Quddiem l-ARBITRU ghas-SERVIZZI FINANZJARJI

Kaz ASF 018/2023

MP (l-Ilmentatur)

vs

APS Bank p.l.c.

Reg. Nru. C 2192

(Provditur tas-Servizz jew Bank jew APS)

Seduta 21 ta' Lulju 2023

L-Arbitru

Ra l-ilment imressaq mill-Ilmentatur fis-17 ta' Frar 2023.

L-Ilment

L-ilmentatur stqarr li fil-25 ta' Novembru 2022, attenda l-fergha tal-APS ta' Rahal Gdid biex jiftah kont ta' depozitu fiss. Ir-rapprezentant tal-Bank mela l-formola bir-risposti li ta l-Ilmentatur ghall-mistoqsijiet tal-Bank. Meta ghaddew hmistax-il gurnata u ma sema' xejn mill-Bank ikkuntattja lill-Bank permezz ta' *Facebook* fis-16 ta' Dicembru 2022 fejn b'risposta gie mitlub in-numru tat-telefon biex jikkuntattjawh lura.

Wara gimgha ircieva ittra datata 30 ta' Novembru 2022 fejn il-Bank informa lill-Ilmentatur li t-talba tieghu biex jiftah kont ma gietx milqugha bla ma taw raguni hlief li t-talba ma taqax taht il-*Customer Acceptance Policy* tal-Bank.[1]

"wara din l-ittra cempilt lil … Branch Manager fejn qaltli li l-Bank ser jerga' jikkuntattjani permezz ta' ittra. Ftit wara rcevejt ittra datata 10 ta' Jannar

[1] P. 7

2023[2] fejn il-bank qed jistqarr l-istess raguni mhux specifika u li ma jistax jelabora il-pozizzjoni tieghu. Fuq din il-konkluzjoni il-Bank stqarr li ma hemm ebda kumment iehor fuq din ix-xewqa. Ix-xewqa tieghi hi li ninghata raguni ghalxiex minix nithalla nitfa' l-ammont tieghi fuq term fiss fejn hu servizz li l-Bank joffri lil klijenti tieghu u ma kien hemm l-ebda restrizzjoni li ma thallinix naghmel dan meta attendejt ghall-ewwel appuntament il-fergha tal-APS biex naghmel dan".[3]

L-ilmentatur stqarr li jhoss li l-Provditur tas-Servizz naqsu minhabba diskriminazzjoni tal-età tieghu (79 sena).

Bhala rimedju talab li l-Arbitru jordna lil APS biex jiftahlu l-*fixed term deposit* ghal sena kif talab, u qal li jekk dan ma jsehhx

"nixtieq raguni valida b'referenza ghal regolamenti accessati ghal pubbliku sabiex jiena nqajjem dan l-ilment ta' diskriminazzjoni mal-midja socjali kif ukoll fil-gurnali lokali".[4]

<u>**Risposta tal-Provditur tas-Servizz**</u>

Ra r-risposta tal-Provditur tas-Servizz fejn espona:

1. Illi l-Bank esponenti ghandu d-dritt li ma jilqax it-talba tal-ilmentatur ghall-ftuh ta' kont fiss in kwantu din mhix *in linea* mal-*Customer Acceptance Policy* tal-Bank. Il-Bank jiddetermina hu stess il-parametri a bazi ta' liema jaghzel jekk jaccettax klijent *o meno,* skont ir-*risk appetite* tieghu;

2. Illi *ai termini* tar-regolamenti vigenti, l-*Customer Acceptance Policy* mhix u ma tistax tkun maghrufa lill-pubbliku u kwindi ma tistax tintlaqa' t-talba tal-ilmentatur sabiex jinghata raguni ghalfejn il-Bank ma accettax it-talba ghall-ftuh ta' kont fiss;

3. Illi l-Bank ma jistax jaghti raguni ghar-rifjut tal-ftuh tal-kont fiss in kwantu jekk jaghmel hekk ikun qieghed jagixxi bi ksur tal-ligi;

[2] P. 8
[3] P. 3
[4] *Ibid*.

4. Illi hi biss prezunzjoni tal-ilmentatur li l-Bank ma laqax it-talba ghall-ftuh ta' kont fiss a bazi tal-età tieghu;

5. Illi lanqas ma hi raguni valida izda anzi hi frivola u vessatorja r-raguni moghtija mill-ilmentatur fl-ilment minnu mressaq a bazi ta' liema qed jitlob li jinghata r-raguni tar-rifjut tal-Bank u, cioè, sabiex iwettaq ezercizzju ta' *name and shame* fil-konfront tal-Bank fuq il-*media* socjali u l-gazzetti;

6. Illi, ghaldaqstant, it-talbiet tal-ilmentatur huma nfondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez;

7. Salv risposti ulterjuri jekk ikun il-kaz.

Sema' x-xhieda mressqa mill-partijiet fis-seduti.

<u>Seduta 17 t'April 2023</u>

L-Ilmentatur qal li ried jiftah *term deposit* mal-APS ghax kienu qed joffru rati ta' interessi ahjar mill-*Bank of Valletta* fejn kien qed izomm il-flus. Qal li zbalja li ffirma l-formola bir-risposti li beda jaghmillu r-rapprezentant tal-APS bla ma zamm kopja. B'hekk ghandu dubju ta' fil-fatt x'inkiteb u ghal xiex iffirma.

Qal li huwa rrisponda fin-negattiv ghal mistoqsijiet jekk hux imdahhal fil-politika, jekk xi hadd fil-familja huwiex imdahhal fil-politika, u jekk ghandux xi *contacts* mal-Amerika u jekk ghandux passaport Amerikan.

"Nghid li jien ma ghandi xejn kontrija l-qorti. Nghid li ma kellix xi kontijiet li kienu ghalquli xi banek ohra. Nghid li parti mill-flus tieghi ghadhom il-BOV. U l-parti l-ohra ghamilthom go bank iehor. Nghid li ma kellix problemi ma' banek ohra. … Nghid li l-BOV qatt ma qaluli biex naghlqu".[5]

Qal li safejn jiftakar, l-APS ma staqsewhx minn fejn flusu kieni gejjin u, jekk staqsewh, qalilhom li gejjin mill-BOV. Meta gie mistoqsi jekk l-APS staqsewhx minn fejn kienu gejjin il-flus li kellu mal-BOV qal li ma staqsewhx.

[5] P. 16 -17

Qal li filwaqt li ma kellux konnessjonijiet mal-Amerika, izda, fi zmienu hadem l-Ingilterra, il-Germanja u l-Libya u spicca *self-employed* u ilu rtirat mill-1981.

Meta gie mistoqsi l-*income* tieghu f'dawn l-ahhar sentejn minn fejn kien gej qal:

"mill-pensjoni u dividends ta' kumpanija li kont self-employed, illum ma nahdimx. Din kumpanija Maltija – jiena u zewgt itfal ... (Din il-kumpanija tbiegh) ***Malta biss ghax issa ma nahdimx. Nghid li fl-ahhar sentejn tan-negozju kien supermarket."***[6]

<u>Seduta 16 ta' Mejju 2023</u>

Xehed is-Sur Simon Micallef, *Head Customer Profiling,* fl-*APS Bank* u qal:

"Nghid ili l-bank kwazi 23 sena u ili f'dan ir-rwol ghal dawn l-ahhar 7 snin.

Jiena responsabbli tal-Customer Onboarding tal-APS Bank. Il-Customer Onboarding hu maghmul b'livelli differenti u, effettivament, id-decizjoni illi ma jigix onbaorded il-klijent saret min-naha tal-branch.

Fit-28 ta' Novembru 2022, is-Sur MP gie l-branch ta' Paola u ghamel applikazzjoni biex ikun jista' jiftah Savings u Term Deposit in line mal-proceduri normali tal-bank.

Meta gie, imtliet l-iStandard Form li giet iffirmata mis-Sur MP. Nghid li a bazi tal-formola taghna, ahna ghandna ghodda biex naghmlu evalwazzjoni tal-applikazzjoni tas-Sur MP u, a bazi ta' dawn l-ghodda, il-customer gie rated li ma jistax jigi onboarded mill-fatturi li gew imnizzla fl-applikazzjoni.

Nghid li ahna konna qeghdin noffru rati ahjar minn banek ohra dak iz-zmien u ovvjament attirajna numru ta' klijenti. Nghid li ahna ghall-business qeghdin hawnhekk u kemm jista' jkun irridu aktar business. Imma l-bank ghandu Customer Acceptance Policy li tiddetermina certu parametri; u skont dawn il-parametri ghandna l-ghodda fejn il-branches ikunu jistghu jaghmlu l-evalwazzjoni.

Sfortunatament, il-Customer Acceptance Policy ma tistax tigi shared. Dak hu dokument intern tal-bank li hu approvat mill-Bord tad-Diretturi. Huwa importanti li dan id-dokument ma johrogx ghax a bazi ta' dan, jekk dan id-

---

[6] P. 17

dokument johrog, ikollna applikanti li jkunu jistghu iduru mar-requirements varji li jkollna bhala parti minn dan il-process.

Ghal dak li qal is-Sur MP, li ma giex accettat minhabba l-età tieghu, nghid li jekk hawn bank li ghandu klijentela qawwija ta' senior citizens u nies pensjonanti hu l-APS Bank; u nichad dan kompletament.

Nghid li ahna partikolarment ma nistghux naghtu raguni ghar-rifjut. Nghid li jekk naghtu din l-informazzjoni, nkunu qed nuru x'hemm fil-Customer Acceptance Policy, u dan ma nistghux naghmluh."[7]

L-Arbitru ordna lill-Provditur tas-Servizz biex jghaddi kopja lill-Ufficcju tal-Arbitru u lill-Ilmentatur tad-dokument li ffirma ghalih l-Ilmentatur meta talab biex jiftah *term deposit account.*[8]

Meta l-Arbitru staqsa lill-Ilmentatur kemm kien fi hsiebu jpoggi flus mal-APS, l-Ilmentatur qal:

"L-ewwel qalli li ridt niftah is-Savings. Qalli b'minimu ta' €50 nista' niftah savings. Nghid li fid-Deposit ma semmejtx figuri … ma ndikajtx kemm kont ser inpoggi fid-Deposit fl-applikazzjoni tieghi, nghid li ma jidhirlix, ma niftakarx."[9]

<u>**Analizi u konsiderazzjonijiet**</u>

L-ewwel nett, huwa necessarju li jigu ccarati zewg punti kardinali.

1. Li l-Arbitru ma ghandu l-ebda evidenza, la f'dan il-kaz u lanqas f'kunsiderazzjoni aktar wiesgha, li l-APS qed jiddiskrimina fuq bazi tal-età meta jaccetta jew jirrifjuta li jiftah kont ghal klijenti godda.

2. Li d-dritt ta' klijent li jkollu '*basic payments account*' ma' xi bank huwa dritt limitat ghal kont wiehed ma' bank u mhux dritt li jkollu kont ma' kull bank u mhux dritt li jinkludi kontijiet tip *term deposits.*

[7] P. 18 - 19
[8] Dan inghata fit-30 ta' Mejju 2023, p. 21 -26
[9] P. 19

The right to have a basic payment account emanates from the provisions of the Payment Accounts Directive (PAD).

This Directive was transposed into Maltese law in virtue of Legal Notice 411 of 2016 and the regulations in question are termed the *Credit Institutions and Financial Institutions (Payment Accounts) Regulations, 2016* which *inter alia* stipulates Article 19(4):

> **Credit institutions that offer payment accounts with basic features may refuse an application for such an account where a consumer already holds a payment account with any credit institution located in Malta, and when that account has at least the features set in regulation 25(1), save where a consumer declares that the credit institution with which the payment account is held has given notice in writing that the payment account shall be closed.**

Mhux kompitu tal-Arbitru ghalhekk li jispekola ghalfejn fid-diskrezzjoni li jtuh il-ligijiet u r-regolamenti bankarji, l-APS ghazel li ma jaccettax lill-Ilmentatur bhala klijent tieghu u joffrilu servizz li certament ma jikkwalifikax bhala *'basic payments account'*.

Izda huwa pjuttost stramb li l-Ilmentatur meta xehed fis-seduta tas-16 ta' Mejju 2023, ma ftakarx li indika kemm ried jiddepozita waqt li, fil-fatt, fl-applikazzjoni li ffirma hemm miktub €17,000.[10]

Pjuttost inspjegabbli wkoll kif fuq dhul dikjarat ta'€1,000 fix-xahar indika li kien bi hsiebu jiddepozita bejn €15,000 u €30,000 kull xahar.[11]

[10] P. 22
[11] *Ibid*.

L-Arbitru ma ghandux ghax jahseb li t-*ticks* f'dawn il-kaxxi saru mir-rapprezentant tal-APS minn zniedu u, wara li inghata kopja, l-Ilmentatur ma ressaq ebda kumment dwar din il-*Customer Application Form – Personal.*[12]

<u>Decizjoni</u>

L-Arbitru huwa marbut li jiddeciedi dan l-ilment skont Artiklu 19(3)(b) tal-Att KAP 555, jigifieri fuq dak li, fil-fehma tieghu, ikun gust, ekwu, u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u sostantivi tal-kaz.

Fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz, l-Arbitru ma jsibx li b'xi mod jista' jlum lill-Provditur tas-Servizz ghad-decizjoni li jirrifjuta li jaccetta lill-Ilmentatur bhala klijent tieghu; u lanqas ihoss li ghandu jimponi fuq il-Bank biex jispjega r-raguni tad-decizjoni tieghu li taqa' pjenament fid-diskrezzjoni tal-Bank skont ir-regoli interni tieghu bhal ***Customer Acceptance Policy*** u ***Risk Appetite***.

Bl-ebda mod l-Arbitru ma jhoss li b'xi mod il-Bank iddiskrimina kontra l-klijent minhabba l-età kif gie allegat, u l-Arbitru jikkundanna xi attentat min-naha tal-Ilmentatur li juza l-midja socjali biex ihammar wicc xi hadd fuq akkuzi li ma gewx ippruvati.

Ghal dawn ir-ragunijiet, l-ilment qed jigi michud. B'rispett lejn l-età tal-Ilmentatur qed jordna li kull parti ggorr l-ispejjez taghha f'dan il-kaz.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[12] P. 21 - 26