

**Każ ASF 016/2026**

**QN & FN**

**(‘l-Ilmentaturi’)**

**vs**

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

**(‘BOV’, ‘il-Bank’ jew ‘il-Fornitur tas-Servizz’)**

**Seduta tal-15 ta’ Lulju 2026**

**L-Arbitru,**

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

Ra l-ilment magħmul kontra l-BOV rigward kwotazzjoni<sup>2</sup> li kien ħareġ lill-Ilmentaturi f’Settembru 2024 rigward self għal dar fuq ESIS form (spjega aktar tard). L-Ilmentaturi qalu li wara li l-proċess għall-applikazzjoni proprja tas-self intemm f’Ġunju 2025, il-Bank ħareġ ESIS ġdida b’kundizzjonijiet differenti minn dawk ta’ Settembru 2024.

Għalhekk qed jitolbu lill-Arbitru jordna lil BOV biex jirrispetta l-kundizzjonijiet originali tal-kwotazzjoni ta’ Settembru 2024.

**Risposta<sup>3</sup> ta’ BOV**

Fir-risposta tagħhom, il-Bank spjega li ESIS ta’ Settembru 2024 kienet valida għal xahar kif spjegat fl-ewwel faċċata u, allura, kienet tiskadi f’Ottubru 2024.

---

<sup>1</sup> Pagni (p.) 1 - 7 u pagni annessi p. 8 - 44

<sup>2</sup> P. 20 - 25

<sup>3</sup> P. 49 - 54 u dokumenti annessi p. 55 - 57

Qalu li l-Ilmentaturi ssottomettew l-aħħar dokumenti mitluba biex jiffinalizzaw l-applikazzjoni għas-self fit-18 ta' Ġunju 2025<sup>4</sup> u l-Bank ħareġ ESIS ġdida fl-01 ta' Lulju 2025.

BOV taw *timeline* dettaljata tal-proċess bejn l-ewwel ESIS u t-tieni waħda u saħqu li la l-ewwel kwotazzjoni kienet skadiet, huma mhux obbligati b'dawk it-termini għax is-swieq finanzjarji jinbidlu u għalhekk ħarġu ESIS ġdida li kienet tapplika għal darbha l-applikazzjoni tas-self tiġi fformalizzata bid-dettalji kollha mitluba.

Għalhekk talbu biex l-Arbitru ma jilqax l-ilment.

### **X'inhì ESIS?**

L-ESIS (*European Standardised Information Sheet*) huwa dokument pre-kuntrattwali li jirrappreżenta pass kruċjali fil-proċess ta' applikazzjoni għal self biex wieħed jixtri dar fejn joqgħod (*house loan jew mortgage*). Dokument ESIS jinħareġ wara li l-bank jiġbor l-informazzjoni finanzjarja tal-applikant u joħroġ kwotazzjoni. La darbha klijent jirċievi l-ESIS, il-liġi tipprovdi perjodu ta' riflessjoni ta' mill-inqas sebat ijiem, waqt li l-offerta tal-bank tibqa' obligatorja. Il-banek jistgħu joffru perjodu itwal iżda dan irid ikun speċifikat. Dan il-perjodu jservi biex klijent janalizza d-dokument bir-reqqa u jqabblu ma' offerti oħra u, jekk meħtieġ, jistaqsi għal kjarifika.

ESIS hu parti mill-*Mortgage Credit Directive* tal-EU (*Directive 2014/17/EU* u S.L. Maltija 378.10) ) u għandu format standard biex jagħmilha aktar faċli għal klijent biex jevalwa u jqabbel l-offerti li anke jistgħu ikunu ġejjin minn banek f'pajjiżi differenti.

### **Seduti**

Fl-ewwel seduta tas-6 ta' Mejju 2026, l-Arbitru qara l-avviż li hemm fl-ewwel faċċata tal-ESIS li jgħid:

*"This document was produced for (Complainants) on 25/09/2024. This document was produced on the basis of the information you have provided so far and on the current financial market conditions.*

---

<sup>4</sup> P. 38

*The information below remains valid until 25/10/2024. After that date, it may change in line with market conditions.*

*This document does not constitute an obligation for Bank of Valletta p.l.c. to grant you a loan.”<sup>5</sup>*

L-Ilmentatur stqarr li kien jaf bl-iskadenza iżda l-proċess biex jinfetaħlu l-kont u tiġi fformalizzata l-applikazzjoni ħa diversi xhur u matulhom il-Bank qatt ma ħariġlu ESIS ġdida u, allura, baqa’ jaħseb li l-originali tibqa’ tgħodd.

Fil-kontroeżami qal:

***“Nikkonferma li rċevejt l-ESIS document u dan kien datat 25 September 2024.***

***Mistoqsi naqbilx li fil-bidu tad-dokument jgħid speċifikament, kif ikkwota wkoll l-Arbitru, li ‘this remains valid until October 2024’, u jgħidlek li wara dik id-data, ‘it may change (u din hija ċara) in line with market conditions,’ ngħid li naqblu imma ma kontx naf at that point u wara sirt naf biha. Ngħid li lanqas il-Bank Manager qatt ma indikali dan.***

***Mistoqsi naqbilx li d-dokument kien f’idi, dan il-paragrafu kien fil-bidu u stajt naqrah meta ridt, ngħid, iva.***

***Ngħid li iva, aħna konna nafu li rridu ngħaddu mill-proċess tal-onboarding qabel stajna nipproċedu għal-loan application.***

***Qed niġi referut għal paġna 030 tal-proċess fejn il-Bank Manager kienet qaltli, ‘May I remind you that prior to starting your loan application, you would both need to go through the onboarding process.’***

***Mistoqsi qrajtx din il-biċċa, ngħid li le.***

***Mistoqsi naċċettax li fl-aħħar t’Ottubru 2024, l-ESIS kien diġà skada, ngħid li hekk jgħid id-dokument.***

***Mistoqsi naqbilx li fit-18 ta’ Mejju 2025, kont infurmajt lill-bank li mhux kull dokument ġie uploaded, ngħid li mhux hekk eżatt. Ngħid li fit-18 ta’ Mejju, kont tellajt xi dokumenti u qaltli li kien hemm problema fuq dan id-dokument***

---

<sup>5</sup> P. 58

***partikolari. Il-problema li kelli kienet min-naħa tal-bank prezenti li ma kellix l-informazzjoni available.***

***Qed niġi referut għal dak li għidt:***

***‘I have uploaded all necessary documents apart from the consolidated position.’***

***Ngħid eżatt, għal dik. Ngħid li ma kinitx available fil-portal tal-bank li għandi bħalissa.***

***Naqbel li l-bank hu l-Lombard.***

***Mistoqsi naqbilx li sat-18 ta’ Mejju 2025, il-file ma kienx komplut minħabba xi affarijiet pending min-naħa tiegħi u tas-Sinjura, ngħid li naqblu.***

***Qed niġi referut għal paġna 38 tal-ilment tiegħi fejn fit-18 ta’ Ġunju 2025, jiena għidt:***

***‘See below my consolidated position sheet.’***

***Mistoqsi naqbilx li dakinhar tajt il-consolidated position sheet, ngħid li naqblu.***

***Qed jingħad li fl-ilment tiegħi jien għidt li kont diġà tajt id-dokumenti kollha rikjesti mill-bank u li konna qed nistennew is-Sanction Letter.***

***Mistoqsi naqblux li hemm kontradizzjoni, u li mhux veritier dan l-istatement li tajt hawnhekk, ngħid li as at that date, jien kont tajt kollox.”<sup>6</sup>***

Saret seduta oħra fid-29 ta’ Mejju 2026 fejn il-Bank ressaq ix-xhieda ta’ Alexandra Spiteri li taħdem fid-dipartiment konċernat bl-applikazzjoni għas-self fuq id-djar u qalet:

***“Ngħid li dan id-dokument ma jikkonsistix f’offerta finali u vinkolanti fuq il-bank. Huwa dokument li jipprovdi informazzjoni; huwa dokument informattivi. U ma jobbligax lill-bank li jagħti s-self.***

***Ngħid li l-ESIS għandu perjodu u x’hin ikun ser jiskadi dak il-perjodu, dawk il-kundizzjonijiet li hemm imnizzlin f’dak l-ESIS, mhux ser jibqgħu validi.***

---

<sup>6</sup> P. 59 - 61

***Jekk il-klijent ikun ser jipproċedi bil-loan, trid tinħariġlu ESIS oħra fejn ikun hemm il-kundizzjonijiet li jirriflettu għal dak il-perjodu.”<sup>7</sup>***

Fil-kontroezami kompliet tgħid:

***“Qed jingħad li l-proċess tal-ESIS huwa twil u kwazi mpossibli li tilħaqha.***

***Mistoqsi l-bank iwissix lill-klijent li r-rati jistgħu jinbidlu jekk ikun ser jiskadi l-ESIS, ngħid li fil-bidu, fuq l-ESIS hemm li jistgħu jinbidlu l-kundizzjonijiet. Meta inti għandek dak ix-xahar, f’dak ix-xahar inti qed iżzomm ma’ dik l-informazzjoni li nkunu ipprovdejna f’dik l-ESIS.***

***Ngħid li mhux ir-rata biss tista’ tinbidel. Jistgħu jinbidlu aktar affarijiet. Hemm dak il-perjodu speċifiku ta’ xahar fuq l-ESIS u dak kollu li jista’ jinbidel wara li jiskadi dak ix-xahar jista’ jinbidel skont is-suq.***

***Eżempju għandek ESIS mil-1 ta’ Jannar sal-31 ta’ Jannar. Jekk ir-rata inbidlet f’nofs Jannar, u inti f’nofs Jannar daħħalt l-applikazzjoni, xorta ser tieħu r-rata li hemm fl-ESIS. Jekk jiskadi l-perjodu, tinħareġ ESIS ġdida bil-kundizzjonijiet il-ġodda.***

***Mistoqsija ġaladarba l-klijent ikun issottometta d-dokumenti kollha, kemm jieħu ħin il-bank biex jagħmel il-credit worthiness assessment, ngħid li x’hin il-klijent idaħħal id-dokumenti kollha, il-bank jibda jevalwahom. Però, ma nistax nikkommetti ruħi kemm ser idum il-bank. Imma jekk tkun daħħalt id-dokumenti kollha, nibqgħu inżommu ma’ dak id-dokument. Imma importanti li jkun daħlu d-dokumenti kollha li jkun talab il-bank.”<sup>8</sup>***

Telgħet tixhed ukoll Cynthia Housley li bħala Senior Universal Banker kienet tkellmet mal-Ilmentaturi f’Settembru 2024. Qalet li l-aħħar dokument mitlub mill-Bank biex tiġi ffinalizzata l-applikazzjoni intbagħat fit-18 ta’ Ġunju 2025 u dan wassal biex targeġ ESIS ġdida fl-1 ta’ Lulju 2025 skont il-kundizzjonijiet prevalenti ta’ dak iż-żmien.

### **Sottosmissjonijiet finali**

Fis-sottomissjonijiet finali,<sup>9</sup> il-partijiet sostnew dak li kien diġà ħareġ mill-ilment, mir-risposta u mix-xhieda waqt is-seduti.

---

<sup>7</sup> P. 62 - 63

<sup>8</sup> P. 63 - 64

<sup>9</sup> P. 66 - 80

## Analizi u kunsiderazzjoni

L-iskop tal-ESIS mhux li jiddetermina il-kundizzjonijiet finali ta' ftehim fuq self għax-xiri ta' dar residenzjali, iżda biex tagħti indikazzjoni ta' liem bank jew banek ikunu qed joffru kundizzjonijiet biex magħhom il-konsumatur jiftaħ negozjati li jwasslu għal arrangament definit.

Il-banek huma obbligati li jekk jagħtu offerta iżommuha valida għal ċertu żmien u, f'dan il-każ, BOV taw żmien xahar biex l-offerta tiġi ffinalizzata f'applikazzjoni formali. Kieku dak iż-żmien gie rrispettat, il-kundizzjonijiet tal-ESIS kienu japplikaw.

Iżda għaladarba kien hemm proċess ta' madwar 9 xhur biex l-applikazzjoni giet formalizzata, u dan mhux kien ta' Bank (u l-Ilmentaturi lanqas qed jallegaw li l-Bank kellu xi kien ta' Bank dwar dan id-dewmien), allura, l-Bank ma setax ikun marbut bil-kundizzjonijiet originali li kienu ilhom skaduti 8 xhur. L-aspettativa tal-Ilmentaturi li l-Bank kellu obbligu jwarran formalment li l-kundizzjonijiet tal-ESIS ta' Settembru 2024 kienu skadew mhux sostnuta mir-regolamenti tal-ESIS.

Kif qal il-Bank fis-sottomissjonijiet finali:

*"Whereas the Complainants refer to the timing of the revised ESIS. This point is not determinative. The material fact is that the original ESIS had expired well before the application was complete, and the Bank could only proceed on the basis of the prevailing conditions at the time of the assessment".<sup>10</sup>*

L-Arbitru jaqbel ma' dan ir-raġunar.

Iżda l-Arbitru għandu diffikultà jifhem għaliex *"the prevailing conditions at the time of the assessment"* kienu sfavorevoli għall-Ilmentatur f'Ġunju/Lulju 2025 meta mqabbla mal-istess kundizzjonijiet ta' Settembru 2024.

L-Arbitru jinnota li r-rata tal-imgħax uffiċjali għal Euro maħruġa mill-ECB (*Main Refinancing Operations – MRO*) fit-18 ta' Settembru 2024 kienet 3.65% u sa Ġunju 2025 din tnaqqset sitt darbiet u niżlet għal 2.15% kif stabbilita fil-11 ta' Ġunju 2025 u baqgħet f'dan il-livell għal sena sħiħa sa Ġunju 2026.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> p. 79

<sup>11</sup> [https://www.ecb.europa.eu/stats/policy\\_and\\_exchange\\_rates/key\\_ecb\\_interest\\_rates/html/index.en.html](https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/key_ecb_interest_rates/html/index.en.html)

Filwaqt li ma teżistix rabta legali biex il-Bank jibdel l-imgħaxijiet fuq is-self skont kif jinbidlu r-rati uffiċjali tal-ECB, il-politika monetarja tistenna li jkun hemm trasmissjoni tad-deċiżjonijiet monetarji ta' Bank Ċentrali Ewropew għar-rati li l-banek joffru kemm għad-depożiti kif ukoll għas-self.

Allura għalfejn il-Bank żied ir-rati bejn Ottubru 2024 u Ġunju 2025 meta l-ECB kien qed inizzilhom? Ir-rata (APRC) kienet 2.41% fil-kwotazzjoni originali ta' Settembru 2024<sup>12</sup> meta l-MRO tal-ECB kienet 3.65%.

B'mod ċar il-Bank kien qed joffri rata sostanzjalment anqas mis-suq probabbli in vista li dan it-tip ta' self jorbot lill-klijent mal-Bank għal żmien twil u, allura, jkollu benefiċċji oħra. Ma gietx fornuta kopja tal-ESIS għida ta' Lulju 2025. Iżda għalfejn APRC żdiedet meta l-MRO naqset minn 3.65% għal 2.15% huwa inspjegabbli.

Iżda inspjegabbli kemm tidher inspjegabbli, din hija d-deċiżjoni li l-Bank kellu dritt jieħu f'suq ta' self fuq id-djar li huwa suq liberu u kompetittiv ħafna.

L-Arbitru jrid jevalwa biss jekk l-aspettattiva tal-Ilmentaturi li l-ESIS ta' Lulju 2025 ma tkunx aġġar minn dik ta' Settembru 2024 kinetx ġustifikata f'kuntest ta' tnaqqis kontinwu fir-rati tal-imgħax li kienu qed iseħħu dak iż-żmien kif diġà spjegat.

## **Deċiżjoni**

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.

Fuq bażi ta' obbligi regolatorji, l-Arbitru ma jsibx li hemm każ li jilqa' l-ilment u jordna lil BOV biex jonora l-kundizzjonijiet fl-ESIS skaduta ta' Settembru 2024. Għalhekk, l-Arbitru qed jiċċad dan ir-rimedju mitlub mill-Ilmentaturi.

Iżda l-Arbitru jqis li għar-raġunijiet spjegati, l-Ilmentaturi kellhom aspettattiva legittima li l-ESIS ta' Lulju 2025 tkun aġġar jew tal-anqas pari ma' dik ta' Settembru 2024 in vista ta' kif kienu niżlu r-rati tal-imgħax uffiċjali fuq self fil-munita Euro.

---

<sup>12</sup> P. 21

Fil-fatt, l-ESIS ta' Settembru 2024, fl-ewwel paragrafu tgħid li wara d-data ta' skadenza, *"it may change in line with market conditions"*. Allura la l-*market conditions* kienu tali li juru tnaqqis konsiderevoli fir-rati tal-imgħax, l-Ilmentaturi kellhom aspettattiva legittima li ma jgħux offruti termini anqas favorevoli f'Lulju 2025 ipparagunat ma' dawk t'Ottubru 2024.

Skont Artiklu 19(3)(c) ta' KAP. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, għadarba l-aspettattiva tal-Ilmentaturi kienet legittima fiċ-ċirkostanzi tal-każ, allura, l-Arbitru, skont Artiklu 26(3)(c)(iv) ta' KAP. 555, qed jordna l-Bank iħallas kumpens monetarju ta' €500 (ħames mitt ewro) lill-Ilmentaturi forma ta' danni sofferti meta l-Bank ma onorax l-aspettattiva legittima tagħhom.<sup>13</sup>

Il-partijiet huma ordnati jgħorru 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) għurnata 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-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-

---

<sup>13</sup> Każ ASF 071/2021 diġà stabbilixxa l-prassi li Artiklu 26(3)(c)(iv) jkopri wkoll kumpens għal danni morali li l-Arbitru jikkwantifika fl-aħjar għudizzju tiegħu.

artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deċiżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.