Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 029/2023

NL ('l-Ilmentatrici')

vs

MAPFRE MSV LIFE p.l.c. (C 15722)

('il-Provditur tas-Servizz' jew 'MSV')

Seduta tad-19 t'Ottubru 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-Ilmentatrici issottomettiet li fit-30 ta' Jannar 1998, hija kienet marret minn jeddha fil-fergha tar-Rabat tal-*Bank of Valletta* biex tiehu self biex tixtri karozza u bhala parti mill-kundizzjonijiet tas-self kellha tipprovdi *life cover* lill-Bank. Ghal dan il-ghan, iddiskutiet x'tipi ta' poloz seta joffri l-Bank u wara spjegazzjoni ghazlet polza li giet ikkwotata mill-*Bancassurance Division* tal-bank. Din kienet polza tal-MSV maghrufa bhala *Lifelink Growth* li kellha *premium* ta' Lm200 fis-sena u kopertura assigurata ta' Lm4,476 li kienet bizzejjed biex tkopri l-*loan* tal-karozza.

Il-*quotation* ta' din il-polza[2] turi li kellha terminu ta' 25 sena u b'hekk it-total tal-*premia* kollha fuq dan il-perjodu kien ta' Lm5,000. Il-*quotation* kienet tindika li *Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* kien ta' Lm12,540.11 filwaqt li bit-*Terminal Bonus* mizjuda dan seta' jitla' ghal Lm17,242.66. Mal-*quotation* kien hemm *IMPORTANT NOTES* li jispjegaw it-termini u l-kundizzjonijet tal-*quotation* bil-lingwa Ingliza pjuttost semplici li jista' jifhimha anke minn mhux intiz fis-suggett.

[1] Pagna (P.) 1 -78
[2] P. 23

Hekk, per ezempju, rigward *TERMINAL BONUS* kien hemm spjegat li

"Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender. However they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether."[3]

Jirrizulta li meta l-polza mmaturat fid-9 ta' Frar 2023, l-MSV infurmawha li l-polza kient ser thallas[4] €16,547.14 u mhux €40,164.59 (Lm17,242.66) li hija hasbet li kienu gew garantiti.

Bhala rimedju, l-Ilmentatrici qed titlob li tithallas is-somma shiha ta' €40,164.59 li kienet giet imwiegheda meta harget il-polza.

L-Ilment

Fl-ilmentipprezentat fil-21 Marzu 2023, l-Ilmentatrici qalet:

'Qed naghmel referenza ghall-ittra data 10 ta' Jannar 2023 (ara DOK 1) li ircivejt minghand il-Mapfre MSV Life fejn gejt infurmata li s-somma li kont ser niehu mal-maturità tal-polza fid-9 ta' Frar 2023 tammonta ghall-€16,547.14. Nhossni tassew dizappuntata peress li s-somma indikata hija ferm inqas minn dak li kont originarjament gejt imwieghda meta bieghuli il-polza 25 sena ilu. Id-dokumenti li qed nehmez ma' dan l-ilment juru bic-car il-mod ta' kif il-kumpanija riedet tqarraq bija sa mill-bidu li bdejt il-polza. Fit-tabella li tinsab fid-dokument provdut (ara DOK 2, Pagna 2) mill-bejjiegha tal-polza, il-Bank of Valletta, hemm kolonna (numru 5) bit-titlu "Sum Payable on Death/Maturity" fejn hemm indikat is-somma ta' "17,242.66" (dak iz-zmien Liri Maltin). Jiena f'dan il-qasam ma nifhem xejn u ghalhekk strihajt fuq min tani l-karti x'niffirma ghax assumejt li kien qed jaghmel dan fl-ahjar interess tieghi. Il-Quotation li hareg il-Bank of Valletta (ara DOK 2, pagna 7) hemm indikat l-istess ammont sabih ta Lm17,242.66. Veru li hemm il-kelma 'Estimated' imma hadd ma spjegali 'Estimated' x inhi. Dan filwaqt li t-tabella f' DOK 2, pagna 2 li tawni il-Bank of Valletta stess hija hafna aktar spjegata u taghti serhan il-mohh u certezza lil min bhali ma jifhimx dwar l ammont li l-polza kienet se thallas wara 25 sena. B'referenza ghall-ittra li rcivejt minghand il-Mapfre MSV Life datata

[3] P. 24
[4] P. 11

10 ta' Jannar 2023 (ara DOK 1) juri li mhux biss il-figura mal-maturità hija 59% inqas minn dak li l-kumpanija ikkalkulat li se thallasni wara 25 sena inhallas, ghax dak kien l-obbligu tieghi, imma wkoll hbiet minni dwar il-fatt li ma nkludewx it-Terminal Bonus.

Kif spjegajt qabel, jekk wihed jaqra l-ittra tal-Mapfre MSV Life ta' l-10 ta Jannar 2023 (ara DOK 1), ma hemm xejn referenza dwar it-Terminal Bonus. Veru li l-kumpanija tidher li mhix fl-obbligu li thallas Terminal Bonus imma il-habi u d-dahq fil-wicc mhux biss jidher li kien fil-bidu meta inbdiet il-polza imma anke meta mmaturat. Is-Sur Victor Farrugia, fl-email tat-3 ta Frar 2023 (ara DOK 3, pagna 1), li bghatli bi twegiba ghall-email tieghi tal-25 ta' Jannar 2023 (ara DOK 3, pagna 2 u 3), infurmani premezz ta' link ghal-website taghhom (ara DOK 4) li l-Bord tad-Diretturi tal-kumpanija iddecidew li jwaqqfu it-Terminal Bonuses fuq il-poloz ta 25 sena jew anqas. Jien dwar din id-decizjoni fuq it-terminal bonus li thabbret fil-31 ta' Ottubru 2022 b-effett mit 18 ta' Novembru 2023 qatt ma gejt infurmata dwarhom personalment. Minbarra l-email tas-Sur Farrugia datata 3 ta' Frar 2023, fit 8 ta' Frar ircivejt wkoll ittra (ara DOK 5) datata 26 ta' Jannar 2023. F'din l-ittra s-Sur Farrugia amplifika fuq dak li kien kiteb fl-email tieghu tat 3 ta'Frar, però konvenjentament ma semma xejn dwar il-fatt li l-Mapfre MSV Life kienu waqqfu it-terminal bonus ghal-poloz ta 25 sena jew anqas. Jiena kont nippretendi li jinfurmawani b'din id-decizjoni meta kitbuli fl-10 ta' Jannar 2023. Issa jew riedu jahbu jew nkella huma stess kienu qed jisthu mid decizzjoni taghhom li jhallsu BISS Terminal Bonus lil min kellu polza ta' aktar minn 25 sena. Effettivament, ifisser li l-polza tieghi li mmaturitat anqas min tlett xhur min din id-decizzjoni, il- kumpanija iddecidiet bl-aktar mod arbitrarju u ingust li ma thallasx terminal bonus ghal-dawk il-poloz li kienu ezatt jimmaturaw mal-25 sena. Ghaliex din l-ingustizzja? Ghaliex qed jiddiskriminaw ma' min, in good faith, hallas kull sena, onora l-obbligu tieghu sa l-ahhar, u issa mhux biss ippenalizzajtuni ghax onorajt l-obbligi tieghi sal-ahhar imma hbejtu minni. Urejtuni li mhux biss mintkomx kapaci tkunu trasparenti mieghi, imma li lanqas kapaci timmanigjaw flusna sew biex taccertaw li l-bonuses tkunu tistghu thallsuhom ukoll meta forsi ic-cirkustanzi ma jippermettux. X'nahti jien li l-polza immaturat issa fid-9 ta' Frar 2023 u intom iddecidejtu li twaqqfu it-terminal bonus anqas minn tlett xhur qabel ma mmaturat il-polza tieghi? U

dan meta haddiehor li mmaturatlu qabel it-18 ta' Novembru 2022 thallas it-Terminal Bonus. X'ghandi differenti u anqas jien minn haddiehor?

Jiena dejjem hallast fil-hin skond dak li kelli miftiehem u qatt ma fallejt pagament. Il-Mapfre pero' dahaq bija ghal diversi drabi. Jien qed nitlob li nithallas is-somma ta €40,164.59 (LM 17,242.66) li kienet indikata bic-car li ser nithallas wara 25 sens fit-tabella f'DOK 2, pagna 2 li inghatajt meta bieghuli il-polza. U dan bl-imghax. Irrid ukoll li ninghata lura l-ispejjez kollha ta' dan il-kaz, inkluz il-complaint fee.'[5]

Risposta tal-Provditur tas-Servizz:[6]

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Ewro 16,547.14 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*, bin-numru 40697N ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite rapprezentanta tal-*Bank of Valletta* li bieghet il-Polza lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatrici Ewro 40,164.59 ghaliex l-ilmentatrici mhix sodisfatta bl-ammont finali li hija giet offruta mis-socjetà esponenti.

2. Illi fl-ewwel lok, il-*maturity value* tal-polza in kwistjoni ma jistax jithallas lill-ilmentatrici minhabba illi hemm *pledge* favur *Bank of Valletta plc* lis-socjetà esponenti u li skont ir-*records* taghha ghadu *in vigore.* Ghalhekk, l-ilmentatrici m'ghandhiex il-*locus standi* biex tistitwixxi dan l-ilment minhabba illi l-*maturity value* tal-polza in kwistjoni ghandu jithallas lill-*Bank of Valletta plc* fuq talba ta' *Bank of Valletta plc* u mhux lill-ilmentatrici. Minghajr pregudizzju ghal dak li già inghad, anke jekk l-ilmentatrici hija ikkonsidrata li ghandha interess sabiex taghmel l-ilment in kwistjoni, il-gudizzju mhux integru minhabba illi evidentement hemm terza persuna, cioè, *Bank of Valletta plc* li ghandha interess fil-procedura in kwistjoni. Ghalhekk, l-ilmentatrici ghandha tipproduci prova li l-polza in kwistjoni giet

[5] P. 3 - 4
[6] P. 84 - 92

rilaxxata minn *Bank of Valletta plc* u, fin-nuqqas, l-ilmentatrici ghandha ssejjah lil *Bank of Valletta plc* f'din il-procedura ghall-integrità tal-gudizzju.

3. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatrici dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u cioè **qabel il-hrug tal-polza**, fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

4. F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatrici ma sofriet l-ebda danni u ghalhekk ma timmeritax illi tircievi kumpens oltre l-*maturity value* li digà giet offruta mis-socjetà esponenti fl-ammont ta' Ewro 16,547.14 u dan ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'l isfel.

5. L-ammont mitlub mill-ilmentatrici huwa ibbazat biss fuq **stima** (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatrici xtat il-polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, allura jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu imsemmija fil-*quotation* jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatrici tavvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

6. L-ilmentatrici tirreferi ukoll ghal *computer generated schedule* li huwa anness mal-ilment Dok 2 pagna (2) (fol.18) fejn tirreferi ghal figura imnizzla f'din is-*schedule*, li tirrapprezenta il-figura *Estimate Maturity Value including Reversionary* u *Terminal Bonus,* imnizzla fuq l-istima datata 30 ta' Jannar 1998 (ukoll anessa mal-ilment fol. 23) u tippretendi li tiehu dan l-ammont. **Però, kif jidher car dan id-dokument (li jinkludi din is-*schedule*) huwa biss pagna 2 ta' Dok 2 u ghalhekk din it-tabella trid tittiehed fil-kuntest shih ta' Dok 2 kollu inkluz pagna 1 ta' Dok 2 li hija *Statement of Compliance*** (li fil- process hija imnizzla bhala fol. 17). Permezz ta' Dok 2 (pagna 1 fol. 17) l-ilmentatrici bil-firma taghha tikkonferma

"li fhimt dan id-dokument u l- polza tal-assigurazzjoni u l-konsegwenzi kollha taghha li gew spjegati lili bil-lingwa Maltija fuqa talba tieghi".

B'hekk hi tikkonferma li fehmet punt 4. kif indikat fuq fol. 17:

"The quotation which I/we have received only contains estamites based on the continued attainment of the current performance by Middle Sea Valletta Life Assurance Company Limited ***and such estimates are not guaranteed by Middle Sea Valletta Life Assurance Company Limited,*** *the Bank or any of its employees.* ***I/we have also been warned that past pefromance is not a guide to future performance".***

Allura mhuwiex gust illi l-ilmentatrici taqbad figura wahda u tghid illi kienet imwieghda minghajr ma titfaghha fil-kuntest tad-dokumenti l-ohra u l-ispjegazzjonijiet li nghatawlha fir-rigward ta' dawn id-dokumenti li bil-firma taghha stess ikkonfermat li dawk l-istess dokumenti gew spjegati lilha.

7. Irid jinghad illi l-istima (fol. 23), li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatrici fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. I**l-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values*" ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien**. Fil-fatt, mill-*proposal form* li kienet iffirmat l-ilmentatrici, (annessa mal-ilment fol. 037-039), jirrizulta car illi l-ilmentatrici kienet konxja illi l-polza kellha element ta' investiment u li riedet il-polza ghal dik ir-raguni. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti kien hafna iktar oghla mil-lum.

   L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-stima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u cioè skont "*the current bonus rates"* u skont il-*good market practice* ta' dak iz-zmien u mhux sempliciment fuq opinjoni tas-socjetà esponenti. Is-socjetà ' esponenti tikkonferma wkoll illi l-ilmentatrici kienet mgharrfa b'dan kollu permezz **tal-istima (fol. 23), l-i*statement of Compliance* li kien già riferut fis-suespost (fol. 17) u kienet inghatat l-*Important Notes (*annessi mal-ilment fol. 024 li ser jigu spjegati iktar 'il quddiem*)* u *Product Information (fol. 19 – fol. 20)***

qabel ma xtrat il-polza u ghalhekk is-socjetà esponenti agixxiet *in bona fede.*

8. ***In oltre*, irid jinghad illi fil-*quotation (fol. 23)* kien hemm distinzjoni bejn *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* u li s-socjetà esponenti ma kinetx obbligata li thallas it-*terminal bonuses* hekk kif indikat bil-kliem "*if any"*.**Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentatrici li mal-maturar tal-polza in kwistjoni kienet ser tircievi l-ammont ta' Lm17,242.66 (Euro 40,164.59) ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*terminal bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*estimated maturity value including reversionary bonus* kien hafna anqas u, cioè, fl-ammont ta' Lm12,540.11 (Euro 29,210.60). **Ghalhekk, l-ilmentatrici ma tistax tghid illi l-*quotation* ma kinetx kundizzjonata ghax fil-fatt kien hemm il-kliem "*estimated*" u "illustration" kif ukoll il-kliem *"if any"* hdejn il-kliem *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses".* Ghalhekk ma kien hemm l-ebda garanzija bil-miktub.**

9. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat ukoll illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-*quotation* minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew bi valur wiehed fl-ammont ta' Lm 12,540.11 (Euro 29,210.60) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Lm 17,242.66 (Euro 40,164.59).

   Ghalhekk, ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Lm4,476 (Euro 10,426.28). Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed jistaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit dak ta' Ewro 29,210.60 jew Ewro 40,164.59? Jirrizulta illi l-ilmentatrici ibbazat l-ilment taghha fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*. Illi ghandu jinftiehem carament illi l-*'estimated bonus rates'* (isimha maghha) mhumiex garantiti u lanqas ma huma il-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom.

<u>L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' ikun qed immur l-andament tal-investimenti</u>.

Kif jaf kulhadd, l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

10. L-ilmentatrici tirreferi ghall-*avarija ta' 59%* sabiex terga' tenfassizza xi allegat nuqqas min-naha tas-socjetà esponenti. Però, din mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta immaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatrici taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatrici u mhux abbazi ta' xi decizjoni unilaterali, kif donnu tixtieq timplika l-ilmentatrici.

11. Kif gie indikat fis-suespost is-socjetà esponenti kienet diga infurmat lill-ilmentatrici b'dokument *Important Notes,* kien hemm pagna (fol. 24) li permezz taghha gie spjegat lilha t-tifsira ta' "*Reversionary Bonuses"* u "*Terminal Bonus".* Dan id-dokument carament spjega ukoll kif ir-"*Reversionary Bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentatrici. Fejn tghid dan li gej

"These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus bonuses (if any) which accure on a daily basis."

<u>Hawnhekk fil-fatt terga' titnizzel il-frazi *'if any'* fir-rigward *bonuses* li jistghu jinghataw</u>, u li ghalhekk terga' tikkonferma illi l-*bonuses* kienu fil-fatt ikkundizzjonati. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentatrici kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta' investiment. *In oltre,* jinghad illi:

"*Reversionary Bonuses, <u>once declared, are guaranteed</u> to be paid at maturity …*".

Allura, dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fil-*quotation*

bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi ddikjarat sabiex wiehed ikun jista' jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

12. *In oltre*, l-*Important Notes* jaghmluha cara illi *"The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end.* ***<u>Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up."</u>***

Fil-fatt fil-*Life Policy Schedule* (fol. 62 ta' dan il-process)**,** fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi "*In respect of each premium paid,* Lm 192.47 *shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***<u>may</u>*** *be declared by the Company from time to time*." Dan ikompli juri illi l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*.

<u>Irid jinghad ukoll illi f'din *il-Life Policy Schedule* l-uniku ammont li gie imsemmi kien is-*sum assured*, u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma '*Estimate'* fil-*quotations* ma kienu imsemmijin fuq din is-*Schedule*, u dan jkompli juri illi ghalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet *l-estimate maturity value including reversionary bonus* u *l-estimate maturity value including reversionary and terminal bonuses* qatt ma kienu garantiti.</u>

13. L-*IMPORTANT NOTES* jiddistingwu ukoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u **<u>jispjegaw illi s-socjetà esponenti ukoll ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* ghax dan kien jiddependi fuq kif qed immorru l-investimenti, fejn l-*investment premium* tal-ilmentatrici gie investit flimkien ma' l-*investment premium* ta' detenturi tal-poloz tal-istess natura, dakinhar tal-maturità tal-polza jew tal-mewt tal-*life assured*.</u>**

14. Fil-fatt, l-istess *IMPORTANT NOTES* jghidu illi

"Depending on its profits experience the Company may, after the end of the Policy's TENTH year and ten years' full premia have been paid, decide to allocate from time to time a terminal Bonus in addition to other declared bonuses ... A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrendered. ***However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether."***

Kif l-isem jissugerixxi, *Terminal Bonus,* jekk ikun il-kaz ghax mhux mandatarju, jista' jigi iddikjarat darba u, cioè, fl-ahhar tal-polza mhux bhar-*Reversionary Bonuses* li jistghu jigu iddikjarati ta' kull sena u dan kien jiddependi fuq l-andament tal-investimenti fid-data tal-maturità tal-polza u mhux skont l-andament taghhom matul is-snin.

Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentatrici li mal-maturar tal-polza in kwistjoni kienet ser tircievi l-ammont ta' Lm17,242.66 (Euro 40,164.59) ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*Terminal Bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*estimated maturity value including reversionary bonus* kien hafna anqas.

Ghalhekk l-argumenti tal-ilmentatrici fir-rigward tat-*Terminal Bonus* huma carament infondati.

Fl-ilment qed jinghad li s-socjetà esponenti "*hbiet minni dwar il-fatt li ma nkludewx Terminal Bonus*" però is-socjetà esponenti ma kellhiex ghalfejn tahbi ghax il-fatt li it-*Terminal Bonus* seta' jigi ridott jew totalment imnehhi kienet cara fl-*IMPORTANT NOTES* li l-ilmentatrici iffirmat li qrat u fehmet. Is-socjetà esponenti tant ma hbietx li t-*Terminal Bonus* kien ser jigi ridott illi inharget *press release* fil-*link* li ntbghatet minn Victor Farrugia li giet ukoll ipprezentata mill-illmentatrici (Dok. 4 fol. 30 - fol. 31).

Din il-*press release* tghid illi minhabba tnaqqis fil-valuri fil-klassijiet tal-assi *mainstream* matul l-2022 u incertezza kbira fis-suq ser ikun hemm bidla fl-ghoti tal-*Bonuses* Finali, u li fil-kaz tal-Polza tal-ilmentatrici, li kienet Polza ta' terminu mhux itwal minn 25 il-sena, ma kienx ser jinghata *Terminal Bonus*.

Din id-decizjoni tant kienet trasparenti u accessibli li kienet imhabbra pubblikament bhala notifika fuq il-*website* ufficjali tal-MSV ndirizzata lill-*policyholders* tal-*With Profits Policies*. Irid jigi accennat illi is-socjetà esponenti kellha kull dritt tirriduci jew kompletament tnehhi it-*Terminal Bonus* ghaliex kif gie indikat fis-suespost hi kienet carament avzat lill-ilmentatrici b'din il-possibilità waqt il-bejgh tal-polza.

L-ilmentatrici qed tallega li din id-decizjoni ittiehdet bl-aktar mod "*arbitrarju u ingust*" u qed tallega ukoll li l-MSV qed tiddiskriminaha. Dan huwa totalment inveritier ghaliex din id-decizjoni tkun ittiehdet minhabba l-andament tas-suq kif studjat minn attwarji independenti.

Barra minn hekk, din id-decizjoni ma ttiehdet bl-ebda mod diskriminattiv ghaliex l-MSV ittrattat il-*policyholders* li kellhom il-Polza taghom tat-tip *With Profits* u ta' mhux iktar minn 25 sena bl-istess mod. Dawk il-*policyholders* li hadu *Terminal Bonus* kellhom poloz ta' natura u/jew periodu differenti u kienu ttrattati bil-mod rikjest skont l-skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson,* ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti.

Ghalhekk ma jistghux jigu kkomparati mal-Polza in kwistjoni. Kif jinghad kemm fid-dokumentazzjoni li nghatat waqt il-bejgh tal-Polza, u anke fil-*press release* stess, it-*Terminal Bonus* jiddependi fuq l-andament ta' investiment u ghalhekk poloz b'terminu itwal minn 25 sena jaf ikollhom sitwazzjoni ta' *investment performance* differenti matul it-terminu li huwa itwal minn 25 sena, u ghalhekk ma tistax tigi imqabbla l-Polza tal-ilmentatrici ma' prodotti ohrajn, b'terminu itwal.

15. Nerga' mmur lura ghall-*IMPORTANT NOTES* fejn naccenna illi dan id-dokument ukoll jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document".*

L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid illi *"In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail."*

Ghalhekk, l-ilmentatrici ma setghetx tistrieh fuq il-*quotation* izda riedet tara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif

<u>ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza. Barra minn hekk, l-ilmentatrici wkoll ikkonfermat illi qrat u fehmet il-kontenut ta' dawn l-*Important Notes* u li gew spjegati lilha mir-rapprezentanta tal-BOV billi iffirmata fil-qiegh ta' dan id-dokument. Allura kif issa l-ilmentatrici fl-ilment qieghda tghid "*hadd ma spjegali 'Estimated' x'inhi.*"</u>

16. Barra minn hekk, fit-2 ta' Frar 1998, **<u>l-ilmentatrci iffirmat wkoll dokument maghruf bhala "*Product Information" (fol. 19 - 20)* fejn hemm spjegat fost hafna affarijiet kif jigu ikkalkolati u mhallsa il-*Policy Bonuses*</u>**.

Dan id-dokument jispjega illi:- "*With Profits policies **<u>may</u>** earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:-*

*Reversionary Bonuses are calculated daily as a percentage of the Investment Premium whilst Terminal Bonuses, **<u>if declared at the option of the Company</u>**, are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten full years' premium.*

A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrender.

<u>The rate of bonus if declared will depend upon the performance of the Company and the investment market both locally and overseas.</u>

<u>When presenting you with the Company's official written quotation for the Estimated Maturity value we have based our calculations solely on current bonus rates.</u>

<u>Please note that past performance is not necessarily a guide to future performance. Once Reversionary Bonuses are declared they are guaranteed."</u>

Kopja tad-dokument maghruf bhala "*Product Information"* gie anness mal-ilment. (fol. 19 - 20)

17. Ghalhekk, irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh u l-ezekuzzjoni tal-kuntratt tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-ilmentatrici kif din il-polza tahdem, kif dawn l-ammonti jigu kkalkolati, kif jithallsu u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinzel, kif espressament gie muri bl-informazzjoni illi s-socjetà esponenti forniet lill-ilmentatrici. Din l-

informazzjoni baqghet tigi ipprovduta lill-ilmentatrici ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghadha *in vigore*, kif ser jigi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel.

Minkejja dan kollu, l-ilmentatrici qieghda tiffokka biss fuq l-ammonti kkwotati fil-*quotation* minghajr ma poggiethom fil-kuntest kollhu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li nghatat l-ilmentatrici matul il-perjodu tal-polza.

18. *In oltre,* anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, s-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija dejjem immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta.

L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, u kif indikat fuq id-dokumentazzjoni li tat is-socjetà esponenti lill-ilmentatrici, il-valur ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzjia tal-futur.

Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatrici bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq msemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh kull polza.

Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo* fejn kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li

fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv u meta immaturat il-polza l-investimenti kienu hadu impatt negattiv hafna minhabba l-COVID 19, u l-gwerer ricenti.

Fil-fatt, l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Ewro 5,338.89 meta wiehed inaqqas l-*investment premium* mill-*maturity value*.

19. Irid jinghad ukoll illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatrici (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, (li se jigi anness u immarkat bhala **Dok. MSV 1).**

Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatrici kellha tkun konxja bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *illustration* uzati fil-*quotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory,* l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll l-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu. L-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses,* li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

B'hekk is-socjetà esponenti tkompli turi u taccenna illi hija forniet informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatrici dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluz wara l-hrug tal-polza u fil-fatt is-socjetà esponenti ma rceviet l-ebda rikjesta ta' irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti gew provduti lill-ilmentatrici.

20. F'dan ir-rigward irid jinghad illi l-polza *de quo,* apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha wkoll tkopri r-riskju

tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi "*a medium to long term tax efficient investment*", pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Lm 4,476 (Euro 10,426.28).

Fil-fatt, fil-*quotation* hdejn il-kelma "*Sum Assured*" ma kienx hemm il-kelma "*estimated*" bhalma kien hemm hdejn il-kliem "*maturity value*" ghax fil-fatt *"sum assured*" kien garantit. Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness u mmarkat bhala fol. 64) tghid b'mod car illi

"***The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) (emfazi mizjud) and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract."***

Dan juri illi s-socjetà esponenti ghal darba ohra ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Ewro 16,547.14. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-"*Maturity Value*" hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. Ghalhekk, il-bejgh u l-hrug tal-polza mis-socjetà esponenti saru b'*bona fide* ghaliex l-ilmentatrici kienet mgharrfa bl-informazzjoni kollha permezz tad-dokumenti forniti mis-socjetà esponentI u l-garanzji kollha illi gew imnizzlin fill-polza gew onorati. Ghalhekk mhuwiex veritier dak li allegat l-ilmentatrici fl-ilment taghha meta tghid illi s-socjetà esponenti wieghditha s-somom *estimated* li kienu indikati fuq il-*quotation*.

21. **<u>Ghalkemm, ghall-grazzja t'Alla, l-ilmentatrici ghadha maghna, il-beneficcju tal-*life cover* kienet importanti ghall-ilmentatrici minhabba illi uzat il-polza bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta* ghal perjodu twil. Qed jigi anness id-dokumentazzjoni in konnessjoni mal-garanzija favur il-bank immarkat bhala Dok. MSV2.</u>** Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra "l-*Maturity Value*" hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ma kinetx biss investiment izda pprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja tal-ilmentatrici u serviet ta' garanzija fuq self minn terzi li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

22. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, cioè, fis-sena 1998. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici giet ipprezentata bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatrici stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsibha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jregga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta tinhareg il-polza. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatrici m'ezercitat l-ebda dritt ikkomunikat lilha f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtet minn jeddha bil-kuntratt in kwistjoni. Kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmat mill-ilmentatrici gie anness mal-ilment (fol. 21).

23. Barra minn hekk, hemm talba da parti tal-ilmentaturi ghall-imghaxijiet mid-data tal-maturità tal-polza in kwistjoni. F'dan ir-rigward irid jinghad illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas il-*maturity value* meta dan kien dovut u li kienet l-ilmentatrici li irrifjutat li tircievi l-hlas tal-istess u ghalhekk is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija m'ghandhiex tbati sabiex thallas imghaxijiet fuq ammonti illi kienet già disposta thallas.

24. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 40697N ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentatrici fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens u/jew interessi lill-ilmentatrici jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatrici, hekk kif ser jigi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentatrici mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentatrici.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-18 ta' Lulju 2023, xehdet l-Ilmentatrici li qalet:

'Nixtieq nirreferi ghaz-zewg punti li ghamilt fl-ilment tieghi. Meta ghamilt il-polza kienu tawni sett dokumenti, fosthom, il-quotation, fejn hemm imsemmi l-Estimated Maturity Value. Nghid li b'estimate' nifhimha bhala 'approximate'. Nghid li kien dak il-valur li hajjarni naghmel il-polza.

Nixtieq nigbed l-attenzjoni li f'pagna 2, Dok 2 (pagna 18) fejn hemm tabella, qieghda cara li s-sum payable on maturity kien ser ikun ta' Lm17,242. Din il-karta mhix karta tigri waheda imma taghmel parti minn sett ta' dokumenti. Hija pprintjata fit-tieni pagna u hija ffirmata. Ghadha l-istess table ta' 25 sena ilu.

Nghid li jien fit-termini tal-insurance ma nifhimx. Li fhimt f'dan id-dokument hu li jien ser niehu dik is-somma jew ser niehu approximate ta' dak li hemm fuq il-quotation. Nghid li ghalija, s-€16,000 li gejt offruta issa mhumiex close ta' dak li kien hemm fuq il-quotation.

Punt iehor li nixtieq inqajjem, li semmejtu wkoll fl-ilment tieghi, hu t-Terminal Bonus. L-MSV waqqfet il-bonus xahrejn u nofs qabel ma ghalqet il-polza tieghi. Din fuq bazi ghax kien hemm sena hazina, però, jiena nifhem li sena hazina tigi kkompensata b'wahda tajba. Gew injorati s-snin kollha t-tajbin u twaqqfet ghal kollox. Finalment, it-Terminal Bonus l-aktar li jaghmel differenza.'[7]

[7] P. 104

Fil-kontroezami, xehdet:

'Nikkonferma li l-plegg mal-bank giet rilaxxata u ser nibghat id-dokumenti li jipprova dan.

Mistoqsija jekk hux korrett li jien minn jeddi avvicinajt lill-Bank of Valletta sabiex nesplora xi prodotti li stajt nixtri u li ma kinitx l-MSV li avvicinatni biex nixtri l-polza, nghid li ma kontx jien li avvicinajthom. Il-polza ghamiltha ghax kont ser niehu loan fuq il-karozza. Nikkonferma li mort il-Bank of Valletta.

Mistoqsija niftakarx kelma b'kelma x'gie spjegat lili minn min bieghli l-polza, nghid li le, kelma b'kelma ma niftakarx. Nghid li spjegatli xi affarijiet, però, f'meeting ta' nofs siegha mhux ser tidhol f'dak id-dettall biex tispjega kollox. Jien, kif ghidt qabel, li fhimt kien li skont dak id-dokument jien kont ser niehu dik is-somma jew inkella an approximate amount. Qed nitkellmu fuq 25 sena ilu mhux ilbierah.

Mistoqsija naqbilx li mill-ispjega li tatni r-rapprezentanta kont konxja li parti mill-polza kienet investiment u li ghalhekk l-MSV kienet ser tinvesti parti mill-premium tieghi u li kienet ser tghaddili l-qligh minn dawn l-investimenti, nghid li iva.

Mistoqsija meta xtrajt il-polza ridtx naghmel investiment riskjuz jew ridtx ingemma', nghid li definitely ma ridtx naghmel investiment riskjuz. Lili wrewni dawk il-values u qaluli li ser nehodhom wara 25 sena u dak kien l-ghan tieghi. Nghid li xtaqt li meta naghlaq din l-età jkolli xi haga taht rasi.

Qed jinghad li mhux talli gemmajt, imma li ghamilt gwadann fl-ammont ta' €5,338.89 u mhux telf fuq din il-parti tal-investiment tieghi, nghid li iva ghamilt gwadann, però, mhux bizzejjed.

Nghid li iva, ir-rapprezentanta spjegatli li kelli wkoll Life Cover mal-prodott li xtrajt.

Qed jinghad li minbarra l-Life Cover u l-investiment, il-polza kienet importanti ghalija ghax giet ippleggjata fis-6 ta' Marzu 1998, nghid li mhux jien xtaqtha l-polza. Il-bank talabni naghmilha u jien ghamiltha ghax il-bank hekk qalu - li ridt naghmel polza biex nippleggjaha fuq il-loan.

Referuta ghall-Quotation (pagna 23) qed jinghad li fuq din il-Quotation li pprezentajt ma kien hemm l-ebda garanzija li l-Estimated Maturity Value kien garantit, anzi kien hemm il-kliem 'estimated' jew 'if any' hdejn l-Estimated

Maturity Value including Terminal Bonus, nghid li kif spjegajt qabel, iva hemm il-kelma 'estimated', però, nerga' nghid, il-kelma 'estimate' tfisser 'approximate'.

Mistoqsija xi tfisser ghalija 'if any' hdejn it-Terminal Bonus, nghid li ma nafx.

Fix-xhieda tieghi irreferejt ghal tabella (pagna 18) u ghidt li din it-tabella hija ffirmata u qed jinghad li m'hemm l-ebda firma fuq it-tabella, nghid li jiena iffirmajt fuq quddiem. Mistoqsija ghalxiex iffirmajt, nghid li din hi polza tal-assikurazzjoni u fuqha hemm hafna terminologija ohra.

Qed jinghad li jien iffirmajt li fhimt dan id-dokument u l-polza tal-assikurazzjoni u l-konsegwenzi kollha taghha li gew spjegati lili bil-lingwa Maltija fuq talba tieghi.

Qed jinghad li jien barra dik it-tabella inghatajt numru ta' dokumenti li gew spjegati lili, bhall-Quotation, l-Important Notes (pagna 24), l-iStatement of Compliance u l-Product Information, nghid li iva inghatajt dawn id-dokumenti, imma, kif ghidt fil-bidu, jiena ma nifhimx f'dawn l-affarijiet, jigifieri, jiena qghadt fuq dik it-tabella li it was very, very clear.

Nghid li naf naqra bl-Ingliz u bil-Malti.

Qed nigi referuta ghall-iStatement of Compliance (pagna 17, punt numru 4) li tinkludi, 'quotation ... contains estimates,' u 'estimates are not guaranteed,' u 'past performance is not a guide to future performance'; u ghal dokument iehor (Important Notes, pagna 24) fejn hemm frazijiet ohrajn bhal 'depending on the performance of the Company, bonus rates may go up as well as down,' 'past performance is not a guide to future performance.'

Qed nigi referuta wkoll ghad-dokument Product Information (pagna 20) fejn hemm miktub, 'please note that past performance is not necessarily a guide to future performance.' Mistoqsija nikkonferma li hemm il-firma tieghi fuq dawn id-dokumenti u li dawn inghatawli waqt il-meeting, nghid li iva, hemm il-firma tieghi, però, mhux necessarjament li gew spjegati lili.

Qed jinghad li, allura, dawk id-dokumenti li nghatajt jien ma tajtx kazhom u li ma qrajthomx, nghid li le.

Qed jinghad li nghatajt zmien biex naqra u nistaqsi dwar il-Quotation u t-Terms and Conditions fejn stajt nahsibha u jekk ridt stajt nikkancella l-polza jekk deherli li dak li kien qalli r-rapprezentant ma kienx jirrifletti dak li kien hemm fid-dokument. Qed nigi referuta ghal dokument (l-Avviz Statutorju,

pagna 21) fejn hemm il-firma tieghi fejn f'dan id-dokument hemm li stajt nahsibha u kieku ridt stajt nikkancella jew nirtira, nghid li iva.

Mistoqsija mill-Arbitru kontx iffirmajt dawn id-dokumenti kollha fil-meeting li dam nofs siegha jew jekk kienx hemm meeting iehor wara li tawni l-quotations sabiex niffirma d-dokumenti, nghid li fl-ewwel meeting kienu tawni l-quotations. Jien kont ghazilt din il-quotation u, mbaghad, sar meeting iehor fejn jien accettajt il-quotation u ffirmajt dawn id-dokumenti kollha. It-tieni wiehed dam nofs siegha bejn wiehed u iehor.

Nghid li dak iz-zmien li ghamilt il-polza kont nahdem. Nghid li bhala edukazzjoni dak iz-zmien kelli GCE Level.'[8]

It-tieni seduta saret fid-19 ta' Settembru 2023 u fiha gie pprezentat *Affidavit* ta' Victor Farrugia bhala *Chief Operations Officer* ta' MSV. Sostanzjalment, l-*Affidavit* jemfasizza dak li già gie sottomess fir-risposta originali izda jaghmel emfasi li *computer-generated table*[9] ma kienx dokument ufficjali li normalment jinghata lill-klijent u, fil-fatt, mhux car min hargu ghax m'hu iffirmat minn hadd.

L-Arbitru jhoss li dan qajla ghandu relevanza ghax anke jekk inhareg, dan juri *'build-up'* matematiku ta' kif hargu l-figuri *estimates* li hemm fil-*quotation*.[10]

Xehdet ukoll Charmaine Darmanin li kienet il-persuna fil-fergha tal-*Bank of Valletta* tar-Rabat li qdiet lill-Ilmentatrici kemm fuq il-*loan* kif ukoll fuq il-*life policy*.

Qalet Charmaine Darmanin:

'Nghid li ili tmien snin ir-Rabat Branch tal-BOV, u l-ahhar 4 snin mill-1994 sal-1998, f'dan il-kaz, kont il-Bancassurance Representative ta' dak il-branch.

Nghid li bhala Bancassurance Representative, jien kont f'pozizzjoni li meta jigi bniedem li jitlob jew ikollu bzonn polza tal-assikurazzjoni, it-training li kelli kien igieghelni nispjega dak kollu li kien hemm available li l-Bancassurance kienet toffri dak iz-zmien.

Nghid li peress li kont Representative, ma kellix licenzja biex naghti parir. il-licenzji kienu jkopruni biss biex nispjega l-prodotti li kellu l-Bancassurance u li kien qed joffrihom through l-BOV, naghti l-informazzjoni u l-ispjegazzjoni

[8] P. 105 - 107
[9] P. 18
[10] P. 23

kollha li jkun hemm bzonn lill-klijent; naghtih id-dokumentazzjoni imma bl-ebda mod ma stajt naghtih parir jew nghinu jaghmel id-decizjoni. Id-decizjoni kienet tkun f'idejn il-klijent fuq il-firxa tal-prodotti li kien hemm dak iz-zmien.

Nghid li ahna bilfors inkunu hadna training sabiex inkunu nistghu inbieghu dawn il-poloz bhal tas-Sinjura NL. Konna gejna maghzulin bhala grupp u kien ikun hemm rapprezentant f'kull unit. Konna rcevejna training ta' kif ghandna nkellmu lill-klijenti minghajr ma naghmlu pressure fuqhom u minghajr ma naghtu l-ebda parir ghax il-licenzja dak iz-zmien ma kinitx tkoprina li naghtu parir. Nghid li konna niehdu training kemm fuq il-prodotti per se biex naraw kif jahdmu u anke kif ghandna mmexxu l-meetings mal-klijenti. Dan it-training kien jigi updated spiss, kwazi kull sena jekk mhux aktar frekwenti, through seminars li kien ikollna ghand il-Middlesea stess u laqghat li kien ikollna bhala grupp ta' Bancassurance Representatives.

Nghid li niftakarha lil Ms NL u niftakar li kont bieghejtilha l-polza. Kienet klijenta taghna li kienet avvicinat il-bank ghal xi servizzi li kellha bzonn.

Nghid li jien kont nahdem ukoll fl-Advances, u Life Policy l-aktar li konna nirrikjeduwha meta kien ikun hemm House Loan. Ma konniex nitolbu prodott partikolari, konna nitolbu biss Life Cover biex dak li jkun, f'kaz ta' mewt, tkoprih l-insurance. F'kaz ta' car loan kien ikollna bzonn biss tip ta' security. Jista' jkun li f'dan il-kaz, Ms NL forsi ma kellhiex x'tista' taghtina tajjeb ghal din il-car loan li kellha bzonn, allura, konna kellimniha biex bhala cover, niehdu Life Policy u jkollna s-Sum Assured li ser taghmel tajjeb ghal-loan li kienet ser tiehu.

Nghid li ma kien hemm l-ebda prodott partikolari li ridna bilfors lilu. Spjegajnilha li setghet tiehu Term Policy li tkun koperta f'kaz ta' mewt biss jew inkella offrejnilha Endowment Policy biex nghinuha, waqt li tkun ghaddejja bil-loan taghha, biex tkun tista' ggemma'. B'hekk ikollha s-Sum Assured bhala security ghal-loan u jkollha l-vantagg li hi qed iggemma' ftit ftit matul iz-zmien.

Tajjeb ukoll nghidu li anke kieku kellha Term Policy jew Endowment Policy ma' kumpanija ohra, il-bank dak iz-zmien kien jaccettaha. Qatt ma nfurzajna l-fatt li din bilfors trid tkun tal-BOV. Kieku kellha polza ghaddejja ma' kumpanija ohra, u kienet tajba u setghet tkopri ghal dik il-loan li kellha bzonn, konna niehdu pledge fuqha.

Nghid li bhala meetings meta nkun ser inbiegh polza, l-andament kien ikun maqsum fuq tnejn. Fl-ewwel meeting kont nispjega l-firxa tal-prodotti li qed

toffri l-Bancassurance; konna nidhlu f'kull prodott, nispjega kif jahdem il-prodott, nispjega l-vantaggi li ser jiggwadanja minnhom il-klijent, u d-differenza bejn prodott u iehor. Jiena ma stajtx naqbad prodott wiehed u nitkellem fuqu ghax hekk inkun qed naghti parir lill-klijent, li fl-ebda mument jien ma stajt naghti parir.

Wara l-ispjega tal-prodotti li kien hemm available, il-klijent jinghata d-dokumenti mehtiega relatati ma' dak li kont spjegajt biex anke hu jkun jista' jaqrahom sabiex jekk ikollu bzonn xi kjarifiki, konna niccarawhom fit-tieni meeting.

Meta klijent kien jigi lura, kien ikun hu li jkun ghazel il-prodott li kien irid. Konna nergghu nispjegaw; kienu jigu spjegati wkoll il-karti l-ohra specjalment fejn hemm l-iStatement of Compliance, fejn konna nergghu nikkjarifikawh, u jekk il-klijent jiddeciedi konna mmexxu bil-polza.

Nghid li generalment dejjem kien ikolli zewg laqghat u anke f'dan il-kaz. Meta tajtha l-Quotation kien fit-30 ta' Jannar u ghamilna l-actual purchase ta' dak il-prodott fit-2 ta' Frar. Mistoqsija nkunx qrajt lill-klijent l-Important Notes, nghid li jien kont bilfors irrid nispjega kull dokumentazzjoni relatata ma' dik il-polza. Kont nispjega l-bonuses x'inhuma; jekk hemm additional benefits li setghet tiehu mal-polza konna nduruhom ukoll, jigifieri, bilfors kelli nispjegahom. Ma stajt inhalli xejn barra ghax ma nistax nassumi li l-klijenta fiehemet kollox.

Nghid li l-licenzja tieghi ma kinitx taghtini permess biex inhajjarha jew nippersisti biex tixtri din il-polza partikolari. Jien kont biss to promote and sell. Kont nispjega x'ghandna available u fl-ebda mument ma stajt naghmel pressure biex il-klijenta tiehu dak bilfors. Kif digà ghidt, lanqas kienet n-norma li ghal car loan tiehu Life Policy. Din probabilment hadniha ghax ma kellhiex security biex taghmel tajjeb ghal dik il-loan. Nghid li jiena ma kelli l-ebda interess. Il-paga tieghi kienet bhala skrivana l-bank, ma kienx hemm commissions, u dik kienet wahda mit-tasks li jiena kelli, li nippromovi u naqdi n-nies fejn kien hemm bzonn fuq il-Bancassurance products.

Kont spjegatilha li din il-polza kienet ser toffrilha Life Cover li ahna kellna bzonnu biex jaghmel tajjeb ghal-loan. Imbaghad, spjegajtilha li kienet ser tibda thallas il-premium ftit ftit kull sena, allura, kienet qed tidhol fl-investiment kull xahar. Li dak l-investiment, il-kumpanija tkun qed tinvestih on behalf of the client u li r-return taghha kien ser ikun forma ta' Reversionary

Bonus u Terminal Bonus - dejjem jekk ikunu applikabbli, jekk ikunu garantiti u jekk ikunu declared. Ovvjament, jekk jigu declared ser ikunu garantiti. Però, fuq it-Terminal Bonus, specifikament, dak konna nghidulhom li l-kumpanija xorta kienet tirriserva d-dritt li hi tista' twaqqfu jew ma taghtihx.

Barra minn hekk, konna wkoll nispjegaw li dak kollu fejn qed nitkellmu fuq valuri, kien kollox fuq ir-rati kurrenti li kienet qed thallas il-kumpanja. Dejjem konna nishqu li l-passat mhux garanzija tal-futur; u qatt ma stajna la fid-dokumenti m'hemm imkien il-kelma 'guaranteed' nghidu li dak l-investiment hu garantit.

Qed nigi murija l-Proposal Form (fol. 37), il-Quotation (fol. 23) bl-Important Notes, l-iStatement of Compliance (fol. 17), il-Product Information (fol. 19) u l-iStatutory Notice (fol. 21) u nikkonferma li l-firma fuq dawn id-dokumenti hija tieghi u nikkonferma li dawn id-dokumenti kienu pakkett li konna naghtu lill-klijent relatati mal-investiment li kien ikun ser jaghmel.

Nghid li bilfors kelli nispjega d-dokumenti kollha lis-Sinjura NL ghax inkella kont inkun qed naghmel disrispett lill-klijenta. Jiena qatt ma nista' nassumi li l-klijenta qrathom u fehemithom; ridt nispjegahomlha jien. Nghid li importanti li konna nispjegaw bi kliem semplici minghajr ma noqghodu nuzaw kliem tekniku biex il-klijent jifhimna. Konna nibbazaw l-informazzjoni taghna fuq dak li hemm kurrenti ghaddej fil-kumpanija dak il-hin. Konna naghmlu emfasi li hi trid tara d-dokumenti kollha flimkien bhala pakkett ghaliex inti ghandek, perezempju, l-iStatement of Compliance fejn specifikament qed jghidlek li l-Quotation hija parti minn dan il-pakkett u li dan hu Estimate, li dak l-Estimate mhuwiex garantit, li l-past performance is just for reference, li mhijiex qed tikkonferma l-future performance tal-prodotti. Kien jibda billi l-ewwel jghidilha min hi l-kumpanija tal-Bancassurance, jigifieri, jien ukoll ridt nispjegalha kif kien is-set-up u kif kienet maghmula l-kumpanija.

Nikkonferma li l-punt tal-iStatement of Compliance inkun spjegajtulha.

Kont spjegajtilha li s-Sum Assured hija l-unika somma garantita fil-polza; li f'kaz ta' mewt kienet ser tithallas dik is-somma assikurata fuq il-polza u li kienet ukoll qed taghmel tajjeb ghal-loan li kienet qed tiehu hi.

Nghid li 'Estimate' hija minnha nnifisha estimate, stima ta' x'jista' jigri, mhijiex qed tiggarantixxi li ser jigri dak. Bhal meta inti ser taghmel bicca xoghol id-dar u tmur tiehu stima, ukoll jghidlek li jekk ser taghmel refurbishment id-dar taf tiswik daqshekk, però, jista' ninqala' li tigi tiswik aktar. L-istess, fil-

Quotation taghna, meta qed ahna nghidu 'Estimate' biex naghtu idea, bejn wiehed u iehor, ta' x'jista' jigri u x'tista' tiehu l-klijenta. Però, qatt ma konna nghidu li dik garantita.

Nghid li fuq ir-Reversionary Bonuses kont nispjega li dawk huma l-bonuses li kienet tiddikjara l-kumpanija u li huma garantiti. It-Terminal Bonuses kienu wkoll ikunu iddikjarati mill-kumpanija, però, mhumiex garantiti ghaliex they are paid on the term of the policy, jigifieri, jekk inti twaqqaf il-policy, m'int ser tiehu xejn minnhom, però, jekk thalliha sal-maturity, jekk il-kumpanija tiddeciedi li thallashom, allavolja kienet iddikjarathom, inti ser tehodhom. Jekk le, ghax ikun hemm andament fis-swieq li ma kien ta' vantagg ghal hadd dak iz-zmien u, matul is-snin is-swieq jaghmlu hafna kambajmenti (ma tistax tghid li s-suq ser ikun dejjem tajjeb jew is-suq ser ikun dejjem hazin), allura, l-kumpanija kienet tirriserva dak id-dritt li t-Terminal Bonuses ma thallashomx.

Qed nigi murija tabella (fol. 18 tal-process) u nghid li dan id-dokument qatt ma seta' jinghata wahdu. Jekk inghata, kien parti minn dokumenti ohra. Fejn hemm l-ammont ta' 17,242 dan hu l-istess ammont li hemm imnizzel fil-Quotation. Dan hu l-estimate including the Reversionary and Terminal Bonus, if any, jigifieri, dak l-ammont minn hemm qed jiehdok band'ohra, ghalhekk int ma tistax taqbad dak id-dokument u tarah wahdu. Dak id-dokument, jekk inghata, kien parti minn dokumenti ohra li kellhom spjegazzjonijiet ghall-ammonti li kien hemm fih.

Nghid li dan id-dokument seta' kien dokument intern, imma jekk inghata, ikun inghata mad-dokumenti l-ohra kollha. Mistoqsija l-underlining tal-figura msemmija fuq id-dokument, nghid li l-Quotation kienet tghodd ghax il-Quotation ghandha l-firma tieghi, u ghandek id-dokumenti fuq l-istationery tal-bank. (L-ilmentatrici tikkonferma li l-underlining tal-figura ghamlitu hi).

Rigward id-dokument MSV 2, Statutory Notice, nghid li dak id-dokument kien jinghata dejjem meta tinbiegh polza. Dak hu d-dokument li kien jaghti lis-Sinjorina d-dritt li jerga' jibdhielha. Konna nispjegaw li ghandha 15 days – mhux lilha biss imma lil kulhadd - li jekk jerga' jibdielu seta' jwaqqaf l-investiment minghajr ma jitlef xejn.'[11]

Meta sarilha l-kontroezami mill-Ilmentatrici, Charmaine Darmanin xehdet:

[11] P. 120 - 124

'Mistoqsija niftakarx ezatt x'intqal 25 sena ilu, nghid li sa ftit ilu kont ghadni nbiegh. U meta inti tbiegh ikollok il-mod tieghek kif inti tbiegh. Jien, kif digà spjegajt, qatt ma ghamilt hard selling f'hajti. Tant m'ghamiltx hard selling f'hajti li fl-2009, intaghzilt biex immur Compliance biex naghti training lin-nies kif ghandhom ibieghu minghajr ma jaghmlu hard selling. Kieku kelli xi kaz ta' hard selling ma kontx nintaghzel ghal dak ir-rwol.

Naf x'ghidt lill-ilmentatrici ghax naf kif kont inbiegh u naf kif kont inkellem lill-klijenti u bqajt inkellimhom sakemm waqaft naghmel is-sales madwar ghaxar snin ilu. Nghid li ili 33 sena nahdem il-bank u naf kif nahdem jiena. Ghalhekk perswaza li naf x'ghidtilha ghax mhijiex l-unika polza li bieghejt; biex ma nesagerax bieghejt mijiet ta' poloz.

Jien dejjem tajt u hdimt f'kull rwol li kelli fl-interess tal-klijent ghax jien, kif ghidt, qatt ma hadt xejn. Jiena impjegata tal-bank u xogholi kien li nara li l-klijent jinqeda tajjeb akkost ta' kollox.'[12]

L-Ilmentatrici ma ghamlet l-ebda kontroezami tal-*Affidavit* ta' Victor Farrugia u ma hassitx bzonn taghmel sottomissjonijiet finali.

Il-Provditur tas-Servizz fis-sottomissjonijiet vebali qal:

'Nixtieq naccenna ghall-eccezzjonijiet fir-risposta taghna, jigifieri, dawk jibqghu minbarra li l-punt tal-locus standi tal-BOV ghax gabitilna prova li giet discharged il-pledge, jigifieri, dik inwaqqghuha.

Nghid li t-tabella kif spjegat is-Sinjura Darmanin, ma kinitx iffirmata u, kif spjegat is-Sinjura Darmanin, inghatat ma' pakkett ta' dokumenti ohra. Nghid li dan il-pakkett inghata kollu f'daqqa u ma nghatax wahdu, jigifieri, hi setghet thares lejn id-dokumenti l-ohra li jikkwalifikaw plus l-ispjegazzjoni li tat is-Sinjura Darmanin fuq id-dokumenti u l-figuri li huma stimi.

Barra minn hekk, fuq it-Terminal Bonus, gie spjegat fuq id-dokument li dan seta' ma jinghatax u anke jekk inghata, it could have been withdrawn. Dan qieghed fuq id-dokumenti u, barra minn hekk, dan spjegatu wkoll is-Sinjura Darmanin, jigifieri, dawn id-dokumenti gew ikkorroborati mill-persuna li spjegat it-Terminal Bonus li huwa punt li sahqet fuqu s-Sinjura Darmanin

Il-bqija, naccenna fuq l-ispjegazzjonijiet kollha li kelli fir-risposta.

[12] P. 124 - 125

L-ahhar argument li nixtieq naghmel huwa li llum Charmaine Darmanin accennat ukoll li hi offritilha varji prodotti, jigifieri, anke Term Policy; ma geghlithiex tiehu bilfors prodott ta' investiment.

Jekk kellha loan u riedet tiehu pledge fuq il-loan u jkun secured, kellha wkoll l-opportunità li taghmel Term Policy.'[13]

L-Arbitru sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[14]

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-Ilmentatrici fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u l-allegati weghdiet li sarulha fir-rigward tal-ammont li hija kellha tircievi mal-maturità tal-polza.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza ilmentata, x'gie mwieghed lill-Ilmentatrici u x'eventwalment giet moghtija jew offruta lilha mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgh tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan lahaqx *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'*[15]

Primarjament, l-Arbitru jinnota li fl-ilment sottomess, l-Ilmentatrici sejset il-kaz taghha fuq il- kwotazzjoni moghtija mir-rapprezentant tal-Provditur tas-Servizz.[16] Jidher li kollox sar fi zmien qasir tant li l-*quotation* ghandha d-data tat-30 ta' Jannar 1998, il-*Proposal Form* saret fit-2 ta' Frar 1998 u l-polza harget fid-19 ta' Frar 1998, izda b'effett b'lura ghad-9 ta' Frar 1998.

---

[13] P. 125
[14] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[15] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[16] P. 23; 18

Jidher li dan il-pass mghaggel kien marbut mal-bzonn tas-self li ghalih il-polza kellha toffri kopertura ghax il-plegg fuq il-polza gie ffirmat fis-6 ta' Marzu 1998.[17]

Dan ma kienx xi bejgh fuq bazi bieb bieb fejn il-konsumatur ikollu bzonn protezzjoni aktar qawwija. Kienet l-Ilmentatrici stess li marret tfittex is-servizz mill-bank u wiehed jifhem li parti mis-servizz tkun ukoll biex il-klijent jinqeda malajr meta jkun qed ifittex self.

L-Arbitru ghandu quddiemu zewg pozizzjonijiet estremi dwar dak li verament gara u x'intqal waqt il-laqghat tal-bejgh li minnhom kien hemm tal-anqas tnejn, fis-6 u fit-22 ta' Jannar 1998. Charmaine Darmanin tat spjegazzjoni dettaljata u professjonali dwar kif sar il-bejgh u tidher li kienet proficjenti sew fis-suggett tant li l-kontroezami li sarilha mill-Ilmentatrici kien wiehed pjuttost morbidu u ma gietx ikkuntrarjata b'mod effettiv. Min-naha l-ohra, il-verzjoni tal-Ilmentatrici toffri certi dubji. L-Ilmentatrici kellha 21 sena u kienet titkellem u tifhem sew bl-Ingliz. Kienet ghadha friska mill-iskola u mhux xi hadd maqtugh minn dak li tghallem fi tfulitu. Iffirmat id-dokumenti kollha:

- *Statement of Compliance*[18]
- *Product Information*[19]
- Avviz Statutorju (15-il gurnata biex jerga' jibdielek)[20]
- *Important Notes* (jispjegaw it-termini uzati fil-*quotation*).[21]

Allura, qajla l-Arbitru jista' jaccetta li kull ma fehmet minn dak li spjegat Charmaine Darmanin kien biss li l-oghla figura fil-*quotation* kienet garantita u dak li ffirmat ghalih jew ma fehmet xejn minnu jew injoratu ghal kollox.

Biex tintlahaq il-figura li l-Ilmentatrici ssostni li kienet garantita jrid isir *'compounding'* b'rata gholja li ghalkemm kienet fattibbli fl-1998, ma kinitx xi haga li setghet tigi sostnuta u garantita ghal 25 sena shah.

L-ilmentatrici ma kellhiex bazi biex tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqghu f'dak il-livell ghal 25 sena specjalment peress li l-pagamenti tal-*premium* kienu mifruxa

[17] P. 99
[18] P. 17
[19] P. 19- 20
[20] P. 21
[21] P. 24

fuq 25 sena u mhux xi *'lump sum' investment* li tista' tigi investita mal-ewwel biex torbot ir-rati tal-imghax ghal zmien twil. Dan apparti li dak iz-zmien, *bonds* ghal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jezistu.

Fil-fatt, l-Ilmentatrici tibbaza l-aktar l-ilment taghha fuq il-fatt li ftit qabel immaturat il-polza, il-Provditur tas-Servizz irtira t-*Terminal Bonus.* Izda dan sar skont il-kundizzjonijiet tal-polza u gie applikat b'mod generali u mhux b'xi dannu specifiku ghall-Ilmentatrici. Wiehed irid izomm f'mohhu li din id-decizjoni ittiehdet f'Ottubru 2022 meta l-effett tal-invazjoni Russa fuq l-Ukrajna beda jhalli effetti kbar specjalment fuq il-valur tal-*bonds* li waqghu billi kien hemm zvolta qawwija u f'daqqa fir-rati tal-imghax minhabba l-inflazzjoni generata mill-instabilità geopolitika.

Min-naha l-ohra, l-Arbitru jhoss li l-Provditur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li johrog u flok wahda messu hareg *spectrum* ta' kwotazzjonijiet mahduma b'rati differenti ghax fuq perjodu ta' 25 sena xejn ma jibqa' stabbli. Fil-fatt, inghad li wara is-sena 2000, bdew johorgu tliet kwotazzjonijiet u mhux wahda, u dan kien jghin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit ghal 25 sena.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli, u ser jilqghu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatrici, sal-limitu ta' fejn kienu legittimi, ma gewx milhuqa. L-aspettattivi taghha kienu li mal-maturità tal-polza kienet ser tircievi s-somma ta' €40,164.59, li izda fid-data tal-maturità giet offruta ferm inqas. Izda ma jistax jinghad li l-aspettattivi tal-Ilmentatrici kienu kompletament legittimi.

L-Arbitru jrid jasal ghal kumpens li jrid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat li jaghmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun ragonevoli, dan ma jistax ikun preciz minhabba li hemm diversi fatturi li jridu jigu ikkunsidrati.

L-Ilmentatrici ma pprezentat l-ebda prova li dak iz-zmien kellha xi ghazla ghajr polza bhal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Ghaldaqstant, l-Ilmentatrici lanqas ipprezentat xi tip ta' prova li minhabba li hija iddecidiet li tiehu l-polza offruta a bazi tal-informazzjoni moghtija, hija garrbet xi tip ta' *opportunity loss*.

Fuq kollox, minghajr pregudizzju ghal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jhossx li permezz ta' din il-polza, wiehed ghandu x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-hajja, l-Ilmentatrici kellha c-cans li tikkontribwixxi ghat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi thallas ammont zghir kull sena ghal hamsa u ghoxrin sena shah.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' madwar tlieta fil-mija[22] li, fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin, u ghalhekk, dan ghandu wkoll jigi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit. Kellha wkoll beneficcju ta' kopertura fuq il-hajja mil-ewwel gurnata tal-polza li minghajru ma kinetx tkun intitolata ghal self biex tixtri karozza.

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Aribtru wasal ghad-decizjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba shiha tal-Ilmentatrici. Dan ghal ragunijiet già mfissra hawn fuq u anke ghaliex:

- L-Ilmentatrici ma kinitx gustifikata tassumi li r-rati prevalenti fl-1998 kienu ser jibqghu applikabbli ghal 25 sena shah galadarba l-investiment taghha ma kienx fuq bazi *lump sum.*

- Il-kundizzjonijiet tal-*quotation* kienu ghand l-Ilmentatrici ghal zmien bizzejjed qabel ma gie ffinalizzat l-impenn ghall-polza ilmentata, u kellha kull cans tifhem dak li kien garantit u dak li kien stimat. Izda hija ghazlet li tiffirma bla ma taqra kemm qabel kif ukoll wara li tiffirma.

Ghalhekk l-Arbitru jiddeciedi li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-Ilmentatrici bhala kumpens hija dik ta' **€1,655**.

[22] P. 119

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c* thallas lill-Ilmentatrici s-somma ta' elf, sitt mija u hamsa u hamsin euro (€1,655) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €16,547.14[23] u, ghalhekk, ihallasha s-somma kumplessiva ta' €18,202.14.

Bl-imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-hlas effettiv.

L-ispejjez ta' dan il-kaz huma ghall-Provditur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[23] P. 9; 12