MALTA

QORTI TAL-APPELL
(Sede Inferjuri)

ONOR. IMĦALLEF
LAWRENCE MINTOFF

Seduta tat-2 ta' Ottubru, 2024

Appell Inferjuri Numru 67/2023 LM

Steven Norman (Passaport numru 511192466)
('l-appellat')

***vs*.**

STM Malta Pension Services Limited (C 51028)
('l-appellanta')

Il-Qorti,

<u>Preliminari</u>

1. Dan huwa appell magħmul mis-soċjetà intimata **STM Malta Pension Services Limited (C 50128)** [minn issa 'l quddiem 'is-soċjetà appellanta'] mid-deċiżjoni tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji [minn issa 'l quddiem 'l-Arbitru'] mogħtija fis-17 ta' Mejju, 2023, [minn issa 'l quddiem 'id-deċiżjoni appellata'], li

permezz tagħha ddeċieda li jilqa' parzjalment l-ilment tar-rikorrent **Steven Norman (Passaport numru 511192466)** [minn issa 'l quddiem 'l-appellat'] fil-konfront tas-soċjetà intimata, kif ġej:

> ***"Conclusion***
>
> ***For the above-stated reasons, the Arbiter considers the Complaint to be fair, equitable and reasonable in the particular cirucmstances and substantive merits of the case (fn. 94: Cap. 555, Article 19(3)(b)) and is accepting it in so far as it is compatible with this decision.***
>
> ***Cognisance needs to be taken of the responsibilities of other parties involved with the Scheme and its underlying policy. Hence, having carefully considered the case in question, the Arbiter considers that the Service Provider is to be partially held responsible for the damges incurred. The claims of the Complainant are not being met in full to reflect the failure by his financial advisor to note, for example, the difference in Policy terms at issue from those in the application forms.***
>
> ***Compensation***
>
> ***Being mindful of the key role of STM Malta Pension Services Limited as Trustee and Retirement Scheme Administrator of the STM Malta Retirement Plan and Policyholder of the*** **Providence Life** ***policy, the Arbiter concludes that the Complainant should be compensated by STM Malta for damages suffered as a result of the lack of protection afforded by it to safeguard his property and protect his interests.***
>
> ***Whilst the Arbiter does not uphold the Complainant's request for compensation in respct of the annual management charge applicable subsequent to his Complaint given that the Scheme was still in force at the time and was being administered by the Service Provider, the Arbiter considers that the Complainant should, however, be compensated for the damages incurred as a result of any Marketing Fee applied on his underlying policy.***
>
> ***Therefore, in accordance with Article 26(3)(c)(iv) of Chapter 555 of the Laws of Malta, the Arbiter orders STM Malta Pension Services Limited to pay the Complainant the amount of 70% (seventy percent) of the amount of the Marketing Fee being the subject of this Complaint that may be charged and paid on his underlying policy.***

With legal interest from the date of this decision till the date of effective payment.

The expenses of this case are to be borne by the Service Provider."

<u>Fatti</u>

2. Il-fatti tal-każ odjern jirrigwardaw miżata pretiża mis-soċjetà Providence Life Limited, li għandha titnaqqas mill-valur tal-polza fuq il-ħajja, li hija l-investiment sottostanti skema tal-irtirar [minn issa 'l quddiem 'l-Iskema'] amministrata mis-soċjetà appellanta. Skont dak li ġie kkomunikat lill-appellat, il-miżata kellha titnaqqas bir-rata ta' 1% fis-sena għal tmien snin sħaħ mill-investiment tal-appellat, imma għalkemm din kienet tnaqqset mill-polza tiegħu, it-tnaqqis relattiv ma kienx ġie rifless fil-valutazzjoni tagħha minħabba żball fis-sistema tagħha. Min-naħa tiegħu, l-appellat jikkontendi li meta huwa ffirma d-dokumenti relattivi, il-miżati li kellhom jitħallsu ma kienux dawk li sussegwentement huwa ġie mgħarraf bihom f'Diċembru 2013, wara l-fondi ġew trasferiti mill-iskema tal-irtirar tiegħu għall-Iskema imsemmija.

<u>Mertu</u>

3. L-appellat ppreżenta lment quddiem l-Arbitru fit-22 ta' Diċembru, 2021, fil-konfront tas-soċjetà appellanta, fejn issottometta fost affarijiet oħra li s-soċjetà appellanta ma kinitx ipprovditu b'informazzjoni preċiża mal-applikazzjoni tiegħu dwar il-miżati applikabbli fir-rigward tal-polza fuq il-ħajja, u dan filwaqt li t-tibdil li sar fl-imsemmija miżati ma ġewx spjegati sew fid-dokument li ngħata lilu wara t-trasferiment tal-fondi miżmuma taħt il-polza tal-irtirar tiegħu. L-appellant jikkontendi li s-soċjetà appellanta bħala *Trustee*

kienet naqset milli taġixxi fl-aħjar interessi tiegħu, għaliex ippreżentat id-diskrepanzi bħala *fait accompli* mingħajr ma ressqet l-ebda lment min-naħa tagħha. L-appellat iddikjara li huwa kien qiegħed jippretendi li l-miżata relattiva ma kellhiex titnaqqas mill-polza tiegħu.

4. Is-soċjetà appellanta wieġbet fit-13 ta' Jannar, 2022, billi eċċepiet li (a) l-appellat kien għażel l-investiment fuq parir tal-konsulent finanzjarju tiegħu, u huwa kien iffirma applikazzjoni separata għall-Providence Life Bond, sabiex b'hekk kien jaf li din kellha l-miżati tagħha; (b) Providence Life Limited kellha twieġeb fir-rigward tal-miżati in kwistjoni u l-iżvelar tagħhom, u l-ilment kontriha seta' jitressaq lill-Ombudsman ġewwa il-Mauritius; (ċ) l-appellat kellu qabel xejn jikkollabora magħha sabiex l-ilment jitressaq formalment skont il-proċeduri applikabbli.

<u>L-Appell</u>

6. Is-soċjetà appellanta ħasset ruħha aggravata bid-deċiżjoni appellata, u ntavolat appell quddiem din il-Qorti fil-5 ta' Ġunju, 2023, fejn talbet sabiex:

> *"...din l-Onorabbli Qorti jogħġobha: tirrevoka, tħassar jew tvarja s-sentenza li ttieħdet mill-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji fis-17 ta' Mejju 2023 u dan salv dawk li jidhrilha xieraq u opportun din l-Onorabbli Qorti".*

Tgħid li l-aggravji tagħha huma dawn: (a) l-Arbitru applika u interpreta ħażin il-liġi applikabbli, għaliex ma kienx hemm obbligu fuq l-Amministratur tal-Iskema li jiżvela l-miżati tal-polza sottostanti; u (b) l-Arbitru applika u interpreta ħażin

il-liġi meta ddeċieda li hija kienet naqset mid-dmirijiet tagħha bħala *Trustee* meta ma żvelatx il-miżata ta' terzi fil-formola relattiva.

7. L-appellat wieġeb fil-15 ta' April, 2024, fejn issottometta li d-deċiżjoni appellata hija ekwa, ġusta u skont il-liġi applikabbli, u għalhekk kellha tiġi kkonfermata fl-interità tagħha.

<u>Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti</u>

8. Il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra l-aggravji tas-soċjetà appellanta, u dan fid-dawl ta' dak li ddeċieda l-Arbitru, u meqjusa wkoll is-sottomissjonijiet tal-appellat.

9. Dwar <u>*l-ewwel aggravju*</u> tagħha, is-soċjetà appellanta tikkontendi li l-Arbitru interpreta u applika ħażin il-liġi għaliex hija bħala T*rustee* u Amministratriċi tal-Iskema ma kinitx responsabbli li tiżvela l-miżati ta' entità terza bħal ma hija Providence Life Limited. Tispjega li l-Arbitru naqas milli japplika l-liġi kif kienet applikabbli fiż-żmien li sar l-investiment, u għalhekk il-konklużjoni tiegħu hija waħda żbaljata, u d-deċiżjoni appellata għandha tiġi revokata. Tgħid li l-Qorti għandha tqis li l-liġijiet applikabbli u anki d-dokumentazzjoni tal-Iskema kienu nbidlu minn żmien għal żmien, u t-tweġiba tagħha kienet ser tkun limitata għas-snin bejn 2012 u 2016, li huwa l-perijodu meta l-appellat kien sar membru tal-Iskema. Is-soċjetà appellanta tissottometti li dak iż-żmien il-liġijiet u r-regoli kienu maħsuba għal pjanijiet tax-xogħol, iżda peress li kienu wkoll bdew jinħarġu liċenzji għal pjanijiet personali, l-aktar pjanijiet 'QROPS', il-Malta Financial Services Authority [hawnhekk 'l-MFSA']

applikat il-Kap. 450 jew l-Att li Jirregola Fondi Speċjali, flimkien mal-i*Standard Operating Conditions applicable to pension schemes licenced under the Special Funds (Regulation) Act of 2002* [minn issa 'l quddiem 'is-SOC'] ippubblikati minnha stess. Is-soċjetà appellanta tirrileva li r-regoli kollha fiż-żmien in kwistjoni, kienu jittrattaw l-iżvelar tat-tariffi tal-Amministratur ta' Skema, u mhux ukoll dawk ta' partijiet terzi bħal Providence Life Limited. Is-soċjetà appellanta tgħid ukoll li l-Kap. 450 ma kienx jipprovdi għall-iżvelar tat-tariffi, iżda kien jittratta l-aktar il-ħolqien ta' qafas ġenerali għall-iskemi u l-fondi tal-irtirar. Is-soċjetà appellanta tagħmel riferiment għar-regoli B2.5.3, B.1.1.14 u B1.2.1(hh) tas-'SOC', u ttenni għal darb'oħra li madankollu ma kien hemm l-ebda gwida jew regola dwar l-iżvelar tat-tariffi tal-poloz sottostanti. Tgħid li anki d-dispożizzjonijiet u d-dokumenti tal-Iskema kif approvati mill-MFSA, kienu l-aktar ikkonċentrati fuq il-ħlasijiet tal-Amministratur tal-Iskema, u tal-kustodji u l-*investment managers.* Is-soċjetà appellanta tirrileva li dak iż-żmien, u l-aktar fis-snin 2015 u 2016, kien hemm diskussjonijiet konsiderevoli sabiex jiġi deċiż x'tip ta' żvelar ta' tariffi kellu jsir, u l-MFSA u l-parteċipanti fl-industrija tal-iskemi tal-irtirar, kienu qablu li l-membri għandhom jiġu mgħarrfa b'firxa ta' tariffi sabiex applikant ikun jista' jifhem l-istruttura ġenerali tal-miżati tal-iskema applikabbli. Is-soċjetà appellanta tgħid li mingħajr l-ebda ħtija, hija kienet ipprovdiet valutazzjonijiet li ġew għandha mingħand Providence Life Limited, u li ma kinux korretti. Tinsisti li hija kienet imxiet skont il-qafas regolatorju ta' dak iż-żmien, għaliex indikat fl-applikazzjoni l-miżata tagħha bħala Amministratriċi u *Trustee*. Tgħid li l-Arbitru kien sab li hija kienet naqset mill-obbligi tagħha mhux bħala Amminstrattriċi tal-Iskema iżda mill-obbligi

ġenerali tagħha bħala *Trustee.* Tikkontendi li d-dinamika u l-iskop tal-iskemi tal-irtirar, li huma diretti mill-membri stess jew *'member directed',* huma sew differenti minn dawk ta' *trust.* Is-soċjetà appellanta tirrileva punt ieħor, li hija ma kinitx taf bil-problema fis-sistema ta' Providence Life Limited, u għalhekk qatt ma setgħet tavża lill-membri tagħha biha.

<u>It-tieni aggravju</u> tas-soċjetà appellanta jittratta iktar fil-fond l-allegat nuqqas tagħha bħala *Trustee* meta ma żvelatx il-miżata ta' terzi, u r-responsabbiltà tal-konsulent finanzjarju f'dan il-kuntest. Tikkontendi li mhijiex ġusta jew raġonevoli jew fondata d-deċiżjoni tal-Arbitru, li hija għandha tbati 70% tad-danni likwidati, u hawnhekk kellha tittieħed in konsiderazzjoni n-negliġenza kontributorja min-naħa tal-appellat. Is-soċjetà appellanta tirrileva li mill-provi prodotti, irriżulta li l-appellat ma kienx qara l-*investment documentation* li huwa kien irċieva f'Diċembru 2013, għaliex kien straħ fuq l-informazzjoni li kien hemm fil-applikazzjoni li kien ħa ħsiebha l-konsulent finanzjarju tiegħu. Is-soċjetà appellanta tgħid li għalhekk jirriżulta li l-appellat kien ġie mgħarraf bil-miżata in kwistjoni f'Diċembru 2013, iżda huwa kien għażel li ma jaqrax id-dokumenti relattivi, u din kienet il-kawża prossima tat-telf allegatament soffert minnu. Hija tikkontendi li l-interpretazzjoni li t-*Trustee* għandu l-obbligu li jivverifika jekk il-membru kienx ta l-attenzjoni tiegħu għat-termini u l-kundizzjonijiet tal-investimenti tiegħu stess, hija waħda ġjuttost wiesgħa u inġusta. Is-soċjetà appellanta tirrileva li hija kienet ikkontestat il-miżata in kwistjoni permezz ta' proċeduri fil-Mauritius, u saħansitra għenet ukoll lill-appellat sabiex iressaq ilment u jsib soluzzjoni ma' Providence Life Limited. Tgħid li hija kienet għamlet minn kollox sabiex tikkomunika ma' din tal-aħħar, imma wara ftit xhur l-appellat

kien qata' qalbu u fetaħ proċeduri kontriha minflok stenna li l-proċeduri ġewwa l-Mauritius jiġu fi tmiemhom. L-interpretazzjoni wiesgħa li kien qiegħed jagħti l-Arbitru għad-dmirijiet ta' amministratur ta' skema tal-irtirar, hija żbaljata għaliex kienet proprju r-responsabbiltà tal-konsulent finanzjarju li jispjega l-miżati mposti, u dan kif rifless fl-ittra ta' Providence Life Limited, minn fejn jirriżulta li din kienet qiegħda tistrieħ fuq il-fatt li l-konsulent finanzjarju kien qiegħed jispjega l-miżati mposti. Is-soċjetà appellanta tgħid li hija qiegħda tikkontesta l-inferenza li l-obbligu ġenerali ta' *Trustee* jħaddan ukoll l-obbligu speċifiku ta' stħarriġ fuq il-pariri li jkun ta l-konsulent finanzjarju lill-membru, u fejn liema obbligu ma joħroġ mill-ebda liġi jew regola jew gwida. Dwar id-deċiżjoni tal-Arbitru li hija għandha tħallas 70% tal-miżata bħala kumpens lill-appellat, is-soċjetà appellanta tirrileva li hija qatt ma rċeviet l-imsemmija miżata, u għalhekk hija m'għandhiex tagħmel tajjeb għaliha. Tikkontendi li jekk din il-Qorti ssib li hemm raġunijiet validi sabiex terfa' din ir-responsabbiltà, din ma setgħetx tkun ikbar mir-responsabbiltà ta' min kien ta l-parir lill-appellat, jiġifieri deVere Group, jew tal-appellat stess li għażel li ma jaqrax id-dokumenti relattivi għall-investiment tiegħu stess. Tgħid li proprju kien hemm tliet partijiet involuti fit-tranżazzjoni, u għalhekk hija għandha tiġi allokata responsabbiltà għal 33% tal-kumpens dovut. Tissottometti li l-kwantifikazzjoni ta' kumpens hija mħollija fid-diskrezzjoni tal-Qorti, fejn il-prinċipji applikabbli mhumiex assoluti. B'riferiment għall-prinċipju ġenerali li Qorti tal-Appell ma tiddisturbax faċilment id-diskrezzjoni eżerċitata minn tribunal jew qorti tal-ewwel istanza, tissottometti li fil-fehma tagħha l-provi prodotti ma setgħu qatt iwasslu għall-

konklużjoni tal-Arbitru. Tgħid li meħud in konsiderazzjoni dan kollu, l-aggravji tagħha kien jistħoqqilhom li jiġu milqugħa.

10. Min-naħa tiegħu l-appellat, isostni li d-deċiżjoni appellata hija waħda ekwa, ġusta u skont il-liġi, u għalhekk timmerita konferma. Huwa jirrileva li s-soċjetà appellanta konvenjentement ma kkunsidratx dak li qal l-Arbitru fir-rigward tad-differenzi prinċipali bejn it-termini u l-kundizzjonijiet riżultanti mill-applikazzjoni ta' Awwissu 2013, u d-dokument li ntbagħat lilu sussegwentement f'Diċembru 2013. Huwa jgħaddi sabiex jaċċenna fuq dawn id-differenzi. Jissottometti li s-soċjetà appellanta bħala *Trustee* għandha diversi responsabbiltajiet skont kif dawn jirriżultaw mill-Kap. 331 tal-Liġijiet ta' Malta. Jgħid li fl-imsemmija kwalità tagħha, hija kienet marbuta li tamministra l-polza u l-assi skont l-ogħla *standards,* b'diliġenza u responsabbiltà. Jgħid li dan kollu joħroġ mid-deċiżjoni tal-Arbitru, li jispjega sew kif is-soċjetà appellanta kienet naqset fl-obbligi tagħha, u dan bi ksur tad-dispożizzjonijiet tal-Kap. 331 tal-Liġijiet ta' Malta.

11. Il-Qorti mill-ewwel tgħid li l-Arbitru kien ġust, iżda wkoll korrett fattwalment u legalment fid-deċiżjoni tiegħu. Huwa jibda bis-solita dikjarazzjoni li m'hemm l-ebda dubju jew kontestazzjoni dwarha, jiġifieri li kien ser jiddeċiedi l-ilment skont dak li fil-fehma tiegħu kien ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari, u meħudin in konsiderazzjoni l-merti sostantivi tal-każ. Imbagħad, wara li huwa għamel diversi konstatazzjonijiet fir-rigward tal-informazzjoni li huwa seta' jieħu dwar l-appellat mill-Applikazzjoni għas-Sħubija*,* għadda sabiex għamel l-osservazzjonijiet tiegħu fir-rigward tas-sħubija fl-Iskema, u l-akkwist

tal-polza sottostanti u anki fir-rigward tal-konsulent finanzjarju tiegħu PIC deVere. Il-Qorti tinnota li m'hemm l-ebda kontestazzjoni dwar dan kollu.

12. L-Arbitru kkunsidra li f'*email* tas-17 ta' Awwissu, 2021, mibgħuta mis-soċjetà appellanta, kien sar riferiment għall *'...some error in the deduction of Marketing Fees by Providence Life',* u f'ittra miktuba b'ċertu dettall f'Settembru 2021, din tal-aħħar kienet spjegat lis-soċjetà appellanta li kienet identifikat *'a system error...which has affected the reflection of policy charges on Horizon Portfolio Bond valuations'.* Għaraf ukoll li dettalji ulterjuri kienu ġew ipprovduti permezz ta' dokument maħruġ mill-imsemmija Providence Life ntestat *'Horizon Portfolio Bond System Error FAQ'.*

13. Minn hawnhekk l-Arbitru għadda sabiex eżamina d-diversi dokumenti, fejn kienu mfissra l-miżati li kellhom jitħallsu mill-appellati fir-rigward tal-polza sottostanti. Beda billi kkunsidra li l-applikazzjoni għal sħubija li kienet ġiet iffirmata f'Awwissu 2013, kellha sezzjoni ntitolata '*Charging Structure',* fejn kien hemm indikati l-miżati li kellhom jitħallsu mill-appellati, u għadda sabiex elenkahom. Qies ukoll dak li kien hemm imniżżel fil-*Providence Life Policy Key Features Document* u fil-*Providence Life Policy Application Form,* fejn kien hemm imfissra l-miżati applikabbli taħt is-sezzjoni 6. L-Arbitru kkunsidra wkoll il-*Policy Document* li nħareġ f'April 2013 minn Providence Life bil-polza nru. PLL200771, fejn kien hemm sezzjoni ntestata *'Policy Charges',* u din saħansitra għażel li jiċċitaha. L-Arbitru rrileva li d-dettalji dwar dawn il-miżati ġew inklużi f'dokument ieħor intestat '*Terms & Conditions',* li nħareġ flimkien mal-polza, u għadda sabiex għamel paragun bejn it-termini u l-kundizzjonijiet li ħarġu flimkien mal-*Policy Application Form,* u dawk li kienu meħmuża mal-*Policy*

Document innifisha. Huwa sab li l-*marketing fee* in kwistjoni ssemmiet f'dawn iż-żewġ dokumenti, iżda mkien ma ġiet indikata fl-applikazzjoni għal sħubija.

14. L-Arbitru kkunsidra wkoll il-kariga tas-soċjetà appellanta bħala *Trustee,* u rrileva li hawnhekk kienu applikabbli d-dispożizzjonijiet tal-Att dwar *Trusts* and *Trustees* (Kap. 331), li l-Qorti tirrileva li kien ġie fis-seħħ fit-30 ta' Ġunju, 1989, kif sussegwentement emendat, u jagħmel riferiment partikolari għas-subartikolu 21(1), u l-para. (a) tas-subartikolu 21(2). L-Arbitru rrileva li fil-kariga tagħha ta' *Trustee,* is-soċjetà appellanta kienet saħansitra tenuta li tamministra l-Iskema u l-assi tagħha skont diliġenza u responsabbiltà għolja. In sostenn ta' dan kollu, huwa jiċċita l-pubblikazzjoni An Introduction to Maltese Financial Services Law[1], u l-pubblikazzjoni riċenti tal-MFSA (2017) fejn din ittrattat prinċipji diġà stabbiliti qabel dik id-data permezz tal-Att dwar *Trusts* u *Trustees* (Kap. 331), u anki permezz tal-Kodiċi Ċivili. F'dan kollu l-Arbitru sewwa għaraf l-importanza tagħhom u li s-soċjetà appellanta kellha ssib gwida fihom fil-funzjoni tagħha ta' *Trustee.*

15. L-Arbitru aċċenna fuq l-obbligu tal-Amministratur tal-Iskema tal-Irtirar, sabiex dan jaġixxi fl-aħjar interessi tal-Iskema, u dan kif jirrikjedi s-subartikolu 19(2) tal-Att li Jirregola Fondi Speċjali (Kap. 450) u s-subartikolu 13(1) tal-Att dwar Pensjonijiet għall-Irtirar (Kap. 514). Il-Qorti hawnhekk iżżid tgħid li m'hemmx dubju li s-soċjetà appellanta kellha obbligi daqstant ċari hawnhekk li timxi fl-aħjar interess tal-Iskema, kemm fiż-żmien li sar l-investiment fis-sena 2013, meta kienu applikabbli d-dispożizzjonijiet tal-Kap. 450, u anki

[1] Ed. Max Ganado.

sussegwentement meta ġie fis-seħħ l-Att dwar Pensjonijiet għall-Irtirar (Kap. 514).

16. Minn hawnhekk l-Arbitru għadda sabiex elenka diversi prinċipji li kienu applikabbli fil-konfront tas-soċjetà appellanta, skont il-*General Conduct of Business rules/standard licence conditions* applikabbli taħt ir-reġim tal-Kap. 450 kif imħassar, u tal-Kap. 514 li ssostitwixxa dan tal-aħħar. Għal darb'oħra l-Qorti tirrileva li jirriżulta li s-soċjetà appellanta bħala Amministratriċi tal-Iskema kienet tenuta li timxi b'kull ħila dovuta, kura u diliġenza fl-aħjar interessi tal-benefiċċjarji tal-Iskema. L-obbligi legali tagħha jirriżultaw ċari u inekwivoċi, tant li l-Qorti tirrileva li diġà minn dan li ngħad, jirriżulta li d-difiża tagħha li hija qatt ma setgħet tinżamm responsabbli għaliex ma kellha l-ebda obbligu fil-konfront tal-appellat, ma tistax tirnexxi.

17. L-Arbitru mbagħad għadda sabiex għamel l-osservazzjonijiet tal-aħħar tiegħu, li l-Qorti ssib li huma ferm utli u rilevanti. Huwa ttratta l-allegati nuqqasijiet tas-soċjetà appellanta bil-mod kif ġej:

(a) ***<u>Dwar jekk l-ilment huwa intempestiv</u>*** - L-Arbitru rrileva li s-soċjetà appellanta kienet qiegħda tikkontendi li l-ilment huwa intempestiv għaliex l-appellat kien tenut jikkollabora magħha bil-għan li l-ilment tiegħu jitressaq b'mod formali jew informali ma' Providence Life Limited, u forsi wkoll mal-Ombudsman Finanzjarju tal-Mauritius. Iżda qal li huwa ma kienx jaqbel mas-soċjetà appellanta għaliex: (i) jirriżulta mill-korrispondenza annessa mal-ilment tiegħu, li l-appellat ilu sa mit-22 ta' Awwissu, 2021 jikkorrispondi magħha dwar il-kwistjoni odjerna, u hija kienet għaddiet l-ilment tiegħu darbtejn lil

Providence Life Limited, u baqgħet mingħajr tweġiba, sakemm l-appellat ippreżenta lment formali magħha fit-12 ta' Novembru, 2021, u l-ilment tiegħu quddiem l-Arbitru fit-22 ta' Diċembru, 2021; (ii) l-ilment tal-appellat jittratta l-aġir u/jew n-nuqqasijiet tagħha bħala *Trustee* u Amministratriċi tal-Iskema; (iii) id-danni allegati riżultanti mill-miżata kkontestata u min-nuqqasijiet allegati, huma ċari u saħansitra kwantifikabbli, kif jirriżulta mill-*'Estimated Surrender Quote'* li ħarġet Providence Life Limited fil-31 ta' Awwissu, 2021. Għal dawn ir-raġunijiet huwa ċaħad l-eċċezzjoni tas-soċjetà appellanta.

(b) *<u>Dwar in-nuqqas tagħha li tindika l-marketing fee in kwistjoni</u>* - Kien ċar li ma kien hemm l-ebda riferiment għaliha jew dettalji dwarha, u għalhekk l-ilment tal-appellat kellu jintlaqa', filwaqt li l-Arbitru osserva s-segwenti: (I) għalkemm l-Iskema u l-polza sottostanti kienu prodotti distinti, l-appellat kien ġie offrut pakkett sħiħ, fejn fl-applikazzjoni għal sħubija kien hemm indikat l-miżati tal-Iskema u anki dawk tal-polza sottostanti kif maqsuma bejn Providence Life Limited u s-soċjetà appellanta, filwaqt li l-applikazzjoni tal-polza kellha ndikat fuqha *'For use with the STM Malta Retirement Plan',* u kienet tagħmel riferiment għas-soċjetà appellanta bħala *Trustee* tal-Iskema u tat dettalji dwar l-Iskema nnifisha. Imbagħad kien l-appellat flimkien mas-soċjetà appellanta li ffirmaw l-applikazzjoni għax-xiri tal-polza, li kellha bħala l-bażi tagħha t-termini u l-kundizzjonijiet tal-imsemmija polza, li għalhekk kienu jagħmlu parti mill-istess applikazzjoni. Hawnhekk l-Arbitru qal li kien hemm indikata il-*marketing fee* ikkontestata, li ma kinitx dehret fl-applikazzjoni għas-sħubija fl-Iskema u lanqas fl-applikazzjoni għax-xiri tal-polza. Barra minn hekk, ma kienx irriżulta li l-appellat kien ġie debitament mgħarraf dwar it-tibdil, u d-

differenzi materjali li sussegwentement kienu ġew fis-seħħ mar-reviżjoni tat-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza. Għalhekk l-Arbitru kkunsidra li l-appellat kien korrett fl-allegazzjoni tiegħu. L-Arbitru qal li kienu jirriżultaw diversi diskrepanzi fid-dokumenti li ġew mgħoddija lill-appellat, u li qatt ma nġibditlu l-attenzjoni lejhom flimkien mar-reviżjoni tal-miżati dovuta. Għalhekk ikkunsidra li s-soċjetà appellanta kienet iddekadiet mill-obbligi tagħha kif imfissra iktar 'il fuq; (II) il-*marketing fee* ma ssemmietx fil-*Providence Life Key Features Document,* li kien fih informazzjoni li ma kinitx tidher jew li kienet inkonsistenti mat-termini u l-kundizzjonijiet fl-istess pakkett ta' dokumenti mgħoddija lill-appellat.

(ċ) *__Dwar l-allegazzjoni li s-soċjetà appellata kienet naqset li tinfurmah dwar it-tibdil propost fil-miżati__* - L-Arbitru qal li s-soċjetà appellanta kellha relazzjoni kummerċjali ma' Providence Life Limited sabiex hija setgħet iżżid dettalji tal-polza fil-formoli tagħha stess, iżda qies li hija kellha l-obbligu li taċċerta li l-informazzjoni dwar il-miżati kienet dik kurrenti u aġġornata. L-Arbitru qal li l-fatt li minħabba żball fis-sistema, il-*marketing fee* ma kinitx dehret fil-valutazzjoni tal-polza għal tmien snin sħaħ, kellu mpatt negattiv fuq l-interessi tal-appellat. Dan fejn is-soċjetà appellanta fil-verità aġixxiet biss bħala kaxxa postali bejn l-appellat u Providence Life Limited, minflok ħadet sehem attiv sabiex tassigura li l-interessi tal-appellat kienu debitament protetti u l-assi tat-*Trust* imħarsa minn telf jew dannu. Is-soċjetà appellanta kellha tkun konoxxenti tal-miżati applikabbli taħt l-imsemmija polza. Għalhekk fil-fehma tal-Arbitru, is-soċjetà appellanta kienet naqset li taġixxi fl-aħjar interessi tal-appellat, u dan ħalla konsegwenzi materjali.

(d) *__Dwar l-allegazzjoni li s-soċjetà appellanta kienet naqset għal tmien snin sħaħ li tindika lill-appellat li l-ammonti mnaqqsa mill-polza sottostanti ma kienux korretti__* - L-Arbitru kkunsidra li għalkemm il-valutazzjoni tal-polza kienet inħarġet minn Providence Life Limited, is-soċjetà appellanta bħala *Trustee* u Amministratriċi tal-Iskema u bħala titolari tal-polza, kellha tkun taf bil-miżati applikabbli fir-rigward tal-imsemmija polza.

18. L-Arbitru aċċenna wkoll fuq diversi fatturi oħra tal-każ, li huma s-segwenti: (i) is-soċjetà appellanta ma tatx spjegazzjoni valida dwar kif l-emittent tal-polza kien aċċetta l-applikazzjoni f'Awwissu 2013, iżda mbagħad ħareġ il-polza skont termini u kundizzjonijiet differenti minn dawk li kienu dehru fl-imsemmija applikazzjoni, u dan kien aspett li hija kellha ssegwi ma' Providence Life Limited fl-aħjar interess tal-appellat; (ii) bħala *Trustee* u Amministratriċi tal-Iskema, u anki bħala ko-firmatarja fuq l-applikazzjoni għax-xiri tal-polza, is-soċjetà appellanta kienet raġonevolment mistennija li tikseb il-kunsens tal-membru qabel ma tipproċedi taħt it-termini u l-kundizzjonijiet riveduti; (iii) is-soċjetà appellanta kienet ukoll t-titolari tal-polza, u għalhekk kellha tkun taf bid-diverġenzi materjali bejn it-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza kif hija kienet applikat għaliha, u dawk li attwalment inħarġu flimkien mal-polza attwali, u dan fejn saħansitra kien hemm *disclaimer* fl-applikazzjoni għax-xiri tal-polza; (iv) is-soċjetà appellanta kienet qiegħda targumenta li l-appellat kellu l-obbligu li jaqra d-dokumentazzjoni li rċieva, iżda hija kienet f'pożizzjoni li mill-ewwel tagħraf id-diskrepanzi, mhux biss minħabba r-relazzjoni kummerċjali li hija kellha ma' Providence Life Limited, iżda anki għaliex hija kienet tenuta taġġorna l-informazzjoni tagħha dwar il-miżati applikabbli, u dan

fejn il-konsulent finanzjarju kien biss marbut sabiex fl-istadju tal-applikazzjoni jispjega it-termini u l-kundizzjonijiet applikabbli.

19. B'hekk l-Arbitru għalaq dawn il-konsiderazzjonijiet kollha tiegħu, billi korrettement għaraf li l-appellat kien straħ fuq is-soċjetà appellanta bħala *Trustee* tal-Iskema, sabiex din taġixxi b'diliġenza u l-attenzjoni ta' *bonus paterfamilias,* tipprovdih bl-informazzjoni u tispjegalu l-aspetti materjali tal-Iskema, iżda wkoll sabiex tipproteġi l-interessi u l-assi tiegħu minn telf jew dannu. Wara kollox, sewwa rrileva l-Arbitru li hija kienet fl-aħħar mill-aħħar it-titolari tal-polza, u għalhekk kellha kontroll assolut fuqha. Għar-raġunijiet li huwa kien spjega iktar 'il fuq, l-Arbitru stqarr li s-soċjetà appellanta kienet weriet nuqqas ta' diliġenza fl-amministrazzjoni tal-Iskema fir-rigward tal-appellat, u fit-twettiq tal-obbligi tagħha ta' *Trustee* u Amministratriċi tal-Iskema, imma anki bħala titolari tal-polza. Hija kienet naqset milli tilħaq l-aspettativi raġonevoli u leġittimi tal-appellat, li kien qiegħed il-fiduċja tiegħu fiha.

20. Il-Qorti tgħid li tikkondividi r-raġunament tal-Arbitru, u tagħmel tagħha wkoll il-konsiderazzjonijiet mirquma tiegħu fejn fisser tassew tajjeb in-nuqqasijiet u r-responsabbiltajiet tas-soċjetà appellanta. Imma s-soċjetà appellanta qiegħda wkoll tilmenta dwar id-deċiżjoni tal-Arbitru fejn huwa ddikjara li hija kellha tħallas kumpens lill-appellati ekwivalenti għal sebgħin fil-mija (70%) tal-miżata, għaliex skont hi r-responsabbiltà għandha tinqasam flimkien mal-konsulent finanzjarju tal-appellat u l-istess appellat. Fid-dawl ta' dak kollu li ġie kkostatat u anki kkunsidrat mill-Arbitru, il-Qorti ma tistax tgħid li ma taqbilx, u r-raġunijiet tagħha jinsabu kollha mfissra fis-suespost, u liema

raġunijiet juru kemm tassew is-soċjetà appellanta naqset lill-appellat, meta ma mxietx bil-prudenza, diliġenza u attenzjoni ta' *bonus paterfamilias* kif kellha tagħmel bħala *Trustee* tal-Iskema.

21. Għaldaqstant il-Qorti ma ssibx l-aggravji tas-soċjetà appellanta ġustifikati, u tiċħadhom.

Decide

Għar-raġunijiet premessi, il-Qorti taqta' u tiddeċiedi dwar l-appell tas-soċjetà appellanta, billi tiċħdu, u dan filwaqt li tikkonferma d-deċiżjoni appellata fl-intier tagħha.

L-ispejjeż tal-appell odjern għandhom ikunu a karigu tas-soċjetà appellanta.

Moqrija.

Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.
Imħallef

Rosemarie Calleja
Deputat Reġistratur