

Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 083/2023

AR & PR

(‘l-Ilmentaturi’)

vs

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

(‘il-Provditur tas-Servizz’ jew MSV)

Seduta tas-26 t’Ottubru 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment¹, fejn l-ilmentaturi issottomettew li fis-sena 1998, Simon Vella, rapprezentant tal-Provditur tas-Servizz tramite l-agenti taghhom ROCS, kien ghamel kuntatt maghhom sabiex ikellimhom dwar polza tal-assigurazzjoni mahruqa mill-istess Provditur tas-Servizz. Vella kien mar id-dar taghhom stess iktar minn darba, fejn kien tahom taghrif dwar il-polza ilmentata u, fost ohrajn, kien infurmahom li l-valur tal-istess polza kien ser jizdied konsiderevolment meta din timmatura.

L-ilmentaturi stqarrew li Vella kien wieghedhom li meta taghlaq il-polza wara 25 sena huma kienu ser jiehdum Lm39,504² (€92,019.56) izda meta, fil-fatt, il-polza ghalqet gew offruti biss €37,771.33³, ferm anqas minn dak li huma kienu fehmu li kien iggarantit.

¹ Pagna (P.) 4 - 65

² P. 10

³ P. 55

Bhala rimedju l-Ilmentaturi qed jitolbu pagament shih tal-ammont imwieghed i.e., €92,019, jew tal-anqas €90,000.

L-Ilment

'Ahna hawn taht iffirmati, AR (ID. No. XXXXXXM) u PR (XXXXXXM), konna ghamilna Children With Baby Bond Option ghal total ta' 25 sena ma' Mapfre MSV Life fl-24 ta' April 1998 li giet fi tmiemha fit-18 ta' Frar ta' din is-sena. Il-valutazzjoni stmata lura fl-1998 ghal meta jasal tmiem il-Bond, kienet dik ta' Lm 39,504 (Euro 92,019.56). Is-somma offruta lilna fi tmiem il-pakkett fis-sena prezenti tammonta mbaghad ghal Euro 37,771.33 (Numru tal-Polza 40750).

Lura ghal meta sar dan il-ftehim, ahna ntrabatna ghal sagrificju li permezz tieghu mmirajna lejn frott li kellu jaghti rizultat ferm isbah. Ghaldaqstant, ahna ma naqblux ma' din is-somma li tmur ferm lil hinn minn dak mahsub u pprogettata u ghalhekk m'ahniex lesti li nilqghu l-Polza offruta lilna minnhom fid-data tat-18 ta' Frar 2023.⁴

Risposta tal-Provditur tas-Servizz

MSV issottomettew din ir-risposta ghall-ilment fis-26 ta' Lulju 2023:

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi *l-maturity value* fl-ammont ta' Euro 37,771.33 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè *l-Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*, bin-numru 40750N/00 li nharget mis-socjetà esponenti f'isem l-ilmentaturi, AR u PR ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity values* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite l-intermedjarju fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas Euro 92,019 fejn ukoll tghid *"izda mhux inqas minn Euro 90,000"* li jirrapprezenta wiehed mill-*estimated maturity values* indikati fuq il-*quotation* ipprezentata mill-ilmentaturi. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt, u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigi spjegati aktar 'l isfel.

⁴ P. 3

2. Fl-ewwel lok, nixtieq nirreferi għall-istimi li nghataw lill-ilmentaturi sabiex iddeciedew jixtru il-Polza in kwistjoni. Mal-ilment tagħhom l-ilmentaturi jirreferu u pprezentaw l-*quotation* datata 24 t'April ta' 1998 fol. 10 u fol.12). Però huwa car illi l-ilmentaturi naqsu milli jidderskrivu in-narrativa kollha ta' kif inbiegħet il-Polza, fl-ilment tagħhom. Dan għaliex minbarra dik il-*quotation* (fol.10 u 12) u l-*Baby Bond Schedule* (fol.16) li gew annessi mal-ilment, l-ilmentaturi inghataw *quotations* ohra flimkien ma' dokumenti ohra kif ser jigi spjegat iktar 'il quddiem. Dan għaliex originarjament l-ilmentaturi permezz tal-*proposal form* (annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV 1**) abbonaw għal *Polza Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit (Baby Bond)*, bin-numru 40750N/00 (fejn originarjament kellhu jithallas *premium* annwali ta' Lm365 (u *investment premium* ta' Lm344.64) u li f'dan ir-rigward ser jigu annessi u mmarkati il-*quotations* li nghataw fil-mument tal-bejgh bhala **Dok. MSV 2 u Dok. MSV 3** u l-*Baby Bond Schedule* originali li juri l-*premium* annwali bhala LM 365 (u *investment premium* ta' Lm344.64) (ser tigi annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV 4**). Barra minn hekk, l-ilmentaturi hadu Polza ohra tal-istess natura bin-numru 40750N/01 (kif huwa indikat fil-*proposal form* (Dok. MSV 1) izda kienet tithallas bhala (*Single Premium*) u f'dan ir-rigward ser tigi annessa u mmarkata il-*quotation* bhala **Dok. MSV 5** u l-*Baby Bond Schedule* originali li juri il- *premium* kien *Single Premium* ser tigi annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV 6**. Jirrizulta mir-*records* tal-Kumpanija illi l-ilmentaturi iddeciedew illi jikkancellaw il-Polza numbru 40750N/01 (*'Single Premium Policy'*) li hija abbinata mal-*quotation* annessa bhala **Dok. MSV 5** u *Baby Bond Schedule* annessa bhala **Dok. MSV 6** u ziedu l-*annual premium* minn LM 365 għal LM 465 (fejn l-*investment premium* zied minn Lm 344.64 għal Lm 441.03) fir-rigward tal-Polza 40750N/00 u sussegwentament il-*Baby Bond Schedule* (fol.16) li giet annessa mal-ilment inharget wara li saru dawn il-bidliet. In-nota ta' kancellament tal-Polza numru 40750N/01 ser tigi annessa bhala **Dok. MSV 7**. Il-*quotation* (Dok.MSV 2), il-*proposal form* (Dok.MSV 1) huma kollha ddatati 13 ta' Frar 1998 u dawn jirriflettu d-data meta l-ilmentaturi iltaqghu mar-rapprezentant li biegh il-Polza lill-ilmentaturi. Barra minn hekk inghataw lhom fl-istess data l-**IMPORTANT NOTES -PLEASE READ CAREFULLY** (li ser tigi annessa u mmarkata bhala

Dok. **MSV 8**) u anke l-product information (li ser tigi annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV 9**), li ser jigu referuti iktar 'il quddiem f'din ir-risposta ghaliex ma gewx ipprezentati mill-ilmentaturi mal-ilment tagghom u ma sarx referenza ghalihom fl-ilment tagghom. Dan juri illi l-ilmentaturi originarjament hadu l-poloż fi Frar tal-1998 u t-tibdil d-diskrevut fis-suespost inkluz il-kancellament ta' Polza ohra li xtraw flimkien mal-Polza in kwistjoni, gew fis-sehh f'April 1998 u dan ghalhekk il-*quotations* li pprezentaw l-ilmentaturi (fol 12, 13) huma ddatati April 1998 u mhux Frar 1998. **Dan irid jigi accennat biex tinftiehem in-narrativa kollha ta' kif inbiegħet il-Polza u jintwera ukoll illi s-socjetà esponenti tat id-dokumenti necessariji bi spjegazzjonijiet sufficjenti fil-hin opportun.**

Ser jigi aness ukoll document 'ROCS FAX' li ser jigi mmarkat bhala **Dok. MSV 10** li huwa komunika bejn l-intermedjarju li biegh il-Polza in kwistjoni lill-ilmentaturi u l-MSV biex jinfurma s-socjetà esponenti fuq it-tibdil li gie deskritt fis-suespost. **Irid jigi accennat illi l-intermedjarju m'ghamel l-ebda pressjoni fuq l-ilmentaturi biex jieħdu l-Poloż kif ppropona hu u kif fil-fehma tieghu kienu iktar vantaggjuzi għal kliġenti (ghax jidher illi riedu jagħmlu it-tibdil biex il-*premium* li kienu ser jinvestu fis-*Single Premium Policy* li imbagħad giet ikancellata jitpogga go *fixed account* ma' bank minflok), izda l-intermedjarju minkejja li ma tax dan il-parir lill-ilmentaturi, mexa skont ix-xewqat tal-ilmentaturi.**

3. Is-socjetà esponenti tirrileva illi l-*quotations*, kif l-isem jindika huma biss **stim** (*estimate jew illustration*) li saru fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo* u għalhekk l-ammonti inddikati fil-*quotations* fuq imsemmija ma kinux garantiti minhabba illi kienu parti tal-investment tal-polza.
4. Kieku wiehed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* issa tkun ingħatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate jew illustration*) (hekk kif kienet giet uzata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem) u tieħu minflok tifsira zbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw l-pretensjonijiet infondati tagħhom.

5. L-istimi kienu bbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma “*Estimated Maturity Values*” bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investment sottostanti. Fis-snin recenti, il-prestazzjoni tal-investment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-istimi li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.
6. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dwar it-tifsira tal-istima u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-hrug tal-polza fil-mument tal-hrug tal-quotations, fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-terms and conditions tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.
7. Fil-fatt il *quotation* annessa (Dok. **MSV2**) tghid illi “*The quotation provided is for illustration only and does not confer any rights”*. Barra minn hekk, fl-istess *quotation* wiehed issib illi “**IMPORTANT NOTES OVERLEAF: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation**”.
8. Irid jinghad ukoll illi dawk l-*Important Notes* (**Dok.MSV 8**) jispjegaw illi l-polza in kwistjoni kien fiha element ta' investment. L-*Important Notes* jispjegaw ukoll il-kuncett ta' *Reversionary Bonuses* u kif dan jigi iddikjarat, illi mhux l-obbligu tas-socjetà esponenti illi tiddikjara *Reversionary Bonus* ta' kull sena imma la darba jigi iddikjarat *Reversionary Bonus* allura l-hlas tieghu huwa iggarantit. Dan kollhu gie spjegat lill-ilmentaturi permezz ta' dan li gej:-

“With Profits Endowment policies participate in the Company’s distribution of its profits by means of an allocation of Annual Bonuses declared from time to time. These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus accrued daily interest.”

“The rates of Reversionary Bonuses once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured.”

9. Fil-fatt, fil-kaz in kwistjoni, minkejja illi ma kienx hemm l-obbligu illi jigi iddikjarat **reversionary bonus** ta' kull sena, dan xorta wahda sar minkejja il-krizijiet finanzjarji illi kien hemm matul is-snin u fil-fatt is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas dawn lill-ilmentaturi u ghalhekk ottemporat ma' dak li kienu imwieghedin l-ilmentaturi.
10. 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.**

Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up.”

11. L-**IMPORTANT NOTES** jiddistingwu ukoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u jispjegaw illi s-socjetà esponenti ukoll ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* ghax dan kien jiddependi fuq kif qed imorru l-investimenti, fejn l-*investment premium* tal-ilmentaturi gie investit flimkien mal-*investment premiums* ta' detenturi tal-poloż ta' l-istess natura, dak in-nhar tal-maturità tal-polza jew tal-mewt tal-*life assured*. 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 jissuggerixxi, *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 tagghom matul is-snin. Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tigarantixxi lill-ilmentaturi li mal-maturar tal-polza in kwistjoni kienu ser jircievu l-ammont ta' Lm 39,504 (Euro 92,019.57) 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' Lm28,730 (Euro 66,922.90)

L-istess Important Notes ikompli jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni biss u li trid tinqara fil-kuntest tal-polza u fil-kaz ta' kunflitt bejn it-tnejn il-polza tipprevali. Fil-fatt l-Important Notes jipprovdu dan li gej:- “*Whilst the purpose of these notes is to guide policyholders and prospective policyholders, the benefits provided by the Policy are conferred by the Policy document ... In case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail.*”

Ghalhekk, l-ilmentaturi mhux korretti meta jghidu illi s-socjetà esponenti ma halsitx dak li kien imwieghed, ghax l-istima ma kienetx qed tintitola lill-ilmentaturi sabiex jircievu l-ammonti indikati fl-istima bhala estimated maturity value izda kienu biss indikazzjoni ta' x'seta' kien il-maturity value jekk il-bonus rate kienet ser tibqa' bhal dik ta' meta inhadmet l-istima. Però kif gia' gie spjegat, il-bonus rates inbidlu matul is-snin u ghalhekk l-ilmentaturi ma setghux jippretendu illi dik l-istima tibqa' applikabbli.

12. Illi fit-tieni lok, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien imwieghed bil-kuntrarju ta' dak li qed jghidu l-ilmentaturi fl-ilment taghhom. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni u dak li kien miftiehem kien dan li gej:

“The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional Benefits (if any) ...”.

F'dan il-kaz is sum assured kien Lm9860 (Euro 22,967.62) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-Policy Account kien jammonta ghal Euro 37,771.33. Ghalhekk is-socjetà ottemporat mal-obbligi taghha taht il-polza jekk thallas “the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account” fl-ammont ta' Euro € 37,771.33. Dan l-obbligu johrog mill-polza li kopja taghha kienet mehmuza mal-ilment (fol. 014-030).

13.F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat ukoll illi l-element ta' investment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-*quotations*, per ezempju, l-*quotation* datata 24 ta' April 1998 (fol. 10 u fol. 12) (li hija il-*quotation* li harget wara li l-ilmentaturi iddecidew illi jzidu l-pagament tal-*premium* annwali) minhabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna is-socjeta' esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Lm28,730 (Euro 66,922.90) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Lm 39,504 (Euro 92,019.57). Ghalhekk, ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Lm9860 (Euro 22,967.62) Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit l-*estimated maturity value including reversionary bonus* jew l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses*? **Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw l-ilment taghhom fuq l-akbar estimated maturity value indikat fil-quotation.**

Barra minn hekk, fit-13 ta' Frar 1998, l-ilmentaturi iffirmaw ukoll dokument maghruf bhala "*Product Information*" (Dok. MSV 9) fejn hemm spjegat fost hafna affarijiet kif jigu ikkalkolati u mhallsa il-*Policy Bonuses*. Dan id-dokument jispjega illi:- "*With Profits policies may 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, if declared at the option of the Company, 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.

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

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.

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

14. Irid jinghad ukoll illi fil-*Baby Bond Schedule* tal-polza (annessa mal-ilment fol. 16 u li nharget wara illi l-ilmentaturi iddecidew illi jzidu l-pagament tal-*premium* annwali) jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium* "In respect of each premium paid, Lm 441.03 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time."

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat informazzjoni lill-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi allegaw fl-ilment taghhom. **Barra minn hekk, l-uniku ammont li gie imsemmi fuq il-Baby Bond Schedule kien is-sum assured, u l-ebda ammonti li kellhom l-kelma 'Estimate' fil-quotation ma kienu imsemmijin fuq din ix-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 bonus and terminal bonus qatt ma kienu garantiti.**

15. Irid jinghad illi anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloż taghha li illum jaqbzu it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollhu tal-polza. Dan qed jinghad ghaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* eżekuttiv 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-MFSA.

16. Inoltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "*With-Profits*" hija tali li d-decizjoni tal-investment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragon mal-*Unit Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investimenti tittiehed direttament mill-assikurat imma imbagħad din m'ghandha l-ebda garanzija. B'kuntrast taht il-metodu ta' "*With Profits*", il-kumpanija tal-assigurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investment stante illi tipprovdi garanziji li l-*investment premium* u l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u għalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehew minkejja ic-caqliq fis-suq. Minkejja dan, xorta wahda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti i-premiums li jithallsu mill-"*With Profits*" permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sitt elettroniku tas-socjetà esponenti "*A simple Guide to the With Profits Fund*".

17. Irid jingħad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imagħba tagħha għax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgħarrfin ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imagħax li kienu qegħdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloż kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tad-*Bonus Statements* (annessi mal-ilment fol.032-051 u ser jigu ukoll annessi ta' snin ohra immarkat bhala Dok. **MSV 11** li magħha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (anness u mmarkat bhala **Dok. MSV 12**). Il-"*Bonus Statements*" kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena għal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena għal sena. L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruġa kull sena, il-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jagħmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti,

u ghalhekk l-investimenti setghu jitolghu jew jinzlu. In oltre, l-ilmentaturi baghtu rikjesta lis-socjetà esponenti ghal *“revised illustrative maturity value”* fis-sena 2016, fejn is-socjetà esponenti irrispondiet u forniet l-informazzjoni lill-ilmentaturi (annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV 13**) fejn tathom stampa ta’ rati ta’ qligh ibbazati fuq tliet percentaggi differenti u fl-istess waqt infurmat lill-ilmentaturi dan li gej:

“The revised illustrative Maturity Values have been calculated using three different levels of assumed bonus rates. The assumed bonus rates shown above are not guaranteed and they are not minimum or maximum rates or amounts. The most important factor that affects bonus rates is the underlying investment performance. Investment returns can go up as well as down and therefore past performance is not necessarily a guide to the future. It is not possible to predict what the bonus rates will be in future, and they may be higher or lower than they are today.”

“Depending on its profit experience, MAPFRE MSV may, after the end of the policy’s tenth year, or after ten years full premiums have been paid, decide to allocate from time to time a Final bonus in addition to other declares bonuses. Such Final Bonuses will normally be expressed as either as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount. A Final Bonus, if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender. You should be aware that Final Bonus rates are likely to be highly volatile and very dependent on our own investment performance. The Final Bonus shown in this illustration is assumed at a rate of 0.5% for the assumed bonus rate of 3.5% and 1.0% for the assumed bonus rate of 4.0%.”

“Our bonus philosophy is centered on our ability to pay supportable bonus rates to policyholders in the medium to long term. We may of course review our bonus philosophy in the light of changes in economic conditions.”

B’hekk, is-socjetà esponenti tkompli turi u taccenna illi hija forniet informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluz wara l-hrug tal-polza u fil-fatt is-socjetà esponenti ma irciviet

L-ebda rikjesta ta' irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti gew provduti lill-ilmentaturi.

18. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjeta' immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti il-*MMSV With Profits Fund*. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzja tal-futur.

19. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investment tal-polza in kwistjoni meta giet mibjugha bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investment 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 din il-polza. Però jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbili fis-swieq tal-investment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. **Fil-fatt l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 12,088.33 u rate of return ta' 2.85% fuq l-investment premium u rate of return ta' 3.35% (gross of 15% withholding tax) fuq l-investment premium.** Id-differenza bejn il-maturity value u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* u l-valur attwali tal-investment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investment huwa l-ammont li huwa dovut lill-ilmentaturi taht il-polza *de quo*.

20. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri ir-riskju tal-mewt tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema **prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi**

fl-ilment tagghom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien barra li jipprovdu “*a medium to long term tax efficient investment*” u pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza wkoll li jkun hemm beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit taht din il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm 9860 (Euro 22,967.62) li kien jithallas lill-eredi tal-assikurati kieku gew neqsin matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gew neqsin l-ghada li hallas l-ewwel *premium* jew jekk il-*policy account* kien anqas mis-*sum assured*. Dan juri illi is-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 37,771.33. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investment siewi ghaliex minbarra “*l-Maturity Value*” hieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb hafna, il-polza iprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

21. Irid jinghad ukoll illi fost beneficcji ohra, il-polza *de quo*, kienet tinkludi l-beneficcju tal-*Baby Bond* (vide pagna 4 tal-polza) fejn tippermetti “*THE ASSURED SHALL HAVE THE OPTION to appoint the child or children named in the Schedule once between the ages of eighteen and twenty-five, to purchase a With Profit Endowment Assurance with the Sum Assured indicated in the Schedule, at the normal rate of premium applicable to the age next birthday of the child/children at the date of taking up this option, subject at that time to the completion of an H.I.V. declaration to the Company’s satisfaction. On death of any child named in the Policy the Assured shall have the option of a return of all basic premiums paid together with the interest at seven per cent per annum. This option will lapse once the next premium is paid.*” Ghal darba ohra, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi dan huwa beneficcju iehor taht il-polza li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u ovvjament ghandu prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghha minkejja illi l-ilmentaturi kien indikaw lit-tfal tagghom RR u RRR ghal dan il-ghan fix-*Schedule* meta inharget il-polza.

22. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar ai termini ta' regolamenti aplikabbi fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati 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 iffirmit mill-ilmentaturi stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kienu mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsbuha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz fir-rigward tal-Polza **40750N/00 (bil-premium LM 465)**, tant li imbaghad intrabtu minn jeddom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmita mill-ilmentaturi li qed jigi mmarkat bhala **Dok. MSV 14. Però, irid jigi accennat illi l-kancellament kif spjegat fis-suespost fir-rigward tal-Polza 40750N/01 huwa iddatat 13 ta' Marzu 1998 (Dok. MSV 7) sar wara il-15-il jum ipprovdut fl-Avviz Statutorju u ghalhekk dan juri bic-car illi tant huma *in bona fede* l-MSV illi ma kienx hemm problema illi dan it-tibdil isehh, tant li ma hadux *extra charges* talli sehh dan it-tibdil wara il-15-il jum, allavolja kif spjegat fis-suespost isir, dan it-tibdil ma kienx irrakkomandat skont il-parir li tahom l-intermedjarju. Ser tigi annessa ittra li intbghatet lill-ilmentaturi rigward l-ezitu tar-rikjesta tagghom rigward il-kancellament tal-Polza 40750N/01 Dok.MSV 15.**

23. Mhux talli hekk, anzi b'effett mid-29 ta' Ottubru 2018, l-ilmentatrici PR xtrat polza ohra bin-numru FP535179 minkejja li r-rati tal-imghax nizlu sostanzjalment bejn is-sena 1998 u s-sena 2018 kif jirrizulta mill-*Bonus statements* (fol. 032- 051 u Dok.MSV 11) u mill-*quotation* li nghatat ghall-polza li xtrat fis-sena 2018.

24. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq għall-ahhar darba illi hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u cioè fir-rigward tal-polza bin-numru 40750N/00, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.⁵

Seduti

Fl-ewwel seduta tal-11 ta' Settembru 2023, xehed l-Ilmentatur, AR, li qal:

'Nghid li 25 sena ilu meta gie s-Sur Vella biex nagħmel il-Baby Bond kienu wiegħeduna li fi zmien 25 sena, din titla' għal Lm25,000 dak iz-zmien kull wiehed. U ahna għamilna tnejn, fuq iz-zewg uliedi, Eman u Ludwig.

Nghid li l-premium dejjem baqa' l-istess, u dejjem hallasnih. Nghid li qatt ma kellna lmenti la min-naha tagħna u lanqas min-naha tagħhom. Issa meta għalaq iz-zmien, is-somma vera tbaxxiet għal €37,000. U meta gie s-Sur Vella biex jispjegalna, fost affarijiet ohra, qalilna li minhabba l-Covid u minhabba t-Twin Towers. Jiena ma nafx. Nghid li gejna mwiegħeda dik is-somma u lanqas in-nofs ma tawna.

S'hemmhekk nista' nghid jiena għax certu dettalji ma nkunx nafhom.

Nghid li qed nitkellem fuq polza wahda fejn hemm iz-zewgt itfal, Eman u Ludwig.

Nghid li jiena gejt migdum għax qatt ma qalulna xejn. Il-payment dejjem baqa' l-istess, qatt ma naqas jew zdieg. F'daqqa wahda, meta wasal iz-zmien, wara li tant hlomt wara 25 sena, li gejt imwiegħed sfaxxa fix-xejn. Għalija gejt migdum gidma nobis.⁶

⁵ P. 71 - 102

⁶ P. 103

Waqt il-kontroezami li sarlu, AR kompli jixhed:

'Qed jinghad li jien, originarjament, fit-13 ta' Frar 1998, xtrajt zewg poloz, nghid li fil-bidu kien hemm zewg poloz, wahda ghal 25 sena u l-ohra ghal 16-il sena, imma konna hadna parir legali u l-avukat li kont kellimt qalli biex naghmilha f'wahda. Nghid li kulma kien hemm hmistax-il gurnata u meta ffirmajna, iffirmajna fuq wahda. Zidna l-flus, qalilna biex inzidu l-flus u giet wahda.

Nghid li s-Sur Vella ried jaghmlilna tnejn. Imma ahna, imbaghad, fuq parir legali waqqajniha wahda.

Mistoqsi jekk kontx inghatajt id-dokumenti MSV 8 (Noti Importanti) u MSV 9 (il-Product Information) annessi mar-risposta, nghid li dokumenti tawna, hu spjegalna bil-fomm x'ser isir wara 25 sena; u hafna mill-karti li tawni, jekk naghmel tromba lanqas narahom. Nghid li meta beda jispjegali s-Sur Vella (u kien hemm iehor insejt min hu), beda jghidilna li wara 25 sena, din is-somma kienet ser tkun ta' Lm25,000 fuq kull tifel u ahna bqajna hekk. Nghid li f'dawn il-25 sena qatt ma qalulna x'ser jigri u ma jigrix; jew biex inzidu l-premium jew biex innaqqasuh. Jiena bqajt fuq dak li qalli s-Sur Vella. Bqajt nimxi fuq dak li qalli hu ghax jien ma nifhimx f'dawn l-affarijiet. Meta kumpanija tibghat rapprezentant, irid ifiehemek hu.

Mistoqsi niftakarx kelma b'kelma x'qalli s-Sur Vella, nghid kelma b'kelma kif jista' jkun. Lanqas kieku tkellimna lbierah, imma certu kliem niftakar. Qalli li jekk il-Baby Bond naghmilhom it-tnejn, tigi polza wahda, u rrid inhallas Lm100 aktar, u wara 25 sena jiehdu Lm25,000 kull wiehed.

Qed jinghad li fil-quotation hemm il-figura ta' Lm39,504, u mistoqsi x'niftakar fuq il-Lm50,000, nghid li qalli hu, s-Sur Vella. Mhux qed nivvinta minn zniedi.

Mistoqsi niftakarx x'qalli aktar, nghid li kull darba li konna mmorru hemm, qatt ma kienu jghidulna xejn. Konna mmorru kull Marzu nhallsu, qatt ma fallejna xahar. Dak li niftakar.

Qed jinghad li n-noti li tawni ma jghidulix biss li nhallas daqshekk u niehu daqshekk imma li mhumiex garantiti ghax il-passat mhux garanzija tal-futur. Nghid li dik ma qaluhilix. Li kieku qaluli hekk ma kontx naghmilha mill-ewwel. Jien m'inix bravu imma m'inix daqshekk hmar. Nghid li dawk b'sagrificcju

ghamilnihom. Jien haddiem u ghamilt sagrificcju ghal 25 sena biex naghti xi haga lil uliedi.

Qed jinghad li jien ma qrajtx id-dokumenti u ma tajtx kazhom. Nghid li mhux ma tajtx kazhom, imma tant fihom kliem u kliem tekniku li jien bqajt fuq ir-rapprezentant li bghattulna; la bghattu lil dan ir-rapprezentant, sinjal li kellkom fiducja fih.

Qed jinghad li fejn il-kliem 'maturity value' hemm il-kelma 'estimated', u mistoqsi staqsejtux fuq dan, nghid li kulma qalli huma dawk ser tiehdu anzi ma tliftux. Il-problema kienu l-Covid u t-Twin Towers. Qalilna li l-importanti li ma tlifniex flus.

Qed jinghad li jien kont nircievi ta' kull sena bonus statements li juru x'bonus kien qed jithallas lili u l-valur tal-polza kemm qed jikber. Nghid li lili hadd ma kellimni f'25 sena.

Nikkonferma li rcevejt id-dokumenti minghand l-MSV. Imma meta kont immur biex inhallas, u kont nistaqsi jekk ridux jghiduli xi haga, kienu jghiduli, le, ma kienx hemm problemi. Jien m'inix tekniku.

Qed jinghad li jien ircevejt ittra fl-2016 (Dok. MSV 13) fejn kont infurmat illi l-valur kellu jkun bejn €39,000 u €46,000 bir-rata ta' dak iz-zmien. Nghid li ma nafx biha din.

Qed jinghad li kull sena konna qed nircievu l-bonus statements (fol. 32 sa fol. 51, Dok MSV 11 u 12) u rcevejna ittra wkoll fl-2016 mill-MSV fejn inghatajna tliet percentaggi jekk ir-rata tibqa' l-istess bejn €39,000 u €46,000 u, minkejja dawn, is-Sinjura xorta xtrat polza (FP535179, minkejja li qed tara dawn ir-rati nezzlin), fid-29 t'Ottubru 2018, nghid li dik haga ohra. Il-mara kienet wirtet xi haga minghand tal-familja. Nikkonferma li xtrajt polza ohra.

Mistoqsi mill-Arbitru, nghid li bhala skola ghamilt sas-sekondarja. Le m'ghamiltx GCEs. Nghid li naqra u nifhem bl-Ingiliz imma mhux kliem tekniku.

Nghid li s-Sur Vella kien ikkuntattjana biex naghmlu l-polza. Nghid li gew tnejn min-nies, is-Sur Vella u iehor. Nghid li gew darbtejn id-dar taghna.

Mistoqsi kemm dam l-ewwel meeting, nghid li jekk nghid siegha nkun qed nigdeb, jekk nghid hames minuti wkoll. Ma tkellimniex biss fuq il-polza,

tkellimna fuq affarijiet ohra. Aktar tkellimna familjari ghax imbaghad gharafu u bdejna nitkellmu fuq tar-ROCS ghax dak iz-zmien kien hemm 'Tista' tkun Int'. Dawk niftakarhom.

Mistoqsi mill-Arbitru jekk spjegalniex aktar milli kemm ser inhallsu u kemm ser niehdu, nghid li minghalija qalilna xi haga fuq il-funerali. Li jekk immutu, nkunu inxurjati. Ma nafx wara kemm, però, kien qalilna li jekk jigri xi haga, nkun inxurjat.

Nghid li zgur ma qalilniex fl-ebda mument li s-somma li wieghedna li ser niehdu fl-ahhar kienet tiddependi fuq li d-dinja tibqa' ghaddejja b'mod normali. Nghid li le, ghax kieku konna nergghu niehdu parir fuqhom. Nghid li jien bqajt fuq dik is-somma ghax ghalhekk ghamiltha jien. Jien bicca haddiem u ghidt inhalli xi haga zghira lil uliedi. Kieku ma kontx nidhol ghalha ghax jien tbazwart biex ghamiltha.

Nghidu li ahna rajna dik is-somma; mela hu qisu xtrana b'dik is-somma. Ghamiena b'dik is-somma.

Nghid li jiena wara l-ewwel meeting mort niehu parir minn avukat u fl-ebda hin ma qalilna li dan l-ammont mhux bilfors nehduh. Kulma qalilna biex naghmluha f'wahda ghax hekk kien jaqblilna, li tkun f'wahda.⁷

Xehdet ukoll PR li qalet:

'Ghamilt sas-sekondarja, m'ghandix GCEs u ma nifhimx kollox bl-Ingiliz.'⁸

Ghat-tieni seduta tas-16 t'Ottubru 2023 gie pprezentat affidavit minn Victor Farrugia bhala *Chief Operations Officer* tal-MSV li fih ghamel sostanzjalment l-istess punti li kien hemm fir-risposta originali u zied jghid:

'In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà rappresentata minni baqghet tagixxi in bona fede u bl-akbar diligenza. Fl-umli fehma tieghi, is-socjetà rappresentata minni hija wahda mill-iktar serji u immexxijin sew fil-kamp tal-assikurazzjoni u dan mill-bidu nett li twaqqfet fl-1994, bhala joint venture company bejn dak iz-zmien il-Middle Sea Insurance Company Limited, il-Bank of Valletta Limited u l-Munich Re (kumpanija

⁷ P. 104 - 106

⁸ P. 105

*mondjali ewlenija fir-riassikurazzjoni). Is-socjetà minni rapprezentata ghandha record eccezzjonali ta' compliance mar-regoli tal-assikurazzjoni mahruga mill-Malta Financial Services Authority (MFSA), u dejjem kienet minn ta' quddiem li taghmel dak kollu issuggerit u rikjest mill-MFSA dwar is-sistemi ta' bejgh ta' poloz u l-good practice fl-istess kamp. Is-socjetà minni rapprezentata tgawdi minn relazzjoni ottima mar-regolatur taghha. Irid jinghad ukoll illi dawn il-poloz huma mill-mainstays tal-prodotti mibjugha mill-istess socjetà u qatt ma gie b'xi mod issuggerit lilha mill-MFSA li kienet naqset f'xi obbligu kemm legali, kemm regulatorju u anqas u anqas ta' etika fil-prassi.'*⁹

Tela' jixhed Simon Vella li kien l-agent li kkonkuluda l-bejgh tal-polza li dwarha qed isir dan l-ilment. Vella xehed:

'Nghid li fl-1998 kont nirrapprezenta lil ROCS li jirrapprezentaw lil MAPFRE, dak iz-zmien, Middlesea Valletta. Nghid li kont inbiegh l-Endowment Assurance with Profits. Dak iz-zmien kont licenzjat biex inbiegh Endowment, Life Policies kif ukoll general insurance.

Sabiex iggib il-licenzja kont trid taghmel il-courses kollha kif suppost u trid tigi approvat mill-MFSA. Fil-fatt, dak iz-zmien, ukoll, kont ghadni qed naghmel il-Financial Planning Certificate tal-Ingilterra mas-CII li hu proponent ta' Degree fil-Financial Planning.

Nghid li dak il-course kien over and above u fil-fatt, bqajt nistudja u ghandi tnejn minn dawn il-kwalifikazzjonijiet. It-training hu ongoing, u llum ghandna dak li jghidulu Continuous Professional Development.

Nikkonferma l-firma tieghi fuq il-Quotation (Dok. MSV 2), fuq il-Proposal Form (MSV 1), il-Product Information (Dok. MSV 9) u fuq l-Avviz Statutorju (Dok. MSV 7).

Nghid li meta kont iltqajt mas-Sinjuri R, dak iz-zmien konna nbieghu il-Baby Bond li t-target taghha kien biex igemmghu il-flus biex meta jikbru t-tfal ikollhom biex jghinuhom. Dak iz-zmien, it-tfal tas-Sinjuri R kellhom digà certu età: jekk m'inix sejjer zball, Eman kellu 10 snin u Ludwig 6 snin. Allura, l-ahjar mod kif tibbustja l-kont huwa meta inti titfa' lump sum ghax ovvjament l-imghax ser jitla' aktar meta titfa' lump sum milli fuq regular contribution;

⁹ P. 113

Lm2,000 f'salt ser jaqilghu aktar imghax milli jekk titfa' Lm2,000 matul 20 sena.

Nghid li l-process huwa quite straightforward ghax ahna ghandna linji li rridu nsegwu. Ahna dejjem insostnu li din mhix biss investment; hija hafna aktar. Il-polza hija Endowment with Profits li hija life assurance li maghha ghandha element ta' investment.

L-ewwel u qabel kollox, dak iz-zmien il-focus kien fuq il-life assurance biex jekk, Alla jhares qatt, xi genitur jigi nieqes, ikun hemm somma flus biex min jibqa' haj ikun jista' jmantni lill-familja sa certu zmien; u forsi sakemm jikbru t-tfal ma jibqghux lampa stampa.

Barra minn dan, hemm vantaggi ohra. Wahda mill-affarijiet li n-nies ihobbu hija illi parti mill-polza tigi investita. Dak iz-zmien, ir-rati tal-imghax kienu vantaggjuzi hafna anke min-naha ta' banek u, allura, konna naghmlu hekk. Haga importanti li ma rridux ninsew hi li l-Baby Bond kellha l-vantagg illi t-tfal ladarba jaghlqu t-18-il sena setghu johorgu life assurance fuq isimhom minghajr ezami mediku. Din kienet ta' serhan il-mohh ghax it-tfal setghu fil-futur jifthu polza ghal rashom b'certi vantaggi. Ma ninsewx ukoll li l-polza stess, minhabba certu element ta' garanzija li fiha, tista' tuzaha anke mal-banek biex tissellef fuqha u forsi ghada, pitghada t-tfal iridu jixtru xi karozza, jridu jixtru xi garaxx, huma jistghu juzaw il-polza bhala garanzija.

Ovvjament, nispjegaw dawn l-affarijiet kollha; nispjegaw ukoll li kull sena jitfghu il-flus fil-polza u jakkumula l-imghax, li dan l-imghax ladarba jigi ddikjarat huwa ovvjament garantit. Imma barra minn hekk, ghandek il-vantagg li huma legally tax free u ladarba jigu ddikjarati huma secured jigifieri inti m'ghandekx dak l-inkwiet li din tista' tmur lura – 'il quddiem biss tista' tmur din il-polza.

Rigward ir-Reversionary Bonuses nispjega li dawn jinghataw kull sena skont il-profitti tal-kumpanija u t-Terminal Bonus huwa suggett ghall-ahhar sena. Fil-fatt, it-Terminal Bonuses ma tantx niffokaw fuqhom ghax huma suggettivi hafna. Iva, ahna nghidulhom li jekk l-affarijiet imorru sew u jekk jibqghu sal-ahhar, jaf ikun hemm dak li nghidulu Terminal Bonus, li fil-maggoranza tas-snin dejjem inghataw it-Terminal Bonuses.

Nghid li jien tip ta' bniedem li ma nhobbx naghfas. Hafna drabi – tista' tghid 99% mid-drabi - naghmel aktar minn appuntament wiehed. L-ewwel darba li mmur nispjegalhom kif tahdem il-polza; nispjegalhom li din hi commitment

ghal tul ta' zmien, u li jekk jigbduha qabel iz-zmien hemm il-penalties. Normalment kont naghti gimgha cans sabiex jahsbuha u jaraw l-affarijiet tagghom. Nghid li anke fit-tieni darba li kont immur, nergghu nghaddu l-polza, jekk ikollhom xi mistoqsijiet jistghu jistaqsu. Barra minn hekk, kellhom il-15-day cooling off period biex jaraw l-affarijiet tagghom u jekk iridu jhassru kollox.

Dwar ir-Reversionary Bonus ta' Lm28,730, nghid li jiena ma nista' niggarantixxi xejn. L-ewwelnett, il-kuntratt mhux mieghi u jien, bhala rapprezentant ta' MAPFRE MSV Life – dak iz-zmien Middlesea Valletta – ma stajtx naghmel dik l-assunzjoni. Nghid li ahna dejjem hdimna skont l-imghax li kienu jaghtu dak iz-zmien. Dak iz-zmien l-imghax kien stabbli ghax kien ilu l-istess ghal xi ftit snin mhux hazin.

Dwar it-Terminal Bonus ta' Lm39,504, nghid li dan ma naghfasx fuqu. Anzi nghidilhom, 'Jekk inkunu lucky, forsi niehdu xi haga.' Jigifieri, niehdu dak l-extra bonus jekk inzommu l-polza sal-ahhar u jekk ma jinbidel xejn u jekk l-affarijiet jibqghu kif inhuma.

Fuq dak li ntqal li jiena wieghedt Lm25,000 ghal kull tifel li kellhom, nghid li ma nistax nispjega fuq din ghaliex m'ghandix idea kif jista' jkun li nista' nwieghed Lm25,000 kull wiehed jekk anke l-quotation ufficjali tal-MAPFRE kienet €39,000 jekk m'inix qed nizbalja.

Nghid li s-Sinjuri R ergajt iltqajt magghom din is-sena meta waslet biex timmatura din il-polza ghax ahna niehdu hsieb il-klijent mill-bidu sal-ahhar. Naf li wicchom familjari ghax gieli rajthom l-ufficcju biex jaghtu r-renewals u affarijiet hekk. Imma, as such, ma jidhirlix li qatt regghu kellmuni fuq il-polza jew qatt kellhom xi problema fuqha, safejn naf jien.'¹⁰

Meta sar il-kontroezami, Vella qal:

'Mistoqsi fejn gew investiti l-flus tal-ilmentaturi f'dawn il-25 sena, nghid li jien ma nistax naghti risposta ghas-semplici raguni li jiena m'inix impjegat ta' MAPFRE MSV Life. Jiena biss rapprezentant tal-kumpanija.

Mistoqsi ghalfejn kont wieghedtu Lm25,000 fuq kull tifel, nghid li ma nistax nifhem kif qieghed jghid li jien wieghedtu Lm25,000 meta hu stess qieghed jghid li kellna naghtuh Lm39,000.

¹⁰ P. 116 - 118

Qed jinghad li huma kienu ser jibdew jaghtu Lm365 imbagnad jien ghidtilhom biex izidu Lm100 ohra. Nghid li jien kont tajthom suggeriment illi jitfghu Lm365 fis-sena li kienet titla' ghal Lm30,000. Imbagnad, kont ghidtilhom biex izidu Lm2,000 ohra minhabba li t-tfal digà kellhom certu età halli l-kont jghaggel aktar, biex jaghtih boost halli tibda b'xi haga vera soda. Nghid li dak iz-zmien hekk konna ghamilna.

Dak iz-zmien kont ikkwotajtilhom Lm30,000 u mhux Lm39,000. Wara xi zmien l-ilmentaturi kienu ikkuntattjawna u qalulna li l-Lm2,000 ma ridux ipogguhom ghax hadu parir minghand avukat li qalilhom biex ma jaghmluhiex hekk imma jaghmluha b'Lm465 minflok Lm365. U, hemmhekk, regghet harget quotation ohra ta' Lm465 li telghet ghal Lm39,000. Insa l-fatt, li l-ilmentaturi kienu digà qabzu l-15-il gurnata tal-cooling off period, Middlesea Valletta, dak iz-zmien, xorta accettaw li jaghmlulhom din il-bidla avolja ma kinux obbligati.¹¹

Sar ukoll kontroezami lil Victor Farrugia fuq l-affidavit li pprezenta.

Farrugia qal:

'Mistoqsi fejn gew investiti l-flus tal-premiums tieghu, nghid li r-responsabbiltà tieghi hi ghall-operat u mhux ghall-investment, però, nista' nghid li l-kumpanija ghandha team ta' persuni li jiehdusieb l-investimenti tal-kumpanija u dan jissejjah 'With Profits Fund' fejn il-flus tal-klijenti jigu investiti f'firxa ta' investimenti kemm Maltin u kemm barranin u dawn jinbidlu matul iz-zmien. Qabel kellna l-Euro mod, wara l-Euro mod iehor ghax anke r-regoli fejn tista' tinvesti nbidlu meta dahlet l-Euro, però, hemm firxa ta' investimenti li huma primarjament bonds jew fixed income security u shares ukoll plus li hemm porzjon zghir li hu investit fi proprjetà. Jigifieri, l-fond jinvesti f'firxa ta' investimenti matul iz-zmien. Il-kumpanija taddotta kemm jista' jkun approach kawt speċjalment minhabba l-fatt illi l-kumpanija qed tiggarrantixxi l-bonuses li jkunu gew dikjarati fil-passat.

Sabiex tkun tista' taghti din il-garanzija, il-kumpanija tippreferi, u anke minhabba r-regoli ta' solvency u dawn l-affarijiet, illi tinvesti proporzjon relattivi gholi f'tip ta' investimenti li ma jvarjawx hafna fil-fixed income security.

¹¹ P. 118

Qed jinghad li konna nafu li fejn tfajna l-flus kienu qed jitolbu u komplejna ninvestu l-flus hemm, ngħid li hemm team apposta li jiehu d-decizjonijiet, team ta' konsulenti u nies professjonali.¹²

Sottomissjonijiet finali

L-ilmentaturi ma hassewx il-bzonn li jagħmlu sottomissjonijiet finali.

Il-Provditur tas-Servizz għamel dawn is-sottomissjonijiet verbali:

'Fl-umli fehma ta' MAPFRE MSV Life, hija ottemporat mal-obbligi tagħha. Il-quotation ingħatat għax kienet obligata bil-ligi li tagħtiha, però, hija tat il-quotation lis-Sinjuri flimkien ma' dokumentazzjoni li hija l-Quotation (MSV 2), l-Important Notes (MSV 8) u l-Product Information (MSV 9) li fost il-kliem, jgħidu li huma mahdumin ir-rati ta' dan iz-zmien u jinbidlu. Li 'the past performance is not necessarily a guide to the future.'

Gie allegat li dawn id-dokumenti kienu teknici, però, minbarra li gew spjegati mis-Sur Vella, l-ilmentaturi marru wkoll jiehdu parir ta' avukat u saħansitra talbu biex tigi kkancellata polza u ingħataw dan id-dritt.

Minkejja li għaddiet il-15-il gurnata, MSV xorta ikkoperat u mingħajr penali tat lura l-flus kollha.

Qed jinghad ukoll li dawn id-dokumenti għandek bzonn tromba, però, bir-rispett kollu, l-ilmentaturi għamlu l-ilment tagħhom bl-istess fond.

Huwa ekwu u gust fl-umli fehma ta' MSV li jigi ibbazat abbazi tad-dokumenti peress li l-ilmentaturi stess qalu li lanqas kieku kellhom il-laqgħa lbierah ma jiftakru ezatt x'qalilhom meta gew mistoqsija x'qalilhom; u lanqas jiftakru l-laqgħa kinitx hames minuti jew siegħa. Minhabba f'hekk, l-istampa li qed jagħtu l-ilmentaturi mhix shiha u cara għax qed jagħtu l-verzjoni tagħhom ta' selectively huma x'jiftakru u mhux kollox.

Huwa car illi l-pozizzjoni tal-ilmentaturi mhix cara għax qegħdin jikkontradixxu lilhom infushom stess fl-ilment. Filli qed jitolbu bil-miktub fl-ilment Lm39,504 imma, mbagħad, ix-xhieda kollha bbazata fuq Lm25,000 għal kull wild, jigifieri, lanqas hemm konsistenza ta' xiex gie mwieghed lilhom.

¹² P. 118 -119

L-MSV thoss li tat il-gwadann lis-Sinjuri R skont kif marru l-investimenti. Fil-fatt, hi tat gwadann ta' 3.35% li huwa €12,088.33, u anzi f'certu snin tat aktar minhabba s-smoothing effect.

Kull sena inghataw il-Bonus Statements u nerga' nsemmi li minkejja li r-rati kienu nezzlin, u s-Sinjura inghatat quotation fl-2018 li hija baxxa, xorta kienu ferhanin li jinvestu fl-istess prodott b'rati baxxi.

Fl-umli fehma ta' MSV, m'ghandhomx raguni jkollhom aspettattiva legittima u ragonevoli li jircievu ahjar minn kif marru l-investimenti fis-swieq finanzjarji matul is-snin.¹³

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-kaz¹⁴.

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-Ilmentaturi fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u l-allegati wegħdiet li sarulhom fir-rigward tal-ammont li huma kellhom jircievu mal-maturità tal-polza.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza ilmentata, x'gie mwieghed lill-Ilmentaturi u x'eventwalment gie moghti jew offrut lilhom 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 għaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.*¹⁵

L-Arbitru għandu quddiemu zewg pozizzjonijiet estremi dwar dak li verament gara u x'intqal waqt il-laqghat tal-bejgh li minnhom kien hemm tal-anqas tnejn,

¹³ P. 119 -120

¹⁴ Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

¹⁵ Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

fit-13 ta' Frar 1998 meta harget l-ewwel *quotation* u giet mimlija l-*proposal form*¹⁶, u laqgha ohra li jidher li saret fil-25 ta' Frar 1998 meta giet ikkonfermata l-ordni skont l-ewwel *quotation*. Jidher li kien hemm laqgha ohra fit-13 ta' Marzu 1998¹⁷ meta giet ikkancellata l-*lump sum policy* u nbidlet il-*policy Baby Bond* billi l-*premium* zdied b' Lm100 ghal Lm465 fis-sena. Din giet ikkonfermata ufficjalment fl-20 April 1998¹⁸ u b'hekk kien hemm *quotation* gdida li tellghet l-*Estimated Maturity Value including Terminal Bonus* ghal Lm39,504¹⁹, li jikkonforma mar-rimedju mitlub.

L-Arbitru jsib certu diffikultà biex jifhem jekk dan kienx kaz fejn is-*salesperson* li b'mod imprudenti emfasizza s-sabih u ma kienx kawt bizzejjed biex jispjega sew id-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien stimat. Jew inkella hux kaz fejn l-Ilmentaturi ghandhom memorja selettiva, fejn fehmu dak li riedu jifhmu u kinux insidjuzi bizzejjed biex jaghtu importanza anke l-aspetti mhux garantiti tal-*quotation*, avolja dawn gew spjegati.

Il-fatt li l-Ilmentaturi fix-xhieda waqt is-seduti ghamlu referenza ghal zewg poloz b'garanzija ta' pagament finali ta' Lm25,000-il wahda meta l-ilment taghhom kien fuq polza wahda li taghha talbu rimedju ta' Lm39,504, juri certu konfuzjoni fil-memorja tal-Ilmentaturi dwar x'intqal sewwa fil-laqghat tal-bejgh.^{20 21}

L-Arbitru jrid bilfors jaghti konsiderazzjoni ghall-fatt li l-Ilmentaturi li kellhom gimgha jahsbuha bejn l-ewwel u t-tieni laqgha, u anke kellhom *cooling off period* ta' gimaghtejn ohra wara l-hrug tal-polza biex jergghu jahsbuha. Kien hemm ukoll xahrejn shah bejn l-ewwel *quotation* tat-13 ta' Frar 1998 sa ma harget il-polza fil-15 t'April 1998 peress li kien hemm bidla billi zdied il-*premium* kif gie spjegat qabel.

¹⁶ P. 79 -81

¹⁷ P. 86

¹⁸ P. 102

¹⁹ P. 10; 12

²⁰ P. 104 AR qal '*Qed jinghad li fil-quotation hemm il-figura ta' Lm 39,504, u mistoqsi x'niftakar fuq il-Lm 50,000, nghid li qalli hu, s-Sur Vella. Mhux qed nivvinta minn zniedi.*'

²¹ P. 118 ara x-xhieda ta Simon Vella '*ma nistax nispjega fuq dan ghaliex m'ghandix idea kif jista' jkun li nista' nwieghed Lm25,000 kull wiehed meta anke l-quotation ufficjali kienet Lm39,000 jekk m'inix qed nizbalja.*'

Difficli ghalhekk jigi accettat li kull ma fehmu minn dak li qalilhom Vella kien biss li l-ammont ta' Lm39,504 (jew Lm25,000 x 2 = Lm50,000) ikkwotat kien sostanzjalment garantit.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir '*compounding*' b'rata gholja li ghalkemm kienet fattibbli fl-1998, ma kinitx xi haga li setgħet tigi sostnuta u garantita għal 25 sena shah. Anke persuna mhux tant intiza fil-finanzi tifhem li mhux floku tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqgħu f'dak il-livell għal 25 sena speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet tagħhom kienu mifruxa fuq 25 sena u mhux xi '*lump sum*' investment li tista' tigi investita mal-ewwel biex torbot ir-rati tal-imghax għal zmien twil. Dan appartu li dak iz-zmien *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

Min-naha l-oħra, l-Arbitru jhoss li l-Provditur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li johrog u flok wahda messu hareg *spectrum* ta' kwotazzjonijiet maħduma b'rati differenti għax fuq perjodu ta' 25 sena xejn ma jibqa' stabbli. Fil-fatt, ingħad li wara i-sena 2000 bdew johorgu tliet kwotazzjonijiet u mhux wahda, u dan kien jgħin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit għal 25 sena.

Għalhekk l-Arbitru jasal għall-konkluzjoni li filwaqt lil ma hemmx aspettativa legittima min-naha tal-Ilmentaturi li jithallsu l-ammont shih mitlub bhala xi haga li kienet garantita irrispettivament mill-andament tal-investimenti marbutin mal-polza, hemm kaz li jithallsu ftit izjed minn dak offrut lilhom għax il-Provditur tas-Servizz seta ha mizuri oħra biex ma jkunx hemm aspettativi irreali anke jekk mhux legittimi.

Għalhekk, għar-ragunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli, u ser jilqgħu limitament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-deċizjoni.

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex ihoss li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi, sal-limitu ta' fejn kienu legittimi, ma gewx milhuqa. L-aspettattivi tagħhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jircievu s-somma ta' €92,019

jew tal-anqas €90,000, li izda fid-data tal-maturità gew offruti ferm inqas. Izda ma jistax jinghad li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi 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-Ilmentaturi ma pprezentaw l-ebda prova li dak iz-zmien, kellhom xi għazla għajr polza bhal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Għaldaqstant, l-Ilmentaturi lanqas ipprezentaw xi tip ta' prova li minhabba li huma iddecidew li jiehdu l-polza offruta a bazi tal-informazzjoni mogħtija, huma garrbu xi tip ta' *opportunity loss*. Fuq kollox, mingħajr pregudizzju għal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jhossx li permezz ta' din il-polza, wiehed għandu x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-hajja, l-Ilmentaturi kellhom ic-cans li jikkontribwixxu għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jhallsu ammont zghir kull sena għal hamsa u ghoxrin sena shah.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' aktar minn tlieta fil-mija²² li, fic-cirkustanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, għalhekk, dan għandu ukoll jigi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investment kien sostanzjalment garantit. Anke kellhom beneficcju ta' kopertura fuq hajjithom li beda mill-ewwel gurnata tal-polza.

Għalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal għad-decizjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba shiha tal-Ilmentaturi. Dan għal ragunijiet già mfissra hawn fuq u anke ghaliex:

- L-Ilmentaturi ma kinux gustifikati jassumu li r-rati prevalenti fl-1998 kienu ser jibqghu applikabbli għal 25 sena shah galadarba l-investment tagħhom ma kienx fuq bazi *lump sum*, izda mifrux il-perjodu tal-polza.

²² P. 114

- Il-kundizzjonijiet tal-*quotation* kienu ghand l-Ilmentaturi ghal zmien bizzejjed qabel ma gie ffinalizzat l-impenn ghal-polza ilmentata, u kellhom kull cans jifhmu dak li kien garantit u dak li kien stimat. Izda huma ghazlu li jiffirmaw bla ma jaqraw kemm qabel kif ukoll wara li ffirmaw.
- Simon Vella kien aktar konvincenti fix-xhieda tieghu u l-kontroezami li sarlu mill-Ilmentaturi kien pjuttost fjakk. Ma sarx konfront biex jigi ppruvat li minn dak li qalilhom Vella huma rabbew aspettativi legittimi dwar il-valur finali tal-polza kif qed jippretendu. Pjuttost urew li kienu ispirati minn memorja selettiva ta' dak li kien spjegat lilhom.

Ghalhekk, l-Arbitru jiddeciedi li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-Ilmentaturi bhala kumpens hija dik ta' **€5,666**.

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-Ilmentaturi s-somma ta' hamest elef, sitt mija u sitta w sittin ewro (€5,666) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €37,771.33²³, u ghalhekk, ihallashom is-somma kumplessiva ta' €43,437.33.

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. 53