

Quddiem l-Arbitru Sostitut għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 230/2024

DK

V.

**Crystal Finance Investments
Limited**

(C 26761)

**c/o Calamatta Cuschieri
Investment Services Ltd**

(C 13729)

L-Arbitru Sostitut:

1. Ra l-ilment tad-9 ta' Diċembru 2024 intavolat mis-Sur KK f'isem is-Sinjura DK, f'liema lment qiegħed jingħad *inter alia* illi:

1.01. l-ilmentatriċi hija pensjonanta li ġiet żgwidata biex investiet fi prodotti finanzjarji li ma kienux adattati għaliha, l-ewwel minn rappreżentanta ta' Crystal Financial Investments Limited u aktar 'l quddiem minn Calamatta Cuschieri Investment Services Limited;

1.02. l-ilmentatriċi tiddependi għall-għejxien tagħha fuq pensjoni, u fuq dak li jrendi l-investiment tas-*savings* tagħha. Minkejja dan, ġiet iggwidata biex tinvesti fi prodott *high risk* u dan minkejja l-kapaċita finanzjarja limitata tagħha u r-*risk profile* tagħha;

1.03. l-ilmentatriċi minn dejjem insistiet li xtaqet tinvesti fi prodotti li ma ppreżentawx riskji, u bil-kapital tagħha garantit. Maż-żmien skopriet li dan ma kienx il-każ: ġiet kategorizzata bħala *medium risk investor* u dan meta hi ma kienitx kapaċi tifhem, aħseb u ara timmenigja, r-riskju inerenti fil-prodott li nbiegħhilha anke li kieku dawn ġew spjegati lilha b'mod adegwat;

1.04. qatt ma ġie spjegat, la minn Crystal Financial Investment Ltd., u lanqas minn Calamatta Cuschieri Investment Services Limited, b'mod proattiv il-problemi li bihom ġew affettwati l-investimenti tagħha;

1.05. l-ilmentatriċi talbet lil binha, jiġifieri lis-Sur KK, biex jindaga ftit dwar l-investimenti tagħha, u waqt laqgħat li saru wara t-22 ta' Ġunju 2023, ġiet infurmata bit-telf finanzjarju b'konsegwenza ta' falliment tal-investimenti tagħha;

1.06. il-fornitur tas-servizz finanzjarju potenzjalment dam ma nfurmaha sabiex jilhaq iġġaddi ż-żmien li fih setgħet tilmenta u jekk dan hu minnu jammonta għal nuqqas professjonali serju;

1.07. in-nuqqas ta' trasparenza u ta' akkontabilita' kkawżalha inċertezza u nkwieta;

1.08. ir-rappreżentanta tal-fornitur tas-servizz naqas fid-*Duty of Care* li jagħti *investment advice* adattat għaċ-ċirkostanzi u l-livell ta' *risk tolerance* tal-ilmentatriċi, kif ukoll taħta ċertu assigurazzjonijiet dwar il-livell ta' riskju u dwar il-garanzija tal-kapital, li kienu *misleading*; u

1.09. fid-dawl ta' dan intalab rimbors ta' €7,010.09 liema somma tirrappreżenta t-telf li batiet l-ilmentatriċi mill-investimenti li ġiet assigurata li kienu mingħajr riskju u bil-kapital garantit.

2. Ra r-risposta tal-fornitur tas-servizz finanzjarju bid-data 18 ta' Diċembru 2024 ffirmata mis-Sur Gian Marco Maggio, *Compliance Officer*, f'liema risposta qiegħed jingħad *inter alia* illi:

2.01. l-ilmentatriċi qiegħda titlob kumpens għal investiment li għamlet ma' Crystal Finance Investments Ltd;

2.02. l-ilmentatriċi fethet kont u ttrasferiet l-investimenti tagħha ma Calamatta Cuschieri Investment Services Limited f'Marzu 2018 sa liema żmien tnejn mis-*securities* kienu diġa fallelw, tant li l-valur tagħhom meta sar it-trasferiment f'Marzu 2018 kien diġa negliġibbli;

2.03. ftit taż-żmien wara li sar it-trasferiment f'Marzu 2018 il-*bond portfolio* immatura u l-ilmentatriċi ġiet rimbursata 4,950 Ewro mill-ammont oriġinarjament investit;

2.04. il-falliment tal-investimenti kien jirriżulta biċ-ċar anke qabel it-trasferiment ta' Marzu 2018, mil-*quarterly statements* li kienu jintbatu lill-ilmentatriċi;

2.05. il-fornitur tas-servizz finanzjarju rċieva l-ilment f'Novembru 2024 u fid-dawl ta' dan talab li l-ilment jiċċaħħad abbażi ta' nuqqas ta' kompetenza biex l-arbitru

finanzjarju jinvestiga l-ilment u dan skont l-artiklu 21 (1) (b) tal-Kap.555 tal-Liġijiet ta' Malta:

First plea

Whereas Article 21 (1) (b) of the Act requires that “[...] a complaint about conduct which occurred before the entry into force of this Act shall be made by not later than two years from the date when this paragraph comes into force.”; provided that the Act entered into force on 18 April 2016; provided that the alleged misconduct occurred in April 2014, we respectfully submit that the Complaint shall be ruled as prescribed pursuant to Article 21 (1) (b) of the Act.

2.06. il-fornitur tas-servizz finanzjarju sostna wkoll li l-ilmentatriċi kienet ilha taf bis-sitwazzjoni s-snin qabel ma lmentat mal-kumpanija u wara mal-Arbitru u għalhekk l-ilment huwa preskritt skont l-artiklu 21 (1) (c) tal-Kap 555 tal-Liġijiet ta' Malta:

Second plea

Furthermore, and without prejudice to the above, it is amply clear that the Complainants have had knowledge of the matters complained of for a number of years prior to a formal complaint being brought against the Company and subsequently with the Arbiter in 2024.

As a result, we respectfully submit that the Complaint shall be ruled as prescribed pursuant to Article 21 (1) (c) of the Act.

3. Il-fornitur tas-servizz finanzjarju ntalab mill-Arbitru Sostitut, biex jissostanzja d-difiża tiegħu li “the fact that these securities were defaulted would have been evident prior to the transfer to CC as part of the numerous quarterly statements that the Complainant received from Crystal Finance up until her investments were transferred to CC and from those provided by the Company thereafter” kif ukoll li “it is amply clear that the Complainants have had knowledge of the matters complained of for a number of years prior to a formal complaint being brought against the Company and subsequently with the Arbiter in 2024.”

4. B'risposta ddatata 21 ta' Frar 2025 il-fornitur tas-servizz finanzjarju bagħat kopja tat-transfer form ta' Marzu 2018, iffirmit mill-ilmentatriċi, li kien jinkludi l-valur taż-żewġ securities li kienu tilfu 95% tal-valur oriġinali tagħhom. Bagħat ukoll numru ta' quarterly statements li kienu ntbgħatu lill-ilmentatriċi.

5. Waqt is-seduta tas-27 ta' Marzu 2025 l-arbitru sostitut spjega li l-ewwel kwistjoni li se tiġi ndirizzata hija dik tal-preskrizzjoni. Fl-istess seduta talab li l-fornitur tas-servizz finzjarju jirrispondi għas-segwenti:

i. B'referenza għar-risposta ta' Diċembru 2024:

1. *When was this reimbursement made and what does it represent?*

ii. B'referenza għar-risposta tal-21 ta' Frar 2025, l-Arbitru Sostitut jistaqsi ukoll lill-fornitur tas-servizz:

2. *How were the statements, submitted with the second reply of the service provider, relayed to Mrs DK?*

6. Waqt l-istess-seduta tas-27 ta' Marzu 2025 l-arbitru sostitut talab lill-ilmentatriċi:¹

i. tissostanzja r-risposta tagħha b'aktar dettall, li hi saret taf għall-ewwel darba bil-preġudizzju li dwaru lmentat, fit-22/06/2023, u

ii. tispjega wkoll x'fissret bil-frazi '*proactively informed*'.

7. B'risposta għal dak li ntabab fis-27 ta' Marzu 2025, il-fornitur tas-servizz finanzjarju rrisponda speċifikament kif ġej:

Question 1

Reference to a reimbursement of €4,950 in our reply letter dated 18 December 2024 refers to the proceeds from the bond portfolio BP 211, due to mature in July 2018, which included the defaulted securities in question, in which Ms. [redacted] had invested €10,000 in April 2014. The BP211 bond portfolio matured on 9th July 2018. The proceeds, amounting to €4,950, representing roughly 50% of the original investment, were posted to Ms. [redacted] account on 10th July 2018. Please refer to Annexes I, II and III

Question 2

Please find attached, under Annex IV, the timestamps in relation to Ms. [redacted] portfolio statements. Please note that portfolio statements are generally provided 1-2 months after the end of each quarter e.g. the portfolio statement generated on 2018-04-05 refers to the Q1 2018 portfolio valuation.

All statements until Q3 2019 were sent via postal mail to the address provided at account opening stage i.e. [redacted]. Thereafter, the portfolio statements were sent via email to [redacted] as said email address was added to the account in November 2019, in line with the attached change of details form. Please refer to Annex V.

8. Annex V fil-fatt tikkonsisti mis-segweni:

¹ Fil-preżenza ta' binha s-Sur DK kif ukoll tal-Avukat tal-fiduċja tagħha Dr Andrew Grima.



**CHANGE OF DETAILS FORM
INSTRUCTIONS FOR COMPLETION**

Version dated: October 2017

1. Unless this application form was already generated or being filled in on a computer, please complete in **BLOCK LETTERS**.
2. All holders / signatories should initial **each page** and sign the **last page** of the application form.

CHANGES TO EXISTING ACCOUNT DETAILS

Client Code :



A/C Update

INFORMATION CHANGED	OLD VALUE	NEW VALUE
Email 1		

9. Min-naħha tagħha, l-ilmentatriċi u binha s-Sur KK ntavolaw affidavit kull wiehed, iddatati 16 ta' April 2025. Fl-affidavit tagħha, l-ilmentatriċi:

- i. spjegat li skola ma tandx kellha u qatt ma hadmet f'hajjitha għaliex iżżewġet u hadet hsieb il-familja fil-waqt li r-raġel tagħha ħareġ jaħdem;
- ii. insistiet mal-fornitur tas-servizz finanzjarju li ma tihux riskju hi u tinvesti, u fdat lill-fornitur tas-servizz finanzjarju bi flusha; u

iii.

3. I would visit Ms. Stanmore whenever she called me, and at times, she would ask if I had more money to invest. At a particular point I remember that she had advised me to discard all documentation related to my investments, stating that **Crystal had been transferred to Calamatta Cuschieri** and that any previous paperwork was irrelevant. I was never made aware that my investments had defaulted.
4. I was never informed that the suggested investment could result in a capital loss. I was under the impression that the investment was capital guaranteed.
5. Michelle Stanmore had asked me to provide an email address, and since I do not know how to use a computer and do not have an email address of my own, I asked my son to provide his. I was never clearly informed about the status of my investment, nor was the situation ever explained to me in a way I could understand. I do not have the financial knowledge or experience to interpret the performance or condition of the investment and therefore was not able to monitor or evaluate what was happening with my savings.
6. Concerned and uncertain about my financial situation, I asked my son to check on the status of my investments. I only became aware of the issue after my son inquired about them on **June 22, 2023**.

10. Fl-affidavit tieghu, is-Sur KK (fost affarijiet ohra) stqarr is-segwenti:

1. I am the son of _____ and have been assisting her in matters related to her investments with Crystal **Calamatta Cuschieri**.
2. My mother was never proactively informed that her investments had defaulted. It was only through my own inquiry on **June 22, 2023**, that we became aware of the financial loss. I vividly recall that prior to this date she had only understood that Cystal Finance had been bought out by Calamatta Cuschieri and that according to her advisor, Michelle Stanmore, the documentation relating to Crystal Finance was now irrelevant. Prior to June 22, 2023 my mother was not aware of any losses.
3. During a meeting at **Calamatta Cuschieri**, their personnel began explaining bonds and shares to my mother. I was shocked to see that she did not understand a single word of what they were saying. This confirmed my belief that she had never been properly informed about the nature of her investments.
4. I repeatedly asked why her money had been placed in risky investments when all she wanted was a **stable and risk-free income**. No one provided a satisfactory answer. I also requested her **investor profile** and noticed that it was marked as **"medium risk,"** which was completely inappropriate given her financial situation and lack of investment knowledge.
5. My mother placed her **full trust** in **Ms. Michelle Stanmore**, believing that she would act in her best interest. Instead, she was misled into investing in products that did not align with her needs or financial goals.

11. L-Arbitru Sostitut, permezz ta' *email* bid-data 9 ta' Mejju 2025 offra lill-partijiet l-aħħar opportunita' biex jibgħatu l-aħħar osservazzjonijiet tagħhom, qabel ma jgħaddi biex jiddeċiedi dwar il-kwistjonijiet preliminari, jiġifieri dwar jekk l-ilment jissodisfax l-artikli 21(1) (b) u 21 (1) (c) tal-Kap. 555 tal-liġijiet ta' Malta. B'risposta għal din l-istedina, l-fornitur tas-servizz finanzjarju rrisponda li ma kellu xejn xi jżid, fil-waqt li s-Sur KK rrisponda kif ġej:

'Għażiż Arbitru,

Nirreferi għall-ittra tagħkom dwar il-Każ ASF 230/2024, u nixtieq nippreżenta l-osservazzjonijiet finali tagħna dwar l-ammissibilità tal-ilment taħt l-Artikolu 21(1)(b) u 21(1)(c) tal-Kap. 555.

1. Artikolu 21(1)(b) – Terminu ta' Preskrizzjoni

L-investment kien miftuh ħafna snin ilu, iżda l-għarfien ta' nuqqasiet jew problemi ma seħħ qabel is-**22 ta' Ġunju 2023**, meta sar magħruf għalina għall-ewwel darba, b'mod ċar, li l-investimenti kienu faww u li kienu bbażati fuq premissi żbaljati. Kien biss permezz ta' talba diretta li saret minni f'isem ommi, wara li hija staqsiet għal ċertezza dwar l-istat tal-investimenti tagħha, li ġejna mgħarrfa bil-verità.

Dan jikkonferma li, taħt l-Artikolu 21(1)(b), **l-ilment sar fi żmien sena minn meta l-fatt rilevanti sar magħruf**, u għalhekk għandu jitqies bħala ammissibbli. Barra minn hekk, jekk kien hemm dewmien intenzjonat fit-twissija dwar is-sitwazzjoni finanzjarja vera tal-investment – kif qegħdin nesponu – dan jista' jikkostitwixxi ukoll każ ta' **mala fede** li jġiegħel lill-arbitru jinterpreta l-limitu ta' żmien b'mod aktar flessibbli.

2. Artikolu 21(1)(c) – L-istess Kwistjoni Ma ġietx Deċiża jew Diskussa Qabel

Nikkonferma li l-kwistjoni mressqa qatt ma kienet suġġett ta' proċeduri ġudizzjarji, arbitrali, jew quddiem xi entità oħra ta' riżoluzzjoni alternattiva, kemm f'Malta kif ukoll barra. Dan ġie wkoll iddikjarat ċar fil-formola originali tal-ilment.

Għaldaqstant, taħt l-Artikolu 21(1)(c), ma jeżisti ebda impediment legali li jwaqqaf lill-Arbitru milli jisma' l-każ.

Konklużjoni

Għal dawn ir-raġunijiet, ninsistu li l-ilment tagħna huwa **validu u ammissibbli**, u nitolbu lill-Arbitru biex jipproċedi biex jisma' l-mertu tal-każ. Nirringrazzjawkom tal-opportunità li nippreżentaw dawn l-osservazzjonijiet, u napprezzaw l-attenzjoni tagħkom lejn il-kawża ta' ommi, li hija persuna vulnerabbli li kienet imqarrqa u mħassra finanzjarjament minn dawk li suppost kienu qed jipproteġuha.

Tislijiet,

KK

F'isem Mrs. KK

[ID Card: XXX]

[Tel: XXX]

[Email: [XXX](#)]

12. Finalment, permezz ta' digriet bid-data 19 ta' Mejju 2025, l-Arbitru Sostitut talab mil-fornitur tas-servizz finanzjarju, kopja tal-korrispondenza li ntbghatet lis-Sinjura DK wara t-28.11.2019, jiġifieri wara li tathom struzzjonijiet biex jużaw l-indirizz elettroniku tas-Sur KK. B'risposta intbatu numru ta' *portfolio valuations* (31.12.19, 31.03.20, 30.06.20, 30.09.20, 31.12.20, 31.03.21, 30.06.21, 30.09.21, 31.12.21) kif ukoll il-logs li juru meta ntbatu.

13. L-Arbitru Sostitut ikkunsidra bir-reqqa, fost affarijiet oħra, l-evidenza pprovduta kemm mill-ilmentatriċi, kif ukoll mil-fornitur tas-servizz finanzjarju, li nkludiet:

i. CFI *account opening form*, skont liema formola l-ilmentatriċi kellha *primary level of education* u *medium attitude towards risk*, iddatata 28.12.2009 u ffirmata kemm mill-ilmentatriċi kif ukoll mir-rappreżentanta tal-fornitur tas-servizz finanzjarju;

ii. kopja ta' korrispondenza bejn is-Sur KK u l-fornitur tas-servizz finanzjarju;

iii. kopja ta' dokumenti li kkonfermaw it-telf li għamlet l-ilmentatriċi mill-investimenti tagħha;

iv. *opening account form* mal-fornitur tas-servizz finanzjarju Calamatta Cuschieri bid-data 23 ta' Marzu 2018, inizjalata mis-Sinjura DK fuq kull paġna. Għal darb' oħra tnizzel li s-Sinjura DK kellha *primary school level of education*, u *moderate risk profile*. L-ilmentatriċi ffirmat fuq paġna 11 flimkien mar-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz finanzjarju;

v. *Letter of Instructions and Transfer Form* iffirmata mill-ilmentatriċi bid-data 23 ta' Marzu 2018 li nkludiet *Annex 1 Holdings* iffirmata mill-istess Sinjura DK. Din l-*Annex 1* kien *statement* li rrifletta l-istat finanzjarju tal-investimenti tal-ilmentatriċi li nkluda 8.875% *Rickmers* b'valur ta' 214.66 Ewro u *SA LTD* 3% b'valur ta' 78.32 dollaru amerikan;

vi. kopja tal-karta tal-identita' tal-ilmentatriċi;

vii. *portfolio valuation* bid-data 30.09.2018 mibgħuta mil-kumpanija Calamatta Cuschieri lill-ilmentatriċi, fl-istess indirizz tal-karta ta' identita' tagħha;

viii. *portfolio valuation* bid-data 31.12.2018 mibgħuta mil-kumpanija Calamatta Cuschieri lill-ilmentatriċi, fl-istess indirizz tal-karta ta' identita' tagħha;

ix. *change of details form* iffirmata minn Ms DK, ddatata 28.11.2019 li permezz tagħha l-fornitur tas-servizz finanzjarju ngħata struzzjonijiet biex jibda juża l-indirizz elettroniku [XXX](#); u

x. il-*portfolio valuations* (31.12.19, 31.03.20, 30.06.20, 30.09.20, 31.12.20, 31.03.21, 30.06.21, 30.09.21, 31.12.21) mibgħuta fuq l-indirizz elettroniku tas-Sur KK.

14. L-Arbitru Sostitut jinnota li l-ilmentatriċi u s-Sur KK qatt ma nnegaw:

i. illi l-firem fuq is-CFI *Opening Form* tad-29.12.2009, fuq il-*opening account form* ta' Marzu 2018, fuq il- *Letter of Instructions and Transfer Form* inkluż *Annex 1* huma tal-ilmentatriċi;

ii. illi ntbatu *portfolio valuation forms* regolarment mil-fornitur tas-servizz finanzjarju;

iii. illi f'Lulju 2018 l-ilmentatriċi rċeviet €4,950 mingħand il-fornitur tas-servizz finanzjarju, liema flus irrappreżentaw telf konsiderevoli fl-investimenti tagħha;

iv. illi mit-28 ta' Novembru 2019 il-fornitur tas-servizz finanzjarju fuq struzzjonijiet ta' Ms DK u taht il-firma tagħha (Annex V), beda jikkorrispondi fuq l-indirizz elettroniku XXX@gmail.com.

15. L-Arbitru Sostitut jinnota wkoll li ma ngabet l-ebda prova li l-ilmentatriċi hija, jew f'xi żmien kienet, legalment interdett jew inkapaċitata. Lanqas ma ġie allegat li ma tafx taqra. L-argument miġjub huwa li hi avolja ffirmat għal darba darbtejn, u avolja rċeviet il-*portfolio valuation forms* regolament, u avolja rċeviet hlaq mingħand il-fornitur tas-servizz finanzjarju li wera biċ-ċar telf sostanzjali mill-investment tagħha, hi qatt ma fhemet x'inhom jgħi allegatament qabel it-22 ta' Ġunju 2023.

16. L-Arbitru Sostitut jinnota wkoll illi wara Novembru 2019 il-*quarterly portfolio valuations* bdew jintbatu fuq l-indirizz elettroniku tas-Sur KK: dawn il-*valuations* jirriflettu b'mod mill-aktar ampju t-telf li sostniet is-Sinjura KK. U għalhekk diffiċli biex wiehed jaċċetta l-istqarrija tas-Sur KK li beda jirċievi l-korrispondenza tas-Sinjura DK fuq l-indirizz elettroniku tiegħu minn Novembru 2019, u minkejja dan jibqa jsostni li '*l-għarfien ta' nuqqasiet jew problemi ma seħħx qabel is-22 ta' Ġunju 2023*'. Mhux qed nitkellmu dwar posta fiżika f'*envelope* issiġillat ndirizzat lis-Sinjura DK, li s-Sur KK ma fetaħx b'rispett lejn il-privatezza tal-mama tiegħu; qed nitkellmu dwar *emails* li wiehed bilfors jiftaħ, jaqra, jistampa, eċċ., fil-proċess li permezz tiegħu jagħtihom lill-għażiża ommu. U allura ma jistax iġid li ma kienx jaf bihom u lanqas ma jista jingab l-argument li s-Sinjura DK, u mhux binha, kellha tkun taf, għaliex kien hu li mar jitellem għaliha meta hu u / jew is-Sinjura DK dherilhom li kien il-waqt opportun, u kien hu li kien jirċievi l-*statements* tas-Sinjura DK liema *statements* huma ċari u konsistenti biżżejjed biex wiehed jilmaħ li hemm problema.

17. L-Arbitru Sostitut **f'din is-sentenza preliminari li tikkonċerna biss il-kwistjoni ta' jekk l-ilment sarx fil-perjodu stipulata fil-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta**, mhux se jidhol fil-merti tal-aġir tal-fornitur tas-servizz finanzjarju, iżda jinnota biss li l-ilmentatriċi ffirmat l-*Annex 1* f'Marzu 2018 li kien jirrifletti sew il-qagħda tal-investimenti tagħha. Dan apparti l-fatt li hi rċeviet *portfolio valuations* regolari bil-posta u kellha kull opportunita' titlob spjegazzjoni mingħand persuna tal-fiduċja tagħha tul is-snin, jekk dawn ma kienitx taf xi jfissru. **L-informazzjoni kollha għandha kienet.** Jekk ma fhemitx, u ma ħaditx parir, naqset hi stess milli tiehu hsieb hwejjigħa u l-interessi tagħha. Dan apparti li minn Q3 2019 il-*portfolio valuations* bdew jintbatu bl-*email* fuq l-indirizz XXX@gmail.com li jirriżulta ċarament li huwa l-istess indirizz li uża s-Sur KK hu u jikkorrispondi f'isem is-Sinjura DK (l-ilmentatriċi). Jekk Ms DK ma fhemitx, l-Arbitru Sostitut żgur mhux se jemmen li lanqas binha li kiteb f'isimha u b'tali mod u manjiera li jixhed biċ-ċar li huwa persuna b'livell ta' edukazzjoni biżżejjed biex jagħraf li hemm problema u jindaga bħal ma fil-fatt għamel eventwalment.

18. Rigward l-eċċezzjonijiet tal-fornitur tas-servizz finanzjarju, l-Arbitru Sostitut josserva li l-ewwel waħda taht l-artiklu 21 (1) (b) ma treġix għaliex il-Kap 555 tagħti kompetenza li jisma lmenti dwar imġieba tal-fornitur tas-servizz finanzjarju li tkun seħħet fl-1 ta' Mejju 2004 jew wara. Peress li l-ilmentatriċi ffirmat l-ewwel *account opening form* fid-29 ta' Diċembru 2009, ma hemmx dubju li l-Arbitru (inkluż l-Arbitru Sostitut) huwa kompetenti li jikkunsidra l-ilment.

19. It-tieni eċċezzjoni tal-fornitur tas-servizz finanzjarju hija li l-ilmentatriċi ma rreġistratx l-ilment tagħha bil-miktub mal-fornitur tas-servizz finanzjarju, fi żmien sentejn minn meta l-ewwel kellha konnoxxenza tal-kwistjonijiet li lmentat dwarhom (Kap 555 art. 21(1)(c)). Din l-eċċezzjoni **qiegħda tiġi milqugħa** abbażi tal-fatt li persuna li ffirmat *statement* (Annex 1) f'Marzu 2018, wara li rċeviet *portfolio valuations* regolarment bil-posta, u saħansitra rċeviet h̄las b' madwar 50% tal-investimenti originali tagħha nieqes f'Lulju 2018, ma tistax tgħid, u titwemmen, li ma kienitx taf b'xejn qabel Ġunju 2023! Fejn hi ma kienitx tifhem, imissha h̄adet parir, u s-Sur KK li rċieva l-*emails* f'isem il-Mama tiegħu ma jistax lanqas igħid li lanqas hu ma fehem jew kien jaf bit-telf qabel Ġunju 2023: kien jaf għaliex irċieva il-korrispondenza elettronika f'isem is-Sinjura DK. Fejn ma fhemitx Ms DK minħabba l-allegati limitazzjonijiet tagħha, setgħet h̄adet parir professjonali, u binha kellu kull opportunita' biex jagħmel tajjeb hu għaliha wara t-28 ta' Novembru 2019 meta beda jirċievi l-korrispondenza tagħha hu fuq l-indirizz elettroniku tiegħu, jew jieħu parir professjonali, jew jitlob kjarifika mingħand il-fornitur tas-servizz finanzjarju. FL-opinjoni tal-Arbitru Sostitut l-ilmentatriċi kemm direttament, kif ukoll permezz ta' binha, kellha l-informazzjoni kollha f'idejha ferm qabel Ġunju 2023 u għalhekk wieh̄ed raġjonevolment jassumi li kienet taf bis-sitwazzjoni li eventwalment ilmentat dwarha, ferm qabel Ġunju 2023.

Konkluzjoni

L-Arbitru Sostitut jikkonkludi billi jilqa' t-tieni eċċezzjoni tal-fornitur tas-servizz finanzjarju, jiġifieri li l-ilmentatriċi naqset milli tirreġistra lment bil-miktub mal-fornitur tas-servizz finanzjarju mhux iżjed tard minn sentejn wara l-ġurnata li fiha l-ewwel kellha konnoxxenza tal-kwistjonijiet li lmentat dwarhom, u dan għar-raġunijiet mogħtija f'din is-sentenza preliminari.

Ivan Mifsud

23 ta' Mejju 2025.