

## Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 077/2026

ZG u SG

(Ilmentaturi)

Vs

Bank of Valletta p.l.c.

(C 2833)

(‘Fornitur tas-Servizz’ jew ‘BOV’ jew ‘Bank’)

Seduta 8 ta’ Mejju 2026

### L-Arbitru

### I-Ilment

Ra l-ilment<sup>1</sup> li jittratta l-każ fejn il-Bank informa lill-Ilmentaturi li ried itemm il-relazzjoni li kellu magħhom bla ma ta raġuni ċara għal din id-deċiżjoni.<sup>2</sup>

Wara korrispondenza fejn l-Ilmentaturi talbu aktar tagħrif, fit 13 ta’ Jannar 2026<sup>3</sup> l-Ilmentaturi formalment talbu li l-Bank jirrispetta d-dritt li jkollhom Basic Payment Account (BPA) skont id-direttiva tal-UE 2014/92 li giet kodifikata fil-liġijiet ta’ Malta permezz ta’ S.L. 371.18. Taw aktar informazzjoni għaliex kellhom bżonn u dritt għal dan il-kont permezz ta’ ittra datata 04 Frar 2026.<sup>4</sup>

Il-BOV permezz ta’ ittra datata 19 ta’ Frar 2026<sup>5</sup> ċaħad it-talba li joffri BPA u spjega li dan kien skont l-obbigi tiegħu taħt regolamenti ta’ *anti-money laundering and countering the financing of terrorism* (AML/CFT).

---

<sup>1</sup> Paġni (p.) 1 – 8 u paġni annessi 9 - 18

<sup>2</sup> P. 10

<sup>3</sup> P. 13

<sup>4</sup> P. 11

<sup>5</sup> P. 16

Il-kontijiet ingħalqu fit-23 ta' Frar 2026, fejn l-Ilmentaturi ġibdu l-flus li kellhom. Jumejn wara fetħu dan l-ilment mal-Uffiċċju tal-Arbitru fejn talbu kumpens għal danni ta' €5,000 u li jerġgħu jinfetħulhom il-kontijiet li kellhom mal-BOV.

Matul il-proċess ġie stabbilit li t-talba kienet biex jinfetaħ BPA u li fih l-Ilmentaturi jkunu jistgħu jiddepożitaw biss il-flus tal-pensjoni.

## **Risposta**

Fir-risposta<sup>6</sup> tal-Bank datata 16 ta' Marzu 2026, qalu:

### ***'The Bank's Point of View***

*Whereas the Bank's right to terminate a payment service is established under its General Terms and Conditions and reflected in Maltese law through Directive No. 1 of the Central Bank of Malta, which transposes Directive (EU) 2015/2366<sup>7</sup>. This framework allows a payment service provider to terminate a framework contract for an indefinite period by giving at least two (2) months' notice;*

*"If agreed in the framework contract, the payment service provider may terminate a framework contract concluded for an indefinite period by giving at least 2 months' notice."<sup>8</sup>*

*Whereas the Bank's General Terms and Conditions reflect the above-mentioned provision and stipulate the following in regard to termination of banking services:*

*"This Agreement is for an indefinite term. However, we may terminate this agreement or cancel or suspend the use of the Channels at any time by giving you two (2) months' notice<sup>9</sup> in writing or such other shorter notice period as may be allowed by law, except where the Channels or the Account have been or are likely to be misused or in the event of any other serious reason including breach or possible breach by you of these*

---

<sup>6</sup> P. 22 – 6 u pagni annessi 27 - 61

<sup>7</sup> Payment Services Directive 2 (PSD2).

<sup>8</sup> Article 31(4), CBM Directive 1

<sup>9</sup> Emphasis added

*Terms and Conditions, in which case, termination, cancellation or suspension will be immediate.”<sup>10</sup>*

*Whereas the Bank complied fully with this requirement by issuing the termination notice on the 11 December 2025<sup>11</sup> granting two months to arrange alternative banking services, and subsequently extending the operative deadline to the 26 February 2026<sup>12</sup>, thereby affording the Complainants additional time;*

*Whereas the letter clearly instructed (the Complainant) to provide alternative bank details for the transfer of any remaining balance, failing which the funds would be placed in a zero-interest suspense account. This demonstrates that the Bank acted with transparency and in line with applicable law;*

*Whereas the Bank’s discretion to determine whether a customer falls within its risk appetite has been affirmed by Maltese courts. In Mohammed Hanif noe vs Bank of Valletta p.l.c. (465/2015), decided by the First Hall, Civil Court on the 6<sup>th</sup> March 2023, and confirmed by the Court of Appeal on the 27<sup>th</sup> October 2023, the Court held that it is left to the banks to determine whether the activities of their clients fall within the risk limits the bank is comfortable with<sup>13</sup>;*

*Whereas the Complainants’ dissatisfaction appears largely premised on the assertion that the Bank failed to provide a substantive explanation for its decision. The Bank respectfully submits that it is subject to strict legal and regulatory obligations, including under AML/CFT legislation, confidentiality duties, and the protection of the integrity of internal risk-assessment processes, which in certain circumstances restrict the Bank from disclosing the specific considerations or information underpinning a decision to discontinue a banking relationship;*

*Whereas, without prejudice to the foregoing, the Bank confirms that it carried out a risk-based internal assessment, in line with its legal and regulatory obligations, and took a considered decision that it could not continue*

---

<sup>10</sup> Doc. A, page 22.

<sup>11</sup> Page 010 of the Complaint.

<sup>12</sup> Page 014 of the Complaint.

<sup>13</sup> “Huwa mħolli f’idejn il-banek li jiddeterminaw jekk l-attivitajiet tal-klijenti tagħhom jaqgħux fil-limiti tar-riskju li l-bank ikun komdu bihom.”

*providing banking services to Mr. ZG. This assessment lawfully considered information available in the public domain, including court proceedings, and other considerations. The Bank's decision is final;*

*Whereas the Bank is aware of the statutory framework governing access to a Payment Account with Basic Features ("BPA"). However, the right to a BPA is not absolute and remains subject to the Bank's AML/CFT obligations. In the present case, and following its internal assessment, the Bank lawfully determined that it could not offer the Complainants a BPA, nor any alternative banking relationship, whether as a substitute or otherwise;*

*Whereas the temporary restriction of internet banking access complained of occurred within the context of the termination process and the Bank's regulatory obligations and does not give rise to any entitlement to compensation. At all times, the Complainants retained access to their funds through the Bank's branches and were afforded the opportunity to transfer balances to an alternative institution;*

*Whereas the Bank notes that the Complainant has quantified moral damages in the sum of €5,000 without adducing any evidence in support thereof. In this regards, the Bank refers to the judgement of the Court of Appeal in the names Marks and Charles Limited v. Bank of Valletta plc (267/2006/1) decided on the 26<sup>th</sup> of February 2026, wherein the Court held that the person who has suffered damage or loss must properly prove not only the damage or loss suffered but also that such damage is the consequential effect of the conduct of the defendant as the person charged with the responsibility for it<sup>14</sup>;*

*Whereas the Bank's position is taken without prejudice to its rights and obligations at law and having regard to the same legal and regulatory constraints referred to above, including the Bank's inability to disclose confidential internal assessments. The Bank further notes that the Complainants remain at liberty to seek banking services with other institutions.<sup>15</sup>*

---

<sup>14</sup> "Dan iġib ukoll il-konsegwenza li l-persuna li tallega li ġarrbet il-ħsara jew dannu trid tipprowa kif imiss mhux biss il-ħsara jew id-dannu mġarrab iżda wkoll li dak id-dannu huwa l-effett konsegwenzjali tal-ġhemil tal-parti konvenuta bħala l-persuna mixlija bir-responsabbiltà tiegħu (ara Giovanni Vella et v. Michael Cilia maqtugħa mill-Qorti tal-Appell fit-23 ta' Ġunju, 2004)." (Page 16 of the Judgement)

<sup>15</sup> P. 23 - 25

## Seduti

Fl-ewwel seduta tal-20 t'April 2026, xehed l-Ilmentatur li qal:

*'Ngħid li rċevejna ittra indirizzata lili li l-bank kien ser jittermina s-servizzi tiegħu vis-a-vis il-kontijiet li kellna. Kellna kont kurrenti f'ismi; kellna wieħed li qabel kien jissejjaħ (?) account li kien qisu savings għalkemm l-interessi m'għadhomx jingħataw u kellna joint account bejni u bejn il-mara tiegħi, SG.*

*Ngħid li jiena tlabt lill-bank biex jiġġustifika f'erba' linji d-deċiżjoni tiegħu. U mingħand il-Manager marret għand il-Head of Customer Relationship; u l-bank baqa' jsostni li ma hux f'pożizzjoni li jagħti ġustifikazzjoni biex jagħlaq l-accounts li kellna mal-Bank of Valletta, accounts li kienu ilhom miftuħin mill-1976. Meta bdejt naħdem l-ewwel bank li rreferajt għandu kien il-Bank of Valletta, dejjem inqadejt bih u qatt ma kelli xi forma ta' rapporti jew li kelli mmur xi darba nkellem lil xi Manager minħabba xi tranzazzjoni li kienet tista' tidher ...*

*L-Arbitru qed jirreferi għal ittra tal-Bank of Valletta datata 28 ta' Jannar 2026 fejn qed jirreferi għall-ittra tiegħi tat-13 ta' Jannar 2026 li tgħid:*

*"Further to your letter of the 13 January 2026, we kindly ask you to clarify the purpose and necessity for which a Basic Payment Account is required."*

*Mistoqsi jien irrispondejtx din l-ittra, ngħid li dik l-ittra irrispondejtha. U ngħid li r-raguni li bqajt ninsisti li għandu jkollu l-Basic Payment Account u għalxiex kien ser jintuża huwa għall-istess kriterji li tmexxi bihom il-Malta Financial Services Authority, jiġifieri bażikament li nircievi l-pensjoni f'dan l-account u fejn inkun nista' nħallas il-kontijiet tad-dawl u l-ilma, kontijiet tat-telefon.*

*Is-sitwazzjoni hija li l-bank baqgħu jgħidu li ser jagħlaq l-kontijiet fis-26 ta' Frar 2026. Li ġara, fl-20 ta' Frar 2026, imblokkawli l-accounts għax kien hemm ittra mill-Bank of Valletta fejn l-ewwel data kienet għall-11 ta' Frar imbagħad estendewha għas-26 ta' Frar 2026. Allura jiena komplejt bin-negozjati.*

*Imma fl-20 ta' Frar, meta jiena mort biex inħallas kontijiet lill-Water Service Corporation, tal-ARMS, jien ma stajtx naċċessa l-fondi tiegħi. Jien sintendi għamilt song and dance fuqha din u bghattilhom messaġġi kemm bl-Internet Banking, bil-Facebook u kemm bl-email, fejn għidt li din hija azzjoni verament*

**degradanti u kontra l-ligi li timblokka l-accounts ta' klijent meta l-fondi mhumiex tal-Bank of Valletta, il-fondi huma tal-klijent.**

**Ngħid li t-Tnejn ta' wara mort il-fergħa ta' H'Attard u hemmhekk għamilt nofs ta' nhar biex irnexxieli niġbed il-flus għax baqgħu adamantanti li ma ridux jagħtuni l-Basic Payment Account.**

**Ngħid li l-kontijiet huma magħluqa, u llum jiena u l-mara m'għandna l-ebda kont mal-Bank of Valletta.**

**Ngħid li jiena nħaddem kont mal-Moneybase u għandi kont mar-Revolut. Ngħid li ma' bank Malti m'għandix kontijiet, jiggifieri la mal-BNF, la mal-APS u lanqas ma' banek oħra.<sup>16</sup>**

Fil-kontroezami xehed:

**'Naqbel li fl-ilment tiegħi qed nitlob kumpens ta' €5,000.**

**Mistoqsi fuq liema bażi qed nitlob dan il-kumpens, ngħid li jiena sofret danni kemm morali u kemm psikoloġiċi għax jien inħoss li l-fatt li l-Bank of Valletta wara ħamsa u għoxrin sena servizz jaqgħali l-account mingħajr ma ta l-ebda ġustifikazzjoni legali jew taħt xi forma oħra, hija deċiżjoni immorali u mhux ġustifikata.**

**Allura l-bank irid iħallas għal dik id-deċiżjoni li ħa.**

**Mistoqsi għandix xi ċertifikati mediċi li juru li sofret dawn l-allegati danni psikoloġiċi, ngħid li nista' nuri l-pilloli li nieħu, nagħmel ċertifikat tal-pilloli li nieħu.**

**Mistoqsi mill-Arbitru x'ser niddepożita li kieku kelli ningħata a Basic Payments Account, ngħid li nkun nista' niddepożita fih il-pensjoni. L-interessi tal-investimenti li għandi fil-Moneybase jibqgħu imorru fil-Moneybase għax dawk qishom transaction diretta mal-Moneybase u m'għandix għalfejn inċaqlaqhom.**

**Nikkonferma li ser inkun qed ngħaddi l-pensjoni f'dan il-kont u xejn iżjed.<sup>17</sup>**

Fit-tieni seduta tat-30 t'April 2026, BOV ressqu jixhed lil Mark Falzon li qal:

---

<sup>16</sup> P. 62 - 63

<sup>17</sup> P. 64

***‘Ngħid li fil-Bank nokkupa l-kariga ta’ Deputy Money Laundering Reporting Officer kif ukoll Head tal-Financial Crime Investigation Section tal-BOV.***

***Biex nagħti kuntest, bħal kwalunkwe bank customer li għandu l-Bank, ikunu sugġetti għal review minn perjodu għall-ieħor. Is-sena l-oħra, (l-Ilmentatur) kien imissu review fejn parti mir-review ikun hemm screening. Saret adverse media screening fuq (l-Ilmentatur) u hemmhekk ħareġ li ftit ġimgħat qabel, kien hemm l-ewwel sentenza kontra (l-Ilmentatur) fejn f’xxx 2025, kien instab ħati quddiem il-Qorti tal-Maġistrati bl-akkużi li ftit tal-ġranet ilu, l-Qorti tal-Appell sab(itu) ħati ta’ dawk l-akkużi.***

***Il-fatt li l-akkużi kienu relatati primarjament ma’ xxx, li taqa’ taħt predicate offence u fil-financial crime nature, mhux of a civil nature, il-Bank, in line mal-policies li għandu, ħass li r-relazzjoni għandha tiġi itterminata u, għaldaqstant, beda l-proċess li nformajna (lill-Ilmentatur) li ser nagħlqulu l-kont.***

***Ngħid li dik kienet il-baži tad-deċiżjoni tal-Bank meta tikkunsidra li (l-Ilmentatur) ġie misjub ħati mill-Qorti tal-Maġistrati. Din mhix akkuża imma conviction. U l-Bank ħass li r-relazzjoni m’għandhiex tkompli.***

***Rigward il-Basic Payment Account, ngħid li l-Bank għandu żewġ klawsoli fejn għandu dritt li jista’ jirrifjutah. F’dan il-kuntest, (l-Ilmentatur) qed jolqot dawn iż-żewġ klawsoli. L-ewwelnett, (l-Ilmentatur), minn informazzjoni li għandna u milli nista’ nifhem mill-verbal tal-aħħar seduta, anke ġie ikkonfermat minnu stess digà għandu kont ma’ istituzzjoni bankarja hawn Malta, jiġifieri dik klawsola 1 li l-Bank iddetermina li (l-Ilmentatur) digà għandu faċilità bankarja x’imkien ieħor mal-Moneybase li joħroġ IBAN u għandu liċenzja ta’ bank.***

***L-Arbitru jintervjeni biex jgħid li l-obbligu ta’ Basic Payment Account f’Malta jobbliga biss il-ħames banek: APS, BNF, HSBC, BOV u Lombard.***

***Ngħid li naqblu, però, l-Basic Payment Account, jekk il-persuna għandha kont bankarju x’imkien ieħor, dik hija raġuni biżżejjed biex il-Bank jista’ jirrifjuta li joffri a Basic Payment Account.***

***Ngħid li l-ground l-oħra hija fejn jidhlu financial crime concerns. (l-Ilmentatur) ġie convicted għal darba, tnejn fuq grounds ta’ AML u mhux ser nidhol fil-mertu għax qiegħed fil-media. Hemm Qorti tal-Maġistrati li għamlet l-ewwel conviction u hemm il-Qorti tal-Appell which upheld the conviction in full fejn***

***jidħol (l\_ ilmentatur). Hemmhekk, il-ground fejn jidħlu l-AML concerns, li huwa ground ieħor fejn il-Bank jista' jirrifjuta basic payment account, intlaqtet ukoll.***

***Nghid li dawn m'għadhomx aktar concerns għax hemm żewġ sentenzi, tal-Qorti tal-Maġistrati u l-Qorti tal-Appell u aktar konkret minn hekk ma tantx tista' tmur.<sup>18</sup>***

L-Arbitru staqsa jekk il-Bank għadux jara perikli ta' AML/CFT meta fl-aħħar seduta gie kkonfermat li fil-kont BPA mitlub ser jiġu kkreditati biss trasferimenti tal-pensjoni.

Mark Falzon wieġeb:

***'Insostni li għidt qabel li l-pensjoni tista' tiġi ddepożitata faċilment fil-Moneybase. Hemm IBAN normali kif joħroġ il-BOV; (l-Ilmentatur) għandu diġà l-IBAN tal-Moneybase u l-pensjoni tista' tidħol hemmhekk.***

***Aħna, bħala bank, huwa ppruvat li (l-Ilmentatur) għandu kont ieħor hawn Malta u jista' juża dak il-kont. M'għandux bżonn il-kont tal-BOV.***

***L-Arbitru jgħid li a Basic Payment Account jista' jagħti faċilitajiet li ma jagħtihomx dak it-tip ta' kont, perezempju, Standing Orders.***

***Nghid li dak il-Moneybase jista' jgħidu. Nghid li kont Malti għandu u aħna m'aħniex interessati.<sup>19</sup>***

L-Ilmentatriċi<sup>20</sup> ma għamlitx kontroezami tax-xhieda u lanqas ma għamlet sottomissjonijiet finali.

### **Sottomissjonijiet finali**

BoV issottometta:

***'Dan il-każ huwa ċar li hemm deċiżjoni mill-Qorti fuq raġunijiet validi għalfejn il-Bank għandu jitttermina r-relazzjoni bankarja tiegħu ma' (l-Ilmentatur).***

***Filwaqt li m'aħniex qed naqblu fuq il-fatt li l-Moneybase hu kont bankarju f'Malta, xorta waħda jibqa' l-fatt li l-Bank għandu d-dritt li ma joffrix a Basic***

---

<sup>18</sup> P. 65 - 66

<sup>19</sup> P. 66 - 67

<sup>20</sup> L-Ilmentatur ma setax jattendi.

**Payment Account fejn hemm konsiderazzjonijiet legittimi ta' AML u financial crime.**

**F'dan il-każ m'hemmx kontestazzjoni; hemm evidenza ċara ta' financial crime u l-Bank għandu kull dritt li ma joffrix lill-Ilmentatur**

- 1. a normal bank account, u kellu kull dritt jitermina r-relazzjoni bankarja miegħu fuq dawn il-fatti; u**
- 2. li ma jagħtihx a Basic Payment Account la għad-depożitu tal-pensjoni u lanqas għal raġunijiet oħra.**

**Il-Bank għandu kull dritt jirrifjuta li jkollu relazzjoni ma' dan it-tip ta' persuna.<sup>21</sup>**

## **Analizi u osservazzjonijiet**

### **X'inhu Basic Payments Account?**

Kull resident li jgħix Malta għandu dritt għal kont bankarju li jkun jista' jaqdi funzjonijiet bażiċi u dan l-obbligu jorbot lill-banek li għandhom aktar minn erba' fergħat u li l-Bank jista' jirrifjuta biss li jiftaħ kont bħal dan għal dawn ir-raġunijiet:

- Jekk l-individwu ma jobdix ir-regolamenti tal-Unjoni Ewropea dwar ħasil ta' flus u finanzjament tat-terroriżmu.
- Jekk digà għandu kont ma' Bank ieħor.

Anke l-MFSA fuq il-website tagħha tinforma hekk:<sup>22</sup>

**'A Payment Account with Basic features is a basic bank account that allows, when legally residing in Malta or in another EU Member State that do not have other bank accounts in Malta, to have access to a set**

<sup>21</sup> p. 67

<sup>22</sup> <https://www.mfsa.mt/consumers/consumer-awareness/consumer-awareness-and-campaigns/?service=payment-accounts-with-basic-features>

***of banking services considered as essential, free of charge or at a reasonable cost.***

#### ***AM I ELIGIBLE?***

*The payment account with basic features is available to anyone who is legally resident in Malta or in another EU Member State, including those whose status may mean they are not eligible for other banking products.*

*This means you can get this account even if you have no fixed address, if you are a refugee, stateless person or asylum seeker, or if you have not been granted a residence permit but cannot be sent back to your home country for legal or factual reasons.*

*Although you have a right to open a payment account with basic features, banks have an obligation to verify that you actually need this account for your day-to-day transactions.*

#### ***WHAT IS A PAYMENT ACCOUNT WITH BASIC FEATURES?***

*A payment account with basic features is a bank account for personal use which offers basic banking services. This account may be available either free of charge or for a reasonable fee.*

*You will not be under any obligation to buy any other banking services from the bank in question in order to access your basic bank account.'*

Wieħed jinnota li dan id-dritt għal Basic Payments Account jingħata wkoll lil min ma għandux indirizz fiss, jew ma għandux dokumenti ta' identifikazzjoni anke jekk kien residenti f'xi centru ta' riabilitazzjoni.

#### **Konsiderazzjoni**

L-Arbitru jifhem li persuna misjuba ħatja u li tinsab tiskonta piena kriminali bħalma huwa għaddej l-Ilmentatur, probabbli jaqa' barra mir-*risk appetite* ta' kull bank liċenzjat. Għalhekk, l-Arbitru ma jlumx lil Bank of Valletta li jqis lill-Ilmentatur bħala persuna li ma jixtieqx li jkollu relazzjoni bankarja magħha minkejja li għandu storja ta' relazzjoni ta' ħafna snin bla problemi.

Iżda l-punt kruċjali huwa li persuna fil-kundizzjoni tal-Ilmentatur ma għandux jiġi mcaħħad mid-dritt ta' kont bankarju bażiku jekk juri li:

- Verament għandu bżonn kont BPA għall-bżonnijiet ta' kuljum.
- Jaċċetta kundizzjonijiet li jneħħu xi riskju abbinat ma' AML/CFT.

Dan jgħodd aktar w'aktar għall-Ilmentatriċi li ingħalqilha wkoll il-kont li kellha 'joint' ma' żewġha u spiċċat bla kont bankarju.

L-argument tal-BOV li l-Ilmentaturi ma għandhomx bżonn ta' kont bħal dan għax għandhom kont ma' Moneybase huwa miċhud.

Kontra dak li qal Mark Falzon fix-xhieda tiegħu, Moneybase ma għandux liċenzja ta' bank. Għandu liċenzja ta' Financial Institution<sup>23</sup> li ma toffrix is-servizzi kollha li joffru l-erba' banek Maltin li jaqgħu taħt l-obbligu statutorju ta' BPA.

Kull riskju ta' AML/CFT ikun ikkontrollat jekk BOV jiżgura li fil-kont BPA jiġu depożitati biss pensjonijiet li huma intitolati għalihom l-Ilmentaturi.

Għalhekk l-Arbitru jifhem li l-Ilmentaturi ma għandhomx jiġu mcaħħda minn faċilità ta' kont bankarju bażiku kif provdut mid-direttivi tal-Unjoni Ewropea li ġew addottati mill-awtoritajiet lokali u mill-Bank of Valleta stess u anke mill-banek l-oħra speċjalment dawk li għandhom aktar minn erba' fergħat.

L-Arbitru jikkundanna l-mod legġer li bih Mark Falzon iġġustifika d-deċiżjoni għax, skont hu, Moneybase għandhom liċenzja ta' Bank. Dan mhux il-każ u seta' faċilment jikkostata dan b'riċerka sempliċi fir-registru tal-MFSA.

Daqstant ieħor jikkundanna l-attitudni li ma kienx interessat jindaga jekk il-kont ma' Moneybase joffrix is-servizzi kollha li bank huwa kostrett li joffri permezz ta' BPA.

---

<sup>23</sup> Riċerka fir-registru tal-MFSA turi li Moneybase hija

*'Financial Institution*

*Local Financial Institutions licensed to issue electronic money under the 3rd Schedule to the Financial Institutions Act (Electronic Money Institutions) exercising the freedom to provide services outside Malta.'*

Jidher li din l-attitudni wasslet għal deċizzjoni li jiċċaħħad dritt ta' konsumatur li ingħata permezz ta' Direttiva tal-EU, dritt li jissupera l-aptit ta' bank li ma jkollux relazzjoni ma' min żbalja, instab ħati u qed ipatti tal-iżball skont normi legali li jipproteġu lis-soċjetà.

## Deciżjoni

L-Arbitru huwa fid-dover li jagħti għidizzjoni fuq l-ilment b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, ikun ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.<sup>24</sup> Għandu wkoll l-obbligu li jittratta l-ilment b'mod proċedurali, ġust, informali, ekonomiku u mħaffef.<sup>25</sup>

Peress li l-Ilmentaturi stqarru li ma għandhom l-ebda kont ieħor ma' xi bank li jista' joffri BPA f'Malta u peress li kien BOV li għalaq l-aħħar kontijiet li kellhom, l-Arbitru jordna lil Bank of Valletta joffri lill-Ilmentaturi servizz ta' Basic Payment Account permezz ta' kont wieħed f'isem it-tnejn joint, bil-provvediment li f'dan il-kont ikunu jistgħu jiġu kkreditati fih biss il-pensjoni li huma intitolati għaliha u li din tiġi kkreditata b'mod dirett mis-sors tal-pensjoni.

Salv għal dan il-provvediment, il-kont BPA irid joffri s-servizzi kollha elenkati f'artiklu 25(1) ta' S.L. 371.18.

It-talba għal kumpens ta' danni qed tiġi miċħuda għax mhix ippruvata.

Iżda l-Arbitru qed jinforma lil MFSA b'dan il-każ ħalli bħala regolatur jaraw jekk hemmx bżonn xi intervent regulatorju.

Kull parti għandha ġgorr l-ispejjeż tagħha.

**Alfred Mifsud**

**Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji**

---

<sup>24</sup> Kap. 555, Art. 19(3)(b)

<sup>25</sup> Kap. 555, Art. 19(3)(d)

## **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-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-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. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.