Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 466/2016

NT

vs

APS Bank Ltd. (C2192)

Seduta tal-14 ta' Gunju 2017

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jissottometti:

Illi dan huwa kaz fejn l-ilmentatur qed jghid li ddepozita mal-*APS Bank Ltd.* is-somma ta' elfejn Ewro (€2,000), u inghata ricevuta ta' dan u, fil-fatt, fil-kont tieghu il-Bank iddepozitalu biss is-somma ta'elf Ewro (€1,000).

Fit-8 t'Awwissu 2016, l-ilmentatur mar l-*APS Bank* fil-Fergha tar-Rabat biex jiddepozita xi flus. Huwa jghid li li kien ser idawwar xi flus, li kienu f'isem martu u li kienu f'*fixed account,* ghal wiehed *savings* u ma' dawn il-flus, li digà kien hemm fil-*fixed account,* riedet li jzidilha elfejn Ewro ohra li kienet gemmghet.

Wara li saret it-tranzazzjoni - mill-*fixed* ghal go s-*savings account* - l-ilmentatur ghadda lill-iskrivana ammont ta' flus, li kienu kontanti, li hu jghid li kienu ta' elfejn Ewro.

Jghid li ghamlet il-flus f'envelopp u iffirma, taghtu ricevuta ta' elfejn Ewro u ghalqet l-envelopp. Ftit wara, marret tiddepozita dan l-envelopp f'kamra ohra.

L-ghada, fid-9 t'Awwissu, cemplulu mill-*'Head Office'* ta' San Gwann, u qalulu li, fil-fatt, kien iddepozita elf Ewro. Hu staqsa ghall-iskrivana li kien taha l-flus u qalulu li kienet bis-*sick leave.*

Il-partijiet raw il-*video* ta' dak li gara flimkien: l-ilmentatur assistit minn bintu, li hi avukatessa, u l-Bank kien assistit mill-awditur.

L-ilmentatur jghid li l-Bank kien qallu li veru li saru ghadd ta' zbalji mill-Bank imma, fil-fatt, hu kien iddepozita biss elf Ewro u dan gie rifless fil-*bank statement* ghax-xahar t'Awwissu. Fis-7 t'Ottubru 2016, il-Bank kien infurmah li l-kaz kien maghluq.

Huwa jghid li l-iskrivana kitbet is-somma ta' elfejn Ewro aktar minn darba u, jekk hu kien iddepozita elf Ewro u mhux elfejn, hi setghet irrangat in-numru biex jirrifletti li, fil-fatt, hu kien iddepozita biss is-somma ta' elf Ewro.

Hu jippretendi li l-Bank jiddepozitalu l-elfejn Ewro li l-iskrivana kienet harget ricevuta ghalihom.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz fejn jghid:

Min-naha tieghu, il-Bank jghid li ma hux minnu li l-iskrivana tal-Bank kitbet l-elfejn Ewro fuq l-envelopp wara li ghoddiet il-flus. L-iskrivana, fil-fatt, staqsiet lill-ilmentatur kemm kellu flus fil-mazz u kitbet fuq l-envelopp total ta' elfejn Ewro, kif qalilha l-ilmentatur, minghajr ma kienet ghaddet il-flus. Meta ghaddithom nizzlet id-*denominations* tal-flus kif kienu.

Id-*denominations,* li kienu miktubin fuq l-envelopp, kienu miktuba mill-iskrivana quddiem l-ilmentatur u, ghalhekk, kieku ma qabilx maghhom seta' qal lill-

iskrivana li kienu hziena, u seta' ma jiffirmax ghalihom. L-ilmentatur iffirma ghal dawn l-ammonti (id-*denominations*), u l-envelopp gie maghluq quddiemu.

L-envelopp tpogga go *deposit box* wara bieb tal-hgieg, u l-ilmentatur seta' jsegwiha titfa' l-envelopp gol-kaxxa.

Meta cemplulu mill-*back office*, huwa ammetta bit-telefon li n-noti tal-flus kienu fil-fatt jammontaw ghal elf Ewro.

Mhux minnu li l-*Manager* qallu li kienu saru ghadd ta' zbalji, izda qallu biss li l-iskrivana qaghdet fuq dak li qalilha hu u kitbet €2,000. Fuq l-envelopp, imbaghad, meta ghaddet il-flus kitbet id-*denominations* minghajr ma rrejalizzat li dawn jammontaw biss ghal elf Ewro.

Mhux minnu li l-*film* tas-*CCTV* gie b'xi mod editjat kif qed jallega l-ilmentatur; il-*film* huwa shih kif mehud mill-*camera* tal-fergha.

Illi r-rapport tal-awditur ma inghatax lill-ilmentatur ghaliex dan isir ghal skopijiet interni, u mhux biex isolvi problemi bejn il-klijent u l-Bank; però taw lill-ilmentatur l-opportunità jiltaqa' mal-awditur minkejja li ma kellhomx obbligu jaghmlu dan.

Illi s-socjetà mhix responsabbli ghall-ebda allegat telf.

Ra l-atti l-ohra tal-kaz.

Sema' lill-partijiet u ra l-affidavits taghhom;

Ra n-noti ta' sottomissjonijiet;

Ra l-atti l-ohra tal-kaz

Jikkonsidra:

Illi dan huwa kaz fejn l-ilmentatur qed jghid li ddepozita mal-*APS Bank Ltd*. is-somma ta' elfejn Ewro (€2,000), u inghata ricevuta ta' dan u, fil-fatt, fil-kont tieghu il-Bank iddepozitalu biss is-somma ta' elf Ewro.

Dan huwa kaz li essenzjalment irid jigi deciz fuq il-fatti tal-kaz kif sehhew.

Illi dan huwa kaz fejn hemm zewg verzjonijiet differenti. L-ilmentatur jghid illi huwa ddepozita elfejn Ewro, filwaqt li l-provditur tas-servizz jghid li, fil-fatt, l-ilmentatur kien iddepozita elf Ewro.

L-Arbitru hu tal-fehma li, galadarba hemm konflitt fil-verzjonijiet moghtija mill-partijiet, ghandu joqghod fuq l-ahjar prova. L-ahjar prova huwa l-filmat esebit li l-Arbitru rah kemm fil-prezenza tal-partijiet waqt is-seduta, kif ukoll ezaminah bir-reqqa wahdu.

Ra wkoll ir-rapport tal-*Internal Audit* tal-Bank.

Mill-assjem tal-provi jirrizulta li NT mar jiddepozita flus f'isem martu fil-Fergha tar-Rabat tal-*APS.* L-iskrivana, Maria Assunta Dimech, staqsiet lill-ilmentatur kemm kien ser jiddepozita. Huwa qalilha li kien ser jiddepozita s-somma ta' €2,000. Hija nizzlet dan l-ammont fuq l-envelopp, u nizzlet ukoll id-denominazzjoni tal-flus depozitati li tnizzlu hekk: karta ta' mitt Ewro, zewg karti tal-hamsin Ewro u erbghin karta tal-€20. Dawn jammontaw ghal €1,000.

Wara li l-flus iddahhlu fl-envelopp u inghalaq, dan gie iffirmat mill-ilmentatur, NT. Fil-filmat jidher li l-ilmentatur kien qed isegwi kwalunkwe moviment. L-iskrivana marret titfa' l-envelopp fid-*deposit machine,* li qieghda wara hgiega, u hi accessibbli ghall-pubbliku, waqt li l-ilmentatur jidher li kien qed jara kollox. Fl-ebda mument ma l-Arbitru seta' jara li tnehha xi haga mill-envelopp. Li kieku l-iskrivana nehhiet xi haga mill-envelopp, l-ilmentatur, li kien qed isegwi l-

operazzjoni kollha, kien jinduna b'dan. Ghalhekk, l-envelopp kien fih dak li effettivament iddepozita l-ilmentatur.

Meta nfetah l-envelopp fil-*back office* fis-Swatar deheru l-ammonti li kien fih.[1] Jidhru karta tal-mija, tnejn tal-hamsin u mazz iehor ta' flus li hemm qbil li kienu karti tal-€20 .

Fl-affidavit taghha, Giovanna Buttigieg, xehdet li filwaqt li fuq l-envelopp kien hemm indikat €2,000, il-kaxxiera tal-*Unit,* Eirian Farrugia, sabet biss €1,000. Gie kkuntattjat l-ilmentatur bit-telefon li qal li kien iddepozita €2,000. Meta giet spjegata d-diskrepanza bejn l-ammont totali u l-ammont skont id-denomi-nazzjonijiet, qal li kien ser jiehu d-differenza ta' elf Ewro.

L-Arbitru ra wkoll ir-rapport li ghamel l-*Audit Department* tal-Bank. Fir-rapport[2] jintqal li, apparti l-karta tal-mija u t-tnejn tal-hamsin, li jidhru cari fuq l-iskrivanija,[3] hemm pakkett tal-karti tal-flus tal-ghoxrin Ewro.

L-awdituri jghidu li meta raw is-*CCTV footage* tal-*Back Office Unit (BOU)*, jidher car li kien hemm karta tal-€100, u tnejn tal-€50.[4] Ghalhekk, dak li kien issuggerixxa l-ilmentatur, waqt laqgha li kienet saret apposta, jigifieri li kellu ghaxar karti tal-mija, seta' jigi eskluz.

Sabiex jigi kkonfermat kemm kien hemm karti tal-€20, l-*Internal Audit* qabbel il-'*packet size'* tal-karti tal-€20, li kienu fl-envelopp fil-*Back Office Unit*, ma' pakkett ta' 40 karta tal-€20, (li kien hemm miktub fuq l-envelopp), ma' pakkett ta' 90 karta tal-€20, u wasal ghall-konkluzjoni li l-qies tal-pakkett tal-€20 kien jaqbel mal-qies ta' pakkett ta' 40 karti tal-€20 kif indikat fuq l-envelopp.

---

[1] Ara illustrazzjoni, *Appendix 3*, *Image 2 'back office 4'* a fol 59
[2] A fol. 51 et seq.
[3] Ara illustrazzjoni, *Appendix 3, Image 2,* a fol 59.
[4] Ibid.

Imbaghad ghamlu *test* tat-*timing* biex inghaddew dawn il-karti tal-€20. Meta inghaddew bil-*counting machine*, 40 karta tal-€20 inghaddew f'temp ta' 30 sekonda, li jaqbel mal-hin li ttiehed fil-*back office* biex inghaddew dawn il-flus. Meta, imbaghad, ikkalkulaw il-hin biex jinghaddu 90 karta tal-€20, dan ha aktar minn sitt sekondi u, ghalhekk, kien aktar probabbli li gew depozitati 40 u mhux 90 karta tal-€20.[5]

L-Arbitru m'ghandux ghalfejn jiddubita r-rapport tal-awdituri u jaccetta l-fatti stabbiliti fih. Tajjeb li jinghad li d-Dipartiment tal-Awditjar f'bank, normalment, ma jiffurmax parti mill-*Management* tal-bank, izda jirrapporta direttament lic-*Chairman,* u dan sabiex ikun jista' jissindika lill-i*staff* u l-*management* tal-istess bank. Dan isir ukoll bhala protezzjoni ghall-istess klijent u fl-interess tal-bank biex ikun cert li n-nies li qed jimpjega huma nies ta' integrità, jekk xejn, biex jithares l-isem tajjeb tal-bank.

Ma ngabet l-ebda prova li tikkontradixxi dan ir-rapport tal-awdituri, li hija prova oggettiva u xjentifika ta' dak li gara.

L-ilmentatur jghid li r-ricevuta hija l-aqwa prova. Huwa fatt indiskutibbli li ricevuta mahruga waqt li ssir tranzazzjoni bankarja ghandha importanza kbira. Però, f'dan il-kaz, jidher li fuq l-envelopp tnizzlu wkoll id-denominazzjonijiet tal-flus depozitati li kienu jammontaw ghal €1,000.

Dawn id-denominazzjonijiet gew maghduda quddiem l-ilmentatur.

Il-provditur tas-servizz jammetti li l-iskrivana ghamlet zball ghaliex nizzlet l-ammont ta' elfejn, kif qalilha l-ilmentatur, meta d-denominazzjonijiet tal-flus, fil-fatt, kienu jammontaw ghal elf Ewro.

[5] Rapport tal-*Internal Audit Unit* p.4

L-Arbitru jaqbel ma' dak li qal l-ilmentatur: li l-bank ghandu responsabbiltà kbira li jara li tranzazzjoni ssir bl-akbar responsabbiltà u bl-akbar diligenza mehtiega, u dan ghaliex bejn il-bank u l-klijent tinholoq obbligazzjoni fiducjarja; u l-bank irid jagixxi b'dik id-diligenza mistennija minn missier tajjeb tal-familja.

Però, huwa fatt ukoll li ma jista' jmerih hadd, li zbalji genwini jistghu isiru ghaliex dejjem hemm lok ghal-'*human error* ' li, galadarba ma jsirx in *mala fede,* ghandu jigi rikonoxxut u accettat.

F'dan il-kaz jidher li l-izball kien wiehed genwin u l-verzjoni tal-provditur tas-servizz, ibbazata fuq evidenza oggettiva u xjentifika, hija aktar plawsibbli.

Ghal dawn il-motivi l-Arbitru qed jichad l-ilment.

Minhabba n-natura partikolari ta' dan il-kaz, kull parti ghandha ggorr l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji