Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 048/2020

RE (l-ilmentatur)

vs

HSBC Bank Malta p.l.c. (C-3177)

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

Seduta tas-6 ta' Lulju 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jissottometti li meta mar il-Bank biex jittrasferixxi flus lil kummercjant fil-Vjetnam ma giex iggwidat sewwa.

Huwa ma jaccettax id-difiza tal-Bank ghaliex '*dak li hemm miktub imissu intqal'* lill-ilmentatur meta mar jaghmel it-*transfer* tal-flus fil-*Branch* ta' Birkirkara u mhux issa.

Hu kien mar biex jaghmel '*secure payment*' u, minkejja li qalulu li dan kien jinvolvi *bank charges*, huwa hallas dawn il-*bank charges* biex ikun jista' jinqeda u jaghmel pagament li ghalih ikun sikur.

Meta l-Bank investiga l-kaz, wasal ghall-konkluzjonijiet wahdu minghajr lanqas biss talbu l-verzjoni tieghu.

Huwa kellu jinghata l-informazzjoni kollha dak il-hin li mar jaghmel it-tranzazzjoni u mhux wara.

Fost l-informazzjoni li messu inghata hemm:

1. Illi ma hemm l-ebda garanzija li meta jsir trasferiment dan ma jistax jitwaqqaf. Huwa m'uzax l-*internet banking* proprju ghaliex ried li t-

trasferiment ikun sikur u fehem li jekk jaghmillu t-trasferiment il-Bank stess, it-trasferiment ikun sikur;

2. Immissu intqal lilu li l-Vjetnam hija gurisdizzjoni perikoluza;

3. Huwa gie infurmat li hemm *bank charges* u xejn aktar ma gie spjegat lilu.

Ghalhekk, l-ilmentatur isostni li l-Bank naqas milli jaghtih '*a due professional duty of care'* u, ghalhekk, sofra danni finanzjarji.

Qed jitlob lill-Arbitru jordna lill-Bank jaghtih is-somma li tilef minhabba n-nuqqas tal-Bank.

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

1. Illi fit-22 ta' Novembru 2019, l-ilmentatur ghamel minn jeddu tranzazzjoni ta' £4,832.70 minn kont personali tieghu ghal kont iehor li ghazel hu liema kont kien gewwa l-Vjetnam.

2. Illi fis-17 ta' Jannar 2020, xahrejn wara, l-ilmentatur cempel lill-*Customer Care* tal-HSBC fejn talab *cancellation payment*.

3. Illi l-Bank fit-*Terms and Conditions Part B section B 5.4* jghid,

   '***Where you have instructed us to make a same-day value payment, we will begin processing the instructions, provided these instructions are in accordance with conditions for the execution of payments, when they are received and you cannot cancel your instructions once these have been processed'.***

4. Illi t-tranzazzjoni kienet awtorizzata mill-ilmentatur u giet ipprocessata immedjatament mill-Bank.

5. Illi l-Bank mhux responsabbli ghal din it-tranzazzjoni anke skont id-*Directive 1* tal-Bank Centrali, pargarafu 40:

   '*A payment transaction is considered to be authorised only if the payer has given consent to execute the payment transaction'.*

6. Illi l-Bank anke investiga l-kaz u avza lill-ilmentatur li ma setax jikkancella l-pagament.

7. Illi l-klijent ghandu l-obbligu li jaghmel *due diligence* tal-persuni li l-klijenti tieghu ikunu ghazlu li jaghmlu negozju maghhom u m'ghandux jippretendi li l-Bank igorr ukoll dan ir-riskju.

8. Illi mill-perspettiva tal-PSD, il-klijent ghazel hu li jaghmel din it-tranzazzjoni u l-ezitu dejjem kien ser ikun l-istess, kemm jekk issir mill-Bank, kif ukoll jekk issir mill-klijent peress li l-istess informazzjoni kienet ser tintuza.

Ghalhekk it-talbiet tal-ilmentatur ghandhom jigu respinti.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

Dan huwa kaz fejn l-ilmentatur issottometta li hu ried jaghmel *transfer* ta' flus lejn il-Vjetnam u ried li dak it-trasferiment ikun sikur u ghalhekk mar fizikament il-Bank. Intqal lilu li seta' wkoll jittrasferixxi l-flus permezz tal-*internet banking* izda, biex ikun ghamel *secure payment,* accetta li jhallas *fee* ta' €30 biex ikollu rasu mistrieha. Min-naha tieghu, il-Bank jghid li hu esegwixxa l-pagament; id-dettalji tat-trasferiment tahomlu l-ilmentatur u ma kellu jaghmel xejn aktar hlief li jittrasferixxi l-flus fejn qallu l-klijent. Ghalhekk m'ghandux ikun responsabbli.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

L-ilmentatur xehed[1] li hu dilettant tal-vetturi antiki u fil-21 ta' Novembru 2019, iltaqa' ma' lambretta bis-*sidecar* fuq l-*internet* u xtaq jixtriha. Ikkuntattja lis-*supplier* u meta gie biex jaghmel il-pagament cempel lill-*Customare Care* tal-Bank fejn qalulu li seta' jaghmel it-trasferiment bl-*internet banking*. Hu qalilhom li kien jippreferi jmur il-Bank biex jaghmel *secure payment.*

Qalulu li biex jaghmlulu dan it-trasferiment kien hemm xi *charges* u hu accetta li jhallashom ghaliex xtaq *secure payment.* Ghalhekk mar il-Bank. Qal lill-impjegata tal-Bank li kien ser ihallas bl-isterlina minn kont tal-isterlina li kellu mal-Bank.

[1] *A fol.* 21-23

Taha l-fattura u rega' qalilha li ried jaghmel *a secure payment* ghax dawn it-tip ta' tranzazzjonijiet qatt ma kien ghamilhom qabel.

Tatu dokument li skont hu kien biex jawtorizza lill-Bank jiehu l-flus mill-kont tieghu. Informa lis-*supplier* tal-Vjetnam li kien ghamel it-*transfer* u qalulu li kienu qed jippreparaw biex jibghatulu l-lambretta. Qalulu li d-*delivery* kellha ssir bejn Jannar u Frar, izda meta resqet id-data, baghtulu zewg ritratti u l-lambretta baqghet ma intbaghtitlux.

It-tifla tal-ilmentatur, li hi avukata, qaltlu biex jghid lill-Bank jaghmel *stop payment*. Il-Bank qallu biex jaghmel rapport lill-pulizija u jekk iwaqqfu l-*payment* kien hemm *charge* li hu accetta li jhallasha. Wara l-Bank qallu li ma setax iregga' l-hlas lura.

L-ilmentatur ippretenda li meta mar jaghmel il-*bank transfer* kellu jigi infurmat mill-Bank li '*hawnhekk ghandek a questionable zone, there's no such thing as a secure payment; once the funds are released they could not be called back*'.[2] Dan sar jafu kollu wara.

Meta ffirma it-*Telegraphic Transfer Application Form* dak il-hin ma giex imwissi li kien hemm kundizzjonijiet fuq wara. L-impjegata tal-Bank qaltlu biex jiffirma fejn indikatlu biex jiddebitaw il-kont tieghu. Ma ccaratlu u ma spjegatlu xejn dwar is-*small print clauses* li hemm fuq wara.

Jinsisti li: '*Avvicinajt lill-HSBC u insistejt li naghmel a secure payment ghax nahseb li l-HSBC jaf jekk il-bank hux bank kredibbli u dan l-indirizz ecc il-Vjetnam, x'inhu u x'mhuwiex u lil min qed jaghmel il-pagament'*.

Isostni li l-Bank messu qallu qabel jekk setax jaghmel *a secure payment* jew le u mhux wara qalulu *'there's no such thing as a secure payment meta taghmel a telegraphic transfer'.*

Hu ma qalx lill-Bank x'jifhem b'*secure payment* izda lanqas il-Bank ma qallu x'kien jifhem il-Bank bl-istess kliem.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

[2] *A fol.* 22

Mill-provi jirrizulta li t-tranzazzjoni mertu tal-ilment saret f'isem il-Bank minn Valentina Triolo. Il-Bank ma ressaqhiex bhala xhud u xehdet Mariella Campbell ghall-istess Bank.

Ix-xhud qalet[3] li kienet qed tixhed minn fuq id-dokumenti. Spjegat li fit-22 ta' Novembru 2019, l-ilmentatur dahal fil-*Branch* ta' Birkirkara biex jaghmel tranzazzjoni ta' GBP4,832.70 minn kont personali tieghu ghal kont fil-Vjetnam.

Fis-17 ta' Jannar 2020, xahrejn wara, l-ilmentatur cempel lill-*Customer Care* tal-HSBC fejn talab *cancellation payment.* Peress li t-tranzazzjoni kienet ipprocessata immedjatament mill-Bank, dan ma setax jikkancella l-pagament. Ghalkemm il-Bank ma setax jikkancella t-tranzazzjoni, xorta wahda investiga.

Mill-investigazzjoni irrizulta li *r-receiving bank* avza: *'Pls be advised that we already credited money to beneficiary account DD 20191126 we have contacted beneficiary and she does not agree to refund the money. We closed this case …'*

Ghalhekk il-Bank ma seta' jaghmel xejn aktar.

Secure Payment

Il-kontroversja kollha ddur mal-fatt li l-ilmentatur jghid li hu mar il-Bank ghaliex ried '*secure payment*'. Però, fl-ebda hin l-ilmentatur ma spjega lill-Arbitru x'fehem ezatt *b'*secure payment. L-unika haga li jghid l-ilmentatur hu li hu haseb li jekk jaghmel it-trasferiment personalment mill-*Branch* tal-Bank it-trasferiment tal-flus ikun aktar sikur.

Min-naha tieghu, (anke kif ammess mill-ilmentatur), il-Bank qallu anke qabel ma mar il-*Branch* li sew jekk it-trasferiment isir bl-*internet banking* mid-dar tieghu stess u anke jekk imur il-Bank, it-trasferiment kien ser ikun l-istess. Izda donnu li l-ilmentatur ikkonvinca lilu nnifsu li jekk imur il-Bank personalment kien ser jinqeda b'mod aktar sikur.

Però, kif inghad, l-ilmentatur ma spjegax x'kien qed jifhem b'*secure payment*. Anke waqt is-smigh tal-kaz, meta l-ilmentatur gie mistoqsi jekk staqsiex x'inhu *secure payment,* kulma jghid hu: '*Jien nghid li ghidtilhom li ridt naghmel a secure payment. Il-bank qatt ma spjegali x'inhu u x'jifhem bih hu a secure payment'.*[4]

[3] *A fol.* 31, 34 u 35
[4] *A fol.* 22

L-Arbitru jhoss li kellu jkun l-ilmentatur li jghid lill-Bank x'kien jifhem hu b'*secure payment* u jekk, fil-fatt, is-servizz li ried hu l-Bank setax joffrih. L-ilmentatur lanqas lill-Arbitru ma spjegalu x'kien qed jifhem b'*secure payment*.

L-ilmentatur jghid ukoll li l-Bank messu qallu jekk galadarba jsir it-trasferiment il-flus ma jistghux jitregghu lura. L-Arbitru hu tal-fehma li dan il-punt qed jitqajjem '*with hindsight*' ghaliex mhux ragonevolment mistenni li '*telegraphic transfer*' ta' flus tista' titregga' lura wara xahrejn li tkun saret. Dan qed jintqal ghaliex jirrizulta li t-trasferiment sar fit-22 ta' Novembru 2019,[5] u l-ilmentatur cempel lill-*Customer Care* tal-Bank biex jaghmel '*cancellation payment'* fis-17 ta' Jannar 2020.[6]

Imkien ma gie ppruvat mill-ilmentatur illi meta talab it-trasferiment tal-flus ghamel xi kundizzjoni li hu ried il-fakultà li jkun jista' jikkancella l-pagament wara xahrejn li jkun sar. Kieku ghamel din il-kundizzjoni, wisq probabbli l-Bank kien jirrifjuta li jaghmel it-trasferiment ghaliex mhux umanament possibbli li tirtira hlas li jsir b'*telegraphic transfer* wara xahrejn.

Ghalhekk dan l-argument tal-ilmentatur ma jistax jigi accettat.

Jekk it-trasferiment tal-flus sarx b'mod 'secure'.

Jirrizulta mill-fatti tal-kaz li l-ilmentatur ried jaghmel pagament lil *supplier* ta' lambretta li ftiehem li jixtri minghandu bl-*internet,* u dan is-*supplier* kien joqghod il-Vjetnam. Dwar kif sar **it-trasferiment tal-flus** l-ilmentatur xehed li hu kien ghadda l-fattura li kien iricieva u ghadda l-*IBAN number* ta' min kellu jircievi l-flus lill-Bank u dan mexa fuq din l-informazzjoni:

'*Mistoqsi lil min hallast fil-21 ta' Novembru 2019, nghid li hallast skont l-invoice li kelli f'idejja u ghaddejtha lill-bank.*

Nahseb li l-IBAN li gie ntuzat huwa l-IBAN li kien hemm fuq il-fattura li pprezentajt lill-bank, nimmagina'.[7]

Mela s'hawnhekk il-Bank mexa fuq id-dettalji li tah l-ilmentatur. Barra minn hekk, minn dokument intestat *Telegraphic Transfer Application Form,*[8] li juri kif

---

[5] *A fol.* 38
[6] *A fol.* 31
[7] *A fol.* 23
[8] *A fol.* 28

sar it-trasferiment tal- flus, jirrizulta li l-Bank ghadda l-flus lil *Shinan Bank Vietnam* sabiex dan jghaddihom lill-beneficjarju fl-*IBAN number* ta' dan il-beneficjarju. Dan il-beneficjarju, kif inghad aktar 'il fuq, kien ta l-*IBAN number* tieghu lill-ilmentatur u l-Bank mexa fuqu.

Jirrizulta wkoll li *Shinan Bank Vietnam* ghadda l-flus lill-kummercjant li kien qed jinnegozja l-lambretta mal-ilmentatur.

Dan jirrizulta mix-xhieda tal-ilmentatur stess li jghid:

'*Nghid li erbat ijiem wara li mort il-bank* ***ikkonfermawli li rcevew il-flus.***[9] *Nghid li ghamilt rapport lill-pulizija u ghaddejt ir-rapport tal-pulizja lill-HSBC …'.*[10]

Fir-rapport tal-pulizija hemm imnizzel, fost affarijiet ohra, li s-*supplier* kien thallas u m'ghamilx il-kunsinna:

'*... fejn stqarr li fl-20 ta' Novembru 2019 kien xtara lambretta … u li l-pagamanet sar fil-21 ta' Novembru 2019 ghall-habta ta' 13:39 hrs.*

Ta' min isemmi li kien hemm diversi kuntatti ma' Empire Scooters izda wara li rcevew il-flus dawn ma baqghux f'kuntatt mieghi … ukoll il-mutur baqa' ma wasalx'.[11]

Il-fatt li t-trasferiment tal-flus lahaq lill-beneficjarju (is-*supplier* indikat mill-ilmentatur) jirrizulta wkoll minn DOK MC1 fejn ir-*Receiving Bank* tal-Vjetnam iddikjara li hu ghadda l-flus lis-*supplier*, ikkuntattjah biex jirritorna l-flus li ghaddielu, u s-*supplier* irrifjuta li jirrifondi l-flus lura. [12]

Dan juri li l-Bank tal-Vjetnam kien ghadda l-flus lis-*supplier* u, ghalhekk, '*il-payment*' sar sew u b'mod sikur.

Jidher ukoll li l-Bank li l-HSBC ghadda l-flus huwa *Shinhan Bank Vietnam Ltd* li huwa kumpanija sussidjarja ta' *Shinhan Bank Korea* u affiljat ma' *Shinhan Financial Group (SFG)* li thaddem mas-27,000 impjegat u li hija ikkwotata kemm fuq *Korea Exchange (KRX)* u anke fuq in-NYSE.[13] Dan ifisser li l-Bank ghazel bank

---

[9] Enfasi mizjuda mill-Arbitru
[10] *A fol.* 23
[11] *A fol.* 26-27
[12] *A fol.* 32
[13] https://shinhan.com.vn/en/about-shinhan-financial-group

stabbilit. Dan il-bank esteru qeda dmiru wkoll, u ghadda l-flus fid-destinazzjoni indikata lill-HSBC mill-ilmentatur.

Jekk kien hemm xi hadd li naqas lill-ilmentatur kien is-*supplier* li ha l-flus u m'ghaddielux il-lambretta.

Id-Due Diligence tal-Kummercjant

Sakemm ma jsirx qbil b'mod specifiku bejn il-Bank u l-klijent li l-Bank irid jaghmel *due diligence* tal-kummercjant, f'kaz ta' trasferiment ta' flus, bhalma sar fil-kaz tal-ilmentatur, huwa umanament impossibli li Bank li jaghmel tant eluf ta' tranzazzjonijiet kuljum joqghod jara lil min qed jghaddu l-flus.

Il-konsumatur ghandu joqghod attent ma' min ikun qed jinnegozja u jaghmel l-istharrig tieghu billi jara r-*ratings* tas-*suppliers* u ricerka ohra biex jifhem jekk is-*supplier* huwiex ta' min joqghod fuqu; jew ihallas b'mezzi maghrufa li anke ghandhom centri fejn wiehed jista' jilmenta jekk ma jasallux il-prodott u anke jiehu flusu lura.

L-ilmentatur imkien ma pprova li l-Bank tah xi garanzija li kien ser jircievi l-prodott li kien xtara, garanzija li l-Bank ma jistax jaghti.

Fil-fehma tal-Arbitru, l-Bank mexa korrettament meta qallu li l-pagament seta' jsir mill-ilmentatur stess bl-*internet* u kien l-ilmentatur li nsista li jmur il-*Branch*.

L-Arbitru jifhem il-hsieb tal-ilmentatur li mar il-Bank ghaliex, kif jghid hu, ried iserrah rasu aktar, imma l-ilmentatur stess jammetti li anke meta wasal il-Bank regghu qalulu li t-trasferiment seta' jsir bl-*internet banking* minnu stess.

Barra minn hekk, fil-fatt, il-Bank ghamel '*a secure payment'* fis-sens li ghadda l-flus lil bank rinomat u dan il-bank ghadda l-flus lill-kummercjant kif indikat mill-ilmentatur.

Ghalhekk il-Bank qeda dmiru f'dan ir-rigward. Jekk kien hemm xi hadd li naqas lill-ilmentatur dan kien il-kummercjant li kellu jibghatlu l-lambretta u ma baghathielux. Ghalhekk ghamel sew l-ilmentatur li ghamel rapport lill-pulizija u jaghmel sew jekk ikompli jsegwi l-kaz mal-pulizija biex issir gustizzja mieghu.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru ma jistax jilqa' l-ilment.

Minhabba n-natura tal-kaz, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji