MALTA

QORTI TAL-APPELL
(Sede Inferjuri)

ONOR. IMĦALLEF LAWRENCE MINTOFF

Seduta tat-3 ta' April, 2024

Appell Inferjuri Numru: 76/2023 LM

Denise De Gaetano (K.I. nru. 515286(M))
('l-appellanta')

vs.

APS Bank p.l.c. (C 2192)
('l-appellata')

Il-Qorti,

Preliminari

1. Dan huwa appell magħmul mill-ilmentatriċi **Denise De Gaetano (K.I. nru. 515286(M))** [minn issa 'l quddiem 'l-ilmentatriċi'] mid-deċiżjoni tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji [minn issa 'l quddiem 'l-Arbitru'] mogħtija fl-4 ta' Lulju, 2023, [minn issa 'l quddiem 'id-deċiżjoni appellata'], li permezz tagħha ddeċieda

l-ilment tagħha fil-konfront tas-soċjetà bankarja **APS Bank p.l.c. (C 2192)** [minn issa 'l quddiem 'is-soċjetà iintimata'] billi ddikjara kif ġej:

"Deċiżjoni

Għaldaqstant, għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din l-analiżi, l-Arbitru jqis li l-Bank kellu raġuni valida u mexa b'galbu u prudenza raġonevoli biex jagħlaq il-kont tan-negozju tal-ilmentatriċi.

Jekk hemmx raġuni valida biex ukoll jagħlaq il-kontijiet ta' tifdil u **fixed deposit** ***li kellha l-Ilmentatriċi mill-evidenza provduta toħroġ anqas ċara.***

Il-Bank probabbli ried terminazzjoni sħiħa anke jekk ma hemmx evidenza li l-kontijiet ta' tifdil kienu qed joħolqu l-istess tip ta' problemi li kien qed joħloq il-kont tan-negozju. U jsostni li kien ġustifikat li jagħmel dan għax skont il-Bank hemm raġunijiet oħra li ma jistax jisvela għal skopijiet regolatorji.

L-Arbitru, filwaqt li jħoss li l-kontijiet l-oħra, għajr dak ta' negozju, ma kinux sors ta' xi problema li dwarha inġabet evidenza, ma jħossx li jista' jordna rimedju parzjali fuq dawn il-kontijiet ta' tifdil għax ma jistax jinjora l-asserzjoni tal-Bank li hemm raġunijiet oħra li ma jistax jiżvela bla ma jikser l-obbligi regolatorji tiegħu. Anke għaliex ir-rimedju mitlub taħt punti (1) u (2) mill-Ilmentatriċi kienu għal rimedju sħiħ u mhux rimedju parzjali.

Għaldaqstant ma jistax jagħti rimedji mitluba mill-Ilmentatriċi, ħlief għal rimedji (3) u (4) għall-ħlas ta' €172 (mija u tnejn u sebgħin euro) wara li tkun tnaqqset it-taxxa minn ras l-għajn ta' 15% għall-ammont mitlub f'rimedju (4).

Ir-rimedji l-oħra kollha mitluba huma miċħuda.

Peress li l-ilment ma ġiex totalment miċħud, jordna li kull parti ġġor l-ispejjeż tagħha.

Rakkommandazzjoni

Dan huwa każ li joħroġ fil-beraħ il-bżonn ta' bidla fil-liġi biex ikun hemm provvedimenti li jippermettu lill-banek u istituzzjonijiet finanzjarji jiżvelaw, taħt kundizzjonijiet ta' segretezza u in kamera, lill-ġudikanti, inkluż lill-Arbitru, dwar x'inhuma il-provvedimenti regolatorji li ma jippermettulhomx iressqu evidenza quddiem udjenza miftuħa biex jappoġġjaw id-deċiżjonijiet tagħhom. Dan biex ikun żgurat li l-ġudikant ma joħroġx xi deċiżjoni li tpoġġi lill-banek u istituzzjonijiet finanzjarji f'pożizzjoni li jridu jagħżlu jekk jiksrux l-ordni tal-ġudikant jew l-obbligi regolatorji tagħhom."

Fatti

2. Il-fatti tal-każ odjern jirrigwardaw deċiżjoni tas-soċjetà intimata li ġiet ikkomunikata lill-ilmentatriċi permezz ta' *email* tagħha tal-15 ta' Ottubru, 2021[1], li wara li ġew riveduti l-*policies* interni u l-proċeduri tagħha, hija ma kienitx iktar f'pożizzjoni li tipprovdi s-servizzi tagħha u għaldaqstant ir-relazzjoni bankarja magħha kienet qiegħda tintemm. Din id-deċiżjoni kienet ġiet ikkonfermata mil-*Legal Services Unit* tas-soċjetà iintimata permezz ta' ittra tal-1 ta' Diċembru, 2021[2], u dan minkejja d-diversi komunikazzjonijiet u laqgħat bejn il-partijiet li ma wasslu mkien.

Mertu

3. L-ilmentatriċi ppreżentat l-ilment tagħha quddiem l-Arbitru fil-21 ta' Ottubru, 2022, fejn filwaqt li ppremettiet li s-soċjetà intimata kienet għażlet li mingħajr raġuni valida li tittermina r-relazzjoni li hija kellha magħha u tagħlaq il-kontijiet bankarji tagħha kollha, iddikjarat li hija b'hekk sofriet danni morali kemm professjonalment u wkoll fil-ħajja tagħha ta' kuljum, u anki danni reali billi kienet ġiet kostretta tittrasferixxi l-kontijiet bankarji tagħha. Qalet li hija kienet qiegħda tfittex is-segwenti rimedji:

> *"(1) Li tiġi mibdula d-deċiżjoni tal-APS dwar l-għeluq tar-relazzjoni bankarja u jerġgħu iħalluni nutilizza s-servizzi kollha tal-APS Bank p.l.c.*
>
> ***(2)** Li jerġgħu jinfetħuli l-kontijiet bankarji li kienu għalquli u ċjoe'* Accounts *numri 20001416676, 20000776227, 20001555500, 37091210014, 37091230018 u 37091220016 mingħajr ebda* charges *ġodda min-naħa tal-Bank APS f'każ li*

[1] *A fol.* 275 tal-atti tal-Arbitru.
[2] *A fol.* 41 tal-atti tal-Arbitru

*nerġa' nittrasferixxi l-ammonti kollha li kelli jew parti minn dawn l-ammonti li kelli f'dawn l-*accounts *u dan a spejjeż tal-Bank APS jekk jinvolvu* charges *ġodda anki tal-banek terzi li ser jagħmlu t-trasferimenti lura għall-APS.*

(3) *Li jirrifonduli ċ-*charges *kollha tal-APS meta ġew trasferiti il-kontijiet bankarji tiegħi fuq theddid tagħhom li inkella jgħalquhom u l-fond jiġu maqbuda għandhom u ma jkolliex aċċess għalihom u* charges *oħra li jammontaw għas-segwenti:*

(a) *<u>€12.20</u> u **(b)** €<u>4.00</u> – dawn iċ-charges jidhru fil-kont 2000776227 **Dok. APS2**, tal-ewwel biex sar it-trasferiment tal-isterlina (*charges *GBP 10.30) **Dok. APS 1** u t-tieni it-trasferimenti tal-Euro – **Dok. APS 3**.*

(ċ) *<u>€4.00</u> oħra għat-trasferiment sforzat tal-flejjes fil-*business account *– **Dok. APS 5**.*

(d) *<u>€5.00</u>* charge *li żammet l-APS biex għalquli u tawni lura l-flus li kelli fit-*term deposit account *– l-ammont li kellhom jagħtuni skont huma bl-imgħax biss sad-data li għalquli l-istess kont kien ta' €5,109.71 iżda d-draft li ħarġuli kienet ta' €5,104.71 – kelli nħallas għaċ-*cheque *jien stess biex l-Bank jagħtini lura l-flus tiegħi tat-*term deposit account *– ir-raba' paġna ta' **Dok. APS 6**.*

(e) *<u>€15.00</u> li ttieħdet mill-Bank bħala* penalty *tat-terminu meta kienu għaddejjin għadhom id-diskussjonijiet u t-termini kienu sospizi –* del resto *il-Bank kien aċċetta li jistenna d-diskussjonijiet (**Doks. email 110 sa email 113 u email 115** jirrelataw mal-*fees *li ħadu jekk ma jintbgħatx informazzjoni fil-ħin meta jafu li konna qegħdin nikkomunikaw ta' x'fadal jew ma fadax dokumentazzjoni li riedu – uħud minnhom mid-dipartimenti bħal tat-Taxxa u JobPlus, li bil-fors niddependi fuqhom –* time limits *li kienu ssettjati kienu għall-ewwel informazzjoni li talbu mhux jekk bdew ikomplu iżidu aktar informazzjoni li difatti komplu jsaqsu anki wara li skadew it-*time limits*). L-ammont meħud fil-4.10.2021 mill-kont **Dok. APS 5.***

(f) *<u>€16.00</u> li hi* pro rata *ħlas ta' sena għall-*internet banking *mal-APS Bank diġà mħallas iżda li ma ġiex utilizzat mal-għeluq lili tas-servizzi bankarji mill-APS. – u ċjoe' għall-*internet banking *ħallast €25.00 (**Dok. APS 2**) fit-21/8/2018 u kellu jagħlaq 08 għal sena sa 21/8/2022 iżda għalquli ir-relazzjoni bankarja magħhom fl-aħħar tas-sena 2021/bidu 2022 u allura ħallas ta' 8 xhur sħaħ għal aċċess li l-Bank għalaqli – li jiġi* pro rata *€16.*

(4) *Li jħallsuni l-imgħaxijiet ulterjuri tat-*Term Deposit Account *37091230018 kieku dan ma ġiex forzożament magħluq li qed nikkalkolaw fl-ammont ta' approx. €116.00.* ***Dok. APS 7*** *juri li t-*term deposit *infetaħ 8/2/2018 u kellu jagħlaq 8/2/2023 bil-2.5% imgħax fis-sena. Wara li ngħalaq il-kont min-naħa tal-Bank ma ħallsuniex tax-xhur li kont għadni nieħu bħala imgħax kieku ma għalquhx u ċjoe' ta' €138* less withholding tax *(kif kien dan il-kont) i.e. l-ammont ta'* ***(g)*** *€116 approx.*

(5) *Kumpens ta' €3,000 jew kull somma oħra verjuri li dan l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji jogħġbu jistabbilixxi in vista tal-*harassment *inġustifikat kontinwu tal-Bank lejja kif qed jiġi spjegat ulterjorment fid-****Dok. Dettalji*** *u għar-reputazzjoni tiegħi personali u fil-*business *aktar u aktar fil-vesti tiegħi ta'* self-employed *li qed nagħti servizzi tiegħi għal* tutoring *li tirrikjedi l-massima ta' reputazzjoni.*

(6) *Li jirrifonduli l-ispejjeż ta' dawn il-proċeduri inkluż kwalunkwe tariffa għal* legal fees.*"*

4. Is-soċjetà intimata wieġbet fil-11 ta' Novembru, 2022, fejn sostniet li t-talbiet tal-ilmentatriċi kienu nfondati fil-fatt u fid-dritt, u għalhekk kellhom jiġu miċħuda bl-ispejjeż.

Id-deċiżjoni appellata

5. L-Arbitru kkonsidra dan li ġej u li huwa rilevanti għall-appell odjern:

"__Analizi u Kunsiderazzjonijiet oħra__

...

L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-ilment b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ. (fn. 18 KAP. 555, Art. 19(3)(b))

*L-Ilmentatriċi tisħaq li meta l-Bank għalqilha l-kontijiet bankarji tagħha, kemm dawk personali kif ukoll dak użat għan-negozju li wkoll kien f'isimha personali imma '***trading as'** *bħala* sole trader, *dan sar mingħajr raġuni valida kif jipprovdu prattiċi bankarji,*

kif ukoll li ġiet ittrattata b'mod inġust peress li hi kienet ikkoperat mal-Bank u forniet l-informazzjoni kollha li talab.

Min-naħa tiegħu, il-Bank jgħid li kellu raġuni valida biex jagħlaq il-kontijiet tal-Ilmentatriċi għaliex din kienet għamlitha ferm diffiċli għall-Bank biex tipprovdi l-informazzjoni mitluba tant li l-Bank kellu jibgħat ħafna notifiki biex l-informazzjoni tingħata. Il-Bank isostni li kien għad hemm informazzjoni li baqgħet ma ingħatatx. (fn. 19 P. 502). Apparti minn dan, il-Bank saħaq li d-deċiżjoni tiegħu li jtemm ir-relazzjoni ma kinetx biss riżultat tal-informazzjoni li ma ngħatatx kif mitlub, iżda wkoll għaliex dik li ngħatat u l-mod kif ingħatat ma tqisetx sodisfaċenti (fn.20 P. 507) u, għalhekk, wara kunsiderazzjoni twila ġie deċiż li toħroġ in-notifika dwar it-terminazzjoni tar-relazzjoni l-ewwel fil-15 t'Ottubru 2021, (fn. 21 P. 67) u kkonfermata fl-ittra tat-28 ta' Jannar 2022. (fn. 22 P.45)

Il-Qafas Ġuridiku

L-Arbitru jrid jara jekk l-aġir tal-bank kienx wieħed ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ.

Skont il-Kap. 555, (fn. 23 Art. 19(3)(ċ)) l-Arbitru għandu jikkunsidra u

'jieħu kont, b'dak il-mod u sakemm huwa jidhirlu xieraq, ta' liġijiet applikabbli u rilevanti, regoli u regolamenti, b'mod partikolari dawk li jirregolaw l-imġiba ta' provditur ta' servizz, inkluż linji gwida maħruġa mill-awtoritajiet superviżorji nazzjonali u tal-Unjoni Ewropea, **il-prassi segwita f'oqsma finanzjarji u l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi** *(fn. 24 Enfasi tal-Arbitru)* **u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.'**

Għalhekk l-Arbitru ser jiddeċiedi dan l-ilment fil-qafas u fil-poteri mogħtija lilu mill-leġislatur sabiex isseħħ il-ġustizzja, l-ekwità u r-raġonevolezza li huma l-pilastri li fuqhom irid jibbaża l-ġudizzju tiegħu. U dan skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ.

F'deċiżjoni ASF 155/2021, l-Arbitru diġà ta analiżi dettaljata tal-prassi segwita f'oqsma finanzjarji f'ġurisdizzjonijiet barranin rispettabbli u prominenti u ma jħossx li hemm bżonn li jerġa' jirrepeti din l-analiżi mill-ġdid. Iżda l-konklużjonijiet jibqgħu dawk elenkati fid-deċiżjoni ċitata, jiġifieri, li r-relazzjoni bankarja għandha tkun mibnija fuq dawn il-prinċipji:

- *Il-ġustizzja* (fairness)
- *L-ekwità*
- *Ir-raġonevolezza*
- *L-integrità*
- *Il*-buona fede

- *Affiddabbiltà* (reliability)
- *Komunikazzjoni ċara u effettiva mal-klijent.*

F'ċerti pajjiżi, bħar-Renju Unit, il-kodiċijiet ta' prattika tajba ġew imsaħħa b'leġislazzjoni. Fil-każ tagħna, il-leġislatur ukoll addotta wħud minn dawn il-prinċipji billi daħħalhom fil-Kapitlu 555, fejn l-Arbitru ingħata s-setgħa jiddeċiedi fuq dak li hu ġust, ekwu u raġonevoli *u* l-aspettattivi leġittimi tal-konsumatur. *(fn. 25 KAP. 555, Art. 19(3)(b) u (ċ))*

Il-Kont Bankarju

Iż-żminijiet jinbidlu u fejn qabel il-konsumatur kien iħallas kollox bi flus kontanti beda naqra, naqra, dieħel l-użu taċ-ċekkijiet. Illum, is-sitwazzjoni inbidlet totalment u dan anke b'inizjattivi li ħadu l-banek u istituzzjonijiet finanzjarji oħra.

*Il-banek, fl-istrateġija dikjarata tagħhom, qed jinkoraġġixxu lill-klijenti jagħmlu użu minn servizzi diġitali u, kemm jista' jkun jużaw il-*credit cards *jew jagħmlu ħlasijiet* online. *B'hekk, li jkollok kont bankarju illum sar neċessità kbira u din in-neċessità (maħluqa wkoll mill-banek stess) ġabet lill-konsumaturi u n-negozji jiddependu bis-sħiħ fuq il-kont bankarju.*

Aktar dettalji dwar dan l-aspett ġie mogħti mill-Arbitru fid-deċiżjoni tiegħu fil-Każ ASF 016/2022 mogħtija fit-28 ta' Settembru 2022, li qed issir referenza għaliha u, għalhekk, m'hemmx lok li jiġu ripetuti f'din id-deċiżjoni. (fn. 26 Id-deċiżjonijiet tal-Arbitru jistgħu jiġu aċċessati mis-sit: financialarbiter.org.mt)

Għalhekk, li bank jagħlaq kont bankarju ta' klijent għandha tkun l-aħħar miżura li jieħu peress li hija l-aktar deċiżjoni drastika li bank jista' jieħu fil-konfront tal-klijenti tiegħu. Dan iwassal għad-deċiżjoni li din il-miżura għandha titqies bħala l-aħħar pass li l-bank għandu jieħu, u wara li jkun ta ċ-ċans kollu lill-klijent li jottempora ruħu għal xi nuqqas li jkun għamel fil-konfront tal-bank. Biex dan iseħħ, il-bank irid ifittex li jkollu djalogu kontinwu mal-klijent u jidderiġih fit-triq it-tajba fejn dan jonqos.

Dan huwa ekwu, ġust u raġonevoli meta jitqies li fir-relazzjoni bejn klijenti retail, *inkluż negozji żgħar u bank għandek żbilanċ negozjali sostanzjali peress li fuq naħa għandek l-*expertise *u fuq in-naħa l-oħra hemm nuqqas ta' tagħrif li jwassal għal dan l-iżbilanċ.*

Għalhekk l-eżerċizzju ta' 'due diligence' *u* 'reviewi' *li jsir mill-banek fuq il-klijent* retail *u negozju żgħir għandu jkun wieħed li, filwaqt li jissodisfa l-ħtiġijiet tal-liġi, jkun ukoll wieħed proporzjonat u immirat lejn iċ-ċirkostanzi partikolari tal-klijent u ma jkunx* 'one size fits all'.

Dan l-eżerċizzju irid ikun wieħed trasparenti u proporzjonat.

<u>Il-Fatti u ċ-Ċirkostanzi Partikolari ta' dan il-Każ</u>

L-Arbitru japprezza li għall-Bank, dan il-kont kien wieħed li joffri sfidi fit-tfittxija biex issir due diligence *kif xieraq, u l-Ilmentatriċi addottat attitudni pjuttost ta' konfront għat-talbiet tal-Bank, li xejn ma għenet biex il-problemi jiġu riżolti b'mod kalm u bla pika barra minn lokha.*

L-Arbitru qed jagħmel distinzjoni bejn il-kontijiet personali li kienu jintużaw għal skopijiet ta' tifdil u dak il-kont għan-negozju bħala sole trader *desinjat f'isem l-Ilmentatriċi personali* 'trading as ESINED Group'. *Il-parti l-kbira tal-problemi inħolqu rigward dan l-aħħar kont.*

L-Arbitru jidhirlu li l-Bank kellu obbligu li jagħmel monitoring *doveruż fuq dan il-kont u ma jaqbilx li, ċirkostanzi partikolari ta' dan il-każ, il-Bank kien wisq intruživ b'mod sproporzjonat. Dan għaliex kien hemm fatturi partikolari li jiġġustifikaw ċertu intruživitá. Il-kont kellu introjti varji minn sorsi kemm lokali kif ukoll barranin f'ammonti individwalment żgħar iżda kollettivament sostanzjali.*

*Hekk, per eżempju, fis-sena 2021 kien hemm depożiti ta' aktar minn €133,000 mifruxa fuq madwr 320 tranżazzjoni (medja ta' €415 kull tranżazzjoni) filwaqt li ħruġ kien hemm biss madwar €34,000, il-biċċa l-kbira f'kont fir-*Revolut *b'mod li l-Bank ma jkunx jista' jagħmel* monitoring *sew ta' min verament qed jirċievi dawn il-pagamenti.*

Kienet ġiet provduta lista (fn. 27 P. 33) ta' dawn il-persuni li kienu qed jipprovdu dan is-servizz fuq bażi self-employed, *iżda mill-kont tal-bank ma hemmx evidenza li dawn tħallsu u kif tħallsu.*

L-Ilmentatriċi qalet li dawn kienu jitħallsu mir-Revolut **"peress li kieku kont inħallas direttament mill-kont tal-APS li kien ikolli charges għal kull transfer"** u *li "***l-APS qatt ma kellu l-ebda problema b'din is-sistema ... biex inkun nista' nħallas lill-fornituri tas-servizzi u ġie kkonfermat li kollox kien tajjeb**". *(fn. 28 P. 20)*

Huwa plawsibbli li filwaqt li fil-bidu il-Bank aċċetta dan l-arranġament, maż-żmien, il-Bank seta' bena dubji leġittimi dwar l-operat tan-negozju jew tal-anqas kien skomdu bl-ispejjeż biex jobdi l-aspettattiva regolatorja ta' transaction monitoring. *Dan kien qed isir ikkomplikat billi l-Ilmentatriċi kienet tħallas l-ispejjeż tan-negozju minn kont mhux tal-Bank biex tiffranka l-ispejjeż tal-Bank li kien jidħol fi spejjeż iżjed jekk joqgħod jitlob u jeżamina dokumenti dwar il-pagamenti li jsiru mill-kont tar-*Revolut.

Dan it-tip ta' volum fi tranżazzjonijiet f'servizzi tip retail, *normalment, għas-serħan tal-moħħ ta' kulħadd, kien jiġġustifika li jsiru taħt kappa ta' kumpanija kummerċjali li*

jkollha obbligu li tipprepara kull sena Statements *finanzjarji Awditjati minn awdituri pubbliċi liċenzjati kif obbligata tagħmel kull kumpanija kummerċjali. B'hekk, il-Bank kien ikun jista' jistrieħ xi ftit fuq* financial statmenets *awditjati kif suppost, iserraħ moħħu li ma jkunx qed jiġi użat għal evitar ta' taxxa, li fih innifsu huwa llum meqjus bħala offiża ta' ħasil ta' flus, u jnaqqas l-intruživitä u l-ispejjeż tad-*due diligence *u* transaction monitoring.

L-Arbitru mhux xogħlu li jieħu fuqu l-inkarigu li jagħmel due diligence. *Dan dover tal-Provditur tas-Servizz. Iżda l-Arbitru irid jasal għal konklużjoni jekk* primae facie *hemmx indizzji biżżejjed biex jiġġustifikaw li l-Bank seta' ma ħassux komdu b'din ir-relazzjoni u li jista' jkun hemm raġunijiet validi li għal 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." *(fn. 29 P. 507) Il-kont '*trading as' *ma kienx xi kont personali normali ta' xi ħadd li jdaħħal il-paga u xi introjti żgħar u, allura, ma jkunx hemm bżonn* 'enhanced due diligence'. *Għall-kuntrarju, kien meħtieġ li jitlob informazzjoni affidabbli, konsistenti u, fejn huwa possibbli, dokumentata. Din hija relazzjoni bankarja fejn kien doveruż għall-Bank li jagħmel '*enhanced due diligence'.

L-Ilmentatriċi kienet 'trading as' *bl-isem principali ta' ESINED GROUP, li minnu nnifsu jagħti impressjoni mhux biss ta' kumpanija kummerċjali iżda saħansitra ta' grupp ta' kumpanniji. Kienet toħroġ fatturi taħt* brands *differenti u, minkejja li kienet titlob isiru fil-pagament ta'* (trading as) ESINED GROUP, *ġieli ġew pagamenti f'isem il-*brands *imma bin-numru tal-kont f'isem l-Ilmentatriċi* trading as ESINED GROUP.

Dan joffri sfida ta' monitoring *b'saħħtu lill-Bank biex jiżgura li jkun hemm ċarezza li l-flus deħlin fil-kont intiż minn min bagħathom.*

Huwa minnu li kien il-Bank stess li indika lill-ilmentatriċi li għan-negozju bħala sole trader *setgħet tiftaħ kont personali u jiġi disenjat bħala '*trading as' *basta jkun hemm ċertifikat tal-VAT f'isem personali li jkun jinkludi wkoll it-*trade name *li qed jiġi użat. (fn. 30 P. 94 Dan kien mitlub sa minn Lulju 2019 u wasal biss wara li kienet ħarġet in-*Notice of Termination *f'Ottubru 2021).*

Iżda, huwa minnu wkoll li meta ngħatat din l-informazzjoni ma kienx ċar il-volum tat-tranżazzjonijiet li ser jgħaddu minn kont bħal dan. U huwa ovvju wkoll li kont 'trading as' *huwa intiż għal xi ħanut żgħir fejn l-ispejjeż biex twaqqaf u żżomm kumpannija kummerċjali jkunu sproporzjonati mad-daqs tal-operat. Dan żgur ma kienx il-każ rigward in-negozju tal-Ilmentatriċi.*

Żgur li persuna bil-livell ta' esperjenza kummerċjali bħall-Ilmentatriċi tifhem il-bżonn li negozju ta' ċertu daqs jixraq jgħaddi taħt kappa ta' kumpannija kummerċjali biex tissaħħaħ il-governanza permezz ta' awdituri professjonali li jiċċertifikaw kull sena l-operat finanzjarju tal-intrapriża.

Sors ta' diżgwid li wassal għal din is-sitwazzjoni infeliċi bejn il-partijiet hija l-aspettativa żbaljata tal-ilmentatriċi li ġaladarba l-Bank ikun aċċetta ċerta sitwazzjoni allura, ma għandux dritt jirrevedi l-posizzjoni tiegħu li jkun ħa jekk il-moniteraġġ li obbligat jagħmel iwassal biex il-Bank jibdel fehmtu. Kull meta ġara dan l-Ilmentatriċi offriet reżistenza li ddarras.

Għalhekk, kif l-Arbitru ikkummenta fuq l-obbligi tal-Bank fil-konfront tal-klijenti tiegħu, il-klijenti wkoll għandhom ċerti obbligi, fosthom, li jipprovdu dokumenti importanti lill-Bank sabiex dan ikun jista' jaqdi wkoll l-obbligi regolatorji tiegħu li m'humiex żgħar. *(fn. 31 banek weħlu penali kbar imposti mill-FIAU (ara s-sit tal-FIA) meta nstabu ħatja li ma mxewx mal-aspettattiva regolatorja).*

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

Żgur li ma jgħinx jekk il-klijent joqgħod ikaxkar saqajh biex jagħti l-informazzjoni mitluba (fn. 32 Eżempju, VAT Certificate li juri trading name *intalab fil-11.07.2019 u fit-12.11.2020, ġie pprovdut fl-04.11.21 meta Business First jgħinu biex dan jiġi pprovdut malajr) u jaddotta atteġġjament ta' konfrontazzjoni għat-talbiet tal-Bank.*

Żgur ma jgħinx jekk il-klijent jilmenta mal-Bank fuq Compliance Fee *ta' ftit euro li qiegħda fit-tariffa tal-Bank (fn. 33 P. 257; 260) flok juri apprezzament li l-*monitoring *għandu* compliance costs *li b'xi mod il-Bank irid jirkuprahom.*

Żgur li m jwassalx għal relazzjoni serena jekk l-avukat tal-Ilmentatriċi, li jiġi wkoll missierha, jadotta attitudni bħal **"x'kienet ir-raġuni li qed jaqbdu mat-tifla b'dan il-mod"**. *(fn. 34 P. 321)*

Żgur li ma jgħinx biex ikun hemm relazzjoni b'saħħitha jekk flok jipprova jsib soluzzjoni meta l-Bank bagħat l-ewwel Notice of Termination *tal-15 t'Ottubru 2021, l-avukat tagħha jikteb:*

"12. Moreovr if the Bank persists in its unlawful closure of her accounts, Denise De Degaetano:

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 ..." *(fn. 35 P. 38)*

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

Qajla l-Bank jista' jkollu fiduċja f'min jinsisti li l-Bank iħassar data *ta' klijent li miegħu ikun temm relazzjoni, kontra dak ipprovdut fil-prattika u l-liġi bankarja rigward il-manteniment ta' din id-*data."

L-Appell

6. L-ilmentatriċi ħasset ruħha aggravata bid-deċiżjoni appellata tal-Arbitru, u fil-11 ta' Lulju, 2023 intavolat appell quddiem din il-Qorti fejn qiegħda titlobha sabiex:

"...waqt li tagħmel referenza għall-provi kollha ġja mressqa quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (u li f'każ li din l-Onorabbli Qorti ma jkollhiex il-proċess komplut tal-Każ ASF 123/2022 quddiemha, qed jintalab li dan jinġieb quddiem din il-Qorti jew li l-appellanta titħalla li ttella' kopja tal-istess proċess intier) u tirriserva li ttella' dawk il-provi kollha li din l-Onorabbli Qorti tħoss opportun, titlob bir-rispett illi din l-Onorabbli Qorti, waqt li tikkonferma d-deċiżjoni tal-Arbitru inkwantu għaċ-ċaħda tal-eċċezzjonijiet preliminari tal-Bank appellat u inkwantu għal-laqa' tat-talbiet tal-appellanta numru ***(3)*** *u* ***(4)****, tirrevoka l-kumplament tad-deċiżjoni tal-4 ta' Lulju, 2023 fil-Każ ASF 123/2022 għar-rigward taċ-ċaħda tat-talbiet tal-appellanta numru* ***(1), (2), (5)*** *u* ***(6)*** *u minflok tilqa' t-talbiet fl-intier tagħhom numri (****1), (2), (5)*** *u* ***(6),*** *bl-ispejjeż taż-żewġ istanzi kontra l-Bank appellat."*

Tispjega li l-aggravji tagħha huma dawn: (a) l-Arbitru m'għarbilx tajjeb il-provi dokumentarji tagħha dwar il-*business account;* (b) id-deċiżjoni appellata hija kontradittorja; (ċ) l-Arbitru kellu jilqa' t-tieni talba tagħha; (d) l-Arbitru kien

żbaljat meta qal li huwa ma setax jilqa' wkoll ir-rimedju parzjali dwar il-kontijiet l-oħra kollha.

7. Is-soċjetà intimata wieġbet fl-4 ta' Awwissu, 2023, fejn talbet lil din il-Qorti sabiex tiċħad l-appell odjern fl-intier tiegħu filwaqt li tikkonferma d-deċiżjoni appellata, bl-ispejjeż kontra l-ilmentatriċi.

<u>Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti</u>

8. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra l-aggravji rispettivi tal-ilmentatriċi, u dan fid-dawl tal-konsiderazzjonijiet magħmulin mill-Arbitru fid-deċiżjoni appellata u tas-sottomissjonijiet tas-soċjetà intimata.

L-ewwel aggravju: *[l-Arbitru m'għarbilx tajjeb il-provi dokumentarji tagħha dwar il-*business account*]*

9. L-Ilmentatriċi qiegħda ssostni li l-Arbitru m'għarbilx sew il-provi dokumentarji tagħha fir-rigward tal-*business acount,* u dan fejn proprju huwa ma kienx preżenti waqt ix-xhieda. Minn dawn il-provi tgħid li rriżulta li saru bosta rikjesti minn diversi fergħat tas-soċjetà intimata li kienu tassew kunfliġġenti, u għalhekk hija kienet naqset milli twieġeb fi żmien normali. Tirrileva li l-Arbitru fid-deċiżjoni appellata kkummenta li n-numru kbir ta' dokumenti li ġew ippreżentata minnha *"xejn ma għin biex wieħed jislet is-sustanza tal-każ",* iżda tgħid li kienu proprju dawn id-dettalji mportanti li huwa skarta. Tgħid li minflok straħ fuq it-*timeline* li ġiet ippreżentata mis-soċjetà intimata, li tat ritratt inveritier ta' x'kien qed jintalab, u kif dan kien qed jiġi kkomunikat. Dwar il-kwistjoni tal-*business account,* tissottometti li hawnhekk l-

Arbitru qagħad fuq il-provi dokumentarji esebiti u straħ fuq suppożizzjonijiet gratuwiti li ma jirriżultawx fix-xhieda. Dwar iċ-ċertifikat oriġinali tal-VAT, tirrileva li dan kien ilu għand is-soċjetà intimata sa mill-14 ta' Frar, 2020. L-ilmentatriċi tgħid li mid-dokumenti **Dok. Email 3 sa 68**, kien jidher li s-soċjetà intimata kienet damet minn Mejju 2020 sal-10 ta' Frar, 2021 sabiex fetħet il-kont tagħha ntestat "T/A account ESINED GROUP", liema kont kien ġie suġġerit lilha taħt l-isem tal-grupp minflok li tiftaħ *trading account* għal kull kors li xtaqet tagħti. Iżda tgħid li ironikament meta s-soċjetà intimata, li f'ċertu żmien ukoll kienet klijenta tagħha, ġiet biex tħallas, din għamlet depożitu fil-kont personali tagħha. Tirrileva li meta hija kienet għamlet xi domandi leġittimi fir-rigward ta' ittra li hija kienet irċeviet mingħand is-soċjetà intimata, fit-*Timeline* tniżżel notament *'email questioning documents'.* Tgħid li dan kien juri li llum klijent m'għandux id-dritt li jiċċara r-rikjesta li tkun saret, billi saħansitra jiġi kkunsidrat li qed jaħbi xi ħaġa. L-ilmentatriċi tgħid li madankollu hija xorta waħda kienet bagħtet iċ-ċertifikat rikjest u d-dokumenti l-oħra fit-terminu ta' sittin jum, skont ir-rikjesta magħmula. Hija tispjega kif dak li qal ix-xhud Holloway dwar in-numri ta' rikjesti li saru min-naħa tas-soċjetà intimata għal ċertifikat tal-VAT li kien juri l-isem li bih hija kienet qiegħda teżerċita l-kummerċ, ma kienx korrett u saħansitra kontradett mill-prova dokumentarja. Tgħid li hija kienet saret taf bir-rikjesta permezz ta' *email* tat-30 ta' Awwissu. 2021, u ammettiet li wara kienu saru żewġ rikjesti oħra, iżda minn uffiċjali differenti mill-istess sezzjoni tal-*compliance* jew *personal reviews,* fejn saħansitra r-rikjesti ma kienux qegħdin jaqblu, u fil-każ tad-dikjarazzjoni mitluba mingħand id-Dipartiment tal-VAT hija kienet ġiet infurmata mill-istess Dipartiment li din ma kienitx issir. Meta mbagħad hija rċeviet *email* mingħand Charmaine Navarro fil-15 ta' Ottubru,

2021, tinfurmaha li s-soċjetà intimata kienet qiegħda tittermina l-*'business relationship',* l-ilmentatriċi tgħid li hija kienet assumiet li dan kien ser jolqot il-kont tat-T/A biss, iżda minflok ingħalqu l-kontijiet tagħha personali wkoll. Fuq rikjesta ppreżentata mill-avukat tagħha għar-raġuni għal dan, is-soċjetà intimata wieġbet li ma kinitx ingħatat dokumentazzjoni biżżejjed mingħand l-ilmentatriċi, mingħajr ma ġiet indikata liema dokumentazzjoni kienet meħtieġa. Tgħid li minkejja dan kollu, l-Arbitru straħ fuq ix-xhieda ta' Holloway. Għal dak li jirrigwarda l-Formola CA01-R, li hija kienet bagħtet lis-soċjetà intimata, u din tal-aħħar kienet ikkonfermat l-irċevuta tagħha, issostni li din ma kienitx tidher fit-*Timeline,* u Holloway ma kienx veritier fix-xhieda sabiex jgħatti t-taħwid fis-sistema tas-soċjetà intimata. L-ilmentatriċi spjegat ukoll għaliex kien hemm xi informazzjoni li hija ħalliet barra l-ewwel darba li bagħtet il-formola in kwistjoni, iżda wara li rċeviet theddida li kienu ser jiġu bblokkati l-kontijiet tagħha, imlietha kollha skont kif kienet tkellmet mal-uffiċċjal tas-soċjetà intimata Dinahlee Piscopo. Madankollu t-*Timeline* ma kienitx tirrifletti dan. Issostni li skont kif jidher minn 'Dok. Dettalji', dak kollu li ntalab minnha hija kienet bagħtitu. L-ilmentatriċi tgħaddi sabiex tispjega kif dwar id-dokument mitlub mis-soċjetà intimata mingħand *Jobsplus,* hija kienet infurmat lil Charmaine Navarro li kienet għamlet ir-rikjesta għad-dokument ma' *Jobsplus,* u hekk kif irċevietu hija kienet ippreżentatu lis-soċjetà intimata. Għal dak li jirrigwarda s-sors tal-flus depożitati, tispjega li s-soċjetà intimata kellha l-informazzjoni mis-snin preċedenti skont il-kontijiet l-oħra li hija kellha magħha, u dan dejjem jekk wieħed qiegħed jitkellem dwar il-kont tal-*business*. B'riferiment għall-korrispondenza li ntbagħtet lis-soċjetà intimata għan-nom tagħha mill-Avukat Anthony De Gaetano, hija tispjega l-informazzjoni li kienet ingħatat lill-istess

soċjetà intimata dwar is-sors tal-flus depożitati, u tirrileva li din u anki ix-xhud Holloway qatt ma ddikjaraw dak li filfatt kien jonqos mingħandha. Tispjega b'riferiment għax-xhieda ta' Holloway, fejn dan jgħid li "*[t]hese are the entities from which income was received, the total of which was received in excess of €100,000",* li dan ikopri l-perijodu bejn 10 ta' Diċembru, 2019 u t-12 ta' Jannar, 2022, sentejn u xahar, li konvenjentement Holloway ma semmiex. Dwar il-kjarifika mitluba mingħandha fir-rigward ta' xi klijenti tagħha li kienu għamlu t-trasferiment tal-flus sabiex iħallsuha, hija tgħid li kienet spjegat lis-soċjetà intimata li ma kellha l-ebda aċċess għal dak li jiktbu l-klijenti tagħha meta jagħmlu l-imsemmi trasferiment. Spjegat ukoll li l-ħlas kien għal servizz/proġetti offruti minn Esined Group u li 'Rained Group' setgħet kienet xi 'typo', u kienet is-soċjetà intimata stess li setgħet tagħmel verifiki dwar min kien għamel il-ħlas. Tgħid li wara kollox kienet is-soċjetà intimata stess li kienet ukoll għamlet żball f'dak li kitbet, kif kien jixhed Dok. Email 102 ta' Charmaine Navarro. Tkompli tispjega kif l-avukat tagħha fl-*email* tal-5 ta' Ottubru, 2021 esebita bħala 'Dok. email 122', stqarr li dawk il-flus li kienu jitħallsu fil-kont T/A, kienu jiġu ddikjarati fid-denunzji tat-taxxa, u saħansitra kienet tħallset it-taxxa fuqhom skont l-irċevuti li wkoll ġew esebiti in atti. L-ilmentatriċi tiddikjara li hija kienet għaddiet kull informazzjoni, dettalji u dikjarazzjonijiet mitluba minnha, anki fir-rigward tar-*Revolut* li ntbagħat, skont kif kienet talbet Dinahlee Piscopo. Tirrileva li konvenjentement tħalliet barra mit-*Timeline* l-*email* 'Dok. email 141' ta' Simon Micallef, li kien issospenda t-terminazzjoni fid-dawl tat-taħdidiet li kienu qegħdin isiru bejn il-partijiet. Iżda hawnhekk tgħid ukoll li dak li qal Holloway fix-xhieda tiegħu, jinsab kontradett mill-prova dokumentarja. Spjegat l-insistenza min-naħa tal-avukat tagħha sabiex hija tingħata informazzjoni dwar

dak li hija kienet naqset milli tippreżenta lis-soċjetà intimata, meta din kienet iddeċidiet li tagħlaq il-kontijiet tagħha għar-raġuni li allegatament *"you did not submit sufficient information".* Iżda tgħid li s-soċjetà intimata riedet tagħmel *scapegoat* minnha, u minflok ħadet l-aktar pass estrem fil-konfront tagħha, minflok ma għalqulha biss it-T/A, għar-raġuni per eżempju li ma kienux qegħdin jaċċettaw dan it-tip ta' kont, bħal ma kien qed jagħmel issa il-BOV, imma fil-konfront ta' kull klijent. L-ilmentatriċi mbagħad tgħaddi sabiex tispjega d-diskrepanzi fir-raġunijiet li kienet qiegħda tingħata min-naħa tas-soċjetà intimata għat-tmien tar-relazzjoni magħha. Ittenni għal darb'oħra li s-soċjetà intimata baqgħet ma tatx spjegazzjoni dwar ir-raġuni li tat sabiex temmet l-imsemmija relazzjoni, u dan anki quddiem l-Arbitru stess li ddeċieda b'mod kuntrarju għad-deċiżjoni tiegħu tal-każ ASF071/2021 tat-28 ta' Diċembru, 2021. Tirrileva li banek oħra aċċettawha bħala klijenta tagħhom, iżda dan qabel ma s-soċjetà intimata għalqet il-kontijiet tagħha, u tistaqsi jekk dan kienx ifisser li huma kienu qegħdin jiksru d-dispożizzjonijiet tal-Kap. 373. Tgħid b'riferiment għall-ittra tal-uffiċċju legali tas-soċjetà intimata 'Dok. G', li ma kien hemm l-ebda insinwazzjoni fil-konfront tagħha min-naħa tal-istess soċjetà intimata, u għalhekk tistaqsi għaliex kienet ittieħdet id-deċiżjoni in kwistjoni fil-konfront tagħha. Għal dak li jirrigwarda l-kumment tas-soċjetà intimata li s-*setup* tan-negozju tagħha ma kienx idoneju sabiex jinżamm *compliance,* targumenta li l-appellata setgħet dejjem tgħolli t-tariffi tagħha bħal m'għamel il-BOV sabiex ġabhom l-istess bħall-HSBC minflok ma tefgħet dell tant ikreh fuqha. Tikkontendi li r-regoli ta' *due diligence* għandhom jintużaw b'ġustizzja, ekwità u raġonevolezza, u s-soċjetà intimata ma kelliex tieħu attitudni konfrontazzjonali kontriha, u kellha titlob lill-ilmentatriċi sabiex tagħlaq hi stess

il-kont. L-ilmentatrici tissottometti li l-Arbitru jagħmel bosta asserzjonijiet gratuwiti, li mhumiex imsejsa fuq l-iċken prova, u tikkontradixxihom billi tagħti spjegazzjoni ta' dak li filfatt seħħ u għaliex. Tispjega li l-Arbitru kien saħansitra skarta l-fatt li hija kienet għaddiet informazzjoni lis-soċjetà intimata dwar it-tranżazzjonijiet li kienu saru permezz tar-*Revolut.* L-ilmentatriċi tinsisti li iktar agħar minn hekk, l-Arbitru għamel asserzjoni gratwita mhux imsejsa fuq l-ebda xhieda, u li tmur kontra dak li ngħad mill-uffiċċju legali tas-soċjetà intimata, meta kkummenta dwar l-arranġament li kien ġie aċċettat fil-bidu mis-soċjetà intimata, u li maż-żmien sar iktar ikkumplikat, u b'hekk hija kienet qiegħda tinkorri iżjed spejjeż sabiex tissorvelja t-tranżazzjonijiet. Tgħid li kienet ukoll suppożizzjoni gratwita u mhux sostanzjata bl-ebda prova dik tal-Arbitru meta esprima l-fehma tiegħu li kien ikun aħjar jekk in-negozju tagħha jsir taħt il-kappa ta' kumpannija kummerċjali. L-ilmentatriċi tirrileva li wara kollox, kif aċċetta l-Arbitru stess, kienet is-soċjetà intimata li ssuġġeriet li bħala *sole trader* hija kellha tiftaħ kont personali. Tgħid li l-uffiċjali tas-soċjetà intimata stess kienu qalulha sabiex tiftaħ kont wieħed biss, iżda anki hawn l-Arbitru għamel assunzjoni gratwita meta kkunsidra li T/A huwa ntiż għan-negozju ta' ħanut żgħir, fejn l-ispejjeż sabiex tinżamm kumpannija kienu sproporzjonati man-negozju, u li dan ma kienx il-każ fir-rigward tal-ilmentatriċi. Tirrileva li l-Arbitru hawnhekk ikkunsidra irrilevanti wkoll l-irċevuti tat-taxxa tad-dħul tagħha għal sentejn. Hija tissottometti li l-Arbitru għamel asserzjoni oħra gratwita fir-rigward ta' dak li qal li kienet allegatament l-aspettattiva tagħha li ġaladarba s-soċjetà intimata tkun aċċettat sitwazzjoni, din ma kellha l-ebda dritt tirrevedi l-pożizzjoni tagħha, u fejn saħansitra ddikjara li hija kienet offriet reżistanza qawwija. Tirrileva li t-T/A kien ħa għaxar xhur sabiex infetaħ skont kif xtaqet is-

soċjetà intimata, u ftit xhur wara kellha tgħaddi minn kedda oħra fuq l-allegat nuqqasijiet min-naħa tagħha. L-ilmentatriċi tissottometti li għalhekk is-soċjetà intimata setgħet bl-aktar mod ekwu qatt ma fetħet il-kont, għar-raġuni li dan kien imur kontra l-*policy* tagħha, minflok li jittermina s-servizzi tagħha kollha minħabba l-allegati nuqqasijiet min-naħa tagħha. Hawnhekk tirrileva li l-Arbitru għalkemm ikkunsidra l-ispejjeż li kienet qiegħda tinkorri s-soċjetà intimata fl-amministrazzjoni tal-kont in kwistjoni, huwa naqas milli jikkunsidra l-ispejjeż tagħha fejn hija kienet qiegħda tibda negozju, filwaqt li taħli r-riżorsi tagħha biex tittenta tissodisfa r-rikjesti kontinwi tas-soċjetà intimata. Tirrileva li kieku l-Arbitru għarbel sew id-dokumenti esebiti, kien jikkonstata li s-soċjetà intimata kienet inkorriet multi kbar minħabba nuqqas ta' moniteraġġ ta' miljuni ta' flus li kienu qegħdin jiġu ddepożitati f'kontijiet tassew kbar u taħt ismijiet ta' kumpanniji. Tgħid li l-Arbitru kien ukoll żbaljat meta stqarr li hija kienet ilmentat fuq *compliance fee* ta' ftit Euro, u b'hekk ma kienitx qiegħda turi l-koperazzjoni tagħha u l-apprezzament li l-moniteraġġ isarraf fi spejjeż, u dan għaliex tali '*compliance fee'* kienet filfatt multa min-naħa tal-*compliance* ta' €15 li ttieħdet min-naħa tas-soċjetà intimata, waqt li kienu għaddejjin id-diskussjonijiet bejn il-partijiet u t-termini kienu sospiżi. Għal dak li jirrigwarda l-kumment tal-Arbitru dwar il-komunikazzjoni tal-avukat tagħha mas-soċjeta intimata, fejn l-istess Arbitru jinsisti li din ma kienitx issarraf f'relazzjoni tajba, l-ilmentatriċi tissottometti li kieku l-Arbitru fittex fid-dokumenti esebiti, huwa kien isib li kien hemm *online meeting* bejn l-Avukat De Gaetano u l-Kap tal-*Wealth Management* sabiex tinstab soluzzjoni, u l-istess avukat missierha kellu relazzjoni tajba ħafna mas-soċjetà intimata għal għexieren ta' snin. Tirrileva li b'dan il-kumment l-Arbitru kien qed jippretendi li klijent ta' bank għandu

dejjem ibaxxi rasu, altrimenti jitkeċċa. Tagħlaq is-sottomissjonijiet tagħha fir-rigward tal-ewwel aggravju tagħha, billi tgħid li jekk hemm problema sabiex il-kont in kwistjoni jibqa' miftuħ minħabba xi *policies* ġodda tas-soċjetà intimata fil-konfront tal-klijenti fl-istess ċirkustanzi tagħha, hija ma kellha l-ebda problema li tagħlaq l-imsemmi kont, iżda dan ma kellux jibqa' jidher bħala 'CLOSED BY BANK' minħabba d-dubju fuq l-integrità tagħha li kien jitfa', u l-konsegwenzi meta tapplika għal kontijiet oħra bankarji jew *tenders.* Kien proprju minħabba l-konsegwenzi negattivi li l-azzjoni tas-soċjetà intimata kienet ħalliet fuqha, li hija semmiet telf ta' €100,000.

10. Is-soċjetà intimata ssostni li l-appell odjern huwa nfondat fil-fatt u fid-dritt, u għalhekk għandu jiġi miċħud. Tibda billi tissottometti li l-apprezzament li għamel l-Arbitru tal-provi m'għandux jiġi ddisturbat minn din il-Qorti, għaliex iċ-ċirkostanzi ma jitolbux reviżjoni tal-konsiderazzjonijit tiegħu. Filwaqt li tiċċita silta fit-tul mis-sentenza tal-Qorti tal-Appell tas-27 ta' Marzu, 2020 fl-ismijiet **Raymond Cutajar *vs.* Slipform Engineering International Limited**, tikkontendi li d-deċiżjoni appellata hija waħda mirquma u ddettaljata, u m'hemmx lok li tiġi ddisturbata. Dwar l-ewwel aggravju, is-soċjetà intimata tinsisti li mhuwiex minnu li l-Arbitru ma nvestigax tajjeb il-provi dokumentarji li ressqet l-ilmentatriċi fir-rigward tal-T/A tagħha. Tgħid li d-deċiżjoni appellata turi mod ieħor, fejn l-Arbitru għaraf li hija kellha l-obbligu tagħha ta' moniteraġġ, iżda kellha wkoll l-isfida sabiex twettaq diliġenza dovuta xierqa. Tgħid li l-Arbitru kien korrett meta kkunsidra *"l-attitudini pjuttost ta' konfront għat-talbiet tal-Bank ...xejn ma għenet biex il-problemi jiġu riżolti b'mod kalm u bla pika minn lokha",* filwaqt li sewwa għaraf li l-komunikazzjoni u r-relazzjoni bankarja bejn bank u klijent hija fattur fokali li jiddetermina jekk il-bank kienx raġonevoli meta

huwa ddeċieda li jittermina din ir-relazzjoni bankarja. Is-soċjetà intimata tgħid li dak li għandu jiġi nvestigat mill-bank bħala fornitur ta' servizzi finanzjarji, huwa jekk hemmx riskju jew ksur ta' liġi jew le fir-relazzjoni li tinżamm mal-klijent. Hija tgħid li l-Arbitru hawnhekk tajjeb ikkunsidra fattur importanti ieħor, jiġifieri d-depożiti fis-somma ta' iktar minn €133,000 li kienu saru, mifruxa fuq 320 tranżazzjoni, filwaqt li ħruġ kien hemm biss €34,000, il-biċċa l-kbira f'kont Revolut b'mod li l-Bank ma jkunx jista' jagħmel *monitoring* sew ta' min verament qiegħed jirċievi dawn il-pagamenti. u li skont hu kienu jiġġustifikaw it-tħejjija ta' rendikont finanzjarju annwali. Tgħid li hija għandha l-obbligu fil-liġi li tagħmel eżerċizzju kontinwu ta' stħarriġ, u kif sewwa għaraf l-Arbitru, hija għandha kull dritt li tirrevedi l-pożizzjoni tagħha. Tissottometti li rriżulta mill-provi li l-informazzjoni u d-dokumenti li hija kienet talbet, kienu kollha rilevanti u neċessarji għar-reviżjoni. Is-soċjetà intimata tgħaddi sabiex tispjega kif id-dokumentazzjoni li ntalbet mingħand l-ilmentatriċi kienet waslet wara li ntbagħtu diversi *chasers,* u fil-każ tas-*Source of Funds Declaration* u l-kjarifika dwar ir-relazzjoni bejn l-ilmentatriċi u l-entitajiet l-oħra indikati fit-*Timeline,* dawn ma ġewx ippreżentati bil-mod kif mitlub, u għalhekk hija baqgħet mingħajr risposta sodisfaċenti. Tgħid li dawn in-nuqqasijiet min-naħa tal-ilmentatriċi, imma anki l-aġir konfrontazzjonali tagħha, ikkontribwew sabiex ir-relazzjoni ta' bejniethom marret għall-agħar.

11. Il-Qorti ma taqbilx mad-deċiżjoni appellata. Skont l-ilment li ressqet l-ilmentatriċi quddiem l-Arbitru, jirriżulta li fil-15 ta' Ottubru, 2021 is-soċjetà intimata kienet ikkomunikat magħha permezz ta' *email,* fejn infurmataha li ddeċidiet li tittermina r-relazzjoni bankarja li kellha magħha, wara li kienu ġew riveduti l-*policies* u l-proċeduri interni tagħha, u ġie kkonstatat li:

> *"...it is not in a position to provide its services".*

12. Wara li l-ilmentatriċi talbet għal kjarifika, hija rċeviet tweġiba permezz ta' *email* fit-22 ta' Ottubru, 2021 fejn is-soċjetà intimata ddikjarat li,

> *"During our investigations it transpired that you did not submit sufficient documentation in order for us to carry out proper due diligence on your accounts...".*

13. Wara laqgħa li hi u l-avukat difensur tagħha kellhom ma' diversi uffiċjali tas-soċjetà intimata, hija kienet intalbet għal xi nformazzjoni ulterjuri, iżda sussegwentement fl-4 ta' Novembru, 2021 is-soċjetà intimata wieġbet hekk:

> *"From the information submitted, the business model of Esined Group of Ventures, Academic Creative Tuition, Malta Tutor, Reading Club International and Tuition Services Malta does not provide the necessary structures for the Bank to fulfil its obligations to identify and independently verify ownership, source of wealth and source of funds. The submission of declarations albeit with an affidavit do not meet the requirements established in Banking Regulation.*
>
> *Kindly note that the Bank is not in a position to provide advice on the documentation that is to be submitted and I particularly refer to the VAT Certificate proposal.*
>
> *Unfortunately in the current circumstances, the Bank's decision stands."*

14. Min-naħa tagħha l-ilmentatriċi xorta waħda kienet għaddiet d-dokumenti rikjesti u informazzjoni oħra ulterjuri permezz ta' *email* tal-avukat difensur tagħha tal-istess jum, u t-tweġiba mingħand Simon Micallef kienet li sakemm kienet ser tiġi eżaminata d-dokumentazzjoni t-terminazzjoni tar-relazzjoni tagħhom kienet ser tinżamm *"on hold for the time being for further assessment. We will communicate the outcome in due course".* Iżda fl-1 ta' Diċembru, 2021 l-istess Simon Micallef bagħat *email* fejn annetta ittra li saret

mill-uffiċċju legali tas-soċjetà intimata, u b'riferiment għall-ewwel ittra tagħha u l-laqgħa ta' bejniethom deskritta bħala waħda sabiex jiġi kkjarifikat s-sors tal-fondi tagħha, fejn ingħad hekk:

> *"...having reviewed and evaluated these documents it results that these are not sufficient to satisfy the regulatory requirements.*
>
> *...Moreover, the business model as presented, does not provide the necessary structures for the Bank to fulfill its obligations to identify and independently verify ownership, source of wealth and source of funds. The submission of declarations albeit with an affidavit do not meet the requirements established in regulations*
>
> *In view of the above, the Bank regrets to inform you that it has no option but to terminate its business relationship with Ms. De Gaetano".*

15. Il-Qorti minn dan kollu tista' tikkonstata faċilment li fl-ebda waħda minn dawn il-komunikazzjonijiet tagħha, is-soċjetà ilmentatriċi ma kienet ċara f'dak li hija kienet qiegħda titlob u tistenna mingħand il-klijenta tagħha sabiex tibqa' żżomm ir-relazzjoni bankarja magħha. B'hekk din dejjem baqgħet fl-oskurità. Għandu jingħad li wieħed kien jistenna indikazzjoni ċara min-naħa tas-soċjetà intimata ta' dak li hija kienet qiegħda tfittex, imma anki t-tweġiba għall-ilment tal-ilmentatriċi saret b'mod nebuluż għall-aħħar, u r-risposta għall-appell odjern ġiet ntavolata bl-istess mod. Mistoqsi dwar liema kienet l-informazzjoni li fuqha straħet is-soċjetà intimata sabiex iddeċidiet li tittermina r-relazzjoni mal-ilmentatriċi, Scott Lee Holloway, *Voice of the Customer Manager* mas-soċjetà intimata, wieġeb li ma setax iwieġeb. Pjuttost il-Qorti tagħraf li r-rikjesti tagħha baqgħu dejjem jinbidlu u jiżdiedu, u dan filwaqt li l-pożizzjoni tas-soċjetà intimata ironikament baqgħet dejjem l-istess sa mill-bidunett, jiġifieri li hija riedet twaqqaf ir-relazzjoni bankarja mal-ilmentatriċi.

16. Il-Qorti tqis li l-ilmentatriċi kellha kull dritt li tkun infurmata fejn hija kienet qiegħda tonqos, u dan sabiex tingħata l-opportunità li tirrimedja, u f'dik l-eventwalità r-relazzjoni bejn il-bank u l-klijent tiġi sanata. Iżda minflok is-soċjetà intimata ħadet azzjoni mill-aktar iebsa fil-konfront tal-klijenta tagħha, li ċertament wasslet għal ħafna ansjetà, iżda wkoll f'telf ta' ħin, finanzi u riżorsi oħra prezzjużi għal persuna fin-negozju. Kif sewwa tirrileva l-ilmentatriċi, is-soċjetà intimata kellha tkun ċara mill-ewwel magħha jekk it-tip ta' relazzjoni bankarja li kellha ma kienitx waħda li kienet komda biha, u b'hekk kienet tibqa' sħiħa r-relazzjoni bankarja ta' bejniethom fir-rigward tal-kontijiet l-oħra tal-ilmentatriċi, mingħajr ma tidħol f'konfront mas-soċjetà intimata, li saħansitra wassal lill-partijiet anki quddiem din il-Qorti.

17. Tikkunsidra li mhux ġust u ekwu li bank jieħu deċiżjoni daqstant estrema fil-konfront ta' klijent tiegħu, mingħajr raġuni tajba u suffiċjenti. Wara kollox, kif sewwa osserva l-Arbitru, illum kont bankarju huwa tassew neċessarju jekk mhux indispensabbli, fejn il-flus kontanti iktar ma jgħaddi ż-żmien iktar qegħdin jinqatgħu mill-idejn favur mezzi oħra ta' ħlas. Ċertament bank għandu kull dritt li jiddeċiedi li jittermina relazzjoni ma' klijent, iżda dan id-dritt ma jistax jiġi eżerċitat mingħajr l-iċken konsiderazzjoni għal dak li ser iwassal sabiex iġarrab il-klijent. Altrimenti l-klijent għandu kull dritt li jallega l-abbuż min-naħa tal-bank li qiegħed f'posizzjoni li jassorbi t-telf ta' klijent.

18. Il-Qorti tikkondividi l-fehma tal-Arbitru li T/A jitlob aktar impenn min-naħa tas-soċjetà intimata sabiex twettaq id-diliġenza dovuta fuqu, iżda ma taqbilx li l-ilmentatriċi kienet konfrontazzjonali fir-reazzjoni tagħha għat-talbiet tas-soċjetà intimata. L-Arbitru ma jsemmiex fejn eżatt l-ilmentatriċi uriet din l-

attitudini, u l-Qorti tqis li sussegwenti għad-deċiżjoni tas-soċjetà intimata, kien mistenni li l-ilmentatriċi kienet ser taġixxi b'ċertu mod, meqjusa l-konsegwenzi li hija kienet ser iġġarrab wara t-trapass ta' xhur ta' komunikazzjonijiet u rikjesti kontinwi min-naħa tas-soċjetà intimata, li fl-aħħar mill-aħħar sfaw f'ħin u riżorsi oħra mitlufin.

19. Il-Qorti tagħraf li fl-ebda ħin ma qamet il-kwistjoni li l-ilmentatriċi setgħet kienet qiegħda tostor xi informazzjoni, jew li hija setgħet kienet involuta fil-ħasil ta' flus. Barra minn hekk l-Arbitru m'għarafx li kien hemm din il-possibilità, u jidher li pjuttost qies li l-qofol tal-kwistjoni min-naħa tas-soċjetà intimata f'dan il-każ partikolari, kienu l-ispejjeż marbutin mal-obbligi regolatorji tagħha ta' moniteraġġ. Hawnhekk il-Qorti tixtieq tirrileva li mhux il-kompitu tal-Arbitru li jagħmel suġġerimenti dwar liema struttura legali l-ilmentatriċi kellha taddotta għall-operat tan-negozju tagħha. Jekk is-soċjetà intimata ma kinitx komda bil-mod li għażlet l-ilmentatriċi li topera, kellha tkun ċara sa mill-bidunett mal-klijent dwar l-eżiġenzi tagħha. Imbagħad kien sta għall-istess klijent li jagħżel it-triq tiegħu.

20. Il-Qorti għalhekk qiegħda tilqa' l-ewwel aggravju tal-ilmentatriċi, u ser tgħaddi sabiex tilqa' it-talbiet kollha tagħha. Għalhekk m'hemmx lok li jiġu kkunsidrati l-aggravji l-oħra tagħha. Tqis li s-soċjetà intimata għandha tiftaħ mill-ġdid il-kontijiet bankarji tal-ilmentatrċi li ngħalqu, u filwaqt li s-soċjetà intimata għandha tillimita t-talbiet tagħha għal kjarifika fir-rigward tat-T/A, tindika b'mod ċar u tagħti l-opportunità lill-ilmentatriċi li tippreżenta d-dokumentazzjoni neċessarja sabiex jinżamm miftuħ it-T/A. Il-Qorti madankollu tqis wkoll l-istqarrija tal-ilmentatriċi kif magħmula fir-rikors tal-appell, jiġifieri li

hija lesta wkoll li taċċetta li minflok li jinfetħu mill-ġdid il-kontijiet tagħha, jiġi ndikat li dawn ingħalqu mill-ilmentatriċi stess. Il-Qorti tgħid li din issa ser tkun għażla tagħha ġaladarba hija ser tgħaddi sabiex tilqa' t-talbiet tagħha, għalkemm tifhem li llum ir-relazzjoni bankarja bejn il-partijiet mhuwiex faċli li terġa' lura għal dak li kienet qabel ma qamet il-vertenza odjerna.

21. Għal dak li jirrigwarda t-talba tal-ilmentatriċi għal ħlas ta' kumpens, il-Qorti tikkunsidra mhux biss l-iskumdità li ħolqot is-sitwazzjoni li sabet ruħha fiha l-ilmentatriċi mal-għeluq tal-kontijiet tagħha kollha, iżda wkoll l-ansjetà li għaddiet u għadha għaddejja minnha, u għalhekk qiegħda tillikwida kumpens fis-somma ta' €1,000, li għandu jitħallas mis-soċjetà intimata lill-ilmentatriċi.

<u>Decide</u>

Għar-raġunijiet premessi l-Qorti taqta' u tiddeċiedi l-appell odjern, billi tilqgħu u tħassar id-deċiżjoni appellata, filwaqt li (a) tilqa' t-talbiet kollha tal-ilmentatriċi, u tillikwida wkoll kumpens fis-somma ta' elf Euro (€1,000.00) li għandu jitħallas lilha mis-soċjetà intimata bl-imgħax dekorribbli millum; u (b) tiċħad l-eċċezzjonijiet kollha tal-istess soċjetà intimata.

Bl-ispejjeż kontra s-soċjetà intimata.

Moqrija.

Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.	**Rosemarie Calleja**
Imħallef	**Deputat Reġistratur**