

Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 155/2021

RG (l-ilmentatur)

vs

BNF Bank p.l.c. (C - 41030)

(il-Bank/il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-28 ta' Settembru 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur issottometta:

1. Illi huwa ghandu relazzjoni bankarja mal-*BNF Bank p.l.c. (C - 41030)* ('il-Bank') liema relazzjoni bankarja ilha fis-sehh ghal madwar hames (5) snin. L-ilmentatur ghandu kont bankarju personali mal-imsemmi Bank bin-numru 'Bnf plc 0054XXXXXXX';
2. Illi, permezz ta' ittra datata 29 ta' Ottubru 2021 (annessa u mmarkata bhala 'Dokument A') *BNF Bank p.l.c.* gharraf lill-ilmentatur li l-imsemmi Bank m'ghadux f'pozizzjoni li jipprovdilu s-servizz bankarju salv ghal kull ftehim ta' self ta' kreditu;
3. Illi, permezz ta' din id-decizjoni unilaterali u minghajr raguni valida fil-ligi, il-Bank kellu jaghlaq il-kont bankarju personali tal-ilmentatur nhar id-29 ta' Dicembru 2021;
4. Illi, in vista ta' din id-decizjoni kien hemm korrisondenza mal-Bank permezz ta' ittri elettronici datati 8 ta' Novembru 2021 u 14 ta' Novembru 2021 (annessi u mmarkati bhala 'Dokument B' u 'Dokument

C') u dan sabiex il-Bank jaghti raguni adegwata lill-ilmentatur dwar x'wassel ghal din id-decizjoni unilaterali li qed tippregudika u tohloq inkonvenjenza kbira lill-ilmentatur.

5. Illi, permezz ta' ittra elettronika datata nhar it-23 ta' Novembru 2021, (annessa u mmarkata bhala 'Dokument D'), l-imsemmi Bank ikkonferma li d-decizjoni ittiehdet abbazi ta' '*considerations resulting from periodic reviews of the Bank's business and risk appetites,*' liema decizjoni ma tistax titqies bhala wahda adegwata, partikolarment meta tikkunsidra l-inkonvenjenza u l-pregudizzju li l-istess decizjoni qed tohloq lill-ilmentatur.
6. Illi dan ifisser li l-Bank inghata licenzja sabiex joffri servizzi bankarji u s-servizz tal-istess Bank hu bbazat fuq '*business appetite*';
7. Illi d-decizjoni tal-Bank hija wahda arbitrara, ingusta u diskriminatorja versu l-ilmentatur u tmur kontra l-*legitimate expectations* tal-ilmentatur li dejjem ibbaza l-immaniggjar ta' flusu fuq relazzjoni indefinita mal-Bank;
8. Illi r-raguni finali ikkomunikata mill-Bank ma hija raguni xejn u hi biss mod pulit kif il-Bank jghid li jrid iwaqqaf ir-relazzjoni bankarja minghajr ma jaghti raguni;
9. Illi wara relazzjoni tant twila, il-Bank naqas milli jiltaqa' mal-ilmentatur meta dan talab li ssir laqgħa tramite l-avukat tiegħu;
10. Illi dan jikkostitwixxi agir abbużiv u mhux professjonali tal-Bank li jilledi d-drittijiet tal-ilmentatur;
11. Illi tenut kont ta' dan, l-ilmentatur avza lil *BNF Bank p.l.c.* b'*email* datata 6 ta' Dicembru 2021 (annessa u mmarkata bhala 'Dokument E') li ser jintavola proceduri quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji.
12. Illi d-decizjoni ikkomunikata lill-ilmentatur tikkawza inkonvenjenza, ingustizzja u pregudizzju kbir lill-ilmentatur u li tista' twassel għal skrutinju akbar minn provduri tas-servizzi bankarji ohra galadarba jkun irid jiftah kont gdid magħhom;
13. Illi r-raguni ikkomunikata lill-ilmentatur ma tistax titqies bhala wahda adegwata galadarba ma tindika ebda nuqqas da parti tal-ilmentatur u

wisq anqas tippermetti lill-ilmentatur jameljora l-pozizzjoni tieghu, jiddefendi lilu nnifsu jew inaqgas il-pregudizzju ikkawzat b'dan l-agir;

14. Illi l-ilmentatur isostni li ma kien hemm ebda raguni valida ghaliex il-Bank kellu jitterminalu l-kont bankarju galadarba f'hames snin qatt ma kien hemm problemi dwar l-operat tal-kont tieghu; dejjem kien diligenti fl-obbligi tieghu versu l-Bank u dejjem mexa mal-prassi, parametri u protokolli mposti mil-ligi;
15. L-ilmentatur umilment jitlob li jigi moghti r-raguni adegwata ghad-decizjoni li ttiehdet mill-Bank fil-konfront tieghu u jekk ma tirrizultax raguni valida, id-decizjoni ghandha tigi revokata u l-ilmentatur ghandu jitqieghed fil-pozizzjoni tieghu *status quo ante*.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

Qed issir referenza ghall-ilment li *BNF Bank p.l.c.* (il-'Bank') ircieva mill-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji f'isem is-Sur RG bin-numru ta' referenza ASF 155/2021.

Il-Bank irveda l-ilment imsemmi hawn fuq.

Permezz ta' din l-ittra, il-Bank jirreferi ghall-ispjega tal-avukat tal-Bank, Dr Jean Noel Cutajar, fir-risposta tieghu moghtija permezz ta' *email* tat-23 ta' Novembru 2021, indirizzata lil Dr Joseph Bugeja, u jikkonferma dik il-komunikazzjoni fis-sens illi r-relazzjoni bankarja tas-Sur RG mhijiex allinjata mal-limiti kurrenti tar-riskju tal-Bank.

Intant, jiddispjacina ninfurmaw li d-decizjoni tal-Bank mhijiex revedibbli.

Sema' lill-partijiet

Ra d-dokumenti esebiti

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.¹

L-ilmentatur jishaq li meta l-Bank ghalaqlu l-kont bankarju tieghu, dan sar minghajr raguni valida kif jipprovdu l-istess *Terms and Conditions* tal-Bank, kif ukoll li gie ttrattat b'mod ingust peress li l-unika raguni li tah il-Bank kienet li ma kienx jissodisfa *r-risk appetite* tieghu.

Min-naha tieghu, il-Bank jghid li kellu raguni valida biex jaghlaq il-kont tal-ilmentatur ghaliex ghalkemm kien kont privat, kien qed juzah ukoll biex jiddepozita fih flus tal-kumpanija tieghu stess; u kif ukoll peress li l-ilmentatur naqas li jghaddi informazzjoni utli lill-Bank fil-hin.

Il-Qafas Guridiku

L-Arbitru jrid jara jekk l-agir tal-Bank kienx wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

Skont il-Kap. 555,² l-Arbitru ghandu jikkunsidra u

*'jiehu kont, b'dak il-mod u sakemm huwa jidhirlu xieraq, ta' ligijiet applikabbli u rilevanti, regoli u regolamenti, b'mod partikolari dawk li jirregolaw l-imgiba ta' provditur ta' servizz, inkluz linji gwida mahruga mill-awtoritajiet supervizorji nazzjonali u tal-Unjoni Ewropea, il-prassi segwita f'oqsma finanzjarji u l-**aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi**³ u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment'.*

Ghalhekk l-Arbitru ser jiddeciedi dan l-ilment fil-qafas u fil-poteri moghtija lill-mill-legislatur sabiex issehh il-gustizzja, l-ekwità u r-ragonevolezza li huma l-pilastri li fuqhom irid jibbaza l-gudizzju tieghu. U dan skont ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

Il-Prassi Segwita f'Oqsma Finanzjarji

Il-legislatur ma jaghti l-ebda definizzjoni ta' x'inhi *'prassi segwita f'oqsma finanzjarji'* (*good industry practice*).⁴

¹ KAP. 555, Art.19(3)(b)

² Art. 19(3)(c)

³ Enfasi tal-Arbitru

⁴ Skont it-test Ingliz tal-Kap. 555

F'diversi gurisdizzjonijiet il-banek, b'inizjattiva taghhom ghamlu dak li jissejjah *Code of Banking Practice* fejn jghidu liemu huma l-prattici tajba li ghandhom ihaddnu fil-konfront tal-konsumatur. Il-principju baziku li jissemma f'dawn il-*'Kodicijiet'* huwa li fir-relazzjoni tieghu mal-klijent il-Bank ghandu, qabel xejn, ihares l-interessi tal-konsumatur billi jaqdi b'integrità, professjonalità u jagixxi fl-interess tal-konsumatur qabel l-interessi tal-Bank.

Per eżempju, fl-Awstralja, il-*Banking Code of Practice* jiddeskrivi lilu nnifsu hekk:

'The Banking Code of Practice is a set of promises outlining how a bank should conduct itself in its dealings with customers, as well as specific requirements for banking services.

*The Code is owned and published by the Australian Banking Association and forms an important part of the broader financial services consumer protection framework.'*⁵

Jghid ukoll li l-istess Kodici jissettja:

*'The standards of practice for banks, their staff and their representatives.'*⁶

*'Our customers count on us to provide them with a safe place to deposit money, to offer a wide range of options to access banking and financial services, and to help businesses start and grow. We understand that trust is critical to our relationships with customers and that for us to earn that trust, we need to do the right thing. We acknowledge that our responsibilities to customers, investors, employees and the broader community must be carefully balanced. Customers, investors, employees and communities expect our behaviour to meet high ethical standards, backed up by the right internal culture and practices. We are committed to continuously improving and being accountable. In fulfilling these responsibilities, we will continue to contribute to the stability, strength and prosperity of Australia's financial system and society. To do this, we will look to continually improve our banking services and how we engage with our customers and communities.'*⁷

⁵ <https://www.afca.org.au/about-afca/codes-of-practice/code-of-banking-practice#:~:text=The%20Banking%20Code%20of%20Practice,specific%20requirements%20for%20banking%20services.>

⁶ Il-principju baziku li jinsab fuq il-qoxra tal-*Banking Code*

⁷ *Banking Code of Practice*, p. 1

Ghalkemm il-Kodici m'huwiex ligi, però, l-banek Awstraljani jqisuh li jikkumplimenta l-ligi:⁸

*'The Code provides safeguards and protections not set out in the law. It complements the law and, in some areas, sets higher standards than the law.'*⁹

We will act honestly and with integrity.

- *We will be fair and responsible in our dealings with you.*
- *We will build and sustain a culture based on strong ethical foundations.*¹⁰
- *We will ensure banking services are accessible, inclusive and provided to you in a fair and ethical manner.'*¹¹

Fil-Kanada diversi banek hadu l-inizjattiva biex jaghmlu kodicijiet anke f'setturi specifici, per ezempju, Kodici ta' Kondotta Tajba kif jaqdu lil nies anzjani, Kodici ta' Kondotta dwar l-Uzu tal-Credit u *Debit Cards*, ecc. U l-*Financial Consumer Agency of Canada* tqis dawn il-Kodicijiet importanti billi:

*'(it) oversees the banks' compliance with these voluntary commitments and codes of conduct.'*¹²

Fil-kodici ta' prattika tajba tal-banek, il-*Federation of Finnish Financial Services* tispjega b'mod generali x'inhi l-prattika tajba tal-banek:¹³

'Relations with customers will be based on mutual integrity and confidence, strengthened by long-term relationships. Banks will have due regard to their customers' interests in the conduct of their business'.

F'Hong Kong, il-kodici ta' prattika tajba jinsisti li:¹⁴

'Institutions should treat all customers equitably, honestly and fairly at all stages of their relationship with the institutions. Treating consumers fairly should be an integral part of the good governance and corporate culture of all institutions and

⁸ Fil-fatt dawn il-kodicijiet jissejhu wkoll b'mod generali bhala 'soft law'

⁹ *Op Cit*, P. 4

¹⁰ P. 5

¹¹ *Ibid.*

¹² <https://cba.ca/voluntary-commitments-and-codes-of-conduct>

¹³ *Good Banking Practice (Federation of Finnish Financial Service) 2015*, P. 1

¹⁴ https://www.hkma.gov.hk/media/eng/doc/code_eng.pdf

their authorized agents. Special attention should be dedicated to the needs of vulnerable groups.'

Fi New Zealand,¹⁵ il-kodici ta' prattika tajba jsemmi l-principji generali li jixxiebhu ma' ta' banek fil-pajjizi li diàa ssemmeu u ohrajn:

'When you deal with us, we will do these things. • Treat you fairly and reasonably. • Communicate with you clearly and effectively.

We'll act fairly, reasonably, and in good faith, in a consistent and ethical way.'

Il-Banking Association of South Africa¹⁶ ukoll issemmi l-principji bazici tal-Kodici taghha li huma:

*'Our relationship with you will be guided by four key principles, namely **fairness, transparency, accountability and reliability.***

Barra minn hekk, tinsisti li tirrikonoxxi li l-Ombudsman Finanzjarju jista' jiddeciedi kaz fuq il-principji ta' dan il-kodici:

'We accept the jurisdiction of the Ombudsman for Banking Services to mediate, to make binding determinations based on this Code and on the law where appropriate, and to make recommendations in other circumstances including those based on equity.'

Ghalhekk filwaqt li fil-ligi taghna m'hemmx definizzjoni ta' x'inhil-prattika tajba, wiehed jista' jasal ghall-konkluzjoni li madwar id-dinja certi principji bazici u komuni kif il-konsumatur ta' bank ghandu jigi ittrattat twassal ghal prattika tajba.

Fost dawn il-principji insibu li r-relazzjoni ghandha tkun mibnija fuq:

- Il-gustizzja (*fairness*)
- L-ekwità
- Ir-ragonevolezza

¹⁵ <https://www.nzba.org.nz/wp-content/uploads/2021/04/Code-Of-Banking-Practice-A4-PDF-FINAL.pdf>

¹⁶ <https://www.banking.org.za/wp-content/uploads/2019/04/Code-of-Banking-Practice-2012.pdf>

- L-integrità
- *Il-buona fede*
- Affidabbiltà (*reliability*)
- Komunikazzjoni cara u effettiva mal-klijent.

F'certi pajjizi, bhar-Renju Unit, il-kodicijiet ta' prattika tajba gew imsahha b'legizlazzjoni. Fil-kaz taghna, il-legizlatur ukoll addotta whud minn dawn il-principji billi dahhalhom fil-Kapitlu 555, fejn l-Arbitru inghata s-setgha jiddeciedi fuq dak li hu *gust, ekwu u ragonevoli u l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur*.¹⁷

Il-Kont Bankarju

Iz-zminijiet jinbidlu u fejn qabel il-konsumatur kien ihallas kollox bi flus kontanti beda naqra, naqra, diehel l-uzu tac-cekkijiet. Illum, is-sitwazzjoni inbidlet totalment u dan anke b'inizjattivi li hadu l-banek u istituzzjonijiet finanzjarji ohra. Il-banek, fl-istrategija dikjarata taghhom qed jinkoraggixxu lill-klijenti jaghmlu uzu minn servizzi digitali u kemm jista' jkun juzaw il-*credit cards* jew jaghmlu hlasijiet *online*. B'hekk, li jkollok kont bankarju illum sar necessità kbira u din in-necessità (mahluqa wkoll mill-banek stess) gabet lill-konsumatur jiddependi bis-shih fuq il-kont bankarju.

Aktar dettalji dwar dan l-aspett gie moghti mill-Arbitru fid-decizjoni tieghu fil-Kaz ASF 016/2022 moghtija fit-28 ta' Settembru 2022, li qed issir referenza ghalha u, ghalhekk, m'hemmx lok li jigu repetuti f'din id-decizjoni. Din id-decizjoni tista' tigi accessata fuq dan is-sit: financialarbiter.org.mt

Ghalhekk li bank jaghlaq kont bankarju ta' klijent ghandha tkun l-ahhar mizura li jiehu peress li hija l-aktar decizjoni drastika li bank jista' jiehu fil-konfront tal-klijenti tieghu. Dan iwassal ghad-decizjoni li din il-mizura ghandha titqies bhala l-ahhar pass li l-bank ghandu jiehu u wara li jkun ta c-cans kollu lill-klijent li jottempera ruhu ghal xi nuqqas li jkun ghamel fil-konfront tal-bank. Biex dan isehh, il-bank irid ifittex li jkollu djalogu kontinwu mal-klijent u jidderigih fit-triq it-tajba fejn dan jonqos.

¹⁷ KAP. 555, Art. 19(3)(b) u (c)

Dan huwa ekwu, gust u ragonevoli meta jitqies li fir-relazzjoni bejn klijent *retail* u bank ghandek zbilanc negozjali sostanzjali peress li fuq naha ghandek *l-expertise* u fuq in-naha l-ohra hemm nuqqas ta' taghrif li jwassal ghal dan l-izbilanc.

Min-naha tar-regolatur, ghandu jkun hemm ukoll aktar tolleranza ghal nuqqasijiet zghar li jaghmel il-konsumatur fil-konfront tal-bank tieghu, ovvjament, sakemm dawn in-nuqqasijiet ma joholqux dubju serju ta' tranzazzjonijiet dubjuzi dwar hasil ta' flus jew iffinanzjar tat-terrorizmu.

Ghalhekk l-ezercizzju ta' 'due diligence' u 'review' li jsir mill-banek fuq il-klijent *retail* ghandu jkun wiehed li, filwaqt li jissodisfa l-htigijiet tal-ligi, jkun ukoll wiehed proporzjonat u immirat lejn ic-cirkostanzi partikolari tal-klijent u ma jkunx 'one size fits all'.

Dan l-ezercizzju irid ikun wiehed trasparenti u proporzjonat

Il-Fatti u c-Cirkostanzi Partikolari ta' dan il-Kaz

L-Arbitru jinnota li r-risposta tal-Bank ghall-ilment¹⁸ hija wahda xotta ghall-ahhar. Fil-fatt, tghid li l-Bank kien qed jaghmel referenza ghall-kontenut tal-*email* tieghu tat-23 ta' Novembru 2021, indirizzata lir-rapprezentant tal-ilmentatur. Ir-raguni li jaghti l-Bank hija li '*r-relazzjoni bankarja tas-Sur RG m'hijjex alinejata mal-limiti kurrenti tar-riskju tal-Bank*'.

Fin-nota ta' sottomissjonijiet tieghu, il-Bank jipprova jdahhal difizi godda li, skont kif deciz mill-Arbitru f'diversi decizjonijiet ohra, kif ukoll kif kostantament iddecidew il-Qrati Maltin, in-nota ta' sottomissjonijiet m'ghandhiex isservi biex jinholqu difizi godda fi stadju fejn il-parti l-ohra la tkun tista' twiegeb ghalihom u lanqas iggib provi biex tikkumbattihom.

Il-Bank isostni li skont il-*General Terms and Conditions*¹⁹ li ghandu mal-ilmentatur, kien irriserva d-dritt li jaghlaq il-kontijiet bankarji '*ghal kwalunkwe raguni valida*'. Izda l-Arbitru jaghraf li din il-fakulta' hija wahda ikkundizzjonata mill-istess termini tal-kuntratt.

¹⁸ P. 20

¹⁹ P. 101

Fil-fatt, f'dawn l-istess *General Terms and Conditions* l-gheluq tal-kont bankarju huwa wiehed kwalifikat:

*'The Bank reserves the right to close the account at any time **for a valid reason**'.*²⁰

Ghalhekk irid ikun hemm **raguni valida** sabiex il-Bank jista' jaghlaq dan il-kont bankarju.

F'dawn il-proceduri, minkejja li l-Bank ressaq xhud biex tispjega l-pozizzjoni tal-Bank, ix-xhieda tal-istess xhud fiha certi inkonsistenzi u ma tispjegax b'mod esplicitu ghalfejn l-ilmentatur ma baqax fil-limiti tar-riskju tal-Bank. Issemmi r-raguni li l-ilmentatur ghamel xi tranzazzjonijiet tal-kumpanija fil-kont privat tieghu kif ukoll li kellu jiehu xi dokumenti lill-Bank u naqas li jaghmel dan fil-hin moghti lil mill-Bank.

Ghalhekk l-Arbitru ser jezamina dawn iz-zewg ragunijiet li ta l-Bank permezz tax-xhud tieghu.

Il-Bank ipprezenta diversi dokumenti, fosthom, *statements* tal-*Current Account* tal-ilmentatur. Apparti li l-Bank ipprezenta dawn l-*statements*, ix-xhud imressqa minnu ma tat l-ebda spjega taghhom u lanqas spjegat b'mod specifiku fejn sehhu dawn in-nuqqasijiet mill-ilmentatur.

M'ghandux ikun l-Arbitru li jipprova jfittex id-difiza ghal xi wahda mill-partijiet.

Uzu tal-kont privat

Meta xehdet Cressida Magro,²¹ spjegat li l-ilmentatur kellu kont kurrenti ghall-uzu privat tieghu u *'ghal xi raguni kien hemm xi transactions li kienu relatati mal-kumpanija fejn mal-BNF ma hemmx kontijiet miftuhin relatati mal-kumpanija.'*²²

Ghalkemm tipprova tghid li ghall-Bank din hija irregolarità, fl-istess nifs tghid li kull tranzazzjoni kienet tigi immoniterjata mill-Bank u li kien hemm okkazjonijiet fejn dawn it-tranzazzjonijiet gew accettati u drabi ohra fejn gew irrifjutati:

²⁰ P. 65 Enfasi mizjuda mill-Arbitru

²¹ P. 79 *et seq*

²² P. 79

'Nghid li l-klijent kien jipprovdi evidenza li l-invoices kellhom x'jaqsmu mal-kumpanija; ikun hemm l-isem tal-kumpanija. Nghid illi gieli gew rifjutati u gieli gew accettati, skont il-kaz tad-deposit li jkun. ... Nghid li kien hemm deposits partikolari li 'jaghtu' (jafu?) huma stess li kienu jigu rifjutati ... Però, kienu jigu accettati u li huma relatati mal-kumpanija - minhabba li dan ma kienx business account - ma kinux jigu accettati. Nghid li fejn tidhol il-kumpanija qatt ma kienu jigu accettati'.²³

Izda, f'waqt iehor tax-xhieda taghha, tghid:

'Nghid li apparti tranzazzjonijiet ta' credit tal-pensjoni tieghu fix-xahar, hrug ta' cekkijiet, hlas ta' kontijiet bhal tal-Melita u ARMS, hemm transactions ta' pagamenti ta' invoices, kif ukoll ta' deposits ta' cekkijiet minn bejgh ta' makkinarju, li aktar ghandhom x'jaqsmu mal-kumpanija milli mal-uzu privat tieghu.'²⁴

Dan ifisser, allura, li l-Bank gieli accetta flus minghand il-kumpanija tieghu.

Waq t il-kontroezami tikkonferma li kienu gew accettati depoziti tal-kumpanija

'u once li sar l-Account Review, gbidna l-attenzjoni tas-Sur RG dwarhom u li l-kont ghandu jintuza ghall-uzu privat'.²⁵

Hija tikkonferma wkoll li l-Bank kien ikun jaf li d-depoziti kienu qed isiru mill-kumpanija:

'Mistoqsija jirrizultalniex li kull meta s-Sur RG kien jiddepozita ghan-nom tal-kumpanija dejjem tana VAT receipt ir-roza u li l-VAT receipt kienet mahruga minn RG XXX, nghid li iva, fejn id-deposits. Mistoqsija jekk il-Bank kienx jaf li RG kien qed jiddepozita flus tal-kumpanija nghid, iva.'²⁶

Minn dan kollu l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li l-Bank kien konxju li l-ilmentatur kien qed jiddepozita flus tal-kumpanija fil-kont tieghu u l-istess Bank accetta dawn it-tranzazzjonijiet.

²³ P. 80

²⁴ *Ibid.*

²⁵ P. 81

²⁶ P. 82

Jekk il-Bank kien konxju li l-ilmentatur ma kellux jaghmel tranzazzjonijiet tal-kumpanija fil-kont privat tieghu messu ha wahda minn zewg ghazliet:

a) jew li ma jaccettax dawn it-tranzazzjonijiet;

b) jew li jiftah ghajnejn l-ilmentatur sabiex jiftah kont iehor ghall-kumpanija.

Però, fuq kollox, jirrizulta li t-tranzazzjonijiet li accetta l-Bank u li ghamel l-ilmentatur – anke jekk gejjin mill-qligh tal-kumpanija - kienu tranzazzjonijiet legittimi ghaliex, kif xehdet ix-xhud tal-Bank, kienu jkunu akkumpanjati mill-VAT *receipts* u anke *l-invoices*.

Ghalhekk ma jistax l-ewwel il-Bank jaccetta konxjament flus gejjin mill-kumpanija u, imbaghad, ghaliex tqum oggezzjoni minn taqsima ohra tal-Bank waqt *ir-review*, jaghti tort ta' dan kollu lill-ilmentatur. L-impjegati tal-Bank messhom m'accettawx dawn it-tranzazzjonijiet u ghenu lill-ilmentatur jiftah kont f'isem il-kumpanija.

Ghalhekk din ir-raguni ghall-eghluq tal-kont m'hijiex wahda valida.

Nuqqas ta' dokumenti fil-hin

Il-Bank jghid ukoll li xi dokumenti ma inghatawlux fil-hin. Ix-xhud tal-Bank spjegat li:

*'Rigward sett iehor ta' dokumenti, nghid li kellna daqsxejn ta' problema ghax id-dokumenti li ntalbu fil-meeting li kellna f'Dicembru 2020, minhabba r-review, bhala evidenza ta' income, ma kinux waslu daqshekk fil-hin. Niftakar anke kont incemplilhom bhala reminder. Jiena ingejt infurmata li l-klijent ipprovdihom fl-ewwel seduta quddiem l-Arbitru.'*²⁷

Waqt il-kontroezami ticcara li d-dokumenti gew ipprezentati quddiem il-medjatur waqt il-procedura ta' medjazzjoni.

L-istess xhud tal-Bank tispjega:

'Nghid li l-Exit Letter intbaghtet lis-Sur RG fid-29 t'Ottubru 2021. Din l-ittra giet mibghuta minhabba li d-dokumenti mitluba ma gewx ipprovduti fiz-zmien

²⁷ P. 80

stipulat fejn jidhol l-Account Review. Dawn huma dokumenti li bhala bniedem li jkun self-employed ikollu lesti u handy sabiex jurihom meta jkun mitlub.

Nghid li bhala dokumenti li rcevejna ghall-Account Review, ghandna l-Income Tax Return u l-Profit and Loss tas-snin 2019/2020. Dawk mainly. Nghid li bhala Profit and Loss tal-2020, ma hix account certified, jigifieri, m'hemmx timbru li xi hadd iccertifikaha. Dhalt niccekkja fl-MBR fuq il-kumpanija bhala XXXX u l-ahhar li gew submitted huma l-Annual Accounts tal-2019. Dawn gew submitted f'Marzu 2020, u jidher li l-accounts tal-2019 u tal-2020 ghadhom ma humiex submitted lill-MBR. Dawn huma dokumenti li l-bank ma jkunx jista' joqghod li jistenna li jircievi meta jsir Account Review.

Nghid li ahna tlabna informazzjoni fuq il-kumpanija bhala Account Review ta' RG personali li huwa self-employed. Allura, ahna nitolbu evidenza li hallas it-taxxa, bhala self-employed person. Imbaghad, ahna niccekkjaw li l-ammont li hemm immizzel mal-Profit and Loss ikun ammont li jaghmel sens ma' dak li jkun dahal u hareg. Ahna nitolbuhom bhala supportive documents.

Ma nitolbux li jkunu Audited Accounts; nitlobu li jkunu account certified bhala Profit and Loss.²⁸

Tikkonferma li waqt il-medjazzjoni, il-Bank ircieva t-Tax Returns tal-2019 u tal-2020. Tghid ukoll li l-aktar li kienu jinteressaw lilhom ghar-review hija t-Tax Return bil-Profit and Loss maghha.

Però, dwar id-dokumenti nieqsa tghid:

'Qed jinghad li mad-dokumenti jien annettejt Contact Log li kelli mas-Sur RG u qed jinghad li fit-tielet punt tal-Contact Log, dawk id-dokumenti li tlabt lil RG, tahomli kollha, nghid li, iva, minbarra l-Income Tax Returns. Nghid li, iva, huma fil-pussess taghna, però, ma gewx moghtija meta gew mitluba'.²⁹

Ix-xhud ma tghidx li d-dokumenti moghtija tard (l-Income Tax Returns) kien fihom xi haga irregolari izda li waslu ghandhom tard.

Ghalhekk l-Arbitru fid-diskrezzjoni tieghu irid jara jekk il-fatt li dawn id-dokumenti waslu tard kellux iwassal ghall-eghluq tal-kont bankarju.

²⁸ P. 81

²⁹ P. 82-83

Biex jasal ghal gudizzju gust u ekwu, l-Arbitru ra l-*Contact Log* li pprezenta l-Bank fejn jidher li l-ilmentatur kien ipprezenta diversi dokumenti kif mitluba minnu izda naqas li jipproduci l-*Income Tax Returns*.³⁰

Jirrizulta li kienet saret laqgħa bejn l-ilmentatur u bintu (li kienet tehodlu hsieb l-affarijiet tal-Bank) u l-Bank fis-**17 ta' Dicembru 2020**, fejn l-ilmentatur ipprezenta diversi dokumenti izda naqas li jipprovdi lill-Bank l-*Income Tax Returns*.

Bejn it-**18 ta' Dicembru 2020 u l-31 ta' Dicembru 2020**, il-Bank cempel darbtejn lill-ilmentatur sabiex jipprovdi l-*Income Tax Returns* izda dan baqa' ma bagħathomx.

Peress li l-istess dokumenti baqgħu ma gewx ipprezentati, il-Bank bagħat l-ittra datata d-29 ta' Ottubru 2021,³¹ fejn avza lill-ilmentatur li l-Bank kien qed jittermina r-relazzjoni tiegħu miegħu; jigifieri, dan **aktar minn għaxar xhur wara li l-ilmentatur kien wiegħed li ser jibgħat ir-returns tat-taxxa**.

Gie ikkonfermat li l-ilmentatur ipprezenta l-istess *Income Tax Returns* wara li l-Bank kien temmlu l-kont bankarju u pprezentahom waqt il-medjazzjoni.

Kif qalet sew ir-rapprezentanta tal-Bank waqt ix-xhieda tagħha, l-*Income Tax Returns* huma importanti waqt *review* tal-klijenti sabiex, jekk xejn, jigi stabbilit is-sors tal-qligh tal-klijent u jekk dan il-qligh huwiex wieħed legittimu.

Għalhekk, kif l-Arbitru ikkummenta fuq l-obbligi tal-Bank fil-konfront tal-klijenti tiegħu, il-klijenti wkoll għandhom certi obbligi, fosthom, li jipprovdu dokumenti importanti lill-Bank sabiex dan ikun jista' jaqdi wkoll l-obbligi regolatorji tiegħu li m'humiex zghar.

Għaldaqstant, il-koperazzjoni tal-klijent hija essenzjali sabiex ikun hemm relazzjoni b'saħħitha bejn il-Bank u l-klijent. Però, min-naha tiegħu, il-Bank għandu jitlob biss dawk id-dokumenti rilevanti għar-*review* tal-klijent u dan l-eżercizzju jrid ikun wieħed trasparenti u proporzjonat.

Peress li l-ilmentatur dam aktar minn għaxar xhur sabiex ipprezenta d-dokumenti kollha mitluba mill-Bank, u pprovdihom biss wara li ingħalaqlu l-

³⁰ P. 77 Indikati fil-*Log* bhala 'ITR' (*Income Tax Returns*)

³¹ P. 78

kont, l-Arbitru jqis li l-Bank kellu raguni valida sabiex jaghlaq il-kont tal-ilmentatur.

L-Arbitru jhoss li aktar minn ghaxar xhur huwa perjodu twil u mhux ragonevolment mistenni minn klijent ordinarju li jiehu daqshekk fit-tul biex jipprezenta dokumenti li, kif gie ippruvat, huma essenzjali sabiex ikun jista' jsir *review* tajjeb tal-klijent. U dawn id-dokumenti kienu fil-pussess tal-klijent.

Decizjoni

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jqis li l-Bank kellu raguni valida biex jaghlaq il-kont tal-ilmentatur u, ghalhekk, ma jistax jilqa' l-ilment

Ghaldaqstant ma jistax jaghti rimedju lill-ilmentatur.

Rakkomandazzjoni

Però, l-Arbitru jixtieq jaghmel rakkomandazzjoni lill-Bank sabiex **fid-diskrezzjoni tieghu u minghajr mhu marbut b'din id-decizjoni**, u f'sens ta' rieda tajba, jikkonsulta mal-klijent u, galadarba lill-Bank ma rrizultalu xejn dubju fl-uzu tal-kont kurrenti tieghu, jiftahlu kont kummercjali ghall-kumpanija u jerga' jiftahlu l-kont personali tieghu, b'dan illi jekk il-klijent ma jikkoperax kif suppost tali kontijiet jinghalqu darba ghal dejjem. Kif inghad, din hija rakkomandazzjoni li, filwaqt li l-Arbitru jinkoraggiha, ma torbotx lill-Bank.

Peress li l-Arbitru ma laqax wahda mir-ragunijiet li ta l-Bank, kull parti thallas l-ispejjez taghha ta' din il-procedura.

Dr Reno Borg

Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji