Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 073/2026

LI

('l-Ilmentatur')

vs

Bank of Valletta p.l.c.

(C-2833)

('BOV', 'il-Bank' jew 'il-Fornitur tas-Servizz')

Seduta tat-30 t'Ottubru 2026

L-Ilment[1]

Fl-ilment datat 23 Frar 2026, l-Ilmentatur jgħid li sofra inkonvenjenzi minħabba amministrazzjoni ħażina ta' BOV fi tliet istanzi, kif ġej:

1. Il-kont tiegħu ġie mblokkat minkejja l-assigurazzjoni kuntrarja li rċieva mill-Bank.
2. Fondi ġew meħuda mill-kont tiegħu mingħajr l-awtorità, l-għarfien jew il-kunsens tiegħu u applikati biex jitħallsu djun fuq karta ta' kreditu ta' terzi.
3. Il-Bank irrifjuta li jipproċessa *chargeback* minkejja evidenza minn *Merchant* konċernat li l-fondi mħallsa ser jiġu rimborsati jekk isir proċess ta' *chargeback*.

Huwa qal:

> *"The Bank has let me down through repeated operational failures, poor communication, and inadequate handling of my account, which together*

[1] Paġni (p.) 1 – 8 u paġni annessi p. 9 - 40

have caused prolonged disruption, financial detriment, and loss of confidence.

1. Prolonged account blockage despite assurances
The Bank took approximately six weeks to acknowledge that, although the relevant data was already in its possession, it was unable to link that data to my customer profile. During this period, my account remained blocked without clear or timely reasons being provided, despite explicit assurances from the Head of Personal Banking Channels that my account would not be blocked.

After six weeks, the Bank requested that I provide written evidence of this assurance, notwithstanding the fact that I had already identified the senior Bank representative who had given it. Only after I provided the relevant emails did the Bank confirm that my account should not have been blocked and that my position was correct. Despite this confirmation, my account remains blocked to date.

2. Unauthorised debit from my account
Funds were debited from my account to settle another individual's credit card recharge without my authorisation or consent. The Bank has never accepted responsibility for this transaction, describing it only as an "internal issue." I formally disputed this explanation and consider the transaction to constitute either an unauthorised payment or a failure of the Bank's internal controls. The Bank has not acknowledged fault or provided redress.

3. Excessive delay and mishandling of a chargeback
The chargeback process, which should reasonably have been resolved within approximately six weeks, took close to four months. During this process, the Bank disclosed the identity of a third party, despite the supplier's intention to protect that individual's identity. The Bank appeared to take meaningful action only after I stated that I would inform the supplier of this data disclosure.

4. Additional operational error affecting account limits
Separately, and unrelated to the above matters, I recently received an email from the Bank confirming that my account limits would not be

changed following a request that had in fact been made by another customer. The Bank's systems incorrectly flagged my account instead of the intended account. This incident further reinforces my concerns regarding the Bank's operational reliability and control environment.

Impact and redress sought
As a result of these failures, my account has been wrongly blocked for an extended period, I have been deprived of access to my funds, and I have experienced inconvenience, distress, and loss of confidence in the Bank. I believe the Bank should, at a minimum, pay interest on the funds held in the blocked account and provide appropriate compensation for the prolonged disruption and multiple operational failures."[2]

Bħala riżoluzzjoni ġusta huwa talab li l-Bank iħallsu kumpens ta' €300.

Risposta[3]

Fir-risposta datata 16 ta' Marzu 2026, BOV qal:

"2. Whereas the Bank respectfully submits that the complaint does not justify an award of compensation. The Bank's records[4] *confirm that the disputed monetary items were reimbursed and that any account restriction was temporary, applied due to compliance reasons, and has since been lifted, with the account now active;*

3. Whereas the Bank denies that the account restriction was applied improperly. The restriction arose in the context of the Bank's statutory AML/CFT and ongoing due diligence obligations requiring the updating and verification of customer information;

4. Whereas the Complainant relies on alleged "assurances" that the account would not be blocked. Any such assurances (if given) were necessarily time-specific and could not override the Bank's regulatory obligations to update and verify customer information;

[2] P. 4 - 5
[3] P. 44 - 47
[4] P. 30 – 31 tal-Ilment

5. Whereas the Bank notes that, when the Complainant contacted the Bank on the 7th November 2025, he raised objections to the provision of due diligence information and disputed the Bank's entitlement to request it;

6. Whereas the Bank further notes that the Complainant updated his records on the 27th December 2025. The Bank acknowledges an administrative oversight which delayed lifting of the restriction thereafter. This was rectified and the account is now active;

7. Whereas the Bank confirms that the debit complained of occurred in February 2024 as a result of a clerical / internal processing error. The matter was investigated and the Complainant was fully reimbursed: €299 was debited on the 8th February 2024 and credited back on the 2nd March 2024. No outstanding financial loss subsists under this head;

8. Whereas the Complainant alleges that the Bank refused to process a chargeback. This is incorrect. The Bank processed the chargeback, pursued it through the applicable scheme stages, and reimbursed the Complainant on the 26th November 2024;

9. Whereas as regards the alleged disclosure of third-party details, the Bank's position is that any documentation shared with the Complainant formed part of the standard chargeback process and was shared strictly for the purpose of enabling the Complainant to consider and respond to the representation documentation submitted within that process;

10. Whereas the complainant refers to an unrelated incident concerning account limits. The Complainant has not demonstrated any quantifiable loss arising from this allegation, and it is not materially connected to the substantive heads of complaint;

11. Whereas the Bank does not accept that the Complainant suffered financial detriment warranting compensation. The €299 debit was reversed by the 2nd March 2024 and the €117.60 chargeback was reimbursed on the 26th November 2024;

12. Whereas the Bank further submits that there is no contractual or legal basis for paying interest on funds held during a temporary compliance-

related restriction. The Complainant has not quantified any actual financial loss arising from the temporary restriction;

13. Whereas in the circumstances, the Bank submits that the request for €300 compensation is unfounded and should be refused;"[5]

Bħala konklużjoni, l-Bank insista li:

"(i) It acted within its contractual and legal rights and in fulfilment of its regulatory obligations when applying a temporary restriction on the Complainant's account in the context of due diligence/AML/CFT requirements;

(ii) That the matters raised do not amount to maladministration;

(iii) That all monetary items complained of were rectified and/or reimbursed;

(iv) That the account is currently active; and

(v) That the remedies sought by the Complainant, namely payment of interest on funds held during the temporary restriction and compensation in the amount of €300, are unfounded and cannot be granted in the circumstances."[6]

Seduti

Fl-ewwel seduta ta' 13 Mejju 2026, l-Ilmentatur ikkonferma li l-ilment jikkonċerna biss tlett istanzi kif spjegat hawn fuq.

Fuq l-ewwel ilment huwa qal:

Il-kont tiegħu ġie mblokkat minkejja l-assigurazzjoni kuntrarja li rċieva mill-Bank.

"Ngħid li l-ewwel ilment hu li l-bank kien bagħatli ittra li jista' jkun hemm xi restrizzjonijiet fil-kont jew kontijiet tiegħi u jien kont tlabt lill-bank jgħidli x'inhuma dawn ir-restrizzjonijiet.

[5] P. 45 - 46
[6] P. 46 - 47

Is-Sur Ghigo li huwa l-Head of Department, fl-1 ta' Settembru kien qalli li ser jara u jibgħatli risposta. Ir-risposta ġiet fl-1 t'Ottubru, xahar wara, u qalli li ma kienx ser ikun hemm restrictions.

Ngħid li jiena l-korrispondenza kollha dejjem kont għaddejtha lill-bank avolja seta' ġabarha hu. Lis-Sur Tabone, li huwa s-Senior Manager tal-Customer Resolution, għaddejtlu l-korrispondenza li kelli mas-Sur Ghigo fejn fl-1 t'Ottubru qalli in writing li ma kienx ser ikolli restrictions.

Fl-ewwel ġimgħa ta' Novembru, ċempilt il-bank għax ħsibt li kien hemm problema fuq il-bilanċi tiegħi. U l-bank infurmani li l-kontijiet tiegħi huma bblokkjati.

Ngħid li lili l-bank ma qallix li ser jibblokkja l-kontijiet u lanqas qalli għalfejn kien ser jimblokkjahom.

U kif diġà għidt, is-Sur Ghigo qalli li ma kienx ser ikun hemm restrictions.

Barra minn hekk, ħareġ li parti mill-informazzjoni kienet għandhom (imbagħad niġi għall-parti tat-total net worth) imma l-affarijiet l-oħra diġà kienu qegħdin għandhom.

Ngħid li fil-bidu ta' Diċembru, s-Sur Tabone ikkonferma li għalkemm l-informazzjoni kienet għand il-bank, (din qiegħda in writing fil-korrispondenza), ammetta li l-bank ma jistax itella' din l-informazzjoni fuq il-platform tagħhom, il-BOV Profile u, għalhekk, kelli nerġa' ntellagħha jien manually.

Jien għamilt hekk fit-23 ta' Diċembru; fis-27 ta' Diċembru l-bank bagħtuli li kollox kien qiegħed sew u l-kont baqa' bblokkjat sal-10 ta' Frar (għax dakinhar sibtu miftuħ) u jiena għandi nifhem li r-raġuni għalfejn baqa' bblokkjat sal-10 ta' Frar jew sad-9 ta' Frar, minħabba li l-bank kien obbligat li jirrispondi lil dan l-Uffiċċju għall-ilment tiegħi fil-11 ta' Frar.

Qed nifhem li min kien qed jiċċekkja biex jagħmel ir-risposta lil dan l-Uffiċċju, induna li dan il-kont baqa' bblokkjat. Jiġifieri flok ġie żblokkjat

fis-27 ta' Diċembru, liema kont qatt mhu suppost ġie bblokkjat, żammewh blokkjat sad-9 ta' Frar."[7]

Fuq it-tieni ilment qal:

Fondi ġew meħuda mill-kont tiegħu mingħajr l-awtorità, l-għarfien jew il-kunsens tiegħu u applikati biex jitħallsu djun fuq karta ta' kreditu ta' terzi.

"Rigward it-tieni ilment ngħid li l-bank qabad u ħadli l-flus minn kont biex ħallas credit card ta' ħaddieħor. Jien meta ndunajt, indunajt b'ċikka. Jien l-ewwelnett, għandi credit card mal-bank u mal-bank għandi kont li din il-credit card kull xahar jinġibed l-ammont minnu u jinqata' l-ammont kollu mhux bil-minimum.

Kien hemm transaction li ndunajt li ma kinitx il-credit card tiegħi li tħallset u tħallset minn kont li jiena lanqas biss nużah biex inħallas minnu. Issa, meta ġbidt l-attenzjoni tal-bank, ir-risposta tal-bank kienet li l-bank għandu d-dritt li jiġbed il-flus minn liema kont irid.

Meta tkellimt mas-Sur Tabone, li hu Senior Manager, qalli li le l-bank f'dawn iċ-ċirkostanzi mhux suppost li ġibidlek flus minn kontijiet oħra la jiena għandi ftehim mal-bank.

Ngħid li għalija din mhix aċċettabbli. Kieku ma ndunajtx biha, kieku l-flus baqgħu sejrin għaliex kienet tranżazzjoni li l-bank lanqas biss induna li ġrat u, għalhekk, semmejt ir-raba' każ (li aktar kmieni għidt li m'għandhiex x'taqsam ma' dawn l-ilmenti) fejn il-bank induna li kien għamel żball, l-ewwel waħda tal-€61,000.

Mela l-bank lanqas biss induna li ħaduli l-flus mill-kont biex ħallsu lil ħaddieħor jew inkella ppruvaw jaħbuha għax din ma tagħmilx sens għalija.

Nikkonferma li t-tieni każ ġara fit-8 ta' Frar 2024 u tlabt kumpens għal €299 u l-bank meta nvestiga, irrifondieni fit-2 ta' Marzu 2024 għax sab li kien hemm żball min-naħa tal-bank.

[7] P. 48 - 49

Ngħid li l-problema tiegħi hija din: jien l-ewwelnett, ma nistax nifhem kif il-bank jista' jagħmel żball bħal dan li int għandek iBAN u torbtu ma' card ta' persuna oħra. Ma nistax nifhem kif tista' tiġri. Il-banek għandhom controls in place biex dawn l-affarijiet ma jsirux. Payment l-ewwel jikkreah xi ħadd, jivverifikah, imbagħad, xi ħadd jawtorizzah. U dawn int tagħmilhom biex dawn l-iżbalji qatt ma jsiru. Kieku payment ġibtu doppju, nifhimha imma mhux tieħu flus minn kont biex tħallas lil ħaddieħor.

Il-bank ammetta li kellhom żball, u fir-risposta tagħhom qalu li kien 'a clerical internal processing error'. Il-bank qatt ma spjega kemm dan l-iżball huwa clerical. Jien ma nemminx li huwa clerical. Ma nemminx li l-banek illum jaħdmu b'din is-sistema għax għandi l-esperjenza, għalhekk qed ngħid hekk għax naf fuqhiex qed nitħaddet.

L-iżbalji qed jammettihom il-bank. Anke fl-ewwel każ ammettew li kien hemm żball għalhekk taw il-kumpens."[8]

Fuq it-tielet ilment qal:

Il-Bank irrifjuta li jipproċessa *chargeback* minkejja evidenza minn *Merchant* konċernat li l-fondi mħallsa ser jiġu rimborżati jekk isir proċess ta' *chargeback*.

"Rigward it-tielet ilment ngħid li kien hemm persuna li użat servizz tal-Microsoft. Dan is-servizz kien qed jużah ħaddieħor; ma kontx qed nużah jien li kien fuq il-card tiegħi. Jiena tlabthom biex niġi refunded għax Microsoft kitibli email biex nagħmel chargeback (issa jien diġà kelli xi ħaġa oħra żmien qabel mal-bank fejn kienu ġibduli flus minn kont bi żball tal-provider, li ma kienx Microsoft din id-darba, u l-bank ma għamel xejn).

Din id-darba tlabt lill-provider jiktibli email fejn qed jawtorizza ċ-chargeback u jiena tlabtu ċ-chargeback u l-bank l-ewwel ma riedx iħallas għax il-bank l-ieħor ma kienx qed jaċċetta avolja kien hemm in writing l-authorisation minn Microsoft li huwa l-provider. In the meantime, jien bqajt ninsisti għax indunajt li kien ser jiġrili bħad-darba ta' qabel u ma nieħu xejn. Imbagħad, eventwalment, tlabthom jagħtuni d-dettalji.

[8] P. 50 - 51

Ngħid li anke tlabt li nitkellem mal-bank dirett imma ma ridux jgħadduli l-informazzjoni.

Imbagħad, jiena tlabthom jagħtuni l-informazzjoni u dawn bagħtuli r-rapport fejn imbagħad mhux biss ikkonfermaw li f'dan ir-rapport is-servizz ma kienx għalija imma bi breach tal-GDPR, dawn għaddew l-informazzjoni tal-persuna min kienet li Microsoft għal din ir-raġuni kienu talbu li jsir chargeback għax ma ridux juru min hija l-persuna l-oħra.

Fir-rapport li bagħatli l-bank ta' barra, flok they redacated that information li kienet tal-persuna l-oħra, għaddewhieli.

L-issue hija din li ħaġa li suppost ħadet ftit ġimgħat, ħadet erba' xhur u nofs. In the meantime, kelli noqgħod niġri wara l-bank, emails kontra emails, u meta eventwalment għidtilhom li jekk ma kinux ser iħallsuni kont ser nikteb lill-Microsoft, imbagħad, fejn qabel konna qed nieħdu xhur u ġimgħat, imbagħad, fi żmien ftit ġranet, fi żmien ġimgħa. Il-flus ġew.

Ngħid li l-flus ġew fis-26 ta' Novembru u l-każ beda xi Awwissu, xi erba' xhur u nofs qabel."[9]

Waqt il-kontroeżami kompla jixhed:

"Qed niġi referut għal paġna 15 tal-ilment tiegħi fejn l-email ta' Geoffrey Ghigo tgħid:

'I can confirm that there are no restrictions on your account.'

Mistoqsi naqbilx li at that point in time ma kienx hemm restrictions, ngħid li iva.

Mistoqsi naqbilx li jien qed nistrieħ fuq din il-komunikazzjoni mingħandu rigward ir-restrizzjonijiet, ngħid li nixtieq niċċara huwa dan: meta jiena ktibt lill-bank ma kienx hemm restrictions. Il-bank qalli li jista' jagħmel ir-restrictions u lanqas ta raġunijiet. Ngħid li fit-28 t'Awwissu bgħatt lill-Customer Care tal-BOV biex nistaqsi x'inhuma r-restrictions u għaddew

[9] P. 51 - 52

l-email lis-Sur Ghigo. U dan qalli xahar wara li tlabtu l-informazzjoni li ma kienx ser ikun hemm restrictions.

Ngħid li jiena tlabt lill-bank jispjega jekk kienx ser ikun hemm restrizzjonijiet.

Qed jingħad li s-Sur Ghigo infurmani li ma kienx hemm restrizzjonijiet bħalissa.

Mistoqsi naqbilx li jien għidt li l-bank qalli li jista' jkun hemm restrizzjonijiet qabel din il-komunikazzjoni, ngħid li l-bank bagħatli ittra bil-posta fejn qalli li jista' jkun hemm restrizzjonijiet. Jien tlabt lill-bank jiċċara din l-ittra u qalli li m'hemmx restrizzjonijiet u li mhux ser ikun hemm restrizzjonijiet.

Qed niġi mistoqsi naqbilx li l-bank infurmani li kien ser ikun hemm restrizzjonijiet u qed niġi mistoqsi naqbilx ukoll li l-ittra tas-Sur Ghigo tgħid:

'There are no restrictions currently at that point in time.'

Li nixtieq niċċara u li s-Sur Ghigo forsi ma fehemx, hu li l-iskop li bgħattlu l-email kien biex nara x'ser ikunu r-restrizzjonijiet u qalli li m'hemmx.

Jekk kien ser jagħmel ir-restrizzjonijiet, kellu l-obbligu li jgħidli, 'Isma', ...jekk m'intix ser tagħmel hekk u hekk ser ikolli nagħmel ir-restrizzjonijiet.'

Mistoqsi naqbilx li l-bank talabni updated customer information biex jagħmel update tal-profil tiegħi bħala customer tal-bank, ngħid li iva u jien tajtu update.

Qed jingħad li għall-ewwel jien ikkontestajt dan u hemm email tiegħi tas-7 ta' Novembru 2025 li bgħatt lil Tracy Glynn.

Ngħid li jiena għidtilha biex tgħaddili l-informazzjoni li għandu l-bank fuqi.

Mistoqsi naqbilx li jien ipprovdejtha din l-informazzjoni, ngħid li l-informazzjoni li qed nitkellem fuqha kienet diġà għand il-bank. Kienet ilha pprovduta għand il-bank. Il-bank li qalli wara, li dik l-informazzjoni

li qed tirreferu għaliha ta' Ms Glynn li kienet għand il-bank, b'email tal-5 ta' Diċembru, li għalkemm din l-informazzjoni qiegħda għand il-bank, jiena kelli xorta ntellagħha manually fuq is-sistema l-ġdida tal-BOV profile.

Biex nirrispondi b'mod ċar, l-informazzjoni li talabni l-bank kienet diġà qiegħda għandu u jien deherli li l-bank la l-informazzjoni kienet diġà għandu, m'għandux għalfejn noqgħod indaħħalha jiena.

In any case, jiena din l-informazzjoni, wara li l-bank ikkonferma li ma jistax jagħmilha hu, u reġa' talabni nagħmilha manwali, jiena tellajtha manwali.

Mistoqsi naqbilx li wara li tajt din l-informazzjoni, r-restrizzjoni tneħħiet sussegwentement, ngħid li ma tneħħietx. Tneħħiet xi xahrejn wara li matul dan iż-żmien ma stajtx nuża l-flus.

Mistoqsi naqbilx rigward it-tranżazzjoni tad-debitu ta' €299, li dawn ġew iddebitati mill-kont tiegħi fi Frar 2024, ngħid li iva, f'dik id-data li hija msemmija.

Mistoqsi naqbilx li dan kollu ġie rimborżat lili fit-2 ta' Marzu 2024, ngħid li jien għamilt statement li l-flus ġew imma l-problema mhux għax ġew il-flus imma li kieku ma ndunajtx, il-flus kienu ser jibqgħu sejrin.

Mistoqsi naqbilx li jien ippreżentajt chargeback request lill-bank, nixtieq nirreferi għall-korrispondenza li bgħatt oriġinarjament lill-bank f'dik is-sena plus li erġajt bgħatt lis-Senior Manager, Mr Tabone, għax talabni biex nerġa' ngħaddilu l-korrispondenza. Ngħid li darbtejn għaddejt il-korrispondenza lill-bank.

Mistoqsi naqbilx li l-proċess taċ-chargeback jinvolvi skambju ta' dokumenti bejn il-partijiet involuti, ngħid li jiena ma nafx; dak il-bank irid jiddeċidiha mhux jiena. Lili l-bank jitlobni l-informazzjoni u jien ngħaddihielu.

Mistoqsi naqblux li d-dokumentazzjoni li rċevejt kienet relatata ma' din il-proċedura taċ-chargeback, ngħid li l-informazzjoni li ngħatajt – l-ewwelnett, kien hemm ħafna korrispondenza – jekk qed tirreferi għall-

korrispondenza li bagħat il-bank tan-naħa l-oħra, dik kien fiha informazzjoni, l-ewwelnett, kienet turi biċ-ċar li s-servizz ma ħadtux jiena kif qalu Microsoft.

U t-tieninett, jiena jidhirli li l-BOV ma kellux jgħaddili din l-informazzjoni, avolja għaddieli d-dokument, li l-informazzjoni fuq min kienet il-persuna kellha tiġi redacted, u jien ma kontx inkun naf min kienet din il-persuna.

Again, we have to keep everything in perspective. Il-bank għamel erba' xhur u nofs; f'sitt ġimgħat kelli nibgħat l-ewwel email, żewġ reminders, kelli nerġa' nikteb lill-Customer Care u wara sitt ġimgħat jiġi l-bank u meta staqsejtu fiex wasalna, ser jerġa' jitlobni l-istess informazzjoni li konna diġà għaddejna.

Mistoqsi naqbilx li jien ġejt rimborżat l-ammont ta' €117 minn dan il-proċess, ngħid li mhux il-bank irrimborżjahom. Microsoft qalli li dawk il-flus kienu tiegħi u qalli biex nitlob lill-bank biex iġibhomli lura. Dak kollox.

Qed jingħad li l-bank għini u ġejt rimborżat.

Ngħid li bilfors lill-bank kelli nitlobhom għax il-flus ittieħdu mill-card tiegħi u lill-bank irrid nitlobhom. Meta tlabthom lil Microsoft, qalli biex ngħid lill-bank jagħtuhomli. Iva l-flus ġew lura."[10]

Seduta oħra saret fil-15 Settembru 2026 għall-provi ta' BOV.

Xehdet l-ewwel Johanna Bartolo, *Senior Manager,* fl-uffiċċju legali. Ikkonfermat b'ġurament *statement* li ġie ċċirkolat qabel u dokumenti annessi[11].

Waqt il-kontroeżami, l-Arbitru irrimarka li f'paġna 76 tal-*affidavit* ta' Johanna Bartolo hemm ammissjoni li:

- *"Nikkonferma wkoll li l-Ilmentatur ikkonkluda l-aġġornament tal-profil tiegħu fis-27 ta' Diċembru 2025. Madankollu, minħabba żvista amministrattiva, ir-restrizzjoni ma tneħħietx immedjatament."*

[10] P. 53 - 55
[11] P. 75 - 86

- *"Nikkonferma madankollu li t-tranżazzjoni ta' €299 saret minħabba human error. Waqt l-ipproċessar ta' każ relatat ma' klijent ieħor li kien jidher fuq l-istess rapport, in-numru tal-kont tal-Ilmentatur iddaħħal bi żball minflok dak tal-klijent li kellu jiġi ddebitat.*

  B'hekk, l-ammont ta' €299 ġie ddebitat mill-kont tal-Ilmentatur u applikat bħala credit card repayment."

Għalhekk mistoqsijiet tal-Ilmentatur għala l-Bank m'għandux sistemi awtomatiċi li jevitaw żbalji bħal dawn huma superfluwi għall-iskop ta' dan l-ilment.

Xehdet ukoll Shirley Scerri, *Manager* fid-Dipartiment taċ-*Chargebacks*. Ħalfet bil-ġurament id-dikjarazzjoni u d-dokumenti annessi li ġew iċċirkolati qabel is-seduta[12]. Dawn kienu jirrigwardaw it-tielet ilment.

Ma sarx kontroeżami ta' Shirley Scerri.

L-Arbitru jinnota dawn is-sekwenzi rigward l-ilment dwar *chargeback*:

19 t'Awwissu 2024 – L-Ilmentatur ipprovda d-dikjarazzjoni ffirmata[13].

23 ta' Settembru 2024 – Il-Bank informa lill-Ilmentatur li l-każ kien għadu qed jiġi investigat[14].

03 t'Ottubru 2024 – Il-Bank informa lill-Ilmentatur li t-talba ġiet riferuta lill-bank barrani sabiex tiġi kkunsidrata minnu[15].

28 t'Ottubru 2024 – Iċ-*Chargeback* ġiet rifjutata fl-ewwel istanza u l-Bank talab aktar informazzjoni ħalli jtella' l-każ għal stadju ogħla 'pre-*arbitration*'[16].

02 ta' Novembru 2024 – Il-Bank ressaq il-każ għall-istadju *pre-arbitration* u informa b'dan lill-Ilmentatur[17].

26 ta' Novembru 2024 – *Pre-arbitration* aċċettata u l-ammont ta' €117.60 ġie rimborżat[18].

[12] P. 57 - 74
[13] P. 58; p. 65
[14] *Ibid*.
[15] P. 58; p. 64
[16] *Ibid*.
[17] P. 58; p. 63
[18] P. 59; p. 62

Sottomissjonijiet Finali

Il-partijiet b'mod ġenerali sostnew il-pożizzjoni tagħhom diġà spjegata fl-ilment, fir-risposta u fl-evidenza waqt is-seduti. BOV, waqt li ammetta żbalji amministrattivi rigward l-ewwel żewġ ilmenti, saħaq li dawn l-iżbalji ma kinux kawża ta' danni li qed jitlob l-Ilmentatur li ma ġewx sostnuti b'evidenza.

Analiżi u Kunsiderazzjonijiet

Fil-każ tal-ewwel żewġ ilmenti, BOV b'mod espliċitu ammettew l-iżbalji interni tagħhom li wasslu għal dan l-ilment.

Fil-każ tat-tielet u l-aħħar ilment, il-Bank mexa mal-proċeduri tas-sistema *chargeback* u sostanzjalment għamel dak mistenni minnu. L-unika kritika tirrigwarda d-dewmien ta' sitt ġimgħat minn meta fid-19 Awwissu 2024, l-Ilmentatur ipprovda d-dikjarazzjoni iffirmata sa ma fit-03 t'Ottubru 2024, il-każ intbagħat lill-bank ta' barra. Iżda dan mhux xi nuqqas li jimmerita kumpens għax wara kollox l-ammont kien relattivament żgħir u ġie rkuprat.

Mhux l-istess jista' jingħad għall-ewwel żewġ ilmenti.

Fil-każ tal-ewwel ilment, l-Ilmentatur sofra dewmien ħtija ta' żball amministrattiv li ħalla l-kont tiegħu ibblokkat bejn is-27 ta' Diċembru 2025 u d-09 ta' Frar 2026. L-argumenti tal-BOV dwar il-ġustifikazzjoni għalfejn il-kont ġie bblokkat sas-27 ta' Diċembru 2025, huma flokhom iżda irrelevanti għall-inkonvenjent li sofra l-Ilmentatur meta l-kont baqa' bblokkat sad-09 ta' Frar 2026.

Fil-każ tat-tieni ilment, bi żball tal-Bank, *charge* ta' €299 li saret fit-08 ta' Frar 2024, ġiet rimborżata fit-02 ta' Marzu 2024. Iżda, aktar mid-dewmien tar-rimborż, huwa inkwetanti l-fatt li kieku l-Ilmentatur ma ilmentax hemm probabbiltà kbira li l-iżball kien jibqa' għaddej.

Għalhekk l-Arbitru hu tal-fehma li bi żbalji ammessi bħal dawn, il-Bank seta' sab ftehim amikevoli skont prinċipji assodati ta' *customer care*, flok għażel li jidħol fi proċess bħal dan li żgur iqumlu ħafna iżjed mill-kumpens mitlub, u b'mod prattiku jkompli jitfa', skont qawl Ingliż, melħ fuq il-ferita kkawżata mill-Bank stess.

Deċiżjoni

Kif obbligat skont artiklu 19(3)(b) tal-Kap. 555, l-Arbitru jiddeċiedi skont dak li, fil-fehma tiegħu huwa ġust, ekwu u raġonevoli skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-ilment.

Għar-raġunijiet fuq imsemmija, l-Arbitru qed jilqa' dan l-ilment rigward l-ewwel żewġ istanzi u qed jiċħdu rigward it-tielet istanza. Għalhekk jordna kumpens ta' €250 (mitejn u ħamsin ewro) jiġi mħallas lill-Ilmentatur fi żmien ħamest ijiem tax-xogħol mid-data ta' din id-deċiżjoni bħala danni sofferti mill-iżbalji ammessi tal-Bank.

L-ammont relattivament żgħir ta' danni ma jiġġustifikax iċ-ċaħda tal-Bank minħabba nuqqas ta' evidenza, għax m'hemmx dubju li l-iżbalji ammessi kkawżaw xogħol u nkonvenjent sostanzjali lill-Ilmentatur.

Kull parti ġġorr l-ispejjeż tagħha la l-ilment ma ġiex milħuq interament.

_____

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

<u>Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru</u>

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni 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-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni 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-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 anonimiżżati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.