

Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

KAZ ASF 016/2022

CJ (l-ilmentatrici)

vs

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

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

Seduta tat-28 ta' Settembru 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment¹ fejn l-ilmentatrici tissottometti li hija kellha *Savings Account* u *Current Account* mal-*BNF Bank* u qatt ma kellha problemi dwarhom.

Illi l-Bank ghamel *review* ta' rutina li ghalih issottomettiet l-informazzjoni u d-dokumentazzjoni rikjesti; u wara li ssottomettiet kollox, il-Bank qatt ma kellimha u ma talabha l-ebda dokumentazzjoni jew informazzjoni addizzjonali. Minkejja dan, il-Bank ghalqilha l-kontijiet bankarji.

Illi l-gheluq tal-kontijiet taghha sar minghajr ebda motivazzjoni peress li ma kien hemm l-ebda raguni li setghet timmotiva l-Bank li jaghalqilha l-kontijiet.

L-ilmentatrici spjegat li hija kienet baghtet *email* lill-Bank fit-28 ta' Dicembru 2021, u l-Bank irrispondiha ftit minuti wara, precizament, 16-il minuta wara. Din it-twegiba ma kienet twegiba xejn ghaliex kienet risposta generika u l-*emails* annessi mal-ilment jippruvaw dan kollu.

Il-Bank ma pprovdiex raguni valida ghaliex m'ghaddietx mir-*review* tal-Bank. Meta fethet iz-zewg kontijiet kien sar *due diligence* taghha li ghaddiet minnu.

¹ P. 2-3

Xejn ma nbidel minn dak iz-zmien u, ghalhekk, ma kien hemm l-ebda raguni ghalfejn kellhom jinghalqulha l-kontijiet.

Hija ghamlet dan l-ilment ghaliex:

- a) Il-Bank ittermina r-relazzjoni bankarja u ghalaq iz-zewg kontijiet taghha minghajr ma taha l-ebda spjegazzjoni ghall-agir tieghu;
- b) Meta ipprotestat mal-Bank u talbet raguni, il-*BNF Bank* irrisponda b'risposta generika '*copy/paste*' f'16-il minuta permezz ta' *email*.

Rimedju: L-ilmentatrici tqis li l-kontijiet inghalqulha minghajr raguni u qieghda titlob lill-Arbitru jordna li l-kontijiet li kellha jergghu jinfethu.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz² fejn qal li kien qieghed jirreferi ghall-ispjega li giet moghtija permezz tal-*email* tat-28 ta' Dicembru 2021, u jikkonferma dik il-komunikazzjoni, fis-sens li r-relazzjoni bankarja tal-ilmentatrici m'hix alinejata mal-limiti kurrenti tar-riskju tal-Bank u, ghalhekk, id-decizjoni li ha m'hijiex rivedibbli.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

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.³

Il-punt ta' kontroversja f'dan il-kaz huwa dwar l-eghluq ta' zewg kontijiet li l-ilmentatrici kellha mal-Bank li hi tqis li inghalqu minghajr raguni valida. Min-naha l-ohra, l-insistenza tal-Bank li jghid li kellu r-ragunijiet tieghu ghalfejn ghalaq dawn iz-zewg kontijiet.

Il-Qafas Guridiku

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

² P. 14

³ Kap. 555, Art. 19(3)(b)

Skont il-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta,⁴ l-Arbitru ghandu jikkunsidra u 'jiehu kont, b'dak il-mod u sakemm huwa jidhirli 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 supervizzorji nazzjonali u tal-Unjoni Ewropea, il-prassi segwita f'oqsma finanzjarji u l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi*⁵ 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'inh i 'prassi segwita f'oqsma finanzjarji' (*good industry practice*).⁶

F'diversi gurdizzjonijiet, 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 lillu 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.'*⁷

⁴ Art. 19(3)(c)

⁵ Enfasi tal-Arbitru

⁶ Skont it-test Ingliż tal-KAP. 555

⁷ <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.>

Jghid ukoll li l-istess Kodici jissettja: *The standards of practice for banks, their staff and their representatives.*⁸

*'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.'*⁹

Ghalkemm il-Kodici m'huwiex ligi, però, l-Banek Awstraljani jqisuh li jikkumplimenta l-ligi:¹⁰

*'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.'*¹¹

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.'*¹²
 - *We will ensure banking services are accessible, inclusive and provided to you in a fair and ethical manner'*.¹³

⁸ Il-principju baziku li jinsab fuq il-qoxra tal-*Banking Code*

⁹ *Banking Code of Practice*, p. 1

¹⁰ Fil-fatt, dawn il-kodicijiet jissejhu wkoll b'mod generali bhala '*soft law*'

¹¹ *Op. Cit.* P. 4

¹² P. 5

¹³ *Ibid.*

Fil-Kanada diversi banek hadu l-inizjattiva biex , kodicijiet anke f' setturi specifici, per eżempju Kodici ta' Kondotta Tajba kif jaqdu lil nies anzjani, Kodici ta' Kondotta dwar l-Użu 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.'*¹⁴

Fil- kodici ta' prattika tajba tal-Banek, il-*Federation of Finnish Financial Services* tispjega b' mod generali x' inhi l-prattika tajba tal-Banek:¹⁵

'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:¹⁶

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

Fi New Zealand,¹⁷ il-kodici ta' prattika tajba jsemmi l-principji generali li jixxiebhu ma' ta' banek fil-pajjizi li digà ssemew 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 Africa*¹⁸ ukoll issemmi l-principji bazici tal-Kodici taghha li huma:

¹⁴ <https://cba.ca/voluntary-commitments-and-codes-of-conduct>

¹⁵ *Good Banking Practice (Federation of Finnish Financial Service) 2015, p. 1*

¹⁶ https://www.hkma.gov.hk/media/eng/doc/code_eng.pdf

¹⁷ <https://www.nzba.org.nz/wp-content/uploads/2021/04/Code-Of-Banking-Practice-A4-PDF-FINAL.pdf>

¹⁸ <https://www.banking.org.za/wp-content/uploads/2019/04/Code-of-Banking-Practice-2012.pdf>

*‘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
- 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-KAP. 555, fejn l-Arbitru inghata s-setgha jiddeciedi fuq dak li hu *gust, ekwu u ragonevoli u l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur*,¹⁹ kif ukoll billi

¹⁹ KAP. 555, Art. 19(3)(b) u (c)

dahhal il-prattika tajba (*good industry practice*)²⁰ bhala wiehed mill-kriterji li ghandu jqis l-Arbitru waqt li jkun qed jiddelibera.

L-Arbitru ser jaghmel referenza ghal dawn il-principji ta' prattika tajba aktar 'il quddiem f'din id-decizjoni.

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.

Illum il-kont bankarju sar għodda socjali li l-maggoranza tal-konsumaturi, u anke negozjanti, ma jistghux jghaddu minghajru. Il-Banek dejjem gharfu wkoll id-dimensjoni socio-ekonomika tas-servizzi taghhom. Kien ghalhekk li fi zminijiet ta' krizi finanzjarji stennew lill-Gvernijiet jghinuhom b'*bail outs* biex ikomplu joperaw. Xi Gvernijiet ma qaghdux lura ghax fehmu l-effetti ekonomici/socjali negattivi f'kaz li l-Banek jibdew ifallu.

Ghalhekk wiehed ma jistax iqis il-kuntratt bankarju bhal kull kuntratt iehor. Filwaqt li l-partijiet ghandhom jirrispettaw l-obbligi kuntrattwali rispettivi taghhom, il-Banek qeghdin f'qaghda negozjali superjuri ghal dik tal-konsumatur, li jrid jaccetta il-kundizzjonijiet li jfassal il-Bank f'kuntratti ***standard form*** u kif deskritti wkoll bhala kuntratti '*Take it, or leave it*'. Ghalhekk, il-Banek iridu joqghodu attenti li jaqdu l-funzjoni socio-ekonomika taghhom b'integrità, professjonalità u billi jharsu l-interessi tal-klijenti taghhom. Dan finalment iwassal ghal negozju akbar u qligh izjed. Kif jghid tajjeb il-Professor Christopher Hodges fil-kitba tieghu, '*The Consumer as Regulator*',²¹ finalment il-konsumatur

²⁰ KAP. 555, Art. 19(3)(c)

²¹ Hodges C., '*The Consumer as Regulator*' in Stephen Weatherill et (ed), '*The Images of the Consumer in EU Law: Legislation, Free Movement and Competition Law* (1st edn, Hart Publishing 2016), P. 245 et. seq.

jilghab parti importanti (flimkien ma' regolaturi oħra) biex jinfluwenza s-suq u jtejjeb l-imġieba tal-operaturi fl-istess suq.

L-Arbitru huwa konxju wkoll mill-pressjoni regolatorja li l-Banek gew mghobbija bihom matul is-snin, u l-aktar f'dawn l-aħħar snin fil-glieda kontinwa kontra l-ħasil tal-flus u l-iffinanzjar tat-terrorizmu. Fil-fatt, waħda mid-difizi li qed igib il-Bank f'dan il-kaz huwa proprju dan.

Dan konċess, l-Arbitru jara li regolamentazzjoni esagerata immirata lejn il-klijenti zghar, (apparti li ma thallix rizultati kontra din il-glieda kontra l-kriminalità), toħloq skumditajiet kbar lill-konsumatur iz-zghir u anke lill-mikro-intrapriżi. L-attenzjoni għandha tigi iffukata fuq il-huta l-kbira u mhux fuq is-sawrella jew il-vopa!

Dan l-eżercizzju irid ikun wiehed trasparenti u proporzjonat

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

Għalkemm il-Bank jgħid li hu għandu l-fakultà li jista' jagħlaq kont bankarju meta jrid hu skont il-*General Terms and Conditions*²² li għandu mal-ilmentatrici, l-Arbitru jagħraf li din il-fakultà hija waħda ikkundizzjonata mill-istess termini tal-kuntratt.

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

*'The Bank reserves the right to close the account at any time **for a valid reason.**'*²³

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

Fir-risposta pjuttost xotta tiegħu, il-Bank jagħmel referenza għall-kontenut tal-tal-*email* tat-28 ta' Dicembru 2021 li baġhat lill-ilmentatrici, fis-sens, li r-relazzjoni bankarja tal-ilmentatrici kienet ta' riskju zejjed għall-Bank.

F'dawn il-proċeduri, minkejja li l-Bank ressaq diversi xhieda, imkien ma spjega kif l-ilmentatrici ma baqghetx fil-limiti tar-riskju tal-Bank minkejja li fit-*Terms and Conditions* hemm imnizzel li l-Bank irid jagħti raguni valida. Semplici dikjarazzjoni

²² P. 32 et. seq.

²³ P. 34 Enfasi mizjuda mill-Arbitru

tal-Bank fi kliem generiku mhix prova sufficjenti sabiex tikkonvinci lill-Arbitru li l-Bank kellu raguni valida biex jitttermina r-relazzjoni bankarja mal- ilmentatrici. Anzi l-ilmentatrici ressqet punt validu hafna meta qalet li meta l-Bank accettaha bhala klijenta, kien ghamlilha *due diligence* u accetta '*r-riskju*' taghha. Minn dakinhar, is-sitwazzjoni taghha bl-ebda mod ma inbidlet u, ghalhekk, '*ir-riskju*' taghha ghall-Bank baqa' l-istess. Kellu jkun il-Bank li jipprova li r-riskju tal-ilmentatrici kien zdied.

Apparti din ir-raguni, fir-risposta tieghu, il-Bank ma qal xejn aktar. Hawn l-Arbitru jrid jiccara li l-ebda xhieda moghtija minn xhud ma tista' tikkostitwixxi **difiza gdida** izda x-xhieda tingieb biex tikkonferma d-difiza li f'dan il-kaz ressaq il-Bank fir-risposta tieghu. Lanqas jistghu jizdiedu difizi godda fin-nota ta' sottomissjonijiet.

Il-Bank ipprezenta tmien dokumenti,²⁴ fosthom, zewg *statements* tal-*Current Accounts* li kellha l-ilmentatrici sad-29 ta' Marzu 2022 meta, imbaghad, inghalqulha.

Apparti li l-Bank ipprezenta dawn l-*statements*, ix-xhieda imressqa minnu ma taw l-ebda spjega taghhom u fejn, skont huma, seta' kien hemm xi irregolarità.

Meta xehdet **Maria Anna Bonello**²⁵ spjegat li l-Bank kien baghat ittra lill-ilmentatrici (BNF 6) fejn kien qalilha li bi hsiebu jaghlqilha l-kontijiet u l-ilmentatrici irrispondiethom gurnata qabel ghalqilha t-terminu biex taghmel dan. L-Arbitru ra sew din l-ittra li mhi xejn hlief decizjoni irrevokabbli tal-Bank li kien ser jaghlqilha l-kontijiet tant li semmielha d-data ta' meta kienu ser jinghalqu.

Dan ma jistax jitqies bhala xi avviz ta' twissija li setghet tigi revokata jekk l-ilmentatrici kienet ser taghti raguni tajba ghalfejn il-kontijiet ma kellhomx jinghalqulha.

Il-Bank id-decizjoni kien digà hadha u, ghalhekk, mhux konvincenti dak li qalet Maria Anna Bonello, li l-ilmentatrici halliet sa l-ahhar gurnata biex tikkontesta dak li kien digà iddecieda l-Bank. Minkejja li l-ilmentatrici oggezzjonat, il-Bank xorta ghalqilha l-kontijiet.

²⁴ P. 24 *et seq*

²⁵ P. 48 *et seq*

Ir-raguni l-oħra li ssemmi l-istess xhud kienet li l-ilmentatrici naqset milli tuza tajjeb il-*clients account* peress li bhala *clients' account* inti tistenna li tara ammonti ta' flus diehlin tal-klijenti. Tghid li l-kont ma kienx qed jintuza hekk. L-ammont ta' *transactions* li fih, f'dawn il-hames snin jew minn meta nfetah il-kont, huma minimi hafna.

Tghid ukoll li l-ilmentatrici ghamlet xi tranzazzjonijiet tal-'*business*' fil-kont personali u *vice versa*. Ix-xhud imkien ma indikat fejn kienu dawn it-tranzazzjonijiet minkejja li l-Bank ipprezenta l-*statements tal-klijenta*. Peress li l-informazzjoni f'dawn l-*statements* hija skarsa, l-Arbitru ma setax ikun zgur liema kienu dawn it-tranzazzjonijiet. Dubju mhux bizzejjed bhala prova.

Għalkemm ix-xhud tghid li l-ilmentatrici damet ma bagħtitilhom xi dokumenti dwar id-*Due Diligence Review*, ma tagħti l-ebda prova specifika dwar dan. Tghid li kellha xi ittri dwar dan izda l-ittri jippruvaw li l-ilmentatrici mhux minnu li damet sena biex tibghat id-dokumenti li talbuha. L-ittri għandhom id-data tal-15 t'Ottubru 2020 u t-13 ta' Novembru 2020 (DOK BNF 9 u BNF 10).²⁶ Mill-*Contact Log* (BNF 11)²⁷ jirrizulta li bejn Novembru u Dicembru tal-istess sena (jigifieri, f'tit wara l-aħhar ittra), '*CJ started to send the required documents. An email indemnity form and KYC were received*'.²⁸

Fl-istess *Contact Log* ma jissemma' xejn aktar hlief li fit-28 ta' Novembru 2021, l-ilmentatrici kienet ikkontestat l-ittra li irceviet, jigifieri, li kienu għalqulha l-kontijiet. Imkien ma jissemma' x'gara bejn Dicembru 2020 u Novembru 2021 meta ingħalqulha l-kontijiet. Fl-ilment tagħha, l-ilmentatrici ssostni li hi kienet tathom id-dokumenti kollha li talbuha u, għalhekk, ma kienx hemm raguni valida għalfejn għalqulha l-kontijiet.²⁹

Dan m'huwiex kontradett b'xi prova specifika mill-Bank.

L-Arbitru ipprova jifhem l-*statements* ipprezentati mill-Bank. Dawn lanqas biss gew numerati u hlief figuri ma fihomx. Dawn il-figuri ma gewx spjegati mill-Bank u, għalhekk, wiehed diffiċli jifhem ezatt liema kienu t-tranzazzjonijiet li kienu personali w iddahhlu fil-*clients' account*, u liema kienu t-tranzazzjonijiet li kienu

²⁶ P. 53 *et seq*

²⁷ P. 56

²⁸ *Ibid.*

²⁹ P. 2

tal-*clients' account* u ddahlu f'dawk personali. Il-Bank ma jistax jippretendi li l-Arbitru jfittex il-provi li messu ipprovda hu.

Kif inghad aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, wiehed mill-principji ta' prattika tajba li hu segwit internazzjonalment huwa dak li l-Bank **izomm komunikazzjoni cara u effettiva mal-klijent. Din zgur hija 'aspettativa legittima tal-konsumatur'**.³⁰

F'dan il-kaz hu minnu li ghaddew xi ftit gimghat mindu l-Bank kien talab dokumentazzjoni lill-ilmentatrici, li damet xi ftit ma ipprezentathom izda, kif xehdet hi stess, tathom dak kollu li talbuha. Wara dan, il-Bank qabad u ghalaq il-kontijiet tal-ilmentatrici minghajr ma fetah djalogu effettiv maghha. Anke kieku kien qed jara xi tranzazzjonijiet mhux precizi bejn il-*clients' account* u l-kont personali tal-ilmentatrici, il-prattika tajba li messu addotta l-Bank kellha tkun li jibghat ghaliha u jistaqsiha dwarhom. Igieghelha tibdel il-prattika taghha u jaghliqilha l-kontijiet biss jekk hi ma tigix *in line* mas-suggerimenti tal-Bank.

Izda l-Bank m'ghamilx dan u, ghaliex haseb li jista' jaghlaq il-kontijiet meta jrid hu, qabad u ghalqilha l-kontijiet. Kif digà gie accennat aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, anke kuntrattwalment, il-bank irid ikollu '*valid reasons*' biex jaghlaq kont bankarju. U l-prattika tajba, kif ukoll l-aspettattivi tal-konsumatur, jimmiraw lejn djalogu effettiv u spjegazzjoni cara lill-konsumatur jekk il-Bank jidhirlu li dan qed jonqos. Li jinghalaq kont bankarju hi l-aktar decizjoni drakonjana li jista' jiehu Bank, u din ghandha tkun l-ahhar pass, u mhux l-ewwel pass. Ovvjament, dan jekk ma jkunx hemm ragunijiet gravi bhal hasil tal-flus jew uzu tal-kont b'mod illegali fejn il-Bank ikun gustifikat li jiehu dan il-pass immedjatament flimkien ma' passi ohra skont il-ligi.

Decizjoni

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-Bank ma rnextilux jipprova li kellu ragunijiet validi bizzejjed sabiex jaghlaq il-kontijiet tal-ilmentatrici u, ghalhekk, ma ssodisfax dak rikjest fil-*General Terms and Conditions* tal-Bank li jispecificaw li filwaqt li l-Bank izomm id-dritt li jista' jaghlaq kont bankarju, dan jista' jsir biss jekk ikollu ragunijiet validi.

³⁰ KAP. 555, Art 19(3)(c)

Lanqas ma hi prattika bankarja korretta li l-Bank qabad u ghalaq il-kontijiet tal-ilmentatrici qabel ma iddiskuta mal-ilmentatrici dak li ma kienx kuntent bih fir-rigward tat-thaddim tal-kontijiet, izda qabad u ghalaq il-kontijiet taghha minghajr ma taha raguni valida ghalfejn kien ser jaghmel dan. Ghalhekk lanqas ma lahaq l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur³¹ li jistenna li l-Bank izomm komunikazzjoni cara u effettiva mieghu qabel jiehu azzjonijiet drastici kontrih.

Ghal dawn il-motivi moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli u fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz, qed jilqghu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Rimedju

Ghalhekk, *ai termini* tal-Artiklu 26(3)(c)(i) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lill-provditur tas-servizz *jirrettifika l-imgiba li fuqha sar l-ilment* u jordna lil *BNF Bank* jerga' jiftah il-kontijiet tal-ilmentatrici u jgibha fil-pozizzjoni li kienet fiha qabel ma inghalqulha.

Barra minn hekk, *ai termini* tal-Artiklu 26(3)(c)(iii) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lill-provditur tas-servizz li jbiddel il-prattika tieghu billi f'kazi simili ghal dak tal-ilmentatrici jidhol fi djalogu car u effettiv mal-konsumatur qabel ma jiehu xi forma ta' azzjoni kontrih.

L-ispejjez ta' dawn il-proceduri huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

³¹ KAP. 555, Art. 19(3)(c)