Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 071/2019

RE u EE (l-Ilmentatur/Ilmentaturi)

vs

HSBC Bank Malta p.l.c. (C 3177)

(il-Provditur tas-Servizz/il-Bank)

Seduta tal-15 ta' Settembru 2020

L-Arbitru ra l-ilment li fil-qosor hu dan li gej:

L-Ilmentaturi qed jissottomettu li l-Bank ghalqilhom il-kontijiet bankarji taghhom minghajr raguni gusta ghaliex skont huma dan l-agir ittiehed bhala reazzjoni ghall-fatt li huma kienu qed jinsistu fuq drittijiet taghhom, fosthom, li jinghataw spjega xierqa ghall-fatt li meta intalbu jinghataw informazzjoni b'zieda ghal dak li digà kellu l-Bank fuqhom, huma ma inghatawx sodisfazzjon ghalfejn dan kien qed isir.

Isostnu li kien hemm kwistjonijiet ohra, fosthom, li l-Ilmentatur kien wegga' intortament b'makna li tiddepozita l-flus; u tant il-Bank ammetta li kien tort tieghu li offrielu anke l-flus sabiex jilhqu ftehim bonarju.

Illi l-Ilmentaturi jsostnu wkoll li meta kienu jiktbu lill-Bank dan ma kienx jirrispondihom jew ma kienx jirrispondihom b'mod adegwat.

L-Ilmentatur isemmi l-kronologija ta' kif graw l-affarijiet li ser tissemma' aktar tard f'din id-decizjoni.

L-Ilmentaturi jsostnu li ma kien hemm ebda raguni valida ghaliex il-Bank kellu jitterminalhom il-kontijiet ghaliex f'hamsin sena qatt ma kien hemm problemi dwar l-operat tal-kontijiet taghhom u dejjem kienu diligenti fl-obbligi taghhom lejn il-Bank. L-Ilmentaturi jsostnu li dan kollu kien allaccjat ma' incident li kellu l-Ilmentatur fl-2017 meta kien wegga' b'*deposit machine* tal-Bank u l-Bank anke kien offrielu somma flus biex il-kaz jinghalaq.

Jinsistu li l-Bank ghandu jipprova li d-decizjoni li jwaqqfilhom is-servizz kienet gustifikata u min kien responsabbli jirtira tali decizjoni jekk ma kinetx gustifikata. Jekk ma jippruvax dan, l-Arbitru ghandu jiccensurah ghal azzjoni deskriminatorja kontrihom. Qed jitolbu wkoll li l-Bank jaghti l-informazzjoni mitluba fl-ittri taghhom tas-6 ta' Gunju u s-17 ta' Gunju 2019 fl-iqsar zmien.

Risposta tal-provditur tas-servizz

Fil-qosor il-provditur tas-servizz wiegeb:

1. Il-Bank kellu dritt iwaqqaf is-servizz *de quo* skont il-*General Terms and Conditions Current, Savings & Card Accounts* specifikament klawsola D12.5;

2. Il-Bank huwa obbligat taht il-Ligi ta' Malta, kemm dik kontra l-*money laundering* kif ukoll dik dwar il-privatezza tad-data, sabiex jigbor l-informazzjoni aggornata. Klawsola 4.5 tal- *Implementing Procedures tal-Korp ghall-Analisi ta' Informazzjoni Finanzjarja (FIAU*) titkellem dwar kif il-Bank irid jaghmel *ongoing monitoring* ta' relazzjoni kummercjali li, fost metodi li jintuzaw biex din l-informazzjoni tkun aggornata tali procedura jsemmi *trigger events* bhal meta l-Ilmentatur avvicina lill-Bank hu stess u dan wassal sabiex jigi mitlub jaggorna l-informazzjoni tieghu. Dan gie spjegat lill-Ilmentatur fl-ittra tat 3 ta' Gunju 2019.

3. L-Ilmentaturi baqghu qatt ma pprovdew id-dokument ta' KYC rikjesti mill-Bank u, ghalhekk, il-Bank hass li fl-assenza ta' ko-operazzjoni fil-gbir tad-dokumenti min-naha tal-Ilmentaturi ma kellux triq ohra hlief li jaghlaq il-kontijiet.

4. Illi jidher car li l-Ilmentaturi m'ghandhomx aktar fiducja fil-Bank u dan huwa evidenti minn numru ta' artikoli fil-gazzetti principali bejn Marzu

2018 u April 2019, li qed jigu annessi bhala DK B sa DOK E, kif ukoll mill-attitudni difficli li addotta l-Ilmentatur fil-korrispondenza tieghu, partikolarment l-ittra tas-6 ta' Gunju 2019 u tas-17 ta' Gunju 2019. Ghalkemm il-materja tal-artikoli msemmija hija differenti minn din il-kwistjoni, il-Bank gie mpingi mill-Ilmentatur f'dawl ikrah. Dan l-agir huwa evidenza li l-Ilmentatur kien tilef il-fiducja fil-Bank u ta relazzjoni imkissra. Filwaqt li l-Bank beda jirrispondi l-ittri tal-Ilmentatur, l-attakki u l-ittri baqghu jaslu sakemm kien jidher car li m'hemm l-ebda mod kif wiehed jista' jissana din ir-relazzjoni u l-Bank ma sab l-ebda triq ohra hlief li jittermina s-servizzi.

Sema' lill-partijiet

Ra d-dokumenti pjuttost voluminuzi u l-atti kollha tal-kaz.

Jikkonsidra:

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment skont dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[1]

L-Ilmentaturi qed jitolbu lill-Arbitru dawn ir-rimedji:

1. Li jinghataw sodisfazzjon ghad-decizjonijiet li ha l-Bank fil-konfront taghhom billi jigi spjegat x'hareg fir-*review* li ssemma' fl-ittra datata 31/7/2019 li kien jimmerita l-azzjoni li jinghalqu l-kontijiet tal-Ilmentaturi u jekk ma tirrizultax raguni valida, tali decizjoniet tal-gheluq tal-kontijiet ghandha tigi revoka;

2. Jekk il-Bank ma jirnexxilux jipprova gustifikazzjoni ghall-azzjonijiet tieghu, ghandu jigi iccensurat mill-Arbitru ghall-agir diskriminatorju tieghu;

3. L-Arbitru ghandu jordna lill-HSBC jipprovdilhom risposti adegwati ghall-ittri taghhom tas-6/06/2019 u 17/07/2019.

Fir-risposta tieghu il-Bank qed jibbaza d-difiza tieghu fuq dawn il-punti:

---

[1] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

1. Li l-Bank jista' jittermina relazzjoni kuntrattwali ma' klijent bl-istess mod liberu li klijent jista' jittermina relazzjoni kuntrattwali mieghu skont ir-regoli vigenti, fosthom, id-*Directive 1* tal-Bank Centrali ta' Malta kif ukoll skont il-*General Terms and Conditions Current, Savings and Card Accounts* tal-Bank u specifikament klawsola D12.5.
2. Illi l-Ilmentaturi kienu tilfu l-fiducja taghhom fil-Bank billi l-Ilmentatur kien esprima dan f'diversi artikoli li kiteb fil-gazzetti u wkoll bl-ittri li kien jibghat lill-Bank u, ghalhekk, tali relazzjoni ma kinetx aktar tenibbli;
3. Illi l-Ilmentatur irrifjuta jaghti informazzjoni mitluba minghand il-klijenti kollha sabiex il-Bank ikun jista' jaqdi l-obbligi legali tieghu kontra l-hasil tal-flus u l-iffinanzjar tat-terrorizmu skont id-Direttivi vigenti ghal dan il-ghan.

L-Arbitru jqis li bazikament l-ilment huwa dwar gustifikazzjoni ghalfejn il-kontijiet tal-Ilmentaturi inghalqu u l-Bank qed iwiegeb dwar dan kif indikat aktar 'il fuq f'din id-decizjoni.

Bhala fatti m'hemmx wisq konflitt bejn il-partijiet u l-Arbitru qed jaghmel it-*timeline* li gejja sabiex il-kaz jitpogga fil-kwadru tieghu:

***Timeline* tal-Fatti**

- Ghall-ahhar t'April 2019, l-Ilmentatur mar il-*Branch* ta' *St Andrew* tal-*HSBC* biex jitlob *statement* ta' *credit card* u gie mitlub informazzjoni li l-Ilmentatur qies li kienet eccessiva u talab lill-Bank biex jaghmlu dawk il-mistoqsijiet bil-miktub;
- 3/05/2019 - il-Bank jikteb lill-Ilmentatur fejn jispjegalu li l-informazzjoni li ried kienet biex tipprotegih kontra l-frodi u ghal skopijiet regolatorji kontra l-kriminalità finanzjarja. Intbaghtitlu l-formola bil-mistoqsijiet.
- 7/05/2019 - iwiegeb l-Ilmentatur fejn jghid li l-Bank ma kienx korrett dwar il-*Privacy Policy* u jzid li kellu *track record* tajjeb mal-Bank ghal snin twal u jsostni li l-informazzjoni mitluba kienet teccedi dak rikjest mid-Dipartiment tat-Taxxa u ried ikun jaf x'inhuma l-konsegwenzi jekk ma jwegibx dawn il-mistoqsijiet;

- 3/06/2019 - Il-Bank iwiegeb li l-informazzjoni mitluba kienet a bazi tal-obbligazzjonijiet legali imposti fuq il-Bank li jrid ikollu informazzjoni aggornata fuq il-klijenti bhala *Customer Due Diligence.* Gie spjegat lilu x'inhuma dawn il-htigijiet ta' informazzjoni li kienu mehtiega b'mod specifiku. Din l-informazzjoni mitluba kienet tista' tinghata b'mili ta' formola semplici li kienet intbaghtitlu.

  Alternattivament, jekk ma riedx jimla l-formola kellu jinfurmahom b'dan u huma jibaghtulu lista ta' dokumenti li kellu jibghat u dan kellu jibqa' jsir minn zmien ghal zmien skont obbligi legali li kellu l-Bank. Ir-rekwiziti l-ohra li talbu kienu b'konformità mal-GDPR. Inghata l-opportunità li jikkuntattjahom f'kaz ta' diffikultà u qalulu li jekk ma kienux qdewh sew dwar il-kwistjoni tad-*data* seta' jaghmel ilment mad-*Data Commissioner.*

- 6/06/2019 - Filwaqt li l-Ilmentatur jghid li ma kinux wiegbu ghall-mistoqsijiet tal-ittra precedenti tieghu, qal li kien lest li jiffirma dwar il-*Privacy Notice* basta jnizzel bhala *heading* li din kienet il-verzjoni t'April 2018 u staqsa liema dokumenti ried jibghat jekk jirrifjuta li jimla l-formola u jigu indikati lilu l-provedimenti tal-ligi li a bazi taghhom qed tintalab din l-informazzjoni.

- 13/06/2019 - Il-Bank wiegeb u kkonferma li l-*Privacy Policy* hi applikabbli minn Mejju 2018, u meta jiktbu lill-klijenti dejjem jirreferu ghall-ahhar *Privacy Policy* li kellhom u, f'dan il-kaz, kienet tal-2018. Inghatat spjega tal-provedimenti dwar *data protection* li kien staqsa l-Ilmentatur u l-kliem preciz tal-ligi u gie referut ghal S.L. 373.01 u moghti l-fakultà li jistaqsi aktar lill-Bank f'kaz ta' diffikultà.

- 17-06-2019 - L-Ilmentatur jilmenta dwar xi dettalji tal-ittra tat-13/06/2019, fosthom, li kienet ser tigi registrata imma minflok intbaghtitlu b'posta normali u li kien hemm nuqqas ta' data. Dwar il-*privacy policy* kien lest jiffirmaha taht it-termini tieghu, fosthom, li jitnehha l-*heading 'version May 2018'* u minflok jidhol numru ta' referenza, u jinsisti li jinghata d-dettalji li kien talab fl-ittra precedenti tieghu u jghid li l-Bank, fil-gbir tal-informazzjoni, ma kellux jaddotta l-principju ta' *'one size fits all'*.

- 31/07/2019 - L-Ilmentaturi jigu infurmati mill-Bank li kienu ser jitwaqqfulhom is-servizzi bankarji tal-kontijiet imsemmija fl-istess ittra u kellhom '*notice*' ta' xahrejn biex jaghlqu dawn il-kontijiet; u li fit-30 ta' Settembru 2019, il-Bank kien ser iwaqqaf is-servizzi, inkluzi tal-*credit card,* u kellhom ihallsu kwalunkwe bilanc li kien hemm inkella jinqatghu mill-kontijiet l-ohra.

- 8/08/2019 - *email* mill-Ilmentatur fejn intqal li huma kienu gew avzati b'ittra mhix iffirmata li kienu ser jintemmulhom is-servizzi bankarji minghajr ma inghatatilhom raguni valida wara li kien ilhom klijenti tal-Bank ghal 50 sena. Intimaw lill-Bank sabiex jiritra din id-decizjoni '*arbitrarja*' u '*anonima*', inkella kienu ser jiehdu kwalunkwe azzjoni kontra l-Bank biex jissalvagwardjaw l-interessi taghhom.

- 20/08/2019 - risposta mill-Bank ghal dan l-*email* fejn l-Ilmentaturi gew infurmati li l-ilment taghhom kien qed jigi investigat u li kienu ser jigu infurmati ulterjorment.

- 24/08/2019 - L-Ilmentatur jinforma lill-Bank li jekk ma jigux infurmati bil-kuntrarju sal-31 t'Awwissu 2019, huma jifhmu li n-*notice* ta' xahrejn moghti fl-ittra tal-31 /07/2019 tkun giet irrevokata minghajr kundizzjoni.

- 29/08/2019 - il-*Head of Retail Banking* tal-Bank wiegeb li l-Bank ma jitterminax relazzjoni ma' klijent b'mod legger. Id-decizjonijiet jekk ikomplux relazzjoni bankarja jittiehdu fuq numru ta' fatturi, fosthom, *procedure* u processi interni, obbligazzjonijiet regolatorji, il-livell tar-riskju u l-htigijiet tal-*HSBC Group.* Jirreferi lill-Ilmentatur ghall-procedura biex jintemmu s-servizzi bankarji li kienu infurmawh biha fl-ittra tal-31 ta' Lulju 2019.

L-Arbitru ezamina l-fatti tal-kaz bir-reqqa u wasal ghall-konkluzjoni li r-relazzjoni bejn il-Bank u l-Ilmentatur kien ilha sejra lura, fosthom, meta l-Ilmentatur wegga' idu mad-'*deposit machine'* tal-Bank.

L-Arbitru jifhem is-sitwazzjoni tal-Ilmentatur f'dawk ic-cirkostanzi u, filwaqt li mhux il-lok ta' dan l-ilment li jidhol fil-mertu tieghu, però, l-Arbitru jhoss li z-zewg partijiet setghu imxew ma' xulxin b'mod ahjar, billi l-Bank seta' wera aktar

simpatija ghal dak li garrab l-Ilmentatur u, min-naha tal-Ilmentatur, dan seta' irreagixxa b'mod aktar meqjus.

Imma l-aggravju principali hu jekk il-Bank kienx gustifikat li jaghlaq il-kontijiet tal-Ilmentaturi fic-cirkostanzi li fih sehhew il-fatti ta' dan il-kaz.

Gheluq ta' Kontijiet Bankarji

Fis-sottomissjonijiet tieghu, il-Bank jghid li hu kellu l-fakultà li jaghlaq il-kontijiet bankarji tal-Ilmentatur ghaliex hu konfortat bid-Direttiva 1 tal-Bank Centrali (PSD2) u klawsola D12.5 tal-*General Terms and Conditions Current, Savings and Card Accounts* tal-Bank.

Din il-klawsola tghid:

'*We may end any product or service we provide for any other reason by giving you at least 60 days written notice'.*[2]

L-Arbitru jqis din il-klawsola fl-assjem shih tad-dokument kollu fejn, fost affarijiet, dawn il-*Conditions* jipprovdu anke ghall-eghluq ta' *credit cards* u kontijiet ohra f'cirkostanzi partikolari.

L-Arbitru jrid jaccenna ghall-fatt li r-relazzjoni bejn il-Bank u l-klijenti tieghu mhix wahda ordinarja ghaliex huwa fatt maghruf li s-servizzi li jinghataw mill-banek ghandhom effett socjali u ekonomiku kbir.

Ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jaqbel li bank jista' jaqbad u jittermina kuntratt kif gieb u lahaq minghajr ma jkollu ebda raguni biex jaghmel dan. Tant hu necessarju s-servizz bankarju ghall-kommunità, li l-legizlatur hass li l-banek ghandhom ikunu regolati b'mod *ad hoc* u anke jkollhom bzonn licenzja mill-MFSA biex ikunu jistghu joperaw.

Ghalhekk, filwaqt li l-banek ghandhom ikollhom il-fakultà li jitterminaw relazzjoni bankarja ma' klijent, huwa ragonevolment mistenni li jekk ma jkunx hemm cirkostanzi partikolari bhal, per ezempju, kazi ta' *money laundering,* iffinanzjar tat-terrorizmu jew kwalunkwe attività kriminali ohra jew harsien tal-Istat Malti, huwa mistenni li tinghata raguni anke generika lill-konsumatur ghaliex ikun ser jinghalaqlu l-kont. Jekk il-banek jibdew jaghlqu l-kontijiet tan-

[2] *A fol.* 64

nies minghajr ebda raguni gustifikata, ikun hawn kolass shih tas-sistema bankarja b'effetti negattivi sostanzjali kemm fuq it-tessut socjali kif ukoll fuq dak ekonomiku.

Però, f'dan il-kaz, il-Bank jaghti r-ragunijiet tieghu ghalfejn ghalaq il-kontijiet tal-Ilmentatur. Il-provditur tas-servizz jissottometti illi klawsola D12.5 tal-*General Terms and Conditions Current, Savings and Card Accounts* tal-Bank, ('il fuq ikkwotata) taghtih il-fakultà li jaghlaq kont bankarju. Jekk wiehed ihares sew lejn din il-klawsola jara li din il-klawsola tigi wara klawsoli ohra fejn biex jieqaf servizz jissemmew ghadd ta' ragunijiet. L-istess klawsola tikkontempla t-twaqqif ta' prodott jew servizz '*for any other reason by giving you at least 60 days written notice'.*

F'dan il-kaz, il-Bank qed jaghti tliet ragunijiet ghat-terminazzjoni tal-kontijiet tal-Ilmentaturi, kif 'il fuq imsemmija.

Nuqqas ta' Informazzjoni mill-Klijent

Il-banek ghandhom kull jedd jitolbu dik l-informazzjoni li jkun jinhtieg minghand il-klijent sabiex, fost affarijiet ohra, jkunu jistghu jaraw x'riskji jistghu jiehdu u sabiex jikkonformaw ma' regoli rigoruzi li huma marbutin bihom biex jigi kkontrollat il-hasil tal-flus u l-iffinanzjar tat-terrorizmu.

Il-Bank odjern huwa marbut b'dawn ir-regolamenti u jrid jaghmel '*due diligence*' kontinwa tal-klijenti tieghu. Ghalhekk huwa gustifikat li f'dan il-kaz ukoll talab l-informazzjoni f'forma ta' KYC lill-Ilmentatur.

L-Arbitru ra din il-formola[3] u ma jidher li kien hemm l-ebda informazzjoni straordinarja fiha li l-Ilmentatur ma setax jaghti.

Ra wkoll il-korrispondenza li ghaddiet bejn l-Ilmentatur u l-Bank wara li l-Ilmentatur irrifjuta li jimla l-KYC u l-Bank kien lest li jaccetta dokumenti li kellu jindika lill-Ilmentatur. Huwa veru li l-Bank ma baghatx din il-lista ta' dokumenti ghaliex, kif xehdu rapprezentanti tieghu quddiem l-Arbitru, ir-relazzjoni bejn l-Ilmentatur u l-Bank kienet tant hzienet li ma kienx hemm lok ghalfejn din titkompla.

---

[3] *A fol.* 28-30

L-Arbitru ra wkoll li l-Bank beda jikkorrispondi b'mod amikevoli, u meta ntalab jispjega l-bazi legali tal-agir tieghu dan ikkonforma billi baghat id-dettalji mitluba, izda l-Ilmentatur ma tantx ried jikkopera u beda jfittex ix-xaghara fl-ghagina sabiex ma jaghtix l-informazzjoni mitluba minnu. Din l-informazzjoni kienet mehtiega biex isir *due diligence* tal-Ilmentaturi ghal skopijiet tar-regolamenti kontra l-hasil tal-flus u l-iffinanzjar kontra t-terrorizmu. Wiehed jifhem li l-Ilmentatur ma hax gost b'dan ghax kellu relazzjoni fit-tul mal-Bank u qatt ma seta' jaghti supspett dwar dan, imma l-banek huma marbuta li dan id-*due diligence* **ikun wiehed kontinwu** (*ongoing*) u jrid isir minn zmien ghall-iehor, inkella jittiehdu passi kontrihom.

Ghalhekk l-Arbitru ma jhossx li l-Bank mexa b'mod irragonevoli meta talab din l-informazzjoni biex jikkonforma ruhu mar-regolamenti tal-FIAU. L-Ilmentatur ma kellu l-ebda raguni valida ghalfejn irrifjuta li jaghti informazzjoni bazika li intalbet lilu. Dan iwassal lill-Arbitru ghall-konvinciment li l-Bank m'aggixxiex b'mod ingust meta ttermina ir-relazzjoni kummercjali tieghu mal-Ilmentatur.

Barra minn hekk, filwaqt li l-Arbitru jhoss li klijent ghandu kull dritt jikkritika anke pubblikament lill-bank li mieghu ikollu relazzjoni kummercjali jekk dan ma jkunx qed jaghtih sodisfazzjon ghal-ilmenti tieghu, però, f'dan il-kaz, l-Arbitru jhoss li l-ezercizzju ta' dan id-dritt kien sproporzjonat. L-Arbitru ma jarax li kien hemm il-htiega li din il-kritika ssir fil-gazzetti kollha f'daqqa u bi kliem intenzjonat biex issir hsara kummercjali lill-istess Bank. Dan kompla jikkontribwixxi sabiex tiddghajjef ir-relazzjoni ta' fiducja (*trust*) bejn il-partijiet.

Ir-relazzjoni bankarja tiddependi fuq il-fiducja bejn il-konsumatur u l-bank u, galadarba din il-fiducja tispicca, ma jibqax lok ghal tali relazzjoni. L-Arbitru jrid jaccenna f'dan il-kuntest li l-ebda bank m'ghandu juza dan il-kriterju sempliciment biex ikollu skuza biex jaghlaq kontijiet ta' klijent kemm-il darba ma jkunx hemm provi sostanzjali li din il-fiducja tkun verament spiccat.

Il-Bank naqas meta m'uriex simpatija immedjata mal-Ilmentatur meta wegga' mad-*deposit machine;* imma l-Ilmentatur irreagixxa b'mod sproporzjonat meta pprova jaghmel hsara massima lill-Bank b'eccess ta' kritika li setghet kienet aktar moderata.

F'dan il-kaz, din il-fiducja kienet ilha sejra lura u, b'xi mod, ikkontribwixxew ghaliha z-zewg partijiet.

Ghalhekk l-Arbitru ma jara l-ebda skop li hu jordna li din ir-relazzjoni kummercjali bejn il-partijiet terga' tibda.

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

Peress li, kif inghad, b'xi mod, iz-zewg partijiet ikkontribwixxew ghat-terminazzjoni tal-fiducja bejniethom, kull parti thallas l-ispejjez taghha ta' din il-procedura.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji