Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 123/2022

PT (l-Ilmentatrici)

vs

APS Bank p.l.c. (C 2192)

(il-Bank/il-Provditur tas-Servizz/APS)

Seduta tal-4 ta' Lulju 2023

<u>L-Arbitru</u>

Ra l-Ilment imressaq mill-Ilmentatrici fil-21 t'Ottubru 2022 fejn fih qalet li:

1. Il-provditur tas-servizz naqasha meta minghajr ebda raguni valida u kontra kull aspett professjonali bankarju, kif ukoll kontra kull sens ta' ekwità, ittermina r-relazzjoni bankarja li kellha f'isimha personali.
2. Li b'hekk ghalqulha diversi kontijiet, fosthom:
    a. Kont fiss ghal 5 snin li infetah fl-2018 u allura kien ghadu ma mmaturax
    b. Tliet kontijiet *savings* li kienu nfethu meta kienet ghadha studenta
    c. *Savings* iehor li nfetah fl-2019
    d. Kont li kien f'isimha bhala *self-employed sole trader 'trading as XXXX Group of Ventures'* li l-Bank kien fethilha fi Frar 2020 biex topera in-negozju principalment ta' '*private tuitions'* li l-Bank kien fethilha wara perjodu ta' 9 xhur diligenza biex minnu tghaddi n-negozju li taghmel taht *brands* differenti.

3. Li nghatat diversi ragunijiet vagi ghalfejn il-Bank kien ha d-decizjoni li jaghlaq il-kontijiet kollha, u mhux biss il-kontijiet tan-negozju, u fl-ittra tal-15 t'Ottubru 2021 taw biss bhala raguni *'following a review of its internal policies and procedures, it* (APS) *is no longer in a position to provide its services and has therefore decided to terminate this business relationship'.*[1]

4. Li nghatat sa l-14 ta' Dicembru 2021 biex taghlaq il-kontijiet.

5. Li wehlet *charges* biex inghalqu l-kontijiet u anke tellfulha l-imghax fuq il-kont fiss.

6. Li dan il-pass kien naqqsilha l-integrità taghha u tan-negozju taghha li bniet bi spejjez kbar u ppregudikaw il-propsetti li tirbah *tenders* kemm tal-gvern u anke internazzjonali ghax dawn jitolbu konferma jekk qattx gejt rifjutata minn xi bank.

7. Li fis-socjetà taghna, pass bhal dan jigi percepit bhala sinonimu li

   "tkun wettaqt reat kriminali bhal hasil tal-flus b'evazjoni ta' taxxa jew b'habi ta' sorsi illegali ta flus".[2]

8. Li ghalkemm s'issa ma kellhiex konsegwenzi ghax bank iehor qed jaghtiha servizzi li qabel kien jaghtiha l-APS, hemm riskju li jekk ikun maghruf jew tigi mistoqsija jekk qattx kellha terminazzjoni ta' relazzjoni bankarja, allura, tista' ssib diffikultà biex ikollha kontijiet bankarji kemm personali kif ukoll ghan-negozju.

9. Li l-Bank ittratta l-ilmenti taghha b'mod konfuzjonarju: dejjem jitolbu dokumenti li tkun digà tat u qatt ma spjega sew ghalfejn kien wasal ghad-decizjoni drastika biex jaghlaq il-kontijiet li, fl-ahhar, gew maghluqa wara li d-decizjoni tal-15 t'Ottubru 2021[3] giet ikkonfermata fit-28 ta' Jannar 2022[4] u, fil-fatt, inghalqu fl-ahhar ta' Jannar 2022.

---

[1] P. 67
[2] P. 9
[3] P. 67
[4] P. 45

Bhala rimedju, l-Ilmentatrici talbet:

1. Li tigi mibdula d-decizjoni tal-APS dwar l-eghluq tar-relazzjoni bankarja u jergghu ihalluni nutilizza s-servizzi kollha tal-*APS Bank p.l.c.*

2. Li jergghu jitfhuli l-kontijiet bankarji li kienu ghalquli u, cioè, *Accounts* numri 200014XXXXX, 20000XXXXX, 200015XXXXX, 370912XXXXX, 370912XXXXX u 37091XXXXX minghajr ebda *charges* godda min-naha tal-Bank APS f'kaz li nerga' nittrasferixxi l-ammonti kollha li kelli jew parti minn dawn l-ammonti li kelli f'dawn l-*accounts* u dan a spejjez tal-Bank APS jekk jinvolvu *charges* godda anke tal-Banek terzi li ser jaghmlu t-trasferimenti lura ghall-APS.

3. Li jirrifonduli c-*charges* kollha tal-APS meta gew trasferiti l-kontijiet bankarji tieghi fuq theddid taghhom li inkella jaghlquhom u l-fondi jigu maqbuda ghandhom u ma jkollix access ghalihom u *charges* ohra li jammontaw ghas-segwenti:

   (a) <u>€12.20</u> u

   (b) <u>€4.00</u> – dawn ic-*charges* jidhru fil-kont 2000XXXXXX, tal-ewwel biex isir it-trasferiment tal-iSterlina (*charges* GBP10.30), u t-tieni it-trasferimenti tal-Euro.

   (c) <u>€4.00</u> ohra ghat-trasferiment sforzat tal-flejjes fil-*business account.*

   (d) <u>€5.00</u> *charge* li zammet l-APS biex ghalquli u tawni lura l-flus li kelli fit-*term deposit account* – l-ammont li kellhom jaghtuni skont huma bl-imghax biss sad-data li ghalquli l-istess kont kien ta' €5,109.71 izda d-*draft* li harguli kienet ta' €5,104.71 – kelli nhallas ghac-*cheque* jien stess biex il-Bank jaghtini lura l-flus tieghi tat-*term deposit account.*

   (e) <u>€15.00</u> li ttiehdet mill-Bank bhala *penalty* tat-terminu meta kienu ghaddejjin ghadhom id-diskussjonijiet u t-termini kienu sospizi – *del resto* il-Bank kien accetta li jistenna d-diskussjonijiet.

   (f) <u>€16.00</u> li hi *pro rata* hlas ta' sena ghall-*internet banking* mal-*APS Bank* digà mhallas izda li ma giex utilizzat mal-eghluq lili tas-servizzi bankarji mill-APS – u, cioè, ghall-*internet banking* li hallast €25.00 fil-21/8/2018 u kellu jaghlaq 08 ghal sena sa 21/08/2022 izda ghalquli r-relazzjoni

bankarja maghhom fl-ahhar tas-sena 2021/bidu 2022 u, allura, hallast ta’ 8 xhur shah ghal access li l-Bank ghalaqli – li jigi *pro rata* €16.00.

4. Li jhallsuni l-imghaxijiet ulterjuri tat-*Term Deposit Account* 37091XXXXX kieku dan ma giex forzozament maghluq li qed nikkalkolaw fl-ammont ta’ *approx*. €116.00. Wara li nghalaq il-kont min-naha tal-Bank ma hallsunix tax-xhur li kont ghadni niehu bhala imghax kieku ma ghalquhx u, cioè, ta’ €138.00 *less withholding tax* (kif kien dan il-kont) i.e. l-ammont ta’ (g) <u>€116.00</u> *approx*.

   Ammont totali (3) u (4)(a) sa (g): <u>€172.00</u>

5. Kumpens ta’ <u>€3,000</u> jew kull somma ohra verjuri li dan l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji ghogbu jistabbilixxi in vista tal-*harassment* ingustifikat kontinwu tal-Bank lejja kif qed jigi spjegat ulterjorment u ghar-reputazzjoni tieghi personali u fil-*business* aktar u aktar fil-vesti tieghi ta’ *self-employed* li qed naghti servizzi tieghi ghal *tutoring* li tirrikjedi l-massima ta’ reputazzjoni.

6. Li jirrifondili l-ispejjez ta’ dawn il-proceduri inkluz kwalunkwe tariffa ghal *legal fees.*

Ta’ min isemmi li l-ilment u d-dokumenti annessi mieghu gew sottomessi fuq aktar minn 300 pagna u li dan xejn ma jghin biex wiehed jislet is-sustanza tal-kaz li hafna drabi tintilef fost dettalji li ma jkunux daqstant relevanti.

Ra r-risposta tal-Bank APS li giet sottomessa fil-11 ta’ Novembru 2022, li fiha l-Bank qajjem zewg eccezzjonijiet preliminari:

1. Jekk l-Arbitru jilqa’ dan l-Ilment ikun qed jobbliga lill-Bank biex jagixxi bi ksur tal-obbligi rizultanti mil-ligi li tirregola l-operat ta’ bank licenzjat bhall-Provditur tas-Servizz.

2. Li L-Arbitru ma ghandux ‘*ratione materiae’* sabiex jiddetermina u jiddeciedi dwar jekk id-dokumentazzjoni u l-informazzjoni mitluba mill-Bank u/jew ipprovduta mill-Ilmentatrici hix mehtiega u/jew sufficjenti ghall-finijiet ta’ Kap 373 tal-Ligijiet ta’ Malta.

Qal ukoll, b’mod sommarju, li mhux minnu li l-Bank naqas lill-Ilmentatrici jew agixxa b’ragunijiet mhux validi, mhux veritieri, ingusti jew kontra kull prattika

bankarja professjonali meta iddecieda li jtemm ir-relazzjoni u jaghlaq il-kontijiet tal-Ilmentatrici, u li ghalhekk ma jistax ikun responsabbli kif pretiz u talab lill-Arbitru biex jichad l-ilment bl-ispejjez.

Eccezzjonijiet imressqa mill-Provditur tas-Servizz

Qabel ma jaghmel analizi fuq il-merti tal-kaz, l-Arbitru ser jittratta z-zewg eccezzjonijiet imressqa mill-Provditur tas-Servizz rigward il-kompetenza tieghu biex jisma' dan il-kaz:

- Jekk l-Arbitru jilqa' dan l-Ilment ikun qed jobbliga lill-Bank biex jagixxi bi ksur ta' l-obbligi rizultanti mil-ligi li tirregola l-operat ta' bank licenzjat bhall-Provditur tas-Servizz.
- Li l-Arbitru ma ghandux '*ratione materie'* sabiex jiddetermina u jiddeciedi dwar jekk id-dokumentazzjoni u l-informazzjoni mitluba mill-Bank u/jew provduta mill-Ilmentatrici hix mehtiega u/jew sufficjenti ghall-finijiet ta' Kap. 373 tal-Ligijiet ta' Malta.

L-Arbitru qed jichad dawn l-eccezzjonijiet u jiddetermina li ghandu kompetenza jisma' dan il-kaz ghax l-Arbitru mhux ser jiehu fuqu l-obbligu tad-*due diligence* addattat kif titlob il-ligi mill-Bank. L-Arbitru ser jara biss jekk fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz, il-Bank kellux raguni valida u mexiex bi process serju biex wasal ghad-decizjoni li jaghlaq kont.

Kieku jigi accettat li l-Arbitru ma ghandux kompetenza jisma' kaz bhal dan, allura, jkun ifisser li l-banek jistghu jaqbdu u jaghlqu l-kontijiet bl-addocc bla gustifikazzjoni u bla supervizjoni ghad-drittijiet tal-klijenti konsumaturi. Zgur li dan mhux dak li ried il-legizlatur.

L-Arbitru huwa konxju u attent li ma jiehux xi decizjoni li tobbliga lill-Bank imur kontra xi ordni regolatorja. Izda l-ligi tal-Arbitru[5] taghti l-fakoltà lill-Arbitru li jista' jiffissa danni li jigu dovuti lill-ilmentatur jekk jirrizulta li l-bank ma mexiex bi prudenza u kawtela anke fit-twettiq tal-obbligi regolatorji tieghu. Dan digà gie spjegat f'decizjonijiet dwar kazijiet simili digà decizi mill-Arbitru li uhud minnhom ser issir referenza ghalihom fl-analizi li gejja.

[5] KAP. 555, Art. 21(3)(a)

Is-Smigh tas-Seduti

Fl-ewwel seduta tad-9 ta' Jannar 2023, l-Ilmentatrici semmiet li

"kien hemm ragunijiet mohbija li fethu l-floodgates meta rrapportajt lis-Sinjorina XXX XXX. Imbaghad, kellu jintervjeni TT bhal avukat tieghi fejn din kienet qed tghidli affarijiet personali fuq il-kontijiet tal-XXX tieghi, li wkoll kienu ghaddejjin bl-istess compliance reviews".[6] [7]

"Kien hemm ukoll sensiela twila ta' mistoqsijiet min-naha tieghi u min-naha ta' TT fejn fil-bidu ma qalulix x'riedu, u fl-ahhar, sahansitra qalulna li mhux obbligu jew fir-remit tal-bank li jghidulna x'ghandna bzonn. U dan kollox kontra kull professional banking practices."[8]

"Qaluli li s-set-up tal-business tieghi 'does not provide structure for them to do any independent compliance'. Ikkonfermawli li ma hemm l-ebda claims u lanqas l-icken insinwazzjoni ta' suspected illegal activity or money laundering ... l-informazzjoni kollha li talbuni jiena tajthielhom kollha."[9]

Fil-kontroezami, l-Ilmentatrici qalet li ghadha sal-lum ma fehmitx x'inhi d-diffikulà tal-Bank.

Fit-tieni seduta tat-23 ta' Jannar 2023, il-Bankipprezenta dokument li juri *timeline* tat-talbiet dwar informazzjoni u dokumenti li saru mill-Bank u kif dawn gew jew ma gewx imwiegba mill-Ilmentatrici.[10]

Dan juri li meta l-Bank ha decizjoni li jtemm ir-relazzjoni skont l-ittra tal-15 t'Ottubru 2021, kien jonqos kopja tal-*VAT certificate* li turi evidenza tat-*trading name* tan-negozju (wara 15-il *chaser* dan gie pprovdut fl-4 ta' Novembru 2021), kjarifka dwar is-*source of funds* u kjarifika dwar relazzjoni ma' certu *brands* li f'isimhom waslu flus li dahlu fil-kont tal-Ilmentatrici.

Turi wkoll li biex l-Ilmentatrici baghtet CA01-R (formula tal-Bank fejn jitlob lill-klijent ghal informazzjoni aggornata) kien hemm 16-il *chaser* fuq perjodu ta' 10

[6] P. 313
[7] L-Arbitru jqis dan l-ilment ta' *data protection* estranju ghall-Ilment
[8] P. 313
[9] P. 314
[10] P. 498 - 502

xhur, u 9 *chasers* fuq perjodu ta' xahrejn u nofs biex jircievu *'profit & loss'* iffirmat.

Ir-rapprezenant tal-APS[11] qal, ***"after the documentation was provided, there were multiple discussions including meetings with the customer as well. The bank decided that it could not maintain the relationship any longer, and the decision was taken to close the accounts. In total, the exercise began more than a year prior. There was initially a notice to close the account which was issued earlier, following which we heard from the customer and her legal representative, her father; and further discussions were then held. The date of closure was then delayed, and further documentation was requested, and further discussions were held. Following this, the 60-day notice was issued and the accounts were closed. The bank did not take the decision to close the account without much dialogue; there was a lot of back and forth, a lot of discussions with the customer and a lot of continuous chases for the required information. The bank expended a lot of effort to try and appease any request that we needed and to gather the required documentation."***[12]

Meta gie mistoqsi dwar x'informazzjoni kien jonqsu l-Bank li wasslet ghad-decizjoni li jtemm ir-relazzjoni u jaghlaq il-kontijiet, ir-rapprezentant tal-Bank qal, ***"it was not only because information was not provided. The accounts were not closed only based on outstanding information. It is true that the bank did not ascertain that all information was provided as requested. However, the decision to close the account was based on factoring the information that was provided as well, So, it was not only non-submission of information ... There was a sequence of events going over several months, totalling almost a year, where there was back and forth of documentation. The bank considered the documentation that was provided; so, it is not an issue of only what was not provided".***[13]

Meta gie mistoqsi liema informazzjoni provduta wasslet lill-Bank ghad-decizjoni li jtemm ir-relazzjoni, wiegeb ***"I cannot respond".***[14]

---

[11] Mr Scott Lee Holloway – *Voice of the Customer Manager*
[12] P. 504 - 505
[13] P. 507
[14] *Ibid*.

Fis-sottomissjonijiet finali, l-Ilmentatrici tkompli tishaq li hija dejjem tat l-informazzjoni mitluba minnha u, jekk hemm xi haga nieqsa, dan huwa tort tal-Bank ghall-mod konfuzjonarju li bih kien jitlobha ghall-informazzjoni li gieli tkun digà qieghda ghandu. Issostni li l-Bank ma kienx gust meta ha decizjoni li jaghlaq il-kontijiet kollha bla ma taha sodisfazzjon dwar f'hiex naqset hija biex timmeritha trattament daqstant drastiku.

L-APS, min-naha tieghu, jargumenta li l-Bank ***"huwa projbit mil-ligi li jwiegeb*** (ghad-domanda tal-Ilmentatrici biex jaghti ragunijiet) ***– haga li minn naha torbot lill-Bank milli jkollu l-opportunità li jispjega ghalfejn id-decizjoni tieghu kienet wahda ragjonevoli u gusta skont il-ligi filwaqt, li min-naha l-ohra taghti kull opportunità lill-Ilmentatrici li ssostni li l-agir tal-Bank hu wiehed irragonevoli u mhux gustifikat"***.[15]

Il-Bank sahaq li l-attitudni generali tal-Ilmentatrici kienet konsistentement li ma tikkoperax mal-Bank u toffri rezistenza ghal kull haga mitluba mill-Bank, u li minnha nnifisha attitudni bhal din tista' tkun sors ta' thassib ghall-Bank.[16]

Il-Bank fakkar li l-process ta' *due diligence* huwa wiehed haj u l-Bank ghandu l-obbligu li jzomm l-informazzjoni dwar il-klijenti tieghu aggornata perjodikament. Ghalhekk huwa zbaljat l-argument tal-Ilmentatrici li l-Bank digà kellu informazzjoni bhas-*source of funds* ghax din digà kienet inghatat snin qabel ghall-kontijiet precedenti li kienu ilhom mal-APS.[17]

<u>Analizi u Kunsiderazzjonijiet Ohra</u>

Ra l-Ilment.

Ra r-risposta tal-Bank.

Sema' x-xhieda.

Xtarr il-kaz kif johrog mid-dokumenti provduti u xhieda li nghatat.

Jghaddi biex jaghmel din l-analizi u konsiderazzjonijiet.

[15] P. 524
[16] P. 527
[17] *Ibid*.

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.[18]

L-Ilmentatrici tishaq li meta l-Bank ghalqilha l-kontijiet bankarji taghha, kemm dawk personali kif ukoll dak uzat ghan-negozju li wkoll kien f'isimha personali imma ***'trading as'*** bhala *sole trader*, dan sar minghajr raguni valida kif jipprovdu prattici bankarji, kif ukoll li giet ittrattata b'mod ingust peress li hi kienet ikkoperat mal-Bank u forniet l-informazzjoni kollha li talab.

Min-naha tieghu, il-Bank jghid li kellu raguni valida biex jaghlaq il-kontijiet tal-Ilmentatrici ghaliex din kienet ghamlitha ferm difficli ghall-Bank biex tipprovdi l-informazzjoni mitluba tant li l-Bank kellu jibghat hafna notifiki biex l-informazzjoni tinghata. Il-Bank isostni li kien ghad hemm informazzjoni li baqghet ma inghatatx.[19] Apparti minn dan, il-Bank sahaq li d-decizjoni tieghu li jtemm ir-relazzjoni ma kinetx biss rizultat tal-informazzjoni li ma nghatatx kif mitlub, izda wkoll ghaliex dik li nghatat u l-mod kif inghatat ma tqisetx sodisfacenti[20] u, ghalhekk, wara kunsiderazzjoni twila gie deciz li tohrog in-notifika dwar it terminazzjoni tar-relazzjoni l-ewwel fil-15 t'Ottubru 2021,[21] u kkonfermata fl-ittra tat-28 ta' Jannar 2022.[22]

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,[23] 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-***

[18] KAP. 555, Art.19(3)(b)
[19] P. 502
[20] P. 507
[21] P. 67
[22] P. 45
[23] Art. 19(3)(c)

aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi[24] *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 lilu mill-legizlatur 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.

F'decizjoni ASF 155/2021, l-Arbitru digà ta analizi dettaljata tal-prassi segwita f'oqsma finanzjarji f'gurisdizzjonijiet barranin rispettabbli u prominenti u ma jhossx li hemm bzonn li jerga' jirrepeti din l-analizi mill-gdid. Izda l-konkluzjonijiet jibqghu dawk elenkati fid-decizjoni citata, jigifieri, li r-relazzjoni bankarja ghandha tkun mibnija fuq dawn il-principji:

- Il-gustizzja (*fairness*)
- L-ekwità
- Ir-ragonevolezza
- L-integrità
- Il-*buona fede*
- Affiddabbiltà (*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*.[25]

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.

[24] Enfasi tal-Arbitru
[25] KAP. 555, Art. 19(3)(b) u (c)

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-konsumaturi u n-negozji jiddependu 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 ghaliha u, ghalhekk, m'hemmx lok li jigu repetuti f'din id-decizjoni.[26]

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 jottempra 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.

Dan huwa ekwu, gust u ragonevoli meta jitqies li fir-relazzjoni bejn klijenti *retail*, inkluz negozji zghar 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.

Ghalhekk l-ezercizzju ta' 'due *diligence'* u '*review'* li jsir mill-banek fuq il-klijent *retail* u negozju zghir 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.

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

L-Arbitru japprezza li ghall-Bank, dan il-kont kien wiehed li joffri sfidi fit-tfittxija biex issir *due diligence* kif xieraq, u l-Ilmentatrici addottat attitudni pjuttost ta' konfront ghat-talbiet tal-Bank, li xejn ma ghenet biex il-problemi jigu rizolti b'mod kalm u bla pika barra minn lokha.

[26] Id-decizjonijiet tal-Arbitru jistghu jigu accessati mis-sit: financialarbiter.org.mt

L-Arbitru qed jaghmel distinzjoni bejn il-kontijiet personali li kienu jintuzaw ghal skopijiet ta' tifdil u dak il-kont ghan-negozju bhala *sole trader* desinjat f'isem l-Ilmentatrici personali '*trading as XXXX Group*'. Il-parti l-kbira tal-problemi inholqu rigward dan l-ahhar kont.

L-Arbitru jidhirlu li l-Bank kellu obbligu li jaghmel *monitoring* doveruz fuq dan il-kont u ma jaqbilx li, fic-cirostanzi partikolari ta' dan il-kaz, il-Bank kien wisq intruziv b'mod sproporzjonat. Dan ghaliex kien hemm fatturi partikolari li jiggustifikaw certu intrussività. Il-kont kellu introjti varji minn sorsi kemm lokali kif ukoll barranin f'ammonti individwalment zghar izda kollettivament sostanzjali.

Hekk, per ezempju, fis-sena 2021 kien hemm depoziti ta' aktar minn €133,000 mifruxa fuq madwar 320 tranzazzjoni (medja ta' €415 kull tranzazzjoni) filwaqt li hrug kien hemm biss madwar €34,000, il-bicca l-kbira f'kont fir-*Revolut* b'mod li l-Bank ma jkunx jista' jaghmel *monitoring* sew ta' min verament qed jircievi dawn il-pagamenti.

Kienet giet provduta lista[27] ta' dawn il-persuni li kienu qed jipprovdu dan is-servizz fuq bazi *self-employed*, izda mill-kont tal-bank ma hemmx evidenza li dawn thallsu u kif thallsu.

L-Ilmentatrici qalet li dawn kienu jithallsu mir-*Revolut* ***"peress li kieku kont inhallas direttament mill-kont tal-APS li kien ikolli charges ghal kull transfer"*** u li ***"l-APS qatt ma kellu l-ebda problema b'din is-sistema … biex inkun nista' nhallas lill-fornituri tas-servizzi u gie kkonfermat li kollox kien tajjeb".***[28]

Huwa plawsibbli li filwaqt li fil-bidu il-Bank accetta dan l-arrangament, maz-zmien, il-Bank seta' bena dubji legittimi dwar l-operat tan-negozju jew tal-anqas kien skomdu bl-ispejjez biex jobdi l-aspettattiva regolatorja ta' *transaction monitoring.* Dan kien qed isir ikkomplikat billi l-Ilmentatrici kienet thallas l-ispejjez tan-negozju minn kont mhux tal-Bank biex tiffranka l-ispejjez tal-Bank li kien jidhol fi spejjez izjed jekk joqghod jitlob u jezamina dokumenti dwar il-pagamenti li jsiru mill-kont tar-*Revolut*.

[27] P. 33
[28] P. 20

Dan it-tip ta' volum fi tranzazzjonijiet f'servizzi tip *retail*, normalment, ghas-serhan tal-mohh ta' kulhadd, kien jiggustifika li jsiru taht kappa ta' kumpanija kummercjali li jkollha obbligu li tipprepara kull sena *Statements* Finanzjarji Awditjati minn awdituri pubblici licenzjati kif obbligata taghmel kull kumpanija kummercjali. B'hekk, il-Bank kien ikun jista' jistrieh xi ftit fuq *financial statements* awditjati kif suppost, iserrah mohhu li ma jkunx qed jigi uzat ghal evitar ta' taxxa, li fih innifsu huwa llum meqjuz bhala offiza ta' hasil ta' flus, u jnaqqas l-intrussività u l-ispejjez tad-*due diligence* u *transaction monitoring*.

L-Arbitru mhux xoghlu li jiehu fuqu l-inkarigu li jaghmel *due diligence.* Dan dover thal-Provditur tas-Servizz. Izda l-Arbitru irid jasal ghal konkluzjoni jekk *primae facie* hemmx indizzji bizzejjed biex jiggustifikaw li l-Bank seta' ma hassux komdu b'din ir-relazzjoni u li jista' jkun hemm ragunijiet validi li ghal skopijiet regolatorji, l-Bank ma jistax jispjega fid-dettall:

"asked what information presented by the complainant was that led the bank to terminate the relationship. I say I cannot respond."[29]

Il-kont '*trading as'* ma kienx xi kont personali normali ta' xi hadd li jdahhal il-paga u xi introjti zghar u, allura, ma jkunx hemm bzonn *'enhanced due diligence'*. Ghall-kuntrarju, kien mehtieg li jitlob informazzjoni affidabbli, konsistenti u, fejn huwa possibbli, dokumentata. Din hija relazzjoni bankarja fejn kien doveruz ghall-Bank li jaghmel *'enhanced due diligence'*.

L-Ilmentatrici kienet '*trading as'* bl-isem principali ta' *XXXX GROUP,* li minnu nnifsu jaghti impressjoni mhux biss ta' kumpanija kummercjali izda sahansitra ta' grupp ta' kumpaniji. Kienet tohrog fatturi taht *brands* differenti u, minkejja li kienet titlob isiru fil-pagament ta' (*trading as*) *XXXX GROUP,* gieli gew pagamenti f'isem il-*brands* imma bin-numru tal-kont f'isem l-Ilmentatrici *trading as XXXX GROUP*.

Dan joffri sfida ta' *monitoring* b'sahhtu lill-Bank biex jizgura li jkun hemm carezza li l-flus dehlin fil-kont intiz minn min baghathom.

Huwa minnu li kien il-Bank stess li indika lill-Ilmentatrici li ghan-negozju bhala *sole trader* setghet tiftah kont personali u jigi disenjat bhala *'trading as'* basta

---

[29] P. 507

jkun hemm certifikat tal-VAT f'isem personali li jkun jinkludi wkoll it-*trade name* li qed jigi uzat.[30]

Izda, huwa minnu wkoll li meta nghatat din l-informazzjoni ma kienx car il-volum tat-tranzazzjonijiet li ser jghaddu minn kont bhal dan. U huwa ovvju wkoll li kont *'trading as'* huwa intiz ghal xi hanut zghir fejn l-ispejjez biex twaqqaf u zzomm kumpanija kummercjali jkunu sproporzjonati mad-daqs tal-operat. Dan zgur ma kienx il-kaz rigward in-negozju tal-Ilmentatrici.

Zgur li persuna bil-livell ta' esperjenza kummercjali bhall-Ilmentatrici tifhem il-bzonn li negozju ta' certu daqs jixraq jghaddi taht kappa ta' kumpanija kummercjali biex tissahhah il-governanza permezz ta' awdituri professjonali li jiccertifkaw kull sena l-operat finanzjarju tal-intrapriza.

Sors ta' dizgwid li wassal ghal din is-sitwazzjoni infelici bejn il-partijiet hija l-aspettativa zbaljata tal-Ilmentatrici li galadarba l-Bank ikun accetta certa sitwazzjoni, allura, ma ghandux dritt jirrevedi l-pozizzjoni tieghu li jkun ha jekk il-moniteragg li obbligat jaghmel iwassal biex il-Bank jibdel fehmtu. Kull meta gara dan l-Ilmentatrici offriet rezistenza li ddarras.

Ghalhekk, kif l-Arbitru ikkummenta fuq l-obbligi tal-Bank fil-konfront tal-klijenti tieghu, il-klijenti wkoll ghandhom certi obbligi, fosthom, li jipprovdu dokumenti importanti lill-Bank sabiex dan ikun jista' jaqdi wkoll l-obbligi regolatorji tieghu li m'humiex zghar.[31]

Ghaldaqstant, il-koperazzjoni tal-klijent hija essenzjali sabiex ikun hemm relazzjoni b'sahhitha bejn il-Bank u l-klijent. Però, min-naha tieghu, il-Bank ghandu jitlob biss dawk id-dokumenti relevanti ghar-*review* tal-klijent u dan l-ezercizzju jrid ikun wiehed trasparenti u proporzjonat.

Zgur li ma jghinx jekk il-klijent joqghod ikaxkar saqajh biex jaghti l-informazzjoni mitluba[32] u jaddotta atteggjament ta' konfrontazzjoni ghat-talbiet tal-Bank.

[30] P. 94 Dan kien mitlub sa minn Lulju 2019 u wasal biss wara li kienet harget in-*Notice of Termination* f'Ottubru 2021.

[31] Banek wehlu penali kbar imposti mill-FIAU (ara s-sit tal-FIAU) meta nstabu hatja li ma mxewx mal-aspettattiva regolatorja.

[32] Ezempju, *VAT Certificate* li juri *trading name* intalab fil-11.07.2019 u fit-12.11.2020, gie pprovdut fl-04.11.2021 meta *Business First* jghinu biex dan jigi pprovdut malajr.

Zgur ma jghinx jekk il-klijent jilmenta mal-Bank fuq *Compliance Fee* ta' ftit Euro li qieghda fit-tariffa tal-Bank[33] flok juri apprezzament li l-*monitoring* ghandu *compliance costs* li b'xi mod il-Bank irid jirkuprahom.

Zgur li m jwassalx ghal relazzjoni serena jekk l-avukat tal-Ilmentatrici, li jigi wkoll XXXX, jaddotta attitudni bhal ***"x'kienet ir-raguni li qed jaqbdu XXX b'dan il-mod"***.[34]

Zgur li ma jghinx biex ikun hemm relazzjoni b'sahhitha jekk flok jipprova jsib soluzzjoni meta l-Bank baghat l-ewwel *Notice of Termination* tal-15 t'Ottubru 2021, l-avukat taghha jikteb:

"12. Moreover if the Bank persists in its unlawful closure of her accounts, PT:

12.1 Requests that all data that is still being held by the bank on my client is passed on to her and that such information is subsequently removed from the Bank's possession and

12.2 She reserves the right to sue for damages, to date evaluated at €100,000, without prejudice to further actual damages which may eventually occur …"[35]

Qajla l-Arbitru jista' jlum lill-Bank li jtemm relazzjoni ma' xi hadd li jhedded li jfittxu ghal somom sostanzjali ghax il-Bank ikun qed jaqdi doveri regolatorji.

Qajla l-Bank jista' jkollu fiducja f'min jinsisti li l-Bank ihassar *data* ta' klijent li mieghu ikun temm relazzjoni, kontra dak ipprovdut fil-prattika u l-ligi bankarja rigward il-manteniment ta' din id-*data*.

Decizjoni

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din l-analizi, l-Arbitru jqis li l-Bank kellu raguni valida u mexa b'galbu u prudenza ragonevoli biex jaghlaq il-kont tan-negozju tal-Ilmentatrici.

Jekk hemmx raguni valida biex ukoll jaghlaq il-kontijiet ta' tifdil u *fixed deposit* li kellha l-Ilmentatrici mill-evidenza provduta tohrog anqas cara.

[33] P. 257; 260
[34] P. 321
[35] P. 38

Il-Bank probabbli ried terminazzjoni shiha anke jekk ma hemmx evidenza li l-kontijiet ta' tifdil kienu qed joholqu l-istess tip ta' problemi li kien qed johloq il-kont tan-negozju. U jsostni li kien gustifikat li jaghmel dan ghax skont il-Bank hemm ragunijiet ohra li ma jistax jizvela ghal skopijiet regolatorji.

L-Arbitru, filwaqt li jhoss li l-kontijiet l-ohra, ghajr dak ta' negozju, ma kinux sors ta' xi problema li dwarha ingabet evidenza, ma jhossx li jista' jordna rimedju parzjali fuq dawn il-kontijiet ta' tifdil ghax ma jistax jinjora l-asserzjoni tal-Bank li hemm ragunijiet ohra li ma jistax jizvela bla ma jikser l-obbligi regolatorji tieghu. Anke ghaliex ir-rimedju mitlub taht punti (1) u (2) mill-Ilmentatrici kienu ghal rimedju shih u mhux rimedju parzjali.

Ghaldaqstant ma jistax jaghti rimedji mitluba mill-Ilmentatrici, hlief ghal rimedji (3) u (4) ghall-hlas ta' €172 (mija u tnejn u sebghin euro) wara li tkun tnaqqset it-taxxa minn ras il-ghajn ta' 15% ghall-ammont mitlub f'rimedju (4).

Ir-rimedji l-ohra kollha mitluba huma michuda.

Peress li l-ilment ma giex totalment michud, jordna li kull parti ggor l-ispejjez taghha.

Rakkommandazzjoni

Dan huwa kaz li johrog fil-berah il-bzonn ta' bidla fil-ligi biex ikun hemm provvedimenti li jippermettu lill-banek u istituzzjonijiet finanzjarji jizvelaw, taht kundizzjonijiet ta' segretezza u in kamera, lill-gudikanti, inkluz lill-Arbitru, dwar x'inhuma il-provvedimenti regolatorji li ma jippermettulhomx iressqu evidenza quddiem udjenza miftuha biex jappoggjaw id-decizjonijiet taghhom. Dan biex ikun zgurat li l-gudikant ma johrogx xi decizjoni li tpoggi lill-banek u istituzzjonijet finanzjarji f'pozizzjoni li jridu jaghzlu jekk jiksrux l-ordni tal-gudikant jew l-obbligi regolatorji taghhom.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji