Quddiem l-ARBITRU ghas-SERVIZZI FINANZJARJI

Kaz ASF 007/2023

PM (Ilmentaturi)

Vs

APS Bank p.l.c.

Reg. Nru. C 2192

(Provditur tas-Servizz jew Bank jew APS)

Seduta 27 ta' Lulju 2023

L-Arbitru

Ra l-ilment imressaq mill-Ilmentaturi fit-13 ta' Jannar 2023.

<u>L-Ilment</u>

L-Ilmentaturi stqarru li f'Ottubru 2021 investew €90,000 mal-Provditur tas-Servizz liema flus kienu parti kbira mis-*Savings* taghhom. Meta sena wara saret ir-*review*, irrizulta li l-bilanc investit kien naqas b'xi €14,000.

'u ahna gbidna l-attenzjoni tal-bank li l-istruzzjonijiet li tajna gew injorati (li stajna jkollna bzonn il-flus minn zmien ghal zmien anke fil-vicin).'[1]

Komplew isostnu li:

"Fl-opinjoni taghna wara li hadna parir, ghax ahna ma nifhmux f'dan il-qasam u qaghdna fuq il-parir li tawna il-bank imsemmi, qatt ma kellhom jinvestulna b'dan il-mod fit-tul meta ahna persuni li ghalaqna s-70 sena u l-investiment fit-

[1] P. 3

tul ma jaqbilx ghalina. Gbidna l-attenzjoni li jista' jkollna bzonn dawn il-flus minn zmien ghal zmien anke fil-vicin".[2]

Bhala rimedju, l-Ilmentaturi talbu li jiehdu lura l-investiment originali ta' €90,000 bla tnaqqis.

Risposta tal-Provditur tas-Servizz

Ra r-risposta tal-Provditur tas-Servizz datata l-1 ta' Frar 2023, fejn espona:

1. ***'Illi assolutament m'huwiex minnu dak li gie allegat mill-ilmentaturi u, cioè, li gew injorati l-istruzzjonijiet taghhom lill-Bank esponenti meta sar l-investiment mertu tal-ilment odjern;***

2. ***Illi kif spjegat fl-ittra datata l-1 ta' Novembru 2022 mibghuta mill-Bank esponenti lill-ilmentaturi (a fol. 008) qabel ma saru l-investimenti in kwistjoni li dwarhom qed jitressaq l-ilment, saru zewg laqghat bejn il-Bank u l-ilmentaturi, fejn mhux biss gie diskuss il-portfolio prospettiv tal-ilmentaturi, izda sar ukoll Suitability Test sabiex jevalwa l-esperjenza u r-risk tolerance tal-istess ilmentaturi, inkluz, ghalhekk, il-portfolio ezistenti taghhom mal-HSBC Bank Malta plc. A bazi tal-istess test, il-Bank hareg Suitability Letter jew Recommendation Letter (hawn annessa bhala Dok. APS1) maqbul u ffirmat mill-klijenti;***

3. ***Illi mil-laqghat u d-diskussjonijiet bejn il-Bank u l-ilmentaturi irrizulta li l-ilmentaturi ghazlu li jinvestu f'investiment long-term, kif jidher mis-Suitability/Recommendation Letter, fejn bl-aktar mod car hemm indikat li l-Investment Objective & Risk tal-portfolio tal-ilmentaturi hu wiehed fejn l-investiment rikjest hu ghal long-term capital growth/assets appreciation purposes, fejn l-ilmentaturi kkonfermaw ukoll li huma, 'willing to accept some short-term risk in order to achieve higher medium to longer term returns' u li huma 'comfortable with short-term fluctuations to capital values together with a lower degree of liquidity in exchange for seeking long-term capital appreciation';***

[2] *Ibid*.

4. ***Illi, in oltre, l-istess dokument, accettat u ffirmat mill-ilmentaturi, ma jistax ikun aktar car meta jipprovdi taht l-intestatura 'Liquidity' li, 'You are not planning to withdraw material amounts from the portfolio before 5 years', filwaqt li taht l-intestatura 'Time Horizon' hemm indikat li 'The Investment Portfolio will be held for at least Up to 7 years';***

5. ***Illi oltre li dan kollu hu indikat b'mod car u bil-miktub fid-dokument imsemmi, li gie ffirmat u accettat mill-ilmentaturi qabel ma saru l-investimenti mertu tal-ilment odjern, l-istess informazzjoni giet ukoll spjegata mill-Bank u diskussa mal-ilmentaturi qabel l-investiment;***

6. ***Illi, fil-fatt, fil-parti konklussiva tad-dokument imsemmi hemm indikat ukoll li 'such a portfolio is a completely customizable and therefore it is possible to incorporate any changes you would like to make to this recommendation.'***

   Kwindi l-ilmentaturi kellhom kull opportunità li jbiddlu jew ivarjaw il-proposta jew fil-fatt li ma jidhlux ghall-investiment, però, ciò nonostante ghazlu li jinvestu f'dawk il-parametri li, fil-verità, essendo ta' natura long-term huma ta' anqas riskju minn dawk short-term. Ghalhekk, issa li kien hemm xi caqliq negattiv fis-suq, l-ilmentaturi ma jistghux isostnu li ma kinux jafu x'tip ta' investiment kienu qed jidhlu fih jew li tali investiment ma kienx dak minnhom maghzul;

7. ***Illi fl-istess dokument gie indikat b'mod car ukoll li, 'Within the financial world risk and return are intertwined. Risk implies uncertainty of future outcomes or the probability of an adverse outcome.' Ghalhekk l-ilmentaturi kienu bejn konxji mill-element ta' riskju involut f'dawn it-tip ta' investimenti;***

8. ***Illi l-investimenti in kwistjoni huma kollha fondi li jistghu jigu zbankati mill-klijenti fuq talba taghhom, ghalkemm fil-mument m'huwiex iz-zmien opportun li dan isir in vista tas-sitwazzjoni prezenti fis-suq globali. Irid jinghad ukoll naturalment li t-telf soffert jimmaterjalizza ruhu biss f'kaz li l-investiment jigi mifdi. Bhal kull investiment iehor, hemm cans li l-valur tal-investiment jitla'u kif ukoll jinzel, però, dawn l-investimenti kienu intizi ghal perjodu medju-twil sabiex jaghtu l-frott taghhom;***

9. *Illi ghalhekk it-talba tal-ilmentaturi li jinghataw lura l-ammont kollu minnhom investit minghajr ebda tnaqqis m'ghandhiex tigi milqugha;*

10. *Illi, ghaldaqstant, it-talbiet kollha tal-ilmentaturi huma nfondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez;*

11. *Salv risposti ulterjuri jekk ikun il-kaz.'*

Sema' x-xhieda mressqa mill-partijiet fis-seduti

<u>Seduta 13 ta' Frar 2023</u>

Xehed l-Ilmentatur li qal:

'Nghid li l-mara wirtet €90,000; kellna cekk kien tahulna n-nutar. Konna bil-kuntratt mal-APS, kienu rrakkomandawli li mmur inpoggihom hemm u kont ghamilt appuntament l-APS tar-Rahal Gdid.

Meta morna kellmitna l-Investing Officer, u bdiet tispjegalna u investithomlna f'erba' bnadi u ghidnilha li nistghu nigu bzonnhom ghax jien qieghed bil-kera.

Mexxiet u investithomlna l-flus. S'hemmhekk alright, imbaghad, ghaddiet sena u minn €90,000 nizlu €76,000. Nghid li ppanikjajna naqra ghax ma jistax ikun li f'sena nizlu €14,000. Ahna konna taht xokk.

Nghid li jien kont fil-pulizija Maggur 1st Class.

Nghid li barra dawn l-investimenti, kelli tnax-il sena ilu meta kont spiccajt mill-Pulizija fl-2012 u jien, peress li kont dhalt qabel l-1979, kelli s-somma, €40,000, u kont mort investejthom l-HSBC. Dak iz-zmien kelli 61 sena u hallejthom hemm. Ma kelli xejn aktar jien.

Nghid li writna fl-2021; jien kelli 70 sena ghax twelidt fl-1951 u- l-mara kellha 68 jew 69.

Nghid li jien ghidtilhom li nistghu nigu bzonnhom il-flus minhabba din is-sistema tal-kera li hawn ghax ahna fil-kera noqghodu.

Nghid li hi bdiet taqrali fuq l-investimenti imma jien ma nkunx naf x'inhuma jew fejn qeghdin. Naf l-isem tal-investimenti imma ma nafx x'inhuma. Naf l-

ismijiet tal-investimenti ghax naqrahom, il-bqija ma nafx il-kwalità taghhom. Nghid li dawn l-investimenti mhux jien ghazilthom, huma ghazluhom. Lanqas kont naf bihom jien dawn l-investimenti. Hi bdiet tqassamli: bdiet tghidli naghmlu €15,000 hemm, naghmlu €10,000 hemm, €20,000 hemm. Jien ma nifhimx fihom dawn.'

Fil-kontroezami, l-Ilmentatur cahad li staqsewh kemm ried jinvesti ghat-tul u li riedhom hemm biex jekk jigi bzonnhom anke sena wara, jkun jista' jigbed.[3]

Meta mistoqsi dwar dak li jidher fir-*Recommendation Letter* pagna 2:[4]

'Liquidity: you will not be withdrawing the income generated by the investment portfolio. You are not planning to withdraw material amounts from the portfolio before 5 years', sostna illi:

'Jien ghidtilha li jekk nigi bzonnhom anke wara sena inkun nista' nigbed.'[5]

Meta mistoqsi li fir-*Recommendation Letter,* pagna 1, hemm:

'The main objective of the investment portfolio is:

- *Investment required for long term capital growth',*[6] sostna li:

'Jien ma nkunx naf bihom; jien mill-ewwel ghidtilhom li ma nifhimx f'dawn l-affarijiet'.[7]

Qal ukoll li ma jafx li kien iffirma li l-intenzjoni tieghu kienet li jzomm l-investiment mill-anqas ghal 7 snin sa meta jkollu 77 sena.

Zied ukoll li ghalkemm kellu investiment mal-HSBC u kien Maggur *1st Class*, b'daqshekk mhux bilfors kien jaf li l-l-valur tal-investiment jista' jitla' u jista' jinzel, sahaq:

'Fl-investimenti ma nifhem xejn jien. Nghid li la naf li jista' jitla' u lanqas jista' jinzel. … Ma nafx jekk jitlax u ma nafx jekk jinzilx.''[8]

[3] P. 33
[4] P. 11
[5] P. 33
[6] P. 10
[7] P. 33
[8] P. 34

Meta gie mistoqsi jekk waqt is-*Suitability Test* kinux staqsewhom dwar kemm kien ir-riskju li riedu jiehdu biex jinvestu, hafna jew ftit, l-Ilmentatur qal:

'Nghid li setghet semmiet xi riskji imma jien zgur li ma ghazilthomx jiena dawk il-bonds jew x'inhuma, ghazluhom huma, jigifieri, jekk ghazluhom bir-riskju taghhom ma nafx …. Jien xorta ridt li ma jintrabtux la ghal hamsa u lanqas ghal sebgha; nghid li jien ridt li jekk nigi bzonn dawk id-€90,000 anke sena wara, nkun nista' nigbed minnhom.'[9]

Meta l-Bank qallu li jekk irid jista' jigbed minnhom, l-Ilmentatur wiegeb '***nista' imma nitlef minnhom'.***[10]

<u>**Seduta 6 ta' Marzu 2023**</u>

Xehdet Ms Alison Caruana ghal APS, li qalet:

'Nghid li ili impjegata mal-APS Bank plc mill-2018, licenzjata biex naghti financial advice u apparti minn hekk qed nittrenja b'mod regolari numru ta' advisors godda u nawtorizzahom biex fl-ahhar mill-ahhar isiru financial advisors.

Nghid li l-ewwel meeting sar fit-30 ta' Settembru 2021, fejn dakinhar iltqajna mal-klijent, is-Sur PM, biex jifthu kont mal-bank u xtaqu anke jinvestu mal-bank.

L-ewwel haga li naghmel hu li dejjem nistaqsihom x'inhu l-oggettiv taghhom meta jinvestu. Il-klijenti xtaqu li jkabbru l-kapital taghhom; ma kellhomx bzonn dhul regolari minn dan l-investiment. Nistaqsihom ukoll iz-zmien ghal kemm huma interessati li jinvestu. F'dan il-kaz, il-klijenti qaluli li bhala zmien ikunu komdi ghal zmien ta' hames snin. Apparti minn hekk, nistaqsihom ukoll jekk l-investiment kienx ser ikun single jew joint.

F'dan il-kaz, il-klijenti ddecidew li jkun joint, flimkien, dan l-investiment. Nistaqsihom ukoll l-ammont li jixtiequ jinvestu.

Il-klijenti ddepozitaw maghna s-somma ta' €97,500 li minnha xtaqu jinvestu s-somma ta' €90,000. Apparti minn hekk, li naghmlu wkoll waqt l-ewwel meeting (li ha kwazi siegha) hu li nistaqsu lill-klijenti fuq il-financial situation

---

[9] *Ibid*.

[10] *Ibid.*

taghhom. Jigifieri, l-klijenti kellhom anke kontijiet f'banek ohra fejn qalulna li dawn il-flus kienu ser jintuzaw f'kaz ta' emergenza. Barra minn hekk, ghandhom investimenti mal-HSBC li ilhom jezistu mill-2013.

Nghid li r-raguni ghalfejn ahna nigbru din l-informazzjoni kollha biex meta lill-klijenti nkunu qed naghtuhom parir, mhux fuq il-flus li ghandhom mal-APS Bank biss imma niehdu in konsiderazzjoni il-portafoll kollu taghhom, minhabba diversification halli nkunu certi li l-investimenti huma addattati ghall-klijent.

Nghid li din l-informazzjoni kollha nkunu qed nigbruha kollha f'Suitability Test u hemmhekk nistaqsu lill-klijenti x'inhu r-riskju li jkunu jixtieq li jinvestu bih. Ikun hemm numru ta' domandi, u wara li staqsejna dawn id-domandi, ir-Risk Profile tal-klijent gie 3 Balanced, jigifieri, l-klijenti xtaqu jiehdu Medium Risk Profile.

Dakinhar naghtuhom ukoll background ta' kif jahdmu l-investimenti: li l-kapital ma jkunx garantit; li huwa flessibli – tista' tigbed meta trid (ovvjament skont kemm ikun il-valur tal-investiment).

Ftiehemna wkoll biex naghmlu appuntament ghal hmistax wara, jigifieri, ghad-9 t'Ottubru, biex ikolli cans nahdem fuq ir-Recommendation li l-bank ikun ser jaghtihom ovvjament fuq l-informazzjoni li nkun gbart fl-ewwel meeting.

Nghid li minn din l-informazzjoni innotajna li bhala income, is-Sinjur ghandu l-pensjoni u li ghandu part-time employment, jigifieri, fl-ahhar tax-xahar kien qed jifdallu ammont sostanzjali. Dik hi r-raguni wkoll ghalfejn il-klijenti meta staqsejthom x'inhu l-oggettiv taghhom ma ridux imghax ghax income kull xahar kellhom bizzejjed. L-oggettiv tal-investiment kien li jkabbru l-kapital.

Fit-tieni darba li ltaqjna, fid-9 t'Ottubru, ergajna dorna l-informazzjoni kollha li gbarna fl-ewwel laqgha biex inkunu certi li l-informazzjoni hi korretta. Nghid li ppreparajt ukoll il-Letter of Recommendation skont l-informazzjoni li tawna fejn il-klijenti l-ahjar li jinvestu.

Dorna l-Letter of Recommendation flimkien u jien spjegajtilhom dawn l-investimenti fejn ikunu qed jinvestu, jigifieri, f'setturi differenti, f'pajjizi differenti, ecc., jigifieri, dhalna f'kull dettall ta' kull investiment. Il-klijenti, imbaghad, wara li dorna l-Letter of Recommendation flimkien, iddecidew li ser jimxu mal-parir li ta l-bank skont l-informazzjoni li tawna u ffirmaw fuq dan id-

dokument. Imlejna l-Application Forms u l-klijenti dakinhar mexxew l-investiment; u, l-istess, il-meeting dakinhar ha bejn wiehed u iehor siegha.

Nghid li wara kull meeting dejjem nghidilhom li ser jircievu statement kull tliet xhur halli jkollhom idea ta' kif l-investiment ikun sejjer. U bhala bank, kull sena/sena u nofs, bejn wiehed u iehor, nghidulhom jigu l-branch biex nghidulhom kif ikunu sejrin l-investimenti li jkollhom maghna.

Nghid li meta gew ghall-ewwel u ghat-tieni meeting, is-Sinjuri PM gew wahedhom.

Nghid li gew il-bank minn jeddhom; issettjaw appuntament mal-bank biex jigu jifthu kont.

Nghid li f'pagna 10 tal-process hemm il-Letter of Recommendation li hemmhekk inkunu qed insemmu l-ammont ta' kemm il-klijenti jkunu jixtiequ jinvestu; x'inhu l-oggettiv taghhom li ovvjament hu capital appreciation l-oggettiv taghhom; ir-riskji involuti meta inti tkun qed tinvesti; iz-zmien, li bhala zmien, ma kinux ser jaghmlu material withdrawals before five years u li l-investment horizon kien ta' 7 years. Hemm ukoll taxxi imsemmijin u anke x'inkunu innutajna ahna fil-portafoll u ghalfejn qeghdin naghmlu r-Recommendation li qieghda fil-pagna ta' wara. Dan hu d-dokument li jien ghidt li kont dort maghhom u li gie ffirmat kemm minghandi u kemm mill-klijenti.

Nghid li sar il-meeting fid-9 t'Ottubru u ghamilna l-investiment. Nghid li s-sena ta' wara, f'Settembru 2022, ergajt cempilt lill-klijenti biex, kif konna ftiehemna, jirrevidu l-investimenti mal-bank. Nghid li dan ir-revision isir ma' kull klijent specjalment klijenti li nkunu tajnihom parir. Nghid li qabel din is-sena, ma konna smajna xejn minghand is-Sinjuri PM.

Nghid li l-iskop tal-meeting ma jkunx biex il-klijenti jergghu jinvestu jew biex jigbdu minnu imma biex ikunu jafu x'sar mill-investimenti taghhom apparti li jircievu l-istatements. Nghid li ghamilna dakinhar kien li dorna l-investimenti. Ghidtilhom li l-performance tas-sena 2022 ma kinitx pozittiva ghax l-investimenti nizlu madwar 15%, u spjegajtilhom ghalfejn nizlu l-investimenti. Is-sena 2022 kienet dizastruza ghall-investimenti minhabba l-COVID, il-gwerra, l-gholi tal-hajja fejn kollox gie affettwat kemm investimenti li huma safe u anke dawk li huma high risk. Nghid li ovvjament ma kinux kuntenti bil-performance tal-investiment. Spjegajtilhom li bhala zmien mhux advisable li jingibdu qabel 5 snin. Il-klijenti qablu mar-Recommendation tal-bank u qablu

wkoll li ma jmissux l-investiment qabel dak iz-zmien. Ghamilna nota fil-file biex flok niltaqghu kull sena, nibdew niltaqghu kull sitt xhur biex il-klijenti jkollhom aktar regular updates fuq l-investiment.

Nghid li sar il-meeting u xi hmistax wara nircievu complaint min-naha tas-Sur XXX ghan-nom tas-Sinjuri PM. Cempilnilhom dakinhar stess u ghamilna meeting iehor – xi hmistax wara r-Review Meeting – fejn apparti s-Sinjuri PM, kien hemm prezenti wkoll is-Sur XXX, jien u kien hemm anke l-Head tal-Investment Distribution tal-Unit taghna, Mr Genovese.

Nghid li f'dan il-meeting, Mr Genovese rega' semma' x'gara fis-swieq fis-sena 2022, u r-raguni ghalfejn l-investimenti nizlu. U li l-investiment kien dejjem intended ghal medium to long term.

Is-Sur XXX semmielna li bhala investimenti ma kinux addattati ghall-klijenti anke minhabba l-età taghhom, però, ahna spjegajnilu li skont id-dettalji li ahna gbarna min-naha tal-klijenti, ifformulajna l-parir tal-bank li huwa in line kemm mar-risk profile, kemm mat-time horizon – ghal kemm il-klijenti jixtiequ jinvestu - u kemm mal-financial situation taghhom.

Nghid li ma hemm l-ebda impediment illum biex jigbdu parti jew kollox mill-investimenti taghhom. Fil-verità, fir-Review Meetings dan dejjem semmejnih, li huma jistghu jigbdu meta jridu, ovvjament, skont kemm ikun il-valur, u li l-bank qatt ma jaghti recommendation li jingibdu qabel hames snin imma fl-ahhar mill-ahhar id-decizjoni dejjem tkun f'idejn il-klijent.

Ahna naghtu l-parir tal-bank biex niggwidaw il-klijenti taghna imma, fl-ahhar mill-ahhar, jiddeciedi l-klijent. S'issa iddecidejna li bhala investimenti ma jingibdux. Imma tista' tinbidel at any time.'

Il-kontroezami ta' Ms Alison Caruana sar mis-Sur XXX li kien jassisti lill-Ilmentaturi.

Ghall-mistoqsija dwar il-prattika tal-Bank li persuna ta' certu età, f'dan il-kaz, 70 sena, jehtieg li jkunu akkompanjati minn xi hadd li jifhem fil-process tal-investiment, il-Bank qal li dan isir ma' klijenti li jkollhom aktar minn 80 sena.

Ghall-mistoqsija li fil-*meeting* fejn kien prezenti is-Sur XXX l-Ilmentaturi qalu li ma kienu jifhmu assolutatment xejn u li s-sena d-diehla jistghu ikollhom bzonn il-flus ghax ghandhom il-problema tal-kera, r-rapprezentanta tal-APS qalet:

'is-Sur XXX kien prezenti imma kien prezenti wara li sar l-ilment; jigifieri, waqt l-ewwel u t-tieni appuntament, is-Sur XXX qatt ma kien prezenti. Waqt l-ewwel u waqt it-tieni appuntamenti, l-klijenti qatt ma qaluli li riedu jinvestu f'investiment short term.

Ahna dejjem induru l-Letter of Recommendation flimkien. U nghid li t-timeframe hija xi haga li naghmel enfasi specifiku fiha. Nghid li kieku l-klijenti qaluli li s-sena d-diehla kienu ser jigu bzonnhom, nghidilhom biex investimenti ohrajn ma jifthu xejn u jaghmlu kollox fixed account ghax dak huwa garantit u s-sena ta' wara jkollok il-flus lura. Imma huma qatt ma qaluli li kien ser ikollhom bzonn il-flus is-sena ta' wara jew sentejn ohra. Din l-informazzjoni konna nafuha wara li kien hemm l-ilment, jigifieri, lanqas fir-Review Meeting ma kelli idea dwar din l-informazzjoni. Jiena rrid nigbor l-informazzjoni u naghmlu l-advice; jiena ma nistax nassumi affarijiet li l-klijenti ma jkunux qaluli.'[11]

Ghall-mistoqsija jekk waqt is-*Suitability Test* tatx konsiderazzjoni ghall-fatt li d-dhul mill-*part-time job* tal-Ilmentatur kien bhala pulizija ta' riserva u, ghalhekk, ma kienx garantit b'mod kotinwu b'riskju li d-dhul ta' kull xahar jonqos, qalet Ms Caruana:

'Ma ddiskutejniex dakinhar meta l-professjoni kienet ser tigi tterminata. Li staqsejtu wkoll kemm fl-ahhar tax-xahar jifdallu mid-dhul tieghu u qal li kien jibqalu bejn wiehed u iehor €500 f'idu (u qieghda mnizzla fis-Suitability Test ukoll). B'hekk il-klijenti ma xtaqux jiehdu imghax mill-kont. Li kont nghidilhom, peress li c-cirkostanzi jistghu jinbidlu u dan huwa investiment fit-tul, li jekk dakinhar ma kellekx bzonn imghaxijiet taf is-sena li gejja jew sentejn wara forsi jkollok bzonn dhul mill-investiment, meta trid tista' tavzana u l-investiment jista' jqassamlek l-imghaxijiet. Hemm minnhom jew kull sitt xhur u hemm minnhom kull tliet xhur. Jigifieri, l-investimenti meta jridu jekk naqsilhom dan id-dhul jistghu jinbidlu, jibqa' l-istess tip ta' investiment minghajr ma jkun hemm spejjez ta' xejn u jibdew jiehdu l-imghax b'mod regolari. Din hija xi haga li waqt il-meeting inkunu ddiskutejniha wkoll; dejjem jekk tinbidel is-sitwazzjoni finanzjarja.

Nghid li s'issa, it-tliet darbiet li ltqajna mas-Sinjuri PM, qatt ma qaluli li riedu jiehdu l-imghaxijiet. Imma meta jridu jiehdu l-imghaxijiet, nistghu

[11] P. 39

nakkomodawhom. Jibqghu l-istess investimenti u ma jitilfu xejn. U flok l-imghax jibqa' jizdied mal-kapital, jibdew jehduh b'mod regolari fil-kont.'[12]

Ghall-mistoqsija jekk hix etika li lil klijenti ta' 70 sena tinvestilhom f'dak it-tul meta ma jifhmux, qalet Ms Caruana:

'***ahna dejjem ninvestu skont iz-zmien li jghidulna l-klijenti. Nghid li irrelevanti kemm ikollu età, u ngib ezempju bi klijent ta' 80 sena li dan investa l-flus u m'ghandux bzonnhom. Xorta jista' jinvesti avolja ma jkollux bzonnhom f'perjodu qasir. Ahna dejjem naraw iz-zmien ghal kemm il-klijenti jridu jinvestu.***

Jekk il-klijenti qaluli li m'ghandhomx bzonnhom f'dawn il-hames snin li gejjin, iva, l-investiment huwa appropriate ghall-klijenti ghax l-oggettiv ta' dan l-investiment huwa diversified biex jilhqu l-ghan taghhom li jkabbru l-kapital fl-ahhar mill-ahhar. Sfortunatament, is-sena 2022 - mhux ghal dawn l-erba' investimenti biss imma ghad-dinja tas-suq finanzjarju - kienet sena dizastruza hafna. Kif ghidt lis-Sinjuri PM waqt l-appuntament, li ahna ma niehdux pjacir li l-investimenti nizlu. Imma, ovvjament, l-investimenti mhumiex immune jekk ikun hemm sitwazzjoni bhal din. Nemmen li l-investimenti huma appropriate ghall-klijenti'.[13]

Meta mistoqsija dwar l-insistenza tal-klijenti li ma jinvestux ghat-tul ghax jafu jigu bzonn il-flus fi zmien qasir, ir-rapprezentanta tal-APS regghet sahqet:

'meta nkunu qed induru specjalment il-Letter of Recommendation ... qatt ma kien hemm imsemmi li l-klijenti riedu jinvestu ghal sena jew sentejn. Ikollna hafna klijenti li jkunu jridu jinvestu ghal sena jew sentejn ghax ikollhom progetti specifici.

U, f'dan il-kaz, lil dawn il-klijenti mhux ser nirrakkomandawlhom funds u mhux ser nirrakkomandawlhom long-term investments imma normalment nirrakkomandawlhom fixed account. Nghid li inghad li riduhom fi zmien qasir, dan inghad wara li sar l-ilment li ghamel is-Sur XXX u nghid li huma qatt ma qalulna li riedu jinvestu ghal zmien qasir.'

---

[12] P. 40

[13] P. 41

Fi tmiem dan is-smigh, l-Arbitru ordna lill-Bank biex jipprezenta kopja tal-KYC *(Suitability Assessment*) u l-*Fact Sheets* tal-investimenti li dwarhom l-Ilmentaturi jkunu jistghu jaghmlu kummenti fis-sottomissjonijiet finali.

Dawn gew ipprezentati fis-7 ta' Marzu 2023.[14]

Però, l-Arbitru jishaq li bhala regola generali il-provdituri tas-servizz ghandhom dejjem jaghtu kopja lill-klijenti ta' dak kollu li jiffirmaw ghalih.

Sottomissjonijiet finali

L-ilmentaturi pprezentataw nota ta' sottomissjonijiet rigward il-*KYC – Suitability Assessment* li gie pprezentat lilhom ghall-ewwel darba skont l-ordni tal-Arbitru fl-ahhar seduta.[15]

Ilmentaw li fis-sezzjoni *Financial Instruments and Experience,* l-Ilmentaturi mhux sewwa li nghataw 2 punti ghal kull wiehed minn 8 tipi ta' prodotti ta' investiment meta, fil-fatt, dawn stqarrew ripetutament li ma ghandhom esperjenza ta' xejn. Il-fatt li fl-2013 ghamlu investiment ma' bank iehor ma jfissirx li b'daqshekk ghandhom esperjenza.

Skont l-Ilmentaturi:

'biex iggib esperjenza u gharfien irid ikollok background ta' xhur u snin ta' taghlim, ricerka, studju u aggornament kontinwu dwar is-swieq u mhux tinvesti darba f'hajtek u tisma' spjega ta' ufficjal tal-investimenti ta' siegha.'[16]

Ghalhekk, fil-konkluzjoni tas-sottomissjonijiet, l-Ilmentaturi qalu:

'Huwa fatt car li nghataw dawk il-punti kollha biex gabuhom biss f'kategorija 3 Balanced meta huma Cautious Kategorija 1.'[17] [18]

[14] P. 42 - 71
[15] P. 35 - 41
[16] P. 74
[17] *Ibid*.
[18] Fil-fatt, *Cautious* hija kategorija 2, skont p. 69

Analizi u konsiderazzjonijiet

L-Arbitru ghandu quddiemu zewg verzjonijiet ghal kollox kuntrastanti, u biex jasal ghal decizjoni ekwa, gusta u ragonevoli kif huwa doveruz skont Art. 19(3)(b) tal-ATT Kap. 555, irid jara liema verzjoni hija l-aktar kredibbli.

Fuq naha wahda hemm l-Ilmentaturi li b'mod kategoriku qeghdin jichdu li huma qatt ma qalu li lesti jinvestu ghal perjodu ta' mill-anqas hames snin bla ma jigbdu xejn mill-investiment, lanqas il-qligh.

Fuq in-naha l-ohra hemm il-Bank li b'dokumenti iffirmati u xhieda dettaljata ghamlu l-kaz li s-*suitability assessment* li ghamlu biex waslu ghall-parir li taw lill-Ilmentaturi kien ibbazat fuq informazzjoni moghtija minnhom li tinkludi li dawn kienu qed jivestu ghal perjodu tal-anqas medju (hames snin) u li ma kellhomx bzonn introjti jew tisrif mill-portafoll ta' investimenti matul dan il-perjodu.

Il-Bank ghandu obbligu li jigbor l-informazzjoni kollha necessarja minghand il-klijenti biex ikun jista' jasal ghal konkluzjoni gusta ta' liema prodotti jkunu addattati biex il-klijent jilhaq l-objettivi tieghu bla ma jiehu riskji aktar minn dawk mixtieqa u tollerabbli.[19]

U skont Artiklu G 4.4.31 tal *Conduct of Business Rules* tal-MFSA, il-Bank ghandu obbligu jizgura li

'Clients are aware of the importance of providing accurate and up-to-date information'.

Ovvjament, minghajr informazzjoni korretta u aggornata, il-Bank ma jkunx jista' jasal ghal parir dwar investimenti gusti u addattati ghall-klijenti. Fil-fatt, skont Rule G 4.4.64:

'Clients are expected to provide correct, up-to-date and complete information necessary for the suitability assessement'.

Hemm, imbaghad, punt ta' argument iehor dwar jekk l-Ilmentaturi gewx kategorizzati gustament (skont l-informazzjoni li l-Bank qed jghid li huma taw biex sar is-*suitability assessment*) bhala *Risk Profile BALANCED* jigifieri:

[19] Art G.4.4.25 tal-*Conduct of Business Rules* mahrug mill-MFSA aggornat sa Frar 2022

'You are seeking a higher level of growth. You are willing ta accept some short-term risk in order to achieve higher medium to longer term returns. You are comfortable with short-term fluctuations to capital values together with a lower degree of liquidity in exchange for seeking long-term capital appreciation'.[20]

Din il-kategorizzazzjoni ta' *BALANCED* kienet dipendenti kemm mit-tul taz-zmien li kienu lesti jinvestu bla ma jsarrfu jew jigbdu mill-investiment (kif gie spjegat hawn fuq) kif ukoll mill-esperjenza u taghrif li l-Ilmentaturi kellhom dwar l-investimenti. Skont is-*Suitability Assessment* (KYC) gew kategorizzati bhala li ghandhom taghrif tan-natura u riskji ta' tmien prodotti ta' investiment li ghalihom inghataw 2 punti minn 4 massimu.

Dan ghaliex huma digà kellhom xi investimenti simili li ghamlu snin qabel mal-HSBC u, fil-fatt, iddikjaraw li ghandhom €47,800 investiti fi *Mutual Funds* kemm *Fixed Income Investment Grade* u kemm *Fixed Income non-investment grade* (*high yield bonds*).[21]

Fis-sottomissjonijiet finali, ir-rapprezentant tal-Ilmentaturi qal dawn huma marki esagerati li ma jirriflettux u ma jaghtux stampa korretta u trasparenti ta' dak li fil-fatt huma; u qal li kieku inghataw marki korretti, il-klijenti kienu jigu kkategorizzati *CAUTIOUS* u mhux *BALANCED.*[22]

Prezumibbilment, allura, kieku gew ikkategorizzati *CAUTIOUS* kienu jinghataw investimenti aktar prudenti ghax *CAUTIOUS* tfisser:

'You value capital preservation but you are comfortable to accept a small degree of risk of short-term loss to capital through volatility in exchange for a degree of long-term capital appreciation and slightly higher long-term returns. You do not want to expose the capital of your portfolio to large short-term downside fluctuations in values.'[23]

L-Arbitru ghalhekk irid jiddeciedi fuq dawn iz-zewg punti biex jasal ghal decizjoni dwar dan l-Ilment:

[20] P. 69
[21] P. 63
[22] P. 74
[23] P. 69

1. Jekk l-informazzjoni li hemm fil-KYC tirrapprezentax fedelment dak li l-Ilmentaturi qalu lill-Bank meta marru ghall-ewwel zewg appuntamenti li wasslu ghall-investiment kif propost fil-*Letter of Recommendation*[24] jew hijiex mimlija b'informazzjoni skorretta, minkejja l-firma tal-klijenti, u ma tirrapprezentax il-fatt li l-Ilmentaturi ma ridux jiehdu riskju u riedu jkunu jistghu jigbdu flushom b'mod shih jew parzjali bla telf fi zmien sena jew sentejn.

2. A bazi tal-informazzjoni li hemm fil-KYC, jekk kinetx ragonevoli l-konkluzjoni tal-Bank li l-klijent jigi kkategorizzat *BALANCED* u, allura, a bazi ta' dan harget il-*Letter of Recommendation* dwar liema investimenti huma addattati biex jilhqu l-oggettivi tal-Ilmentaturi kif imfissra, tajjeb jew hazin, fil-formola *Suitability Assessment* (KYC).

L-Arbitru ovvjament ma kienx prezenti waqt in-negozjati u, biex jasal ghal konkluzjoni, jehtieg jizen l-argumenti mressqa, jpoggihom fi sfond aktar wiesgha ta' x'kien qed jigri fid-dinja tal-investiment fiz-zmien in kwistjoni u jasal ghal konkluzjoni skont il-kuxjenza dwar liema verzjoni hija l-aktar kredibbli.

Fuq l-ewwel punt, l-Arbitru ma jsibx logika fl-argument tal-Ilmentaturi li riedu biss investiment sigur li jistghu jigbdu fi zmien sena jew sentejn. Kieku kien hekk, ma kienx hemm skop li jmorru ghand il-Provditur tas-Servizz biex jiddiskutu investimenti li biex jidhlu fihom iridu jhallsu kummissjoni bhala *entry fee,* la ma kinux lesti jhallu flushom ghal certu zmien, zgur itwal minn sena jew sentejn.

Kif qalet Ms Caruana, klijenti li jridu jirkupraw flushom bla riskju ta' telf fi zmien qasir kellhom ipoggu flushom f'*Savings* jew *Term Deposit* u mhux f'investimenti. L-Ilmentaturi digà kellhom investimenti li jidher li kienu ilhom hemm mill-2013 mal-HSBC u, allura, kellhom esperjenza ta' investiment li jehtiegu zmien ghat-tul.

Anke stante li l-KYC *form* hija dettaljata hafna, difficli l-Arbitru jemmen li dan kollu kien jirrapprezenta xi haga li ma kinetx dak li qalu l-Ilmentaturi waqt l-*interviews* tal-bidu. Anke l-fatt li ghazlu li lanqas jigbdu l-qligh, ahseb u ara l-kapital, turi li kienu qed jiehdu vista ghat-tul u li kellhom likwidità riservata ghal htigijiet li jistghu jinqalghu. Il-kwistjoni dwar li jistghu jigu bzonn xi kapital ghax

[24] P. 10 - 13

joqghodu fil-kera ma dehret imkien qabel sar l-ilment; u difficli l-Arbitru jemmen li jekk din intqalet kienet ser tithalla barra mill-KYC li, allura, seta' jwassal ghal konkluzjonijiet differenti.

Rigward jekk il-klijent kellux jigi kkategorizzat bhala *CAUTIOUS* jew *BALANCED*, dan huwa argument suggettiv ghax il-*borderline* bejn iz-zewg kategoriji m'huwiex abjad u iswed, izda jkun fih hafna sfumaturi ta' griz.

Il-fatt li l-Ilmentaturi kellhom fuq 70 sena kien jigbed lejn il-*CAUTIOUS*. Il-fatt li qalu li ma kellhomx bzonn likwidità, lanqas tal-qligh mhux biss tal-kapital, jigbed lejn il-*BALANCED*.

L-argument tas-Sur XXX li:

'biex iggib esperjenza u gharfien irid ikollok background ta' xhur u snin ta' taghlim, ricerka, studju u aggornament kontinwu dwar is-swieq u mhux tinvesti darba f'hajtek u tisma' spjega ta' ufficjal tal-investimenti ta' siegha,'[25]

iregi kieku l-Ilmentaturi inghataw puntegg oghla minn 2.

Izda puntegg ta' 2 (minn massimu ta' 4) ma jurix esperjenza professjonali, izda jitlob li wiehed ikun jaf x'inhuma l-*features* ta' *investment product* (x'inhuwa *bond*, x'inhuwa *share*, x'inhuwa *fund,* ecc.) u x'inhuma r-riskji marbuta ma' kull tip ta' prodott (li *bond* ghandu riskju anqas minn *share*, li *fund* jifrex ir-riskju fuq hafna prodotti, li *non-investment grade bond* huwa riskjuz aktar minn *investment grade bond*).

L-ilmentaturi kienu digà investew f'dawn it-tip ta' prodotti u, ghalkemm ma kinux esperti, ma kinux totalment sajmin minn kull taghrif.

Kieku kull min jinvesti jrid ikollu l-gharfien u l-esperjenza li indika s-Sur XXX, kieku ftit huma dawk li jistghu jinvestu, u dinja tal-investiment tibqa' klabb bejn il-ftit bravi.

Fic-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz, ma jaghmilx wisq differenza jekk il-klijent giex ikkategorizzat *CAUTIOUS* jew *BALANCED*. Kullhadd jaf li fl-2022, wara l-invazjoni Russa tal-Ukrajna, qamet turbolenza kbira mhux biss fil-geopolitika izda wkoll fl-investimenti kollha: kemm dawk riskjuzi u anke dawk anqas riskjuzi.

[25] P. 74

L-inflazzjoni konsegwenzjali u z-zieda qawwija u f'daqqa fir-rati tal-imghax, gabu telf kbir fuq tista' tghid l-*asset classes* kollha u certament hadd ma seta' jipprevedi avveniment bhal dan.

Jekk niehdu, per ezempju, *Bond* tal-Gvern Malti b'maturità ta' 5 snin (l-aktar *benchmark* ta' prodott ta' investiment sikur fis-suq lokali ghal dan it-terminu) insibu dan:

fit-13 t'Ottubru 2021, meta saru l-investimenti li fuqhom hu bbazat dan l-ilment,[26] il-prezz ta' 0.40% MGS 2026 II (MT 13012) kien 102.16%.

Fl-4 t'Ottubru 2022, meta hemm valutazzjoni li turi telf ta' €13,917 (15.5%) - mhux car jekk dan jinkludix l-ispejjez ta' *entry fees* - il-prezz ta' 0.40% MGS 2027 IV (MT13186) kien ta' 88.35%

Dan ifisser li anke l-*benchmark bond* tal-Gvern Malti ghal 5 snin fil-perjodu in kwistjoni waqa' minn 102.16% ghal 88.35%, jigifieri, b' 13.52%.

Nota: Prezzijiet kif ikkwotati mill-Bank Centrali ta' Malta.

<u>Decizjoni</u>

Ghar-ragunijet spjegati hawn fuq, u skont kif kuxjenzjozament l-Arbitru jhoss doveruz jiddeciedi b'ekwità, ragonevolezza u gustizzja, l-Arbitru ma jhossx li hemm raguni valida biex jilqa' dan l-ilment u qed jirrifjutah.

L-Arbitru ma giex konvint li l-ilment sar ghax hemm htiega genwina ta' likwidità, izda sar aktar ghax motivat minn paniku ta' waqgha mhux mistennija fis-swieq tal-investiment li bl-ebda mod ma tista' tigi attribwita ghal xi parir ta' investiment hazin li inghata mill-Provditur tas-Servizz.

L-insistenza tal-Ilmentaturi li riedu biss investiment li jista' jirtirawh bla telf f'qasir zmien, avolja hallsu *entry fee* ta' madwar 2% li kienu jiffrankaw kieku poggew flushom f'depozitu, giet meqjusa skarsa mill-kredibilità.

In vizta tac-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz, u b'rispett lejn l-età tal-Ilmentaturi, l-Arbitru jordna li kull parti ggorr l-ispejjez taghha f'dan il-kaz.

[26] P. 15 - 18

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji