

Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 009/2024

JH (Ilmentatriċi)

Vs

MeDirect Bank (Malta) p.l.c.

Reg. Nru. C 34125

(Provditur tas-Servizz jew Bank jew MDB)

Seduta tat-18 ta' Lulju 2024

L-Arbitru

Ra l-Ilment imressaq mill-Ilmentatriċi, bl-għajjnuna tas-Sur Paul Bonello, rappreżentant ta' *Finco Treasury Management Ltd.*, fid-9 ta' Jannar 2024.

Permezz ta' dan l-Ilment, l-Ilmentatriċi ressqet pretensjonijiet kontra MDB għal rimbors ta' telf ta' kapital ta' €20,378 li nkorriet meta f'Ottubru 2023 sarrefet investiment li kienet għamlet f'erba' *equity funds* fl-20 ta' Jannar 2021 b'investiment oriġinali ta' €82,000.

Issostni li dan l-investiment ma kienx addattat (*suitable*) għaliha bħala persuna bla skola, ta' età avvanzata u li ma tifhem xejn fil-finanzi u fl-investimenti u, għalhekk, tħoss li l-Bank għandu jagħmel tajjeb għat-telf li garrbet.

L-Ilment¹

¹ Pagni (p.) 1 – 6 u dokumenti annessi p. 7 - 62

L-Ilmentatriċi stqarret li għandha 77 sena, marret skola biss sa l-età obligatorja, qajla taf taqra bil-Malti, bl-Ingliż ma tifhimx, ma tafx tikteb għajr tiffirma, u fl-elezzjoni titlob l-għajnuna tal-Assistenti Kummissarji Elettorali.

Qatt ma ħadmet ħlief xi *casual jobs* bħala *salesgirl* f'hanut jew XXX, u rabbiet familja ta' XXX itfal flimkien ma' żewġha, HH li żżewġet fl-1971. Kienet tgħin lil żewġha XXX li kellu iżda biss f'xogħol manwali u mhux xogħol ta' amministrazzjoni.

Tgħid li qatt ma kellha kont bankarju qabel ma fetħet relazzjoni ma' MDB meta diġà kienet qabżet is-sittin sena, u li sa Diċembru 2017 kellha biss kontijiet fissi sempliċi bil-flus li kien jgħaddilha żewġha.

F'Diċembru 2017, il-*Manager* tal-fergħa ta' Ħal-Qormi tal-Bank, ħajjarha tinvesti biex taqla' aktar minn depożiti fissi. B'xi mod jidher li ffirmat biex tinvesti €50,000 f'*Income Model Portfolio* li kien jinvesti f'firxa ta' *funds*² prinċiparjament tip *Fixed Income (Bonds)* iżda li kellu wkoll madwar 45% imferrxa fuq *equities (shares)*.

L-Ilmentatriċi ssostni li hija ma fehmet xejn minn dak li kienu jgħidulha biex dawwru flusha minn depożiti għal investimenti u, kien biss wara li, bl-għajnuna ta' Paul Bonello, gabet kopji ta' dak li kienet iffirmit għalih u b'hekk setgħet tibni l-istorja li wasslet għall-investimenti ilmentati. Fil-fatt, jidher li l-investment f'*Income Model Portfolio*, fil-fatt, iġġenera qligħ ta' €3,355.13 sa ma nbiegħ f'Jannar 2021.

Mill-kopji ta' dokumenti li l-Bank ipprova lil Paul Bonello biex ġie msawwar dan l-Ilment, jidher li dawn juru li dan l-investment sar fuq bażi ta' *Execution Only* u mhux fuq parir tal-Provditur tas-Servizz.

Execution Only ġeneralment jintuża meta l-inizjattiva biex isir l-investment jeħodha l-klijent u l-klijent jagħzel fiex irid jinvesti u l-Provditur tas-Servizz jagħmel biss *Appropriateness Test* biex jiżgura li l-klijent jifhem x'inhum jagħmel.

Il-Provditur tas-Servizz ma jagħtix parir dwar l-investment u ma jagħmilx *Suitability Test* biex jara li l-prodott huwa addattat għat-tip ta' riskji li huma skont il-profil tal-klijent. Għalhekk, normalment, *Execution Only* tintuża minn klijenti

² P. 17

istruwiti sew fl-investimenti, li jagħzluha għax ma jkollhomx bżonn pariri u, b'hekk, jinkorru anqas spejjeż.

Fl-Ilment jingħad li l-informazzjoni li hemm fl-*Appropriateness Test* tad-9 ta' Diċembru 2017³ hija kollha "skorretta għalkemm konvenjenti għall-Bank konvenut."⁴

"Per eżempju:

- mhux veru li l-Ilmentatriċi marret skola sekondarja; hija marret skola primarja magħrufa bħala Tal-Bavjiera, il-Belt, u dan biss għaliex kienet obbligatorja bil-liġi, u baqgħet tmur sa mhux aktar minn meta għalqet l-14-il sena (Mistoqsija Numru 1);
- mhux vera li għandha 'good knowledge' tal-'financial markets' (Mistoqsija Numru 2);
- mhux veru li tista' ssegwi s-swieq fuq l-internet meta hija qatt ma użat computer (Mistoqsija Numru 3);
- assolutament mhux vera li hija kellha professjoni f'livell maniġerjali (Mistoqsija Numru 4).

Għalkemm huwa veru li f'pagna 5 tal-*Appropriateness Test* hija ngħatat Risk Warning mill-bank konvenut fejn ostensibilment intqal lilha li l-investimenti li għalihom kien qed isir l-*Appropriateness Test* 'may not be appropriate for you,' fil-fatt, l-Ilmentatriċi u r-raġel tagħha li kien qed jakkumpanjaha jsostnu li dan ma ntqalx lilha verbalment u hija ffirmit ir-Risk Warning f'pagna 5 inkonsapevolment.

Jigi sostnut li l-Bank ta dan ir-Risk Warning, anzi tah bil-moħbi tal-istess klijenta, biex mingħalih ikopri ruħu regolatorjament filwaqt li xorta jkun jista' jagħmel it-tranzazzjonijiet ta' investiment f'isem l-Ilmentatriċi li jinsabu fl-Appendix tal-*Income Model Portfolio Composition annessi mal-Execution Only Instructions, Dokument A.*

L-Ilmentatriċi ssostni li l-Bank ikkommetta ksur tal-fiduċja li hi poqġiet fil-Bank meta l-bank konvenut kien jaf jew messu kien jaf li l-klijenta JH ma kellhiex il-

³ P. 18 - 25

⁴ P. 8

kapacità intellettuali u akkademika li tifhem dan kollu filwaqt li l-Bank approfitta ruħu minn dawn il-limitazzjonijiet u dan b'nuqqas ta' bona fede u onestà professionali.

Peress li l-Ilmentatriċi kienet tirċievi r-reporting bil-posta elettronika – u hi qatt ma setgħet taqra l-istess – għadha sal-lum ma tafx jekk qalgħetx jew tilfitx flus fuq dawn l-istruzzjonijiet ta' Diċembru 2017.”⁵

Jirriżulta li skont MDB, l-Ilmentatriċi *'failed'* l-*Appropriateness Test* iżda MDB xorta għudika li kienet fehmet ir-riskji tal-investment u għandha biżżejjed esperjenza biex tagħmel għudizzju dwar dan.⁶

F'April 2018, jiġifieri 4 xhur wara l-ewwel investment, l-Ilmentatriċi marret l-MDB biex tiddepożita jew tinvesti €30,000 oħra. Din id-darba, l-investment sar fuq bażi ta' parir (*advisory*) u mhux fuq bażi *execution only*. Għaliex din il-bidla ma joħroġx ċar. Iżda, skont is-*Suitability Report*,⁷ li bilfors irid isir biex jingħata *advisory service*, il-Provditur tas-Servizz ikkonkluda li l-Ilmentatriċi kienet addattata biex tieħu riskju ta' *Balanced*⁸ u giet offruta tinvesti f'*Accumulator Model Portfolio Composition*.⁹ Dan jidher li kien xi ftit aktar aggressiv mill-ewwel investment għalkemm xorta l-kontenut ta' *equities (shares)* baqa' madwar 45%.

Li wieħed jinnota huwa li r-risposti tal-kwestjonarju kienu aktar prudenti fit-tieni investment milli fl-ewwel investment. Hekk, per eżempju, filwaqt li fl-ewwel investment l-Ilmentatriċi qalet li għandha *'good knowledge'* ta' affarijiet ekonomiċi u ta' investimenti (superjuri għal *none* jew *basic knowledge*),¹⁰ fit-tieni investment qalet *"I have little or no interest in financial markets and rarely follow such market"*.¹¹

Iż-żewġ dokumenti ċitati, datati erba' xhur u nofs bejn l-ewwel u t-tieni wieħed, kienu t-tnejn iffirmati mill-Ilmentatriċi u Roderick Buġeja, *Wealth Adviser*, għall-Provditur tas-Servizz.

⁵ P. 8 - 9

⁶ P. 22

⁷ P. 28 - 31

⁸ P. 28

⁹ P. 27

¹⁰ P. 19

¹¹ P. 29

Anke dan it-tieni investment inbiegħ f'Jannar 2021, u minn fuqu sar qligħ ta' €2,010.31.

L-Ilment mhux qed isir fuq dawn iż-żewġ investimenti iżda qed jiġu mfissra biex wieħed jifhem il-proċess li wassal għat-tielet investment ta' €81,400 (apparti spejjeż inizjali ta' madwar €610) li sar bil-flus tal-ewwel żewġ investimenti u li sar f'Jannar 2021, u li huwa l-kaġun ta' dan l-Ilment.

Biex sar dan it-tielet investment reġa' sar *Suitability Report*¹² li reġa' kkonferma li l-Ilmentatriċi kellha *risk profile Balanced*. Iżda, din id-darba, flok taħlita ta' *Bonds* u *Shares (Fixed Income Securities u Equities)*, il-parir kien li tinvesti fuq firxa ugwali f'erba' fondi separati li iżda kienu jinvestu kolloxx f'*Equities (shares)*.¹³

Ir-risposti tal-kwestjonarju, li jservu ta' bażi għas-*Suitability Report*, baqgħu identiċi għal dawk tat-tieni investment għalkemm l-Ilmentatriċi tgħid li ma tafx li tat dawk ir-risposti li ffirmat għalihom fil-kwestjonarju.

Meta għall-aħħar ta' Settembru 2023 l-Ilmentatriċi marret biex tara fiex inhum l-investimenti tagħha skopriet li kellha telf ta' €15,898.66. MDB ta parir tistenna għax ma kienx ħin tajjeb biex tbiegħ għax l-investimenti kollha kienu ħadu daqqa ta' ħarta mill-gwerra tal-Ukraina, l-inflazzjoni li ġġenerat u żieda f'daqqa fir-rati tal-imgħax. L-Ilmentatriċi stenniet xahar u, fil-25 t'Ottubru 2023, reġgħet marret bix tara fiex waslu l-affarijiet u skopriet li t-telf kien kiber mhux naqas.

Fuq insidenza ta' żewgħa, li dejjem kien jakkumpanjaha, ħadet deċiżjoni li ssarraf kolloxx, kontra l-parir tal-Provditur tas-Servizz, u meta sar il-bejgħ fis-27 t'Ottubru 2023, irriżulta telf kapitali ta' €20,378 li issa qed tippretendi li jagħmel tajjeb għalihom il-Provditur tas-Servizz.

Kien f'dan l-istadju li l-Ilmentatriċi u żewgħa talbu l-għajnuna professjonali ta' Finco/Paul Bonello.

Bħala konkluzjoni tal-Ilment, l-Ilmentatriċi ssostni li:

- i. *'il-formoli meħuda mill-Bank konvenut u l-proċessi utilizzati mill-istess u li wasslu għat-tranzazzjonijiet ta' Jannar 2021 huma kollha mise-en-scene u*

¹² P. 37 - 42

¹³ *Ibid.*

- tranzazzjonijiet u proċessi simulati, lkoll nieqsa minn kwalsiasi kredibilità u minn verità oġġettiva a skapitu ta' persuna vulnerabbli intellettwalment;*
- ii. *Illi l-bank konvenut approfitta ruħu mill-vulnerabilità tal-Ilmentatriċi u n-nuqqas ta' tagħrif u esperjenza fil-qasam tal-investimenti tagħha, u b'qerq, malafede u dizonestà, ottjena mingħand l-Ilmentatriċi l-firma tagħha għal dikjarazzjonijiet inveritjieri, u dan permezz ta' dikjarazzjonijiet dijametrikament opposti għal dak li ntqal mir-rappreżentant tas-soċjetà konvenuta u/jew li ta wieħed x'jifhem, u anke b'expressjonijiet mhux ġusti u pprojbiti, bi prattici kummerċjali mhux ġusti, b'atti u ommissjonijiet qarrieqa, b'nuqqas ta' diliġenza professjonali, b'inflwenza mhux xierqa u bl-isfruttament ta' pożizzjoni ta' poter mill-istess soċjetà konvenuta fil-konfront tal-imsemmija Ilmentatriċi bħala retail investor, konsumatur u bħala parti kontrajenti, u saħansitra naqset milli tipprovdi lill-Ilmentatriċi kopji tal-istess dokumenti li fuqhom ittiegħdet abbużivament il-firma tagħha;*
- iii. *Illi t-tranzazzjonijiet kollha Advisory li saru, sia dawk fis-sena 2018 kif ukoll, anzi iżjed u iżjed fis-sena 2021, ma setgħu qatt ikunu ċertifikati bħala Suitable għall-Ilmentatriċi mill-bank konvenut abbażi tar-regim regolatorju tad-Direttiva MiFID II u tar-Regoli tal-MFSA li jagħmlu t-transpożizzjoni tagħha in kwantu:*
- *mhumix konformi mal-veru oġġettivi tal-Ilmentatriċi;*
 - *mhumix konformi mal-attitudni ta' riskju tagħha;*
 - *mhumix kompatibbli mal-Loss Absorption Capacity tagħha;*
 - *l-Ilmentatriċi m'għandhiex it-tagħrif u l-esperjenza f'investimenti simili biex tkun kapaċi tapprezza r-riskji involuti;*
- iv. *Illi b'riżultat ta' dan l-aġir traskurat, negliġenti, illegali u abbużiv tas-soċjetà konvenuta, inkluż in-nuqqas ta' osservanza tal-obbligi kuntrattwali u professjonali tas-soċjetà konvenuta u tad-dmirijiet fiduċjarji u statutorji tagħha fil-pariri u t-twettiq tal-inkarigu mogħti lis-soċjetà konvenuta mill-imsemmija JH, l-Ilmentatriċi ġarrbet danni konsiderevoli konsistenti f'telf ta' kapital investit u tad-dħul ieħor relattiv,*

għal liema danni hija responsabbli u għandha twieġeb is-soċjetà konvenuta.'

Għalhekk peress li ssostni li giet mibjugħa prodotti ta' investiment li ma kinux addattati għaliha, u li dan jikkostitwixxi negligenza kontrattwali, *investment misselling* u ksur tar-regolamenti, għandu jkun hemm kumpens sħiħ għat-telf li inkorriet l-Ilmentatrici fuq it-tielet investiment b'rimbors ta' €20,378.

Ir-Risposta¹⁴

L-Arbitru ra r-Risposta tal-Provditur tas-Servizz fejn tqajmu diversi talbiet preliminari bl-iskop li l-Arbitru ma jkomplix jisma' l-merti tal-każ. Permezz ta' digriet¹⁵ datat 21 ta' Marzu 2024, l-Arbitru ċaħad dawn it-talbiet preliminari u ddecieda li jkompli jisma' l-merti tal-każ.

Fir-risposta dwar il-merti, MDB qalu:

'Illi fil-mertu u mingħajr preġudizzju għall-premess, is-soċjetà esponenti qiegħda tiċhad bis-saħħa, il-pretensjonijiet u l-allegazzjonijiet kollha tal-Ilmentatrici kif dedotti fil-ilment bħala totalment infondati fil-fatt u fid-dritt, abbużivi, frivoli u malafamanti. Is-soċjetà esponenti qiegħda minn issa tiriserva kull azzjoni u/jew rimedji spettanti lilha skont il-liġi, sabiex tagħxi kontra l-istess Ilmentatrici kif ukoll kontra s-soċjetà Finco Treasury Management Ltd, inkluż id-dritt li tressaq ilment formali ma' l-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta, kif ukoll kull azzjoni oħra sabiex tissalvagwardja l-interessi u r-reputazzjoni tagħha, kif ukoll tal-impjegati rispettivi tagħha, liema impjegati qegħdin jiġu akkuzati, bl-aktar mod irresponsabbli u abbużiv, ta' aġir kriminali, liema akkużi huma assolutament foloz u bla bażi, u dan kif ser jirriżulta kjarament fit-trattazzjoni tal-każ odjern.

Illi di più, l-Ilment kif imressaq huwa xejn għajr abbuż totali tal-proċeduri quddiem l-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji billi l-istess Ilment fih ħafna misrappreżentazzjonijiet, distorsjoni tal-fatti u omissjonijiet kruċjali magħmul minn persuna f'pożizzjoni ta' kunflitt ta' interess lampanti, u dan kif ser jiġi spjegat aħjar waqt it-trattazzjoni tal-vertenza

¹⁴ P. 69 – 75 u dokumenti annessi 76 - 115

¹⁵ P. 123 - 125

odjerna. Bi kliem bħal ‘mise-en-scene’, ‘proċessi simulati’, ‘b’qerq’ u ‘malafede’ meta wieħed jaqra l-Ilment de quo, inevitabilmente il-qarrej jieħu l-impressjoni ta’ bank makjavelljan li pprova jimmanipula l-Ilmentatriċi bħal xi tip ta’ pantomine villian. Is-soċjetà esponenti tissottometti bir-rispett illi din il-vilifikazzjoni tal-bank esponenti hija kompletament iddivorzjat mir-realtà u verament daħka fil-wiċċ fil-każ prezenti, tenut kont tal-fatt li huwa wisq probabbli, li meta l-Ilmentatriċi insistiet li tbiegħ l-investimenti tagħha u fejn bħala konsegwenza tad-deċiżjoni tagħha stess, sofriet telf monetarju, x’aktarx kienet qed tagixxi fuq il-parir ta’ min illum qiegħed jassistiha f’dawn il-proċeduri.

Dwar l-allegat ċirkostanzi personali tal-Ilmentatriċi JH

Illi fl-ewwel lok, is-soċjetà esponenti ma tistax ma tesprimix id-dizapunt tagħha tal-mod kif l-Ilmentatriċi ġiet deskritta fl-ilment tagħha stess, presumibilmment minn min qiegħed jassistiha. Apparti l-fatt illi hemm numru ta’ inezattezzi fiċ-ċirkostanzi personali kif dedotti fl-Ilment, is-soċjetà esponenti sinċerament tħoss li s-Sinjura JH jistħoqqilha aħjar.

Illi fit-tieni lok, is-Sinjura JH qatt ma infurmat is-soċjetà esponenti li hija allegatament illiterata u/jew li ‘bl-Ingliż ma taf xejn.’ L-istess Sinjura JH qatt tul ir-relazzjoni mas-soċjetà esponenti, esprimiet xi diffikultà li taqra u/jew tifhem xi dokument sia jekk bil-Malti jew bl-Ingliż. Is-Sinjura JH dejjem irċerviet spejgazzjoni dwar kull dokument li kellha bżonn tiffirma. Oltre minn hekk, is-Sinjura JH dejjem kienet akkumpanjata u assistita minn żewġha HH (enfasi miżjuda). Tant hu hekk, illi meta l-Ilmentatriċi ġiet sabiex timla l-Appropriateness Test fid-9 ta’ Diċembru 2017, skont ir-rekwiziti regolatorji applikabbli dak iż-żmien, is-Sinjura JH kellha l-assistenza tar-raġel tagħha tul il-proċess kollu tant illi l-istess JJ iffirma l-istess Appropriateness Test fejn hemm indikat ‘Assisted by her husband’ (vide Dokument B anness mal-Ilment odjern).

Illi kif ser tispejga aktar fid-dettall is-soċjetà esponenti, żewġha HH kien prezenti kull darba li s-Sinjura JH kellha bżonn tagħmel suitability test. Allura, is-soċjetà esponenti tissottometti umilment, illi din l-impressjoni esagerata li l-Ilmentatriċi u/jew r-rappreżentant tagħha qegħdin jippruvaw jagħtu, ta’ mara anzjana tħalliet waħeda at the mercy ta’ bank

b'motivi sinisteri li agixxa b'mod kwazi predatorju, hija totalment mhux kreddibbli u m'hijjex ibbazata fuq xi evidenza.

*Illi, fl-Ilment tagħha, l-Ilmentatriċi u/jew r-rappreżentant tagħha tgħid li 'L-Ilmentatriċi qatt ma kellha l-ebda esperjenza fl-amministrazzjoni' (vide t-tielet paragrafu fuq pagna bin-numru 1 tal-Ilment). Dan il-kumment huwa totalment inveritjier. Mid-Due Diligence li għamlet is-soċjetà esponenti skont id-dmirijiet legali tagħha, irriżulta illi l-istess JH okkupat il-kariga ta' direttur u ta' company secretary tas-soċjetà XXX XXX Limited (illum b'isem ġdid ta' XXX Limited) fid-9 ta' Jannar, 2009 (u dan kif jirriżulta kjarament mill-anness Form K immarkat bħala **Dok B**).*

*Illi, għalkemm l-istess JH tgħid li allegatament 'lanqas taf tikteb għajr tiffirma u tikteb xi kliem fil-lista tas-shopping. Bl-Ingliż ma taf xejn.' (enfazi mizjuda). Sadanittant, jidher illi l-Ilmentatriċi fehmet biżżejjed il-kontenut ta' riżoluzzjoni straordinarja tal-istess XXX Limited (illum bl-isem ġdid ta' XXX Limited) sabiex, fil-rwol tagħha ta' segretarju tal-kumpanija, setgħet tiċcertifika bħala certified true copy, kopja tal-Memorandum and Articles of Association tas-soċjetà (u dan kif jirriżulta kjarament mid-dokument anness u mmarkata **Dok C**). Bħala direttur l-Ilmentatriċi, nonostante l-esagerat estent tal-vulnerabbiltà tagħha, setgħet tifhem u tapprova il-financial statements tal-kumpanija (u dan kif jirriżulta mid-dokument anness u mmarka **Dok D**).*

Illi bir-rispett kollu, hija ġenwinament perplessa kif tista' tallega quddiem is-Sinjurija Tiegħu l-Arbitru, li qatt kellha esperjenza fl-amministrazzjoni meta għal snin sħaħ okkupat il-kariga ta' direttur ta' kumpanija, meta d-dmir prinċipali ta' direttur huwa eżattament li tippromwovi t-tmexxija ġenerali tal-kumpanija u l-amministrazzjoni u l-immaniġġjar tagħha (kif rifest fl-Artikolu 136A(2)(a) tal-Att Dwar il-Kumpaniji). Di più, kif inhu ben stabbilit taħt il-liġijiet tagħha l-kariga ta' direttur ta' kumpanija hija kariga serja ħafna u oneruża b'ħafna obbligi.

Illi fir-rigward tar-rwol tagħha bħala company secretary, tajjeb li wieħed japprezza illi dan ir-rwol huwa sostanzjalment ta' natura amministrattiva. Dwar ir-rwol ta' company secretary, il-professur Andrew Muscat, fil-ktieb tiegħu 'Principles of Maltese Company Law' jgħid hekk:

*“the company secretary’s functions and responsibilities are purely ministerial and administrative”.*¹⁶

Il-Professur Muscat jgħid ukoll:

*“it is evident that an individual who is to be appointed as a company secretary must have a sufficient understanding of the essentials of company law and administration, including an understanding of the nature and contents of the memorandum and articles of association of the company, of the division of powers between the general meeting and the board of directors, of the notion of shares and share transfers, of the various types of meetings and resolutions and of the role of the chairman, managing directors, executive directors and other personnel within the company.”*¹⁷

Għalhekk, in vista tas-suespost, is-soċjetà esponenti ma taċċettax u tiċċhad l-estent totalment esaġerat tal-vulnerabbiltà ta’ JH u tikkonferma għal darb’oħra illi dejjem aġixxiet in buona fede, fl-aħjar interessi tal-klijenta tagħha u konsistenti mar-regim regolatarju li kienu in vigore fil-perjodu in kwistjoni.

Dwar ir-relazzjoni bejn is-Socjetà Esponenti u l-Ilmentatrici

Illi, fl-umli fehma tas-soċjetà esponenti, l-allegat ‘fatti’ kif dedotti fl-ilment dwar ir-relazzjoni bejn is-Sinjura JH u s-soċjetà esponenti mis-sena 2017 sad-data prezenti huma totalment skoretti, ingusti, malafamanti u mingħajr l-iċken farka ta’ prova.

Illi b’mod totalment irresponsabbli, l-Ilmentatrici tallega li Roderick Buġeja (uffiċjal tas-soċjetà esponenti) allegatament ‘ifformula Execution Only Instructions ta’ kif deherlu li kellu jinvesti hu, u mhux hi, lill-klijenta.’ Din l-akkuża serja fil-konfront tas-Sur Roderick Buġeja hija kompletament bla bażi u deplorabbli.

Illi kif l-Ilmentatrici stess tammetti, fid-9 ta’ Diċembru, 2017 saritilha, fil-preżenza tar-raġel tagħha, Appropriateness Test. L-iskop ta’ dan it-test kien preċiżament sabiex tiddetermina il-livell tas-Sinjura JH of knowledge

¹⁶ Vide A.Muscat, ‘Principles of Maltese Company Law’ Vol III, 2nd Edition, P. 1469.

¹⁷ Vide A.Muscat, ‘Principles of Maltese Company Law’ Vol III, 2nd Edition, P. 1656.

and experience in investing in a model portfolio. Is-Sur Roderick Bugeja spjegalha li l-assessment kien ibbażat fuq l-informazzjoni li kellha tagħti. Mhux il-każ li dan l-Appropriateness Test hu mimli b'informazzjoni skorretta kif tallega is-Sinjura JH u/jew ir-rappreżentant tagħha. Anzi, skont l-informazzjoni sottomessa mis-Sinjura JH, is-socjetà esponenti ħarġet Risk Warning fejn is-socjetà esponenti wissiet direttament (u mhux 'ostensibilment' kif l-ilmentatriċi u Finco Treasury Management Ltd qegħdin jallegaw b'mod frivolu u vessatorju) li-Sinjura JH li "On the basis of the information provided, we feel that you do not have the necessary knowledge and experience to understand the risks involved in these investments and therefore these investments may not be appropriate to you."

Fir-rigward tal-allegazzjoni fejn is-Sinjura JH tgħid li għadha sal-lum ma tafx jekk qalgħetx jew tilfitx flus fuq dawn l-istruzzjonijiet ta' Dicembru 2017 u cioè l-Income Model Portfolio l-istess Sinjura JH bieghet l-investment tagħha fl-21 ta' Jannar, 2021 fejn għamlet qligħ ta' €3,355.13 ekwivalenti għal dħul ta' 6.7% (u dan kif jirrizulta evidentement mill-istatements annessi) u allura evidentement kienet taf x'kellha bħala investimenti. Fi kliem ieħor, mhux talli s-socjetà esponenti ma ħadet l-ebda vantaġġ mill-vulnerabilità tal-Ilmentatriċi izda l-Ilmentatriċi għamlet profitt fuq l-investment tagħha.

It-Tranzazzjonijiet t'April, 2018

Illi mhux talli l-Ilmentatriċi kienet evidentement sodisfatta bil-performance tal-investimenti tagħha taħt il-Income Model Portfolio, talli fit-3 ta' Mejju, 2018 reġġet avvċinat li-socjetà esponenti sabiex terġa' tinvesti fl-ammont ta' €30,000 (tajjeb li wieħed jinnota illi dak iż-żmien is-socjetà esponenti waived id-dritt tagħha għal entry fees favur is-Sinjura JH).

Għal darb'oħra, il-ilmentatriċi u/jew minn min qed jassistiha, qegħdin jabbużaw bil-proċeduri quddiem is-Sinjurija Tiegħu l-Arbitru b'informazzjoni falza u bla bażi. Kif jafu bejn tajjeb, is-Sinjura JH u r-rappreżentant tagħha, Finco Treasury Management Ltd, is-Sinjura JH bieghet il-Balanced Model Portfolio tagħha fl-21 ta' Jannar, 2021 fejn għamlet qligħ ta' €2,010.31 ekwivalenti għal dħul ta' 6.6%.

It-Tranzazzjonijiet ta' Jannar 2021

*Hawnhekk, is-soċjetà esponenti tiċhad għal darb'oħra l-istess allegazzjonijiet bħala totalment infondati fil-fatt u fid-dritt. M'huwiex minnu illi l-equity funds li fihom investiet l-Ilmentatriċi, skont il-parametri tas-suitability test tagħha huma kklassifikati bħala 'investment ta' riskju għoli'. L-equity funds in kwistjoni huma UCITS (u allura addattati għal klijenti retail u m'humix meqjusa bħala strumenti finanzjarji kumplessi) rinomati fuq suq internazzjonali u huma konsistenti ma' medium to long term growth investment strategy. Kuntrarjament għall-impressjoni qarrieqa li qegħdin jippruvaw jagħtu l-Ilmentatriċi flimkien mar-rappreżentant tagħha, il-parir ta' investment huwa proċess ibbażat fuq policies interni li jiġu approvati mill-Investment Committee tas-soċjetà esponenti u l-ebda adviser tas-soċjetà esponenti jaqbad jinvesti flus tal-klijenti b'mod traskurat u/jew riskjuż imma dejjem konsistenti mal-investment objectives u r-risk appetite ta' kull klijent partikolari (kopja tal-Customer Suitability Assessment Questionnaire tas-Sinjura JH datat 20 ta' Jannar 2021 qed tiġi hawn annessa u mmarkata bħala **Dok E**).*

Illi filwaqt huwa minnu li kien hemm tnaqqis fil-valur tal-investimenti fl-2022 dan kien ikkawżat konsegwenza ta' affari ekonomiċi u ġeopolitiċi, l-iktar iz-żidiet fir-rati tal-imgħax kif ukoll il-gwerra fl-Ukrajna (gwerra li kif qalet tajjeb il-Bank Ċentrali Ewropew kellha 'a massive shock to the global economy').¹⁸ Meta l-Ilmentatriċi u żewġha żaru l-uffiċċju tas-soċjetà esponenti fil-25 t'Ottubru, 2023 kienet ftit wara l-attakki terroristiċi kontra l-iStat ta' Israel u l-kriżi sussegwenti fil-Lvant Nofsani.

Dawn il-ġrajjet ġeopolitiċi għandhom impatt kbir, dirett u negattiv fis-wieq finanzjarji u l-impatt jinħass fuq kull prodott finanzjarju (u dan kif is-soċjetà esponenti ser tixhed iktar fid-dettall anke permezz ta' affadivit waqt is-smiġħ tal-ilment odjern). F'dan il-każ, fuq l-insistenza tar-raġel tagħha u kontra r-rakkomandazzjoni tas-soċjetà esponenti biex ma tbigħx l-investimenti tagħha due to a panic response, l-Ilmentatriċi ddecidiet li

¹⁸ Vide The ECB Blog 'one year since Russia's invasion of Ukraine – the effects on euro area inflation' - <https://www.ecb.europa.eu/press/blog/date/2023/html/ecb.blog20230224~3b75362af3.mt.html>

*tbiegħ l-investimenti tagħha, u dan kif ser jirrizulta waqt is-smiġħ tal-
ilment de quo.*

Illi s-soċjetà esponenti tenfasizza bil-qawwa illi l-bejgħ ta' dawn l-erba' investimenti sar kontra r-rakkomandazzjonijiet tagħha u esklussivament fuq l-insistenza tar-raġel tagħha. Illum il-ġurnata, is-swieq finanzjarji qegħdin juru sinjali pożittivi ta'recovery stabbli, inkluż l-erba' equity funds in kwistjoni.

Illi għalhekk, fid-dawl tas-suespost, l-Ilment huwa kompletament infondat fil-fatt u fid-dritt u għandu jiġi respint bl-ispejjeż kontra l-Ilmentatrici stante illi s-soċjetà esponenti dejjem aġixxiet kif rikjest mill-qafas regolatorju u skont l-ogħla standards stabbiliti fis-suq bankarju u b'livell ta' diligenza u professjonalità rikjest mil-ligi.¹⁹

Seduti

Meta xehdet, l-Ilmentatrici qalet:

'Ngħid li jien għandi 77 sena. Ngħid li jien mort sa skola primarja u ħriġt ta' xi tmax-il sena għax kont ngħin lil ommi għax konna ħafna aħwa.

Ngħid li jien la naf naqra bil-Malti u lanqas bl-Ingliż. Ngħid li jekk turist jistaqsini xi ħaġa fuq il-Belt ma nafx nirrispondih. Ngħid li lanqas naf nikteb. Niffirma biss naf.

Referuta għal dokument B, l-Appropriateness Test (p. 18) fejn ġejt mistoqsija 'What is your highest level of education?' u ġiet ittikkjata 'Secondary school'. Ngħid li jiena ma rajthomx dawn, jien kemm niffirma biss.

Ngħid li biex nivvota fl-elezzjonijiet ġenerali u dawk lokali, jidhol xi ħadd miegħi biex jurini.

Ngħid li jiena mizzewġa lil HH u għandi tlett itfal, illum mizzewġa.

Ngħid li jiena kont naħdem f'lukanda bħala cleaner, XXX u XXX.

Ngħid li r-raġel XXX. Ngħid li mar skola sas-Sekondarja. Ngħid li ġieli ninzel ngħinu, nagħmillu t-te, niknes u nerfa' XXX. Ngħid li qatt m'għamilt xogħol tal-iskrivanija, qatt ma ħriġt quotations u lanqas invoices għax ma nafx.

¹⁹ P. 70 - 75

Ngħid li l-kumpanija tar-raġel jisimha XXX.

Qed jingħad li jien kont għal xi żmien direttur u Company Secretary tal-kumpanija tar-raġel. Mistoqsija kif nispjega li qatt ma għamilt xogħol ta' management u amministrazzjoni u xorta kont direttur, ngħid li jiena xorta ma kontx nifhem. Ngħid li jiena kont sirt direttur għax ir-raġel għandu ħafna kundizzjonijiet u, allura, għamel lili, għan-numru.

Ngħid li jien ma nafx x'inhum x-xogħol ta' direttur u lanqas kont nattendu board meetings tal-kumpanija. Ngħid li lanqas minuti ma naf x'inhuma. Ngħid li ġieli ffirmajt xi dokumenti tal-kumpanija imma ma nkunx naf x'inhuma.

Ngħid li ma niftakar qatt li ddiskutejt il-kontijiet finanzjarji tal-kumpanija. Ngħid li jien qatt ma sejjajt lili nnifsi, jew xi ħadd sejjajtli, bħala direttur jew manager.

Qed niġi referuta għal Dokument B, mistoqsija numru 4, (p. 19) 'What is your present profession?' u hemm ħames kaxxi: 'Civil servant', 'Unskilled worker', 'Skilled worker', 'Managerial level' u 'Other'. Mitluba nispjega għalfejn hemm ittikkjat li jiena kont f'livell manigerjali, ngħid li dak ma kontx nafu, jien kemm niffirma biss kont.

Ngħid li jien għandi pensjoni ta' €270 u m'għandix dħul ieħor. Mistoqsija kif ngħix b'din il-pensjoni, ngħid li jagħtini xi ħaġa r-raġel.

Ngħid li jien kelli xi flus l-ME Bank. Ngħid li dawn ġibthom billi kellna dar, writniha u bieġhejniha.

Ngħid li għall-ewwel snin li jien ftaħt il-kont mal-ME Bank, sal-aħħar tal-2017, jien kelli biss Fixed Deposit, Term Account, u kont naqla' l-imgħax fuq dan id-depożitu.

Ngħid li lejn l-aħħar tal-2017, il-Manager tal-fergħa ta' Ħal Qormi issuggerieli biex nagħmel investimenti oħra biex nagħmel aktar flus. Ngħid li ma niftakarx min kien dan is-Sinjur.

Ngħid li qabel ma għamilt l-investiment mal-ME fl-2018, jien qatt ma kelli ebda investiment fl-ebda bank. Ngħid li lanqas bonds tal-Gvern ma kelli.

Ngħid li jien ma nifhem xejn la fl-ekonomija u lanqas nifhem fis-swieq finanzjarji.

Referuta għall-istess dokument B, mistoqsija numru 2, li tgħid 'How do you assess your knowledge/experience as to the general economy and financial

markets in the context of your education, present (or previous) job or interests?’ fejn hemm erba’ kaxxi ‘None’, ‘Basic knowledge’, ‘Good knowledge’ u ‘Expert knowledge’ u jien immarkajt li kelli ‘Good knowledge’ (tagħrif tajjeb).

Mitluba nispjega kif iffirmajt ‘I isfel fil-paġna għal risposti bħal dawn, ngħid li jiena kemm iffirmajt biss, jien ma nifhem xejn.

Ngħid li jien m’għandix computer u lanqas qatt użajt computer. Ngħid li lanqas qatt użajt Ipad. Ngħid li qatt ma dħalt fuq l-internet.

Ngħid li għalkemm il-komunikazzjoni mal-ME Bank kienet tintbagħtli bl-email, jien qatt ma niżzilt xi dokument mill-internet dwar il-kont tal-ME Bank għax jien ma nifhimx fil-computers u m’għandix.

Mistoqsija, allura, kif fuq l-istess formola ngħid li jiena nuża l-internet biex insegwi l-izviluppi fis-swieq finanzjarji (mistoqsija 3), ngħid li jiena qatt ma rrispondejt hekk. Jiena kemm niffirma biss. Qed niġi murija fejn hemm ittikkjat dan u ngħid li dak mhux jiena.

Qed jingħad f’paġna 8 ta’ dan id-dokument li jiena irċevejt il-Fund Fact Sheets, il-Key Investor Information Documents, ‘X-Ray’ analysis of the Model Portfolio provided by Morningstar u Copy of Mediterranean Bank’s Tariffs & Charges. Ngħid li jien qatt ma rċevejthom dawn.

Qed jingħad li mid-dokumenti ingħatajt servizz Execution Only. Ngħid li ma nafx x’inhu Execution Only.

Ngħid li l-investimenti li għamilt, kull meta għamilt investment, qatt ma għażilthom jien. Hu ssuġġerihomli. Ngħid li l-kelma ‘Execution Only’ qatt ma smajt biha u ngħid li m’għandix idea x’inhu.

Ngħid li jien iffirmajt Dokument A – Trade Order Form – Execution Only (p. 16 tal-proċess) - li huma l-ordnijiet ta’ xiri. Ngħid li lili ma spjegalix xi tfisser Execution Only. F’dan id-dokument, aktar ‘I isfel, hemm kliem b’tipa rqiqa ħafna li jiena ma qrajthomx għax ma nafx naqra. Ngħid li dan il-kliem ma kinux spjegawhomli bil-Malti u lanqas kienu tawni kopja ta’ dan id-dokument.

Fit-tieni paġna ta’ dan id-dokument (p. 17 tal-proċess) hemm lista ta’ prodotti u Ngħid li dawn il-prodotti ma għażilthomx jiena. Lanqas qatt ma smajt bihom. Ngħid li niftakar li iffirmajt din il-karta u nikkonferma li dik hi l-firma tiegħi.

Jien iffirmajt ukoll fuq Dokument C – Trade Order Form – Advisory/PM (p. 26 tal-proċess) – u ngħid li jien kemm iffirmajt għax jien ma nifhem xejn.

Dwar Dokument D – Suitability Report (p. 28 tal-proċess), ngħid li dan la qrajtu u lanqas gie spjegat lili. Kemm iffirmajtu.

Ngħid li jien iffirmajt fuq kull paġna ta' Dokument E (p. 29 – 31 tal-proċess) fejn jidher li rrispondejt għal ħafna mistoqsijiet. Waħda minn dawn il-mistoqsijiet kienet 'What is an investment fund?' (p. 30) u jien ittikkajtha. Ngħid li jien ma nafx x'inhu. Ngħid li ma rrispondejt xejn hemm.

Niġu għat-tranzazzjonijiet ta' Jannar 2021. Mistoqsija kontx naf li f'Jannar ingħatajt parir dikjarat biex nidhol f'erba' investimenti ta' bejn wieħed u ieħor €20,000 kull wieħed b'total ta' €82,000, ngħid li ma niftakarx imma niftakar li dħalt għal investimenti ġodda. Qed jingħad li erba' minnhom kienu Equity Funds. Jien ma nafx x'inhuma Equity Funds u, allura, ma nafx li erba' minnhom kienu Equity Funds.

Ngħid li l-advisor tiegħi ma tanix spjegazzjoni li bħala Equity Funds ir-riskju fuqhom ma kienx żgħir u lanqas medju iżda kien riskju kbir u li kienet ħaġa normali li f'perjodu, meta jkun hemm correction, tista' titlef 40%, 50% jew 60% tiegħu. Ma qalulix li ser ikolli high-risk portfolio.

F'Dokument L – Customer Suitability Assessment Questionnaire (p. 40 tal-proċess), hemm li jien għidt li ridt ninvesti b'mod bilanċjat u mhux b'mod ta' growth u mhux b'mod dinamiku. Ngħid li le, dan ma spjegawhulix.

Ngħid li rigward dawn il-prodotti, jien ma nafx bl-ismijiet u x'jagħmlu dawn il-kumpaniji u f'liema pajjiżi qegħdin bħal T. Rowe Price Funds Sicav – Global Focused Growth Equity Fund, Comgest Growth Europe Smaller Companies. Dawn qatt ma smajt bihom. Ngħid li jien ma nafx x'inhuwa l-profil ta' riskju ta' smaller companies ħdejn dawk li jgħidulhom il-big caps.

Ngħid li jien qatt ma smajt bil-Baillie Gifford Worldwide Pan-European Fund Class u lanqas qatt ma smajt b'Robeco Global Consumer Trends. Ngħid li ma nafx x'inhuma consumer trends.

Ngħid li l-formoli li kont niffirma qatt ma tawni kopji tagħhom f'idejja. Ma nafx għaliex ma kinux jagħtuhomli u ma nafx kinux jibagħtuhom fuq l-email tar-raġel. U jekk stess kienu jibagħtuhom fuq l-email, jien ma kontx naf żgur għax jien ma nafx fuq il-computer.

Ngħid li ħames xhur ilu, f'Settembru 2023, kont mort il-bank ma' żewġi biex inkun naf l-affarijiet biex nara fiex jiena. Jien ma kontx qed nirċievi karti u mort. Fl-ilment ngħid li ngħatajt Investment Valuation, x'jiswew l-investimenti

dakinhar ta' Settembru u jien ħadt sorpriza u qatgħa kbira. Ngħid li ħadt qatgħa kbira għax il-flus niżlu, kienu għoljin u f'daqqa waħda tlietna ħafna.

Ergajna żorna l-bank fil-25 t'Ottubru u sirna nafu li l-flus reġgħu naqsu. Nikkonferma li minn jeddi tlabt li jinbiegħ kollox.

Nikkonferma li meta morna nkellmu l-ewwel darba lis-Sur Paul Bonello fit-30 t'Ottubru, kien meta dawn l-affarijiet kienu graw kollha; li sa dakinhar is-Sur Paul Bonello ma kienx involut, ma kienx jafna u ma konniex kljenti tiegħu. Tlabnih jassistina u staqsiena x'għandna dokumenti u l-uniċi dokumenti li kelli kienu l-aħħar żewġ Investment Valuations ta' Settembru u tal-25 t'Ottubru.

Bl-inizjattiva tas-Sur Bonello ksibna d-dokumenti. Kien spjegali li qegħdin nibagħtu ittra fejn qed nagħmlu ilment u li qed nitolbu d-dokumenti.

Il-portafoll inbiegħ qabel is-Sur Paul Bonello daħal fix-xena.²⁰

Meta sarilha l-kontroezami, l-Ilmentatriċi qalet:

'Nikkonferma dak li għidt fl-ewwel seduta li jien tlaqt mill-iskola meta kelli tnax-il sena f'livell ta' skola sekondarja.

Nikkonferma li l-kumpanija XXX hija tar-raġel tiegħi, HH.

Qed niġi referuta għal dak li għidt fix-xhieda tiegħi li għamilt żmien Director u Company Secretary u kemm kont niffirma l-karti, mistoqsija qattx għamilt xogħol ta' Director u Company Secretary, ngħid li le, jien m'għamilt l-ebda xogħol ta' Director u Company Secretary. Jien kont nagħmel il-kafè u niknes. Ngħid li, le, jien qatt m'għamilt xogħol ta' Director.

Qed niġi referuta għal dak li għidt diversi drabi fix-xhieda tiegħi, li "Jiena kemm niffirma biss". Mistoqsija għalfejn iffirmajthom, jekk xi ħadd qalli biex niffirmahom, ngħid li ma niftakarx.

Qed jingħad li l-maġġoranza tad-dokumenti li iffirmajt jiena kienu bl-Ingliż u mistoqsija la jiena ma nafx bl-Ingliż kontx nitlob spjegazzjoni biex nara d-dokument x'kien, ngħid li jiena xorta ma kontx nifhem.

Qed niġi referuta għal dak li għidt fl-ilment tiegħi li 'n-natura tiegħi hi li ngħid iva lil kulħadd b'ċerta awtorità u niffirma kulma jingħata lili'. Mistoqsija jekk ġieli r-raġel staqsinix sabiex niffirmalu xi ħaġa, ngħid, iva.

²⁰ P. 118 - 121

Nikkonferma li meta kont inżur il-bank, ir-raġel dejjem kien ikun miegħi; bilfors għax hu jrid iwassalni.

Qed niġi referuta għal meta fl-2017 mort inkellem lis-Sur Roderick Buġeja (impjegat tal-bank), fejn jiena għidt li beda jistaqsini domandi fuq l-Appropriateness Test u mistoqsija niftakarx jekk tlabtux xi spjegazzjoni qabel ma ffirmajt l-Appropriateness Test, ngħid li, le, għax xorta ma kontx nifhem. Kien jispjegali imma xorta ma kontx nifhem.

Qed niġi referuta għal dak li għidt, 'jien ma nifhem xejn la fl-ekonomija u lanqas fis-swieq finanzjarji,' u mistoqsija x'kont nagħmel biex inżomm aġġornata mas-swieq finanzjarji, ngħid li xejn ma kont nagħmel.

Ngħid li ma kontx nattendu għal konferenzi għax ma nifhimx. Ngħid li qatt m'attendejt għal talks, konferenzi organizzati mill-bank, MeDirect.

Qed jingħad li jiena u r-raġel, fit-18 t'April 2023, ibbukajna żewġ biljetti biex nattendu konferenza il-Hyatt Regency Hotel, ngħid li niftakar li morna.

Niftakar li l-konferenza kienet bl-Ingliż u xorta ma fhimt xejn.

Naqbel li kont prezenti mar-raġel f'din il-konferenza ta' Liontrust Global Fixed Income.

Qed niġi referuta għal dak li xehedt li 'jien m'għandix computer ... Ngħid li qatt ma dħalt fuq l-internet', u mistoqsija dan hux veru, ngħid li veru. Ma nafx nużah u lanqas għandna.

Qed jingħad li għandi paġna fuq Facebook, ngħid li għandi l-mobile u għandi paġna fuq Facebook. Ngħid li ma nużahx l-internet; nara l-Facebook minn fuq il-mobile, kemm nara biss. Il-bqija, la naf nibgħat u xejn.

Ngħid li, le, m'għandix fuq il-mobile l-app tal-bank.

Qed jingħad li saru diversi logins mill-account tiegħi, u mistoqsija jekk mhux jien min għandu aċċess għall-bank account tiegħi, jekk hux ir-raġel, ngħid li, le. Mistoqsija jekk hux it-tifel, ngħid it-tifel x'għandu x'jaqşam?

Qed jingħad li xi ħadd qed jagħmel użu frekwenti ta' mobile app u mistoqsija jekk inix jiena, ngħid li le.

Dr Simon Pullicino ser jesebixxi kopji tal-logs li qed jirreferi għalihom wara din is-seduta.

Qed niġi referuta għall-Execution Only tal-2017 u sussegwentement għat-tranzazzjonijiet t'April 2018.

Mistoqsija naqbilx li jiena mhux talli m'għamiltx telf talli għamilt profitt fl-investimenti li saru fl-2017 u fl-2018, ngħid li ma niftakarx.

Mistoqsija meta kienet l-ewwel darba li sirna nafu bit-tnaqqis fil-valur fl-investimenti tiegħi, ngħid li ma niftakarx.

Qed jingħad li aħna sirna nafu ferm qabel, li sirna nafu f'Lulju 2022, fejn kien hemm telefonata li jien għamilt mal-bank fejn tlabt appuntament biex jiġi spjegat it-tnaqqis fil-valur, u mistoqsija hux veru li jien sirt naf f'Lulju 2022 u mhux f'Settembru 2023, ngħid li ma niftakarx.

Mistoqsija meta kienet l-ewwel darba li mort nitlob parir minghand is-Sur Paul Bonello, ngħid li ma niftakarx.

Qed jingħad li, finalment, il-bejgħ tal-portafoll li rriżulta bit-telf, sar kontra l-parir tal-bank u fuq l-insistenza tar-raġel tiegħi, ngħid li iva.²¹

Bħala xhud tal-Provditur tas-Servizz tela' jixhed Roderick Bugeja li kien l-ufficjal li mela l-Appropriateness Test tal-ewwel investment u s-Suitability Report tat-tieni investment (li dwarhom m'hemmx ilment).

'Ngħid li ili naħdem mal-istituzzjoni, MeDirect, għal dawn l-aħħar erbatax-il sena. Illum il-ġurnata, r-rwol tiegħi hu ta' Senior Wealth Manager fit-tim tas-Sur Adrian Vella. Ngħid li xogħoli huwa li noffri s-servizzi tiegħi lill-klijenti assenjati lili fil-portafoll tal-klijenti tiegħi.

Ngħid li mir-records li għandi, jiena ġejt avviciinat minn Mrs JH lejn l-aħħar parti tal-2017. Dak iż-żmien, il-klijenta kien għalqilha fixed account u xtaqet tara x'ser tagħmel b'dak il-fixed account li kien għadu kif għalqilha. L-ammont ta' dak il-fixed account, dak iż-żmien kien għas-somma ta' €50,000.

Dak iż-żmien konna noperaw taħt ir-regim regolatorju MiFID 1, u l-investimenti li għamlet Mrs JH dak iż-żmien kienu investimenti under Execution Only. Ir-regim regolatorju kien jesigi illi nimlew il-formoli rikjesti għal Execution Only inkluż l-Appropriateness Assessment li imtela f'Diċembru 2017, fejn il-klijenta għażlet biex tixtri l-Income Model Portfolio li fih investiet is-somma ta' €50,000.

²¹ P. 126 - 128

L-iskop tal-Appropriateness Assessment huwa biex l-istituzzjoni tkejjel in-knowledge and experience tal-klijenta in kwistjoni. Finalment, wara li jiġi komplut l-Appropriateness Assessment tittieħed id-deċiżjoni mill-klijenta jekk għandhiex tipproċedi bl-investment fl-Income Model Portfolio.

Ngħid li l-proċess li nuża ma' kull klijent fejn ikollna ċirkustanza li jkollna nimlew, f'dan il-każ, l-Appropriateness Assessment, mhux wieħed li naqrah bl-Ingliż u nwieġeb kif jidhirli jien. Huwa proċess li nispjega lill-persuna quddiemni fid-dettall il-mistoqsija dwar xiex tkun u x'tip ta' risposta s-Sinjura tagħti u aħna nirrekordjaw dik ir-risposta fl-Appropriateness Assessment, jiġifieri, iva, l-mistoqsijiet li jkunu fl-Appropriateness Assessment dejjem ikunu spjegati bil-Malti lil kull klijent li jkollna quddiemna.

Qed jingħad li fl-ilment tas-Sinjura JH hemm miktub 'li dan Roderick Buġeja ifformula Execution Only Instructions ta' kif deherlu li kellu jinvesti hu, u mhux hi, lill-klijenta ...'. Ngħid li jiena m'għandi l-ebda interess li nwieġeb Appropriateness Assessment f'isem ħaddieħor, jiġifieri, l-Appropriateness Assessment ġie mwieġeb mill-klijenta kif ukoll witnessed mir-raġel tagħha, s-Sur HH, kif fil-fatt indikat fid-dokumenti. Nerġa' ngħid li m'għandi l-ebda interess li l-Appropriateness Assessment anness mal-ilment tas-Sinjura jimtela b'mod frawdolenti, jiġifieri, imtela għax kien hemm diskussjoni u komunikazzjoni mal-klijenta u t-tweġibiet kienu a bażi ta' konverżazzjoni mal-klijenta li saret fil-fergħa ta' Ħal Qormi.

Qed jingħad li s-Sinjura JH qed tallega wkoll fl-ilment tagħha li r-Risk Warning li jiffirma parti mill-Appropriateness Assessment ingħata bil-moħbi biex il-bank allegatament ikopri ruħu regolatorjament. Niċħad li mlejt u ma mlejtux fil-preżenza tas-Sinjura. Id-dokument, fil-fatt, jixhed li hu ffirmat mis-Sinjura wkoll. Ir-Risk Warning jispjega li s-Sinjura 'lacks experience', jiġifieri, ma jfissirx illi m'għandhiex knowledge, per eżempju. Jidher biċ-ċar mid-dokumenti spjegati li l-klijenta xtaqet tipproċedi xorta waħda bl-investment. Imma, ovjament, il-proċedura dak iż-żmien, tal-Execution Only Transaction kienet tirrekjedi illi dawn l-istanti jiġu dokumentati u storjati bħala informazzjoni għall-futur.

Ngħid li l-investimenti li għamlet fl-2017 ipproduċew income tajjeb, regolari għax għalhekk jgħidulu Income Model Portfolio. Il-klijenta kienet ukoll konxja ta' dan id-dħul, għax tajjeb insemmi l-verbal (jew fl-ilment) tal-klijenta fejn qalet li ma kinitx taf jekk għamlitx qligħ jew telf. Illum nista' nissottometti fuq il-mejda interaction li saret fl-2019, jiġifieri, kwazi sentejn wara li sar l-

investment, fejn il-klijenta iltaqgħet mal-kollega tiegħi, Claudine Debattista, dak iż-żmien, u l-klijenta flimkien mar-raġel tagħha, kienet kuntenta bil-performance ta' dak iż-żmien, sentejn into the investment being purchased.

Ngħid li fl-2018, sitt xhur wara li għamlet l-investment, is-Sinjura JH għoġobha terġa' turi fiduċja fina illi terġa' tinvesti somma ta' €30,000. Din id-darba, fl-2018, kien hemm reġim regolatorju ġdid (MiFID 2) fejn l-investimenti ta' dak iż-żmien riedu jiġu pproċessati, riedu jiġu mixtrija mingħand in-nies through a Suitability Assessment. Dan is-Suitability Assessment imtela fl-2018. Il-klijenta ġiet klassifikata bħala Balanced Risk Profile u investiet is-somma ta' €30,000.

Ngħid li fl-2019, jien iċċaqlaqt mill-fergħa ta' Ħal Qormi u mort f'dik ta' Tas-Sliema. Il-klijenta baqgħet tiġi assistita min-nies li kienu preżenti hemm dak iż-żmien – ma nafx jekk hux fil-branch ta' Ħal Qormi jew tar-Raħal il-Ġdid – u Claudine ma nistax niftakar f'liema branch kienet imma żgur li ma bqajtx naqdi lill-klijenta jien wara l-2019.

L-investimenti li għamlet fl-2021 kienu l-istess flus li l-klijenta bieġet fl-2020, jiġifieri, l-klijenta xtrat l-Income Model Portfolio fl-2017; xtrat il-Balanced Model Portfolio fl-2018; bieġet kollox fl-2021 – tajjeb li nissottolinea li kien bi qligħ konsiderevoli f'dawk is-sentejn, kwazi tlieta, u bl-istess flus xtrat il-funds ma' persuna oħra u mhux miegħi.²²

Fil-kontroezami kompli jgħid:

'Mistoqsi meta kellimt lis-Sinjura deherlix li kienet persuna vulnerabbli mentalment u emozzjonalment u huwa evidenti li għandha IQ baxx ħafna tant li mhix kapaci tifhem mistoqsija u kif tpoġġihiela tgħidlek, iva. Ngħid li fl-2017 jien iltqajt magħha, mas-Sinjura JH kif ukoll mas-Sur HH. Fl-Appropriateness Assessment kienu pparteċipaw it-tnejn li huma flimkien; id-diskussjoni seħħet magħhom it-tnejn. Kif qalet tajjeb il-klijenta, id-deċiżjoni li l-investimenti jsiru f'isem il-mara, kienet tat-tnejn li huma, jiġifieri, qablu bejniethom li l-investimenti jsiru f'isem il-mara u m'għandi l-ebda dubju li dak li spjegajt lis-Sinjuri, t-tnejn li huma, ġie miftiehem. U talli jien nemmen li offret servizz tajjeb fl-2017, il-klijenta reġgħet ġiet tuża s-servizzi tiegħi sitt xhur wara biex terġa' tinvesti l-flus u terġa' tagħmel il-flus.

Mistoqsi jidhirlix li l-persuna mad-daqqa t'għajn tidher li hi mentalment vulnerabbli, ngħid li le, id-diskussjoni kienet magħhom it-tnejn. Ngħid li, le, ma

²² P. 128 - 130

deherlix li kienet vulnerabbli; kienet tuża l-internet banking biex tagħmel tranzazzjonijiet.

Qed jingħad li l-klijenta ma kinitx tuża l-internet banking; lanqas hi kapaċi tara l-keyboard.

Is-Sur Paul Bonello jitlob lill-Arbitru sabiex issir evalwazzjoni psikoloġika tal-istat emottiv u mentali f'dak li huwa IQ tal-klijenta tiegħu.

L-Arbitru jixtieq jisma' x-xhieda tal-parti l-oħra qabel jeċċedi għal din it-talba.

L-Arbitru qed jirreferi għal paġna 5 tal-Appropriateness Assessment (paġna 22 tal-proċess) fejn ħdejn 'Score obtained by client in this Appropriateness Test' hemm 'fail'.

Ngħid li iva, meta inti jkollok lack of experience, l-Appropriateness Test ma jkunx passabbli, ma jkunx għadda.

Mistoqsi kif, allura, l-proċess baqa' sejjer, ngħid li qed nitkellmu fuq 2017 hawnhekk. Tajjeb nippreċizaw li t-tranzazzjoni tal-2017 ġiet mixtrija, ġiet mibjugħa u m'għandha x'taqsam xejn max-xirja tal-investment li sar mill-klijenta fl-2021. Huwa ċar mill-Appropriateness Assessment li l-klijenta xtaqet tipproċedi bl-investment. Jien imxejt mal-proċeduri li jien irrid nimxi magħhom. We cannot link 2017 with 2021.

Mistoqsi mill-Arbitru f'każ li l-Appropriateness Assessment tal-klijent iproduċa 'fail', biex nibqgħu għaddejnin bil-proċess, il-klijent ma jridx jiffirma xi dikjarazzjoni li minkejja li jiena qed ngħidli li mhuwiex addattat għal dan it-tip ta' investimenti xorta waħda qed iwebbes rasu u li ser jagħmel dan għar-riskju tiegħu, ngħid li għalhekk hemm ir-Risk Warning. Ingħata Risk Warning u jidher biċ-ċar li l-klijenta xorta xtaqet tipproċedi bl-investment.

Qed jingħad li din qiegħda f'paġna 6 fejn, fil-fatt, itteħditilha l-firma. Ngħid li f'paġna 6, l-klijenta tgħid, 'I/We confirm and agree to the above'.

Mistoqsi mill-Arbitru jekk fl-2017 m'għaddietx mill-Appropriateness Test kif, imbagħad, fl-2018, għaddiet mis-Suitability Test (li huwa aktar elevat) u ġie identifikat ir-Risk Profile tagħha, ngħid li fl-2018 għamiltu jien. Jien ma narahiex li tgħaddi jew ma tgħaddix mis-Suitability Assessment għax il-mistoqsijiet li tistaqsi tas-Suitability Assessment huma, per eżempju, tistaqsi lill-klijenta:

- **x'time horizon għandha;**

- *how she would react if the markets fall;*
- *x'savings jirnexxilha twarrab kull xahar;*
- *kif inhu mqassam il-portfolio tagħha – kemm għandha porzjon ta' business u kemm għandha porzjon t'investimenti.*

Il-klijenta, fl-aħħar mill-aħħar, giet għandna biex tinvesti flus godda u, ovsjament, aħna biex ninvestulha flus godda ridna ngħadduha mis-Suitability Assessment.

Is-Sur Paul Bonello jgħid li Suitability Assessment jitlob, fost affarijiet oħra,

- *esperjenza preċedenti,*
- *il-loss absorption;*
- *l-oġġettiv finanzjarju;*
- *u trid tara għandekx klijenta li qed tifhem.*

Ngħid li jekk tħares lejn is-Suitability Assessment li għamilt jien fl-2018, issib li dawn il-mistoqsijiet kollha li għamel referenza għalihom is-Sur Bonello kollha qegħdin imnizzlin in line mal-MiFID 2.²³

Tela' jixhed ukoll Ivan Gaffiero, *Wealth Manager* tal-Provditur tas-Servizz li daħal fix-xena meta l-investimenti bdew sejrin lura u li ma kienx involut fil-bejgħ originali, fl-ebda wieħed mit-tlett investimenti li għamlet l-Ilmentatriċi, lanqas fit-tielet wieħed li jifforma s-sugġett ta' dan l-Ilment.

Ivan Gaffiero xehed:

'Ngħid li r-relazzjoni bankarja tiegħi mas-Sinjura JH bdiet f'Lulju 2022 meta kont irċevejt telefonata interna mill-Customer Care Centre fejn kienu talbuni biex nagħmel kuntatt mas-Sinjura JH biex nindirizza xi tħassib li kellha fuq il-fondi ta' investiment li kellha magħna. Nikkonferma li kien f'Lulju 2022.

Ngħid li meta kont ċempilt lis-Sinjuri HH, kienet għaddietni mas-Sur HH għax kien wera tħassib dwar in-nuqqas tal-valur tal-investiment tiegħu li beda juri f'dak il-perjodu, jiġifieri, Ġunju/Lulju 2022, u kont spjegajtlu r-raġuni wara dan it-tnaqqis tal-valur. Ngħid li kont issugġerejtli biex niltaqgħu fl-uffiċini tagħna tal-MeDirect f'Tas-Sliema biex inkun nista' nindirizza b'mod face-to-face dan it-tħassib.

²³ P. 130 - 132

Qed niġi referut għas-Suitability Assessment li sar fl-2021. Ngħid li ma kontx jiena l-persuna li ħejjejt dan is-Suitability Assessment imsemmi. Jien qed nibbaża ruġi fuq id-dokument kif ipprezentat lili skont ir-records tagħna.

Ħames punti kritiċi li, fl-opinjoni tiegħi, wasslu għar-rakkomandazzjoni tal-fondi tal-investimenti li ġew offruti kienu:

- 1. il-valur tal-assi totali li kienu jammontaw għal €750,000**
- 2. is-somma li ġiet investita kienet ta' €80,000 li kienet tirrappreżenta madwar 15% tal-assi totali tas-Sinjura**
- 3. kien hemm ix-xewqa li l-investment isir b'mira li jkun hemm tkabbir kapitali**
- 4. il-fondi għal min setgħu jinżammu f'perjodu ta' investment horizon ta' bejn ħames u għaxar snin**
- 5. domanda importanti li rajt jiena, fl-opinjoni tiegħi, kienet li s-Sinjura, dejjem skont is-Suitability Assessment, hemm imniżżel li jekk ikun hemm fluctuations fl-investment, lesta li żżommu sa ħames snin sakemm dan it-telf jiġi rkuprat.**

U, fl-opinjoni tiegħi, fuq dawn il-punti kritiċi ħarġet ir-rakkomandazzjoni li ġiet sottoposta għall-kunsiderazzjoni tas-Sinjura JH biex jinxtraw erba' fondi ta' investment magħna.

Dan is-Suitability Report huwa anness mal-ilment (Dok. K, paġna 37 tal-proċess).

Nixtieq nippreċiżza wkoll li dawn l-erba' tipi ta' fondi kienu UCITs Compliant Funds, jiġifieri, kienu jistgħu jiġu offruti lil retail customers, jiġifieri, lil investituri mhux sofistikati.

Minn Jannar 2021 sa Diċembru 2021, fejn ser nikkwota minn Statement of Account tal-aħħar sena fejn nista' nirrappreżentahom, naraw li kien hemm tkabbir kapitali tal-erba' fondi ta' cirka 13% li jirriżulta f'termini ta' gwadann cirka €11,000. Jiġifieri, f'dak il-perjodu, l-funds minn Jannar sa Diċembru għamlu gwadann ta' 13%.

Fis-sena 2022, kif aħna hawn preżenti nafu, fid-dinja ġraw ħafna avvenimenti li sfortunatament kellhom impatt negattiv fuq is-swieq internazzjonali. Dik is-sena, l-inflazzjoni bdiet terfa' rasha; il-Gvernaturi tal-Banek Ċentrali biex jikkumbattu l-inflazzjoni bdew jgħollu r-rata tal-imgħax. Biex tgħaxxaqha beda l-konflitt fl-20 ta' Frar bejn ir-Russja u l-Ukraina fejn ovvjament daħħal

lid-dinja f'ċerta tensjoni, il-biża' li l-konflitt seta' jinfirex f'pajjiżi oħra. Il-prezzijiet tal-enerġija telgħu. L-inflazzjoni kompliet tizdied; u kien hemm ukoll l-impatt tas-sanzjonijiet li ġew imposti fuq ir-Russja u li dawn impattaw bl-aktar mod sever l-aktar lill-Ewropa minħabba r-reliance li għandha fuq l-enerġija fuq ir-Russja. U, ovvjament, dan impatta s-swieq internazzjonali sia tal-ishma u sia tal-bonds ukoll fejn rajna telf qawwi fl-indiċi internazzjonali.

Il-fondi li qed nittrattaw illum, l-erba' fondi tal-2021, kellhom impatt negattiv ħafna fejn, nerġa' nikkwota mill-iStatement of Account tat-30 ta' Gunju 2022, kien hemm telf ta' circa €20,000, jiġifieri, l-fondi tilfu fil-valur tagħhom circa 24%.

Qed jingħad li allegatament, is-Sinjura JH qalet li saret taf l-ewwel darba bit-telf tagħha f'Settembru 2023. Mistoqsi dan hux il-każ, ngħid li ninsab daqsxejn sorpriż b'din il-claim għax, kif għidt qabel, l-ewwel kuntatt li kelli kemm b'mod telefoniku u anke bi preżenza kien f'Lulju 2022 fejn kont qed nagħti spjegazzjoni tal-andament tal-fondi. U b'hekk ninsab daqsxejn sorpriż kif fuq paġna 2 tal-verbal tas-seduta tas-26 ta' Frar 2024, fl-aħħar paragrafu hemm miktub li qed tingħata d-29 ta' Settembru bħala d-data ta' meta l-ilmentatriċi kellha l-għarfien ta' dan it-telf ilmentat.

Ngħid li l-meeting mas-Sinjuri HH tal-2022, kien f'xi nofs Lulju. Id-diskors kien li kont ergajt irrepetejt face-to-face mas-Sinjuri fejn spjegajt għalfejn kien hemm dan it-telf, jiġifieri, kien hemm raġuni għalfejn wieħed seta' jispjega dan it-telf, kif għadni kif għidt, jiġifieri, mhux għax kien hemm xi ħaġa as such fil-prodotti tal-investment offruti, li kien hemm xi ħaġa ħażina fil-prodotti offruti, imma minħabba l-effetti li bdew jiġru fid-dinja.

Il-klijenta assistitha minn żewġha, s-Sur HH, deheru li fehemu.

Fl-2023 kelli rikjesta għal meeting ieħor fejn bil-qalb kollha aċċettajt li niltaqgħu. Kien hemm gwadann marġinali fuq il-valuri ta' meta l-aħħar kont iltqajt magħhom, cioe, f'Lulju. Xorta għad hemm it-tnaqqis fil-valur minn dak inizjalment investit, però, l-affarijiet bdew jimxu 'l quddiem. Once again, dakinhar irreġistrajna qbil li l-affarijiet jithallew kif inhuma għax ukoll fuq parir tiegħi (u għalhekk jien mort lura fuq is-Suitability Report) konna għadna fit-time horizon tal-investment meta kien sar, jiġifieri, kellna persuna li setgħet tħalli l-investment bejn ħames u għaxar snin. Skont l-opinjoni tiegħi, kien va la pena; l-affarijiet bdew jimxu 'l quddiem u kien jidher li ċertu avvenimenti internazzjonali bdew jiċċaraw. Kwazi kerha li ngħidha din imma,

sfortunatament, anke affarijiet koroh jindraw, voldieri l-konflitt bejn ir-Russja u l-Ukraina kien qisu qed jindara. Il-pajjiżi bdew qed jieħdu kontromizuri għas-sanzjonijiet; il-prezzijiet tal-enerġija bdew jistabbilizzawhom u l-inflazzjoni bdiel turi a cooling down.

Nikkonferma li dan il-meeting kien sar f'Ottubru 2023, jiġifieri mill-2022, il-meeting kien sar fl-2023. Ngħid li wara dan il-meeting li għadni kif insemmi issa, ftit qabel il-25 t'Ottubru kont irċevejt kjamata biex nerġgħu niltaqgħu. Ovvjament, iltqajt mas-Sinjuri HH. Ngħid li rrid niċċara din għax hemm data sinifikanti. Fis-7 t'Ottubru kienet il-ġurnata fejn saru l-attakki fuq l-Israel – din kulhadd jiftakarha naħseb, u l-meeting mas-Sinjuri HH kien sar fis-6 t'Ottubru. Kulhadd jaf x'għara fis-7 t'Ottubru li s-swieq reġgħu ikkraxxjaw minħabba t-tensjonijiet fil-Middle East li l-konflitt jinfirex f'partijiet oħra. U, sfortunatament, reġa' kien hemm waqgħa sinifikanti fil-valur tal-fondi. Jiena spjegajtu dan meta kienu reġgħu ġew is-Sinjuri HH, però, allavolja ergajt spjegajt ix-xejra u għalfejn qed jiġri dan it-telf, kien ta' fehma soda li ried joħroġ 'minn hawn bil-funds mibjugħin'.

Is-suggeriment tiegħi kien li jibqgħu hemmhekk, li jibqgħu investiti fil-fondi. Ma ridthomx isofru dak it-telf li kien sinifikanti dak iż-żmien. Imma r-raġel baqa' jinsisti fuq il-bejgħ u jiena, at the end, nista' ngħid li rrid imma nesegwixxi fl-aħħar mill-aħħar ix-xewqat tal-klijenti li kellna quddiemna. U, mbagħad, sar il-bejgħ u ġie kristallizzat it-telf.

Ngħid dawn l-Equity Funds, jekk teħodhom b'mod ħolistiku, kien hemm meljorament sinifikattiv fil-valur attwali tagħhom dawn. U jekk dak iż-żmien konna qed nitkellmu fuq telf ta' kwazi €19,000, illum dak it-telf niżel għal circa €5,000, voldieri, jirrappreżenta kwazi aktar minn 70% ta' positive upswing (recovery) mit-telf li kien hemm; qiegħed f'territorju pożittiv notwithstanding li inti veru, ħolistikament, għadek bil-minus, però, titjib sinifikanti qed nitkellmu fuq perjodu qasir ta' ftit xhur.

Ngħid li nista' nippreżenta ċ-ċifri kollha; il-prezzijiet huma f'public domain, dawn mhumiex prodotti tagħna.²⁴

Fil-kontroezami, Ivan Gaffiero meta mistoqsi mill-Arbitru min kien jieħu d-deċiżjonijiet jekk kinitx l-Ilmentatriċi, ir-raġel tagħha jew it-tnejn flimkien, stqarr li r-raġel kienu jieħu d-deċiżjonijiet u l-Ilmentatriċi taqbel ma' dak li kien jgħid.

²⁴ P. 132 - 135

L-Arbitru talab lil Paul Bonello jagħmel is-sottomissjonijiet dwar liema klawnsoli mir-regolamenti ta' MiFID u ESMA *Guidelines* huma relevanti għal dan l-Ilment.

Paul Bonello, għan-nom tal-Ilmentatriċi, issottometta:²⁵

‘Ir-reġim regolatorju applikabbli: il-MiFID II

Il-mertu tal-Ilment tas-Sinjura JH huma t-tranzazzjonijiet Advisory, ilkoll f'investimenti azzjonarji biss, li saru f'Jannar 2021. Għalhekk huwa manifest illi r-reġim regolatorju applikabbli għall-eżami ta' dan l-Ilment odjern huwa dak tal-MiFID II, Direttiva Unjoni Ewropea Numru 2014/65/EU, u dan peress li din tal-aħħar kienet digà daħlet fis-seħħ fit-3 ta' Jannar 2018, ferm qabel it-tranzazzjonijiet ta' xiri li saru f'Jannar 2021 u li huma mertu tal-Ilment odjern.

L-ESMA

Il-European Securities & Markets Authority ('ESMA') tal-Unjoni Ewropea għandha l-mansjoni li tagħti interpretazzjoni awtorevoli ta' EU Directives u EU Regulations fil-qasam tas-servizzi ta' investiment u dan riżultat tal-poteri mogħtija lilha minn Artikolu 29(2) tal-ESMA Regulation No 1095/2010 tal-24 ta' Novembru 2010.

Fost ħafna pubblikazzjonijiet ta' Supervisory Briefings u Guidelines li ħarġet l-ESMA fil-qadi tal-mansjoni tagħha, wieħed isib Guidelines tas-6 ta' Lulju 2012, l-21 t'Awwissu 2012 "in relation to the suitability requirements of MiFID I" u dan bl-iskop li kemm jista' jkun ikun hemm 'common supervisory approaches and industry practices' fil-membri stati kollha tal-Unjoni Ewropea, u dan kemm mill-provdituri tas-servizz kif ukoll minn National Competent Authorities. Pubblikazzjoni ESMA/2012/387.

Fit-28 ta' Mejju 2018, l-ESMA ħarġet Guidelines u Supervisory Briefing ġodda bħala 'updated version of ESMA's supervisory briefing on suitability taking into account MiFID II Directive 2014/65/EU suitability requirements'. Pubblikazzjoni ESMA 35-43-869. Dawn il-Guidelines ġew addottati b'mod finali fit-23 ta' Settembru 2022. Pubblikazzjoni ESMA 35-43-3172 meta allura l-Guidelines tal-2012 ġew formalment irtirati u rimpjazzati b'dawn tal-2022.

²⁵ P. 140 - 144

Peress allura jista' jkun hemm dubju dwar liema verżjoni ta' ESMA Guidelines huma applikabbli fir-rigward tat-tranzazzjonijiet fil-każ odjern ta' Jannar 2021, ser issir referenza għal dak li jgħidu kemm il-Guidelines tal-2012 kif ukoll dawk tal-2018, li fi kwalunkwe każ huma sostanzjalment simili ferm.

Permezz tal-istess MiFID II u tal-Guidelines on certain aspects of the MiFID II Suitability Requirements, sia dawk tal-2012 kif ukoll tal-2018, issir enfasi kbira fuq il-bżonn li provditur tas-servizz jagħmel assessment taċ-ċirkostanzi personali tal-klijent involut, speċjalment **tat-tagħrif fl-investimenti u tal-esperjenza tiegħu fl-investimenti tal-istess ġeneru**²⁶ li l-provditur tas-servizz ikun qed jagħti parir lill-klijent jagħmel biex wieħed jara jekk il-klijent għandux "the necessary level of experience and knowledge in order to understand the risks involved in the transactions" u jieħu deċiżjoni infurmata.

Fil-każ odjern, il-parir li ngħata f'Jannar 2021 kienu kollha fondi ta' investimenti li jinvestu prattikament b'mod esklussiv f'azzjonijiet ordinarji (equity ordinary shares) u allura l-esperjenza preċedenti rilevanti riedet tkun primarjament dik f'equity transactions, liema esperjenza preċedenti kienet totalment inezistenti.

Paragrafu 37 tal-Guidelines tal-2012 u b'mod simili Paragrafu 40 tal-Guidelines tal-2018 jispjegaw kif dan l-eżerċizzju ta' knowledge and experience jrid isir aktar fil-fond f'każ ta' "**potentially vulnerable clients such as older client or inexperienced ones asking for investment advice or portfolio management services for the first time**".

Il-każ de quo huwa fil-fatt fir-rigward ta' l-mentatriċi li hija mara anzjana li meta ngħatat pariri tinvesti esklussivament f'equity funds mill-bank konvenut f'Jannar 2021 kellha 75 sena, li kienet inalfabeta, computer illiterate, b'passat ta' mara tad-dar u ta' seftura u li kienet qed tingħata Advisory Investment Service għall-ewwel darba, u li qatt u qatt ma kienet investiet f'equity ordinary shares, jew fondi tal-istess, qabel. U mbagħad, fuq kollox, provditur tas-servizz awtorizzat jagħti servizz Advisory kellu jinduna, ictu oculi, li l-mentatriċi kienet

²⁶ MiFID II Directive 2014/65/EU Article 25.2, "When providing investment advice or portfolio management the investment firm shall obtain the necessary information regarding the client's or potential client's knowledge and experience **in the investment field relevant to the specific type of product or service**, that person's financial situation including his ability to bear losses, and his investment objectives including his risk tolerance so as to enable the investment firm to recommend to the client or potential client the investment services and financial instruments that are suitable for him, and in particular, are in accordance with his risk tolerance and ability to bear losses".

intellettwalment vulnerabbli, u għaldaqstant il-provditur tas-servizz kellu jkun ħafna aktar prudenti u kawt fil-pariri li jagħti.

L-assessment tat-tagħrif u l-esperjenza f'investimenti tal-istess tip kellu jkun dak tal-Ilmentatriċi JH biss

Huwa manifest illi l-assessment ried isir fuq il-klijenta JH biss, kif fil-fatt sar mill-bank konvenut, u dan sia fid-9 ta' Diċembru 2017, Dokument B anness mal-Ilment, u sia fl-20 ta' Jannar 2021, Dokument L anness mal-Ilment.

Il-problema mhux li sar l-assessment fuq JH, iżda li dan l-assessment sar ħażin.

L-ESMA titkellem ċar dwar liema huma dawk ic-ċirkostanzi fejn l-assessment of knowledge and experience fi Suitability Test irid isir fuq terza persuna. Fl ESMA Guidelines on certain aspects of suitability requirements in relazzjoni mal-MiFID I tas-6 ta' Lulju 2012 huma General Guideline No 7, Paragrafi 51 sa 56, ESMA 2012-387, filwaqt dawk fir-rigward tal-MiFID II huma dawk ta' ESMA 35-43-869 tat-28 ta' Mejju 2018, General Guideline No 6, Pragrafi 58 sa 68.

Il-każ de quo kien jirrigwarda portafoll f'isem persuna fiżika li ma tat prokura lil ħadd u li legalment setgħet tikkontratta f'isimha u ma kienet bl-ebda mod interdotta ai termini tal-liġi ċivili. L-ebda ċirkostanza kontemplata mill-Guidelines, sia tal-2012 kif ukoll tal-2018, dwar meta t-tagħrif u l-esperjenza li kellha tittieħed trid tkun ta' terza persuna ma taqa' fiċ-ċirkostanzi tal-każ odjern.

Dan qed jinqad għaliex matul il-kors tax-xhieda mressqa mill-Bank fis-seduta tat-8 t'April 2024, is-sottoskritt ukoll ħa "xamma", ossia xamma li l-Bank donnu jrid iqħid li fil-pariri li ta ma kkunsidrax biss lill-Ilmentatriċi iżda anke lil żewġha HH li kien jakkumpanjaha.

Imma anke jekk, dato ma non concesso, kellha tittieħed in konsiderazzjoni s-sitwazzjoni tar-raġel tal-Ilmentatriċi JH, jiġifieri ta' HH, dan tal-aħħar qatt ma sarlu xi forma ta' assessment mill-istess bank konvenut.

Il-bank konvenut ma jistax jaf a priori li li kieku sarlu assessment HH x'riżultat kien ikollu tal-esperjenza u t-tagħrif tiegħu fl-investimenti b'mod ġenerali u f'marketable portfolio equity investments b'mod partikolari li kieku għamel assessment.

Fi kwalunkwe każ, HH qed jiddikjara bil-ġurament, anke jekk ma kien hemm l-ebda bżonn li jagħmel dan, li ġej:

“5. Jiena niddikjara li jien qatt ma investejt xi flus f’xi bonds jew shares, la ma l-ebda bank u lanqas fuq il-Borża ta’ Malta u lanqas ma’ xi stockbroker. Jien il-flus tiegħi dejjem fil-kontijiet kurrenti, savings mal-Bank of Valletta qiegħedthom biss.

“7. Jien nikkonferma li lili l-ME Bank qatt ma għamluli xi assessment u qatt ma staqsewni xi mistoqsijiet fuq l-iskola tiegħi jew fuq l-esperjenza passata meno tiegħi fl-investimenti. Assolutament xejn minn dan.

“8. Marti lili qatt ma tatni xi prokura fuq il-kontijiet tagħha”.

*U mhux biss: anke mill-ġdid dato ma non concesso kellu jsir assessment tar-raġel tal-Ilmentatriċi, ossia ta’ HH, u anke jekk ipotetikament biss u għall- grazzja tal-argument kellha ssir assumption li dan tal-aħħar kellu esperjenza u tagħrif fl-equity securities, **xorta l-ESMA Guidelines iġidu li f’każ fejn ma hemm l-ebda Investment Agreement li jipprovdi min għandu jkun is-subject person tal-assessment – bħalma fil-fatt ma kienx hemm fil-każ odjern - għandu jittieħed konsiderazzjoni tal-persuna li jkollha l-anqas tagħrif u esperjenza jew l-aktar dgħajfa jew konservattiva.***

Fil-fatt, fl-ESMA Guidelines tal-2012 jingħad ezatt kif ġej:

“55. Where there is no agreement in place and where the financial situation of the persons differ, the firm should consider as the most relevant person in this respect (i.e. the person with the weakest financial situation). The same should be done when considering their investment objectives (i.e. the person with the most conservative investment objectives), or their experience and knowledge (i.e. the person authorised to carry out transactions with the least experience and knowledge”.

L-ESMA Guidelines tal-2018 b’mod simili iżda iżjed emfatikament iġidu kif ġej:

“67. If the parties involved have difficulties in deciding the person/s from whom the information on knowledge and experience should be collected, the basis on which the financial situation should be determined for the purpose of the suitability assessment or on defining their investment objectives, the firm should

adopt the most prudent approach by taking into account the information on the person with the least knowledge and experience, the weakest financial situation or the most conservative investment objectives. Alternatively, the firm's policy may also specify that it will not be able to provide investment advice or portfolio management services in such a situation ...”.

*Imbagħad, fl-aħħar mill-aħħar, jerga' jigi emfasizzat, illi **fi kwalunkwe każ** ma sar l-ebda assessment, la tajjeb u lanqas ħazin, ta' HH.*

Dan kollu iżjed u iżjed meta l-provditur ma kienx independent financial advisor.

Dan kollu t'hawn fuq għandu iżjed u iżjed piż meta l-provditur tas-servizz jiddikjara li ma jkunx independent financial advisor – kif hemm miktub fuq is-Suitability Report tal-20 ta' Jannar 2021²⁷ - u jkun qed ibiegħ prodotti limitati għal dawk ta' investment houses ma' min il-bank konvenut għandu “close contractual or economic links”.

Fil-fatt jekk wieħed jidhol fuq is-sit elettroniku ufficjali tal-bank konvenut taħt “Investment Services Tariffs & Charges Schedule” wieħed jinnota li l-bank konvenuta apparti charge ta' 0.75% fuq il-flus investiti f'każ ta' Advisory abbażi ta' Model Portfolio (bħal fil-każ odjern), hemm miktub ukoll bi kliem irqieq fl-aħħar paġna numru 5:

“Where MeDirect holds UCITS funds or other collective investment schemes in custody for clients, it may receive and retain compensation from the fund managers”,

anke jekk ma hemmx żvelat il-valur tal-inducement kif jitlob ir-regim regolatorju tal-MiFID II.

Dan kif anke jingħad fi Q&A tal-ESMA, taħt l-isem Avoidance of conflict of interest in case of proprietary own products.²⁸

“There are particular instances, such as firms selling their own financial instruments (or selling financial instruments issued by entities of the same group) or actively marketing products from within the firm's range, where there is a

²⁷ Dokument K, paġna 2: “**The investment advice is being given on a non-independent basis and is thereby restricted to a limited pool of products**”.

²⁸ Q&A on MiFID II and MiFIR investor protection topics, ESMA 35-43-349, Topic 2, Question 6 (10th October 2016)

heightened risk that a firm might indeed act in accordance with its own interests, rather than in the best interests of its clients”,

liema obbligu fiduċjarju li l-provditur jaġixxi fl-aħjar interess tal-klijent tiegħu joħroġ ċar minn Artikolu 24 tal-MiFID II Directive, 2014/65/EU.

Għalhekk ix-xamma tibqa’ li l-bank konvenut m’aġixxiex fl-aħjar interess tal-klijent kif obligat jagħmel bħala fiduċjarju iżda aġixxa biss fl-aħjar interess tal-Bank innifsu biex ikun jista’ jaqla’ kummissjonijiet akbar li fihom l-equity funds meta kkumparati ma’ dawk li jinvestu f’obligazzjonijiet ta’ investment grade quality.

B’rispett.’

B’risposta għal dan, il-Provditur tas-Servizz issottometta illi:²⁹

‘Dwar l-ESMA Guidelines.

Illi fin-nota tiegħu, is-Sur Bonello jikkontendi illi l-ESMA Guidelines applikabbli jirreferu għal bżonn li ssir assessment taċ-ċirkostanzi personali tal-klijent involut u ċioe ta’ JH. Bir-rispett kollu, mhux talli dan m’huwiex qed jiġi kkontestat, iżda kif irriżulta kjarament waqt it-trattazzjoni tal-każ odjern, is-soċjetà bankarja esponenti għamlet l-assessments neċessarji fuq il-persuna ta’ JH, kemm fl-2018 kif ukoll fl-2021 skont ir-rekwiżiti regolatorji.

Fil-paragrafu 4 tan-nota tiegħu is-Sur Bonello jgħid hekk: ***“il-parir li ngħata f’Jannar 2021 kienu kollha fondi ta’ investimenti prattikament b’mod esklussiv fi azzjonijiet ordinarji (equity ordinary shares) u allura l-esperjenza preċedenti rilevanti riedet tkun primarjament dik f’equity transactions, liema esperjenza preċedenti kienet totalment inezistenti”***.

Din id-dikjarazzjoni hija kompletament żbaljata u dan kif jirriżulta mid-dokumenti esibiti mis-Sur Bonello stess. B’referenza għad-Dokument Ċ tal-Ilment, jirriżulta illi fl-2018, sitt xhur wara li għamlet l-ewwel investimenti tagħha, is-Sinjura JH esprimiet ix-xewqa tagħha li terġa’ tinvesti flusha. Din id-darba, saret evalwazzjoni skont ir-regim regolatarju MIFID II. Ir-rakkomandazzjonijiet li rriżultaw mis-Suitability Report kien ta’ Model Portfolio tat-tip Balanced Accumulator. Illi kif diġà xehed is-Sur Roderick Bugeja waqt is-seduta arbitrali

²⁹ P. 150 - 155

tat-8 t'April, 2024, is-Sur Bugeja spjega bil-Malti l-informazzjoni saljenti li kienet tidher bl-Ingliż fuq is-Suitability Report, liema rapport josserva fedelment ir-rekwiziti tal-EMSA Guidelines u fejn hemm spjegat b'mod ċar:

“Model portfolios provide a cost effective approach to diversify your risks. Model Portfolios are diversified portfolios of mutual funds designed to maximise potential returns over a medium to long term.”

Is-Suitability Report jipprovdi ukoll illi: *“The Balanced Strategy is intended to provide a balance between risk and return. In the short-term, an Investor within this strategy may experience healthy growth in the markets, but most likely will experience some downward movement during down markets. The Balance Portfolio normally tends to go up less than the markets as a whole, but also tend to fall less when markets go down.*

Illi l-Model Portfolio tat-tip Balance Accumulator kien jikkonsisti f'equity funds kif ukoll bond funds bħala parti mill-portafoll. Għalhekk, m'humix il-każ illi meta l-ilmentatrici riedet terġa' tinvesti f'Jannar 2021, l-unika esperjenza li kellha kienet ta' azzjonijiet ordinarji.

Illi fil-paragrafu 5 tan-nota tiegħu, is-Sur Bonello jerga' għal darb'oħra jiżbalja meta jikkwota l-ESMA Guidelines fuq 'vulnerable clients such as older clients or inexperienced ones asking for investment advice or portfolio management services for the first time. F'Jannar 2021, kif ġie ben stabbilit, JM kienet diġa għaddiet mill-proċess sħiħ ta' Suitability Assessment u fil-fatt għamlet profitt sinifikanti kif ikkonferma bix-xhieda guramentata tiegħu is-Sur Roderick Bugeja meta xehed hekk: *“Il-Klijenta xtrat il-Balanced Model Portfolio fl-2018, biegħet kollox fl-2021 ... tajjeb li nissottolinea li kien bi qligħ konsiderevoli f'dawk is-sentejn, kwazi tlieta.”*

Dwar l-allegat stat ta' vulnerabbiltà, is-Sur Bonello **(li alle fine lanqas kien jafha lill-ilmentatrici fl-2017)** jallega hekk: *“Fuq kollox, provditur tas-servizz awtorizzat jagħti servizz Advisory kellu jinduna, ictu oculi, li l-ilmentatrici kienet intellettwalment vulnerabbli.”* Hawnekk, is-soċjetà bankarja esponenti bir-rispett tosserva illi l-frazi bil-Latin l-iktar xieraq f'dan il-każ huwa **onus probandi incumbit ei qui dicit non ei qui negat** u cioè l-obbligu tal-prova ta' fatt **imiss dejjem** lil min jallegah (tirreferi umilment għall-**artiklu 562 tal-Kodiċi ta' Organizzazzjoni u Proċedura Ċivili**).

Illi b'referenza għall-ewwel seduta arbitrali, liema seduta nżammet fil-26 ta' Frar 2024, l-ilmentatrici xehdet li tkellmet mas-Sur Paul Bonello għall-ewwel darba fit-30 t'Ottubru, 2024. Allura, is-socjetà bankarja esponenti tistaqsi ġenwinament kif jista' is-Sur Bonello jipprezenta quddiem is-Sinjuri Tiegħu l-Arbitru, it-tezi tiegħu li JH (suppost minħabba l-età tagħha kif ukoll il-passat tagħha ta' 'mara tad-dar'), hija allegatament totalment intellettwalment inkapaċi tifhem affarijiet finanzjarji anke meta ssir spjegazzjoni in laymen terms, bħala fatt konkret meta fil-verità huwa impossibli (kif ukoll unethcal) li s-Sur Bonello joqgħod jispekula dwar l-istat intellettuali potenzjali tal-klijenta tiegħu qabel ma ġie ngagġjat minnha.

Fl-istess vena, huwa għal kollox inutili u frivola, it-talba li s-Sur Bonello ressaq quddiem is-Sinjuri Tiegħu waqt is-seduta precedenti u cioè li ssir evalwazzjoni psikologika tal-“istat emottiv u mentali f'dak li huwa IQ ' tal-klijenta tiegħu. Filwaqt illi s-socjetà bankarja esponenti qiegħda tirreserva d-dritt li tirregistra formalment l-oppożizzjoni tagħha għat tali talba fil-mument xieraq, tissottometti bir-rispett illi l-istat **mentali u/jew emottiv attwali** tal-Ilmentatrici ma jistax ikollu relevanza għall-affarijiet li seħħew fil-passat.

Illi, b'referenza għal paragrafu 7 tan-nota ta' Sur Bonello, jingħad bir-rispett illi s-socjetà bankarja esponenti ma tistax tifhem eżattament l-argument ta' Bonello – bħala **fatt qatt ma sar xi assessment fuq HH u s-socjetà bankarja esponenti qatt ma ssuġġeriet u/jew insinwat u/jew tat l-impressjoni li sar xi tip ta' assessment fuq il-persuna ta' HH**. Anzi, is-socjetà bankarja esponenti segwiet ad litteram l-ESMA Guidelines f'kull aspett fir-rigward tal-assessment li saru fuq JH.

Dwar l-Avoidance of conflict of interests in case or proprietary own products imsemmija taħt il-paragrafu 9 tan-nota ta' Sur Bonello, jingħad umilment illi dan kollu huwa assolutament irrelevanti in kwantu s-socjetà bankarja esponenti (u/jew entità u/jew entitajiet formanti parti mill-MeDirect grupp) ma tbigħx u/jew tippromwovi “its own investment products”.

Illi dwar il-kummissjonijiet, anke hawnhekk, is-Sur Bonello għal darb'oħra għandu żball kbir. Kif inhu rikjest taħt ir-regim regolatorju MIFID II **klijent** li jixtieq jagħmel investiment tramite s-sit elettroniku tal-bank, jirċievi ex-ante Charges Breakdown sħiħ (inkluz l-inducements dovuti lill-bank) qabel ma l-klijent jagħti istruzzjonijiet finali sabiex issir l-eżekuzzjoni tal-order in kwistjoni (u hawnhekk

is-socjetà esponenti bankarja qiegħda umilment tannetti eżempju ta' screenshot li juri d-dettalji kollha - anness screenshot mmarkat **Dok ME 1**).

Issa nonostante, is-suespost, JH (li tallega li qatt ma użat is-sit elettroniku tal-bank) ingħatat, bħala klijenta tal-Advisory services tal-bank, f'Jannar 2021 **Cost Information Sheet** (li jiffirma parti mit-'Trade Order Form – Advisory' tal-20 ta' Jannar, 2021 (u hawnhekk is-socjetà bankarja esponenti tiġbed bir-rispett l-attenzjoni tas-Sinjurija Tiegħu l-Arbitru għal fatt illi għalkemm it-Trade Order Form – Advisory tal-20 ta' Jannar, 2021 ġie esibit mill-ilmentatrici bħala **Dokument J**, il-Cost Information Sheet formanti parti tal-istess Trade Order Form ma ġiex inkluz b'mod suspettuż). Għal kull bwon fini, qed jiġi anness mal-preżenti risposta kopja tal-Cost Information Sheet iffirmit mis-Sinjura JH (hawn annessa u mmarkata **Dok ME 2**). Fuq dan id-dokument hemm summary sħiħ tal-Charges applikabli kif ukoll il-metodu ta' kif għandu jiġi kkalkulat l-inducements dovuti (fejn applikabbli).

Illi dan huwa kompletament in konformità mar-rekwiżiti taħt il-Conduct of Business RuleBook tal-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta fejn, per eżempju, ir-**regola 1.5.12** tal-istess Rulebook tistipula:

*“Regulated Person shall, in a manner that is comprehensive, accurate and understandable, **prior to the provision of the relevant Services or Ancillary service, clearly disclose to the** Client the existence, nature and amount of any payment or benefit designed to enhance the quality of the relevant Service to the Client, as defined in R.3.20 of this Rulebook or, where the amount cannot be ascertained, the method of calculating that amount.”*

Ta' rilevanza ukoll hemm ir-**regoli 1.5.13 u 1.5.14** tal-istess Rulebook li jgħidu:

R1.5.13:

“Where a Regulated Person is unable to ascertain on an ex-ante basis the amount of any payment or benefit to be received or paid, and instead discloses to the Client the method of calculating that amount in terms of R.1.5.12, the Regulated Person shall also provide its Clients with Information of the exact amount of the payment or benefit received or paid on an ex-post basis”.

R.1.5.14:

“At least once a year, as long as (on-going) Inducements are received by the Regulated Person in relation to the Services provided to the relevant Clients, the Regulated Person shall inform its Clients on an individual basis about the actual amount of payments or benefits received or paid.”

*Fil-każ ta’ JH, peress illi l-ammont preċiż ma setax jiġi stabbilit ex-ante, ħareġ Cost Information Sheet li jispjega ‘the method of calculation’ u sussegwentement, irċeviet **Annual Costs and Charges Report** (li kopja qed tiġi hawn anessa u mmarkata bħala **Dok ME 3**) f’liema dokument hemm breakdown dettaljata tal-costs and charges applikabbli.*

Illi, għalhekk, in vista tas-suespost, is-soċjetà bankarja esponenti tiċċad bil-qawwa kwalunkwe allegazzjonijiet ta’ ksur tar-regim regolatorju.

Illi is-Sur Bonello jispicċa in-nota tiegħu billi jitkellem dwar ‘xamma’ ta’ xi allegat nuqqas fl-aġir tas-soċjetà bankarja esponenti biex allegatament ikun jista’ jaqla’ kummissjonijiet akbar”. Dan il-kumment huwa assolutament assurdu u qed jiġi kkontestat bħala infondata fil-fatt u fid-dritt, abbużiv, malafamanti u irresponsabbli.

Ibda biex, sabiex fund jiġi offrut u/jew rakkomandat min-naħa tas-soċjetà bankarja esponenti, tali fund irid ikun inkluz fuq White List approvat mill-Investment Committee tas-soċjetà bankarja esponenti wara skrutinju rigoruż, kif mistenni minn istituzzjoni regolata kemm mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta’ Malta kif ukoll mill-Bank Ċentrali Ewropew (bħala bank sistemiku).

Di più, in vista tal-mudsling deplorabbli min-naħa tal-Ilmentatrici u/jew ir-rappreżentant tagħha, is-soċjetà bankarja esponenti tenfasizza bil-qawwa illi l-impjegati tal-bank fid-dipartiment ta’ Advisory Services ma jirċievu l-ebda kummissjoni jew kumpens marbut mal-bejgħ jew il-promozzjoni ta’ strument finanzjarju partikolari u/jew xi Fund House partikolari.

*Illi għalkemm huwa minnu li proċeduri istitwiti quddiem l-**Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji** issiru b’ċertu informalità, xorta japplika l-prinċipju bażilari ta’ dritt illi min jallega jrid jipprova u trid tingieb l-aħjar prova possibbli. Fl-umli fehma tas-soċjetà bankarja esponenti, l-iskarsezza ta’ prova min-naħa tal-Ilmentatrici, meta wieħed jikkunsidra l-gravità tal-allegazzjonijiet li qiegħda tagħmel, hija tassew xokkanti.*

Illli għalhekk in vista' tas-susespost, is-soċjetà bankarja esponenti tissottometti bir-rispett li dejjem aġixxiet b'mod korrett u professjonali, in bwona fede u fl-aħjar interessi tas-Sinjura JH u in konformità mad-dmirijiet regolatorji tagħha, u dan kif ser ikompli jiġi ppruvat waqt is-smiġħ tal-kawża odjerna.'

L-Arbitru talab ukoll ċarezza dwar jekk bejn il-konjuġi (l-Ilmentatriċi u żewġha) kienx hemm komunjoni tal-akkwisti.

Permezz ta' affidavit³⁰ ir-raġel tal-Ilmentatriċi ddikjara li:

1. Il-komunjoni tal-akkwisti bejnu u bejn martu l-Ilmentatriċi qatt ma ġiet xolta.
2. Li għalkemm għall-konvenjenza kien innomina lil martu bħala direttur tal-kumpanija tan-negożju tal-istampar tiegħu, din kienet tagħmel biss xogħol ta' seftura fil-basement garage tad-dar fejn kien isir ix-xogħol tal-istampar.
3. Minhabba li kellu xi mard kien bħala prekawzjoni jagħmel xi flus f'isem il-mara.

Sar il-kontroezami tar-raġel tal-Ilmentatriċi dwar l-affidavit tiegħu u qal:

'Qed jingħad li fil-25 t'Ottubru 2023, jiena u l-mara morna l-bank fejn kellna meeting mas-Sur Ivan Gaffiero fejn fuq insistenza tiegħi tajt parir lill-mara biex tbiegħ l-investimenti kollha dakinhar. Ngħid li dan huwa korrett.

Nikkonferma li dan kien kontra r-rakkomandazzjoni tas-Sur Gaffiero tal-MeDirect.

Mistoqsi jekk qabel ma ħadt din id-deċiżjoni ħadtx parir jew ikkonsultajt ma' xi advisor jew ma' xi professional fis-suaq, ngħid li le.

Nikkonferma li jien kont inkun dejjem preżenti waqt il-meetings li kien ikollha l-mara. Ngħid li l-meetings kienu jkunu bil-Malta l-biċċa l-kbira.

Mistoqsi jekk qattx tlabt spjegazzjoni mill-uffiċjali tal-bank jekk kien ikun hemm xi ħaġa li ma kontx qed nifhem, ngħid li jien kont sempliciment nassisti lill-mara. Ngħid li la staqsewni domandi u lanqas twegibiet ma kelli.

³⁰ P. 145 - 146

Mistoqsi jekk kontx qed nifhem dak li kienu qed jispjegaw lill-mara l-uffiċjali tal-bank kull meta kont inkun prezenti magħha, jekk kontx qed nifhem dak li kien ikun għaddej, ngħid li jien ma kont qed nifhem xejn.

Nikkonferma li XXX hija kumpanija tiegħi u llum jien direttur ta' din il-kumpanija.

Qed jingħad li fil-passat jien kelli nieqaf mix-xogħol ta' direttur minħabba li kelli kundizzjonijiet fiżiċi. Mistoqsi kontx jien li ssuġġerejt li minfloki tidħol il-mara bħala direttur, ngħid li jien qatt ma ddecidejt li tidħol direttur. Mistoqsi ta' min kienet l-idea li l-mara tiegħu posti bħala direttur, ngħid li hi stess sempliciment bħala figurehead, għan-numru. Jien kont dejjem direttur, qatt ma kien hemm żmien li kien vakanti.

Qed jingħad li kien hemm żmien meta d-diretturi tal-kumpanija kienu biss il-mara u t-tifel tagħna fejn jien kont irreżenjajt bħala direttur. Ngħid li jien kont is-segretarju. Ngħid li kien hemm il-mara, it-tifel u kont immexxi kollox jien.

Mistoqsi għalfejn ħassejt, minkejja li l-mara ma tafx bl-Ingliż u hija illitterata, li kellha tagħmel ix-xogħol ta' direttur, ngħid li meta fformajt il-kumpanija, min għamilhieli staqsieni lil min ser nagħmel direttur u jien daħħalt lil tal-familja. Il-kumpanija, minnha nfisha hija non-operative, għan-numru kienet hemm. Jien kelli kwistjoni – kont bi sħab ma' kuntrattur - u biex ma jaqbzux fuqi minħabba d-djun li kellu, iffurmajt kumpanija ta' malajr biex ma jeħdulix id-dar. Il-bqija l-kumpanija qatt ma kienet in funzjoni.

Qed jingħad li meta l-mara kienet direttur kellha tiffirma ħafna karti li dawn huma pubbliċi. Mistoqsi naċċettax li l-mara kienet qed tiffirma dokumenti li jien kont naf li hi ma kinitx tifhem dwarhom, ngħid li lanqas jien ma kont nifhem dwarhom.

Ri-eżami:

Mistoqsi x'kelli f'moħħi meta insistejt li fil-25 t'Ottubru 2023 il-mara tbiegħ kollox, ngħid li insistejt għax meta tlabthom x'imgħaxijiet kien hemm biex niddikjarahom lill-Income Tax, qaluli li ma setgħux jagħtuni risposta fuq it-telefon. U peress li kienu f'isem il-mara, riedu jkellmu lill-mara biex jagħtuha appuntament.

Tawna appuntament, u meta morna staqsejtu, 'Tista' tgħidilna fiex inhuma l-flus?' Qalilna li dakinhar kienu xi ħaġa fuq €70,000. Għidtlu li dawn kienu hemm is-snin u kienu digà niżlu b'€7,000 u interessi ta' xejn. Għidtlu li kont qed

nithajjar inneħhihom. Qalli, 'Le, le, stenna ftit ieħor għax jafu jmorru għall-aħjar.' U, fil-fatt, niftakar li beda jurini fuq xi magazine, jew xi ħaġa hekk, kif kienu telgħin. Għidtlu, 'Le.' Qalli, 'Imma kollha?! Almenu mhux kollha! Stenna għax fl-aħħar ta' din il-ġimgħa (niftakar eżatt) għandhom joħorġu investimenti tajbin.' Għidtlu, 'Mela nistenna.'

Sadanittant, wara ġimgħa ergajt insistejt li mmorru nkellmuhom. U għamilli stampa fuq il-mobile u qalli biex nagħmel code ħalli nkun nista' nara kif inhumta sejin il-flus. U jien, kull meta jiftilli, kull jumejn, kont nidħol b'dak in-numru u rajt li minn €71,000 niżlu €65,000.

Għamilna appuntament u morna niġru l-bank jien u l-mara u kkonvinċejtha, għidtilha, 'Gemm, inti ma tifhimx, jiena ma nifhimx u nwaqqfuhom għax minn €71,000 niżlu €65,000.' U sakemm saret il-proċedura biex ineħħuhomli, niżlu fuq is-€60,000. U għidtlu, 'Waqqaqfhom, waqqaqfhom, daqshekk.'³¹

Tela' jixhed ukoll is-Sur Emanuel Farrugia, l-uffiċjal ta' MDB li għamel is-Suitability Report tal-20 ta' Jannar 2021 dwar l-investment sugġett ta' dan l-Ilment.

Għall-mistoqsijiet tas-Sur Paul Bonello, għan-nom tal-Ilmentatriċi, qal:

'Nikkonferma li kont jiena li għamilt is-Suitability Report tal-20 ta' Jannar 2021 (Dok. K anness mal-ilment; P. 37 - 39 tal-proċess) mal-klijenta.

Ngħid li l-Customer Suitability Assessment Questionnaire (Dok. L; P. 40 - 42) tal-20 ta' Jannar 2021, huwa parti mill-istess batch ta' dokumenti u nikkonferma li fuqu, fl-aħħar paġna, hemm il-firma tiegħi ukoll.

Ngħid li l-prassi dejjem kienet tkun li inti titkellem bil-lingwa li jitkellem biha l-klijent, jiġifieri jekk is-Sinjura JH kienet titkellem bil-Malti, jien, ovvjament tkellimt bil-Malti. Ngħid li t-terminologija trid taddattaha skont il-level of experience tal-klijent.

Ngħid li jien ħadt firem tas-Sinjura JH fuq it-Trade Order Form - Advisory (Dok. J tal-ilment; P. 36), fuq is-Suitability Report u fuq il-Customer Suitability Assessment Questionnaire liema dokumenti huma kollha bl-Ingliż. Ngħid li inti ddu id-dokumenti, il-kontenut tagħhom, u tispjegahom bil-mod li dak li jkun ikun jifhem. Ovvjament, wieħed japprezza li l-klijenti mhux kollha jkollhom level of experience li jkun avvanzat ħafna. Ngħid li dak, fl-aħħar mill-aħħar,

³¹ P. 163 - 165

kien xogħoli illi nfiehem u niggwida lill-klijent. Għalkemm id-dokumenti kienu bl-Ingliż jiena dejjem kont nispjega l-kontenut b'mod ċar u b'mod li jifhemu l-klijent.

Ngħid li milli niftakar issa, tliet snin u nofs wara, l-prassi kienet li l-Order Form, il-Cost Information Sheet, il-Fact Sheets u l-kits konna żgur nagħtu hard copy tagħhom.

Is-Suitability Assessment jidhirli li konna nagħtuh ukoll, però, I am not entirely sure about that; biex niftiehm, fejn hemm il-kaxxa ittikkjati ma niftakarx eżattament min-naħa tal-bank jekk kinitx rikjesta li nagħtu kopja lill-klijenti.

Nikkonferma li l-investiment sar f'erba' fondi. Qed jingħad li l-erba' fondi ta' investimenti kienu jinvestu b'mod esklussiv f'Ordinary Shares u Equities, li l-assets tagħhom kienu jkunu jikkonsistu biss jew fl-equity investment jew cash. Nikkonferma li primarjament kienu f'Equities. Biex nagħmel premissa, it-tip ta' investiment ikunx f'bond fund, f'equity fund, eċċ., inti taddattah dejjem għall-objectives tal-klijent.

Rigward l-esperjenza preċedenti tas-Sinjura JH f'investimenti simili – equity investments – kemm mal-MEDirect Bank jew ma' ħaddieħor, ngħid li fis-Suitability Assessment kien hemm mistoqsija fejn tkopri l-esperjenza passata fejn jidhlu bond funds, mixed funds u equity funds. Milli ġejt mgħarraf – għax għaddew fuq tliet snin mill-każ – jien aware li s-Sinjura kellha investimenti oħra magħna fil-mument li kienet ġiet u ltqajt magħha jiena, jiġifieri li fosthom, il-probabilità hija li kellha investimenti parti minnhom fuq xi haġa li kienet simili ukoll.

Ngħid li bl-amment ma nafx kemm kienet iċ-charge tal-bank fuq dawn l-erba' investimenti ta' Jannar tal-2021; imma sakemm tagħtini l-memorja jidhirli li fejn jidhlu Advisor funds kien hemm 0.75% entry fee, u kien hemm ukoll minimum fee jekk m'inix sejjer żball.³²

Għall-mistoqsijiet ta' Dr Simon Pullicino, għan-nom tal-Provditur tas-Servizz, qal:

'Qed niġi referut għas-Suitability Report (Dok. K) fejn hemm indikat:

'... we have evaluated your (a) investment objectives and risk tolerance, (b) financial situation, and (c) knowledge and experience ... and have categorised your investment risk profile as Balanced.'

³² P. 165 - 166

Ngħid li a balanced risk profile – fi kliem li tistgħu tifhmuni – huwa l-exposure ta’ riskju li jkollu individwu permezz tal-assi li jkollu f’dak il-mument partikolari u anke permezz ta’ investimenti godda b’mod kollettiv ma jkunx ikkoncentrat jew limitat għal investimenti ta’ natura ta’ partikolari waħda biss; però, jkun jifrex b’mod ibbilanċjat – għalhekk balanced – fuq investimenti varji li r-riskju attribwit magħhom ikun jibbilanċja naħa m’oħra.

Qed niġi referut ukoll fis-Suitability Report fejn hemm:

‘In preparing the recommendation, we have taken into consideration your existing advisory portfolio/s held under nominee with MeDirect.’

Ngħid li dan hu relevanti għas-Suitability Report li għamilt jien għax inti trid tieħu in konsiderazzjoni dejjem meta tkun qed tagħti parir u recommendation l-assi li jkollu l-klijent, kif spjegajt aktar kmieni. Inti ma tistax tieħu r-Risk Profile waħdu u tinjora l-aspetti l-oħra biex toħroġ ir-recommendation. Inti għandek dejjem tara l-klijent xi jkollu miegħek bħala istituzzjoni u anke fi bnadi oħra.³³

‘Ngħid li jiena assolutament ma kelli l-ebda klawnsola fl-impjieg tiegħi li tintitolani għal xi bonus jew commission jekk inbiegħ xi tip ta’ prodott partikolari. U lanqas ma kelli xi arrangament dirett ma’ xi fund house, xi fund provider fejn stajt naqla’ xi commissions.

L-evalwazzjoni tal-Yearly Bonus ma kienx tied dirett mal-volum ta’ bejgħ ta’ prodotti partikolari. Meta konna niġu assessjati, kien ikun fuq il-livell ta’ servizz li konna nagħtu b’mod generali.

Fl-ilment tas-Sinjura JH ġejt akkużat b’agħir traskurat, negligenti, illegali w abbużiv’ u qed niġi akkużat ukoll li approfittajt ruħi mill-vulnerabilità tas-Sinjura JH ‘b’qerq, malafede u dizonestà.’

Jiena niċhad bl-aktar mod assolut dawn l-akkużi fil-konfront tiegħi. Jiena fl-ebda ħin kemm domt naħdem il-bank ma kien hemm istant fejn ipprovajt napprofitta ruħi minn xi ħadd. Jiena dejjem imxejt mal-klijenti li kont niltaqa’ magħhom bl-aktar mod etiku u professjonali.³⁴

³³ P. 166 - 167

³⁴ P. 167 - 168

Waqf ix-xhieda ta' Farrugia sar intervent minn Roderick Bugeja biex jispjega li l-ewwel żewġ investimenti li dwarhom m'hemmx ilment ukoll kien fihom element ta' *equity positions* fil-fund tagħhom.

Sottomissjonijiet finali

Saru s-sottomissjonijiet finali mill-partijiet li bażikament reġgħu emfasizzaw il-pożizzjoni li kienet diġà stabbilita fl-Ilment, fir-Risposta u fix-xhieda waqt is-seduti. L-Ilmentatriċi ssostni li sempliċiment iffirmit fejn qalulha, li fil-finanzi ma kellha esperjenza ta' xejn, li għalkemm kienet direttur fuq il-kumpanija ta' żewġha hija ma kellha l-ebda esperjenza kummerċjali, u li r-risposti li hemm fil-kwestjonarji li ffirmit mhux veru jirrapprezentaw ir-risposti li l-Bank qed isostni li hija tat.

Min-naħa tiegħu, il-Bank isostni li dejjem mexa mar-regolamenti tal-investment fi żmien li kienu japplikaw meta sar l-investment u li l-kwestjonarji mtlew b'mod onest wara li r-rappreżentant tal-Bank ikun spjega fi kliem sempliċi dak li kien qed jiġi mitlub biex ikun jista' jsir l-*assessment* necessarju ta' *appropriateness* jew *suitability*.

Analizi u konsiderazzjonijiet

L-Arbitru għandu qudiemu żewġ verżjonijiet għal kollox kuntrastanti u biex jasal għal deċiżjoni ekwa, ġusta u raġonevoli kif huwa doveruż skont Art. 19(3)(b) ta' KAP. 555 jeħtieġ jara liema verżjoni hija l-aktar kredibbli.

Fuq naħa waħda hemm l-Ilmentatriċi li tgħid li hi qatt ma fehmet fiex kienu qed jinvestulha flusha u li dejjem iffirmit kif talbuha u qatt ma irrispondiet kif hemm indikat fid-diversi kwestjonarji li pprezentaw biex jiġġustifikaw ruħhom li qdew d-doveri regolatorji tagħhom dwar bejgħ ta' investimenti lill-klijenti *retail* b'mod prudenti u dejjem fl-aħjar interess tal-klijent.

Min-naħa l-oħra, hemm il-Bank li jisostni li mexa skont ir-regolamenti, li l-kwestjonarji li fuqhom gew ibbażati l-*Appropriateness Test* u *Suitability Reports* fedelment jirriflettu l-informazzjoni li tat l-Ilmentatriċi li kienet dejjem mgħejjuna minn żewġha, u li l-Bank mhux responsabbli għat-telf li garrbet għax dan sar meta l-Ilmentatriċi iddeċidiet li tillikwida l-investimenti kontra l-parir tal-

Bank u, li kieku l-Ilmentatriċi ħadet il-parir tal-Bank, kieku ħafna minn dan it-telf kien ikun diġà rkuprat għax il-valur tal-investimenti rpilja.³⁵

L-Arbitru jrid jgħaddi għudizzju liema waħda minn dawn il-pożizzjonijiet estremi hija kredibbli biex jasal għal għudizzju għust, ekwu u raġonevoli.

Għalhekk l-Arbitru ser jeżamina bir-reqqa kull wieħed mit-tlett investimenti li saru.

L-ewwel investment

Dan sar fuq bażi ta' *Execution Only* wara li sar *Appropriateness Test*. Billi dan l-investment sar fid-9 ta' Diċembru 2017, dak iż-żmien kienu japplikaw l-*Investment Services Rules* maħruġa mill-MFSA taħt id-direttiva tal-EU magħrufa bħala MiFID.

Standard Licence Condition (SLC) 2.21 tal-*Investment Services Rules* li kienu in vigore dak iż-żmien jgħid:

'When assessing whether an Investment Service, other than investment advice or portfolio management, is appropriate for a client, the Licence Holder shall be required to determine whether that client has the necessary experience and knowledge in order to understand the risks involved in relation to the product or Investment Service offered or demanded. For these purposes, a Licence Holder shall be entitled to assume that a Professional Client has the necessary experience and knowledge in order to understand the risks involved in relation to those particular Investment Services or transactions, or types of transaction or product, for which the client is classified as a Professional Client.'

Ma hemm l-ebda dubju li l-Ilmentatriċi ma kinetx *Professional Client*. Għalhekk suppost li l-kwestjonarju li mtela kellu juri li l-Ilmentatriċi kienet tifhem sew il-prodotti li kienet ser tinvesti fihom, għalkemm ma kienx hemm obbligu li l-Bank jara jekk dawn il-prodotti kinux addattati (*suitable*) għall-pożizzjoni tagħha la ma kienx qed jagħti parir dwar l-investment.

L-Arbitru jhoss li qajla jista' jitwemmen li persuna bħall-Ilmentatriċi, li ma tafx bl-Ingliż, bla skola, bla esperjenza ta' xejn fl-investimenti, setgħet tat it-twegibiet

³⁵ P. 135

kif jidher fl-*Appropriateness Test*.³⁶ Il-fatt li minkejja li r-rizultat tal-kwestjonarju, irrISPettivament jekk imteliex b'mod ġenwin jew le, xorta indika '*fail*'³⁷ support kellu jwaqqaf il-proċess tal-investment.

Il-formola tal-*Appropriateness Test* stess tgħid:

*"if the applicant fails this Appropriateness Test and wishes to invest in the Securities notwithstanding, then the Authorised Financial Intermediary must provide to the applicant a risk warning in the form appended (which says) In providing our services to you, we are required to obtain information from you in order to assess whether given a product or service is appropriate for you. On the basis of the information provided, we feel that you do not have the necessary knowledge and experience to understand the risks involved in these investments and therefore these investments may not be appropriate for you. By signing the below and proceeding with the Order you should note that you may be exposing yourself to risks (which may be significant) and that you may not be able to properly assess or mitigate."*³⁸

L-Arbitru ma jifhimx kif persuna bla esperjenza ta' xejn fl-investimenti setgħet tigi kkunsidrata li kienet qed tifhem x'inhi tiffirma. L-Arbitru aktar jara probabilità li, fil-fatt, dan id-dokument tal-*Appropriateness Test* (u d-*disclaimer* li tibqa' tmexxi bl-investment avolja wehlet mill-*Appropriateness Test*) ġie mpitter biex il-Bank ikun jista' jiskolpa ruħu fuq il-bażi ta' dokument iffirmit f'każ li l-affarijiet imorru mhux kif mixtieq. Il-fatt li dawn l-investimenti meta ssarrfu fl-2021 ħallew qligħ, ma jibdix il-fatt li dan l-investment ma kienx addattat għall-Ilmentatriċi u qatt ma messu inbiegħ lilha.

Fil-kwestjonarju tal-*Appropriateness Test*, l-Ilmentatriċi ġiet kategorizzata bħala li għandha professjoni ta' *Managerial level*.³⁹ Dan peress li kienet direttur fuq il-kumpanija tar-raġel u b'hekk kienet tiffirma bħala direttur anke *Accounts* u formoli meħtieġa mil-liġi tal-kumpaniji. Il-kwestjonarju juri li qalet ukoll li kienet issegwi s-swieq finanzjarji permezz tal-*Internet*.⁴⁰

³⁶ P. 19

³⁷ P. 22

³⁸ P. 22 - 23

³⁹ P. 19

⁴⁰ *Ibid.*

L-Arbitru jsibha diffiċli jemma li anke kieku l-Ilmentatriċi tat ir-risposti indikati fil-kwestjonarju, il-Bank kellu jaċċettahom bħala kredibbli meta quddiemu kellu persuna li bilkemm taf tiffirma. Il-Bank donnu jfittex kenn mill-fatt li l-Ilmentatriċi kienet tkun dejjem akkumpanjata minn żewġha u li kien żewġha li fil-fatt kien jieħu d-deċiżjonijiet, kif xehed Ivan Gaffiero. Izda, l-fatt huwa li l-investimenti kienu f'isem l-Ilmentatriċi u, għalhekk, l-informazzjoni miġbura kellha tkun relevanti għall-Ilmentatriċi u mhux għal żewġha li dwaru ma sar l-ebda *assessment* dwar kemm kien jifhem u x'esperjenza kellu fis-suġġett.

Il-fatt li l-Ilmentatriċi kienet direttur ta' kumpanija tal-familja bl-ebda mod ma jfisser li b'mod awtomatiku kellha professjoni manigġerjali u li b'hekk, avolja qatt ma kien għamlet investimenti finanzjarji qabel, setgħet tifhem ir-riskji tal-investment li suppost għażlet hi skont l-*appropriateness test*.

It-tieni investment

It-tieni investment sar fis-27 t'April 2018, anqas minn ħames xhur wara l-ewwel investment. Mhuwix ċar għala din id-darba l-investment sar fuq bażi ta' *Investment Advice* u allura flok *Appropriateness Test* sar is-*Suitability Report*.⁴¹ Iċ-ċirkostanzi bejn l-ewwel investment u t-tieni wieħed ma nbidlux ħlief għall-fatt li meta sar *Suitability Report* tat-tieni investment hemm imnizzel li:

*'In preparing the recommendations we have taken into consideration your existing advisory portfolio/held under nominee with MeDirect.'*⁴²

Donnu li esperjenza ta' anqas minn ħames xhur irrendiet lill-Ilmentatriċi aktar profiċjenti biex il-Bank ħassu komdu jopera fuq bażi ta' parir u mhux biss bħala *execution only* bħall-ewwel investment. Hija stramba l-inkonsistenza li hemm bejn l-ewwel kwestjonarju u t-tieni kwestjonarju li diġà saret referenza għaliha u li tindika kemm dawn id-dokumenti saru b'mod superfiċjali fuq bażi '*tick box*' bla donnu ma jsir *assessment* ġenwin tal-persuna reali li hija fiżikament preżenti

⁴¹ Fix-xhieda tiegħu (ara paġna 21 ta' din id-deċiżjoni), ir-rappreżentant tal-Bank qal li dan sar għax kien daħal *in vigore* ir-reġim regolatorju MiFID 2, izda dan ma bidilx il-possibilità li l-investimenti jsiru fuq bażi ta' *Execution Only* b'*Appropriateness Test*.

⁴² P. 28

u li dwarha suppost li kien hemm suspett qawwi li kienet qed tiffirma bla ma tifhem.

Filwaqt li l-Bank jargumenta li l-informazzjoni migbura fis-*Suitability Report* inkisbet b'mod ġenwin, l-Arbitru dan jiddubitah in vista ta' kif imtela l-ewwel *Appropriateness Test questionnaire*, it-tibdil sostanzjali minn '*I have little or no interest in financial markets and I rarely follow such markets*' tat-tieni kwestjonarju paragonat ma' '*good knowledge as to the general economy and financial markets*' tal-ewwel kwestjonarju li ttieħed ftit xhur qabel. Dan meta ż-żewġ kwestjonarji saru mill-istess persuna (Roderick Bugeja). Dan jidher każ klassiku ta' '*rapid unlearning*'.

L-Arbitru ma jifhimx kif persuna ta' 75 sena, bla skola, bla esperjeza fil-finanzi u li investiet biss ftit xhur qabel fuq bażi ta' *Appropriateness Test* li weħlet fih, tista' tiġi kkunsidrata addattata (*suitable*) għal investimenti oħra ta' €30,000 b'żieda mal-€50,000 li kellha diġà investiti, u li kważi nofs il-portafoll ta' €80,000 jiġi investit f'*equities (shares)* bħala *balanced risk profile*.

Ma jifhimx lanqas kif bla evidenza ta' xejn il-Bank jaċċetta li investment ta' €80,000 kien biss parti minn investimenti li kienu jammontaw għal bejn 50% u 75% tal-assi totali ta' bejn €500,000 u €750,000.⁴³ Fl-aħjar ipoteżi 50% ta' €500,000 jammontaw għal €250,000 u allura suppost li hemm xi evidenza li l-klijenta kellha xi €170,000 investimenti likwidi oħra. Ma giet ippreżentata l-ebda evidenza ta' dan.

It-tielet investment

It-tielet investment sar fis-26 ta' Jannar 2021 meta inbiegħu l-investimenti originali ta' €50,000 + €30,000 = €80,000 u li fuqhom hemm rapportat (u mhux miċħud) li sar qligħ ta' €3,355.13 + €2,010.31 = €5,365.44.⁴⁴

L-investment il-ġdid, inkluż l-ispejjeż, sewa €82,010, li minnhom €610 kienu spejjeż. Jidher għalhekk li l-Ilmentatrici irtirat €3,335.13 li jiġi l-qligħ mill-ewwel investment u investiet il-kapital u l-qligħ tat-tieni investment.

⁴³ P. 30

⁴⁴ P. 73 - 74

Dan it-tielet investment sar ukoll fuq bażi ta *Suitability Report* li sar minn Emanuel Farrugia u l-kwestjonarju⁴⁵ huwa perfettament identiku għal dak li sar waqt it-tieni investment.

Iżda l-konklużjoni kienet li a bażi tal-esperjenza li l-Ilmentatriċi akkumulat mill-ewwel żewġ investimenti issa, għalkemm ir-*risk profile* reġa' gie kkatégorizzat '*Balanced*,⁴⁶ l-investimenti rakkomandati u aċċettati kienu mifruxa fuq erba' *funds* li kienu jinvestu biss f'*equities*.⁴⁷

L-Arbitru ma jifhimx kif jekk il-profil ta' riskju mill-kwestjonarju ħareġ bħala *balanced* (bir-riservi kollha diġà spjegati dwar kemm dan il-kwestjonarju sar sew skont ir-regolamenti), il-Bank ħass li l-interessi tal-klijent kienu jitolbu li tinvesti kollox f'*equities* li ċertament mhux tipikament ta' kif jigu investiti l-fondi ta' klijenti bi profil ta' riskju *balanced*.

L-Arbitru ma jifhimx kif klijent jista' jkun kategorizzat bħala *balanced risk profile* u, mbagħad, flok jingħata firxa ta' *asset classes* differenti (normalment 50:50 bejn *fixed income* u *equities*) jiġi investit 100% f'*equities*. Il-Bank ma pprova l-ebda evidenza li għabar biex jiġġustifika l-ipoteżi li l-klijenta kellha investimenti likwidi oħra u, allura, għalkemm dan l-investment sar 100% *equities* kien hemm investimenti oħra li jżommu l-bilanċ fuq firxa totali.

Il-Bank għandu obbligu li jiġbor l-informazzjoni kollha neċessarja mingħand il-klijenti biex ikun jista' jasal għal konklużjoni ġusta ta' liema prodotti jkunu addattati biex il-klijent jilħaq l-oġettivi tiegħu bla ma jieħu riskji aktar minn dawk mixtieqa u tollerabbli.

Skont Artiklu G.4.4.27 tal-*Conduct of Business Rules* li kienu applikabbli fiż-żmien meta sar l-investment:

'While the extent of the information to be collected may vary, the standard for ensuring that a recommendation or an investment made on the Client's behalf is suitable for the Client will always remain the same. The principle of proportionality allows Regulated Persons to collect the level of information proportionate to the Products and Services they offer, or on which the Client

⁴⁵ P. 40 - 42

⁴⁶ P. 40

⁴⁷ P. 37 - 39

*requests specific Advice or Portfolio Management services. It does not allow Regulated Persons to lower the level of protection due to Clients’.*⁴⁸

Kif ukoll, skont Artiklu G. 4.4.3.1 :

‘If a Regulated Person provides Advice to a Client about a type of Financial Instrument which it presents as suitable for, or based on a consideration of the circumstances of, that Client, and that Advice is not in fact suitable for the Client, or is not based on a consideration of his circumstances, the Regulated Person may, depending on the circumstances of the particular case, be acting in contravention of the requirements to: (a) act honestly, fairly and professionally in accordance with the best interests of the Client; and (b) provide information to the Client that is fair, clear and not misleading.’

Hemm ovvjament l-obbligu fuq il-klijent li jagħti informazzjoni sħiħa u vertiera biex il-Provditur tas-Servizz ikun jista’ jagħmel *assessment* tajjeb tat-tip ta’ prodotti li jkunu addattati għall-klijent.

Iżda, f’dan il-każ, il-prodotti offruti ma kinux jirrispekkjaw ir-riskju li ħareġ mill-*assessment* stess li għamel il-Provditur tas-Servizz. Dan apparti li l-Provditur tas-Servizz, fit-tliet kwestjonarji li mela dwar il-klijenta Ilmentatriċi, xejn ma kien konsistenti u xejn ma jidher li kien strett mad-dover li jinvestiga suspetti ċari li l-informazzjoni li kient qed tagħti l-Ilmentatriċi (jekk tatha għax hi qed tiċhad li tatha) ma kinetx ġenwina in vista li kienet ġejja minn persuna li b’mod ċar ma kellha esperjenza ta’ xejn.

Deċiżjoni

Għar-raġunijiet spjegati hawn fuq, u skont kif konxjenzjożament l-Arbitru jhoss doveruż jiddeċiedi b’ekwità, raġonevolezza u ġustizzja, l-Arbitru jiddeċiedi li l-Bank ma mexiex skont ir-regolamenti ta’ investimenti u l-*Code of Conduct* maħruġ mill-MFSA f’kull wieħed mit-tlett investimenti li għamel kif deskritti f’dan l-Ilment.

L-Arbitru jhoss li fit-tliet każi, l-investimenti li saru la kienu *Appropriate* u wisq anqas *Suitable* għall-Ilmentatriċi li qatt qabel ma kellha investimenti u kellha biss *fixed deposits*.

⁴⁸ Enfasi miżjuda mill-Arbitru

Il-fatt li fuq l-ewwel żewġ investimenti sar qligħ ma jibdel xejn minn dan, u l-argument li bl-esperjenza tal-ewwel żewġ investimenti l-Ilmentatriċi kienet tiflaħ għar-riskju tat-tielet investiment sugġett ta' dan l-Ilment, l-Arbitru jiċċdu u jwarrbu.

L-Arbitru wkoll iwarrab l-argument li t-telf għabitu b'idejha l-Ilmentatriċi meta bieghet l-investimenti fi żmien ħażin kontra l-parir tal-Bank. Jekk xejn, l-imġieba tal-Ilmentatriċi turi li fil-fatt hija ma kellhiex *ir-risk appetite* li d-dokumenti/kwestjonarji juru li kellha u jsostnu l-argument li l-Ilmentatriċi ma kienet qed tifhem xejn minn dak li ffirmat għalih.

Għalhekk l-Arbitru jrid jieħu in konsiderazzjoni mhux biss it-telf li sar mit-tielet investiment iżda wkoll il-qligħ li sar mill-ewwel żewġ investimenti għax ma jkunx sew li l-klijenta tgawdi fejn imur sew u titfa' l-ħtija fuq il-Provditur tas-Servizz fejn imur ħażin. Fl-opinjoni tal-Arbitru, l-ebda wieħed mit-tlett investimenti ma sar skont ir-regolamenti u, qligħ jew telf, irid jieħu konsiderazzjoni ta' kollox.

Għalhekk, skont Artiklu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru jordna lill-Provditur tas-Servizz iħallas kumpens lill-Ilmentatriċi ta' €15,264.31⁴⁹ (ħmistax-il elf, mitejn u erbgħa w sittin ewro punt tlieta wieħed) bl-imgħax ta' 4.25% fis-sena⁵⁰ mid-data tad-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.⁵¹

Ma' dan irid jithallas ukoll imgħax b'rata li l-Bank kien qed iħallas fuq depożitu fiss ta' sena matul iż-żmien relevanti fuq il-kapital ta' €50,250 (l-ewwel investiment) u €30,000 (it-tieni investiment) mid-data ta' meta sar l-investiment sa ma ngħibed f'Ottubru 2023. Dan sabiex l-Ilmentatriċi tiġi mpoġġija fil-pożizzjoni li kellha tkun kieku l-investiment ma sarx.

L-ispejjeż ikunu a karigu tal-Provditur tas-Servizz.

⁴⁹ Kalkolat Investiment ta' €50,250 + €30,000 tat-tieni investiment tnaqqas qligħ irtirat ta' €3,355.13 u €61,630.56 likwidazzjoni tat-tielet investiment (p. 46 – 53).

⁵⁰ Ekwivalenti għall-'*Main Refinancing Operations (MRO) interest rate*' kurrenti stabbilita mill-Bank Ċentrali Ewropew.

⁵¹ Fil-każ li din id-deċiżjoni tiġi appellata, u tali deċiżjoni tkun ikkonfermata fl-appell, l-imgħax pagabbli jiġi kkalkulat mid-data tad-deċiżjoni tal-Arbitru.

Alfred Mifsud

Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deciżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deciżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), magħmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi żmien għoxrin (20) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deciżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deciżjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taħt l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal kjarifika tal-kumpens jew talba għall-korrezzjoni ta' xi żbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografici jew żbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il ġurnata min-notifika tad-Deciżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deciżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.

L-ispejjeż tal-proċeduri

Skont l-artikolu 26(3)(d) tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), l-Arbitru ddecieda min għandu jhallas l-ispejjeż tal-proċeduri u f'liema proporzjon, skont iċ-cirkostanzi partikolari tal-każ.

L-ispejjeż tal-proċeduri mhumiex limitati għall-pagament tal-ispejjeż applikabbli fuq ilment magħmul mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (preżentament Ewro25), imma jistgħu wkoll jinkludu kull pagament

raġonevolment u legalment applikabbli ta' spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-ilmentatur, limitati għal atti pprezentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali ma għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontingenti magħmula barra l-proċeduri tal-każ.

L-ammont ta' tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta' konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri taħt l-Att, li jistgħu legalment u raġonevolment jintalbu bħala parti mill-ispejjeż tal-proċeduri, mhumiex speċifikati fid-dispożizzjonijiet preżenti tal-Att. L-Arbitru jistenna iżda li tali tariffi u spejjeż għandhom jirriflettu t-tariffi u spejjeż hekk kif stipulati u applikabbli għal proċeduri magħmula fil-Qorti Ċivili ta' Malta fil-Kodiċi ta' Organizzazzjoni u Proċedura Ċivili.