MFSA MALTA FINANCIAL SERVICES AUTHORITY

Stqarrija

10 ta' Diċembru 2019

L-MFSA tilqa' titjib wara eżerċizzju ta' *mystery shopping* fil-banek

- L-eżerċizzju kien iffokat fuq kemm huma adattati l-prodotti u l-informazzjoni offruti lill-klijenti.
- Titjib notevoli kien innutat fil-kwalità tal-informazzjoni u l-għodod kollha disponibbli bħala għajnuna għall-klijent.
- L-MFSA tippubblika numru ta' rakkomandazzjonijiet biex il-banek jindirizzaw nuqqasijiet.

L-MFSA temmet it-tieni eżerċizzju ta' *mystery shopping* f'numru ta' fergħat tal-banek domestiċi ewlenin u nnutat titjib konsiderevoli fuq l-ewwel eżerċizzjuli kien sar, filwaqt li tagħraf il-bżonn ta' aktar titjib fis-servizz offrut mill-banek lill-klijenti tagħhom.

Dan l-eżerċizzju sar b'segwitu ta' inizjattiva oħra ta' *mystery shopping* li saret fl-2018. Dan sar minn uffiċjali tal-MFSA li aġixxew daqs li kieku kienu klijenti, bl-għan taż-żewġ eżerċizzji jkun li tinġabar esperjenza diretta tal-esperjenza tal-viżitaturi f'fergħa ta' bank li xtaqtu jiftħu kont bankarju. Dan biex jiġu identifikati diffikultajiet u nuqqasijiet, kif ukoll jiġu rikonoxxuti dawk li kienu qed iwettqu l-ħidma tagħhom kif jixraq u anke jħaddmu prattiċi tajbin. F'dan l-aħħar eżerċizzju, is-superviżuri tal-MFSA ffukaw fuq kemm huma adattati l-prodotti offruti mill-bank, il-kwalità tal-informazzjoni mogħtija lill-klijenti u t-twettiq tar-rekwiżiti fil-qasam tal-kondotta li joħorġu mil-ligijiet u r-regolamenti partikolari.

L-MFSA hi sodisfatta bit-titjib konsiderevoli f'ħafna mill-fergħat li żaret, b'ħafna minnhom joffru lill-klijenti l-kont bankarju bażiku. Aktar minn hekk, ir-rappreżentanti tal-banek kienu f'pożizzjoni aħjar mid-darba ta' qabel li jipprovdu tagħrif lill-klijent, anke bil-miktub. F'ħafna mill-każijiet, ir-rappreżentanti tal-bank għenu lill-konsumatur bl-aħjar mod li setgħu, anke bl-użu tal-għodda u d-dokumenti disponibbli.

F'dan l-eżerċizzju kienu identifikati wkoll numru ta' nuqqasijiet, fejn ir-rappreżentanti tal-bank mhux dejjem offrew minn jeddhom ċertu informazzjoni lill-klijenti dwar l-aspetti u l-karatteristiċi ewlenin tal-kontijiet varji li huma offruti mill-bank. Xi kultant, l-informazzjoni bil-miktub ingħatat biss għax intalbet. Minbarra hekk, xi kultant din l-informazzjoni kienet limitata u mhux dejjem kienet konsistenti bejn fergħa u oħra tal-istess bank. Fil-maġġoranza tal-każijiet, ebda informazzjoni bil-miktub dwar miżati u tariffi applikati mill-banek fuq il-prodotti u/jew servizzi tagħhom ma kienet disponibbli.

Biex tindirizza dawn in-nuqqasijiet, l-MFSA ppubblikat ċirkulari li fiha tat numru ta' rakkomandazzjonijiet lill-banek biex jindirizzaw dawn il-kwistjonijiet.

F'kumment dwar il-konklużjoni ta' dan l-eżerċizzju ta' *mystery shopping*, Michelle Mizzi Buontempo, Kap tas-Superviżjoni tal-Kondotta fl-MFSA, irrimarkat li "dawn it-tipi ta' eżerċizzji huma għodod effettivi ħafna biex nevalwaw il-konformità u l-aqwa prattika fil-banek; jippermettulna wkoll nidentifikaw nuqqasijiet u b'hekk nipproteġu lill-klijenti. Permezz ta' dawn l-eżerċizzji, aħna nieħdu l-opportunità li niċċaraw l-aspettattivi tagħna. Filfatt, diġà ħriġna numru ta' rakkomandazzjonijiet dwar kif il-banek issa għandhom jindirizzaw in-nuqqasijiet li sibna".

Triq l-Imdina, Zone 1 Central Business District, Birkirkara CBD 1010
+356 2144 1155
communications@mfsa.mt
www.mfsa.mt

DWAR L-MFSA

L-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta (MFSA) hija r-regolatur uniku tas-servizzi finanzjarji f'Malta, li tkopri banek, kumpaniji ta' assigurazzjoni, servizzi ta' investiment, trusts u pensjoniiet. Mis-sena li għaddiet, l-MFSA saret l-ewwel regolatur Ewropew li żviluppa qafas li jirregola l-assi finanzjarji virtwali. Il-missjoni tal-MFSA, kif definita fil-Viżjoni tagħha għall-2021, hi li ssaħħaħ il-pożizzjoni tagħha bħala awtorità superviżorja indipendenti, proattiva u afidabbli bl-għan ewlieni li tissalvagwardja l-integrità tas-swieq, u tħares l-istabilità tas-settur finazjarju għall-benefiċċju u l-protezzjoni tal-konsumatur. L-MFSA tilliċenzja aktar minn 2,300 fis-settur tas-servizzi finanzjarji, li jifforma 11% tal-Prodott Domestiku Gross ta' Malta.