Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 091/2020

DV (l-Ilmentatur)

vs

HSBC Bank Malta p.l.c. (C3177)

(il-provditur tas-servizz/il-Bank)

Seduta tat-13 ta' Settembru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn, fost affarijiet ohra, l-Ilmentatur issottometta:

Illi fid-9 t'April 2016 ghamel ilment mal-Bank dwar il-fatt li meta xtara '*Complex Instruments*' minghand ix-*Share Shop* tal-Bank, il-Bank ma kienx ghamel l-*Appropriateness* jew *Suitability Test,* u wisq anqas wissieh bir-riskji kbar li kienu jinvolvu dawn l-investimenti.

Illi hu qatt ma talab lill-Bank biex iqisu *Professional Investor* u, ghalhekk, kellu jqisu bhala *Retail Client.* Il-Bank ma cahadx dan izda cahhdu minn kumpens ghaliex qallu li kellu gharfien u esperjenza bizzejjed li bihom kien jghaddi minn kwalunke test.

Illi f'Awwissu 2017, l-Ilmentatur kien mgharraf mill-Bank li kien imbarka fuq '*Remediation Exercise*' li kienet tindirizza l-ilment tieghu.

Illi fl-ittra tal-10 t'Ottubru 2017, l-Bank tenna li ma kienx ser jikkumpensa lill-Ilmentatur.

Illi minkejja li l-Bank kiser kemm ir-regoli tal MFSA kif ukoll tal-MiFID, li joffru protezzjoni lill-klijenti *retail,* il-Bank wettaq ezercizzju fejn eskluda gruppi ta' nies minkejja li huma wkoll sofrew telf finanzjarju minhabba n-nuqqasijiet tal-Bank.

Illi l-Bank iggustifika r-rifjut tal-kumpens lill-Ilmentatur ghaliex sostna li dan kien jokkupa kariga mal-HSBC u, peress li kien mgharraf fil-materja tal-investimenti b'mod generiku, hu seta' jifhem ir-riskji involuti meta dan xtara u biegh strumenti finanzjarji kumplessi.

Illi huwa qatt ma rcieva xi tahrig fuq dawn it-tip ta' investimenti kumplessi u anke kieku kien dan, il-Bank ma setax jinjora r-regolamenti li jaghtuh protezzjoni bhala investitur.

Illi ghalkemm huwa kien *retail client* gie ttrattat daqslikieku kien *Professional Investor.*

Illi dan imur kontra l-MiFID *Rules* li jghidu li biex klijent jigi ttrattat bhal *Professional Investor* irid ikun il-klijent li jitlob din il-kategorizzazzjoni.

Illi anke kieku l-Bank qiesu bhala *Professional Investor* kellu jaghtih it-twissijiet li din il-kategorizzazzjoni ggib maghha skont l-istess regoli.

Illi ghalhekk l-ezercizzju illegali li ghamel il-Bank biex eskludih mill-kumpens, li sar *a posteriori,* kiser il-ligi u mhux gustifikat.

Ghaldaqstant l-Ilmentatur talab lill-Arbitru jiddikjara:

1. Illi bi ksur tal-ligijiet applikabbli, il-Bank ma wettaqx l-obbligi tieghu kif suppost fil-konfront tieghu meta hu kien *retail client*;

2. Illi l-Bank huwa responsabbli ghall-kwalunkwe telf tal-kapital u telf tal-imghax li hu sofra;

3. Illi fl-2016 il-Bank ma kienx gustifikat jirrifjuta li jaghtih kumpens meta l-istess Bank kien ikkonduca ezercizzju ta' remedjazzjoni fl-2017, u l-Bank ghandu jghid liema huma l-investimenti li ghamel l-Ilmentatur li qed jigu meqjusa bhala strumenti kumplessi;

4. Jillikwida d-danni sofferti mill-Ilmentatur;

5. Jordna rettifika tal-imgiba tal-Bank u jbiddel il-prattika li ghandha x'taqsam ma dik l-imgiba;

6. Jordna l-hlas tal-ammont ta' danni u kumpens likwidat kemm ghal dak li hu kapital kif ukoll imghax li tilef l-Ilmentatur bl-imghax legali fuq il-flus kollha li tilef bejn id-data li fiha l-iImentatur tilef il-flus sad-data tal-hlas tal-istess flus u l-Arbitru jiffissa terminu ghall-hlas.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

1. Illi preliminarjament l-Ilment tal-Ilmentatur huwa preskritt *ai termini* tal-Artikolu 21(1)(b) tal-Att dwar l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta) (l-'Att'), li jistipula li l-Arbitru ghandu jkollu l-kompetenza li jisma' lmenti skont il-funzjonijiet tieghu fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju liema imgiba tkun sehhet fl-ewwel ta' Mejju tas-sena 2004 jew wara, izda ilment dwar imgiba li tkun sehhet qabel id-dhul fis-sehh tal-Att (18.04.2016) ghandu jsir lill-Arbitru fi zmien sentejn u ghalhekk l-azzjoni waqghet bi preskrizzjoni peress illi l-Ilment u t-talba ghal rimedju dwar l-imgiba tal-Bank liema imgiba *ex admissis* sehhet fid-9 t'April tas-sena 2016, giet intavolata aktar tard minn sentejn minn meta l-Att dahal fis-sehh u dan huwa wara l-perjodu ta' preskrizzjoni applikabbli;

2. Illi primarjament, l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji ma jistax jikkunsidra r-rimedju mitlub mill-Ilmentatur li permezz tieghu l-Ilmentatur jitlob lill-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji '*it-tibdil fl-imgiba l-ohra minghajr ma jghid x'inhuma l-imgiba l-ohra*' minhabba l-fatt illi l-Arbitru m'ghandux kompetenza illi jordna rimedju bhal dan u jekk jaghmel hekk ikun qieghed jagixxi b'mod *ultra vires* ghall-funzjonijiet tieghu kif stipulat fl-Artikolu 8 u l-poteri ta' tehid ta' decizjonijiet skont Artikolu 26 tal-Att;

3. Illi fuq il-mertu u dejjem minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-Ilmentatur b'mod skjet qieghed jitlob ir-rifuzjoni tal-kapital investit, '*id-dhul, danni sofferti bl-imghax legali ta' 8% fuq il-flus kollha*' minghajr ma jaghti indikazzjoni cara fuq l-ammonti li qieghed jippretendi jew almenu linja gwida ta' x'qieghed jitlob. In linea ta' eccezzjoni preliminari ukoll imbaghad jekk it-talba tal-Ilmentatur hija in eccess ta' EUR 250,000, allura, jsegwi illi dan l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji ma jistax jiddeciedi fuq il-

mertu tal-Ilment skont Parti IV tal-Att. Din l-eccezzjoni qed titqajjem ukoll peress illi l-Ilmentatur qed jitlob dan l-Arbitru sabiex '*jordna revizjoni, ir-rettifika, il-mitigazzjoni/jew tibdil fl-imgiba l-ohra li fuqha qed isiru dawn l-ilmenti u/jew il-konsegwenzi taghha'* li, skont il-Bank, ifisser illi l-Arbitru qieghed jintalab sabiex il-pjan kollu ta' remedjazzjoni li holoq il-Bank intimat, wara konsultazzjoni estensiva mal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta ('MFSA'), li llum jeccedi diversi miljuni, jigi reviz u dan ifisser li l-kumpens monetarju rikjest zgur li huwa in eccess tal-limitu impost mil-ligi u, ghalhekk, l-Arbitru ghandu jirrifjuta li jezercita s-setgha tieghu taht l-Artikolu 21(3)(a) tal-Att;

4. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, subordinatament u fil-mertu, l-Ilment u l-allegazzjonijiet tal-Ilmentatur huma ghal kollox fiergha u nfondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu respinti bl-ispejjez ghaliex f'kull waqt il-Bank agixxa kif rikjest mill-qafas regolatorju applikabbli u skont il-livell ta' diligenza mistennija fil-ligi f'dan l-ezercizzju ta' rimedju lejn il-klijenti tieghu, kif jista', jekk ikun hemm il-htiega, jigi ampjament ippruvat waqt is-smigh ta' dan il-kaz. L-Ilment fih numru ta' imprecizjonijiet, fatti irrelevanti, u nofs dikjarazzjonijiet li, bir-rispett kollu, huma intenzjonati biex jizvijjaw lill-Arbitru milli jaghmel evalwazzjoni tal-fatti fuq il-punt ewlieni li ghandu jkun il-bazi ta' dan l-Ilment u, cioé, li l-Ilmentatur kellu l-gharfien u l-esperjenza sufficjenti biex jifhem in-natura u r-riskji ta' prodotti ta' investimenti kemm dawk ikklassifikati *complex* u kemm dawk li kienu *non-complex.*

5. Illi l-Ilment ghandu jigi michud bi spejjez minhabba s-segwenti:

(a) fuq l-ewwel paragrafu m'hemmx kontestazzjoni illi l-Ilmentatur jitqies bhala 'klijent eligibbli' *ai termini* tal-Artikolu 2 tal-Att;

(b) fuq it-tieni u t-tielet paragrafu, l-Ilmentatur ghamel emfasi fuq il-fatt illi meta xtara '*Complex Instruments'* minghand ix-*Share Shop* tal-istess Bank, il-Bank ma kienx ghamel '*appropriateness jew suitability test u wisq anqas wissieh mir-riskji kbar li kienu jinvolvu dawn id-diversi Complex Instruments'.*

Fl-ewwelnett, kif intqal lil-Ilmentatur diversi drabi, huwa qatt ma kien kategorizzat bhala '*Professional Client*' izda kien dejjem meqjus bhala '*Retail Client*' (u allura r-referenza ghall-*Conduct of Business Rules* applikabbli ghal *Professional Clients* u l-korrispondenza mehmuza mal-Ilment u mmarkat bhala DOK MM4 u MM9, huma ghal kollox irrelevanti ghall-kaz odjern).

Il-punt krucjali li jistax jifhem l-Ilmentatur huwa li huwa kellu (u ghad ghandu) bizzejjed gharfien u esperjenza illi jifhem ir-riskju tal-investimenti kumplessi. L-Ilmentatur jipprova jhawwad l-imhuh ta' kulhadd billi jdahhal termini u obbligi li johorgu mill-*Conduct of Business Rules,* bhal protezzjonijiet, u bzonn ta' kunsens, u kategoriji izda dawn ma ghandhom l-ebda relevanza ghall-kaz odjern peress illi dawk ir-regoli li qed isemmi l-Ilmentatur japplikaw ghal meta *Retail Client* jigi kkategorizzat bhala '*Elective Professional Client'* li ma kienx il-kaz.

Fil-kaz odjern, l-Ilmentatur esebixxa lista twila ta' investimenti maghmula minnu li jfisser li zgur kellu l-esperjenza ta' investitur, kellu l-gharfien idoneu (u gharfien sew ghaliex kien jista' joffri dawn it-tipi ta' prodotti hu stess lill-klijenti ohra tal-Bank) sabiex jevalwa r-riskju ta' dan it-tip ta' investimenti, u alla hares ma kienx hekk ghaliex, skont il-kwalifiki li kellu u l-kariga tieghu fi hdan il-Bank esponenti, huwa seta' anke jaghti parir finanzjarju fuq l-investimenti kemm *complex* u *non-complex* u xogholu kien proprju fis-suq ta' investiment. Kif jista' jinghad illi bejjiegh ta' prodott ma jkunx jaf dwar dak l-istess prodott li qieghed ibiegh hu stess? Forsi qed jghid l-Ilmentatur li meta jbiegh jew jissuggerixxi prodott fl-impjieg tieghu huwa jkollu l-gharfien necessarju izda meta jixtri huwa nnifsu jinsa dak l-gharfien kollu?

Biex tkun fir-rwol ta' *Private Clients Manager* fir-*Retail Banking and Wealth Management Unit* ma huwiex bizzejjed li wiehed ikun mgharraf fil-materja tal-investimenti b'mod *generiku* imma jirrikjedi li jkollok kwalifiki li juru gharfien izjed gholi fil-materja ta' investimenti minn dik generika. Fil-kariga ta' *Private Clients Manager* ir-rwol ewlieni tal-Ilmentatur kien li jaghti pariri lill-klijenti '*top tier'* tal-Bank fir-rigward firxa varja ta' investimenti li setghet tinkludi *bonds* ta' varji tipi, ishma, fondi ta'

investimenti kemm UCITS u non-UCITS, *Medium Term Notes*, *Exchange traded funds*, ecc.

Fis-settur tal-investimenti mal-Bank, il-kariga ta' *Private Clients Manager* hija wahda mill-aktar gholjin u, fil-fatt, ftit persuni kellhom din il-kariga. Min kellu din il-kariga seta' jaghti *investment advice* lil klijenti ta' certu portata.

L-Ilmentatur ma jindikax liema huma dawk il-*complex products* li fuqhom qieghed jaghmel dan l-Ilment (u, ghalhekk, wiehed jasal ghall-konkluzjoni illi dan l-Ilment qieghed isir *in mala fede* bhala *fishing expedition* u mhux ghaliex verament sofra d-danni). Izda fi kwalunkwe kaz, il-Bank kien u ghadu konvint illi l-Ilmentatur kellu u ghandu l-gharfien u esperjenza li jifhem ir-riskji tal-prodotti li nvesta fihom, u dan ghar-ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'il quddiem f'din ir-risposta. Jinghad ukoll illi l-fatt li l-prodott jissejjah *complex* ma jfissirx illi dan huwa izjed riskjuz minn prodott '*non-complex*' u *vice versa*;

(c) fuq ir-raba' paragrafu, f'Dicembru tas-sena 2014, gie identifikat nuqqas generali u mhux relatat ma' dan l-Ilmentatur biss (*across the board*) fl-implimentazzjoni tal-MiFID relatata ma' bejgh ta' prodotti finanzjarji kumplessi mix-*Share Shop* (minghajr pariri u, cioè, '*Execution Only*') fejn kien rikjest li fejn isir bejgh ta' prodotti kumplessi, l-provditur tas-servizz huwa obbligat li jaghmel *appropriateness test* lill-klijenti biex jasal ghall-konkluzjoni dwar jekk ghandux l-gharfien necessarju biex jifhem il-karatteristici tal-prodott qabel jixtrih. Il-Bank induna internament b'dan in-nuqqas u, b'sens ta' lealtà lejn il-klijenti u lejn ir-regolatur, gharraf b'dan lill-MFSA fi Frar tas-sena 2015. Il-Bank iddiskuta l-metodologija tal-ezercizzju ta' rimedju u rimbors mal-MFSA bhala regolatur tas-suq u l-progett ta' remedjazzjoni gie approvat mill-Bord tad-Diretturi tal-Bank f'Jannar tal-2017 u mhabbar fil-pubbliku fi Frar tas-sena 2017.

Il-Bank ukoll iddikjara pubblikament li ma kienx sar *appropriateness test* fir-rigward ta' certi *complex products* u, bhalma jaf l-Ilmentatur, huwa ghalhekk illi l-evalwazzjoni tal-gharfien/esperjenza (l-*appropriateness test*) sar *'a posteriori'* u mhux qabel il-bejgh.

Dan jafu kulhadd peress illi l-progett ta' remedjazzjoni (li kien laborjuz immens) kien trasparenti ghall-ahhar u l-Bank mexa b'mod apert kemm mal-pubbliku kif ukoll mal-investituri relevanti.

L-Ilmentatur jipprova jaghti l-impressjoni illi l-Bank esponenti ma kkomunikax mal-Ilmentatur izda dan mhuwiex minnu. Din hija biss fissazzjoni paranoika tal-Ilmentatur li l-Bank kien qieghed jahbilu xi haga jew li kien qieghed jigi '*singled out*'. Il-Bank, fil-fatt, irrisponda b'mod car ghall-Ilment li sar mill-Ilmentatur fiz-zmien permezz ta' diversi ittri datati 19 ta' Meju 2016 (anness bhala DOK HSBC 1), dik tas-16 ta' Gunju 2016 (anness bhala DOK HSBC 2) u dik tal-5 ta' Lulju 2016 (anness bhala DOK HSBC 3).

Apparti dan, wara li l-Ilmentatur rega' qajjem l-istess ilment mal-Bank f'Awwissu 2017, il-Bank ukoll rega' kkomunika mal-Ilmentatur (fid-19 t'Ottubru 2017) (anness bhala DOK HSBC 4) fejn ghal darb'ohra l-Bank rega' spjega l-pozizzjoni tieghu fil-konfront tal-Ilmentatur;

(d) dwar il-hames paragrafu m'hemm l-ebda kontestazzjoni;

(e) dwar is-sitt, is-seba' u t-tmien paragrafu, l-Bank esponenti jghid illi parti mill-progett ta' rimedjazzjoni kien illi fejn gie determinat li klijent kellu esperjenza finanzjarja, volum ta' *trading* gholi u livell ta' edukazzjoni gholi, jew jahdem specifikament fis-settur ta' *investment advice*, mela dan il-klijent ma kienx ikkunsidrat bhala eligibbli ghal kumpens. Dan l-ezercizzju ma kien superficjali xejn, anzi, kien ghadda mill-gharbiel tal-MFSA, gie kkunsidrat minn zewg livelli ta' kumitati ta' governanza indipendenti, kif ukoll kien hemm assistenza esterna mid-ditta ta' Awditjar *Ernst & Young* u l-avukati esterni tal-Bank.

Fir-rigward tal-Ilmentatur, kif gie spjegat lilu ghal darba, darbtejn, tlieta, gie stabbilit li a bazi ta' informazzjoni li kellu l-Bank (*trading history, trading patterns, qualifications, level of education*, *professional employment)* gie, fil-fatt, konkluz li huwa kellu bizzejjed gharfien u esperjenza li jifhem il-kwalitajiet u r-riskji tal-*complex products* li kien xtara hu stess fuq bazi ta' '*Execution Only*'.

Il-Bank jibqa' tal-opinjoni li anke kieku l-'*Appropriateness Test'* sar qabel ix-xiri tal-prodotti ikklassifikati bhala '*complex'*, il-Bank esponenti kien ser ikollu l-istess konkluzjoni u, cioè, li l-Ilmentatur kellu bizzejjed gharfien u esperjenza biex jifhem u japprezza r-riskji tal-investimenti li ghamel tramite l-Bank.

L-Ilmentatur gie eskluz u ma haqqu l-ebda kumpens peress illi kellu gharfien u esperjenza sufficjenti biex japprezza r-riskji tal-prodotti finanzjarji li nvesta fihom u dan ghas-segwenti ragunijiet:

(i) in-natura tax-xoghol kien proprju ta' *Private Clients Manager* fis-sezzjoni tar-*Retail Banking and Wealth Management* fi hdan il-Bank fiz-zmien illi investa flusu f'dawn il-prodotti;

(ii) huwa stess seta' jaghti parir ta' investiment fuq prodotti *non-complex* kif ukoll *complex. Complex products* huma t-tip ta' prodotti li fuqhom qieghed jilmenta;

(iii) huwa kien persuna kompetenti u kien rikonoxxut mill-MFSA sabiex jaghti *investment advice* fil-kariga tieghu mal-Bank;

(iv) kien ikkwalifika bhala *Certified Financial Adviser* u seta' jaghti '*retail financial investment advice'* lill-klijenti '*top tier'* tal-Bank u, jekk hu seta' jaghti parir fuq prodotti varji ta' investiment, mela zgur mhux forsi kien jaf xi haga jew tnejn fuq il-prodott stess;

(v) huwa kien investitur evolut u ta' esperjenza, fil-fatt, esebixxa lista twila ta' investimenti li kien ghamel hu personalment tul iz-zmien;

(vi) huwa kellu livell gholi ta' edukazzjoni (flimkien mal-kariga tieghu fl-qasam tal-investimenti) u kien isegwi s-suq peress illi dak kien xogholu, u

(vii) xogholu ta' kuljum kien naturalment jirrikjedi wkoll li jsegwi fil-fond l-andament tal-prezzijiet ta' bejgh u xiri ta' diversi investimenti.

Il-Bank kellu l-informazzjoni kollha sabiex jasal ghall-konkluzjoni illi bla dubju l-Ilmentatur jifhem u jifhem sew in-natura u r-riskju ta' kull investiment u dan l-Ilment huwa biss tentattiv sabiex ifixkel, ixejjen,

idejjaq jew jispekola fuq l-imgiba interna tal-Bank issa wara li m'ghadux jahdem hemm.

Kif l-Arbitru jaf, taht il-MiFID u r-regoli tal-MFSA, meta investitur ikollu gharfien u esperjenza sufficjenti sabiex japprezza r-riskji ta' prodott finanzjarju, ma hemm l-ebda htiega ta' '*risk warnings'*. Anke li kieku taht ir-regoli tal-MiFID u tal-MFSA kien hemm il-htiega li jinghata xi *risk warning*, dan ma jwassalx awtomatikament ghall-kumpens. L-Ilmentatur irid, sabiex azzjoni ghal kumpens tirnexxi, jipprova n-ness bejn min-naha l-agir jew in-nuqqas allegat tal-Bank u min-naha l-ohra t-telf allegatament soffert mill-Ilmentatur. Dan ifisser li mhuwiex bizzejjed li l-Ilmentatur jipprova li '*appropriateness test'* ma sarx fil-konfront tieghu, izda jrid jipprova wkoll li, li kieku dan sar kif suppost: (a) hu ma kienx 'jghaddi' mill-'*appropriateness test'* u, allura, kellu jinghata *risk warning* u (b) li dan in-nuqqas ta' *risk warning* kien ir-raguni ghaliex tilef xi flus fl-investiment.

Cioè, li kieku l-Bank qallu (dan huwa ezempju tat-test tar-*risk warning* mehtieg taht il-MiFID):

'On the basis of the information provided in relation to your knowledge and experience we consider that these investments are not appropriate for you. By proceeding with the Order, you should note that you may be exposing yourself to risks and that you may not have the knowledge and experience to properly assess or mitigate,'

l-Ilmentatur ma kienx jixtri l-investimenti li xtara.

Il-Bank ma jhossx li dan kien il-kaz tal-Ilmentatur, u l-fatt illi l-Ilmentatur qieghed jghid illi suppost kien inghata *risk warning,* meta l-kariga tieghu huwa li jaghti parir ta' investiment, tistona ferm ghax *de minimis* huwa mistenni li persuna f'tali kariga jkollha bizzejjed '*knowledge and experience to properly assess/mitigate risks',* li tkun qrat il-prospett jew dokument mahrug fuq l-investiment u tkun taf tiddetermina r-riskji minn tali prospett jew dokument.

Kif gie espost, huwa evidenti li dan in-ness ma jezistix fil-kaz tal-Ilmentatur li, mhux talli kellu l-gharfien u esperjenza mehtiega, talli huwa investitur

sofistikat u, ghalhekk, dan l-Ilment mhux talli ma haqqux jintlaqa' talli huwa ghal kollox vessatorju.

Il-Bank huwa konvint li l-ezercizzju ta' remedjazzjoni li ghamel kien gust u kompatibbli ma' governanza serja li tixraq istituzzjoni finanzjarja li ghandha obbligi mhux biss lejn il-klijenti taghha, imma wkoll lejn ix-*Shareholders* tal-istess Bank biex kwalunkwe ammont ta' kumpens li jithallas ikun gust u verament dovut.

Ghalhekk, kif ser jigi muri fl-andament tal-procedura odjerna, l-Bank intimat qatt ma naqas mill-obbligazzjonijiet tieghu fil-konfront tal-klijenti individwali tieghu, anzi, kien dejjem strumentali sabiex il-klijenti fl-ahhar mill-ahhar gawdew mill-integrità tal-Bank u mal-mod kif gab ruhu l-Bank f'dawn ic-cirkostanzi, u dan kif ser jigi ampjament ippruvat waqt is-smigh ta' din il-kawza;

(f) dwar id-disa' paragrafu, l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji m'ghandux gurisdizzjoni sabiex jisma' u jiddeciedi l-vertenza odjerna billi l-allegazzjoni tal-Ilmentatur hija dwar il-fatt li '*l-Bank ipprocessa informazzjoni personali tar-rikorrent li kellu fil-pussess tieghu unikament minhabba l-fatt li r-rikorrent kien impjegat tieghu, u dan sabiex jiehu vantagg u jibbenefika minnha f'sitwazzjoni li ma kinetx relatata mal-impjieg tar-rikorrent'.* Din l-allegazzjoni hija determinabbli biss mit-Tribunal tal-Appelli dwar l-Informazzjoni u l-Protezzjoni tad-Data, u huwa biss dan it-Tribunal tal-Appelli li ghandu s-setgha illi jisma' din il-vertenza *ai termini* tal-Artikolu 24 tal-Att XX 2018 u, ghalhekk, l-Arbitru m'ghandux jipprocedi bis-smigh u decizjoni dwar il-mertu ta' dan l-Ilment. *Di più*, din it-talba hija ghal kollox irrelevanti ghall-kaz odjern u l-Ilmentatur esebixxa tali dokument sabiex jipprova jizvijja l-Arbitru milli jqis l-aktar punt krucjali ta' dan l-Ilment u, cioè, li l-Ilmentatur kellu u ghad ghandu l-gharfien fuq investimenti kumplessi, u fiz-zmien li xtara l-prodott huwa kellu dak l-gharfien sabiex ezattament ikun jaf x'kien qieghed jixtri;

(g) dwar l-ghaxar, il-hdax, it-tnax u t-tlettax-il paragrafu, jerga' jinghad illi l-Ilmentatur qatt ma gie kkategorizzat bhala *Professional Client* u kien dejjem meqjus bhala *Retail Client*;

Il-kategorizzazzjoni ta' '*Professional Client',* skont il-MiFID, ma ghandha l-ebda relevanza f'dan l-Ilment ghas-semplici raguni li mhux minnu l-Ilmentatur bhala impjegat tal-Bank kien kategorizzat/klassifikat bhala '*Professional Client'*. Dan bl-ebda mod qatt ma gie dikjarat mill-Bank fi kwalunkwe komunikazzjoni mal-klijenti, u l-Bank jerga' jsostni li l-Ilmentatur kien u ghadu kkategorizzat bhala '*Retail Client'* skont il-MiFID.

6. L-allegazzjonijiet tal-Ilmentatur huma infondati peress li l-Bank dejjem agixxa b'mod professjonali u b'kompetenza adegwata u mexxa r-relazzjoni mal-investituri b'mod li huwa ta' '*standard*' adegwat kif mehtieg fil-qasam regolatorju tas-servizzi finanzjarji meta, minn jeddu, ippropona dan l-ezercizzju ta' rimedju u mexxa tali ezercizzju b'serjetà u governanza xierqa supportat ukoll minn professjonisti indipendenti kif jista' jigi ampjament ippruvat jekk ikun hemm il-bzonn;

7. Illi ikun verament irragjonevoli u diskriminatorju kieku l-Bank kellu jikkonsidra jew jaccetta li jinkludi fl-ezercizzju ta' rimedju lill-Ilmentatur li gie eskluz (wara l-analizi imsemmija izjed 'il fuq) ghax kieku jaghmel hekk, qed ikun fattwalment ingust u diskriminatroju mal-investituri l-ohra tal-Bank li ukoll gew eskluzi (wara analizi simili) kif ukoll ma' *shareholders* tal-Bank stess li bix-xieraq jistennew li l-Bank ma jaqbadx u jhallas b'ghajnejh maghluqa lil kulhadd minghajr ma jeskludi investituri li ma kinux intitolati ghal tali kumpens (peress illi kienu ikkunsidrati li kellhom bizzejjed esperjenza u gharfien dwar ir-riskji tal-prodotti li kienu qed jinvestu fihom);

8. Illi fl-ahharnett jinghad illi l-Bank ma jhossx illi hemm rimedju ghall-Ilment kif imressaq peress illi ma tezistix u lanqas qatt ma inghatat ebda garanzija awtomatika, jew qatt kien mistenni, li l-investituri kienu kollha ser jinghataw hlas tal-kapital lura jew kumpens izda, effettivament, fejn gie determinat li kien hemm bizzejjed gharfien u esperjenza (bhal fil-kaz tal-Ilmentatur), dawn gew eskluzi mill-ezercizzju ta' rimedjazzjoni;

9. Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

Eccezzjoni dwar kompetenza

Il-Bank issottometta li peress li l-prattika ilmentata mill-Ilmentatur sehhet fid-9 t'April 2016 u, peress li ghaddew aktar minn sentejn wara li dahal fis-sehh il-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, jigifieri fit-18 t'April 2016, u dan skont l-Artikolu 21(1)(b) tal-istess Att, ghalhekk l-Arbitru m'ghandux il-kompetenza jisma' l-ilment.

Dwar il-kompetenza tal-Arbitru, l-Artikolu 21 tal-Kap. 555 jipprovdi tliet xenarji.

L-Artikolu 21(1)(b) jghid li ilment dwar **imgiba li tkun sehhet** qabel id-dhul fis-sehh ta' dan l-Att ghandu jsir mhux aktar tard minn sentejn minn meta dan il-paragrafu dahal fis-sehh. Dan il-paragrafu flimkien mal-Att dahal fis-sehh fit-18 t'April 2016 u, ghalhekk, ilment dwar imgiba li tkun sehhet qabel id-dhul tal-KAP. 555, ried jasal ghand l-Ufficcju tal-Arbitru sat-18 t'April 2018.

It-tieni xenarju huwa dak fejn l-imgiba ta' provditur tas-servizz tkun sehhet wara t-18 t'April 2016, u f'dan il-kaz l-Ilmentatur irid li jirregistra l-ilment tieghu mal-provditur tas-servizz,

'*mhux izjed tard minn sentejn wara l-gurnata li fiha l-persuna li tkun qed taghmel l-ilment l-ewwel kellha konoxxenza tal-kwistjonijiet li lmentat dwarhom*.'[1]

It-tielet sitwazzjoni hija fejn fiz-zewg istanzi 'l fuq imsemmija,

'*l-imgiba li tkompli fix-xorta taghha ghandha tigi prezunta li tkun sehhet fiz-zmien li tkun waqfet, u imgiba li tkun tikkonsisti minn serje ta' atti jew ommissjonijiet ghandha tigi prezunta li tkun sehhet meta l-ahhar minn dawk l-atti, jew ommissjonijiet, ikunu sehhew'*.'[2]

Il-ligi hija cara u ma titkellimx fuq id-data ta' meta tkun sehhet it-tranzazzjoni, izda z-zmien jitqies minn meta tkun sehhet l-imgiba tal-provditur tas-servizz.

---

[1] Art. 21(1)(c)
[2] Art. 21(1)(d)

Ghalhekk l-ewwel haga li jrid jiddetermina l-Arbitru hi jekk l-imgiba li dwarha qed isir l-ilment sehhitx qabel it-18 t'April 2016, jew wara, skont il-fatti u c-cirkostanzi ta' kull kaz u n-natura tat-talbiet fl-ilment.

L-Arbitru jinnota li l-Ilmentatur qed jilmenta principalment ghaliex meta sar l-ezercizzju ta' kumpens lill-investituri ohra tal-Bank li kienu investew fl-istess investimenti li qed jilmenta dwarhom, hu ma giex meqjus bhal *retail client* izda bhala klijent professjonali.

Jirrizulta li d-decizjoni finali dwar ir-rifjut tal-kumpens sehh fl-10 t'Ottubru 2017 u, ghalhekk, l-imgiba principali li qed isir ilment dwarha sehhet wara d-dhul fis-sehh tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Dan kien wara l-bidu fis-sehh tal-Att u, ghalhekk, l-Artikolu 21(1)(b) ma japplikax.

Barra minn hekk, il-kwistjoni li ghandu quddiemu l-Arbitru taqa' taht l-Artikolu 21(1)(d) ghaliex l-Ilmentatur qed jallega li sehhew '*serje ta' atti jew ommissjonijiet*' u '*ghandha tigi prezunta li tkun sehhet meta l-ahhar minn dawk l-atti, jew ommissjonijiet, ikunu sehhew'.*

Dan anke jikkonfermah l-uniku xhud tal-Bank, Ian Casingena, li xehed li l-kwistjoni ma' DV kien ghadha ghaddejja anke fl-2017.

M'hemmx dubju li l-ahhar att kien ir-rifjut tal-hlas tal-kumpens wara li kien sar ezercizzju mill-Bank biex jikkompensa ammont ta' investituri li skont il-Bank stess kien haqqhom li jigu ikkumpensati.

Ghalhekk din l-eccezzjoni qed tigi michuda u l-Arbitru jiddeciedi li ghandu kompetenza jqis dan l-ilment fil-mertu tieghu.

It-tieni eccezzjoni dwar ir-rimedji li jista' jaghti l-Arbitru fosthom *'tibdil fl-imgiba'* tal-provditur tas-servizz hija wahda frivola ghaliex jidher car mill-Artikolu 21(3)(c) li jekk l-imgiba li jkun sar ilment dwarha tirrizulta anke parzjalment, l-Arbitru jista' jordna tibdil f'dik l-imgiba.

Il-legizlatur ta dan il-poter lill-Arbitru sabiex imgiba hazina li tkun affettwat klijent partikolari ma tibqax tigi repetuta u b'hekk jonqos id-dizgwid bejn il-klijenti u l-provdituri tas-servizz billi titjieb il-prattika fil-qasam tas-servizzi finanzjarji ghall-gid tal-konsumatur, u ghall-istess provdituri tas-servizzi

finanzjarji li jkun fl-interess kummercjali taghhom li jaghtu servizz kemm jista' jkun professjonali ghas-sodisfazzjon tal-klijenti taghhom.

Ghalhekk din l-eccezzjoni qieghda wkoll tigi michuda.

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[3]

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

L-Ilmentatur jghid li hu kien impjegat mal-istess provditur tas-servizz bhala *Manager* fil-*Wealth Division* tal-Bank fejn kien jaghti pariri lill-klijenti dwar certi investimenti. Jghid li ma kienx jaghti pariri dwar kollox izda dwar dawk il-prodotti li kienu fuq il-*whitelist* tal-Bank u dawk il-prodotti kienu jaghmlulhom *training* fuqhom u, imbaghad, '*konna nigu awtorizzati biex nirrakkomandaw lill-klijenti fuqhom.'*[4]

Dwar il-prodotti li jghid li qed jaghmel ilment dwarhom '*hafna minnhom m'humiex fuq din il-lista u ma rcevejtx training fuqhom'*.[5]

Jghid li dak iz-zmien li investa fil-prodotti li qed jaghmel ilment dwarhom ma kienx xtrahom mit-Taqsima tal-*Wealth Management* tal-Bank izda mix-*Share Shop*. Filwaqt li fil-*Wealth Management* kien jaghtu '*pariri lill-klijenti fuq liema minn dawk il-prodotti li hemm fil-lista jghodd ghalihom'. Ix-Share Shop kien joffri servizz execution only u kienu jigu traded ix-shares u s-securities kollha li jezistu fl-iStock Exchanges. Dawn l-investimenti kollha saru mix-Share Shop mhux tramite din il-bicca xoghol tal-Wealth Management.'*[6]

Dak iz-zmien kellu *A Level Standard* bhala '*qualification*' jigifieri kien wara, li iggradwa.

Izid jghid li ftit wara li ressaq l-ilment mal-Bank dwar l-investimenti li kien ghamel, il-Bank ghamel ezercizzju fejn qal li li kull min kien xtara mix-*Share Shop*

---

[3] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[4] *A Fol.* 88
[5] *Ibid.*
[6] *Ibid.*

suppost ghamlulu *Appropriateness Test* u, allura, kienu ghamlu nuqqas regolatorju, u wara li kkomunika mar-regolatur, ta *refund* tal-kapital lil kulhadd.

L-Ilmentatur staqsa ghalfejn lilu ma tawhx dan il-kumpens. Qalulu li r-raguni kienet illi kieku lilu ghamlulu l-*Appropriateness Test* huwa hu kien jghaddi minnu. Jghid li kien hemm anke impjegati f'karigi ohra li kienu tawhom dan il-kumpens. Min kien jahdem fil-*Wealth Management* ma tawhomlux u kien hemm xi zewg klijenti ohra li l-Bank ma tahomx kumpens. Jghid li xi hadd li kien gradwat u jahdem *'fil-Custody'* tawhomlu u, ghalhekk, kienet saret diskriminazzjoni kontrih.

Il-Bank kien ikkonfermalu li lilu ma qiesux bhala '*Professional Investor*' u, ghalhekk, kellu l-protezzjoni ta' *retail client*. Però, huwa xorta wahda jhoss li gie ttrattat bhala *Professional Investor* u, ghalhekk, inghata trattament ingust. Jinsisti li l-kaz personali tieghu ma kienx gie diskuss mal-MFSA izda l-Bank kien wiegbu li l-ebda kaz individwali ma kien gie diskuss mal-MFSA izda r-*Remedial Exercise* li kellu jsir.

Ghalkemm hu kien ghadu mnizzel bhala kaxxier fuq is-sistema tal-Bank, b'xi mod xorta dahhluhom fl-*Exercise* bhala haddiema tal-*Wealth Management*. Jghid li dak iz-zmien kien *Junior Manager*. Kieku sar l-*Approriateness Test* fuq klijenti ohra dawn ukoll kienu jghaddu minnu u xorta ikkumpensahom.

Waqt il-kontroezami, jghid li DOK MM15 juri '*lista ta' tranzazzjonijiet ta' xiri u bejgh li ghamilt'.*[7]

Jispjega li hu beda jinvesti ghaliex uhud minn shabu li kienu ntizi aktar minnu investew u marru tajjeb u hu ghamel bhalhom:

'*Dak kien perjodu fejn kien hemm hafna spekulazzjoni ghaddejja min-naha tal-kollegi tieghi; dawn kienu ikkwalifikati u aktar intizi minni u kellhom aktar esperjenza f'dawn l-affarijiet. Nista' nsemmihom …*[8] *U thajjart naghmel bhalhom u letteralment bdejt nispekola, qisu gambling, ghax fil-maggoranza bdejt nixtri shares ta' banek jew kumpaniji li kienu falluti, kienu on the verge of bankruptcy jew kienu ser jigu bankrupt. Nghid li xtrajt stocks over the counter, xtrajt ETFs*

[7] *A Fol.* 90
[8] Ismijiet ta' terzi imhollijin barra mill-Arbitru

ukoll, jigifieri kienu kollha ta' certu kumplessità. Ma kontx qed nixtri on an informed basis, kont qed nikkopja x'qed jaghmlu l-ohrajn.'[9]

L-Ilmentatur ma semmiex specifikament liema kienu l-prodotti kien ghamel it-telf fuqhom u ghal dan il-ghan kien bi hsiebu jressaq rapprezentant tal-Bank. Jikkonferma li kien jahdem fil-*Private Clients Management* fir-*Retail Banking and Wealth Management.*

Jikkonferma wkoll li kellu l-kwalifikazzjoni ta' *Certified European Financial Analyst* li, skont hu, kien *A Level Standard.* Izda jammetti wkoll li kien awtorizzat mill-MFSA sabiex jaghti pariri dwar investimenti lill-klijenti ta' certa portata tal-Bank u kien jinghata tahrig kontinwu sabiex ikun jista' jzomm il-licenzja ta' *Financial Analyst*:

'*Nghid li jien stajt naghti parir fuq dawk l-investimenti li nkun hadt it-training fuqhom. Jien kont licenzjat biex naghti pariri fuq complex u non-complex instruments. Nikkonferma li meta kont nahdem l-HSBC kont inbiegh Medium Term Notes li huma complex.*

Nikkonferma li kien ikolli training kull sena biex inzomm din il-licenzja fis-sehh.

Nikkonferma li l-maggoranza tal-klijenti tieghi kienu ta' certu livell gholi, top-tier clients tal-bank. Jien kont naghti parir lil dawn in-nies u kienu jafdaw il-parir tieghi meta jixtru prodott.'[10]

Jghid ukoll li kien jaqra l-prospett u d-dokumentazzjoni relata mal-prodotti li kien jaghti parir fuqhom u dawn il-prodotti kienu kemm *complex* u kemm *non-complex* u kienu jiffurmaw lista twila ta' investimenti. Izid li bhala *Private Clients Manager* kien ilu bejn wiehed u iehor xi erba' snin. Jikkonferma li hu xtara l-prodotti li fuqhom qed jaghmel l-ilment a bazi ta' *Execution Only.*

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-provditur tas-servizz ressaq lix-xhud Ian Casingena,[11] li ta spjega dettaljata tal-verzjoni tal-Bank u semma' r-ragunijiet ghalfejn l-Ilmentatur ma kienx inghata l-kumpens li kien qed jitlob.

[9] *A Fol. 90*
[10] *A Fol.* 90-91
[11] *A Fol. 92 et seq*

Fost affarijiet oħra, qal li wara li l-Bank kien skopra li ma kienx għamel *Appropriateness Test* fuq tranzazzjonijiet kumplessi ta' numru ta' klijenti u staff tal-Bank li kienu xtraw dawn il-prodotti a bazi ta' *Execution Only,* il-Bank iddecieda li jagħmel *Remediation Exercise*. Gie notifikat ir-regolatur dwar dan l-ezercizzju.

Kienu qabbdu *team* mill-Grupp tal-HSBC li kien għamel ezercizzju simili fl-Ingilterra, u biex jigiu identifikati t-tranzazzjonijiet kumplessi, inkarigaw lil *Ernst & Young* li *team* ta' esperti tiegħu hejjew rapport tat-tranzazzjonijiet kollha. Saret ukoll identifikazzjoni mill-Bank ta' dawk il-klijenti li l-Bank deherlu li kellhom jingħataw kumpens.

Il-klijenti gew kollha kklassifikati bħala *retail clients* imma kien hemm min gie kklassifikat bħala '*experienced'* u min le:

'Nghid li saru zewg livelli ta' reviews: 1) giet assessjata l-esperjenza tal-klijent, bħala professjoni; raw ukoll lil dawk li nghidulhom prolific investors, jigifieri klijenti li kienu jagħmlu multiple transactions kemm fuq complex u kemm fuq non-complex; u li sar dak iz-zmien kien li gie rreplikat il-kriterja li inti tissodisfa bihom l-Appropriateness Test: in-knowledge, l-esperjenza u l-kwantità tat-tranzazzjonijiet li kien qed jagħmel il-klijent għax xi hadd li għamel tranzazzjoni darba hija differenti minn xi hadd li għamel mitt tranzazzjoni f'sena. Allura, dik trid tigi kkunsidrata wkoll.'[12]

Kien hemm ukoll ezercizzju fuq l-istaff tal-Bank,

'*u d-decizjoni kienet li staff members li r-role tagħhom seta' jigi kklassifikat li jrid ikollhom esperjenza necessarja biex jagħmlu r-role tagħhom gew eskluzi mill-ezercizzju wkoll. Staff members li ma kellhomx l-esperjenza necessarja għax ir-role tagħhom ma kienx jirrikjedi li jkollhom dik l-esperjenza, kienu in scope għar-remediation, jigifieri, ovvjament, jekk għamlu telf thallsu wkoll.'*[13]

Jghid li huma imxew ezattament kif kien mexa l-grupp tal-HSBC fil-kaz simili li kellu l-Ingilterra.

Spjega ukoll għaliex l-Ilmentatur ma kienx ingħata l-kumpens li qed jitlob:

---

[12] *A Fol.* 93
[13] *Ibid.*

'*Fil-kaz ta' DV, ir-raguni li ma nghatax kumpens hija li hu kien parti minn grupp ta' staff members li minhabba r-rwol taghhom gew ikklassifikati bhala "experienced". DV kien a financial advisor li kien jaghti pariri fuq investimenti. Però, kien hemm roles ohrajn, per ezempju, in Balance Sheet Management.'*[14]

L-Appropriateness Test

L-Ilmentatur jammetti li hu kien investa fil-prodotti ilmentati fuq bazi ta' *Execution Only.* Ghalhekk skont l-i*Standard Licence Conditions*[15] mahruga mill-MFSA, kif ibbazati fuq id-Direttiva MiFID, il-Bank kellu jaghmel l-*Appropriateness Test*.

Fil-fatt, Regola 2.21 tispecifika li:

'*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***[16] *in relation to the product or Investment Service offered or demanded'.*

Il-provditur tas-servizz huwa obbligat li jaghmel dan it-test li huwa rekwizit regolatorju. M'hemmx dubju li f'dan il-kaz, dan it-test formali l-Bank m'ghamlux u ma sarx ukoll ghal numru ta' klijenti kif ammess anke mix-xhud uniku li ressaq il-Bank. Ghalhekk, l-Arbitru m'ghandux dubju li l-formalità stabbilita mill-i*Standard Licence Conditions* ma saritx.

Izda, kif kellu cans jghid f'decizjonijiet ohra,[17] l-Arbitru jrid jara, anke a bazi ta' dak li hu gust, ekwu u ragonevoli, jekk dan in-nuqqas regolatorju kienx il-kawza tat-telf ta' flus tal-Ilmentatur u, li kieku sar dan it-test, jekk l-Ilmentatur kienx jghaddi minnu. Jigifieri, jekk mill-fatti tal-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru, jirrizultalux jekk l-Ilmentatur kellux '***the necessary experience and knowledge in order to understand the risks involved*** *in relation to the product or Investment Service offered or demanded'.*

Dan ir-rekwizit huwa l-qofol tal-*Appropriateness Test* li kellu jsir.

---

[14] *A Fol.* 94
[15] *Investment Services Rules for Investment Services Licence Holders; Part B1, Standard Licence Conditions (SLC)*
[16] Enfasi tal-Arbitru
[17] Ara, per ezempju, *Kaz Nru 25/2018 Joseph u Adelina Vella vs HSBC Bank Malta plc,* deciz 22/02/2021

L-Esperjenza u t-Taghrif li kellu l-Ilmentatur

L-Ilmentatur m'huwiex *retail client* komuni. Meta saru l-investimenti li qed jilmenta dwarhom kien impjegat mal-istess Bank fil-grad ta' *Manager.* Barra minn hekk, kien impjegat fid-divizjoni tal-*Wealth Management,* jigifieri f'dik it-taqsima tal-Bank fejn kienu jinghataw pariri lill-klijenti tal-Bank dwar numru kbir ta' investimenti li kienu fuq dik imsejha *Whitelist.*

Dan jammettih l-Ilmentatur stess meta xehed:

'*Nghid li dak iz-zmien kont nahdem il-bank go dipartiment tal-Wealth Management u xogholi kien li naghti pariri, però, mhux fuq kollox. Il-bank kellu lista, whitelist ta' prodotti, u dawk il-prodotti kienu jaghmlulna training fuqhom u, mbaghad, konna nigu awtorizzati biex nirrakkomandaw lill-klijenti fuqhom.'*[18]

Jghid ukoll li kien *Manager* M93 u x-xoghol tieghu kien li jaghti pariri lill-klijenti fuq il-lista ta' investimenti li kien ikollu.

Jghid ukoll li kien jaghti pariri kemm dwar prodotti li kienu *non-complex* u prodotti *complex*:

'Jien kont licenzjat biex naghti pariri fuq complex u non-complex instruments. Nikkonferma li meta kont nahdem l-HSBC kont inbiegh Medium Term Notes li huma complex.'[19]

Kellu l-kwalifika ta' *Certified European Financial Analyst* u l-MFSA kienu jafu bil-licenzja li kellu u, biex izommha, l-Bank kien jaghtih *training* kull sena.

Jikkonferma wkoll li l-klijenti li kien jaghtihom parir kienu ta' certu livell gholi u ma kinux klijenti komuni, tant, li jiddeskrivihom bhala *'top-tier clients tal-Bank'.*

Minhabba n-natura tax-xoghol li kellu, jigifieri, li kien jahdem fit-taqsima fejn il-klijenti tal-Bank jinghataw pariri dwar l-investimenti, huwa kien jara l-prospett u anke jaqra l-letteratura tal-prodotti li kien ibiegh f'isem il-Bank:

'*Nikkonferma li qabel kont inbiegh il-prodott kont naqra l-prospett u d-dokumentazzjoni relatata. Nghid ukoll li kont nircievi training fuq kull prodott u*

[18] *A Fol.* 88
[19] *A Fol.* 90

kont nigi ezaminat fuqu, kemm complex u kemm non-complex. Fuq kwalunkwe prodott li kont inbiegh kont naghmel dan il-process.'[20]

Kien ilu erba' snin jaghti pariri lil *Private Clients* tal-Bank li normalment huma klijenti li l-Bank ikun qed jaghtihom certa attenzjoni u jqishom bhala klijenti importanti tieghu. Kien hemm numru twil ta' investimenti kemm *complex* kif ukoll *non-complex* li kien jaghti pariri dwarhom.

Ghalhekk, l-Arbitru huwa konvint li l-Ilmentatur kellu t-taghrif u l-esperjenza mehtiega biex jifhem ir-riskju li kien hemm marbut mal-prodotti li investa fihom u, li kieku l-Bank ghamillu l-*Appropriateness Test*, dan kien jghaddi minnu u kien jitqies li seta' jinvesti fl-istess strumenti finanzjarji.

Dan iwassal lill-Arbitru jikkonkludi li l-fatt li lill-Ilmentatur ma sarlux l-*Appropriateness Test* ma kkagunalu l-ebda dannu ghaliex l-Ilmentatur kien klijent ta' esperjenza u li, kif ammetta hu stess, kien investa diversi drabi ohra. Barra minn hekk, ma kienx xi novell fil-qasam tas-servizzi finanzjarji, anzi, kien *Financial Analyst* licenzjat, u s-soltu kien hu li jaghti pariri lil haddiehor anke fuq investimenti *complex* bhal dawk li qed jilmenta dwarhom.

Li kieku l-Bank ghamillu l-*Appropriateness Test* u rrizultalu li l-Ilmentatur ma kellux '*the neccessary experience and knowledge'* li jitlob l-*Appropriateness Test*, allura, kien jitqies li ma kienx ikun kompetenti biex jahdem fil-*Wealth Management Division* tal-Bank. Imma l-Ilmentatur kien meqjus kompetenti jahdem f'dik it-taqsima ghaliex il-Bank kien iqisu li kellu kemm l-esperjenza kif ukoll it-taghrif sabiex jaghti pariri lill-klijenti maghzulin tal-Bank meqjusin *Private Clients.*

Dwar dak li kien jirreklama l-Ilmentatur fuq il-*website* tieghu, li kien '*Private Clients Manager'* u li ghandu *work experience* bhala '*Private Clients Manager and Executive Premier Manager at HSBC, and this experience vested him in a great wealth of knowledge about the financial services industry,'* Ian Casingena xehed:

[20] *A Fol.* 91

'… mitlub nikkonferma li dik kienet il-pozizzjoni tieghu fil-bank bhala Executive Premier Manager u bhala Private Clients Manager, nghid li niftakar hu li kien Private Clients Manager'.[21]

L-Ilmentatur ma jikkontradixxix din ix-xhieda u, galadarba kien qed jirreklama lilu nnifsu bhala persuna li jista' jaghti pariri lil haddiehor minhabba l-esperjenza u t-taghrif li kellu (haga li kellu dritt li jaghmel), issa ma jistax jilmenta li ma kellux l-esperjenza biex jifhem ir-riskji marbuta mal-prodotti li hu stess ghazel u xtrahom a bazi ta' *Execution Only.*

Ghalhekk, il-fatt wahdu li l-Bank m'ghamilx l-*Appropriateness Test* lill-Ilmentatur ma wassal ghall-ebda dannu lill-Ilmentatur. L-Ilmentatur stess ammetta li ried jissogra, anzi, li kien qisu qed jaghmel '*gambling*' meta kien qed jinvesti:

'*Dak kien perjodu fejn kien hemm hafna spekulazzjoni ghaddejja min-naha tal-kollegi tieghi; dawn kienu ikkwalifikati u aktar intizi minni u kellhom aktar esperjenza f'dawn l-affarijiet ... U thajjart naghmel bhalhom u letteralment bdejt nispekola, qisu gambling, ghax fil-maggoranza bdejt nixtri shares ta' banek jew kumpaniji li kienu falluti, kienu on the verge of bankruptcy jew kienu ser jigu bankrupt. Nghid li xtrajt stocks over the counter, xtrajt ETFs ukoll, jigifieri kienu kollha ta' certu kumplessità. Ma kontx qed nixtri on an informed basis, kont qed nikkopja x'qed jaghmlu l-ohrajn*.'[22]

L-Arbitru huwa ghalhekk konvint li meta l-Ilmentatur investa fl-investimenti li qed jaghmel ilment dwarhom kien jaf li qed jissogra u kien lest li jiehu dan ir-riskju. Issa ma jistax jghaddi dan ir-riskju fuq il-Bank.

Jekk l-agir tal-Bank kienx deskriminatorju kontra l-Ilmentatur

L-Ilmentatur issottometta li l-Bank kien deskriminatorju fil-konfront tieghu ghaliex, filwaqt li meta saret ir-*Remediation Exercise* klijenti ohra li ma kienx sarilhom l-*Appropriateness Test* inghataw kumpens, lilu ma inghatalux l-istess kumpens. Jghid ukoll li anke xi membri tal-istaff li kienu jahdmu l-Bank u li kienu investew, ukoll inghataw kumpens.

[21] *A Fol.* 110

[22] *A Fol. 90*

L-Arbitru sema' lil Ian Casingena li spjega b'mod dettaljat kif sar dan ir-*Remediation Exercise*.

Apparti li kien sar ezercizzju simili l-Ingilterra mill-HSBC stess, u li dan serva ta' mudell kif sar l-ezercizzju f'Malta, l-ezercizzju f'Malta sar b'dan il-mod u fuq dawn il-kriterji:

'Saru zewg affarijiet: 1) sar xoghol sabiex jigu identifikati t-tranzazzjonijiet kumplessi u hemmhekk gie ingaggat third party, Ernst & Young, it-team specjalizzat f'Ernst & Young, li ghamel review indipendenti tat-tranzazzjonijiet kollha; u 2) sar ezercizzju biex jigu identifikati l-klijenti li kienu ser ikunu in scope.

Ahna nikklassifikaw lill-klijenti kollha retail, però, hemm min hu kklassifikat bhala 'experienced' u min hu le.

Nghid li saru zewg livelli ta' reviews: 1) giet assessjata l-esperjenza tal-klijent, bhala professjoni; raw ukoll lil dawk li nghidulhom prolific investors, jigifieri klijenti li kienu jaghmlu multiple transactions kemm fuq complex u kemm fuq non-complex; u li sar dak iz-zmien kien li gie rreplikat il-kriterja li inti tissodisfa bihom l-Appropriateness Test: in-knowledge, l-esperjenza u l-kwantità tat-tranzazzjonijiet li kien qed jaghmel il-klijent ghax xi hadd li ghamel tranzazzjoni darba hija differenti minn xi hadd li ghamel mitt tranzazzjoni f'sena. Allura, dik trid tigi kkunsidrata wkoll.

Kien hemm ezercizzju wkoll fuq staff members tal-bank u d-decizjoni kienet li staff members li r-role taghhom seta' jigi kklassifikat li jrid ikollhom esperjenza necessarja biex jaghmlu r-role taghhom gew eskluzi mill-ezercizzju wkoll. Staff members li ma kellhomx l-esperjenza necessarja ghax ir-role taghhom ma kienx jirrikjedi li jkollhom dik l-esperjenza, kienu in scope ghar-remediation, jigifieri, ovvjament, jekk ghamlu telf thallsu wkoll.'[23]

Dawn il-kriterji gew mghoddija lill-MFSA li qablet maghhom. L-Ilmentatur ma gabx xi prova li tikkontesta x-xhieda ta' Ian Casingena li spjega dan il-process u, ghalhekk, l-Arbitru qed jaccetta din ix-xhieda bhala l-mod kif sar ir-*Remediation Exercise* mill-Bank.

[23] Xhieda ta' Ian Casingena, *a fol.* 93

L-Arbitru hu tal-fehma li l-kriterji li addotta l-Bank kienu ekwi, gusti u ragonevoli ghaliex il-Bank qies li nies li kellhom l-esperjenza u li kienu investew diversi drabi, li kieku sarilhom l-*Appropriateness Test* xorta kienu jghaddu minnu u, ghalhekk, b'mod reali ma sofrew l-ebda telf ghaliex kienu jinvestu xorta. Izda *retail clients* li ma kellhomx esperjenza ma kinux jghaddu mill-*Appropriateness Test* u, ghalhekk, ma kinux ikunu jistghu jinvestu. B'dan il-mod, il-Bank kien ikkawzalhom dannu reali u ikkumpensawhom.

L-istess kriterju gie addottat fil-kaz tal-istaff tal-Bank. Dawk il-haddiema li ma kellhomx esperjenza fl-investimenti, ghaliex kienu jahdmu f'taqsimiet tal-Bank li ma kienx jinhtieg dan l-*expertise,* gew ikkumpensati ghaliex kieku sar l-*Appropriateness Test* ma kinux jghaddu minnu.

Haddiema ohra, specjalment, dawk li kienu jahdmu fil-*Wealth Management Division,* li mhux talli kellhom esperjenza izda kienu wkoll jaghtu l-pariri lill-klijenti dwar l-investimenti, u ohrajn li tqiesu li kellhom l-esperjenza fl-investimenti, ma inghatawx kumpens.

Dwar ir-raguni ghalfejn l-Ilmentatur ma nghatax kumpens, ix-xhud tal-Bank qal li, peress li l-Ilmentatur tqies bhala persuna li kellu l-esperjenza fl-investimenti, ma kienx inkluz fir-*Remediation Exercise*:

'*Fil-kaz ta' DV, ir-raguni li ma nghatax kumpens hija li hu kien parti minn grupp ta' staff members li minhabba r-rwol taghhom gew ikklassifikati bhala "experienced". DV kien a financial advisor li kien jaghti parir fuq investimenti*.'[24]

Barra minn hekk, l-istess Ilmentatur xehed li membri tal-istaff ohrajn li kienu jahdmu fil-*Wealth Management* tal-Bank bhalu ma nghatawx il-kumpens.

L-Arbitru ma jarax li l-Bank mexa b'mod differenti mal-Ilmentatur minn kif mexa ma' klijenti u staff iehor li tqiesu bl-esperjenza ghaliex dawn ukoll ma nghatawx kumpens.

L-Arbitru ma jsib xejn x'jikkritika fil-kriterji li addotta l-Bank ghaliex ipprova jgib lill-klijenti fil-pozizzjoni originali taghhom. Ra jekk in-nuqqas tieghu li ma jaghmilx l-*Appropriateness Test* kienx iwassal ghas-sitwazzjoni fejn dawk il-klijenti li ma kinux ikunu eligibbli biex jinvestu jikkumpensahom.

[24] *A Fol.* 94

L-oħrajn li setgħu jgħaddu mill-*Appropriateness Test* ma kkumpensahomx għaliex anke kieku sar dan l-eżerċizzju, huma kienu jkunu eliġibbli jinvestu.

L-Ilmentatur ġustament ma ngħatax kumpens għax tqies li mhux talli kellu esperjenza fl-investimenti anke kumplessi, iżda kien *Financial Analyst* u liċenzjat biex jagħti pariri dwar l-investimenti.

L-Arbitru ma jħossx li l-Ilmentatur ġie diskriminat u ma jħossx li saret inġustizzja miegħu.

Deċiżjoni

Għalhekk, għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru ma jqisx li l-ilment huwa ġust, ekwu u raġonevoli[25] u qed jiċħdu.

Peress li l-Arbitru ċaħad l-eċċezzjonijiet preliminari tal-Bank, kull parti tħallas l-ispejjeż tagħha ta' din il-proċedura.

Dr Reno Borg
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

[25] Kap. 555, Art. 19(3)(b)