Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 150/2023

PG (l-Ilmentatrici)

Vs

Bank of Valletta p.l.c.

(C 2833)

('il-Provditur tas-Servizz' jew 'BOV')

Seduta tat-22 ta' Jannar 2024

L-Arbitru,

l-Ilment

Ra l-ilment imressaq mill-Ilmentatrici datat 5 ta' Settembru 2023[1] fejn spjegat li kienet bieghet id-dar fl-2017 u kellha profitt ta' €7,000 izda, bi zball, il-BOV ittrasferixxa €70,000 fil-kont taghha. Sadanittant, marret vaganza ma' binha u ma kellhiex access ghall-*emails*.

Meta kienet fuq vaganza, u qabel ma l-BOV induna bl-izball, lahqet nefqet €16,000 aktar milli fil-fatt kellha, u l-Bank ikkunsidra dan bhala self fuq il-karta ta' kreditu b'imghax ta' 8%.

[1] Pagna (p.) 1 – 6 u dokumenti annessi p. 7 -32

Meta giet lura mis-safar marret biex tirranga l-affarijiet mal-BOV u weghdet li thallas lura meta ssib ix-xoghol. Sadanittant, il-BOV talab li l-ammont ta' €17,782.42 li kien baqa' skopert kellu jithallas sal-31 ta' Jannar 2018.[2]

Peress li dan il-hlas ma sarx, intlahaq ftehim ta' *loan* ghall-ammont ta' €16,912.23 skont *sanction letter* datata 20 t'Awwissu 2018, b'rata ta' imghax effettiva ta' 8.7% li kellha tithallas b'rati mensili ta' €771.28 biex il-*loan* u l-imghax jithallsu fuq medda ta' sentejn (24 pagament).[3]

Din is-*sanction letter* giet accettata mill-Ilmentatrici.

Filwaqt li l-Ilmentatrici dejjem ghamlet xi pagament kull xahar, izda sa Novembru 2020, jigifieri, tliet xhur aktar mis-sentejn li kellha zmien biex jithallas il-*loan*, il-bilanc kien ghadu ta' €13,499.00.[4] Minn hemm 'il quddiem, il-pagamenti saru pjuttost regolari b'rata ta' €650 fix-xahar u pagament ta' €3,000 fix-xahar ta' Lulju 2022; u wara li l-BOV hafer ammont ta' madwar €1,900,[5] il-*loan* giet imhallsa avolja sentejn aktar tard miz-zmien li kien miftiehem.[6]

Izda l-Ilmentatrici tilmenta li:

"Wara ppruvajt kemm-il darba ma' banek ohra biex nissellef ghad-dar, il-banek irrifjutaw li jsellfuni minhabba r-rapport tal-kreditu tieghi li juri dan il-loan f'distress. Tlabt lill-BOV jaggorna s-sistema taghhom peress li qatt ma kont immissjajt pagamenti u qatt ma kont tard biex inhallas is-self precedenti tieghi maghhom u rrifjutaw li jaggornaw dan ir-rapport ta' kreditu mis-sistema taghhom. Is-sena l-ohra mort ma' avukat ghand Debt Management u rrifjutaw ukoll madankollu wara xahar minn din il-laqgha kienu offrewli jekk inhallas somma flus li kienet l-ahhar pagament jahfru €5000 (li ghamlu). Madankollu r-rapport ta' kreditu tieghi ghadu juri €5000 sa issa f'distress u l-BOV anke Central Bank avzawni li din l-informazzjoni se tikklerja f'5 snin u issa ma nistax nissellef ma' banek ohra minhabba dan."[7]

---

[2] P. 26 – l-ammont huwa kwantifikat mill-BOV bhala €17, 782.42 u l-BOV talab pagament sal-31 ta' Jannar 2018.
[3] P. 174 - 177
[4] P. 24
[5] P. 193; 198
[6] P. 183 - 193
[7] P. 3

L-Ilmentatrici tghid ukoll li l-BOV kien kiser il-kunfidenzjalità billi ta informazzjoni dwarha lil terzi.[8]

Bhala rimedju l-Ilmentatrici talbet:

"Jien nixtieq niffoka li l-Bank inehhu dan is-self f'distress biex ma jidhirx fuq ir-rapport kreditu tieghi ma' Central Bank billi jaggornaw is-sistema taghhom halli jien inkun nista' nissellef hawn Malta".[9]

Risposta tal-Provditur tas-Servizz

Ra r-risposta tal-BOV datata 26 ta' Settembru 2023, fejn qalu:

1. *Illi permezz tal-ilment taghha s-Sinjura PG (''l-ilmentatrici'') qieghda titlob sabiex il-Bank inehhi s-self li jidher 'in distress' fuq rapport mahrug mill-Bank Centrali ta' Malta. Hija tispjega li dan qed titolbu sabiex hija tkun tista' tissellef hawn Malta.*

<u>Fatti li wasslu ghall-kaz</u>

2. *Illi nhar l-10 ta' Novembru 2017, l-ilmentatrici dehret fuq kuntratt ta' bejgh fejn il-profitt ta' EUR7,101.80 li hija kienet ser taghmel minn dan il-kuntratt, kellu jintuza sabiex jigi saldat bilanc ta' debitu fuq il-credit card taghha.*

3. *Illi bi zvista, il-Bank ikkredita l-kont tat-tip Savings tal-ilmentatrici b' EUR 71,001.80 minflok b' EUR7,101.80 li imbaghad kellhom immorru favur id-debitu fil-credit card taghha. Oltre minn hekk, bi zvista iddebita s-somma ta' EUR71,001.80 fil-kont tal-credit card taghha. Sakemm il-Bank induna bl-izball l-ilmentatrici kienet digà nefqet ammont sostanzjali mis-somma depozitata fis-Savings Account. Ta' min jinnota li qabel sehh dan l-izball, l-ilmentatrici kellha EUR6,738.66 fis-Savings Account.*[10]

4. *Illi ftit wara li s-Savings Account taghha gie ikkreditat bi zvista, l-ilmentatrici bdiet tigbed ammonti sostanzjali ta' flus (inkluz minn ATM's), li ma kinitx tigbed qabel. Dan jidher mill-istatement tas-Savings Account anness u mmarkat bhala '**DOK.A**'. Dan juri li l-ilmentatrici kienet konxja*

[8] P. 3; 21 -22
[9] P. 3
[10] **'DOK.A'** – *Statement* tal-kont tat-tip *Savings*, pagna 119

tal-izball li ghamel il-Bank u minflok ma gibditlu l-attenzjoni, hija b'dizonestà hadet vantagg ta' dan l-izball u nefqet is-somma ta' madwar EUR 17,000.

5. *Illi meta l-Bank innota dan l-izball, ladarba id-debitu originali li kellu jigi saldat kien fuq il-credit card, il-Bank trasferixxa l-ammont li kienet nefqet l-ilmentatrici gewwa l-istess credit card u gie mahluq credit card loan. Il-partijiet qablu fuq dan u infatti giet iffirmata sanction letter datata 20 t'Awwissu 2018, annessa u mmarkata bhala '**DOK.B**'. In linea ma' din is-sanction letter, l-ilmentatrici kellha thallas is-somma ta' EUR 16,912.23 kapital u EUR 1,598.49 interess fi zmien sentejn.*

6. *Illi l-pagamenti li bdiet taghmel l-ilmentatrici ma kinux bizzejjed biex id-dejn jigi saldat fiz-zmien maqbul, ghaliex hija kienet qed taghmel pagamenti ta' EUR 200 fix-xahar, meta fis-sanction letter kien maqbul li l-pagament ta' kull xahar ghandu jkun ta' EUR 771.28. Ladarba dan il-loan kien ghadu ma giex saldat fi zmien 90 gurnata minn meta suppost thallas, il-Bank irrapporta dan Il-loan bhala 'in distress' lill-Bank Centrali ta' Malta, kif inhu obbligat li jaghmel skont id-Direttiva Numru 14 tal-Bank Centrali ta' Malta.*

7. *Illi l-ilmentatrici ikkomunikat diversi drabi mad-dipartiment tad-Debt Management tal-Bank rigward il-fatt li isimha kien qieghed jidher fuq il-credit report tal-Bank Centrali. Il-Bank spjegalha diversi drabi li huwa kien obbligat li jirrapporta lill-Bank Centrali u li m'ghandux kontroll fuq dan ir-rapport, però, sabiex jipprova jghin lill-ilmentatrici, il-Bank ipprovdielha ittra biex jispjega l-isforzi taghha sabiex thallas dan il-loan (kopja tal-ittra annessa u mmarkata bhala '**DOK.C**'.).*

8. *Illi sa Mejju 2022 l-ilmentatrici kienet hallset is-somma ta' EUR 16,300 u sa dan iz-zmien l-ammont li kien ghadu dovut skont ir-rata ta' interess stabbilit fis-sanction letter, kien ta' madwar EUR 5,000. L-ammont kompla jizdied minhabba l-interess, ladarba l-ilmentatrici ma saldatx l-ammont dovut fiz-zmien stipulat fis-sanction letter u spiccat tawwlet sentejn biex saldat l-ammont dovut.*

9. *Illi l-ilmentatrici ikkomunikat mad-dipartiment tad-Debt Management tal-Bank sabiex dan l-ammont dovut jigi ridott. Il-Bank sabiex ikompli*

*jghin lill-ilmentatrici, offra sabiex hija thallas is-somma ta' EUR 3,000 bhala sald shih u finali tal-ammont dovut minnha. L-ilmentatrici accettat din il-proposta (korrispondenza bejn il-partijiet rigward dan il-qbil anness bhala '**DOK.D**'). B'hekk, finalment, il-Bank hafrilha EUR 1,895.63 mill-ammont dovut, kif jidher mill-istatement anness bhala '**DOK.E**'.*

10. *Illi l-ilmentatrici hallset is-somma ta' EUR 1,500 fis-7 ta' Lulju 2022 u s-somma ta' EUR 1,500 fis-27 ta' Lulju 2022. Ghaldaqstant, il-Bank ikkunsidra l-loan tal-ilmentatrici bhala maghluq fl-ahhar ta' Lulju 2022, kif jidher mill-istatement anness u mmarkat bhala '**DOK.E**'[11].*

11. *Illi d-Direttiva numru 14 tal-Bank Centrali ta' Malta, f'artiklu 8 tipprovdi ''Data related to exposures that were designated as at least one of the following: (i) past due more than ninety (90) days, (ii) foreborne or (iii) written-off **shall be available on the Register for a period of five (5) years**.''*

12. *Illi d-dejn tal-ilmentatrici kien fi stat fejn kien ''past due more than 90 days'', ghaldaqstant, il-Bank kellu obbligu li jirrappurtah fuq ir-Registru tal-Bank Centrali ta' Malta. Ghaldaqstant, kieku l-Bank ma rrappurtax l-istat ta' din il-facilità, l-Bank kien ikun qed jikser l-obbligi tieghu taht id-Direttiva.*

13. *Illi oltre minn hekk, skont id-Direttiva su imsemmija, dan il-loan ser jibqa' jidher fuq ir-Registru ghal hames snin u l-Bank m'ghandux kontroll fuq dan."*[12]

Bhala konkluzjoni, il-BOV sostnew:

1. *"Ghaldaqstant u in vista tas-suespost, l-ilment huwa infondat u l-Bank umilment jitlob lill-Onorabbli Arbitru sabiex jichad dan l-ilment.*

2. *L-esponenti jirrizerva d-dritt li jressaq xhieda orali u dokumentarji sabiex isostni l-eccezzjonijiet tieghu fuq il-fatti msemmija, kif ukoll li jaghmel sottomissjonijiet, kemm orali u kif ukoll bil-miktub u dan a tenur tal-Kapitolu 555 tal-Ligijiet ta' Malta.*

[11] Pagna 12.
[12] P. 38 -39 u dokumenti annessi P. 41 - 193

3. *Bl-ispejjez u b' riserva ghal kull rimedju u/jew azzjoni ohra spettanti lilu skont il-ligi."*[13]

Seduti

Inzammu zewg seduti. Fl-ewwel seduta tas-7 ta' Novembru 2023, l-Ilmentatrici qalet:

"Nixtieq li l-Bank of Valletta jaghmlu update tal-Credit Report biex inkun nista' nixtri dar hawn Malta ghax bhalissa ma nistax peress li fir-risposta taghhom qalu li ghandi nistenna 5 snin. Jien ghandi 35 sena u ta' 40 sena jkun aktar diffilci biex niehu loan ghal dar.

Jien dejjem ibbankjajt mal-BOV u qatt ma kelli problemi ta' loans. Dan kien zball fl-ammont min-naha tal-BOV meta suppost kellhom jibaghtu l-profit mid-dar li konna bieghejna dak iz-zmien u, kif tafu, jien spiccajt bi credit card loan.

Qed nitlob lill-BOV biex jaraw il-history tieghi fejn jaraw li jiena dejjem hallast. Nghid li huwa zball taghhom. Nghid li jiena kelli hafna loans qabel u dejjem hallasthom on time.

I would like them to rectify the Credit Report.

Dak li xtaqt nghid."[14]

Fil-kontroezami li sarilha, l-Ilmentatrici qalet:

"Qed nigi referuta ghall-kont tat-tip Savings li kelli mal-BOV li kien jispicca 0619.

Mistoqsija niftakarx kemm kont inzomm flus fih dan il-kont, nghid li nahseb ma kellix hafna flus fih. Nghid li m'ghandix idea kemm.

Mistoqsija kemm kelli flus f'dan il-kont f'Novembru 2017, nghid forsi xi €1,000 jew inqas.

Qed jinghad li kelli xi ftit aktar minn €6,000, nghid li wara li dahal ic-cekk.

Qed jinghad li jien kont imsiefra u bdejt nonfoq minnhom dawn il-flus u mistoqsija irrealizzajtx li nfaqt xi ftit aktar minn €17,000, nghid li le, ghax meta kont imsiefra ma kellix access ghalihom.

---

[13] P. 40
[14] P. 194

Nghid li meta gejt lura mis-safar kont mort il-BOV, is-Siggiewi Branch, u kien fehemni bl-ammont li nfaqt. Jien ghidtlu li ridt inhallsu ghax ma ridtx li jkolli problemi mal-BOV. Nghid li dak iz-zmien ma kontx qed nahdem u ffirmajt is-Sanction Letter tal-credit card loan li ma kontx naf x'inhi.

Mistoqsija kif ma rrealizzajtx li nfaqt ftit aktar minn €17,000 meta ma kellix dawk il-flus, nghid li jien kelli l-profit tas-sales u kelli Gold Card b'limit ta' xi €7,000. Allura, jiena minghalija li kelli dawn il-flus. Intom ghamiltu zball ta' €71,000 u over this amount qed tghidu li jien infaqt €16,000.

Qed jinghad li l-flus li nfaqt huwa fatt; naqbel li dak huwa fatt u rrid inhallsu u, ghalhekk, iffirmajt is-Sanction Letter. Nghid li ffirmajt din is- Sanction Letter fl-2018.

Mistoqsija kemm ghamilt pagamenti wara li ffirmajt is-Sanction Letter, nghid li spjegajt li ma kontx qed nahdem dak iz-zmien, ser infittex xoghol u ser nibda nhallas. Nghid li ma kellix bizzejjed biex inhallas €800 fix-xahar lill-BOV biex nehilsu f'sentejn. Imma bqajt inhallas ammont kull xahar u qatt ma qbizt pagament.

Mistoqsija naqbilx li l-ammont li kont qed inhallas mhux dak stipulat fis-Sanction Letter, nghid li qaluli li ridt inhallas fi zmien sentejn. Fil-verità, nghid li domt sitt snin. L-ahhar pagament ghamiltu fl-2022. Nghid li kont nikkomunika mad-Debt Management tal-Bank dwar kif ser naqta' l-loan.

Mistoqsija kif qtajt il-loan, nghid li huma qaluli li jekk inhallas ammont sa Gunju (jew ma nafx kif kienet), jaqtghuli xi somma ta' flus. Nghid li nqatghu xi €1,000. Nghid li s-sitwazzjoni nghalqet f'Mejju jew Gunju 2022."[15]

Fis-seduta tal-15 ta' Jannar 2024, tela' jixhed Simon Zammit li jahdem bhala *Head Rehabilitation fid-Debt Management Department* tal-BOV. Dan huwa d-dipartiment li jiehu hsieb jigbor hlas lura ta' *loans* li jkunu bi problemi li ma setghux jigu solvuti mill-fergha fejn id-debitur ikollu l-kreditu.

Fix-xhieda tieghu, Zammit ta informazzjoni li digà kienet irapportata qabel. L-Ilmentatrici qablet max-xhieda ta' Zammit u ma sarlux kontroezami.

[15] P. 195 -196

Sottomissjonijiet finali

L-ilmentatrici qalet li hi riedet li l-*Credit Report* taghha jigi rrangat.

"Jien ikkuntattjajt lis-Central Bank u kienu qaluli li l-bank jistghu ibiddluh. Nahseb li dan kaz partikolari; ma kienx kaz normali."[16]

Fis-sottomissjonijiet finali, l-Provditur tas-Servizz qal:

"***Il-pozizzjoni tal-bank tibqa' li skont id-Direttiva tas-Central Bank, il-bank huwa obbligat li jirrapporta dawn it-tip ta' loans.***

Il-bank huwa obbligat li jirrapportahom mill-ewwel dawn il-loans; u meta jigu In Distress, huwa obbligat li jirrapportahom bhala In Distress.

Ms PG kienet iffirmat is-Sanction Letter fejn kien stipulat li l-loan kellu jithallas fi zmien sentejn u dan ma sarx u, ghaldaqstant, il-bank huwa obbligat li jirrapporta l-loan bhala In Distress. Il-bank ma jistax jibdel dak li hemm fir-Report ghax inkella jkun qed jghid xi haga li mhijiex veritiera.

Li forsi qalu s-Central Bank lil Ms PG hu li jekk il-bank ikun ghamel xi zball, dan ikun jista' jigi rrangat. Imma, f'dan il-kaz, mhuwiex zball. Il-fatti huma dawk li huma. Kif gie spjegat fir-risposta u kif xehed is-Sur Zammit illum, il-bank kien obbligat li jirrapporta s-sitwazzjoni ta' Ms PG kif inhi lis-Central Bank skont Direttiva Nru. 14.

Nghid li l-bank ma jista' jibdel xejn milli digà hemm."[17]

Analizi u konsiderazzjoni

L-Arbitru,

Wara li sema' lill-partijiet u ra l-atti kollha tal-kaz, jikkunsidra li:

Skont artiklu 19(3)(d) tal-Kap 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru hu dovut jittratta l-ilment b'mod gust, informali, ekonomiku u mhaffef u, b'hekk, skont artiklu 19(3)(b), jasal ghal decizjoni u jaghti gudizzju fuq ilment b'referenza ghal dak li,

---

[16] P. 198
[17] P. 199

fil-fehma tieghu, ikun gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.

FIL-MERTU

Dan huwa kaz fejn l-Ilmentatrici qed titlob rimedju (li l-Bank jirranga dak li hemm fattwalment dikjarat fis-*Central Credit Register* (CCR) tal-Bank Centrali ta' Malta skont *Banking Directive 14*[18]) li l-Bank ma jistax jaghtih skont ir-regolamenti tal-istess Direttiva.

Huwa ovvju li l-Arbitru ma ghandux poter jordna lill-Bank jaghti r-rimedju mitlub li jmur kontra l-provvedimenti tad-Direttiva msemmija rigward ir-rappurtagg ta' *loans* bi problemi (*distress credit exposures*).

Is-CCR jaqdi funzjoni importanti biex jiffacilita n-negozju tas-self kemm dak moghti mill-banek kif ukoll dwar termini ta' kreditu kummercjali bejn in-negozji. Ghalhekk ir-regolamenti li jregu s-CCR huma stretti u ma jistghux jigu mbaghbsa. Dan jghin biex tinzamm dixxiplina fejn min jaghti kreditu jkollu serhan il-mohh li qed jislef lil min ghandu rekord tajjeb ta' hlas lura u jirristringi ma' dawk li ma jkollhomx rekord pulit.

L-Arbitru jifhem li l-Ilmentatrici, wara li fl-ahhar mill-ahhar hallset, anke jekk sentejn tard, u wara li l-Bank hafrilha madwar €1,900 (li pattew xi ftit ghal imghax b'rata gholja abbinat ma' *consumer credit* gej mill-*credit cards*) tippretendi li ghandu jkollha cans iehor biex tkun tista' tissellef bla xkiel.

Izda, skont ir-regolamenti tas-CCR, dan ic-cans iehor jista' jsehh wara hames snin. Mir-ricerka li ghamel l-Arbitru, il-perjodu ta' hames snin huwa anqas mill-medja ta' CCR simili f'pajjizi fl-UE li jvarjaw bejn hames u ghaxar snin b'medja ta' ftit aktar minn seba' snin.

Dan juri l-importanza li min jissellef mill-banek (u mhux biss) jonora l-obbligi tieghu halli ma jidholx fi problemi bhal dawk li tinsab fihom l-Ilmentatrici. Izda, l-Arbitru qajla jara kredibilità fl-argument tal-Ilmentatrici li hija baqghet tonfoq fuq il-*credit card* u eccediet dak li genwinament kellha b'aktar minn €16,000 ghax hasbet li kellha flus aktar milli fil-fatt kellha ghax il-BOV ikkreditaha (bi zball) b'€70,000 flok b'€7,000.

[18] https://www.centralbankmalta.org/site/About-Us/Legislation/Directive-14.pdf?revcount=5045

L-Ilmentatrici ilmentat ukoll dwar ksur ta' kunfidenzjalità (li skont hi wassal biex il-BOV jinduna bl-izball) izda ma talbitx rimedju dwar dan u lanqas sostniet fuq il-punt waqt is-seduti. Il-BOV, min-naha tieghu, ma offra l-ebda difiza dwar dan.

Fic-cirkostanzi, filwaqt li l-Arbitru jsostni l-importanza li l-banek jonoraw l-obbligi taghhom dwar *Data Protection* u kunfidenzjalità skont il-ligi, ma jistax joffri rimedju la ma giex mitlub.[19]

Decizjoni

Ghar-ragunijiet spjegati hawn fuq, l-Arbitru qed jichad dan l-ilment u jordna li kull parti ggorr l-ispejjez taghha.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Decizjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Decizjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att Dwar l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), maghmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi zmien ghoxrin (20) gurnata mid-data tan-notifika tad-Decizjoni jew, fil-kaz li ssir talba ghal kjarifika jew korrezzjoni tad-Decizjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taht l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba ghal kjarifika tal-kumpens jew talba ghall-korrezzjoni ta' xi zbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew zbalji tipografici jew zbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, ghandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-ohra, fi

[19] F'kaz li l-Ilmentatrici tixtieq issegwi l-allegat ksur ta' kunfidenzjalità, ikun mehtieg li l-ewwel taghmel ilment mal-Kummissarju tad-*Data Protection* skont Kap. 586.

zmien hmistax (15)-il gurnata min-notifika tad-Decizjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Decizjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.