LAQGĦA ĠENERALI ANNWALI 2022

Mistoqsijiet imressqa mill-Azzjonisti u
risposti mogħtija waqt il-LĠA

BOV
Bank of Valletta

Laqgħa Ġeneral Annwali tal-Bank of Valletta p.l.c li saret b'mod virtwali fit-2 ta' Ġunju 2022 fl-10.00 ta' filgħodu

Rapport ta' mistoqsijiet imressqa mill-Azzjonisti u risposti mogħtija waqt il-Laqgħa Ġeneral Annwali

Il-Bank irċieva numru ta' mistoqsijiet relatati mal-litigazzjoni Deiulemar u l-ftehim ta' soluzzjoni barra l-Qorti li ntlaħaq dan l-aħħar mill-Bank mal-kredituri. Il-mistoqsijiet li ġejjin huma relatati ma' din il-kwistjoni partikolari:

MISTOQSIJA 1

Azzjonist staqsa jekk il-Bank warrabx ma' istituzzjoni indipendenti l-ammont ta' tliet mija u tlieta u sittin miljun ewro (€363 m), li ġew mitluba fil-litigazzjoni Deiulemar. L-azzjonist staqsa wkoll jekk l-azzjonisti tal-BOV humiex se jkollhom jiffinanzjaw il-bqija tal-mija u żewg miljuni u ħames mitt elf ewro (€102.5 m).

TWEĠIBA

Fl-elfejn u tmintax (2018), il-Bank kien poġġa aktar minn tlett mija u tlieta u sittin miljun ewro (€363 m) mal-bank Taljan Intesa San Paolo, wara ordni mit-Tribunal ta' Torre Annunziata bħala mandat kawtelatorju. Wara l-ħlas tal-ftehim mill-arranġament barra l-Qorti f'Mejju, dawn l-assi ġew ritornati taħt il-kontroll tal-Bank. Id-dikjarazzjoni tad-dħul tal-BOV għall-elfejn tnejn u għoxrin (2022) se tkun affettwata mill-ammont tal-ftehim ta' ftit aktar minn mija u tnejn u tmenin miljun ewro (€182 m), nett mill-provvedimenti diġà mwarrba mill-Bank minħabba offerti preċedenti u valutazzjoni tal-ispejjeż legali probabbli. Dan ifisser li fuq bażi netta, l-ispejjeż tagħna għal din is-sena se jintlaqtu b'madwar mitt miljun ewro (€100 m). Ma huma mistennija l-ebda impatti negattivi oħra minn dan il-każ għas-snin li ġejjin, meta l-Bank probabilment jibbenefika minn spejjeż aktar baxxi ta' dispożizzjonijiet regolatorji u oħrajn, bħala riżultat tal-għeluq ta' dan il-każ. Il-pożizzjoni kapitali tal-Bank hija b'saħħitha biżżejjed biex tassorbi l-impatt ta' dan il-ftehim, u l-għeluq ta' dan il-każ se jippermetti lill-Bank jippjana l-kapital tiegħu b'mod aktar effiċjenti.

MISTOQSIJA 2

Azzjonist staqsa dwar il-fatt li għal diversi snin il-Bank kontinwament sostna li kellu pożizzjoni legali b'saħħitha u issa li sar ftehim ta' mija u tnejn u tmenin miljun u ħames mitt elf ewro (€182.5 m), jekk kienx aċċettabbli li l-maniġment u l-Bord tad-Diretturi jkomplu jirrifjutaw li jassumu kwalunkwe responsabbiltà relatata ma' dan il-każ u jinħbew wara investigazzjoni interna anonima li jingħad li ma turi l-ebda għemil ħażin mill-Bank.

Azzjonist ieħor ikkummenta li dawk l-uffiċjali tal-Bank li kienu responsabbli għall-avveniment Deiulemar għandhom jiġu investigati u miżmuma responsabbli għal kwalunkwe transazzjoni illegali.

Azzjonist ieħor staqsa għaliex l-azzjonisti jridu jġorru l-piż ta' tmexxija ħażina relatata mal-każ Deiulemar, u ppropona li l-maniġment għandu juri simpatija billi jħabbar trasferiment ta' parti sostanzjali mill-emolument annwali tagħhom.

Azzjonist ieħor staqsa li issa, li ntlaħaq ftehim amikevoli fil-każ Deiulemar, jekk il-BOV hux lest li jgħarraf lill-azzjonisti r-riżultat tal-investigazzjoni interna tiegħu.

TWEĠIBA

Il-pariri u l-opinjonijiet ta' konsulenti legali eminenti u indipendenti, minn Malta u l-Italja, kollha jindikaw il-fatt li l-Bank m'għandux tort, liema parir jifforma l-bażi tas-saħħa tal-każ legali segwit mill-Bank. Dan kien ikkorroborat minn investigazzjoni interna li saret minn konsulenti legali u finanzjarji esterni rinomati fl-elfejn u ħmistax (fl-2015). Dan naturalment jimplika li l-ebda tort ma jista' jiġi attribwit lil individwu wieħed jew aktar li jaħdmu fil-Bank, jew lill-maniġment tal-Bank.

Din is-soluzzjoni kienet tirrifletti ġestjoni razzjonali tar-riskji ta' litigazzjoni ta' dan il-każ mill-Bank. Fil-ġestjoni ta' dan ir-riskju, il-merti legali tal-każ mhumiex l-uniku fattur li jeħtieġ li jiġi kkunsidrat. Hemm ħafna fatturi oħra, uħud minnhom esterni għall-proċess ġudizzjarju nnifsu li madankollu iridu jitqiesu peress li jista' jkollhom impatt materjali fuq l-eżitu ta' kwalunkwe litigazzjoni.

Kif uriet l-esperjenza tagħna f'dan il-każ, dawn il-fatturi esterni kienu element sinifikanti li l-Bank kellu jikkonsidra – mhux l-inqas il-kuntest li fih kien qed isir il-proċess ġudizzjarju. Torre Annunziata hija provinċja ta' ħamsa u għoxrin kilometru (25 KM) biss fin-nofsinhar ta' Napli b'popolazzjoni ta' madwar erbgħin elf (40,000) ruħ, li minnhom tlettax-il elf (13,000) tilfu ammonti sinifikanti tat-tfaddil tagħhom minħabba l-falliment ta' Deiulemar. L-opinjoni pubblika u l-pressjonijiet politiċi mhux biss fir-reġjun, iżda xi drabi wkoll fuq livell nazzjonali fl-Italja, huma fatturi li jolqtu r-riskju ta' litigazzjoni li l-Bank kien qed jiffaċċja biex jiddefendi dan il-każ f'Torre Annunziata. Filwaqt li dan ma jbiddilx il-bażi legali robusta għad-difiża tal-Bank, il-Bank kellu jikkunsidra l-impatt li ambjent kundizzjonat bħal dan kellu fuq is-sentenza tal-prim'istanza u li potenzjalment jista' jkollu fuq l-appell.

Kontra l-pariri kollha li irċieva l-Bank dwar il-merti legali tal-każ, l-Ewwel Qorti f'Torre Annunziata, fi Frar elfejn tnejn u għoxrin (2022), iddeċidiet kontra l-Bank u favur il-falliment ta' Deiulemar, u ordnat lill-Bank iħallas somma ekwivalenti ta' madwar tliet mija u sebgħin miljun ewro (€370 m); il-Bank ipproċeda biex jappella din is-sentenza fuq il-merti qawwija tal-każ legali tiegħu. Sakemm kellu jasal is-smigħ tal-appell, il-Bord ikkunsidra l-għażliet kollha disponibbli fosthom ir-riskju reali ħafna li l-qorti bbażata f'Napli li tisma' l-proċeduri tal-appell, tista' bl-istess mod tkun influwenzata mill-ambjent kundizzjonat fir-reġjun, u tieħu pożizzjoni kontra l-Bank u b'appoġġ għall-falliment ta' Deiulemar.

Il-pożizzjoni legali b'saħħitha sostnuta tal-Bank fuq il-merti u l-fatti tal-każ għalhekk ma kienet l-ebda garanzija ta' riżultat pożittiv, kif ippruvat l-ewwel sentenza tal-qorti, u għaldaqstant ma kien hemm ebda garanzija li d-deċiżjoni tal-Qorti tal-Appell kienet tkun favur il-Bank. Fil-każ ta' sentenza sfavorevoli fl-appell, il-pożizzjoni tal-Bank kienet tkun ferm agħar mis-soluzzjoni barra l-Qorti, u possibilment saħansitra agħar minn dik li toħroġ mid-deċiżjoni inizjali tal-Qorti.

Il-Bord tal-Bank għalhekk ivvaluta b'mod attiv l-għażliet, fosthom il-possibbiltà ta' ftehim amikevoli u kkonkluda unanimament li fiċ-ċirkostanzi ftehim amikevoli li jinvolvi ammont ferm aktar baxx minn dak f'xenarju ta' riskju fl-agħar każ (u inqas minn nofs biss ta' dak diġà mogħti permezz tad-deċiżjoni inizjali tal-Qorti) joffri eżitu ġenerali aħjar għall-Bank fuq terminu qasir u twil.

Il-ftehim, fejn l-ebda parti ma qegħda tirbaħ jew titlef il-każ, sar mingħajr ammissjoni ta' responsabbiltà min-naħa tal-Bank għaliex il-Bank jemmen li ma kien hemm l-ebda tort mill-Bank jew mill-maniġment tiegħu jew mill-Bord tad-Diretturi.

MISTOQSIJA 3

Azzjonist staqsa li kif kien evidenti dak iż-żmien li l-kuraturi Deiulemar ma kinux lesti li jaċċettaw l-offerta tal-Bank ta' ħamsa u sebgħin miljun ewro (€75 m) (żieda minn ħamsin miljun ewro (€50 m) flimkien ma' drittijiet u spejjeż legali (li għalihom kien hemm provvediment speċifiku ta' wieħed u tmenin miljun u ħames mitt elf ewro (€81.5 m), kif jista' l-Bord jiġġustifika deċiżjoni li jitreġġa' lura tmien miljun u sitt mitt elf ewro (€8.6 m) fi provvediment ta' litigazzjoni fl-elfejn u għoxrin (2020)?

TWEĠIBA

Ir-raġuni għat-treġġigħ lura ta' tmien mijuni u sitt mitt elf (€8.6 m) kienet l-għeluq tat-talba fir-rigward tal-iSwedish Pension Agency. Billi kienet dispożizzjoni speċifika għall-eżitu ta' dawk il-każijiet, id-dispożizzjoni ġiet maqluba mal-eżitu ta' suċċess f'dawk il-każijiet.

Barra minn hekk, ma kien hemm l-ebda prospett fl-elfejn u għoxrin (2020) ta' ftehim għal mija u tnejn u tmenin miljun u ħames mitt elf ewro (€182.5 m).

Kif diġà ġie spjegat, wara d-deċiżjoni avversa kontra l-Bank fil-Qorti ta' Torre Annuziata fi Frar elfejn tnejn u għoxrin (2022), u r-riskju li rrispettivament mill-merti legali tal-każ l-appell fil-Qorti ta' Napli jista' wkoll imur kontra il-Bank, il-Bord iddeċieda li kien fl-interess tal-Bank li jintlaħaq ftehim finali barra l-qorti, fuq il-bażi li għamel.

MISTOQSIJA 4

Minkejja li ma saret l-ebda bidla fid-dispożizzjoni tal-litigazzjoni fl-elfejn wieħed u għoxrin (2021), issa jirriżulta mid-Dikjarazzjoni tad-Diretturi Interim, maħruġa fil-ħamsa (5) ta' Mejju elfejn tnejn u għoxrin (2022) (tal-prestazzjoni tal-ewwel kwart tas-sena finanzjarja elfejn tnejn u għoxrin (Q1 2022) li, wara soluzzjoni barra l-qorti mal-kuraturi Deiulemar għal mija u tnejn u tmenin miljun u ħames mitt elf ewro (€182.5 m), il-provvediment ta' litigazzjoni ta' wieħed u tmenin miljun u ħames mitt elf ewro (€81.5 m) magħmul f'dak ir-rigward se jkollu jiżdied b' mitt miljun ewro (€100 m) fis-sena finanzjarja kurrenti elfejn tnejn u għoxrin (2022). Billi l-finanzi tal-elfejn wieħed u għoxrin (2021) ingħalqu fit-tnejn u għoxrin (22) ta' Marzu elfejn tnejn u għoxrin (2022), (sitt (6) ġimgħat qabel it-tħabbira tal-ftehim) wieħed jasal biex jiddubita d-deċiżjoni li din id-dispożizzjoni titħalla mhux mibdula. Intalbu l-kummenti tal-Bord f'dan ir-rigward.

TWEĠIBA

F'Marzu elfejn tnejn u għoxrin (2022) il-pożizzjoni tal-Bank kienet li jappella s-sentenza tal-prim'istanza u li jippożizzjona ruħu biex ikun jista' potenzjalment isolvi l-kwistjoni jekk tiġi fis-seħħ l-opportunità tajba għall-Bank biex itaffi r-riskji ta' litigazzjoni tiegħu. Din kienet il-pożizzjoni fil-mument tal-għeluq tad-dikjarazzjonijiet finanzjarji tal-elfejn wieħed u għoxrin (2021). Il-Bank kien talab ukoll parir indipendenti dwar l-istat legali tal-appell tiegħu li kkonferma li l-bażi legali tal-Bank għall-appell kienet waħda b'saħħitha. Għaldaqstant, ma kien hemm l-ebda raġuni għalfejn il-Bank kien iżid il-provvediment tiegħu f'dak l-istadju.

Tabilħaqq, f'Marzu elfejn tnejn u għoxrin (2022), ma kien hemm l-ebda bażi taħt l-IFRSs attwali biex il-Bank iżid il-provvediment.

MISTOQSIJA 5

Fil-Q&As maħruġa mill-Bank fis-sbatax (17) ta' Mejju, il-Bank iddikjara li "Wieħed jeħtieġ li jifhem li l-uniku involviment tal-Bank ma' Deiulemar kien iż-żamma passiva ta' ishma fuq trust." Jekk dan kien il-każ x'kienet il-bażi reali tal-kawża miġjuba kontra l-BOV mill-kuraturi tal-falliment f'isem it-tlettax-il elf (13,000) detenturi ta' bonds tal-kumpanija?

TWEĠIBA

L-azzjoni miġjuba kontra l-Bank fil-kapaċità tiegħu ta' trustee ta' Giano, Gilda, u Capital Trust mill-Kuraturi hija dik li taħt il-Liġi Taljana hija magħrufa bħala "azione revocatoria risarcitoria." F'dawn il-proċeduri, il-Kuraturi talbu lill-Qorti biex:

- Jiddikjara li s-settlement fit-trusts ma kienx effettiv fil-konfront tal-korp ġenerali tal-kredituri ta' Deiulemar; u
- Jiddikjaraw lill-Bank bħala responsabbli li jħallas ammont ta' madwar tliet mija u tlieta u sittin miljun ewro (€363 m) allegatament li jikkorrispondi għall-valur tal-ishma f'Taggia fit-trusts.

MISTOQSIJA 6

Kien irrappurtat li l-BOV kien waqqaf tliet Malta Trusts separati għall-azzjonisti ta' Deiulemar. L-MFSA u l-Bank Ċentrali Ewropew kienu sodisfatti bil-livell ta' diliġenza dovuta li kienet saret fuq dawn il-persuni (li nstabu ħatja ta' frodi mill-qrati Taljani)?

TWEĠIBA

Il-Bank mhux biss irrapporta l-kwistjoni lir-regolaturi tiegħu iżda żamm lir-regolaturi konxji tal-proċeduri matul il-każ. Ir-regolaturi fl-ebda mument ma esprimew opinjoni dwar id-diliġenza dovuta tal-bank.

Huwa fundamentali li wieħed jinnota li l-proċess tad-due diligence tal-Bank sar meta ħa f'idejh l-ishma in trust, jiġifieri f'Diċembru tal-elfejn u disgħa (2009). Dak iż-żmien, ma kien hemm l-ebda kwistjoni dwar l-istabbiltà finanzjarja la tal-Grupp Deiulemar u lanqas tat-tliet (3) familji – dik l-informazzjoni tfaċċat biss bejn l-elfejn u tnax u l-elfejn u tlettax (2012-2013) meta waħda mill-kumpaniji Deiulemar ġiet iddikjarata falluta.

Il-Bank madankollu kkummissjona investigazzjoni indipendenti dwar il-kwistjoni fl-elfejn u ħmistax (2015), ftit xhur wara li nfetaħ il-każ kontrih. Dik l-investigazzjoni kkonkludiet li ma hemm l-ebda bażi biex isostni xi suġġeriment li l-Bank seta' jew kellu jkun jaf li l-familji kellhom xi diffikultajiet finanzjarji fl-elfejn u disgħa (2009).

MISTOQSIJA 7

Il-BOV kopra lilu nnifsu billi inkluda klawsola ta' esklużjoni fid-dokumentazzjoni tat-trust sabiex jeżonera lilu nnifsu minn kull obbligu li jimmonitorja l-maniġment ta' Deiulemar speċjalment fl-għarfien li l-kumpanija kellha responsabbiltà massiva lejn numru daqshekk kbir ta' bondholders?

TWEĠIBA

Il-każ kontra l-Bank qatt ma kien ibbażat fuq it-trust deed jew il-klawsoli kuntrattwali fit-trust deed, iżda pjuttost fuq il-bażi li fuqha sar il-ftehim. Il-kwistjoni tal-klawsoli ta' esklużjoni tar-responsabbiltà qatt ma qamet.

MISTOQSIJA 8

Il-Bank aġixxa wkoll bħala azzjonist jew direttur nominat fir-rigward tat-trust Deiulemar?

TWEĠIBA

Il-Bank deher bħala l-azzjonist tar-rekord għall-ishma fil-kumpanija Taggia, li kienet fit-tmexxija tal-grupp Deiulemar. Fl-ebda punt il-Bank, jew xi rappreżentant tiegħu, ma kien direttur f'xi waħda mill-kumpaniji operattivi li ġarrbu d-djun.

MISTOQSIJA 9

Hemm xi raġuni għaliex il-BOV ma inkludiex fid-dokument Q&A link għad-deċiżjoni tal-Qorti tal-prim'istanza Taljana u anke l-appell li daħħal il-Bank biex l-azzjonisti interessati jkollhom stampa aktar ċara?

TWEĠIBA

B'differenza għal dak li jsir f'Malta, sentenzi u dokumenti tal-Qorti fi proċedimenti ċivili taħt il-liġi Taljana mhumiex dokumenti disponibbli pubblikament.

MISTOQSIJA 10

Il-BOV talab l-opinjoni tal-awdituri tiegħu dwar l-ammont tas-saldu ta' mija u tnejn u tmenin miljun u ħames mitt elf ewro (€182.5 m) u x'fehmiet ingħataw minnhom, speċjalment meta wieħed iżomm f'moħħu li l-offerta oriġinali tal-Bank għal soluzzjoni bonarja, li saret sentejn ilu biss, kienet ta' ħamsin miljun ewro (€50 m)?

TWEĠIBA

Il-Bank ma talabx l-opinjoni tal-awdituri esterni dwar l-ammont tal-ftehim ta' mija u tnejn u tmenin miljun u ħames mitt elf ewro (€182.5 m) peress li dan ma kienx meħtieġ fiċ-ċirkostanzi.

Il-Bank irċieva wkoll dawn il-mistoqsijiet li ġejjin dwar kwistjonijiet oħra:

MISTOQSIJA 11

Ħlief għal dividend interim imħallas f'Jannar elfejn tnejn u għoxrin (2022), il-Bank ma qassam l-ebda dividend lill-azzjonisti tiegħu minħabba li l-Bord antiċipa l-ħtieġa li ma jgħakkisx ir-riżorsi kapitali tiegħu fl-għarfien li r-riżultati tal-elfejn tnejn u għoxrin (2022) se jintlaqtu minn mitt miljun ewro oħra (€100 m) oħra ta' litigazzjoni speċifika. Huwa korrett li wieħed jantiċipa li l-azzjonisti se jerġgħu jkollhom ma jirċievux dividend sakemm ir-riżultati tal-elfejn tlieta u għoxrin (2023) ikunu magħrufa f'Marzu elfejn erbgħa u għoxrin (2024) (sakemm ma jitħallasx dividend interim f'Jannar elfejn erbgħa u għoxrin (2024))?

TWEĠIBA

Fil-quddiem, il-Bord se jkun qed jaħdem b'mod aktar seren lejn rakkomandazzjoni xierqa dwar id-dividendi, filwaqt li jsostni t-tkabbir tal-kapital biex jilħaq l-isfidi kontinwi u jipprovdi għal opportunitajiet ta' tkabbir tan-negozju.

MISTOQSIJA 12

Kien hemm numru ta' azzjonisti li staqsew kif, fid-dawl tal-każ tal-litigazzjoni Deiulemar u fi żmien meta l-azzjonisti ilhom ma jirċievu dividend għal numru ta' snin, il-Bord tad-Diretturi kien qed jipproponi għall-approvazzjoni tal-azzjonisti policy riveduta tar-Rimunerazzjoni għad-Diretturi u li tipproponi żieda fir-remunerazzjoni tad-diretturi.

TWEĠIBA

Minħabba d-daqs tal-Bank, il-kumplessità tal-organizzazzjoni u l-ambjent regolatorju rigoruż li fih il-Bank imexxi n-negozju tiegħu, il-membri tal-Bord tad-Diretturi huma suġġetti għal responsabbiltà personali sinifikanti. Barra minn hekk, minkejja li l-maġġoranza tad-diretturi għandhom rwol mhux eżekuttiv, xorta jiddedikaw ammont konsiderevoli ta' ħin fuq dmirijiet relatati mal-BOV. Fil-każ taċ-Chairman, l-impenn personali tiegħu huwa ta' madwar tletin (30) siegħa fil-ġimgħa.

Iż-żieda fir-remunerazzjoni tad-diretturi hija minima u fil-limitu tat-total massimu ta' emolument aggregat tad-diretturi li ġie approvat mill-azzjonisti fl-elfejn u sbatax (2017). Konxju li l-Bank ilu ma jqassam dividend għal numru ta' snin, il-Bord tad-Diretturi ilu mill- elfejn u sbatax (2017) ma jressaq għall-approvazzjoni tal-azzjonisti biex jiżdiedu l-emolumenti aggregati tad-diretturi. Ta' min jinnota wkoll li f'Jannar ta' din is-sena saret distribuzzjoni ta' dividend.

Il-kumpens li jirċievu d-Diretturi fil-Bank of Valletta huwa moderat ħafna meta mqabbel mal-istandards tas-suq għal organizzazzjonijiet ta' daqs jew kumplessità simili. Huwa mportanti li l-Bank ikun jista' joffri pakkett attraenti biżżejjed biex ikun jista' jattira u jżomm it-talent fuq il-Bord.

MISTOQSIJA 13

Azzjonist ikkummenta li bħala azzjonist jixtieq jara l-prezz tal-ishma tal-BOV jiżdied u għalhekk issuġġerixxa li l-Bank jikkunsidra li jixtri l-ishma proprji.

Azzjonist ieħor issuġġerixxa li l-azzjonisti eżistenti jiġu kkumpensati b'somma f'daqqa jew ishma bonus biex jagħmlu tajjeb għat-telf ta' tliet (3) sa erba' (4) snin ta' dividendi mhux imħallsa.

TWEĠIBA

Wara li l-Bank ħabbar id-deċiżjoni li laħaq ftehim mal-kuraturi tad-Deiulemar, fl-erbgħa (4) ta' Mejju elfejn tnejn u għoxrin (2022), il-prezz tal-BOV Ordinary Shares elenkati fil-Borża ta' Malta tela' minn tmienja u sebgħin ċenteżmu u ħames milleżmi ta ewro (€0.785) għal disgħa u disgħin ċenteżmu ta' ewro (€0.99), żieda ta' sitta u għoxrin punt wieħed fil-mija (26.1%), fuq volum ta' kummerċ ta' aktar minn nofs miljun sehem. Dan jindika li l-investituri kellhom valutazzjoni pożittiva tal-għeluq tal-każ Deuilemar, u l-ftehim irriżulta f'żieda sinifikanti fil-valur tal-kapitalizzazzjoni tas-suq tal-ishma tal-BOV.

Bħala riżultat tas-soluzzjoni tal-litigazzjoni Deiulemar, il-Bank għandu kapital materjali żejjed fuq ir-rekwiżiti regolatorji. Il-Bord, bħala parti mill-proċess ta' ġestjoni tal-kapital, se jikkunsidra b'mod prudenti għażliet differenti inkluż l-użu ta' dan il-kapital żejjed biex ikabbar in-negozju u jqassam id-dividendi lill-azzjonisti.

MISTOQSIJA 14

Azzjonist staqsa jekk issa huwiex iż-żmien li l-Bank idaħħal fis-seħħ servizz ta' customer care bit-telefon li jkun effiċjenti, faċli u reattiv. L-azzjonist ikkummenta li minkejja l-pretensjoni tal-Bank li kien iffukat fuq il-klijent, il-ħin tar-rispons biex jintlaħaq iċ-Ċentru tas-Servizzi tal-Klijent kien għadu inaċċettabbli.

TWEĠIBA

Bħala riżultat tal-COVID dsatax (19), it-telefonati li deħlin fiċ-Ċentru tas-Servizz tal-Klijent tal-Bank żdiedu b'mod esponenzjali matul dan il-perjodu biċ-Ċentru jittratta ftit aktar minn miljun telefonata matul is-sena finanzjarja elfejn wieħed u għoxrin (FY 2021). Din iż-żieda fit-telefonati kienet motivata minn mistoqsijiet ta' kuljum magħmula minn klijenti tal-Bank, l-inċidenza ta' phishing scams kif ukoll l-implimentazzjoni ta' 3D Secure, li kien rekwiżit regolatorju.

Sabiex jindirizza aħjar iż-żieda sinifikanti fin-numru ta' telefonati li rċieva, il-Bank mexxa 'l quddiem numru ta' inizjattivi li jsaħħu s-servizz taċ-ċentru ta' kuntatt, fosthom:

- **Pjattaforma tat-Teknoloġija**: Aġġorna s-software tal-ġestjoni tat-telefonati biex jimmaniġġja l-kjuwijiet tat-telefonati b'mod aktar effiċjenti u fost affarjiet oħra jiddirieġi lil min iċempel lejn aġenti skont l-għażla magħmula;
- **Riżorsi Umani**: Ġie msaħħaħ il-proċess ta' reklutaġġ sabiex jiġu attirati aktar kandidati u permezz t'hekk iċ-ċentru ta' kuntatt ikun mgħammar b'riżorsi tajbin u b'mod sostnut. Il-Bank bħalissa għandu ħamsa u erbgħin (45) rappreżentant iddedikati biex jilqgħu għat-telefonati fis-servizz tal-klijenti;
- **Telefonati mwieġba**: Il-Bank iffoka fuq il-kawża ewlenija tat-telefonati biex titnaqqas il-ħtieġa li l-klijenti jċemplu liċ-Ċentru tas-Servizz tal-Klijent. Fil-fatt, it-telefonati li rċevejna naqsu minn tmenin elf (80,000) telefonata f'Jannar, għal erbgħa u erbgħin (44,000) telefonata f'Mejju. Fl-istess waqt, l-inizjattivi li ttieħdu ppermettew ukoll lill-Bank biex inaqqas in-numru ta' telefonati mhux imwieġba minn tmintax fil-mija (18%) f'Jannar għal medja ta' tmienja fil-mija (8%) f'Mejju elfejn tnejn u għoxrin (2022). Matul l-aħħar ġimgħa ta' Mejju dan l-ammont kompla jonqos għal inqas minn ħamsa fil-mija (<5%).

Maħruġ minn Bank of Valletta p.l.c., 58, Triq San Żakkarija, Il-Belt Valletta VLT 1130
Il-Bank of Valletta p.l.c. hija kumpanija pubblika b'responsabbiltà limitata regolata mill-Awtorità Maltija għas-Servizzi Finanzjarji u liċenzjata biex toffri l-kummerċ bankarju u s-servizzi ta' investiment f'termini tal-Att dwar il-Kummerċ Bankarju (Kap. 371 tal-Liġijiet ta' Malta) u tal-Att dwar Servizzi ta' Investiment (Kap. 370 tal-Liġijiet ta' Malta).

BOV
Bank of Valletta