Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 013/2020

DK u KK (l-ilmentaturi)

vs

Calamatta Cuschieri Investment Services Ltd.

(C13729) (il-provditur tas-servizz jew CCISL)

Seduta tat-22 ta' Marzu 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment, fejn l-ilmentaturi ssottomettew li sofrew telf fuq il-portafoll ta' investimenti taghhom peress li l-provditur tas-servizz naqas milli jaghtihom spjegazzjoni cara dwar l-investiment ilmentat u t-tranzazzjonijiet li saru mill-provditur tas-servizz wara li portafoll ezistenti ta' investimenti li kellhom gie trasferit ghand il-provditur tas-servizz fis-sena 2018.

L-ilment

L-ilmentaturi ssottomettew illi ghal dawn l-ahhar snin, huma kienu investew mal-kumpanija Crystal Finance Investments (Crystal) fejn il-portafoll ta' investimenti taghhom kien dejjem qieghed jikber izda meta CCISL ha l-portafoll ta' investimenti minghand Crystal u ghamel xi tranzazzjonijiet, l-ammont globali tal-portafoll, kif ukoll l-imghax li l-ilmentaturi kienu, jircievu naqsu drastikament.

Gie spjegat li CCISL infurmat lill-ilmentaturi bil-*financial advisor* il-gdid taghhom fil-bidu tas-sena 2018. L-ilmentaturi ltaqghu mal-*financial advisor* il-gdid ta' CCISL tliet darbiet, fis-6 t'April 2018, fl-24 ta' Mejju 2018 u fl-4 ta' Settembru

2018. L-ilmentaturi allegaw li waqt dawn il-laqghat huma dejjem sabu lill-*financial advisor* jistenniehom b'diversi karti sabiex jigu ffirmati minghajr qatt ma inghatat spjegazzjoni cara ta' dak li kien qieghed jigri. L-ilmentaturi pprovdew lista tat-tranzazzjonijiet (immarkata bhala 'DOK B' mal-ilment taghhom) li ghamlilhom il-*financial advisor* ta' CCISL fl-2018.[1]

Hekk kif miktub minn CCISL, l-ilmentaturi *'… huma meqjusin bhala Retail Clients u dejjem inghataw investimenti adattati ghall-kategorija ta' Retail client'* u, ghaldaqstant, huma sahqu li kien obbligu ta' CCISL li jinfurmawhom b'mod mill-aktar dettaljat bit-tranzazzjonijiet li jkunu ser isiru f'isimhom u mill-fondi taghhom, haga li CCISL m'ghamilx.

L-ilmentaturi ssottomettew li, fil-fatt, wara li huma ndunaw b'dawn l-investimenti kif ukoll minhabba l-fatt li l-portafoll taghhom beda jsofri telf, huma talbu lill-CCISL f'Settembru tas-sena 2018, li xtaqu *financial advisor* differenti u dan sussegwentament inbidel.

Gie sottomess ukoll li ghalkemm saru xi laqghat mal-ahhar *financial advisor* ta' CCISL sabiex jinghataw spjegazzjoni cara dwar l-andament u x'kienet ir-raguni li l-portafoll nizel fil-valur, din l-ispjegazzjoni qatt ma inghatat.[2]

Huma rrimarkaw li kien hemm zmien fejn il-portafoll kellu valur globali ta' madwar €272,000 u li f'daqqa wahda dan nizel ghal €203,434.77. Fiz-zmien tal-ilment, il-valur kien ta' madwar €253,000.

Spjegazzjonijiet ohra

Wiehed mill-ilmentaturi spjega fosthom dan li gej permezz ta' *affidavit* anness mal-ilment taghhom:[3]

i) Li wara l-ewwel investimenti li saru ma' Crystal, kien hemm €272,420.70 f'investmenti sat-30 ta' Gunju 2015.

[1] *A fol.* 4 u 10-16
[2] *A fol.* 4
[3] *A fol.* 7-9

ii) Illi fis-sena 2017, l-ilmentatur gie nfurmat li Crystal, flimkien mal-klijenti, kienet ser tinbiegh lil CCISL. Wara li sar dan it-tibdil, huma gew assenjati *financial adviser* ta' CCISL.

iii) Li l-ewwel laqgha li kellhom mal-*financial advisor* il-gdid ta' CCISL kienet fis-6 ta' April 2018.

L-ilmentatur spjega li meta *'poggejna bilqieghda, tefa' l-karti tal-investimenti tieghi kollha quddiemi, u beda b'mod mghaggel jaghtina informazzjoni kemm xejn xotta, rigward l-investimenti u meta dawn ser jaghlqu jew x'ser isir minhom. Nghid il-verita jiena kont ghadni kif hrigt mill-isptar u ma kelliex mohh dawn l-investimenti. U ghalhekk habba din ir-raguni, kull karta li beda jaghtina jien bdejt niffirma minghajr ma tana spjegazzjoni ta' dak illi ahna konna ser niffirmaw ghalih.'* [4]

iv) Li regghu iltaqghu fl-24 ta' Mejju 2018 mal-*financial advisor* ta' CCISL fejn regghu sabuh b'xi dokumenti u l-ilmentatur staqsieh, fosthom, fuq xi dokumenti. Waqt din il-laqgha, l-*financial advisor* staqsa lil kollega jekk kinux intbaghtu l-imghaxijiet li l-ilmentatur kien qieghed jistaqsi dwarhom. L-ilmentatur spjega wkoll li l-*financial advisor* ta' CCISL qallu li, peress li kienet saret il-bidla minn Crystal ghal Calamatta Cuschieri, xi affarijiet kienu ghadhom mhux qed jahdmu sew.

v) Illi f'Settembru 2018, il-*financial advisor* talabhom li jiltaqghu u l-ilmentaturi regghu sabuh bil-karti lesti. Waqt din il-laqgha, l-ilmentatur rega' staqsih dwar l-imghaxijiet li hu kien dejjem idahhal izda l-*financial advisor* qallu li dawn ghandu jinsihom minghajr ma tah l-ebda spjegazzjoni.

L-ilmentatur spjega li waqt din il-laqgha huwa gie nfurmat mill-*financial advisor* ta' CCISL li kellu '… *bond li ha jaghlaq, meta wara sirt naf li kien ser jaghlaq f'Dicembru, u qabad u qalbu ghall-growth minghajr ma tah cans jimmatura.'*[5]

---

[4] *A fol.* 7
[5] *A fol.* 8

L-ilmentatur issottometta li dawn il-fatti sar jaf bihom ricentament u l-investimenti ta' *growth* qatt ma kien sema' bihom u ghadu sal-lum ma fehemx x'inhuma.

vi) L-ilmentatur spjega li rigward l-imghax, il-*financial advisor* ta' CCISL kien qallu li *'mhux ser nitlef xejn'* izda l-ilmentatur irrimarka li dan ma kienx ghadu mmatura.[6] Wara dan, l-ilmentatur cempel lil CCISL u talab biex jinbidel il-*financial advisor* ghax ma kellux fiducja fih.

vii) Gie appuntat *financial advisor* iehor ta' CCISL, li ghamel *'difiza kbir dwar l-investimenti li kien ghamel'* l-*advisor* ta' qablu ta' CCISL, u qallu ukoll *'li rrid naghtih cans sabiex jiccekkja l-affarijiet'*.[7]

viii) Gie sottomess li meta l-ilmentatur rega' ltaqa' t-tieni darba mal-ahhar *financial advisor* ta' CCISL, huwa gie nfurmat *'li madwar €5000 kien sablu neqsin u mhux €20,000 kif kont semmejtlu jien'*.[8]

L-ilmentatur izda enfasizza li huwa lill-*financial advisor* ta' CCISL *'qatt u qatt ma kont semmejtlu figuri'*.[9] Intqal ukoll li l-*financial advisor 'kompla jenfasizza illi t-tbabiz bdieli fi zmien'* l-*advisor* ta' Crystal.[10]

L-ilmentatur sahaq li b'dawn il-kummenti iktar hass il-htiega li jaghmel dak kollu possibli biex jara fejn sar it-tbaghbis u minn min kien sar.

ix) Gie spjegat li meta l-ilmentatur, flimkien mal-avukat tieghu, rega' ltaqa' mal-*financial advisor* ta' CCISL, '*is-somma li regghet issemmiet kienet ta' madwar sittin elf*.'[11]

L-ilmentatur issottometta *'Illi dawn l-affarijiet iktar komplew iziduli d-dubbji u l-hsibijiet tieghi rigward l-investimenti li kont ghamilt ma' Calamatta Cuschieri.'*[12]

---

[6] *Ibid.*
[7] *Ibid.*
[8] *Ibid.*
[9] *Ibid.*
[10] *Ibid.*
[11] *A fol.* 8-9
[12] *A fol.* 9

x) Gie sottomess illi peress li l-mistoqsijiet tal-ilmentatur qatt ma gew imwiegba b'mod sodisfacenti min-naha tal-provditur tas-servizz, l-ilmentatur ma kellux triq ohra ghajr li jaghmel dan l-ilment quddiem l-Arbitru.

It-talbiet tal-ilmentaturi

L-ilmentaturi talbu lill-Arbitru jilqa' l-ilment taghhom u jinghataw dik is-somma gusta li tkopri t-telf li huma sofrew unikament minhabba l-agir ta' CCISL peress li *'huma ma kienux gew mgharrfa bl-aktar mod car [minn CCISL] jew min minnhom il-qaghda finanzjarja tal-bonds li kienu ser jinvestu fihom'*.[13]

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:[14]

1. Illi ma setax jifhem il-kawza tal-ilment u wisq anqas fuq liema bazi qed jintalab kumpens ta' *'somma gusta li tkopri t-telf li huma soffrew unikament minhabba l-agir tal-intimati'*.[15]

2. Illi fil-mertu l-ilment u t-talbiet tal-ilmentaturi huma ghal kollox infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu respinti bl-ispejjez. Gie sottomess li rapprezentanti ta' CCISL iltaqghu kemm mal-ilmentaturi u anke mal-avukat rapprezentant taghhom; li gie spjegat kull dettall; li kull mistoqsija giet imwiegba u li kull kopja ta' dokument li ntalbet inghatatilhom u dan matul is-snin 2018 u 2019.

3. Illi f'Mejju 2016, CCISL habbret li ser tikseb lis-socjetà Crystal Finance Investments Ltd fejn wara li gew infurmati l-klijenti u wara li ghadda l-process regolatorju, fi Frar 2017 beda l-process ta' integrazzjoni bejn iz-zewg kumpaniji biex jigu konsolidati l-klijenti taht il-grupp Calamatta Cuschieri. L-ilmentaturi gew ikkuntattjati fil-21 ta' Marzu 2018 biex jinqalbu l-investimenti taghhom minn ma' Crystal ghal ghand CCISL.

4. L-ilmentaturi kienu ilhom klijenti ta' Crystal sa mis-sena 2010, u mis-sena 2018 il-portafoll ghadda ghand CCISL. F'Marzu 2018, l-ilmentaturi marru l-fergha tal-Mosta fejn saret l-integrazzjoni tal-portafoll minghand Crystal

[13] *A fol. 4*
[14] *A fol.* 23-25
[15] *A fol.* 23

ghal fuq CCISL, liema process kien jinvolvi hafna dokumenti, peress li l-klijenti riedu jghaddu minn process gdid ta' *onboarding*.[16]

5. Ma saru l-ebda tranzazzjonijiet meta nqalbu l-investimenti. L-ilmentaturi setghu wkoll jaqilbu l-investimenti ghand provditur tas-servzz iehor tal-ghazla taghhom. Inqalbu numru ta' investimenti ma' CCISL b'valur ta' Ewro266,742.30. Fir-risposta taghha, CCISL ipprovdiet tabella li tindika s-somma ta' €266,742.30 maghmula minn €185,709.35 (fuq portafoll numru 5000018), €37,861.41 (fuq portafoll numru 9001185) u €43,171.54 (fuq portafoll numru 9001184). [17]

6. Il-portafoll li nqaleb kien kompost minn numru ta' *UCITS funds* kif ukoll *Bond Portfolio* (BP215) li kien ghadu ma mmaturax. Fis-sena 2018, wara l-laqgha mar-rapprezentant ta' CCISL, inghata l-parir lill-ilmentaturi li jsir tibdil fil-portafoll fejn inbieghu fondi u nxtraw ohrajn bl-intenzjoni li jkun hemm renditu ahjar.[18]

7. Gie sottomess li l-valur tal-portafoll nizel ghal Ewro240,673.57 fl-ahhar ta' Dicembru 2018 minhabba caqliq fis-suq. Dan kien kawza ta' swieq negattivi u mhux minhabba caqliq li ghamel il-*financial advisor* ta' CCISL, izda minhabba l-investimenti li kien fih il-portafoll. Bosta minn dawn l-investimenti tal-portafoll li kienu saru mill-*financial advisor* ta' Crystal kienu soffrew l-impatt negattiv tas-suq.

8. L-ilmentaturi talbu li l-*financial advisor* ta' CCISL jinbidel u l-portafoll dar fuq *financial advisor* iehor ta' CCISL li kemm-il darba ltaqa' mal-ilmentaturi u anke kellem lill-avukat taghhom u spjega b'mod car kull caqliq li kien hemm fil-portafoll.[19]

   Dan kollu gie spjegat diversi drabi lill-ilmentaturi u ma kienx car ghaliex l-avukat taghhom mhux qed jikkonferma dan peress li CCISL ghandha anke telefonati fit-tul fuq is-suggett mal-istess avukat u fl-ebda hin ma kien espress li hemm xi affarijiet li mhux cari.

---

[16] Saret referenza ghal *'Dok CC001'* anness mar-risposta tal-provditur tas-servizz – *A fol.* 24 u 26-65
[17] *A fol.* 24
[18] Saret referenza ghal *'Dok CC002'* anness mar-risposta tal-provditur tas-servizz – *A fol.* 24 u 66-90
[19] Saret referenza ghal *'Dok CC005'* anness mar-risposta tal-provditur tas-servizz – *A fol.* 24 u 200-203

9. Gie sottomess li ma kien hemm l-ebda tbaghbis kif gie allegat izda biss tibdil negattiv fis-suq. L-investimenti f'fondi kif ghandhom l-ilmentaturi, ghalkemm huma adattati u specifici ghal *retail investors* xorta jigu affetwati mis-swieq li jkunu jinvestu fihom u fl-ebda hin ma kien hemm xi ufficjal li ta xi garanzija li l-kapital mhux ser jiccaqlaq kemm 'il fuq kif ukoll 'l isfel.

10. CCISL sahqet li kull darba li l-avukat tal-ilmentaturi talab kopja ta' dokumenti jew spjega, din dejjem inghatat izda xorta wahda l-ilment baqa' ghaddej.[20]

11. Giet esebita kopja ta' evalwazzjonijiet li turi kif il-portafoll tal-ilmentaturi kien qed jiccaqlaq (immarkat bhala 'Dok CC004').[21]

12. Il-provditur tas-servizz issottometta li wiehed ma jistax jitfa' lment minghajr bazi jew provi ta' nuqqasijiet, wisq aktar jitlob kumpens fuq telf li ma sehhx. Ghalkemm kien hemm caqliq fil-valur tal-portafoll tul is-snin, dan irkupra u fil-fatt fil-gurnata tar-risposta tieghu il-provditur tas-servizz sahaq li gie registrat gwadann sostanzjali.

    Giet esebita mar-risposta tabella fuq il-valur tal-portafoll u d-dhul minnu.[22]

13. CCISL, fl-ahharnett, ma thossx li hemm xi nuqqasijiet min-naha tal-ufficjali taghha u regghet stiednet l-ilmentaturi jduru d-dokumenti kollha, u jekk iridu jinghataw spjegazzjoni quddiem l-Arbitru, kif digà sar mal-avukat taghhom, biex forsi jifhmu ahjar illi mhux qed isofru telf izda qeghdin igawdu qligh.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

[20] Saret referenza ghal *'Dok CC003'* anness ma r-risposta tal-provditur tas-servizz – *A fol.* 24 u 91-126
[21] *'Dok CC004'* – *A fol.* 127-199
[22] *A fol.* 25

Il-fatti tal-kaz u kunsiderazzjonijiet relevanti ghall-aspetti mqajma fl-ilment

In-natura ta' servizz ta' investiment moghti lill-ilmentaturi minn CCISL

Ir-relazzjoni ta' bejn l-ilmentaturi u CCISL kienet indikata bhala *'Advisory Dealing A/C'* fl-*'Account Opening Form'* ta' CCISL datata 21 ta' Marzu 2018, iffirmata mill-ilmentaturi.[23]

Wiehed jinnota wkoll li l-ilmentaturi iffirmaw dokumenti (mhux datati) intitolati *'Managed Fund Portfolio Service Supplementary Terms and Conditions'* li jindikaw servizz ta' *'discretionary portfolio management'* fil-kaz tal-portafolli li kellhom *'Income Strategy'* u *'Balanced Strategy'* rispettivament bhal objettiv.[24]

Dawn id-dokumenti fosthom jispecifikaw li:

'The Managed Fund Portfolio (the "MPF") will be managed on a discretionary basis, based on the strategy chosen that was determined by reference to the Client's investment objectives, risk profile, investment restrictions and other relevant information. CCIS shall have full authority to manage the composition of the Managed Fund Portfolio and to enter into any kind of transaction or arrangement as agent on the Client's behalf in respect of any Collective Investment Schemes ("Funds") subject to these Terms at CCIS's discretion and without prior reference to the Client.' [25]

L-istess dokument jispecifika li CCISL

'… shall have full discretion to make purchases and sales of investments in any market on your behalf as your agent, and otherwise act and deal with the MFP at our discretion …'.[26]

Ghalhekk johrog li CCISL kellha certu diskrezzjoni biex tiehu decizjonijiet fuq xi investimenti filwaqt li fuq investimenti ohra s-servizz kien wiehed ta' parir ta' investiment fejn CCISL kellha timxi fuq l-istruzzjonijiet moghtija wara l-parir li jkun inghata lill-ilmentaturi mill-provditur tas-servizz.

[23] *A fol.* 27
[24] *A fol.* 41-48 u 53-60.
[25] *A fol.* 41
[26] *A fol.* 42

Id-data, valur u kompozizzjoni tal-portafoll meta gie trasferit ghand CCISL

Matul il-proceduri tal-kaz gewipprezentati dokumenti datati l-21 ta' Marzu 2018, iffirmati mill-ilmentaturi, rigward l-istruzzjonijiet biex jigi trasferit ghal ghand CCISL il-portafoll ta' investimenti li kellhom ma' Crystal.[27]

F'dan ir-rigward gew ipprezentati tliet '*Letter of Instructions and Transfer Form'* ilkoll datati 21/03/2018, li jinvolvu struzzjonijiet tat-trasferiment tal-portafolli u kienu wkoll jinkludu *'A copy of our most recent statement in relation to the Portfolio as Annex 1'*.[28]

Minn dawn id-dokumenti johrog li kien hemm tliet portafolli li gew trasferiti minghand Crystal ghal ghand CCISL kif gej:

(a) Portafoll numru 9001184, li f'*Annex 1* tal-*'Letter of Instructions and Transfer Form'* kien indikat biss bhala *'Income'* ghall-ammont ta' EUR43,171.54;[29]

(b) Portafoll numru 9001185, li f'*Annex 1* tal-*'Letter of Instructions and Transfer Form'* kien indikat biss bhala *'Balanced'* ghall-ammont ta' EUR37,861.41;[30]

(c) Portafoll numru 5000018, li f'*Annex 1* tal-*'Letter of Instructions and Transfer Form'* kien jikkonsisti f'dawn l-investimenti:[31]

- 863.255 *units* fil-*UBS (Lux) Bond Fund – Euro High Yield* b'valur tas-suq ta' EUR44,103.70;
- 288.311 *units* fil-*UBS (Lux) Bond SICAV – Emerging Europe* b'valur tas-suq ta' EUR35,568.93;
- *4% EUR High Yield BP* (BP215) b'valur tas-suq ta' EUR19,993.71;

[27] - *'Opening of Account Form'* ta' CCISL datata 21/03/2018 – *A fol.* 26-38
- *'Letter of Instructions and Transfer Form'* fuq portafoll numru 9001184 datata 21/03/2018 – *A fol.* 39
- *'Letter of Instructions and Transfer Form'* fuq portafoll numru 5000018 datata 21/03/2018 – *A fol.* 49
- *'Letter of Instructions and Transfer Form'* fuq portafoll numru 9001185 datata 21/03/2018 – *A fol.* 51
- Konferma li l-ilmentaturi rcevew fosthom it-*'Terms & Conditions'* ta' CCISL, is-*'Supplementary Terms & Conditions'* fuq il-*'Managed Fund Portfolio Service'* u t-*'Tariff Sheet'* – *A fol.* 61

[28] *A fol.* 39, 49 u 51

[29] *A fol.* 39-40

[30] *A fol.* 51-52

[31] *A fol.* 49-50; 24

- 229.812 *units* fil-*UBS (Lux) Bond Fund* b'valur tas-suq ta' EUR30,905.12;
- 664.42 *units* fil-*Fidelity Funds – Emerging Markets* b'valur tas-suq ta' EUR7,939.82;
- 581.887 *units* fil-*Nordea 1 Stable Return Fund* b'valur tas-suq ta' EUR8,641.02;
- 10175.322 *units* fil-*Threadneedle Inv Funds ICVC-EM MK Bond Fund* b'valur tas-suq ta' GBP10,119.36; [32]
- 22470.201 *units* fil-*Threadneedle Inv Funds ICVC-UK Corp Bond Fund* b'valur tas-suq ta' GBP13,729.29; [33]
- 120.29 *units* fil-*CC–High Income Bond Fund* b'valur tas-suq ta' EUR11,914.72.

Il-valur tal-portafoll numru 5000018 kien indikat (fir-risposta tal-provditur tas-servizz) li jammonta ghal EUR185,709.35 fil-21 ta' Marzu 2018.

It-tliet portafolli kellhom valur globali ta' EUR266,742.30 fil-21 ta' Marzu 2018 skon kif indikat mill-provditur tas-servizz u msemmi hawn fuq.

Il-valur u kompozizzjoni tal-portafoll ta' investimenti tal-ilmentaturi fi'zmien Crystal (fl-ahhar tas-sena 2017) meta mqabbel mat-trasferiment lill-CCISL (f'Marzu 2018)

It-total tal-valur tat-tliet portafolli fi zmien Crystal, fl-ahhar tas-sena 2017, kien jammonta ghal Eur270,176.82.[34] Din il-figura tqarreb ghal figura ta' valur globali tal-portafoll *'ta' madwar €272,000'* msemmija fl-ilment.[35]

Il-lista ta' investimenti ndikata tal-portafoll numru 5000018 f'*Annex 1* tal-*'Letter of Instructions and Transfer Form'* hekk kif imsemmi hawn fuq tirrifletti u taqbel mal-investimenti mnizzlin fil-valutazzjoni (fi zmien Crystal) intitolata *'Securities*

[32] Ekwivalenti ghal EUR11,590.71 bir-rata tal-kambju £1 GBP = €1.1454 tal-21 ta' Marzu 2018 - https://www.exchangerates.org.uk/GBP-EUR-spot-exchange-rates-history-2018.html
[33] Ekwivalenti ghal EUR15,725.53 bir-rata tal-kambju £1 GBP = €1.1454 - https://www.exchangerates.org.uk/GBP-EUR-spot-exchange-rates-history-2018.html
[34] Eur188,329.53 (Portafoll numru 5000018) + Eur43,286.97 (Portafoll numru 9001184) + Eur 38,560.32 (Portafoll numru 9001185) = EUR270,176.82 (*A fol.* 142, 145 u 147)
[35] *A fol.* 4

holding as at 31/12/2017', ftit xhur qabel ma gie trasferit dan il-portafoll.[36] Din il-valutazzjoni tindika valur totali ta' dan il-portafoll ta' EUR188,329.53 fl-ahhar ta' Dicembru 2017.[37] Il-valur tal-portafoll numru 5000018 kien Eur2,620.18 izjed mill-valutazzjoni ta' Eur185,709.35 applikabbli tliet xhur wara fil-21 ta' Marzu 2018, hekk kif indikat mill-provditur tas-servizz fir-risposta tieghu.

Din id-differenza tal-valur tal-portafoll fi zmien Crystal (31/12/2017) u meta gie trasferit (21/03/2018) lil CCISL primarjament tirrifletti l-kambjament fil-valur tal-investimenti mill-ahhar ta' Dicembru 2017 sal-21 ta' Marzu 2018, hekk kif johrog meta jitqabblu l-valur tas-suq tal-investimenti rispettivi, kif indikat fit-Tabella A hawn taht:

Tabella A

	Valur tas-suq 31/12/2017	*Valur tas-suq 21/03/2018*	*Differenza*
UBS (Lux) Bond Fund – Euro High Yield	€44,207.29	€44,103.70	-€103.59
UBS (Lux) Bond SICAV – Emerging Europe	€35,989.86	€35,568.93	-€420.93
4% EUR High Yield BP (BP215)	€19,918.17	€19,993.71	+€75.54
UBS (Lux) Bond Fund	€30,886.73	€30,905.12	+€18.39
Fidelity Funds – Emerging Markets	€8,272.03	€7,939.82	-€332.21
Nordea 1 Stable Return Fund	€8,833.04	€8,641.02	-€192.02
Threadneedle Inv Funds ICVC-EM MK Bond Fund	£10,984.26	£10,119.36	-£864.90 (-€990.66)*
Threadneedle Inv Funds ICVC-UK Corp Bond Fund	£14,082.07	£13,729.29	-£352.78 (-€404.07)*
CC–High Income Bond Fund	€11,970.06	€11,914.72	-€55.34
		Total	-€2,404.89

* *Maqlubin ghal Ewro bir-rata tal-kambju £1 GBP = €1.1454 tal-21 ta' Marzu 2018* [38]

[36] *A fol.* 142-144
[37] *A fol.* 24
[38] https://www.exchangerates.org.uk/GBP-EUR-spot-exchange-rates-history-2018.html

Il-valutazzjoni (fi zmien Crystal) intitolata *'Securities holding as at 31/12/2017',* ghall-portafoll numru 9001184, (li huwa nnotat li gie immarkat bhala *'MFP Account'*), tindika dawn l-investimenti u valur totali ta' EUR43,286.97 ghal dan il-portafoll fid-data msemmija:[39]

- 26.54 *units* fil-*Parvest Bond Euro Government*
- 491.98 *units* fil-*Franklin Templeton Emerging Markets Bond Fund*
- 57.086 *units* fil-*UBS (Lux) Bond SICAV - Emerging Europe*
- 62.55 *units* fil-*Deutsche Invest I Short Duration Credit*
- 1.227 *units* fil-*UBS (Lux) Money Market Fund*
- 27.862 u 0.001 *units* fil-*UBS (Lux) Bond Fund (Dist. u Acc)*
- 133.217 *units* fil-*UBS (Lux) Bond Fund (Euro High Yield)*
- 47.755 *units* fil-*UBS (Lux) Medium Term Bond Fund*

Il-valur tal-portafoll numru 9001184 fl-ahhar ta' Dicembru 2017 kien Eur115.43 izjed mill-valutazzjoni fl-anness tal-*Letter of Instructions and Transfer Form* datata 21 ta' Marzu 2018.[40]

Filwaqt li ma kienx possibli jitqabblu l-valuri tal-investimenti rispettivi f'dan il-portafoll fiz-zewg dati ndikati, **ma harget l-ebda evidenza (mill-informazzjoni pprovduta) li din id-differenza minima ta' €115.43 fuq il-portafoll numru 9001184 (bejn 31/12/2017 u 21/03/2018) ma kinetx relatata ma' xi kambjament fil-valur tal-investimenti fuq dan il-perjodu**.

Il-valutazzjoni (fi zmien Crystal) ntitolata *'Securities holding as at 31/12/2017',* ghall-portafoll numru 9001185 (immarkat ukoll bhala *'MFP Account'*), tindika valur totali ta' EUR38,560.32, u dawn l-investimenti:[41]

- 187.281 *units* fil-*UBS (Lux) Key Selection SICAV - European Equities*
- 245.66 *units* fil-*JPMorgan Funds - Emerging Europe Equity Fund*

[39] *A fol.* 145-146
[40] EUR43,286.97 - EUR43,171.54 = EUR115.43
[41] *A fol.* 147-148

- 291.83 *units* fil-*Fidelity Funds - Italy Fund*
- 33.055 *units* fil-*UBS (Lux) Medium Term Bond Fund*
- 263.49 *units* fil-*Fidelity Funds - Iberia Fund*
- 7.98 *units* fil-*UBS (Lux) Strategy Fund - Equity*
- 34.601 *units* fil-*UBS (Lux) Bond Fund - Euro High Yield*
- 35.565 *units* fil-*Calamatta Cuschieri - Euro Equity*

Il-valur tal-portafoll numru 9001185 fl-ahhar ta' Dicembru 2017 kien Eur698.91 izjed mill-valutazzjoni fl-anness tal-*'Letter of Instructions and Transfer Form* datata l-21 ta' Marzu 2018.[42]

Ma kienx possibli jitqabblu l-valuri tal-investimenti rispettivi f'dan il-portafoll fiz-zewg dati indikati peress li l-Arbitru ma giex ipprovdut b'din l-informazzjoni u lanqas seta' jiksibha mir-ricerki li ghamel.

L-Arbitru ma jistax jghid li din **id-differenza ta' €698.91 fuq il-portafoll numru 9001185 ma kinetx relatata ma' xi kambjament fil-valur tal-investimenti fuq dan il-perjodu**.

Tranzazzjonijiet li saru minn CCISL fis-sena 2018 indikati fl-ilment mill-ilmentaturi

Hekk kif johrog minn dokumentazzjoni pprezentata miz-zewg partijiet matul il-kaz, il-provditur tas-servizz ghamel certu tranzazzjonijiet fis-sena 2018, wara li l-portafoll gie trasferit lilu minghand Crystal.

Is-sena 2018 hija indikata bhala l-perjodu meta l-ilmentaturi ndunaw l-ewwel darba bil-kwistjonijiet li qed jilmentaw dwarhom, hekk kif imnizzel fil-Formola tal-Ilment mibughta lill-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji.[43]

It-tranzazzjonijiet indikati mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom huma dawn:[44]

(a) Bejgh ta' 229.8120 sehem fil-*'Ubs (Lux) Bond Fund – EUR P-Dist'* ghall-ammont ta' EUR31,053.69 fis-6 t'April 2018;[45]

---

[42] EUR38,560.32 - EUR37,861.41 = EUR698.91
[43] *A fol.* 3
[44] *A fol.* 4 - *'Dok B'* (*A fol.* 10-16)
[45] *A fol.* 11

(b) Xiri ta’ 2,408.6058 sehem fil-*‘Franklin Euro High Yield Fund’* ghall-ammont ta’ EUR15,222.39 fl-10 t’April 2018;[46]

(c) Xiri ta’ 640.6730 sehem fil-*‘Robeco High Yield Bond Fund’* ghall- ammont ta’ EUR15,222.39 fil-11 t’April 2018;[47]

(d) Bejgh ta’ 581.8870 sehem fin-*‘Nordea 1 Stable Return Fund’* ghall-ammont ta’ EUR8,536.28 fl-24 ta’ Mejju 2018;[48]

(e) Xiri ta’ 1,903.56 sehem fil-*‘Fidelity Funds – European High Yield Fund’* ghall- ammont ta’ EUR19,073.67 fit-28 ta’ Mejju 2018;[49]

(f) Xiri ta’ 1,405.0207 sehem fil-*‘Franklin Euro High Yield Fund’* ghall-ammont ta’ EUR8,823.53 fit-28 ta’ Mejju 2018;[50]

(g) Xiri ta’ 6.0823 sehem fil-*‘Ubs (Lux) Strategy Fund – Growth (Eur)’* ghall-ammont ta’ EUR21,144.69 fl-4 ta’ Settembru 2018.[51]

It-tranzazzjonijiet fil-paragrafu mmarkat (a) sa (c) imsemmija hawn fuq huma indikati u spjegati fi *Suitability Report* ta’ CCISL iffirmat mill-ilmentaturi wara l-laqgha tas-6 t’April 2018.[52]

It-tranzazzjonijiet fil-paragrafu mmarkat (d) sa (f) hawn fuq huma indikati u spjegati fi *Suitability Report* ta’ CCISL iffirmat mill-ilmentaturi wara l-laqgha tat-23 ta’ Mejju 2018.[53]

It-tranzazzjoni fil-paragrafu mmarkat (g) hawn fuq hija indikata u spjegata fi *Suitability Report* ta’ CCISL ffirmat mill-ilmentaturi wara l-laqgha tat-30 t’Awwissu 2018.[54]

---

[46] *A fol.* 16
[47] *A fol.* 15
[48] *A fol.* 10
[49] *A fol.* 12
[50] *A fol.* 14
[51] *A fol.* 13
[52] *A fol.* 73-74
[53] *A fol.* 84-85
[54] *A fol.* 89-90

L-ilmentaturi ma kkontestawx il-fatt li huma kienu iffirmaw dawn is-*Suitability Reports*. Dawn id-dokumenti jimmilitaw kontra l-allegazzjoni tal-ilmentaturi li huma ma kinux gew mgharrfa b'mod car dak li kien qieghed jigri fil-portafoll.

Tranzazzjonijiet ohra maghmula minn CCISL

Mid-dokumenti pprezentati mill-provditur tas-servizz johrog li apparti t-tranzazzjonijiet indikati mill-ilmentaturi, kien hemm xi tranzazzjonijiet ohra li saru minn CCISL fis-sena 2018.

F'Mejju 2018 kien hemm struzzjoni ta' bejgh ghall-valur ta' EUR20,000 tal-*'CC MFP – Income EUR strategy'*.[55] Wiehed mill-i*statements* tal-portafoll jindika diversi bejgh ta' investimenti mill-*MFP account* f'Mejju 2018.[56]

Saru diversi bejgh u xiri ta' investimenti ohra fil-portafoll mill-provditur tas-servizz fis-snin ta' wara, jigifieri, fl-2019 u fl-2020.[57]

Dawn l-investimenti ma gewx ikkontestati mill-ilmentaturi.

<u>**Kunsiderazzjonijiet ohra**</u>

L-allegat telf u t-talbiet tal-ilmentaturi

Aspett iehor krucjali f'dan l-ilment huwa jekk l-ilmentaturi fattwalment soffrewx telf li huma sahqu li garrbu. Dan huwa kkontestat mill-provditur tas-servizz li sahaq li mhux minnu li l-ilmentaturi ghamlu telf.

L-Arbitru jinnota li fl-ilment taghhom, l-ilmentaturi talbu li jinghataw *'dik is-somma gusta li tkopri t-telf li huma sofrew unikament minhabba l-agir'* ta' CCISL.[58]

Din kienet talba generika li ma gietx spjegata mill-ilmentaturi. Tant, li waqt is-seduta tal-11 ta' Jannar 2021, meta '*l-Arbitru staqsa lid-difensur tal-ilmentaturi jghid x'rimedju specifiku qed jitolbu lill-Arbitru, hu jghid li l-ilmentaturi jghidu li n-nuqqas tal-provditur tas-servizz [hallilhom] telf ta' €5,000'*.[59]

---

[55] *A fol.* 78 u 85
[56] *A fol.* 195 – Bejgh tal-*UBS Bond Global Dynamic Eur* ghal €3,787; bejgh tal-*UBS Full Cycle Asian Asian Bond* ghal €2,987; bejgh tal-*UBS Lux Bond Fund (Eur)* ghal €3,799; bejgh tal-*UBS Lux Medium Term Bond* ghal €3,800.
[57] Ezempju - *A fol.* 196 u 197.
[58] *A fol.* 4
[59] *A fol.* 219

L-Arbitru jinnota wkoll illi fuq il-kumpens rikjest, intqal ukoll dan li gej fl-ahhar sottomissjonijiet tal-ilmentaturi:

'Illi l-ilmentaturi sabuha difficli ferm sabiex jikkwantifikaw is-somma preciza ta' danni li huma sofrew. Il-fatt li huma qatt ma inghataw spjegazzjoni cara ta' certu diskrepanzi tal-portafoll taghhom, kompla hasseb iktar lilhom. Certu spjegazzjonijiet a rigward l-andament tal-portafoll gew moghtija biss fis-seduta tal-11 ta' Jannar 2021 … fejn ghalkemm kienu saru diversi laqghat u korrispondenza kien proprju f'dik is-seduta li harget informazzjoni dwar certu tranzazzjonijiet passati.'

Ghalhekk talbu lill-Arbitru jiddeciedi hu l-ammont a bazi tal-ekwità, gustizzja u ragonevolezza u wkoll ghall-prattika tal-Qrati Maltin fejn gieli jiddeciedu l-ammont ta' kumpens a bazi tal-prassi '*arbitrio boni viri'*.[60]

L-ilmentaturi ma taw **l-ebda rendikont** tal-figura tat-telf mitluba minnhom**.** L-Arbitru jinnota li l-ilmentaturi indikaw telf ta' €5,000 waqt is-seduta tal-11 ta' Jannar 2011, hekk kif imsemmi hawn fuq. Din il-figura tidher li tirrifletti l-ammont li gie indikat fl-*email* interna tal-provditur tas-servizz datata 23 ta' Ottubru 2018, li giet ipprovduta minn CCISL waqt il-proceduri tal-kaz.

F'din l-*email* intqal li:

'… clients were questioning the difference in their portfolio valuation between 26th September 2016 and 4th October 2018' u li *'The realised loss for this period was EUR5,041'*. [61]

Fl-istess *email* intqal ukoll li:

'This was a result of the sell orders raised in the following investments: MFP Income, Nordea 1 Stable Return Fund and UBS (Lux) Bond Pdist Fund'.[62]

Biex ikun jista' jiddetermina jekk l-ilmentaturi sofrewx telf kif gie allegat, l-Arbitru ser jikkonsidra l-andament tal-investimenti li nxtraw fis-sena 2018 minn CCISL u li gew indikati mill-ilmentaturi fl-ilment. Sommarju tal-andament ta' dawn l-investimenti huwa rifless fit-Tabella B hawn taht.

[60] *A fol.* 226-227
[61] *A fol.* 118
[62] *Ibid.*

Tabella B

	Ammont ta' units li nxtraw	***Ammont tax-xiri***	*Valur tas-suq 24/10/2018*[63]	*Valur tas-suq 31/12/2018*[64]	*Valur tas-suq 31/12/2019*[65]	***Valur tas-suq 17/02/2020***[66]
Franklin Euro High Yield Fund	3,813.6265	**€24,045**	€22,996.17	€22,385.99	€23,339.39	**€23,568.21**
Robeco High Yield Bond Fund	640.6730	**€15,222.39**	€14,620.16	€13,985.89	€14,786.73	**Nbiegh fl-10 ta' Jannar 2020 ghal valur ta' €14,769.55** [67]
Fidelity Funds – European High Yield Fund	1,903.56	**€19,073.67**	€18,175.19	€17,588.89	€19,111.74	**€19,435.35**
Ubs (Lux) Strategy Fund – Growth (Eur)	6.0823	**€21,144.69**	€20,153.94	€18,961.69	€21,861.55	**€22,441.19**

Mill-informazzjoni pprovduta johrog car li skont l-izjed *valuation statement* ricenti ipprezentata (tal-17/02/2020),[68] il-valur tas-suq tal-*Fidelity Funds-European High Yield Fund* u l-*UBS (Lux) Strategy Fund* fid-data indikata ta' Frar 2020 kien izjed mill-ammont tax-xiri u, allura, ma kien hemm l-ebda telf fuq dawn iz-zewg investimenti.

Dan il-qligh mhuwiex realizzat peress li dawn l-investimenti ma gewx illikwidati.

[63] *A fol.* 138
[64] *A fol.* 137
[65] *A fol.* 134
[66] *A fol.* 132
[67] *A fol.* 197
[68] *A fol.* 132

Hareg car ukoll li fuq ir-*Robeco High Yield Bond Fund* kien hemm telf kapitali realizzat ta' -€452.84.[69] Izda, meta wiehed jiehu in konsiderazzjoni l-imghax rikavat fuq dan l-investiment,[70] johrog li kien hemm qligh nett fuq dan l-investiment.

Fir-rigward tal-*Franklin Euro High Yield Fund* ma gie lanqas muri li dan l-investiment kellu xi telf. Ghalkemm il-valur tas-suq fis-17/02/2020 kien inqas mill-ammont tax-xiri, li jindika telf kapital mhux irrealizzat ta' -€476.79 fid-data msemmija, dan l-investiment hallas imghax li jeccedi dan l-ammont.[71] Allura, ma jirrizultax lanqas li kien hemm telf.[72]

L-Arbitru jinnota li l-imghaxijiet indikati mill-provditur tas-servizz ma gewx lanqas ikkontestati mill-ilmentaturi.

Fic-cirkostanzi, l-Arbitru ma jistax jasal ghal xi konkluzjoni li kien hemm telf fuq it-tranzazzjonijiet li jinvolvu x-xiri ta' investimenti fis-sena 2018 li gew ikkontestati.

Issa l-Arbitru ser jikkonsidra l-investimenti li nbieghu minn CCISL fis-sena 2018 li gew indikati mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom, jigifieri, l-bejgh tal-*'Ubs (Lux) Bond Fund (EUR P-DIST)'* u l-*'Nordea 1 Stable Return Fund'*.[73]

L-Arbitru jinnota li l-*units* kollha (229.8120 *units*) fil-*'Ubs (Lux) Bond Fund (EUR P-DIST)'* (li qabel kienu fil-portafoll numru 5000018), kienu nxtraw ghal EUR31,468.187 u nbieghu ghall-ammont ta' EUR31,063.69.[74]

It-telf minn dan il-bejgh ghalekk kien ta' -Eur404.50. Wiehed jinnota li l-valur ta' dan l-investiment fil-31/12/2017, ftit xhur qabel ma gie trasferit lil CCISL, kien ta' EUR30,886.73, jigifieri, il-valur matul it-trasferiment kien <u>digà</u> inqas mill-valur li bih inxtara (ta' EUR31,468.187). Il-valur tal-bejgh ta' EUR31,063.69 li sar fl-2018 huwa izjed mill-valur ta' dan l-investiment meta kien ghadu ma' Crystal fil-31/12/2017.

---

[69] €14,769.55 - €15,222.39 = -€452.84
[70] Ikkalkulat li jammonta ghal €954.62 – Is-somma ta' imghax ta' €217.83 fil-21/12/2018, ta' €185.80 fid-29/03/2019, ta' €179.39 fis-26/06/2019, ta' €185.80 fis-27/09/2019 u imghax ta' €185.80 fl-20/12/2019 (*A fol.* 128-129)
[71] €805.40 fid-09/07/2018 (*A fol.* 126) u €907.64 fit-08/07/2019 (*A fol.* 128)
[72] €23,568.21 - €24,045 = -€476.79
[73] *A fol.* 10 u 11
[74] *A fol.* 142 u 11

L-Arbitru jinnota wkoll li fis-*Suitability Report* ta' CCISL iffirmat mill-ilmentaturi (wara laqgha tas-06/04/2018), hemm miktub fir-rigward ta' dan l-investiment, li *'Mr. & Mrs. KK were made aware that if they had to redeem they would be on a capital loss'*.[75]

Il-*units* kollha (581.8870 *units*) fin-*'Nordea 1 Stable Return Fund'* (li qabel kienu fil-portafoll numru 5000018) kienu nxtraw ghal EUR8,920.328 u nbieghu ghal ammont ta' EUR8,536.28.[76] It-telf minn dan il-bejgh kien ta' -Eur384.05.

Wiehed jinnota li l-valur ta' dan l-investiment fil-31/12/2017, ftit xhur qabel ma gie trasferit lil CCISL, kien ta' EUR8,833.04.73, jigifieri, kien digà inqas mill-valur li biegh inxtara (ta' EUR8,920.328).

L-Arbitru jinnota wkoll li fis-*Suitability Report* ta' CCISL iffirmat mill-ilmentaturi wara l-laqgha tat-23 ta' Mejju 2018, hemm miktub fir-rigward ta' *Nordea funds*, li:

'During the meeting clients explained that they are not satisfied with the performance of the Nordea 1 stable return fund (Dis-Ann) & the MFP Income Euro. Clients requested to redeem all holdings in the Nordea funds and reduce some holdings in the MFP Income (Euro 20k). They requested for re-investment options that are currently offering a better distribution. Clients are aware that capital losses will be incurred on the sale of such transactions'. [77]

Fic-cirkostanzi, l-Arbitru ma jistax jasal ghal xi konkluzjoni li t-telf (relattivament minuri)[78] fuq il-kapital (eskluz id-dividendi) mill-bejgh ta'dawn iz-zewg investimenti kien ikkawzat minn xi nuqqas tal-provditur tas-servizz, u lanqas li l-ilmentaturi ma kinux jafu x'qed jigri.

Dan apparti li kull imghax rikavat fuq dawn iz-zewg investimenti ma ttehidx in konsiderazzjoni u, ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jghid li kien hemm it-telf li qed jallegaw li kien hemm l-ilmentaturi.

---

[75] *A fol.* 73
[76] *A fol.* 142 u 10
[77] *A fol.* 84 u 85
[78] Telf ta' kapital ta' Eur404.50 fil-*'Ubs (Lux) Bond Fund (EUR P-DIST)'* jammonta ghal 1.3% fuq l-ammont investit ta' EUR31,468.187; Telf ta' kapital ta' Eur384.05 fil-*'Nordea 1 Stable Return Fund'* jammonta ghal 4.3% fuq l-ammont investit ta' EUR8,920.328.

Il-valur globali tal-portafoll

Ghalkemm l-ilmentaturi ghamlu referenza fl-ilment taghhom li l-portafoll taghhom nizel f'daqqa ghal €203,434.77, u fid-data tal-ilment kien madwar €253,000, ma giet ipprezentata l-ebda evidenza dwar dan mill-ilmentaturi.

Ma inghatat l-ebda spjega lanqas min-naha tal-ilmentaturi fuq tali differenza ghajr referenza li saret ghat-tranzazzjonijiet maghmula mill-provditur tas-servizz, liema tranzazzjonijiet gew ikkunsidrati hawn fuq f'din id-decizjoni.

Konkluzjoni

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li ma jistax jilqa' l-ilment.

Kull parti thallas l-ispejjez taghha ta' din il-procedura.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji