Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 155/2023

SZ u ZZ

('l-Ilmentaturi')

vs

MAPFRE MSV Life p.l.c. (C-15722)

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

Seduta tat-22 ta' Novembru 2024

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-Ilmentaturi issottomettew li ħamsa u għoxrin sena ilu, meta kien għad għandhom tifel ta' ħames xhur, xtaqu jfaddlu xi ħaġa għall-futur tiegħu. Kienu għadhom żgħar, dar vojta, paga waħda għax kien jaħdem ir-raġel biss, u f'Lulju 1998 marru l-fergħa tal-Ħamrun tal-BOV sabiex jiftħu kont bankarju għall-istess tifel u eventwalment ifaddlulu xi ħaġa żgħira fis-sena.

Huma stqarru li dak il-ħin, il-persuna li tkellmet magħhom kienet ipperswadiethom sabiex jagħmlu appuntament sabiex ikunu jistgħu jindagaw dwar poloz li kienu qed jiġu offruti dak iż-żmien. Sar appuntament ma' Graziella Falzon fejn din spjegatilhom liema kienet l-aħjar polza għalihom, u minħabba li huma ma jifhmux f'dawn l-affarijiet, ħallew kollox f'idejha. Eventwalment, irrakkomandatilhom il-*Joint Endowment Assurance with Profits and Funeral Expenses*, aktar magħrufa bħala l-*Baby Bond.*

[1] Paġni (P). 1 - 7 u dokumenti annessi p. 8 - 87

L-Ilmentaturi sostnew li Graziella Falzon kienet ikkonvinċiethom jitfgħu Lm200 ekwivalenti għal €491.29 fis-sena u assigurathom li, imbagħad, kienu jieħdu lura s-somma ta' Lm17,243, ekwivalenti għal €40,169.29.

Qalu li bil-kliem sabiħ, iċ-ċifri li kkwotatilhom, u l-aċċertazzjoni dwar is-somma li kellhom jieħdu, kisbet il-fiduċja tagħhom, emmnu dak kollu li qaltilhom u ħallew lilha tmexxihom dwar x'inhu l-aħjar. Qalu li minkejja li kienu batuti finanzjarjament, tant ġew aċċertati li qed toffrilhom polza tajba, li huma waqgħu għal dak li qaltilhom sabiex setgħu jkunu f'pożizzjoni li jagħtu somma flus lil binhom meta dan jagħlaq ħamsa u għoxrin sena u hekk ikunu jistgħu jgħinuh jibda l-futur tiegħu.

Fl-20 t'Awwissu tal-istess sena, iffirmaw il-kuntratt u bdew il-polza.

Iżda, minkejja l-wegħdiet li kienu sarulhom, wara ħamsa u għoxrin sena ġew infurmati li kienu intitolati biss għas-somma ta' €17,052.01, liema somma lanqas biss hi dik li kienet ġiet ikkwotata lilhom fil-Lira Maltija.

L-Ilmentaturi iddikjaraw li huma jħossu li l-Provditur tas-Servizz naqas fil-konfront tagħhom għax minkejja l-kliem sabiħ u l-ammonti kkwotati bil-miktub, ġew issa offruti ammont ferm inqas. Insistew li wara li tul dan iż-żmien kollu għamlu ħafna sagrifiċċju sabiex setgħu jħallsu l-pagamenti dovuti minnhom, mhumiex ser jaċċettaw din is-somma redikola offruta lilhom.

Fid-deher ta' dan kollu, l-Ilmentaturi qed jitolbu[2] li jingħataw is-somma ta' €40,169.29, li kienet is-somma oriġinarjament imwiegħda lilhom meta xtraw il-polza ilmentata

Ra t-tweġiba[3] tal-Provditur tas-Servizz

1. Is-socjeta` esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Ewro 17,052.01 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, *Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*, bin-numru 44021N ma kienx ekwivalenti għall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-soċjetà esponenti tramite rappreżentanta tal-*Bank of Valletta* li biegħet il-Polza lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qegħdin jitolbu lill-

[2] P. 4
[3] P. 93 – 100 u dokumenti annessi p. 101 - 111

Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeċiedi illi s-soċjetà esponenti tiġi ordnata tħallas lill-ilmentaturi Ewro 40,169.29 għaliex l-ilmentataturi mhux sodisfatti bl-ammont finali li ġew offruti mis-soċjetà esponenti.

2. Illi fl-ewwel lok, is-soċjetà esponenti tixtieq taċċenna illi hija kienet tat informazzjoni suffiċjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, cioè, **qabel il-ħruġ tal-polza**, fil-mument tal-ħruġ tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni.

3. F'dan ir-rigward, is-soċjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentaturi ma soffrew l-ebda danni u għalhekk ma jimmeritawx illi jirċievu kumpens *oltre* l-*maturity value* li diġà ġiet offruta mis-soċjetà esponenti fl-ammont ta' Ewro 17,052.01 u dan raġunijiet li ser jiġu spjegati aktar 'l isfel.

4. L-ammont mitlub mill-ilmentaturi huwa ibbażat biss fuq **stima** (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentaturi xtaw il-polza *de quo*. Kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, 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 ġew mogħtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu ġew użati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jieħdu minflok tifsira żbaljata ta' ammonti garantiti sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati tagħhom.

5. L-ilmentaturi qed jipretendu li jitħallsu l-*Estimated Maturity Value including Reversionary* u *Terminal Bonus,* imniżżla fuq l-istimi (fol. 13 u 15) maħruġa mill-BOV datata 1 ta' Lulju u mis-soċjetà esponenti fil-25 ta' Awwissu 1998, rispettivament (anessa mal-ilment) minkejja li iddikjaraw fl-i***Statement of Compliance*** datat 14 ta' Awissu 1998 (kopja hawn annessa bħala **Dok. MSV 1)** *"li fhimt dan id-dokument u l-polza tal-assigurazzjoni u l-konsegwenzi kollha tagħha li ġew spjegati lili bil-lingwa Maltija fuq talba tiegħi"* (para.6). B'hekk ikkonfermaw li, fost affarijiet oħra, fehemu l-punt 4 tal-i*Statement of Compliance* li jipprovdi li:

*"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 performance is not a guide to future performance**"***.**

Allura, mhuwiex ġust illi l-ilmentaturi jaqbdu figura waħda u jgħidu illi kienet imwiegħda mingħajr ma titfagħha fil-kuntest tad-dokumenti l-oħra u l-ispegazzjonijiet li ngħatawlhom fir-rigward ta' dawn id-dokumenti li bil-firma tagħhom stess ikkonfermaw li dawk l-istess dokumenti ġew spjegati lilhom.

6. Irid jingħad illi l-istimi (fol. 13, 15), li BOV/is-soċjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu bbażata fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien.

Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values*" ibbażati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien.

Irid jingħad illi dak iż-żmien, il-valur tal-investimenti kien ħafna iktar ogħla mil-lum. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin reċenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu, s-soċjetà esponenti tikkonferma li l-istimi li ngħataw lill-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont iċ-ċirkostanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u, skont "*the current bonus rates*" u skont il-*good market practice* ta' dak iż-żmien u mhux sempliċiment fuq opinjoni tas-soċjetà esponenti.

Is-soċjetà esponenti tikkonferma wkoll illi l-ilmentaturi kienu mgħarrfa b'dan kollu ***qabel ma xtraw il-polza*** permezz **tal-istimi (fol. 13, 15), l-*istatement of compliance* li kien ġià referut fis-suespost (Dok. MSV 1), l-*important notes* (kopja hawn annessa u mmarkat bħala Dok. MSV 2) li ser jiġu spjegati iktar 'il quddiem) *u product information* (kopja hawn annessa u mmarkat bħala Dok. MSV 3) li ukoll ser jiġu spjegati iktar 'il quddiem** u, għalhekk, is-soċjetà esponenti aġixxiet *in bona fede.*

7. ***In oltre,* irid jingħad illi fil-*quotation* (fol. 13) kien hemm distinzjoni bejn *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* u li s-soċjetà esponenti ma kinetx obbligata li tħallas it-*terminal bonuses* hekk kif indikat bil-kliem *"if any"*.**

Għalhekk, is-soċjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentaturi li mal-maturar tal-polza in kwistjoni kienu ser jirċievu l-ammont ta' Lm17,243 (*Euro* 40,169.29) għax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*terminal bonus* illi forsi ma kienx ser jitħallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*estimated maturity value including reversionary bonus* kien ħafna anqas u, cioè, fl-ammont ta' Lm12,540.11 (Euro 29,210.59).

Għalhekk, l-ilmentaturi ma jistgħux jgħidu illi l-*quotation* ma kinetx kundizzjonata għax fil-fatt kien hemm il-kliem "*estimated*" u" illustration" kif ukoll il-kliem *"if any"* ħdejn il-kliem *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses".* Għalhekk ma kien hemm l-ebda garanzija bil-miktub.

8. F'dan il-kuntest, għandu jiġi apprezzat ukoll illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u għalhekk il-fatt illi l-*maturity value* żgur li ma setax ikun garantit joħrog b'mod ċar mill-*quotation* minħabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgħa ta' avarija, ngħidu aħna, is-soċjetà esponenti kienet diġà qed tipprospetta li l-polza setgħet immaturat jew b'valur wieħed fl-ammont ta' Lm12,540.11 (*Euro* 29,210.59) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Lm17,242.66 (*Euro* 40,164.59).

Għalhekk, għandu jirriżulta ċar allura li l-ebda ammont ma kien ġie garantit ħlief għas-*sum assured* fl-ammont ta' Lm4,456 (*Euro* 10,379.68). Dan anke għaliex, li kieku kien fil-fatt ġie xi ammont garantit (*oltre* is-*sum assured*), allura, wieħed jistaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit: dak ta' Ewro 29,210.59 jew Ewro 40,164.59?

Jirriżulta illi l-ilmentaturi bbażaw l-ilment tagħhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotations*. Illi għandu jinftiehem ċarament illi l-'*estimated bonus rates'* (isimha magħha) mhumiex garantiti u lanqas ma huma il-massimu jew il-minimu li detentur jista jivvantaġġja ruħu minnhom. **L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' jkun qed imur l-andament tal-investimenti.** Kif jaf kulħadd, l-investimenti jistgħu jitilgħu kif ukoll jinżlu fil-valur tagħhom.

9. Id-differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-q*uotation* oriġinali u l-valur attwali tal-investiment meta immaturat l-istess polza tirrifletti l-andament tal-parti tal-investiment tal-polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taħt il-polza *de quo* u għalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li tħallas dan l-ammont lill-ilmentaturi.

10. Kif ġie indikat fis-suespost, is-soċjetà esponenti kienet diġà infurmat lill-ilmentaturi b'dokument *Important Notes* (Dok. MSV 2), kien hemm spjegat lilhom it-tifsira ta' "*Reversionary Bonuses*" u "*Terminal Bonus*"*.* Dan id-dokument ċarament spjega ukoll kif ir-"*Reversionary Bonuses*" jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentaturi. Fejn tgħid dan li ġej

    "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 accrue on a daily basis." **<u>Hawnhekk fil-fatt terġa' titniżżel il-frażi 'if *any*' fir-rigward *bonuses* li jistgħu jingħataw</u>**, u li għalhekk terġa' tikkonferma illi l-*bonuses* kienu fil-fatt ikkundizzjonati. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentaturi kienet ser tipparteċipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-soċjetà esponenti u, għalhekk, kien hemm element ta' investiment.

    In oltre, jingħad illi "*Reversionary Bonuses, <u>once declared, are guaranteed</u> to be paid at maturity …*". Allura, dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jiġu ddikjarati *reversionary bonuses* u, għalhekk, dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bħala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit iżda wieħed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jiġi iddikjarat mis-soċjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jiġi ddikjarat sabiex wieħed ikun jista' jkun ċert kif kien qed jiżdied il-valur tal-*Policy Account* tiegħu kull sena.

11. *In oltre,* l-*Important Notes* jagħmluha ċara 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. 22)**,** fir-rigward tal-*investment premium* jingħad espressament illi "*In respect of each premium paid,* Lm 192.50 *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 l-*bonuses* ma kinux mandatorji iżda kien fid-diskrezzjoni tas-soċjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*.

Irid jingħad ukoll illi f'din *il-Life Policy Schedule* l-uniku ammont li ġie 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 għalhekk 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.

12. L-*IMPORTANT NOTES* jiddistingwu ukoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u **jispjegaw illi s-soċjetà esponenti wkoll ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* għax dan kien jiddependi fuq kif qed immorru l-investimenti, fejn l-*investment premium* tal-ilmentaturi ġie investit flimkien mal-*investment premium* ta' detenturi tal-poloz tal-istess natura, dakinhar tal-maturità tal-polza jew tal-mewt tal-*life assured*.**

Fil-fatt, l-istess *IMPORTANT NOTES* jgħidu 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 jissuġġerixxi, *Terminal Bonus*, jekk ikun il-każ għax mhux mandatarju, jista' jiġi iddikjarat darba u, cioè, fl-aħħar tal-polza mhux bħar-*Reversionary Bonuses* li jistgħu jiġu ddikjarati ta' kull sena u dan kien jiddependi fuq l-andament tal-investimenti fid-data tal-maturità tal-polza u mhux skont l-andament tagħhom matul is-snin. Għalhekk, is-soċjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentaturi li mal-immaturar tal-polza in kwistjoni kienu ser jirċievu l-ammont ta' Lm17,243 (Euro 40,164.29) għax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*Terminal*

Bonus illi forsi ma kienx ser jitħallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*estimated maturity value including reversionary bonus* kien ħafna anqas.

13. L-*IMPORTANT NOTES* jagħmluha ċara illi *"Whilst the purpose of these notes is to <u>guide</u> the policyholders and prospective policyholders the <u>benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document</u>".*

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

    <u>Għalhekk, l-ilmentaturi ma setgħux jistrieħu fuq il-*quotations* iżda riedu jaraw l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza. Barra minn hekk, l-ilmentaturi wkoll ikkonfermaw illi qraw u fehmu l-kontenut ta' dawn l-*Important Notes* u li ġew spjegati lilhom mir-rappreżentanta tal-BOV billi iffirmaw fil-qiegħ ta' dan id-dokument. Allura kif issa l-ilmentaturi fl-ilment qegħdin jgħidu li wiegħedet lilhom l-*estimated maturity value* fl-ammont ta' Lm17, 243?</u>

14. Barra minn hekk, fl-14 ta' Awissu 1998, **<u>l-ilmentaturi iffirmaw ukoll dokument magħruf bħala "*Product Information*" (Dok. MSV 3) fejn hemm spjegat fost ħafna affarijiet kif jiġu ikkalkolati u mħallsa 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>

15. Għalhekk, irid jingħad illi fil-mument tal-bejgħ u l-eżekuzzjoni tal-kuntratt tal-polza, is-soċjetà esponenti għamlet l-aħjar li setgħet sabiex tinforma lill-ilmentaturi kif din il-polza taħdem, kif dawn l-ammonti jiġu kkalkolati, kif jitħallsu u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinżel, kif espressament ġie muri bl-informazzjoni illi s-soċjetà esponenti forniet lill-ilmentaturi. Din l-informazzjoni baqgħet tiġi ipprovduta lill-ilmentaturi ta' kull sena waqt li l-polza kienet għadha *in vigore*, kif ser jiġi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel.

<u>Minkejja dan kollu, l-ilmentaturi qegħdin jiffokkaw biss fuq l-ammonti kkwotati fil-*quotation* mingħajr ma poġġewhom fil-kuntest kollu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li ngħatat lill-ilmentaturi matul il-perjodu tal-polza.</u>

16. *In oltre,* anke wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar tagħha, is-soċjetà esponenti baqgħet taġixxi in *bona fede* minħabba illi hija dejjem immanniġġjat l-*MSV With Profits Fund* fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloz tagħha. L-immanniġġjar tal-fond huwa taħt skrutinju mhux biss tal-*management* eżekuttiv u tal-*investment committees* tas-soċjetà esponenti, imma ukoll taħt skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson,* ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taħt skrutinju tal-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta.

L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soġġett għal dawk il-kambjamenti u ċaqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll oħrajn illi ġewwa fihom tinvesti s-soċjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jiżviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittieħed bħala vanġelu u, kif jaf kulħadd, u kif indikat fuq id-dokumentazzjoni li tat is-soċjetà esponenti lill-ilmentaturi, il-valur ta' investiment jista' jogħla kif ukoll jinżel u l-passat m'huwiex garanzjia tal-futur.

Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta ġiet mibjugħa lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt ġew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn ħlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq msemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-seħħ kull polza.

Però, jekk wieħed jagħmel analiżi dettaljata fejn jittieħdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uħud biss minnhom) wieħed jasal għall-konkluzjoni li xorta waħda dik il-parti tal-poloz in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-poloz *de quo* fejn kien hemm tliet kriżijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rreġistraw redditu negattiv u meta immaturat il-polza l-investimenti kienu ħadu impatt negattiv ħafna minħabba l-COVID 19, u l-gwerer reċenti.

Fil-fatt l-ilmentaturi għamlu gwadann ta' Ewro 5,841.90 jew *average return per annum ta'* 3.82% *gross of 15% withholding tax)* meta wieħed inaqqas l-*investment premium* mill-*maturity value*.

17. Irid jingħad ukoll illi ta' kull sena, is-soċjetà esponenti dejjem żammet lill-ilmentaturi mgħarrfa b'dak li kien qed jiġri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imgħax li kienu qegħdin jiġu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li magħhom kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjah *Media Release,* (li ser jiġi anness u immarkat bħala Dok. MSV 4)**.** Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena għal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-sħiħ dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena għal sena.

Apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *illustration* użati fil-*quotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory,* l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* maħruġa kull sena kif ukoll il-*media releases* jagħmluha ċara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, għalhekk, l-investimenti setgħu jitilgħu jew jinżlu. L-unika ħaġa li kien qed jinbidel minn sena għall-oħra kien l-*Estimated*

Maturity Value including Reversionary Bonus u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses,* li s-soċjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li tagħmel.

B'hekk, is-soċjetà esponenti tkompli turi u taċċenna illi hija forniet informazzjoni suffiċjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluż wara l-ħruġ tal-polza u fil-fatt is-soċjetà esponenti ma irċeviet l-ebda rikjesta ta' irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti ġew provduti lill-ilmentaturi.

18. F'dan ir-rigward irid jingħad illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suġġett prinċipali 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 għandha prezz u liema prezz qed jiġi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment tagħhom. L-għan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi "*a medium to long term tax efficient investment*", pagament ħieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u benefiċċju garantit pagabbli fil-każ ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-każ ta' din il-polza kien l-ammont ta' Lm4,456 (Euro 10,379.69).

Fil-fatt, fil-*quotation* ħdejn il-kelma "*Sum Assured"* ma kienx hemm il-kelma "*estimated*" bħalma kien hemm ħdejn il-kliem "*maturity value"* għax, fil-fatt, is-"*sum assured*" kien garantit. Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness u mmarkat bħala fol. 21) tgħid b'mod car illi

"***The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) (emfasi miżjud) 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-soċjetà esponenti għal darba oħra ottemporat mal-obbligi kuntrattwali tagħha għax laħqet l-għanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza laħqet *maturity value* fl-ammont ta' Ewro 17,052.01. Għalhekk, minkejja t-tnaqqis reċenti fir-rati tal-*bonus* matul iż-żmien xorta waħda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi għaliex minbarra "l-*Maturity*

Value" ħieles mit-taxxa, il-polza pprovdiet ukoll kopertura fuq il-ħajja li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari. Għalhekk, il-bejgħ u l-ħruġ tal-poloz mis-soċjetà esponenti saru b'*bona fede* għaliex l-ilmenaturi kienu mgħarrfa bl-informazzjoni kollha permezz tad-dokumenti forniti mis-soċjetà esponenti u l-garanziji kollha illi ġew imniżżlin fil-Polza ġew onorati. Għalhekk mhuwiex veritier dak li allegaw l-ilmentaturi fl-ilment tagħhom meta jgħidu illi s-soċjetà esponenti wiegħdithom is-somom *estimated* li kienu indikati fuq il-*quotation*.

19. Għalhekk, minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-*bonus* matul iż-żmien xorta waħda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi għaliex minbarra "l-*Maturity Value*" ħieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ma kinetx biss investiment iżda ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-ħajja tal-ilmentaturi u serviet ta' garanzija fuq self minn terzi li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari.

20. Is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq illi l-bejgħ tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgħ tal-polza u, cioè, fis-sena 1998. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi ġew ippreżentati bl-Avviż Statutorju maħruġ skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Ħajja (Avviż Statutorju) (Avviż Legali 129 tas-sena 1989) kif is-soċjetà esponenti kienet rikjesta li tagħmel mil-liġi fil-mument tal-konklużjoni tal-polza liema Avviż ġie iffirmat mill-ilmentaturi stess.

    L-Avviż in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jaħsbuha mill-ġdid u jekk ikunu jixtiequ, jerġgħu lura min-negozju fi żmien 15-il jum minn meta tinħareġ il-polza. Dan l-Avviż kien maħsub sabiex proprju jiġu evitati xi okkażjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew għal kwalsiasi raġuni d-detentur ikun irid jerġa' jaħsibha jew ireġġa' lura d-deċiżjoni tiegħu. Jidher b'mod ċar illi l-ilmentaturi m'eżerċitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviż, tant li imbagħad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni.

    Kopja tal-Avviż Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentaturi hawn anness u mmarkata bħala Dok. MSV 5.

21. Finalment, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq għall-aħħar darba illi hija qatt, fl-eżekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numri 44021N ma kienet inadempjenti jew aġixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma żgwidat lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens u/jew interessi lill-ilmentaturi jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jiġi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluż minħabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentaturi mis-soċjetà esponenti taħt il-polza *de quo* ġie rrifjutat mill-ilmentaturi.

Salv eċċezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta tal-15 ta' Jannar 2024, SZ ('l-Ilmentatriċi') xehedet li:

"Ngħid li ħamsa u għoxrin sena ilu, kellna tifel ta' ħames xhur u ddeċidejna li nagħmlulu bond biex infaddlulu xi ħaġa fix-xahar, xi ħaġa żgħira. Ngħid li jien ma kontx naħdem dak iż-żmien. Kien jaħdem ir-raġel biss u għidna nwarrbulu xi ħaġa biex meta jkollu l-età tiegħu li jiġi bżonnhom, għallinqas, inkunu nistgħu nagħtuh xi ħaġa f'dik l-età ta' ħamsa u għoxrin sena.

Ngħid li morna l-BOV tal-Ħamrun u kellimna persuna li tkun mad-desk u staqsietna ridniex nagħmlu appuntament biex nitkellmu fuq xi policies fid-dettall. Għamilna appuntament u morna nkellmu rappreżentanta li tispeċifika fuq dawn l-affarijiet u ssuġġeritilna li nagħmlu Baby Bond. Ngħid li din ir-rappreżentanta kienet J Curmi. Ngħid li għandi miktub hawnhekk għax ma niftakarx. Ngħid li JG għax Curmi qed tidher hawnhekk.

Ngħid li fil-complaint tiegħi niżżilt isem ieħor, dak ta' XXX li hi tal-MSV, imma jien tkellimt mas-Sinjura JG.

Ngħid li hi ssuġġeritilna l-Baby Bond, l-aħjar polza li kien hemm dak iż-żmien li kienu jirreklamawha f'ħafna postijiet u mhux il-BOV biss. Kienet xi ħaġa li kienet qisha hi in voga li tagħmel dak iż-żmien. U meta tkellimna magħha u ħallejna f'idejha biex tgħidilna dan il-proġett kemm jirrendi wara dak iż-żmien u tatna ċ-ċifri u aħna mxejna fuq dawk iċ-ċifri li kitbitilna.

Ngħid li aħna konna lesti li nħallsu Lm200 fis-sena għal ħamsa u għoxrin sena, u ċ-ċifra li hawn miktub hawn li konna ser nieħdu hija ta' Lm17,242. Din tkun tinkludi l-kapital li nkunu investejna. Din għandi bil-miktub, jiġifieri, mhux qed ngħidha jiena. Ngħid li għandi dan id-dokument tal-BOV li fuqu hemm il-firma tiegħi, ta' ZZ u tagħha." [4]

NOTA: kopji ta' dawn id-dokumenti ġew ipprovduti mill-Ilmentaturi wara s-seduta.[5]

L-ilmentatriċi kompliet li:

"Ngħid li jiena ma nifhimx f'dawn l-affarijiet u ħallejt f'idejha u hi qaltilna li l-aħjar polza hija din. Ngħid li jiena tħajjart għax rajtha somma sostanzjali, tajba għal dak iż-żmien, u għamilniha.

Ngħid li jiena bqajt inħallasha kull sena, qatt ma mmissjajt. Ngħid li kien hemm żmien li tant konna batuti li batejna biex inħallsuha, però, dejjem ħallasniha.

Ngħid li aħna tħajjarna nagħmluha minħabba ċ-ċifri li għandha hawnhekk.

Ngħid li jiena kont moħħi mimli li wara ħamsa u għoxrin sena kont ser nieħu għallinqas qrib Lm17,000.

Ngħid li aħna konna nirċievu kull sena karta bl-ammont li tkun tfajt. Ngħid li nkludejt kopji ta' dawn l-istatements mal-ilment.

Ngħid li għadda ż-żmien u kont naf li ser neħodhom. U ircevejt il-karta kemm ser nieħu. Ittra mibgħuta mill-MSV tal-21 ta' Lulju 2023 (paġna 8 tal-ilment) fejn hemm li ser nieħu l-ammont ta' €17,052. Ngħid li jiena kont sorpriża għax jiena kont qed nistenna somma aktar qrib tal-Lm17,000 mhux euros. Lanqas Maltin m'offrewhomli.

Ngħid li mort il-bank u għidtilhom li jien ma kontx ser naċċetta din is-somma. Qaltli li nista' niftaħ ilment. Għamilt appuntament u mort il-BOV u l-options kienu li jew niffirma u nieħu ċ-ċifra li offrewli jew li niftaħ ilment. Ċempilt hawnhekk u għamilt appuntament u bdejna bil-każ.

---

[4] P. 112 – P. 113
[5] P. 117 – P. 127

Ngħid li meta kont nagħmel dawn l-appuntamenti, konna dejjem immorru jien u r-raġel. Kemm meta għamilniha u kemm meta morna l-bank."[6]

Fil-kontroeżami, l-Ilmentatriċi żiedet li:

"Qed niġi referuta għal dak li għidt fl-ilment tiegħi meta għidt, '… xtaqna nfaddlu xi ħaġa għall-futur tat-tifel u għat-tfal li jiġu wara,' u li għalhekk morna l-BOV biex nifthu kont bankarju biex infaddlu xi ħaġa żgħira fis-sena.

Mistoqsija naqbilx li r-rati tal-imgħax matul is-snin kienu tbaxxew u llum mhu qed iħallsu xejn fuq is-savings accounts, Ngħid li dażgur naf.

Qed jingħad li fuq din il-polza, minkejja li r-rati tal-imgħax tal-banek tbaxxew, aħna rċevejna medja ta' 3.82% għax għamilna profitt ta' €5,841. Nikkonferma dan imma ngħid li għal hamsa u għoxrin sena, dawn huma ftit.

Qed jingħad li jien spjegajt kif qaltilna li jekk inħallsu daqshekk premium, aħna ser nieħdu l-Lm17,242. Mistoqsija nispjega f'aktar dettall xi ntqal f'dik il-laqgħa, ngħid li hi staqsietna x'nixtiequ u aħna għidnilha li nixtiequ nfaddlu xi ħaġa għall-futur tat-tifel tagħna u offritilna l-Baby Bond li kienet l-aħjar polza ta' dak iż-żmien. Qaltilna kif tinħadem fi żmien 25 sena u fi żmien 10 snin.

Mistoqsija biex ngħid kelma b'kelma xi spjegatilna, ngħid kif nista' niftakar kelma b'kelma wara ħamsa u għoxrin sena?

Qed jingħad li la ma niftakarx x'intqal kelma b'kelma, allura, rridu nistrieħu fuq id-dokumenti għall-ispjegazzjoni. Ngħid, mhux hekk? Niftakar li morna u bdiet tgħidilna b'dawn iċ-ċifri, Lm18,000; jiena fuq dawk għamiltha.

Ngħid li hi offritilna din il-polza u ngħid li ma tantx ikun hemm xi tgħid. Qaltilna kemm irridu nħallsu.

Qed jingħad li ladarba ma niftakarx l-ispjegazzjoni kollha tar-rappreżentanta, irridu nistrieħu fuq Dokument MSV 1 (Statement of Compliance), l-MSV 2 (l-Important Notes), l-MSV 3 (Product Information) u l-MSV 5 (l-Avviż Statutorju) li fuq kull dokument hemm il-firma tiegħi.

[6] P. 113

Mistoqsija naqbilx li fuq dawn id-dokumenti ma hemm l-ebda wegħda jew assikurazzjoni li jien kont ser nieħu Lm17,243, ngħid li hemm miċ-ċifri ipprintjati biex jiena nitħajjar nagħmel il-polza.

Mistoqsija naqbilx li hi qatt ma assikuratni li ser neħodhom żgur dawn, ngħid li ma assikuratnix imma biċ-ċifri miktubin ħajjritni nagħmilha.

Mistoqsija naqbilx li meta jiena fl-ilment għidt li r-rappreżentanta tal-bank wegħditni u assikuratni li ser nieħu l-Estimated Maturity Value fl-ammont ta' Lm17,243, illum nammetti li ma assikuratnix, u ma niftakarx ezatt l-ispjegazzjoni li tawni l-BOV qiegħda allura nikkontradixxi lili nnifsi u li jiena xtaqt li nirċievi s-Lm17,000 imma li qatt ma kont imwiegħda li nieħu dawn is-Lm17,000.

Ngħid li jiena bniedma li f'dawn l-affarijiet ma nifhimx u qgħadt fuq kif bdiet tgħidli hi. Issa jiena, għalija, peress li bdiet tagħtini ċ-ċifri, għalija din assikurata li ser neħodhom.

Qed jingħad li fir-risposta ta' qabel jien għidt li ma assikuratnix fuq dik iċ-ċifra. Ngħid li, iva, imma kif konna qegħdin ngħidu, għadda ż-żmien.

Mistoqsija naqbilx li hi qatt ma qaltli li żgur li ser neħodhom u li wegħditni li żgur ser neħodhom, għid li mhux ser tgħidli li dawk żgur li neħodhom għax skont l-imgħaxijiet.

Qed jingħad li jiena naf li dawk huma fuq l-imgħaxijiet u li jaf jitilgħu u jinżlu, ngħid li din diġà tkellimniha."[7]

Fir-rieżami, hi iddikjarat li:

"Mistoqsija kieku ma kienx hemm dawk iċ-ċifri x'kont nagħmel, ngħid li jiena bid-diskors biss ma naħsibx li kont nagħmilha, kieku qaltli bid-diskors biss. Imma jiena, hawnhekk, la kitbithomli, qegħdin imwiegħdin li ser neħodhom.

Mistoqsija b'referenza għad-dokumenti li ssemmew: MSV 1, MSV 2, MSV 3 u MSV 5 ġewx spjegati lili paragrafu b'paragrafu, ngħid li le. Dawk żgur li ma qagħditx taqrahomli. Ngħid, biex inkun straight, li l-affarijiet is-sbieħ l-aktar li jgħidulek.

[7] P. 114 – P. 115

Mistoqsija kemm dam dan il-meeting, ngħid li forsi dam tliet kwarti, milli naħseb li niftakar. Però, dawn il-poloz tant kienu jħajruk li jekk tmur it-Trade Fair kienu joffrulek biex tagħmel appuntament biex tmur tagħmel polza. Tant kienu xi ħaġa li kulħadd jitkellem fuqhom, imbagħad, jgħidulek li jekk tħallas daqshekk tieħu dak l-ammont.

Ngħid li wara 25 sena ma niftakarx x'ġie spjegat kelma b'kelma.

Qed jingħad li ma niskludix li ġew spjegati d-dokumenti u jien ma niftakarx, ngħid le, le d-dokumenti ma ġewx spjegati. Jiena li niftakar li spjegatli fil-qasir hu illi jekk inħallsu dan l-ammont, għandek tieħu dak l-ammont. Fil-verità, ma tantx jgħidulek l-affarijiet il-koroh. Anke jekk tmur illum, l-affarijiet il-koroh ma tantx jgħiduhomlhom."[8]

ZZ ('l-Ilmentatur') daħal fl-Awla peress li ma kienx preżenti meta kienet qed tixhed martu. L-Arbitru staqsih[9] kemm damet il-laqgħa meta għamlu l-polza, u l-Ilmentatur wieġeb li din damet xi nofs siegħa.

Barra minn hekk, għall-mistoqsija[10] tal-Arbitru dwar kemm-il darba ltaqgħu mal-persuna li biegħetilhom il-polza, l-Ilmentatriċi wieġbet li marru darba, filwaqt li qalet li l-ewwel darba li marru kienet biex ikellmuhom biex jagħmlu appuntament.

Ġie eventwalment ippreżentat l-*Affidavit*[11] ta' Victor Farrugia bħala *Chief Operations Officer* tal-MSV, li dan iżda sostanzjalment jirrepeti dak li kien diġà intqal fir-risposta oriġinali sottomessa.

Fit-tieni seduta tad-19 ta' Frar 2024, sar il-kontroeżami ta' Victor Farrugia li qal:

"Ngħid li ili naħdem mal-kumpanija MAPFRE MSV Life madwar 21 sena.

Nikkonferma li meta nfetħet il-polza, jien ma kontx impjegat mal-MSV.

Mistoqsi minn fejn sibt l-informazzjoni li għandi dwar din il-polza fl-affidavit tiegħi, ngħid li l-kumpanija jkollha r-records. Ngħid li mhux il-persuna li tkun

---

[8] P. 115
[9] P. 116
[10] *Ibid*.
[11] P. 133 – P. 137

preżenti waqt il-bejgħ tal-polza dak iż-żmien, imma għandha r-records fil-file u fis-sistemi tagħha. Għandha records tat-tranżazzjonijiet li jkunu saru.

Ngħid li l-affidavit tiegħi ippreparat fuq il-bażi ta' dik l-informazzjoni li hemm fir-records tagħna. Ngħid li aħna nżommu kopji tat-tranżazzjonijiet li jsiru kemm fil-paper file (għax dak iż-żmien konna nżommu paper file) u llum il-ġurnata ġie scanned; u anke fis-sistemi jinżammu r-records. Ngħid li għandna Life Administration System u għandna records li jinżammu fuq kull polza mhux biss fuq din il-polza.

Ngħid li l-files tagħna jduru madwar il-polza. Il-file ikun fih informazzjoni fuq is-Sinjuri bħala policy holders; informazzjoni li tinkludi l-Proposal Form li jagħtuna, d-dokumenti li jkunu imtlew u anke fuq il-policy imma fil-kuntest tal-polza.

Ngħid li l-file huwa tal-polza.

Mistoqsi għandix ċertezza jekk il-karatteristiċi tal-polza ġewx spjegati lis-Sinjuri SZ u ZZ, ngħid li jien ma kontx preżenti waqt il-meeting li sar mas-Sinjuri SZ u ZZ u mal-intermedjarju, però, l-karti li ġew iffirmati naf naqrahom. Ngħid li ma kontx preżenti imma l-kumpanija tagħti l-informazzjoni u Alla jħares wieħed jirrikorri biss għall-informazzjoni li tingħata bil-fomm. L-informazzjoni tingħata bid-dokumenti wkoll kif inhu l-obbligu tagħna taħt ir-regolamenti.

Mistoqsi jekk is-Sinjura JG li spjegatilhom il-polza ħaditx xi notamenti ta' xi spjegat lis-Sinjuri SZ u ZZ jew x'intqal waqt il-laqgħa, ngħid li l-proċedura hi li trid tinġabar l-informazzjoni fuq il-bażi tal-Proposal Form, jiġifieri, d-dokumentazzjoni qiegħda hemm imma m'għandix aċċess għal xi dokumentazzjoni oħra li setgħet inżammet min-naħa tal-BOV.

Ngħid li s-Sinjura JG kienet rappreżentanta tal-Bank of Valletta li tispjega dawn il-poloz u tipprova tikkonkludi t-tranżazzjoni.

Mistoqsi x'kien ir-rwol tas-Sinjura G, ngħid li żgur kienet rappreżentanta tal-bank. U qabel dawn in-nies ikunu jistgħu jitkellmu mal-klijenti, jagħmlu eżami, u jkunu fuq ir-reġistru u jgħaddu mill-eżami tal-Compliance biex ikunu jistgħu jagħmlu dan it-tip ta' xogħol.

Mistoqsi din hix proċedura ta' issa, ngħid li safejn naf jien it-training dejjem kien jingħata u dejjem kienet il-proċedura li jingħata t-training.

Mistoqsi naqbilx li tista' tkellem kwalunkwe impjegat tal-bank imma għal xi investimenti trid tkellem xi persuna partikolari li tkun intiża f'dawn l-affarijiet, ngħid li iva, hemm nies ikkwalifikati f'area u jkun hemm nies ikkwalifikati f'area oħra.

Ngħid li dawn in-nies li kienu awtorizzati biex jagħmlu dan il-bejgħ, kollha kienu jagħmlu training u jsir eżami qabel ma jingħataw il-permess biex ikunu jistgħu jagħmlu dan ix-xogħol.

Mistoqsi s-Sinjura G kinitx regolata biex tagħti parir, ngħid li ma ċċekkjajtx ir-record u mhux neċessarjament għandna r-records ta' dak iż-żmien imma ngħid li kien ikun hemm proċedura dettaljata ħafna illi l-bank kien iressaq lil dawn in-nies quddiem il-klijenti mhux qabel ikunu lesti mill-proċess tat-training.

Mistoqsija baqgħetx din l-istess proċedura mill-1998 sal-lum il-ġurnata, ngħid li t-training kien jingħata u għadu jingħata. Nassumi li l-proċedura tinbidel xi ftit, però, li hu żgur hu li ma jitħallewx individwi jispjegaw il-prodott qabel ma jkunu lestew it-training u jiġu iċċertifikati li jistgħu jagħmlu dak it-tip ta' xogħol.

Qed jingħad li fl-affidavit nagħmel tliet nomenklaturi differenti: stima, 'estimate' u 'illustration' u wkoll li 'illustration' hija differenti minn stima u 'estimate' u mistoqsi għalfejn niddistingwi jew insejħilhom 'illustrations', ngħid li f'xi żmien it-terminoloġija li kienet tintuża f'dawn it-tip ta' stimi kienet 'illustration'. Imma għalina jfissru l-istess. Huwa eżempju ta' x'tista' ssarraf il-polza meta timmatura fuq il-bażi ta' dawk l-assumptions li hemm spjegati fil-quotation.

Mistoqsi fuq id-dokument innifsu tal-istima jew tal-illustration hemmx miktub li din hija 'illustration', ngħid li nistgħu naraw id-dokument u naraw x'jgħid. Ngħid li dak iż-żmien kienet tintuża 'estimated maturity value'.

Mistoqsi għalfejn id-dokument tal-estimated maturity value kien parti mid-dokumenti li jingħataw lill-klijenti, ngħid li dak mhux ivvintatu l-kumpanija imma dak huwa kundizzjoni regolatorja li timponi l-MFSA fuqna u hemm regoli preċiżi li jgħidu li aħna bħala kumpanija rridu nagħtu informazzjoni qabel il-

kuntratt u informazzjoni wara l-kuntratt. Din il-quotation hija fost id-dokumenti li l-liġi timponi fuqna li rridu nagħtu lill-klijent on a pre-contractual basis. Jekk ma nagħtuhiex, essenzjalment, l-MFSA tiġi fuqna, tgħidilna li nqasna mill-obbligi tagħna u twaħħalna multa.

Mistoqsi inix konxju li s-Sinjura G kienet għamlet emfasi kbira fuq dawn l-istimi lill-ilmentaturi, kif diġà għidt, jien ma kontx preżenti waqt il-meeting u d-diskors ma nistax ngħid kif kien u nista' nikkummenta biss fuq id-dokumenti li għandna fil-file.

Qed jingħad li illustration jew stima mhumiex daqshekk importanti daqs id-dokumentazzjoni l-oħra u mistoqsi jekk ikolli siegħa ċans man-nies mhux ser nispjega aktar fuq il-karatteristiċi tal-polza milli fuq l-istimi, ngħid li biex tkun kompluta d-diskussjoni trid tinkludi kollox mhux inqas minn wieħed u aktar mill-ieħor.

Ngħid li l-istimi kienu jiġu ppreparati fuq il-bażi tal-bonus rates li kienu dak iż-żmien, jiġifieri, essenzjalment, l-istima kienet qed tgħid li jekk il-bonus rate tibqa' kif inhi llum, meta tagħlaq il-polza, il-maturity value ssarraf dak l-ammont.

Ngħid li aħna għandna Actuarian Department li jipprepara l-istimi, il-pricing, u l-kalkoli. U l-bażi fuqiex sar dan il-kalkolu, kienet skont ix-xogħol li kienu jagħmlu l-Actuaries dak iż-żmien. Ngħid li l-bonus rate li kienet tintuża għal din l-illustration, kienet il-bonus rate li tħallset għall-erba' snin ta' qabel, jiġifieri, l-kumpanija qed tagħti eżempju, qed tagħmel assumption illi tgħid jekk il-bonus rate tibqa' kif inhi llum, mela fl-aħħar għandek dik is-somma jew għandu jkollok dik is-somma.

Ngħid li fl-Important Notes li hemm fuq il-quotation, tgħid ċar u tond li:

'Estimated maturity values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the company at the previous year end.'

Jiġifieri, dan hu iswed fuq l-abjad fuq in-noti tal-quotation fuq wara.

Qed jingħad li fl-affidavit tiegħi ngħid li l-kumpanija rappreżentata minni tat informazzjoni suffiċjenti dwar il-polza in kwistjoni. Mistoqsi kif naf dwar dan meta jien ma kontx preżenti, ngħid li diġà għidt li Alla jħares aħna niddependu

fuq il-kelma biss. L-informazzjoni li aħna nagħtu hija bil-miktub u kienet, hija u għadha in compliance mar-regoli li joħroġ ir-regolatur li jgħidulna li qabel ma nikkonkludu dan il-kuntratt, aħna rridu nagħtu din l-informazzjoni; għalhekk l-iskambju tal-karti u għalhekk il-formoli li jingħataw kien jiffirma fuqhom bħala prova li aħna tajna dik l-informazzjoni.

Qed jingħad ukoll li fl-affidavit tiegħi hemm miktub li 'l-ebda ammont ma kien iggarantit lilhom kemm bil-fomm kif ukoll bil-miktub ħlief għas-Sum Assured' u qed jingħad li hija ċertezza oħra qisni kont preżenti għal dan il-meeting; u meta ngħid 'bil-fomm' meta jien ma kontx preżenti biex inkun naf dan. Mistoqsi għamiltx kuntatt mas-Sinjura G qabel m'għamilt l-affidavit, ngħid li le.

Fl-Affidavit tiegħi ngħid li l-kumpanija assikuratriċi hija waħda serja u qed jingħad li dan ma hux l-ewwel ilment li għandna fil-konfront tagħna f'sitwazzjonijiet simili, fejn saru diversi ilmenti fil-konfront tal-kumpanija. Mistoqsi naqbilx, ngħid li, iva, kien hemm oħrajn. Nista' ngħidlek ukoll li jkun hemm perċentaġġ ħafna, ħafna akbar ta' klijenti li tagħlqilhom polza u jibdew oħra, jagħmlu reinvestment. Ngħid li kull complaint għandu d-dinjità tiegħu imma bħala perċentaġġ huma ferm, ferm, ferm żgħar."[12]

Il-Provditur tas-Servizz informa[13] lill-Arbitru li minkejja li sar kuntratt mal-*Bank of Valletta p.l.c.* sabiex jingħata d-dettalji tas-Sinjura G sabiex tixhed f'dan il-każ, il-Bank ma setax jagħtih dawn id-dettalji minħabba l-GDPR. Ġie mbagħad determinat li l-Arbitru joħroġ digriet sabiex titla' tixhed is-Sinjura G fis-seduta ta' wara, liema digriet[14] inħareġ fid-29 ta' Frar 2024.

Fit-tielet u l-aħħar seduta (11 Novembru 2024), l-Arbitru qal li kien ta żmien biżżejjed sabiex ir-rappreżentanta li biegħet il-polza lill-Ilmentaturi titla' tixhed, però, ġie determinat li s-Sinjura G kienet għaddejja minn żmien diffiċli ħafna bi problem ta' saħħa, u l-Provditur tas-Servizz ħass li mhuwiex prudenti li jinsistu biex din titla' tixhed.

---

[12] P. 142 – P. 145
[13] P. 145
[14] P. 146

Dr Veronica G, għall-Provditur tas-Servizz, iddikjarat[15] li huma m'għandhomx aktar provi xi jressqu.

F'din l-istess seduta, iż-żewġ partijiet għall-ilment għamlu s-sottomissjonijiet verbali tagħhom li sostanzjalment irrepetew dak li kien diġà ntqal fl-ilment, fir-risposta u fix-xhieda waqt id-seduti.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-każ b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.[16]

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-allegat wegħdiet li saru lill-Ilmentaturi fir-rigward tal-ammont li huma kellhom jirċievu mal-maturità tal-polza ilmentata, liema wegħdiet kienu l-punt ewlieni li ħajjarhom sabiex jixtru din il-polza hekk kif offruta.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed lill-Ilmentaturi u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilhom mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx *'l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.'*[17]

Hawn l-Arbitru għandu sitwazzjoni fejn, fir-rigward tal-mod kif sar il-bejgħ tal-polza in kwistjoni, għandu biss f'idejh il-verżjoni tal-Ilmentaturi, minħabba li, sfortunatament, ir-rappreżentanta tal-Provditur tas-Servizz li biegħet din l-istess polza, ma kinitx f'pożizzjoni li tixhed minħabba raġunijiet ta' saħħa.

Għalhekk, dan il-każ jippreżenta ċirkostanzi ta' żbilanċ li ma jippermettux lill-Arbitru jkollu wkoll il-verżjoni tar-rappreżentanta li kienet preżenti fil-mument

[15] P. 147
[16] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[17] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

tal-bejgħ u, għalhekk, l-Arbitru sema' biss qanpiena waħda. Minħabba f'hekk, huwa iktar diffiċli għall-Arbitru sabiex jasal għal konklużjoni jekk dan kienx każ ta' *mis-selling* min-naħa tar-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz jew xi forma ta' memorja selettiva min-naħa tal-Ilmentaturi li jiftakru jew inkella jiddikjaraw biss dak li jridu.

Għaldaqstant, fid-deher ta' dan kollu, l-Arbitru ser jiffoka fuq id-dokumenti ppreżentati flimkien mad-dikjarazzjonijiet tal-Ilmentaturi infushom sabiex ikun jista' jasal għal din id-deċiżjoni.

Fl-ilment oriġinarjament sottomess, l-Ilmentaturi sostnew li huma xtaqu jfaddlu xi ħaġa għat-tifel tagħhom li dak iż-żmien kien għad għandu ħames xhur. Marru l-fergħa tal-BOV tal-Ħamrun bl-intenzjoni li jiftħulu kont bankarju sabiex ikunu jistgħu jagħmlu dan. Mill-banda l-oħra, l-Arbitru jinnota li fix-xhieda tagħha, l-Ilmentatriċi iddikjarat li ħamsa u għoxrin sena ilu ddeċidew li jagħmlu *bond* biex ifaddlu xi ħaġa żgħira fix-xahar għat-tifel tagħhom u kien hemm li impjegata tal-Bank staqsiethom jekk xtaqux jagħmlu appuntament biex jitkellmu fuq xi poloz u jkunu jistgħu jagħmlu dan fid-dettall.

Primarjament, a bażi ta' din id-dikjarazzjoni, l-Arbitru għandu d-dubji tiegħu jekk l-għan ewlieni tal-Ilmentaturi meta żaru l-fergħa tal-Bank kienx verament dak li sempliċiment jiftħu kont bankarju hekk kif iddikjaraw fl-ilment oriġinarjament sottomess. Dan anke minħabba l-fatt ukoll li jidher li, fost affarijiet oħra, kienu konxji li poloz bħal din ilmentata, kienu qed jiġu irreklamati f'ħafna postijiet u mhux il-BOV biss, u li din *'Kienet xi ħaġa li kienet qisha hi in voga li tagħmel dak iż-żmien.'*[18]

Fil-fatt, fir-rieżami, l-Ilmentatriċi stqarret li:

'... dawn il-poloz tant kienu jħajruk li jekk tmur it-Trade Fair kienu joffrulek biex tagħmel appuntament biex tmur tagħmel il-polza. Tant kienu xi ħaġa li kulħadd jitkellem fuqhom, imbagħad, jgħidulek li jekk tħallas daqshekk tieħu dak l-ammont.'[19]

L-Ilmentatriċi qalet li ma tifhimx f'dawn l-affarijiet u dejjem ħalliet f'idejn ir-rappreżentanta biex tmexxihom u insistiet li kienet is-somma ta' Lm17,242 li

[18] P. 112 – P. 113
[19] P. 115

ħajrithom jagħmlu din il-polza. Qalet li *'... jien kont moħħi mimli li wara ħamsa u għoxrin sena kont ser nieħu għallinqas qrib Lm17,000.'*[20] Qalet ukoll li meta ġiet imbagħad infurmata li mal-maturità tal-polza, huma kienu intitolati għas-somma ta' €17,052 biss, kienet sorpriża minħabba li *'... kont qed nistenna somma aktar qrib tal-Lm17,000 mhux euros.'*[21]

Kuntrarjament għal dak dikjarat fl-ilment, l-Arbitru jikkonferma li l-Ilmentaturi kienu konxji li s-somma ta' Lm17,242 ma kinitx ġiet garantita lilhom u d-dikjarazzjonijiet tal-Ilmentatriċi huma xhieda ta' dan.

Fil-kontroeżami, l-Ilmentatriċi iddikjarat biċ-ċar li:

'Mistoqsija naqbilx li hi qatt ma assikuratni li ser neħodhom żgur dawn, ngħid li ma assikuratnix imma biċ-ċifri miktubin ħajjritni nagħmilha.'[22]

F'dan l-istadju, l-Arbitru jsib ċertu diffikultà biex jifhem jekk dan kienx każ fejn is-*salesperson* li b'mod imprudenti emfasizza s-sabiħ u ma kienx kawt biżżejjed biex jispjega sew id-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien stmat, jew inkella kienx każ fejn l-Ilmentaturi fehemu dak li riedu jifhmu u ma kinux insidjużi biżżejjed biex jagħtu importanza anke l-aspetti mhux garantiti tal-*quotation*, avolja dawn ġew spjegati.

Dan meta, fuq kollox, fil-kontroeżami, l-Ilmentatriċi saħqet li:

'Mistoqsija naqbilx li hi qatt ma qaltli li żgur ser neħodhom u li wegħditni li żgur ser neħodhom, ngħid li mhux ser tgħidli li dak żgur li ser neħodhom għax skont l-imgħaxijiet.

Qed jingħad li jiena naf li dawn huma fuq l-imgħaxijiet u li jaf jitilgħu u jinżlu, ngħid li din diġà tkellimniha.'[23]

Dan ifisser li, filli ntqal li r-rappreżentanta tal-Provditur tas-Servizz qaltilhom li jħallsu tant u mal-maturità jieħdu l-ammont kwotat, u mbagħad jiġi dikjarat li kienu qed jistennew somma viċin is-Lm17,000 u li ma kienu qatt ġew assigurati

[20] P. 113
[21] *Ibid*.
[22] P. 114
[23] P. 115

li ser jieħdu l-ammont kwotat, u fuq kollox, jiġi dikjarat ukoll li kienu jafu li l-ammont li jieħdu kien jista' jvarja skont kif jimxu l-imgħaxijiet.

Minkejja li l-Arbitru jifhem li l-figuri kkwotati lilhom setgħu kienu fattur li ħajjarhom jixtru l-polza offruta lilhom, dan huwa każ fejn, evidentement, kif anke ntqal iktar kmieni, l-Ilmentaturi kienu konxji tal-fatt li mal-maturità huma setgħu ma jirċievux dak l-ammont ikkwotat lilhom.

Barra minn hekk, l-Arbitru jagħti wkoll kunsiderazzjoni għall-fatt li minkejja li l-Ilmentaturi sostnew li saret laqgħa waħda biss mar-rappreżentanta tal-Provditur tas-Servizz li biegħetilhom il-polza ilmentata, l-Ilmentaturi kellhom iċ-ċans li jaħsbu dwar dak offrut lilhom, u dan minħabba li l-*quotation* maħruġa lilhom mir-rappreżentanta, liema *quotation* hija intitolata *Bank of Valletta Ltd – Bancassurance Quotation*[24] hija datata l-1 ta' Lulju 1998, filwaqt li l-*Proposal Form*[25] u anke dokumenti[26] oħrajn, liema dokumenti jimtlew meta l-klijenti jkunu ddeċidew li jipproċedu b'dak offrut lilhom, huma datati 14 t'Awwissu 1998. Jidher aktar probabbli li saru mill-anqas żewġ laqgħat.

Eventwalment, ġiet imbagħad maħruġa l-*Quotation*[27] uffiċjali mill-Provditur tas-Servizz, datata 25 t'Awwissu 1998, liema *quotation* normalment tinħareġ meta jkun ġie konkluż il-kuntratt. Dan apparti l-fatt ukoll li huma anke kellhom *cooling off period* ta' ġimagħtejn oħra wara li sar il-kuntratt tal-polza biex jerġgħu jaħsbuha.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fis-snin ta' qabel is-sena 1998, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ.

Anke persuna li mhux tant intiża 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' tiġi investita mill-ewwel biex torbot ir-rati tal-imgħax għal żmien twil. Dan apparti li dak iż-żmien, *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

---

[24] P. 13
[25] P. 17 – P. 18
[26] P. 123 – P. 124
[27] P. 15

L-ammissjoni tal-Ilmentaturi li kienu jafu li l-imgħaxijiet jistgħu jitilgħu u jinżlu tul iż-żmien idgħajjef l-argument li l-figuri kkwotati kienu garantiti. Min-naħa l-oħra, la ġie accettat li dawn kienu stimi li setgħu ivarjaw, ma tistax tassumi li fuq perjodu ta' 25 sena dawn jistgħu ivarjaw ftit biss.

Fuq perjodu twil l-inċertezza tikber għax ħadd ma jista' jbassar x'ser ikunu ċ-ċirkostanzi. Dan mhux bħal meta, per eżempju, iġġib stima ta' xogħol li jrid isir fi ftit żmien. Hemm jinftiehem li varjazzjoni tkun żgħira iżda kuntratti fit-tul ta' 25 sena ma tistax tuża l-istess riga.

Min-naħa l-oħra, l-Arbitru xorta jħoss li l-Provditur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li joħroġ u flok waħda messu ħareġ *spectrum* ta' kwotazzjonijiet maħduma b'rati differenti għax fuq perjodu ta' 25 sena xejn ma jibqa' stabbli. Minkejja li l-Ilmentaturi ġew fil-fatt ippreżentati dokument[28] li juri r-ritorn li setgħu jirċievu minn investiment alternattiv li joffri rata ta' 3%, dan mhuwiex l-istess. Fil-fatt, ingħad li wara s-sena 2000, bdew joħorġu tliet kwotazzjonijiet u mhux waħda, u dan kien jgħin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit għal 25 sena.

Għalhekk, għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jiddeċiedi li l-ilment huwa wieħed ġust, ekwu u raġonevoli, u ser jilqgħu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi, sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tagħhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jirċievu s-somma ta' €40,169.29, li iżda fid-data tal-maturità ġew offruti ferm inqas. Iżda, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi kienu kompletament leġittimi.

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens li jrid ikun ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif huwa dovut li jagħmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun raġonevoli, dan ma jistax ikun preċiż minħabba li hemm diversi fatturi li jridu jiġu kkunsidrati.

---

[28] P. 125

Primarjament, minkejja li mal-maturità tal-polza, l-ammont offrut lill-Ilmentaturi ma kien xejn viċin dak oriġinarjament ikkwotat lilhom, fl-ebda ħin ma ddikjaraw li ħamsa u għoxrin sena ilu setgħu ikkunsidraw investiment jew tfaddil ieħor li tilfu xi opportunità aħjar minħabba li ħadu din il-polza ilmentata.

Dan minbarra l-fatt ukoll li, permezz ta' din il-polza, l-Ilmentaturi żgur li ma kellhom xejn x'jitilfu. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-ħajja li ma saret l-ebda referenza għalih mill-Ilmentaturi f'dan l-Ilment, huma kellhom iċ-ċans li jikkontribwixxu għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jħallsu ammont żgħir kull sena għal ħamsa u għoxrin sena sħaħ.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' ftit inqas minn erbgħa fil-mija[29] li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin u, għalhekk, dan għandu wkoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit.

Għalhekk, l-Arbitru jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentaturi bħala kumpens hija dik ta' **€2,558.**

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV LIFE p.l.c.* tħallas lill-Ilmentaturi s-somma ta' elfejn, ħames mija u tmienja u ħamsin ewro (€2,558) b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €17,052.01,[30] u, għalhekk, iħallashom is-somma kumplessiva ta' €19,610.01.

Il-kumpens għandu jitħallas fi żmien ħamest ijiem ta' xogħol mid-data ta' din id-deċiżjoni. Jekk dan ma jsirx, il-ħlas għandu mbagħad isir bl-imgħax ta' 3.40%[31] fis-sena mill-iskadenza tal-ħamest ijiem sad-data tal-ħlas effettiv.

L-ispejjeż ta' dan il-każ huma għall-Provditur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

[29] P. 137
[30] P. 9
[31] Rata kurrenti MRO (*Main Refinancing Operations)* tal-Bank Ċentrali Ewropew

<u>Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru</u>

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, ħlief għad-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att Dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), magħmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi żmien 20 (għoxrin) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni skont artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taħt l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal kjarifika tal-kumpens jew talba għall-korrezzjoni ta' xi żbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografiċi jew żbalji simili mitluba skont Artikolu 26(4) tal-Att, għandhom ikunu magħmula mal-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien 15 (ħmistax)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, d-Deċiżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-Ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont artikolu 11(1)(f) tal-Att.

L-Ispejjeż tal-Proċeduri

Skont l-artikolu 26(3)(d) tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), l-Arbitru ddeċieda min għandu jħallas l-ispejjeż tal-proċeduri u f'liema proporzjon, skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ.

L-ispejjeż tal-proċeduri mhumiex limitati għall-pagament tal-ispejjeż applikabbli fuq ilment magħmul mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (preżentament Ewro25), imma jistgħu wkoll jinkludu kull pagament raġonevolment u legalment applikabbli ta' spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-Ilmentatur, limitati għal atti ppreżentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali m'għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontinġenti magħmula barra l-proċeduri tal-każ.

L-ammont ta' tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta' konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri taħt l-Att, li jistgħu legalment u raġonevolment jintalbu bħala parti mill-ispejjeż tal-proċeduri, mhumiex speċifikati fid-dispożizzjonijiet preżenti tal-Att.

L-Arbitru jistenna iżda li tali tariffi u spejjeż għandhom jirriflettu t-tariffi u spejjeż hekk kif stipulati u applikabbli għal proċeduri magħmula fil-Qorti Ċivili ta' Malta fil-Kodiċi ta' Organizzazzjoni u Proċedura Ċivili.