

## Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

**Każ ASF 221/2023**

**KT ('l-Ilmentatur')**

**vs**

**Bank of Valletta p.l.c. (C - 2833)**

**('BOV', 'il-Bank' jew 'il-Provditur tas-Servizz')**

### **Seduta tas-06 ta' Ġunju 2024**

#### **L-Arbitru,**

Wara li ra l-Ilment magħmul kontra l-BOV dwar ir-rifjut li jirrifondi ammont ta' flus migbuda bla awtorizzazzjoni mill-karta ta' kreditu tal-Ilmentatur mal-istess bank ftit tal-ħin wara li din ma baqgħetx fil-pussess tiegħu.

L-Ilment, fis-sustanza tiegħu, jittratta l-allegat rifjut tal-BOV li tirrifondi l-ammont ta' €300 lill-Ilmentatur wara li dawn ingibdu billi ntuzat il-karta ta' kreditu tiegħu mal-istess bank wara li allegatament insterqet meta kien barra, meta hu jallega li ħa l-prekawzjonijiet kollha neċessarji biex id-dettalji tal-karta, inkluż il-PIN, ma jiġux żvelati.

#### *L-Ilment*<sup>1</sup>

Fl-Ilment tiegħu, l-Ilmentatur spjega li fit-8 ta' Settembru 2023, insterqitlu l-karta ta' kreditu tat-tip *BOV Visa Platinum* meta kien fuq *metro train* ġewwa Lyons, Franza. Spjega kif induna li l-kartiera tiegħu kienet nieqsa u kif wara li żamm il-ferrovija milli titlaq għal ftit sekondi huwa sab il-kartiera. Qal li l-kartiera kien fiha l-kontenuti kollha tagħha, ħlief il-karta ta' kreditu appena msemmija.

---

<sup>1</sup> Formola tal-Ilment minn Paġna (P.) 1-6 b'dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 7-41.

L-Ilmentatur spjega li huwa kkuntattja l-BOV f'temp ta' ftit minuti u dawn ibblukkaw il-karta ta' kreditu immedjatament. Però, il-BOV infurmah li kienu ngibdu €300 matul il-minuta ta' qabel, liema gibda ta' flus ma kinitx awtorizzata. L-Ilmentatur spjega kif ir-rappreżentant tal-BOV qallu biex jagħmel rapport mal-pulizija, kif ukoll rapport mal-istess Bank fi żmien tliet gimgħat, u l-flus kienu jiġu rimborżati. Ġie spjegat kif, madanakollu, iċ-*Charge Back Section* tal-BOV rrifjutaw li jirrifondu dak l-ammont u taw bħala raġuni l-fatt li l-flus kienu ngibdu billi ntuzà l-PIN u li l-Ilmentatur kien negligenti la l-għbid ta' flus sar permezz ta' dan il-PIN.

L-Ilmentatur isostni li huwa qatt ma kien negligenti bil-PIN u lanqas ma kien hemm traċċa tal-PIN fil-kartiera li kienet sparixxiet għal ftit sekondi. Huwa sostna li l-BOV kienu rrifjutaw li jirrimborzawh it-€300 għax skonthom din kienet negligenza min-naħa tiegħu peress li kien espona l-PIN. L-Ilmentatur ċaħad dan. Huwa saħaq li huwa qed jippretendi li l-flus jiġu rimborżati kif ġie indikat mill-ewwel rappreżentant tal-BOV li kien ibblokkja l-karta ta' kreditu.

L-Ilmentatur spjega li huwa jhoss li l-BOV naqsitu għax il-karti ta' kreditu tal-BOV tat-tip *Platinum* suppost li huma assikurati. Kompla jispjega li sfortunatament għat darb'oħra biss fit-tletin sena li ilu klijent tal-BOV li sparixxew fondi mill-kont tiegħu u dawn dejjem ġew rimborżati. Huwa tenna li r-rappreżentant tal-BOV li blokkja l-karta ta' kreditu kien qallu li l-flus kellhom ikunu rifondati jekk l-*paperwork* kollu kien tajjeb. L-Ilmentatur saħaq li l-*paperwork* kollu li huwa ssottometta lill-BOV kien korrett imma, mbagħad, iċ-*Charge Back Section* tal-BOV qajjem il-kwistjoni li l-flus kienu ngibdu permezz ta' PIN.

L-Ilmentatur ikkontenda li jekk dan kien il-każ, *dato ma non concesso* li jista' jkun il-każ, però, huwa ma jafx biċ-ċert, il-Bank kien jaf b'dan *ab initio*. Huwa kkontenda li jidher li din hija *policy* tal-BOV imma mhux il-liġi. Saħaq li ma hemm ebda liġi applikabbli li tpoġġi l-oneru fuq il-klijent għaliex potenzjalment intuża PIN. Huwa kompla jisħaq li l-PIN qatt ma ġie mikxuf u li ttieħdu l-prekawzjonijiet raġonevoli kollha waqt li l-karta ta' kreditu kienet qed tintuża. L-Ilmentatur ikkonkluda billi jgħid li d-deċiżjoni jew *policy* tal-BOV hija bi ksur tal-liġi u li hija skuża biex tiproteġi l-Bank minflok il-klijent.

### *Rimedju mitlub*

L-Ilmentatur talab bħala rimedju li huwa jiġi rimborżat l-ammont ta' €303.99 li kienu ngibdu permezz ta' din it-tranzazzjoni mhux awtorizzata.

### **Ikkunsidra wkoll, fl-intier tagħha, ir-Risposta tal-Provditur tas-Servizz<sup>2</sup>**

Fejn il-Provditur tas-Servizz spjega u ssottometta kif ġej:

1. Is-sekwenza ta' kif żvolgiew il-fatti msemmija mill-Ilmentatur mill-perspettiva tal-BOV hija kif ġej, nhar it-8 ta' Settembru 2023:
  - a. 20:03:58 – Inġibdet is-somma ta' €300 mill-*Visa Platinum Card* li tispicċa bin-numri 0035 minn *La Banque Postale* ġewwa Lyons, Franza. Din il-ġibda ta' flus irnexxiet mal-ewwel attentat. Il-BOV spjega li dan ifisser li l-*Personal Identification Number (PIN)* korretta intużat biex saret il-ġibda ta' flus, li jfisser li min wettaq it-tranzazzjoni kien jaf x'kien il-PIN. Il-BOV irrefera għal Dok. 'A'<sup>3</sup> anness mar-Risposta, li juri li ntuzat il-PIN u li, għalhekk, il-persuna li użatha kellha mhux biss il-pussess fiziku tal-karta ta' kreditu iżda wkoll aċċess għall-PIN.
  - b. 20:09 – Ġie spjegat li l-BOV ikkuntattja lill-Ilmentatur rigward it-tranzazzjoni fuq l-imsemmija karta u li l-Ilmentatur stqarr li l-karta kienet insterqet. Kompla jingħad li, madanakollu, huwa ma rrapportax dan il-fatt lill-Bank u kien biss meta l-BOV ħa l-inizjattiva li jikkuntattjah li huwa tahom din l-informazzjoni. Għalhekk ġie sottomess li huwa skorrett fejn jingħad fl-Ilment li "*I got in contact with the bank*".
  - c. 20:10 – Ġie spjegat li l-BOV ibblokkja l-karta tal-Ilmentatur u infurmah li ma setax juża dik il-karta sakemm tkun inħargitlu oħra.
2. Ġie sottomess li r-rappreżentanta tal-bank li ċomplet lill-Ilmentatur fit-8 ta' Settembru qatt ma infurmatu, kuntrarjament għal dak mistqarr fl-Ilment, li t-€300 kienu ser jiġu rifondati. Ġie sottomess li r-rappreżentanta sempliċiment qaltli bil-proċedura formali biex isir *claim* mal-Bank u li

---

<sup>2</sup> P. 48-51, b'annessi fuq P. 52-65.

<sup>3</sup> P. 52

kienet ser tibgħatlu *email* bid-dettalji meħtieġa biex ikun jista' jagħmel dan.

3. Ġie spjegat li l-*Product Information Guide* tal-BOV Visa Platinum Card jipprovdi kif ġej fil-klawsoli 3 u 4 tiegħu (enfasi tal-BOV):

*'3. Your PIN/3D Secure Passcode/Verification Codes/Other Security Details*

*a) You may use your Card to effect transactions through various channels. For this reason you will be issued with any one, or all, of the below:*

*i) A PIN - personal identification number to be used for example at the ATM or at the Point of Sale;*

*b) In all the above instances, any PIN and/or Card/Security Details communicated to you to be used in conjunction with your Card **must be kept secret**. This means that **you must not disclose** such Card/Security Details to anyone else, **including Bank personnel, or record them in any way which allows another person to discover them**.*

*c) If the PIN, or any other Card/security Details, are communicated to you on paper, upon receipt you must destroy the PIN notification. If the Card/Security Details are communicated to you in electronic format for use in conjunction with a specific app/wallet or device, you must not insert the code or any Card/Security Details in any other app, website, or device, except the one for which it was intended. In addition, you are to comply with any other instructions, which we may issue regarding the safekeeping of the PIN and/or Card/Security Details.*

*4. Unauthorised Use or Loss of Card*

*a) **The Cardholder must take all the reasonable precautions to prevent the loss, theft or fraudulent use of the Card and the PIN being disclosed to any person.** The Cardholder must read statements carefully upon receipt or when they become available online. **The Cardholder must notify the Bank without undue delay** (and in any event, no later than 13 months after the debit date of any unauthorised transaction) **upon discovery, or even a suspicion of the unauthorised use of the Card or***

*that the Card has been lost, stolen, misappropriated or that it may be misused or the Cardholder suspects or there is any reason for the Cardholder to suspect that the PIN, or Card/Security Details have become known to another person.'*

4. Ġie nnutat li l-artikolu 45 tal-Ewwel Direttiva<sup>4</sup> (fuq is-servizzi ta' pagament) jipprovdi kif ġej (enfasi tal-BOV):

*'45. (1) The payment service user entitled to use a payment instrument shall:*

*(a) use the payment instrument in accordance with the terms governing the issue and use of the payment instrument, which must be objective, non-discriminatory and proportionate;*

*(b) notify the payment service provider(s), or the entity specified by the latter, without undue delay on becoming aware of the loss, theft, misappropriation, or unauthorised use of the payment instrument.*

*(2) For the purposes of Paragraph 45(1)(a), the payment service user shall, in particular, upon receipt of a payment instrument, take all reasonable steps to keep its personalised security credentials safe.'*

5. Ġie sottomess li l-Ilmentatur naqas mill-obbligi tiegħu *ai termini* tal-artikolu 45 tal-imsemmija Direttiva u li ċ-ċirkostanzi juru li huwa ma użax il-karta skont it-termini u kundizzjonijiet ta' użu peress li ħalla lil terza persuna titgħallem il-PIN jew żvelah hu stess u, għalhekk, ma żammx fiż-żgur il-kredenzjali tas-sigurtà tiegħu. Ġie sottomess li l-persuna li użat il-karta bilfors li kienet taf il-PIN għax iddaħħal korrettament mal-ewwel prova.

Ġie miżjud illi l-Ilmentatur falla milli jirrapporta t-telfa tal-karta immedjatament lill-Bank u li, fil-fatt, kienet rappreżentanta tal-Bank illi

---

<sup>4</sup> *The EU Payment Services Directive PSD2 - ġiet trasposta fil-Liġi Maltija u addottata mir-Regolatur ta' Pagamenti, il-Bank Ċentrali ta' Malta, permezz ta' Direttiva Nru. 1 – IL-FORNIMENT U UŻU TA' SERVIZZI TA' PAGAMENT, ref CBM 01/2018 li tgħid li "Din id-Direttiva hija mmudellata fuq ir-reqwiżiti tad-Direttiva (UE) 2015/2366".*

ċemplitlu. Ġie sottomess li dan kollu jammonta għal negligenza serja *ai termini* tad-dispożizzjonijiet tal-liġi fuq ċitati.

6. Ġie nnotat li l-PSD2 ma jagħtix definizzjoni ta' negligenza serja. Ġie nnutat li, però, l-preambolu 72 tal-istess Direttiva jipprovdi li:

*'In order to assess possible negligence or gross negligence on the part of the payment service user, account should be taken of all of the circumstances. The evidence and degree of alleged negligence should generally be evaluated according to national law. However, while the concept of negligence implies a breach of a duty of care, gross negligence should mean more than mere negligence, involving conduct exhibiting a significant degree of carelessness; for example, keeping the credentials used to authorise a payment transaction beside the payment instrument in a format that is open and easily detectable by third parties.'*

7. Ġie sottomess illi mill-fatti jirriżulta li l-Ilmentatur ħalla l-PIN, u l-karta ta' kreditu b'tali mod u manjiera li kien *'open and easily detectable by third parties'* għaliex altrimenti ma kinux jingibdu flus mal-ewwel tentattiv bl-użu tal-PIN it-tajjeb. Ġie spjegat li d-dokumenti annessi mar-Risposta juru li l-PIN it-tajba intużat flimkien mal-karta vera, u li m'hemmx possibiltà li l-karta ta' kreditu giet replikata.

Ġie spjegat li dan jidher mit-*transaction chip sequence* li juri lill-Bank li l-karta fizika intużat, u ġie miżjud li, mill-ammissjoni tal-Ilmentatur stess, il-karta tiegħu kienet giet nieqsa. Ġie miżjud li t-*transaction chip sequence* juri lill-Bank li l-gibda ta' flus saret bl-użu tal-PIN.

Ġie sottomess li għalhekk mhux korrett fejn l-Ilmentatur jgħid li l-PIN *'potentially'* intuża, għaliex mir-*records* tal-Bank jirriżulta li l-PIN definittivament intuża. Fil-qosor, illi li kieku ma ntuzax il-PIN, ma kinux jingibdu flus.

8. Il-BOV issottometta li jzomm sħiħ mal-obbligi ta' kunfidenzjalità fejn jidhlu kredenzjali ta' sigurtà personalizzati, kif tgħid l-Ewwel Direttiva, b'mod partikolari l-artikolu 46(1)(a) li jipprovdi kif ġej:

*'(1) The payment service provider issuing a payment instrument shall:*

*(a) make sure that the personalised security credentials are not accessible to parties other than the payment service user that is entitled to use the payment instrument, without prejudice to the obligations on the payment service user set out in Paragraph 45.'*

9. Ġie sottomess li, fil-fatt, il-Bank jaċċerta li l-PIN tal-karta tkun magħrufa biss lill-klijent konċernat. Ġie spjegat li l-PIN fl-ebda punt ma jkun preżenti fuq is-sistema tal-Bank u li jinħareġ immedjatament f'forma ssiġillata lill-klijent u li mhux magħruf lill-Bank fl-ebda ħin. Ġie enfasizzat li l-BOV saħansitra jinforma lill-klijenti biex ma jizvelawx il-PIN, lanqas lill-impjegati tal-Bank stess, kif jidher minn punt 3(b) tat-termini u kundizzjonijiet fuq citati. Ġie sottomess li għalhekk ma kien hemm ebda negliġenza min-naħa tal-BOV li jista' jiġġustifika t-talba tal-Ilmentatur għal rimborż.

#### Konkluzjonijiet

10. Għar-raġunijiet fuq spjegati, il-BOV issottometta li t-talbiet tal-Ilmentatur huma infondati fil-fatt u fid-dritt u għalhekk l-ammont mitlub minnu mhux dovut mill-BOV.
11. Ġie sottomess li l-Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta jvesti l-Arbitru bis-setgħa li jiddeċiedi każ quddiemu abbażi, *inter alia*, tal-aspettattivi legittimi tal-Ilmentatur u dak li l-Arbitru jidhirlu li huwa ġust u ekwu fiċ-ċirkostanzi. Ġie sottomess bl-akbar rispett li dan l-element ta' ġustizzja u l-aspettattivi legittimi tal-klijent huma msejsa u jdurru madwar il-bilanċ bejn drittijiet u obligazzjonijiet li permezz tagħhom il-klijent ċertament għandu drittijiet iżda wkoll interess u obbligu inerenti li b'fedeltà jirrispetta t-termini, kundizzjonijiet, u gwidi kollha maħruġa mill-Bank, għax dawn huma, fl-aħħar mill-aħħar, intiżi biex iservu u jipproteġu lill-klijent.
12. Il-BOV irriserva kull dritt jew azzjoni spettanti lilu skont il-liġi, u talab lill-Arbitru jiċċad it-talbiet tal-Ilmentatur, bl-ispejjeż.

#### Analizi u kunsiderazzjoni

Inzammu żewġ sessjonijiet ta' smiġħ. L-ewwel seduta tal-25 Marzu 2024 kienet għall-provi tal-Ilmentatur u l-kontroieżami dwar ix-xhieda tiegħu.

Fit-tieni seduta li saret fit-22 t'April 2024, il-BOV ressaq ix-xhieda ta' Shirley Scerri, *Manager taç-Chargebacks Department* li kkonfermat dak li kien sottomess fir-risposta u qalet:

***“Ngħid li jiena smajtha t-telefonata meta l-bank ċempel lill-KT meta saret din it-tranzazzjoni. Li nista’ ngħid fuq din it-telefonata hi li l-analista, staqsietu fuq l-ATM transaction u fuq il-Card biex tara jekk il-Card kienx użaha, u KT qalilha li l-Card ma kinitx fuqu. U meta staqsietu wkoll fuq il-PIN, huwa qalilha li jista’ jkun li xi ħadd daħħal il-PIN meta xi ħadd rah idaħħal il-PIN meta xtara xi tickets li kien għadu kemm jagħmel ftit qabel din it-transaction.”<sup>5</sup>***

L-Ilmentatur ma għamel l-ebda kontroezami dwar ix-xhieda ta' Shirley Scerri.

L-Arbitru jrid jiddeċiedi dan il-każ skont kif provdut f'Artiklu 19(3)(b) ta' KAP. 555 b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, ikun ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.

Biex jagħmel dan, l-Arbitru jrid jiżen liema mill-verżjonijiet kontrastanti tal-partijiet hija l-aktar mogħnija b'attribwiti ta' probabbilità u, għalhekk, hija aktar kredibbli.

L-Ilmentatur isostni li l-Card li biha ingibdu €300 mill-ATM kienet fil-wallet li waqalu u, meta sabu, sab kollox intatt, inkluż flus kontanti u cards oħrajn, ħlief din il-Card li giet użata biex ingibdu l-flus sugġett ta' dan l-Ilment. Xehed taħt ġurament li l-Card kienet għandu, użaha ftit qabel, u ma ħalla lil ħadd jara l-PIN li kellu juża biex ftit minuti qabel l-incident xtara il-biljett tal-metro.

***“ warajja kien hemm il-partner, jiġifieri, żgur li kien hemm ċertu distanza mill-pubbliku. Ħadd ma seta’ jara x’jien nagħmel.”<sup>6</sup>***

Il-Bank isostni li l-flus ingibdu mill-ATM madwar 10 minuti wara li l-Ilmentatur kien uża l-Card biex xtara l-biljett<sup>7</sup>, u biex ingibdu l-flus mill-ATM kien hemm bżonn l-użu fiżiku tal-Card kif ukoll il-PIN. Jidher li l-PIN, li suppost ikun jafu biss

---

<sup>5</sup> P. 70

<sup>6</sup> P. 66

<sup>7</sup> P. 78 punt 15, il-BOV qal li dan sar erba' sigħat qabel iżda mit-transaction log (p. 52) juru li kien hemm biss perjodu ta' 10 minuti.



I-Ilmentatur, iddaħħal korrett mill-ewwel u, allura, bilfors li min uża *I-Card* kien jaf ukoll il-PIN u dan seta' jigri biss jekk<sup>8</sup>:

- I-Ilmentatur ġibed il flus huwa stess jew
- I-Ilmentatur kien negligenti b'mod grossolan li ħalla lil min jarah iddaħħal il-PIN jew li ħalla l-PIN mal-*Card* u min sabha ma kellux bżonn iħabbel moħħu kif ser iddaħħal il-PIN korrett qabel ma l-ATM tissuspetta frodi u żzomm il-*Card* jekk il-PIN jiddaħħal ħazin b'mod ripetut.

F'kull waħda minn dawn iż-żewġ possibilitajiet, il-klijent ikun responsabbli għat-telf li jgħid li nkorra u ma jkunx hemm obbligu li l-Bank jirrifondi t-telf u dan skont ir-regoli bankarji Ewropej kif ukoll il-kundizzjonijiet dwar l-użu tal-*Card*.

Ovjament, l-Arbitru ma għandux xhieda indipendenti dwar dak li fil-fatt ġara, iżda jsibha diffiċli jifhem kif:

1. Jekk il-*Card* ġiet użata minn frodist li ma setax ikun jaf il-PIN, kif allura daħħal in-numru tajjeb mal-ewwel, ċans 1 minn 9999.
2. Jekk tassew il-*Card* kienet fil-*wallet* li l-Ilmentatur jgħid li tilef u reġa' sab, kif il-frodist jieħu biss il-*Card* u ma jieħux il-flus kontanti jekk mhux ukoll *Cards* oħra.

Filwaqt li l-Arbitru ma għandux dubju mill-integrità tal-Ilmentatur jibqa' l-fatt li l-verżjoni tal-BOV hija aktar kredibbli u għandha favur tagħha l-piż tal-probabbiltà.

L-Arbitru mhux xogħlu jispekula kif seta' ġara dak li ġara, u mhux ser jagħmel hekk. Iżda jinnota li, filwaqt li fil-bidu l-Ilmentatur ma eskludix li xi ħadd seta' rah iddaħħal il-PIN waqt li kien qed jixtri l-biljetti tal-metro, waqt ix-xhieda tiegħu eskluda li dan seta' ġara.

Iżda, mbagħad, fis-sottomissjonijiet finali tiegħu, l-Ilmentatur qal:

---

<sup>8</sup> Ma ngabet ebda prova mill-Ilmentatur li l-BOV seta' huwa stess informa lil terzi b'dan il-PIN u s-sistemi tal-BOV juru b'mod konvinċenti li dan ma setax isir.

***“Illi mhux stabbilit ezatt f’liema mument sparixxiet il-Card, għax fil-fatt l-ebda Card oħra ma sparixxiet u lanqas naqsu flus kontanti li kien aktar faċli li wieħed jisraqhom minn credit card ma ġewx nieqsa.”<sup>9</sup>***

Donnu l-Ilmentatur stess iddubita jekk il-Card insterqet mill-wallet kif kien sostna jew jekk il-Card insterqet għal rasha ftit wara li kien użaha biex xtara l-biljett tal-metro. Din it-tieni ipoteżi hija aktar probabbli la mill-wallet ma nsteraq xejn iżjed.

Ġaladarba l-piż tal-probabbiltà u l-kredibbiltà huma favur il-Bank, l-Arbitru ma jhossx li jista’ jilqa’ dan l-ilment għax inkella jista’ jiġi stabbilit precedent li permezz tiegħu kull min jiġbed il-flus mill-ATM bl-użu tal-PIN ikun jista’ jitlob rimborż. Dan kieku jwassal għal distabbilizzazzjoni tas-sistema ta’ pagamenti li illum saret parti integrali mill-ħajja taċ-ċittadini.

## **Deciżjoni**

Għal raġunijiet hawn spjegati, l-Arbitru qed jiċhad dan l-ilment u jordna li l-partijiet iġorru l-ispejjeż rispettivi tagħhom.

**Alfred Mifsud**

**Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji**

## **Nota ta’ Informazzjoni relatata mad-Deciżjoni tal-Arbitru**

### *Dritt ta’ Appell*

Id-Deciżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-dritt ta’ appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) (‘l-Att’), magħmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi żmien għoxrin (20) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deciżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deciżjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-

---

<sup>9</sup> P. 73

data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taħt l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal kjarifika tal-kumpens jew talba għall-korrezzjoni ta' xi żbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografiċi jew żbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il gurnata min-notifika tad-Deciżjoni skont l-artikolu msemmi.

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