-servizz ta' *Basic Bank Account* li fih ikunu jistghu jigu kkreditati l-pensjoni u introjti ohra li jkun hemm evidenza dwarhom li thallset it-taxxa minn ras il-ghajn.

Rakkommandazzjoni

Però, l-Arbitru jixtieq jaghmel rakkommandazzjoni lill-Bank sabiex **fid-diskrezzjoni tieghu u minghajr mhu marbut b'din id-decizjoni**, u f'sens ta' rieda tajba, jikkonsulta mal-klijent u jekk il-klijent issa jifhem il-bzonn li jforni lill-Bank

[34] Il-Bank wehel multa ta' EUR2,636,400 mill-FIAU proprju fi zmien dan il-kaz (17.12.2021) talli ma kellux informazzjoni xierqa fuq il-klijenti tieghu.

l-informazzjoni kollha inkluz it-*Return* tat-Taxxa, jerga' jiftahlu kont normali personali distint mill-kont ta' stralcjarju ghall-flus tal-klijenti.

Kif inghad, din hija rakkommandazzjoni li filwaqt li l-Arbitru jinkoraggiha, ma torbotx lill-Bank. Izda r-rakkommandazzjoni hija wkoll ispirata mir-realizmu li ghall-anzjani ghandu jkun hemm doza ta' sensitività qawwija ghax ghandhom problemi jabbundaw fehmiet antiki li ma jkunux aggornati mar-realtajiet tal-lum.

Peress li l-Arbitru ma laqax wahda mir-ragunijiet li ta l-Bank biex ma jiftahx kont bankarju baziku, kull parti thallas l-ispejjez taghha ta' din il-procedura.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji