

Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 029/2024

OJ u RJ

(‘l-Ilmentaturi’)

vs

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

(‘il-Fornitur tas-Servizz’)

Seduta tas-6 ta’ Frar 2025

L-Arbitru,

Ra l-ilment,¹ fejn l-Ilmentaturi ssottomettew li huma l-benefiċjarji ta’ polza tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja, liema polza inxtrat f’Marzu 1998 għal perjodu ta’ ħamsa u għoxrin sena.

Huma stqarrew li lura għal Marzu 1998, rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz fil-fergħa tal-*Bank of Valletta*, kien assigurahom li l-investimenti tal-Fornitur tas-Servizz kienu sejrin tajjeb u, għaldaqstant, li jikkommettu ruħhom għal perjodu ta’ ħamsa u għoxrin sena kien ċertament ser ikun investiment tajjeb b’ritorn attraenti. Qalu li l-istess rappreżentant ikkrealhom aspettattivi legittimi li, mal-maturità, l-investiment tagħhom kien ser irendilhom ritorn stmat ta’ €98,469.36, ammont oriġinarjament stmat fil-Lira Maltija.

L-Ilmentaturi ammettew li huma tal-fehma li l-kelma *estimate* tfisser li s-somma offruta lilhom mal-maturità tkun qrib jew ekwivalenti għal dik ikkwotata.

Spjegaw kif huma kienu ngħataw l-għażla li, jew jinvestu s-somma ta’ Lm300 fis-sena jew inkella ta’ Lm500 fis-sena, li wara li ikkunsidraw dak li intqal lilhom mir-

¹ P. 1 – P.6 bid-dokumentazzjoni minn P. 7 – P. 58

rappreżentant u l-ammonti stmati kkwotati, iddeċidew li jhallsu s-somma ta' Lm500 fis-sena. Huma insistew li, kieku kienet giet mogħtija lilhom stima li kienet ferm inqas, kienu mill-bidu nett ma jaċċettawx li jinvestu flushom b'dan il-mod, u tennew li kienet proprju din l-aspettattiva legittima li giet ikkreatta lilhom kienet il-fattur determinanti li jagħmlu dan l-investment hekk kif offrut lilhom.

L-Ilmentaturi sostnew li, iżda, fi Frar 2023, gew infurmati li l-ammont li kien ser jiġi offrut lilhom mal-maturità kien biss ta' €40,278.42, liema ammont huwa ferm inqas mill-istima ta' Lm42,261.51 (€98,469.36) mogħtija lilhom fil-bidu tal-polza, u li dan huwa ta' detriment għalihom minħabba li issa hu evidenti li l-istimi mogħtija lilhom originarjament ma kinux flokhom, jekk mhux anke spekulattivi ferm.

Huma ddikjaraw li, minkejja dan, huma xorta waħda għamlu tentattiv sabiex jippruvaw jilħqu xi tip ta' qbil b'mod amikevoli mal-Fornitur tas-Servizz, liema tentattiv, però, ma rnexxiex.

L-Ilmentaturi insistew li l-aspettattivi legittimi li ġew ikkreati lilhom mir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz u l-mod attrattiv kif l-ammonti indikati bħala *estimated maturity* ġew ikkalkolati, sar kollu bil-għan biex l-istess Ilmentaturi jiġu mħajjra jinvestu f'dak offrut lilhom, jew inkella riżultat ta' negliġenza minħabba li huma ma ġew fl-ebda punt mogħtija xi tip ta' *workings* li jiġġustifikaw il-figuri stmati mogħtija lilhom.

Għaldaqstant, l-Ilmentaturi qed jitolbu li jingħataw zieda ta' kumpens fuq l-ammont li bih immaturat il-polza, liema kumpens inaqqas id-distakk bejn l-*estimated maturity value* ppreżentat lilhom fil-mument tal-bejgħ tal-polza, u l-ammont li ġie eventwalment offrut lilhom mal-maturità.

Ra t-tweġiba² tal-Fornitur tas-Servizz

“

- 1. MAPFRE MSV Life plc (“MMSV”) refers to the allegation made by the complainants that the maturity value of the policy in question numbered***

² P. 64 – P. 70 b'dokumentazzjoni minn P. 71 – P. 95

41228 of the nature Joint Endowment Assurance with Profits including Accidental Death Benefit and Funeral Expenses Benefit (“the Policy”) was not equivalent to the estimated maturity values which were indicated by MMSV when the Policy was sold to the complainants. Consequently, the complainants are requesting the Honourable Arbiter to order MMSV to pay the complainant the difference between the said figures by paying an amount in addition to the Maturity Value of the Policy which amounted to Euro 40,478.42 and which amount MMSV was in a position to pay upon the maturity of the Policy.

- 2. First of all, the complainants were not sufficiently clear and explicit in their complaint quantifying the remedy they are asking for. MMSV would like to point out that due to this ambiguity on the part of the complainants, it will be difficult for it to make an accurate depiction of the amount being claimed by the complainant given the fact that as shall be explained in the following paragraphs, the estimated maturity values shown on the quotations were not guaranteed, because they were based on the investment conditions and circumstances at the time.**
- 3. Without prejudice to the foregoing, MMSV is of the view that the claimant’s request is unfounded and therefore, the complainant is not entitled to receive any compensation in addition to the maturity value, and this for the reasons that have already been communicated in detail to the complainant by virtue of the reply letter of MMSV to the complaint made by the complainant, dated 23rd May 2023 (a copy of which was presented with the complaint marked as Fol.009 – Fol.011 and as is going to be explained in further detail hereunder.**
- 4. In the first place, the estimated maturity values shown in the two quotations in relation to the Policy in question were based on ‘estimates’. One of the aforementioned quotations was presented by the complainants together with their complaint and dated the 12th March 1998 (the quotation is marked as fol.52) and the other quotation dated 21st November 1997 was not presented by the complainants and shall be presented together with this reply and marked as ‘Dok. MSV1.’. The quotations in question contained the words Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus and I-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses.**

Therefore, none of the figures which were indicated in the quotation as “estimated” could be said to have been guaranteed.

- 5. The estimated maturity values shown in the quotations in question were calculated using the bonus rates that were being declared by MMSV at the time that the Policy was being sold. The estimated maturity values shown in the quotations were not guaranteed because they were based on the investment conditions and circumstances at the time. At the time, the value of the investments was much higher than it is today. In fact, the rate used to calculate the estimated maturity value as shown in the quotations, was that of 6.75%, which rate had remained constant until the year 1998 and then increased slightly in 1999 to 7% and started to decrease from the year 2000. The most important factor that affects bonus rates is the underlying investment performance and in recent years the investment returns internationally were lower. In light of the above, it is clear that the quotations in question were in fact correct because they were issued according to the circumstances at the time and therefore MMSV had acted in good faith and therefore the estimates were neither “off course” nor “highly speculative” as being alleged by the complainants in their reply.*
- 6. Furthermore, it must be stated that in the quotation there was a distinction between reversionary bonuses and terminal bonuses and MMSV was not obliged to pay the terminal bonuses as indicated by the words 'if any'.*
- 7. The fact that the quotations indicate two estimated maturity values, the value of which are substantially far apart from each other, further confirm that there was an investment element to the Policy and that the amount being claimed by the complainant could not have been guaranteed. In the circumstances at the time that the Policy was being sold, MMSV was already indicating that if the circumstances in the investment market had remained constant, the Policy could have matured either at a value of Lm 30,736 (Euro 71,595.62) or at the higher value of Lm 42,262.00 (Euro 98,443.98). It is clear that the complainants cannot claim that the quotations were not conditional because there were in fact the words “estimated” and “illustration” as well as the words “if any” next to the words “estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses”.*

- 8. Besides the fact that the quotation indicates two maturity values as “estimated” and therefore, said figures could not have been guaranteed, the complainants were also presented with notes together with the quotations. The complainants presented one version of the IMPORTANT NOTES (fol. 053) and a signed version of the IMPORTANT NOTES is being attached to this reply and marked as Dok. MSV 2).**
- 9. The said IMPORTANT NOTES delve into the meaning of “Reversionary Bonuses” and “Terminal Bonus”. The said IMPORTANT NOTES also explain that the Policy was participating “in the Company’s distribution of its profits by means of an allocation of an Annual Bonuses declared from time to time. The IMPORTANT NOTES also stated that “The rates of Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured.” Therefore, these notes explained that there was an element of investment to the Policy and that it was not obligatory for MMSV to declare reversionary bonuses every year but that it was in its discretion to do so. Therefore, the amount that was indicated in the quotation as estimated maturity value including reversionary bonuses in the amount of Lm 30,736 (Euro 71,595.62)) was not guaranteed because one needed to wait at the end of every year in order to confirm whether MMSV was going to declare a reversionary bonus for the previous year and if in the affirmative at what rate and it was only at that time that the complainant could have been certain how the value of the Policy Account of his Policy was increasing over the years. This is so, because as was explained in the notes, it was only those bonuses which were declared by MMSV from time to time were in fact guaranteed to be paid to the complainant.**
- 10. In fact, the Life Policy Schedule of the Policy (presented with the complaint fol.040), provides that “In respect of each premium paid, Lm471.82 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.” This continues to support what was provided for in the notes above-mentioned in relation to the fact that MMSV was not obliged to declare reversionary bonuses every year but once declared then they were guaranteed to be paid to the policyholder. This also explains that the investment premium, which as at the date of the maturity of the Policy had amounted to Euro 27,476.12 was**

in fact also guaranteed to be paid upon maturity or on prior death of the life assured and this in addition to the bonuses which would have been declared by MMSV during the term of the Policy. This was not the case with other investments, such as those known as unit-linked policies where the payments of no amounts were guaranteed. Therefore, MMSV adhered to its obligations under the Policy because the Maturity value of the Policy exceeded the investment premium that was paid by the complainant by an additional Euro 13,002.30 which amount represents the bonuses that have been declared by MMSV during the term of the Policy. Furthermore, the only amount mentioned on the Life Policy Schedule was the sum assured, and no amounts containing the word 'Estimate' in the quotation were mentioned on this Schedule, which further shows that therefore according to the agreement between the parties the estimate maturity value including reversionary bonus and the estimate maturity value including reversionary bonus and terminal bonus were never guaranteed.

11. *The notes that formed part of the quotation above-mentioned also provided that "Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document... In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail." This meant that the complainant could not treat the quotation as a stand-alone document but had to be read and understood in the light of the notes that formed part of the quotation and more importantly in the light of the terms and conditions of the policy document (also presented with the claim).*

12. *In addition, the Important Notes make it clear that:*

"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."

13. *In so far as the Terminal Bonus is concerned, the notes forming part of the quotation, provided that: "Depending on its profit experience, the Company may, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ...as they depend*

materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether. Therefore, the amount being indicated in the quotation as “estimated maturity value including reversionary and terminal bonus” in the amount of Lm42,262.00 (Euro 98,443.98) was likewise not guaranteed because MMSV had the discretion not to pay a terminal bonus.

14. It is to be noted that the IMPORTANT NOTES made it clear that “the quotation is provided for illustration purposes only and does not confer any rights” and therefore the complainants cannot in any way treat said quotation as a contractual document.

15. It is also important to emphasize the complainants signed the bottom of the IMPORTANT NOTES (Dok. MSV 2) and hence confirmed and declared the following:

“I hereby confirm that I/we have read and understood the Important Notes to this quotation and that the Representative has fully explained the notes overleaf to me/us and we are satisfied with the policy/ies illustrated and its explanation.”

It is therefore unfair for the complainants to state that they had a legitimate expectation for the estimated maturity value without taking said estimated figures and putting them in the context of the other documents given to the complainants, which by their own signature confirmed that those same documents were explained to them.

16. The policy document and in particular the policy schedule also states that bonuses were not mandatory, but it was within the MSV's discretion to declare or not to declare such bonuses. This is another reason why the estimated maturity value of the policy in question indicated in the estimate was not guaranteed but was only an estimate and only the sum assured was guaranteed.

17. Therefore, at the moment that the Policy was being sold, MMSV had provided the complainant with sufficient information about the Policy, including the fact that part of it was an investment and what the eventual maturity value shall be made up of and how said amount was calculated.

Notwithstanding, the complainants are merely basing their claim on the quotations without putting them in the context of all the other documents also provided to the complainant when the Policy was being sold to them and every year thereafter as shall be explained hereunder.

- 18. MMSV continued to act in good faith even after the Policy was issued in favour of the complainant until the maturity thereof because it always managed the MSV With Profits Fund in the best interest of the policyholders including the complainant. Said Fund has been managed not only subject to the scrutiny of MMSV's executive management and investment committees, but also subject to the scrutiny of the independent actuary director of Willis Towers Watson and of the Malta Financial Services Authority. The performance of the said Fund is entirely and always subject to the changes and shifts that take place in the value of the investment markets in which MMSV invests the investment premium of its policyholders. The investment returns can go down as well as up and therefore past performance is not necessarily a guide to the future. Therefore, the difference between the estimated maturity values shown in the quotations and the maturity value is merely reflective of the shift in the performance of the investment markets during the term of the Policy.***
- 19. Notwithstanding the fact that the maturity value could not be equivalent to any one of the estimated maturity values indicated in the quotations due to the said shift in the performance of the market investments, the investment part of the Policy still rendered a good return when compared to other similar investments that were available during the term of the Policy despite the fact that the return was made while there were three financial crisis, besides the fact that during the year 2018, the classes of assets around the world had registered a negative income and when the Policy matured the investment markets had been substantially negatively impacted as a result of the COVID 19. In fact, the complainant made a gain in the amount of Euro 13,002.17 after deducting the maturity value from the investment premium that was paid by the complainant which results in a rate of return on the investment premium of 2.86 % and a rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium of 3.37%.***

- 20. It also needs to be emphasised that the maturity value of the Policy is tax free and that this benefit is not applicable in other forms of regular savings where the complainant would have been otherwise obliged to pay taxes from his return.**
- 21. During the term of the Policy, MMSV always kept the complainant informed about the value of the Policy Account of his Policy and how said value was increasing every year and about the bonuses that were being declared by MMSV, which bonuses were being credited to the Policy Account of the Policy. This information was communicated to the complainant by MMSV by sending to him, on a yearly basis, a Bonus Statement together with the so-called Important Notes. As from 2001, MMSV had also started sending to the complainant, every year, a Media Release (copies of the bonus statements are attached with the complaint and marked Fol.15- 38 and copies of Media Releases are being attached to this reply and marked as Document "MSV 3"). Therefore, the complainant was fully aware of what bonuses were being declared and of the value of the Policy over the years. Apart from the use of the terms "Estimated" and "illustration" used in the quotations which are self-explanatory, the Important Notes forming part of the Bonus Statements above-mentioned as well as the media releases have repeatedly made it clear that the bonus rates were not guaranteed and that they depended on the performance of the underlying investments, and therefore, said investments could go up as well as down. Therefore, the values of the Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus and Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses indicated in the quotations could be varied depending on the performance of the investments during the term of the Policy.**
- 22. Thus MMSV continues to demonstrate and acclaim that it has supplied sufficient information to the complainants about the policy in question at all stages including after the issuance of the policy and in fact MMSV did not receive any request for withdrawal of the policy after these documents were provided to the complainants.**
- 23. Apart from the investment element to the Policy, the same Policy also provided a guaranteed life cover over the complainant's life, such that MMSV was obliged to pay the basic sum assured, in the amount of**

Lm10,501.00 (Euro 24,460.75) to the heirs of the complainants in the case of their demise which did not occur due to an accident and additional benefit in the amount of Lm10,501.00 (Euro 24,460.75) (that is a global amount of Euro 48,921.50) in the event of death due to an accident, at any time that the Policy was in force. The said life cover had a price and have been completely ignored by the complainant and not normally available under other forms of regular savings.

- 24. The Policy (presented with the claim, but a more legible and clear version shall be attached to this reply and marked as Dok .MSV 4) provides that “The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) (emfasi mizjud) and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract.” Therefore, MMSV clearly adhered to its obligations under the Policy, as opposed to what is being alleged, because it has offered the value of the Policy Account of the Policy as at the date of the maturity thereof because said value had by far exceeded the value of the Basic Sum Assured.***
- 25. MMSV maintains that the Policy was sold in accordance with the regulations that were applicable at the time when the Policy was being sold. In fact, before the Policy was issued and therefore simultaneously with filling in his proposal form, the complainant was presented with the Statutory Notice that was issued in accordance with the provisions of the Life Insurance (Statutory Notice) Regulations, 1989 and was in fact signed by the complainant himself (a copy of which is attached herewith and marked as “Dok. MSV 5”. The Statutory Notice set out several warnings including the right of the complainant to withdraw from purchasing the Policy and the manner to do so. This Notice was intended to give policyholders the right to withdraw from the transaction when the policyholder may have second thoughts about the policy or was somehow pressurized to purchase the policy. However, in this case, the complainant did not exercise any of the said rights set out in the Notice and consequently agreed to proceed with the Policy.***

- 26. Finally, MMSV maintains that it has always adhered to its obligations under the Policy and therefore, it should not be ordered to pay any compensation other than the final maturity value or any expenses that may be incurred in relation to this procedure because it has been instituted for no valid reason, as shall also be proved during the course of these proceedings.**
- 27. With reservation for any further pleas.”**

Seduti

Fis-seduta tat-13 ta' Novembru 2024, is-Sur OJ ('l-Ilmentatur') xehed li:

“Ngħid li fl-1997 kont mort il-Bank of Valletta biex nagħmel policy fuq il-ħajja.

Kienu daħħluni f'uffiċċju; kien hemm Ethelbert (li bħalissa insejt x'kunjomu) u staqsieni x'irrid u għidtlu x'nixtieq u qalli, 'Alright, poġġi bilqiegħda.' U beda jfiehemi u beda jktribli.

Għidtlu, 'Tajba l-idea imma rridha bil-miktub.'

Ngħid li kont mort il-branch ta' Ħaż-Żabbar biex nistaqsi dwar l-investment. Ngħid li spjegali li nħallas Lm500 fis-sena u għidtlu li kont lest li nidhol għaliha. Ngħid li konna jiena u l-mara u kienet ser tkopri lilna t-tnejn.

Meta għidtlu li alright, beda jgħidli x'benefiċċji hemm; mhux benefiċċji imma kemm kienet ser tkun is-somma. Huwa kien qalli li jekk inħallas Lm500 għal ħamsa u għoxrin sena, (qalli li nista' nagħmilha għal għoxrin sena u nista' nagħmilha għal ħamsa u għoxrin sena), u jien ikkalkolajt li minn dak iż-żmien sakemm niġi biex nispiċċa bil-61 sena jkun għaddew ħamsa u għoxrin sena.

Allura, għidtlu biex nagħmluha għal ħamsa u għoxrin sena ħalli tiġi flimkien mal-pensjoni. Għid ikolli xi ħaġa mill-pensjoni, is-somma li semmieli hu tkun f'idi wkoll u nkunu nistgħu ngħixu ħajja normali mingħajr ħafna hassle, bla tbatija ta' xejn.

Ngħid li kien qalli li jekk jien inħallas Lm500 fis-sena għal ħamsa u għoxrin sena, fl-aħħar nieħu Lm40,000. U jien sibtha worth it li wara ħamsa u għoxrin sena nieħu Lm40,000. Kienu Maltin, lanqas konna bdejna naħsbu biex niġu bil-euros. Għid worth it u ddecidejt li nagħmilha.

Ngħid li kien tani kopja tal-quotation. Ngħid li minbarra l-Lm500, x'hin bagħatni għall-medical test biex jaraw jekk hux kollox sew, kienu sabuli naqra pressjoni. U kienu židuli b'Lm50 insurance tal-life insurance minħabba li kelli dik in-naqra pressjoni. Ngħid li dik kienet apparti.

Rigward is-somma tal-Lm40,000, ngħid li ma qalli xejn fuqjex ħadimha. Ma jidhirlix li qalli li din is-somma setgħet tvarja xi naqra. Ma naħsibx.

Rigward l-Estimated Maturity Value, ngħid li lili semmieli l-Lm40,000 u lanqas qasamhomli; lanqas kien qalli bihom dawn. L-Lm40,000 wara rajtha. Kien qalli li l-Lm10,000 jekk niġi mmut qabel il-maturità, nieħdu s-somma ta' Lm10,500 l-waħda. Jiena għidtlu jekk inkunu f'karozza u mmutu jien u l-mara t-tnejn, staqsejtu x'jiġri u qalli li neħduhom x 2 għax aħna t-tnejn inxurjati mhux wieħed biss inxurjat.

Dwar il-kelma 'estimated', ma nafx kemm tista' tvarja. Hu semmieli Lm40,000 u Lm40,000 rajt f'moħħi dak il-ħin. Jien dik is-somma ġejt imwiegħed; ngħid li dik li ħajjritni biex nagħmel il-policy.

Ngħid li meta għalqet il-polza u rċevejt l-ittra fejn offrewli s-somma ta' €40,000, jien ma qbiltx għax kien hemm diskrepanza kbira minn €40,000 għal Lm40,000.

Ngħid li bejn wieħed u ieħor, kif qed nifhem issa, mhux suppost li minn €98,000 jinżlu għal €40,000. Dik mhix bejn wieħed u ieħor. Bejn wieħed u ieħor forsi niżlet b'€5,000? Imma mhux niżlet €58,000 inqas!

Ngħid li Lm40,000 kelli f'moħħi dak iż-żmien. Jien kont nippretendi li jekk suppost kellha tkun €98,000 tkun €5,000 inqas u mhux inqas min-nofs. Lanqas bin-nofs ma kont inkun happy, għax jien f'moħħi kelli Lm40,000.

Rigward stima, ngħid li, safejn naf jien, jekk ingib lil xi ħadd id-dar u ser inqabbdu biċċa xogħol u jagħtini stima u, b'mod tal-kelma, jgħidli €10,000 xogħol, mhux ser jgħidli agħtini €4,000 imbagħad. L-istima f'tit ikun hemm differenza mhux hemm anqas min-nofs.

Ngħid li l-aspettativa tiegħi kienet ta' Lm40,000.

Ngħid li dak iż-żmien li għamilt il-polza kelli ħanut, kont self-employed.”³

Xehedet ukoll is-Sinjura RJ (‘l-Ilmentatrici’) fejn stqarret li:

“Ngħid li biex ir-raġel għamel il-polza, xi darba mort biex niffirma. Meta ma kellix bżonn niffirma kont ngħidlu biex iħallini barra.

Ngħid li wara li tkellimna bejnietna u ddecidejna li nħallsu Lm500 fis-sena, jiena kont nistenna li wara li jgħaddu dawn il-ħamsa u għoxrin sena, aħna konna ser nieħdu s-somma li wiegħduna. Lili dejjem qalli li għandna s-somma ta’ Lm40,000. Ma konniex nafu li ser isiru euros dawn.

Ngħid li anke lit-tfal għamilnilhom polza u qed jiddispjačina li għamilnihom.

Ngħid li tul dawn il-ħamsa u għoxrin sena, ma nafx li morna xi laqgħat ta’ MAPFRE. U lanqas qatt xi ħadd spjegalna x’kien qed jigri mill-investment. U xorta, ma naħsibx li stajna noħorġu. Ma ħriġniex għax konna ser nitilfu għax it-tfal kienu diġà ser joħorġu u ma qablilhomx. Meta ngħid li riedu joħorġu jigifieri riedu jwaqqfuha għax anke qed jaraw lilna, qed jaraw li mhix worth it. U ma jaqblilhomx, allura, ma jistgħux jigbru flushom u jieqfu.

Ngħid, milli naf jien, kieku ħriġna konna nitilfu għax diġà ppruvaw it-tfal, kienu ċcekkjaw it-tfal fuqha. U qalulhom li ma jaqblilhomx joħorġu għax ser jitilfu. Jigifieri aħna marbutin, jigri x’jigri, għal dak li ffirmajna; mhux għal li ġejna mwiegħdin li ser nieħdu. Jigri x’jigri aħna jkollna noqgħodu għal li jgħidu meta aħna ma stajniex nirreċiprokaw lura billi noħorġu u nieħdu sehemna mqar.

Ngħid li jiena meta għamilna l-polza kont mara tad-dar; dejjem kont mara tad-dar. Ngħid li f’dawn l-affarijiet ta’ investimenti u finanzi ma nifhimx.

Bħala edukazzjoni għamilna sas-Sekondarja. Bl-Ingliż nafu naqraw imma xejn speċjali.”⁴

L-Ilmentatur żied jgħid li:

³ P. 96 – P. 98

⁴ P. 98

“Ngħid li aħna konna nafu li ma stajniex noħorġu minnha għax it-tfal ippruvaw joħorġu ħafna qabel iż-żmien li sirna nafu; u dak li ser jiġri lit-tfal ser jiġri lilna għax mort nistaqsi l-bank Ғaž-Żabbar.

Mistoqsi mill-Arbitru meta mort nistaqsi, ngħid li mort aktar minn għaxar snin ilu.

L-Arbitru jgħid li, allura, ma kontx sorpriż imbagħad. Ngħid li ma kontx sorpriż sa dak iż-żmien li t-tfal marru biex joħorġu minnha għax aħna mingħalina li kollox ser jibqa’ kif ftiehemna. Imbagħad, x’hin marru t-tfal u qalulhom hekk, mort niċċekkja jien ukoll u qaltli, ‘Iva, jekk toħorġu minnha titilfu parti mis-somma.’

Ngħid li dan ġara bejn wieħed u ieħor għaxar snin ilu.”⁵

Fil-kontroeżami, l-Ilmentatur iddikjara li:

“Qed jingħad li għaddew sebgħa u għoxrin sena minn mindu xtrajt din il-polza.

Mistoqsi ngħidx li niftakar kelma b’kelma x’intqal fil-laqqgħa, ngħid li mhux eżatt niftakar kelma b’kelma; ma niftakarx kelma b’kelma, imma niftakar il-punti li laqtu lili, li għalija deheru li huma importanti. Jien dak li rajt dak iż-żmien, is-somma li ser nieħu. Ngħid li kitibhieli bil-biro fuq il-karta.

Ngħid li Itqajt mas-Sur Ethelbert Perini xi darbtejn, tlieta meta ffirmat il-mara b’kollox. Minn darbtejn sa tlieta, mhux aktar.

Qed jingħad la jien ma niftakarx eżatt x’intqal, naqblu li ma neskludix li ngħatajt spjegazzjoni aktar milli qed nagħti illum.

Ngħid li ma tantx, ma jidhirlix għax ma semmilix. Għalhekk ġiegħeltu jiktibli l-Lm40,000.

Mistoqsi x’kienet eżatt l-ispjegazzjoni li tani Ethelbert, (ma wegibx)

Mistoqsi niftakarx x’dokumenti kont iffirrajt, ngħid mhux il-karti kollha li tani quddiemi. Iffirrajt jien u iffirmat il-mara għax it-tnejn konna.

⁵ P. 98 – P. 99

Mistoqsi x'kienu d-dokumenti, ngħid mhux bħalma għandkom intom, l-istess haġa. Il-karti li tani niffirma.

Qed jingħad li jien għidt li l-polza għalqet tliet snin ilu, ngħid li kwazi tliet snin ilu. Qed jingħad li l-polza għalqet sena u nofs ilu u, allura, qed jingħad li lanqas dik ma niftakar meta kellha tagħlaq.

Qed jingħad li fil-quotation hemm ħafna figuri imma fosthom hemm tnejn li huma t-tnejn estimated: Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus u Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses. Waħda tiġi Lm30,000 u l-oħra madwar Lm42,000.

Mistoqsi xi spjegali dwar it-Lm30,000, ngħid li s-somma ġabarhieli kollha tal-Lm40,000.

Mistoqsi x'niftakar xi spjegali dwarhom, ngħid li ma niftakarx li spjegali. Fuq l-Lm10,000 qalli li jekk niġu li mmutu f'xi accident nieħdu Lm10,000 għal kull wieħed.

Mistoqsi x'naf fuq is-somma tat-Lm30,000, ngħid li ma naf xejn. Jien fuq is-somma globali tkellimt.

Mistoqsi naqbilx li kelli żmien biżżejjed biex naħsibha jekk ridt nikkancella l-polza peress li jien iddeċidejt fl-1 ta' Diċembru 1997 u l-polza ħarġet fit-12 ta' Marzu 1998, ngħid li meta morna l-bank biex niffirmaw ufficjali.

Qed jingħad li l-polza damet biex inħarġet minħabba l-problemi mediċi tiegħi u tas-Sinjura, ngħid li dażgur għax baġhatni għall-medical tests.”⁶

L-Arbitru qal lill-Ilmentaturi li jaħseb li kien hemm xi dokumenti li nħarġu qabel u li iżda ma ġewx ipprezentati, u dan minħabba li l-uniku dokument ta' *quotation* li ġie ipprezentat huwa datat 21 ta' Novembru 1997, liema dokument inħareġ mill-*Bank of Valletta*. Qal li ma jidherx li hemm oħrajn ħlief il-polza. L-Arbitru ma jafx jekk l-ammont ta' Lm50 li qed jissemma mill-ilmentatur huwiex polza separata jew inkella parti minn din il-polza.

L-Ilmentatur spjega li dawk il-Lm50 kien iħallashom mas-somma globali.

⁶ P. 99 – P. 100

Eventwalment, Dr Veronica Grixti, li qed tassisti lill-Fornitur tas-Servizz, spjegat li dan l-ammont hu parti mill-polza għax l-*extra* tkun minhabba s-*Sum Assured* u mhux minhabba l-*Endowment*. Qalet li dak l-ammont ma jaffettwax il-*quotation*, filwaqt li saħqet li dak it-*top-up* kien ikun assorbit mil-*Life Cover* u mhux bħala *Endowment investment*.⁷

Wara din is-seduta, gie pprezentat l-*Affidavit* ta' Victor Farrugia, bħala *Chief Operations Officer* tal-MSV li, sostanzjalment jirrepeti dak li kien digà intqal fit-twegiba għall-ilment sottomessa mill-Fornitur tas-Servizz.

Eventwalment, fit-tieni seduta tat-8 ta' Jannar 2025, Victor Farrugia ħalef il-kontenut ta' dan l-istess *Affidavit*.

Fil-kontroeżami, Victor Farrugia kompli li:

“Qed jingħad li fl-affidavit tiegħi jiena semmejt li f’din it-tip ta’ polza hemm element ta’ investment. Mistoqsi jekk dan it-tip ta’ investment kienx ibbażat fuq il-history tal-kumpanija jew kienx ibbażat fuq il-futur, jigifieri fuq dak li gie forecast mill-kumpanija, ngħid li meta ngħidu element ta’ investment ifisser li parti mill-premium tiegħu qed jiġi investit u parti minnu qed jagħmel tajjeb għall-garanzija.

Imma, għall-fini ta’ x’jipprovdi l-prodott, il-prodott jipprovdi bonus rates, u l-qliġ fuq l-investment li jsir mill-kumpanija jitqassam lill-klijenti f’forma ta’ bonus rates li jiġu ddikjarati fis-snin futuri.

Qed jingħad li dan kien prodott fuq ħamsa u għoxrin sena, jigifieri investment bil-quddiem, u mistoqsi hux qed jingħad sew li ma ttieħdu l-ebda konsiderazzjoni għaċ-ċirkostanzi ta’ investment li setgħu jizvolġu fis-suq, ngħid li anke l-kumpanija tagħmel dawn l-istimi jkun hemm konsulenza ma’ attwarji barranin; l-attwarji tagħna jiddeċiedu x’rati jintużaw biex isiru dawn il-projections u anke ssir konsulenza ma’ attwarji barranin fuq din il-materja. Illum nistgħu inħarsu lura u ngħidu illi kellna l-ħamsa u għoxrin sena li kellna. Imma d-deċiżjoni li kien hemm dak iż-żmien kienet illi jintużaw il-bonus rates li kienu qed jithallsu dak iż-żmien li ma kintix fula f’qargħa. Kien hemm il-bonus rates li ntuzaw dak iż-żmien kienu ilhom madwar erba’/ħames snin f’dak il-

⁷ P. 100

livell, jiġifieri żgur li ma kinitx fula f'qargħa u f'dak il-bazi kienu jiġu ffissati l-illustration rates.

Qed jingħad li dak iż-żmien dawn ir-rati ta' 6%/7% kienu rati tajbin, però, mistoqsi jekk il-kumpanija kinitx qed tara li dawn ir-rati jistgħu xi żmien jew ieħor ma jibqgħux f'dak il-livell għax biex jogħlew aktar kien improbabbli u l-probabilità kienet li jinżlu xi ftit aktar milli jogħlew, ngħid li illum nistgħu ngħidu hekk għax għixnihom dawn il-ħamsa u għoxrin sena li għaddew minn fuq din il-polza. Dak iż-żmien l-expectation ma kinitx li jkun hemm dan iċ-ċaqliq kbir. Hadd m'għandu l-ballun tal-kristall; illum ma nafux ħamsa u għoxrin sena oħra x'ser jiġri. Il-kumpanija dak iż-żmien ma kinitx taf f'ħamsa u għoxrin sena minn dak iż-żmien 'l hawn x'ser jiġri. In hindsight, kulhadd għaref.

Qed jingħad li fis-Sebghinijiet ukoll kien hemm krizijiet taż-żejt, krizijiet kbar finanzjarji, investimenti f'diversi pajjiżi li fil-fatt fallaw. Mistoqsi mqar fuq il-ħamsa u għoxrin sena ta' qabel ma stajniex nipprovdu għal dan it-tip ta' riskju li jista' jiżvolgi, fejn dik hija waħda mill-problemi ta' din il-polza, li nbiegħet polza too good to be true, ngħid li jien in charge mill-operat u m'inix espert fil-finanzi, fl-investimenti u fl-ekonomija. Li nista' ngħid hu li waħda mir-raġunijiet għall-eżistenza ta' dawn l-attwarji, konsulenti li jintużaw mill-kumpanija li anke bil-liġi jridu jesprimu opinjoni fuq il-bonus declaration, il-konsulenza – safejn naf jien – kienet tgħid li kienu fuq il-bazi tal-informazzjoni li kien hemm dak iż-żmien għax illum qed narawha bil-perspettiva tat-2025.”⁸

L-Arbitru intervjena u qal li:

“... jekk tmur fl-1999 u tħares lejn ħamsa u għoxrin sena qabel, dawk kienu ħamsa u għoxrin sena ta' inflazzjoni qawwija li bdiet fl-1974 u baqgħet sejra lejn l-aħħar tas-snin 80 fejn rajna rati ta' imgħaxijiet biex jattendu dik l-inflazzjoni ta' double digits u illum għadna nitkellmu fuq il-Volcker years, jiġifieri dawk is-snin meta Paul Volcker kien Chairman tal-Federal Reserve mill-1980 sal-1982 fejn għolla l-imgħaxijiet overnight fuq id-dollaru Amerikan, allura, fuq l-imgħaxijiet madwar id-dinja kollha għal madwar 20%.

⁸ P. 113 – P. 114

Jiġifieri r-rati tal-imgħaxijiet li kienu fl-aħħar tas-snin Disgħin ma kinux sproporzjonati mar-rati ta' imgħaxijiet li kienu qed jinħadmu fil-ħamsa u għoxrin sena ta' qabel. Perezempju, fl-1992, meta kien hemm il-kriżi l-Ingilterra meta ħarġet mill-European Monetary System ta' dakinhar qabel l-EMU, at one stage, ir-rati tal-imgħaxijiet li bdew jithallsu mill-banek fuq id-depożiti speċjalment l-Ingilterra, kienet 15%/16%. Dan biex l-Arbitru jagħti sfond storiku tal-imgħaxijiet kif imxew fil-perjodu ta' qabel ma ħarġet din il-polza.”⁹

L-Arbitru zied¹⁰ li r-regolamentazzjoni ta' meta ħarġet din il-polza in kwistjoni, kienet tagħmel obbligu lill-Middlesea li tasal u tagħti *projection* ta' x'ser ikunu fuq il-ħamsa u għoxrin sena ta' qabel. Qal li m'hawn l-ebda mustaċċun li jkun jaf x'ser jiġri ħamsa u għoxrin sena oħra, la dak iż-żmien u lanqas illum.

Hu kompla billi spjega li l-kwistjoni ta' dan il-każ hi jekk meta nbiegħet il-polza dan ġiex spjegat lill-klijent li hemm ċertu affarijiet li kienu garantiti u ċertu affarijiet li kienu stimi.

Victor Farrugia kompla li:

“Qed niġi referut għall-affidavit tiegħi fejn nirreferi diversi drabi għal stima u indikazzjonijiet u mistoqsi naqbilx jekk din l-istima jew indikazzjoni għandha tkun kemm jista' jkun viċin ta' dak li jista' jirrizulta u mhux indikazzjoni li tiżvija kompletament, ngħid li l-indikazzjoni kienet spjegata kif kienet ikkalkolata. Kienet ikkwalifikata wkoll illi tista' titla' u tista' tinzel, jiġifieri ma kien hemm bl-ebda mod indikazzjoni li hija somma garantita. Sakemm qed tispjega fuq liema bażi qed tikkalkolaha, kif għidt diġà, l-konsulenti tagħna kienu jgħidu li daww il-figuri huma tajbin. L-MFSA, safejn nafu aħna, qatt ma qaltilna li qed inkunu avventurużi wisq, jiġifieri qatt ma ġibditilna l-attenzjoni.”¹¹

Hawn l-Arbitru intervjena u qal li:

“... l-MFSA bidlu r-regolamenti lejn l-aħħar tas-sena 2000, jiġifieri wara li ħarġet din il-polza, u obligat li flok issir stima waħda, isiru mill-inqas tliet stimi biex il-klijent ikun jista' jifhem li hemm ċertu parametri li m'hemmx stima

⁹ P. 114 – P. 115

¹⁰ P. 115

¹¹ P. 115

waħda imma hemm xenarju ta' tliet stimi. U dan kien għadu ma kienx in vigore meta ħarġet din il-polza.”¹²

Victor Farrugia zied li:

“Ngħid li dan jinforza l-ħsieb li m’hemm xejn garantit f’dawk l-illustrations.

Qed nigi referut għal punt 21 tal-affidavit tiegħi fejn għidt li ‘l-illustrations użati fil-quotations huma self-explanatory,’ u mistoqsi naqbilx li bħala self-explanatory li suppost il-klijent qed jifhem illi dawk iċ-ċifri u l-illustrations huma realistiċi jew le, għalhekk self-explanatory jew kien fihom x’tifhem aktar minn hekk, ngħid li self-explanatory għax huma estimated u mhux guaranteed. Kieku l-kumpanija riedet tindika b’xi mod li kienu garantiti kienet tgħid Guaranteed Maturity Value li fil-fatt ma qalitux. U l-kelma self-explanatory qed tirreferi għall-kelma li ntuzat li kienet estimated li mbagħad ġiet spjegata fuq liema bażi l-istima ġiet magħmula.

Qed jingħad li nirreferi wkoll għall-Important Notes li kienu annessi mal-bonus statements maħruġa kull sena, l-ittri li kienu jagħmluha ċara li r-rati ma kinux garantiti, eċċ. Mistoqsi naqbilx li jkollok klijenti u klijenti; klijenti li jkunu aktar well-versed f’dan il-qasam u forsi klijenti li ma jifhmux daqshekk kif għandna ċ-ċirkostanza li għanda llum.

Mistoqsi, allura, ma kienx ikun hemm xi forma ta’ meetings tul is-snin, perjodikament, li jispjegaw kif sejjer l-andament apparti l-istatements ta’ kull sena, ngħid li bħala proċedura u organizzazzjoni ma kienx hemm struttura li jkun hemm regular follow-ups, però, jekk il-klijent dejjem irid jagħmel meeting aktar għandu dan jispjegah għaliex din l-area aktar hija l-area tas-Sur Perini peress li hu kien jirrappreżenta l-Bank of Valletta li għan-nom tagħha s-Sur Perini għamel il-bejgħ; il-follow-up kien isir mill-intermedjarju. Però, ma kien hemm l-ebda obbligu li jsir a regular follow-up izda l-klijent seta’ jitlob kjarifika matul iż-żmien.”¹³

F’din l-istess seduta, xehed ukoll Ethelbert Perini, ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz li bieġħ il-polza in kwistjoni lill-Ilmentaturi. Hu xehed li:

¹² Ibid.

¹³ P. 115 – P. 116

“Ngħid li f’Novembru 1997, kont naħdem f’Żabbar branch tal-Bank of Valletta.

Ngħid li kont liċenzjat biex inbiegħ poloz tal-assigurazzjoni tal-MSV partikolarment dawk tal-Endowment wara ammont ta’ training li kienu jagħtuna.

Qed niġi referut għal Dok MSV2 li huwa l-Important Notes u nikkonferma li fuqu hemm il-firma tiegħi.

Nikkonferma wkoll il-firma tiegħi fuq Dok MSV5 li huwa l-Avviż Statutorju. U nikkonferma wkoll il-kitba tiegħi fuq il-Proposal Form.

Ngħid li l-kunċett wara assurance policy hija eżattament għal nies li ma tantx ikunu jifhmu fl-investimenti għax hija investment b’riskju vera baxx. Nispjega fejn imorru l-premiums li jħallsu minn sena għal sena u l-imgħax li l-MSV tiddikjara u li jakkumula mal-investment u dak l-akkumulat jibqa’ garantit. U, għalhekk, hija investment b’riskju baxx għax ma jkunx hemm volatilità fil-kapital meta jikber ftit ftit.

Ngħid li l-bank qatt ma ħallasna commissions għall-bejgħ ta’ dawn il-poloż.

Ngħid li dan il-każ partikolari ma niftakrux. Imma normalment jekk klijent ikun interessat f’xi investment differenti, nispjegaw x’għandna l-bank. U wieħed mill-prodotti li kellna l-bank kien l-Endowment Policy.

Huwa investment għal min ser jibda jinvesti għax kif tkellimna hu investment b’riskju baxx għax hemm ħafna garanziji speċjalment l-ammont li tkun ħallast. Imma hemm proċess kif tispjega ta’ bonus, ta’ premiums, kif jithallsu u affarijjet oħra.

Kont nispjega li l-ammont li jithallas lill-MSV kull sena, dak l-MSV tiddikjara bonus għas-sena ta’ wara u jiżdied mal-kapital li jkun tħallas. U s-sena ta’ wara dejjem jakkumula l-kapital ta’ dak li tħallas plus l-imgħaxijiet li jkun hemm, jiġifieri l-kapital kien jiżdied. U jekk jiżdied ma jistax jonqos. B’liema rata jiżdied ikun differenti skont il-bonus li jħallas l-MSV minn sena għal sena.

Nirreferi għall-quotation li ħriġtilhom fejn hemm diversi figuri. Hemm is-Sum Assured fl-ammont ta’ Lm10,501, hemm l-Estimated Maturity Value including Reversionary li huwa Lm30,735 u dak tat-Terminal li hu Lm42,261.

Ngħid li normalment ma noħorgux quotation waħda. Noħorgu aktar minn waħda biex nuru lill-klijent x'jaqbillu u x'jiflaħ iħallas. Is-Sum Assured ta' Lm10,000 kienet hemm u kont spjegajt, kif kont nispjega lil kulħadd, li din hija applikabbli mal-ewwel ġurnata li tkun aċċettata, jiġifieri jekk jiġi xi ħadd nieqes l-għada, l-insurance tħallas l-Lm10,000 xorta irrispettivament kemm-il premium tħallas.

Ngħid li l-ammont ta' Lm30,000 huwa l-ammont li l-MSV irċeviet mingħand il-klijent plus l-imgħax li ħallset l-MSV minn sena għal sena li jvarja, għalhekk, estimate. U t-Terminal Bonus huwa dak il-bonus li l-MSV tħallas jew ma tħallasx skont iċ-ċirkostanzi ta' dik is-sena bħala Terminal Bonus. Ngħid li dejjem estimate, għax fuq il-quotation dejjem estimate.

Ngħid li inti qatt ma tkun f'pożizzjoni li tiggarrantixxi dawn is-somom li ssemmev. Il-garanzija li tista' tkun hemm hija l-ammont li l-klijent iħallas bħala premium plus il-bonus li jiħallas minn sena għal sena li jkunu fil-Policy Account li l-MSV tibgħat kull sena l-istatement tiegħu.

Ngħid li mhux normali li stajt għidtilhom li jieħdu presso poco dak l-ammont jew li jieħdu xi perċentaġġ.

Ngħid li wara li jkunu aċċettaw il-quotation, ikun hemm il-proposta u ngħadduha lill-MSV. F'dan il-każ, kien hemm xi delay għax kien hemm bżonn ta' xi medical tests minħabba xi kundizzjoni u l-policy kienet iddum xi ftit biex toħroġ dak iż-żmien. Imma ladarba tiġi aċċettata, il-klijent jirċievi ċ-ċertifikat tal-polza u kull sena jirċievi statement li juri kif sejra l-policy minn sena għal sena.

Ngħid li nkun tajthom u spjegajtilhom l-iStatutory Notice li l-klijent għandu d-dritt li jkollu ħmistax-il ġurnata sabiex jaħsibha.¹⁴

Waqt il-kontroezami, Ethelbert Perini kompli:

“Ngħid li kont ili naħdem il-BOV mill-1990. Il-bank kien daħal fl-industrija tal-insurance fl-1994, u kont dħalt minn tal-bidu, jiġifieri kelli qisu tliet snin esperjenza f'dan il-qasam.

¹⁴ P. 116 – P. 117

Qed nigi referut għal dak li għidt li dan il-każ partikolari ma niftakrux. Mistoqsi jkollix xi notamenti fuq dawn il-każijiet, ngħid li le. L-Endowment Policy kienet waħda mill-prodotti tal-MSV li l-bank kien ibiegħ. Sintendi nispegaw il-vantaġġi u l-iżvantaġġi tal-prodott u dak iż-żmien kien alternattiva għal savings account, allura, trid tispjega t-tajjeb u l-ħażin ta' kull prodott.

L-assurance huwa l-ewwel investment illi xi ħadd li ma jkollux esperjenza jidhol għalih għax hemm ċertu garanziji fuq il-premium li tħallas kontra fund li jista' jkun volatili mill-ewwel ġurnata li titfa' l-ammont fih.

Ngħid li dan jista' jkun l-ewwel investment li xi ħadd jagħmel barra s-savings u l-fixed li dak iż-żmien kienu di norma bħala investimenti u billi hemm ċertu garanziji fuq il-premium li tħallas mhux qed jaqbzu ħafna stadji fl-investment risk mal-ewwel ġurnata li jinvestu.

Mistoqsi fuq liema kalkolu bbażajt l-Estimated Maturity Value bir-Reversionary Bonus u l-ieħor li jinkludi t-Terminal Bonus, ngħid li dak kien joħroġ ufficjalment mill-MSV. Aħna konna nagħtu quotation li tiġi kkalkolata mill-computer u li joħroġ nispegawh. Ma kellniex il-calculator aħna biex noħroġu l-quotations aħna, jiġifieri l-quotations kienu joħroġu mis-sistema tal-MSV.

Jekk jiġi xi ħadd wara jew qabel bl-istess ammonti, l-istess quotation ser tagħtih.

Mistoqsi naqbilx li s-sistema dak iż-żmien kienet tagħtik l-ammonti abbażi tal-investment li jkun qed isir kull sena u dan ngħaddih lill-klijent u ngħidli li s-sistema daqshekk ħarġet u ma kinitx tkun spjega tiegħi, ngħid li jiena nispegaw l-kunċett kif jaħdem tal-With Profit.

Qed jingħad li allura ma stajtx nispegaw kif ġie Lm30,000 u mhux Lm25,000, pereżempju. Ngħid li le, ma tistax tikkalkola. U għalhekk hi estimate għax int ma tistax tikkalkola x'ser jiġri wara għoxrin jew ħamsa u għoxrin sena. L-MSV jibbażaw il-kalkoli tagħhom fuq past history tal-With Profits u joħroġu quotation fuqha.

Ngħid li jien ma kontx nidhol kif tiġi kkalkolata. Nispegaw n-numri x'inhuma; ngħidilhom li huma estimates. Jiena ma stajtx nidhol fiha b'liema rati ser jikkalkolaw ir-Reversionary Bonus u t-Terminal Bonus.

Mistoqsi jekk konniex inkunu nafu kif qed jinħadmu r-rati, u jekk kienx hemm xi forma ta' forecasting peress li din ser timmatura fil-futur, ngħid li din hi mistoqsija li ma nistax nirrispondiha jien imma l-MSV.

Qed niġi referut għal li għidt li ma niftakarx dan il-każ partikolari, ngħid li jien waqft inbiegħ il-poloż is-sena l-oħra, jiġifieri span ta' thirty-five years.

Ma ngħidx li kull każ huwa simili, imma ħafna affarijiet huma l-istess għax il-prodott huwa wieħed u taddatta skont iċ-ċirkostanzi tal-klijent skont kemm jaffordja, kemm żmien irid, l-età tiegħu, meta ser jirtira. Dawn huma l-fatturi li trid tiddiskuti mal-klijent u li jagħmlu policy differenti minn oħra. Imma bħala mekkanizmu ta' policy huma kollha l-istess. Jiġifieri li spjegajt lis-Sinjuri OJ u RJ u li spjegajt lil ta' qabilhom jew ta' warajhom huma l-istess affarijiet.

Qed jingħad li l-ilmentaturi meta raw iċ-ċifra ta' Lm30,000 staqsewni jekk din is-somma kinux ser jeħduha meta jirtiraw u jiena spjegajtilhom li iva, dik kienet is-somma li kienu qed jistennew skont il-quotation.

Ngħid li quotation hija quotation u dik hija estimate.

Qed jingħad li huma ħadu l-polza għax raw li l-istima hija waħda tajba; li raw it-Lm30,000 u abbażi ta' dik l-istima (li ma ħdimthiex jiena) huma aċċettaw li jixtru dak il-prodott, jiġifieri kieku l-istima kienet Lm15,000 huma ma kinux jixtruha.

Ngħid li fil-quotation hemm estimate miktuba. B'liema rata maħduma ma kontx naf dak iż-żmien. Jien fuq dik nista' nibbaża l-argumenti tiegħi. Dejjem imma li l-istima hija stima.

Mistoqsi naqbilx li iċ-ċifra partikolari kienet is-selling point li permezz tagħha huma xtraw din il-polza, ngħid li kienet maħduma fuq possibilment rati li kienu għoljin dak iż-żmien. Ir-rata tas-savings dak iż-żmien kienet ta' 3%. Trid tqabbel mar-rati li kien hemm dak iż-żmien. Il-quotation tkun ibbażata fuq il-performance ta' qabel u fuq ir-rati ta' dak iż-żmien li savings kien 3% u fixed kien 5%.

Mistoqsi peress li għidt li dan l-investment kien ta' riskju baxx, il-fatt li kien ibbażat fuq percentwali pjuttost pożittivi fis-snin ta' qabel, ma naħsibx li dan

kien daqsxejn misguided, ngħid li ma nistax nirrispondi fuq din. Aħna konna nimxu fuq il-quotation li kienu jagħtuna l-MSV.

Ngħid li dak iż-żmien konna nbiegħu prodotti oħrajn li lanqas kellhom quotation, tidħol u ma tkunx taf x'ser taqla' u sintendi għal investitur ġdid ma kinux jgħoddu. U semmejt investiment li dak iż-żmien kien l-aħjar investiment apparti s-savings u l-fixed li kellu l-bank dak iż-żmien.”¹⁵

L-Ilmentaturi pprezentaw is-sottomissjonijiet finali tagħhom:

“F’dan il-każ smajna illi l-prodott inbiegħ madwar 26 sena ilu għax kompli għaddej iż-żmien.

Is-Sur Perini għadu kif xehed illi fil-fatt ma jiftakarx il-proċess għax għadda ħafna żmien u diffiċli jiftakar każijiet individwali. Għadda ħafna żmien u ma jistax jiftakar eżattament xi jkun spjega f’dan il-każ lis-Sinjuri OJ u RJ.

Qal x’kien jagħmel ġeneralment, però, fuq dan il-każ partikolari ma setax fil-fatt jixhed.

Is-Sinjuri OJ u RJ, min-naħa l-oħra, dan huwa l-uniku investiment li għamlu u, allura, jiftakru aktar xi ntqal lilhom. Dak iż-żmien kien intqal lilhom li din l-istima ta’ madwar Lm30,000 kienu ser jeħduha mal-età tal-irtirar tagħhom. Bażikament huma kienu ibbażaw il-25 sena mal-irtirar tagħhom. U qalu li, allura, tagħmel sens li kif jirtiraw jieħdu dik is-somma flus. Anzi s-Sinjuri OJ u RJ jitkellmu fuq figura ta’ Lm40,000 għax din tinkludi t-Terminal Bonus ukoll; somma li tiġi kwazi kwazi mal-€100,000 illum il-ġurnata.

Qatt ma ġie spjegat lilhom li din is-somma tista’ tvarja b’mod konsiderevoli.

Huma daħlu għal din il-polza għax kellhom l-assurance – ħalli ma nużax il-kelma garanzija – li dik kienet somma li bejn wieħed u ieħor kienu ser jirċievu u għalhekk daħlu għaliha.

Illi għalkemm jista’ jkun li ġie spjegat lilhom li l-investiment jista’ jitla’ kif ukoll jinżel, però, l-punt kruċjali kien li dik is-somma li ġew imwiegħda kienet somma li kienu qed jaraw bħala somma li kienet fattibbli. Jekk, imbagħad, illum il-ġurnata dik is-somma ma baqgħetx fattibbli u pjuttost ġew offruti inqas min-

¹⁵ P. 118 – P. 119

nofs ta' dak li raw fil-mument li xtraw, meta tara figura miktuba, ir-raġuni li ġiet miktuba, il-fatt li ħarget stima, dik hija l-punt kruċjali li jholl u jorbot jekk klijent jixtrix il-prodott jew le għax qed jara l-istima, f'moħħu qed jagħmel il-kalkoli tiegħu u qed jgħid, 'Tajjeb, mela ninvesti tant, ikolli mbagħad dik is-somma lura,' forsi jkollu pjanijiet jew prospetti għal meta jirtira, jgħoddha mal-pensjoni, jiġifieri s-somma – hi kif inhi anke jekk hi estimated – trid tkun waħda realistika.

F'dan il-każ ma jidherx li kienet somma realistika u, kif diġà spjegajt qabel, kienet ibbażata biss fuq l-aħħar sena qabel inbiegħet il-polza, jiġifieri x'aktard fuq l-1996 li kienet madwar 7%. Is-Sur Farrugia kordjalment anke bagħtilna l-workings matul is-snin u jidher li din is-7% qatt ma ntlewqet fl-ebda sena għal ħamsa u għoxrin sena b'il quddiem.

Issa kif nafu, m'għandekx għalfejn tkun espert f'dan il-qasam, id-dinja tinbidel u kull għaxar snin ikun hemm kambjamenti kbar lokalment, internazzjonalment. Fl-1996 u l-1997 rajna wkoll x'kien ġara fil-ħamsa u għoxrin sena ta' qabel, jiġifieri, anke kif spjega l-Arbitru b'mod tekniku ħafna, u ħadt pjaċir nisimgħu, spjega kif kien hemm żviluppi anke f'dawk il-ħamsa u għoxrin sena ta' qabel.

Mela diġà kellna ħamsa u għoxrin sena ta' historic data fejn iċ-ċifri kienu qed jinbidlu drastikament. U, allura, wieħed seta' jissoponi li fil-ħamsa u għoxrin sena ta' wara, illum ovvjament nistgħu naraw with hindsight, kien hemm żviluppi kbar u inti ma tistax tibbaża l-istima tiegħek mingħajr ma tagħmel forecasting tal-futur.

U illum li issa smajna lis-Sur Farrugia fil-kontroezami tiegħu, u fl-affidavit tiegħu u anke kif spjegalna s-Sur Perini, qatt ma spjega li kien hemm forecasting futur imma li kienet ibbażata biss fuq il-performance tal-aħħar sena.

U, allura, f'dak is-sens li aħna qed ngħidu li ġew żgwidati għax ingħataw stima fuq l-aħħar sena meta din hija stima ta' investment fil-futur. Il-forecasting huwa mportanti ħafna, ma sarx u, allura, f'dak is-sens kien hemm il-mala fede li qed inbiegħu xi ħaġa li hija tajba wisq mingħajr ma nuru lill-klijent illi din tista' tmur ħażin għaliex iċ-ċirkostanzi tal-ħajja jistgħu jinbidlu.

Dawn ma ġewx spjegati u aktar milli ma ġewx spjegati ma jidhrux lanqas fil-kalkoli għax li kieku qed niffattorjaw il-kriżijiet potenzjali jew shifts li jista' jkun hemm fl-investment, wieħed ma kienx jippjana din l-istima fuq 7% imma kien ikun aktar konservattiv u jipprova jagħmel kemm jista' jkun tip ta' forecasting biex, allura, l-polza tkun aktar kredibbli.

Dan ma sarx u s-Sinjuri OJ u RJ daħlu għal dan l-investment abbażi ta' dik l-istima li ngħataw u llum il-ġurnata qed jiġu offruti n-nofs jew inqas ta' dak illi stennew u, allura, ma jistgħux jaċċettaw din it-tip ta' proposta.

L-MFSA, la ssemew ukoll u aċċennajt li ser nirreferi għaliha, appuntu għalhekk matul is-snin u sal-lum il-ġurnata kompliet tirregola għax bdiet tara li service providers li kienu qed joffru ċertu prodotti fejn finalment l-investitur ma kienx qed jieħu dak li fil-fatt ikun daħal għalih u, għalhekk, komplejna nillegizlaw u nirregolaw.

Illum il-ġurnata naqbel mas-Sinjuri ta' MAPFRE li llum hawn aktar regolazzjoni minn qabel u veru fl-1996 u 1997 forsi ma kienx hemm daqs illum imma proprju għalhekk li llum il-ġurnata qed nillegizlaw għaliex dak iż-żmien, u aħna rridu mmorru lura għal dak iż-żmien, ma kinux qed jinbiegħu prodotti b'mod li nistgħu ngħidulu in buona fede. Imma kienu qed jinbiegħu prodotti biex jizdiedu l-poloż biex ovvjament l-MSV, l-BOV u anke prodotti oħrajn li kien hawn fis-suq dak iż-żmien, aktar kemm tbiegħ aktar aħjar, però, illum il-ġurnata li issa għandna aktar għarfien kif isiru l-affarijiet nistgħu inħarsu lura hamsa u għoxrin sena u nirrikonoxxu li dak iż-żmien ma kienx qed isir bejgħ fl-aħjar interess tal-investitur imma pjuttost fl-aħjar interess tal-fornitur tas-servizz.

Għalhekk inħossu li din saret ingustizzja u haqqhom kumpens, kumpens li huwa aktar minn dak li ġie offrut s'issa f'dan il-każ.¹⁶

Il-Fornitur tas-Servizz ukoll ippreżenta s-sottomissjonijiet finali tiegħu:

“L-ilmentaturi xtaqu fuq l-inizjattiva tagħhom stess li jixtru din il-polza. Fil-fatt, marru huma stess jindagaw fuq din il-polza. Però, minkejja li riedu

¹⁶ P. 120 – P. 122

proprijament jixtru din il-polza, issa qegħdin jgħidu li mhumiex experienced investors u donnhom lanqas riedu dan il-prodott.

La ma kinux experienced investors, dan il-prodott kien fil-fatt addattat għall-ilmentaturi għax, kif għidna, kien prodott bla riskju, ma kellhomx riskju li jitilfu l-kapital, kien tax free u ħadu fil-fatt return aħjar milli kieku ħadu mill-banek; fil-fatt ħadu return ta' 3.372% u, cioè, return ta' €13,000 extra. Għalhekk ir-rappreżentant tal-BOV, fil-fatt, offrihom prodott tajjeb għalihom.

Fl-umli fehma tagħna hemm nuqqas ta' kredibilità tax-xhieda minħabba li fl-iment qed jingħad li kien hemm wegħda li jitħallas l-Estimated Maturity Value, però, fil-kontroezami li kont għamilt, ma jiftakarx x'intqal waqt il-laqqgħa. Il-kollega kkummenta li s-Sur Perini nesihom mentri fil-fatt, huma stess fil-kontroezami jammettu li 'Mhux ezatt niftakar kelma b'kelma. Ma niftakarx kelma b'kelma imma niftakar il-punti li laqtu lili li għalija deheru li huma importanti. Jien dak li rajt dak iż-żmien, is-somma li ser nieħu.'

Allura, hawnhekk, l-ilmentaturi donnhom qed jiftakru biss dak li laqathom u mhux dak kollu li qalilhom is-Sur Perini.

Nerga' nikkwota, 'Qed jingħad li jien ma niftakarx ezatt x'intqal. Naqblu li ma neskludux li ngħatajna spjegazzjoni aktar milli qed nagħti illum.'

Tant ma jiftakarx għax lanqas jiftakar meta għalqet il-polza. Fil-fatt qal,

'Qed jingħad li jiena għidt li l-polza għalqet tliet snin ilu. Ngħid li kwazi tliet snin ilu. Qed jingħad li l-polza għalqet sena u nofs ilu, allura, qed jingħad li lanqas dik ma niftakar meta kellha tagħlaq.'

Jigifieri qed nistabbilixxu illi bl-istess mod bħalma Ethelbert Perini ma jiftakarx min kienu, is-Sinjuri lanqas jiftakru ezatt x'għara u li għalqet il-polza sena u nofs ilu u mhux tliet snin ilu.

Għalhekk, irridu nistrieħu fuq id-dokumentazzjoni, cioè, fuq Dok MSV1, il-quotation, l-Important Notes, l-Avviż Statutorju u l-polza.

Il-kollega, fit-trattazzjoni semma' li fl-istess sentenza qal, 'ma ngħidx garanzija imma kienu mwiegħda,' u 'fhimna li jista' jitla' u jinzel.' U ngħid li ma jista' jkun hemm l-ebda wegħda jekk jista' jitla' u jinzel; jew jitla' u jinzel jew ikun hemm wegħda. U hawnhekk reġa' għandna nuqqas ta' konsistenza.

Għalhekk imkien f'dawn id-dokumenti ma jingħad li hemm allegat wegħda. Barra minn hekk, Ethelbert Perini ikkonferma li dejjem kien jikkwalifika l-quotation u jgħid li huma stimi u li jistgħu jtilgħu u jinżlu. U nafu wkoll mid-dokumentazzjoni, id-diligenza tiegħu ħarġet mill-fatt illi ddiskutew ix-xenarji diversi u mhux xenarju wieħed.

Barra minn hekk, xtraw l-Accidental Death cover, jiġifieri they engaged in conversation u ddiskutewh il-prodott u ltaqgħu aktar minn darba.

Kellhom ukoll żmien biżżejjed biex jikkancellaw, kellhom tliet xhur u nofs u, għalhekk, imkien ma ġie ppruvat l-allegazzjonijiet serji li qed isiru li kienu grossly misled, li kien hemm mala fede għax l-ilmentaturi ngħataw l-informazzjoni bil-miktub minn Ethelbert Perini u dak li kellhom bżonn li jkun jafu.

Issemmiet li s-somma ma hix realistika, però , nirreferi għal dak li ingħad mill-Arbitru li s-somma dak iż-żmien kienet realistika minħabba li r-rati dak iż-żmien, is-6.75% ma kinitx straordinarja imma tirrifletti kif kien qed imur is-suq dakinhar. U l-MSV, nerga' ngħid ma aġixxietx in mala fede għax fl-Important Notes tispjega l-formola ta' kif inħadmet l-estimated li hija bbażata fuq ir-rata tas-sena ta' qabel u li dawn jistgħu jinbidlu, jiġifieri kieku kien hemm mala fede din ma kinitx tkun inkluża.

***Ngħid li aħna dejjem nimxu mar-regoli tal-MFSA, u li kieku m'għamilniex hekk, kieku konna niġu sanzjonati minnha u li din qatt ma ġrat, jiġifieri, nafu li l-MFSA is always improving the regulation, imma aħna dejjem imxejna mar-regoli.*¹⁷**

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

¹⁷ P. 122 – P. 123

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.¹⁸

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-fatt li mal-maturità tal-polza tagħhom, l-Ilmentaturi kienu qed jistennew li jirċievu ammont ferm ogħla minn dak attwalment offrut lilhom, u dan a bażi tal-informazzjoni mogħtija lilhom fil-mument tal-bejgħ, partikolarment, fir-rigward tal-fatt li l-investimenti li l-Fornitur tas-Servizz kien qed jagħmel kellhom riżultati tajbin u, għaldaqstant, li jikkommettu ruħhom għal dak offrut lilhom, kien ser ikun investiment tajjeb b'ritorn attraenti.

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 ukoll 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.'*¹⁹

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ pożizzjonijiet estremi dwar dak li verament ġara u x'intqal waqt il-laqgħa tal-bejgħ. Primarjament, l-Arbitru ma jstax ma jinnotax kemm, minkejja li r-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz iddikjara li ma jiftakarx dan il-bejgħ speċifiku, ix-xhieda tiegħu li hi waħda ġenerali, hija fil-fatt dettaljata u ma jhossx li hemm raġuni għal xiex għandha tiġi ddubitata. Mill-banda l-oħra, kruċjali li janalizzza l-fatt jekk din hix kwistjoni fejn hemm xi forma ta' memorja selettiva min-naħa tal-Ilmentaturi li jftakru dak li jridu jew li jaqblilhom.

Fix-xhieda tiegħu, l-Ilmentatur xehed kif lura fis-sena 1997, kien mar il-fergħa tal-*Bank of Valletta* sabiex jagħmel polza tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja. Kien eventwalment tkellem ma' rappreżentant, qallu x'jixtieq, u dan tal-aħħar beda jiktiblu u jfiehmu. Tenna li kien mar il-fergħa biex jistaqsi dwar l-investiment.

Kruċjali jiġi innotat il-fatt li, a bażi tad-dikjarazzjonijiet tal-Ilmentatur, hu kien diġà jaf xi jrid, u hu kien speċifikament mar il-fergħa tal-*Bank* biex jagħmel polza tal-assikurazzjoni. Kien ukoll konxju tal-fatt li permezz ta' polza ta' dan it-tip, hu kien ser jagħmel investiment. Dan huwa evidenti anke mid-dikjarazzjonijiet fuq

¹⁸ Kap. 555, Artiklu 19 (3)(b)

¹⁹ Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

il-*Proposal Form*²⁰ kompluta dak iż-żmien u li giet anke iffirmata mill-Ilmentaturi, fejn taht il-mistoqsija '*Reason(s) for policy(ies)*', gie indikat '*Investment*'.

L-Ilmentatur tenna²¹ li r-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz kien spjegalu li ser iħallas is-somma ta' Lm500 fis-sena u wara li qallu li kien lest jidhol għaliha, beda jgħidlu l-benefiċċji li l-polza kien fiha u kemm kienet ser tkun is-somma. Hu qal, '*... kien qalli li jekk inħallas Lm500 fis-sena għal ħamsa u għoxrin sena, fl-aħħar nieħu Lm40,000. U jien sibtha worth it li wara ħamsa u għoxrin sena nieħu Lm40,000.*'²²

Ma jistax ma jigix innotat il-fatt li minkejja li kien originarjament ammetta li r-rappreżentant kien semmielu li mal-maturità kien ser jieħu s-somma ta' Lm40,000, wara, mbagħad, saħaq li:

*'Rigward l-Estimated Maturity Value, ngħid li lili semmieli l-Lm40,000 u lanqas qasamhomli; lanqas kien qalli bihom dawn. L-Lm40,000 wara rajtha ...'*²³

Fix-xhieda tagħhom, l-Ilmentaturi iddikjaraw li wara li huma għamlu din il-polza ilmentata, kienu ukoll għamlu polza lit-tfal, li izda illum qed jiddispjaċihom li għamluha. Dwar dan, l-Ilmentaturi xehedu li t-tfal tagħhom kienu ddecidew li joħorġu minn din l-istess polza, marru jistaqsu dwar dan, u l-istess għamlu huma, izda meta ċcekkjaw il-pożizzjoni tagħhom, intqal lilhom li jekk jitterminaw il-polza qabel timmatura, kienu ser jitilfu parti mis-somma. Meta mistoqsi mill-Arbitru dwar meta kien dan, l-Ilmentatur qal li '*... mort aktar minn għaxar snin ilu.*'²⁴

Minkejja dan it-tentattiv aktar minn għaxar snin ilu sabiex jitterminaw il-polza qabel din timmatura, inqas minn għaxar snin ilu, proprju fit-2 ta' Lulju 2016, l-Ilmentaturi ġew mistoqsija sabiex jimlew kwestjonarju²⁵ mibgħut lilhom mill-Fornitur tas-Servizz. F'dan il-kwestjonarju, l-Ilmentaturi ġew mistoqsija mill-istess Fornitur sabiex jgħaddu informazzjoni dwar il-livell ta' sodisfazzjon bis-servizzi mogħtija lilhom. F'dan il-kwestjonarju, l-Ilmentaturi intalbu jindikaw kemm huwa probabbli li huma kienu jirrakkomandaw lill-Fornitur tas-Servizz lil

²⁰ P. 57

²¹ P. 96

²² P. 97

²³ P. 98

²⁴ P. 99

²⁵ P. 109 - P. 111

xi ħbieb jew kollegi, fejn għal dan, huma immarkaw in-numru 8, li huwa ferm viċin in-numru 10 li huwa *'extremely likely'*. Ir-raġuni mogħtija minnhom tkun *'The service we receive is always great and the products MSV Life offers are also great.'*

L-Arbitru m'għandux informazzjoni dwar x'wassal biex l-Ilmentaturi biddlu l-ħsieb tagħhom, fejn filli riedu jitterminaw il-polza qabel iż-żmien u, mbagħad, mhux talli ma tterminawx il-polza, talli meta mistoqsija kemm jirrakkomandaw il-kumpanija, jiġifieri, lill-Fornitur tas-Servizz lil ħaddieħor, immarkaw in-numru 8 u, fuq kollox, ir-raġuni mogħtija kienet li l-prodotti offruti minnu huma tajbin.

Evidentement, l-Ilmentaturi m'humiex kuntenti bl-ammont li qed jiġi offrut lilhom mal-maturità, liema ammont huwa dipendenti fuq ir-rati tal-*bonus* dikjarati mill-Fornitur tas-Servizz tul il-perjodu kollu tal-polza. B'referenza għall-kwestjonarju li l-ilmentaturi ġew mitluba jimlew u li referenza għalih saret aktar kmieni, l-Arbitru jinnota li fil-mument li l-Ilmentaturi indikaw li jirrakkomandaw lill-istess Fornitur tas-Servizz lil ħaddieħor u dan minħabba li l-prodotti offruti huma tajbin, ir-rata tal-*bonus* li kienet ġiet dikjarata f'dak iż-żmien, jiġifieri bejn l-2013 u l-2016, kienet diġà niżlet għal 3.15%, u anke laħqet it-2.25% fis-snin ta' qabel.²⁶

L-Ilmentatur tenna għal diversi drabi li hu dejjem iffoka fuq is-somma ta' Lm40,000 li kienet ġiet ikkwotata lilu. Hu stqarr li *"Dwar il-kelma 'estimated', ma nafx kemm tista' tvarja. Hu semmieli Lm40,000 u Lm40,000 rajt f'moħħi dak il-ħin. Jien dik is-somma ġejt imwiegħed; ngħid li dik li ħajjritni biex nagħmel il-policy."*²⁷

Ta' min isemmi l-fatt li, minkejja li l-Ilmentatur qed jallega li din is-somma kienet ġiet imwiegħda lilhom, fl-istess waqt, lanqas huwa jinnega li s-somma pprezentata kienet *'estimate'*, u proprju fix-xhieda tiegħu, ammetta²⁸ ukoll li kien jippretendi li s-somma offruta lilhom setgħet tkun €5,000 inqas iżda mhux inqas min-nofs.

Fid-deher ta' dan kollu, huwa diffiċli li jiġi aċċettat li minn dak li qalilhom ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz, kulma fehemu l-Ilmentaturi kien biss li l-

²⁶ P. 10

²⁷ P. 97

²⁸ *Ibid.*

ammont ta' Lm40,000 jingħata lilhom mal-maturità. Dan meta, fuq kollox, kien l-Ilmentatur innifsu li mar il-fergħa tal-*Bank of Valletta* speċifikament biex jagħmel din it-tip ta' polza, li għaldaqstant juri li l-istess Ilmentatur kien jaf fiex kienet tikkonsisti din il-polza, filwaqt li, fil-*Proposal Form*, gie indikat li l-għan tagħhom wara din il-polza ilmentata kien proprju l-investment.

Analizi

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata u li dwarha qed jintalab kumpens, irid isir '*compounding*' b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fis-sena ta' qabel l-1998, ma kinitx xi haġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ.

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-kontribuzzjoni tagħhom kienu mifruxa fuq 25 sena u mhux xi '*lump sum*' investment li tista' tiġi investita mal-ewwel biex torbot ir-rati tal-imgħax għal żmien twil. Dan appart li dak iż-żmien *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

Min-naħa l-oħra, l-Arbitru jhoss li l-Fornitur 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. B'hekk kien ikun aktar ċar li l-figuri kienu stimi u mhux garanzija. 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 imma limitament 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 legittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tagħhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jirċievu s-somma ta' €98,469.36, li, iżda, fid-data tal-maturità ġew offruti ferm inqas. Iżda ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi kienu kompletament legittimi.

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens li jrid ikun ibbażat fuq għustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat 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 ikkunsidrati.

L-Ilmentaturi ma pprezentaw l-ebda prova li dak iż-żmien kellhom xi għażla għajr polza bħal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Għaldaqstant, l-Ilmentaturi lanqas ipprezentaw xi tip ta' prova li minħabba li huma ddeċidew li jieħdu l-polza offruta a bażi tal-informazzjoni mogħtija, huma garrbu xi tip ta' *opportunity loss*. Fuq kollox, mingħajr preġudizzju għal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jhossx li permezz ta' din il-polza wieħed għandu x'jitlef.

Apparti l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, inkluż il-benefiċċju tal-*Accidental Death*, l-Ilmentaturi kellhom iċ-ċans li jikkontribwixxu għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jhallsu 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' aktar minn 3.3%²⁹ li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin, u għalhekk, dan għandu ukoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investment kien sostanzjalment garantit. Anke kellhom benefiċċju ta' kopertura fuq ħajjithom li beda mill-ewwel ġurnata tal-polza.

Għalhekk, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Arbitru wasal għad-deċiżjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba sħiħa tal-Ilmentaturi. Dan għal raġunijiet diġà mfissra hawn fuq u anke għaliex:

- L-Ilmentaturi ma kinux għustifikati jassumu li r-rati prevalenti fl-1997/1998 kienu ser jibqgħu applikabbli għal 25 sena sħaħ għaladarba l-investment tagħhom ma kienx fuq bażi *lump sum*.
- Il-kundizzjonijiet tal-*quotation* kienu għand l-Ilmentaturi għal żmien biżżejjed qabel ma gie ffinalizzat l-impenn għall-polza ilmentata, u kellhom kull ċans jifhmu dak li kien garantit u dak li kien stimat. Fil-fatt, il-kwotazzjoni maħruġa mill-*Bank of Valletta* hija datata 21 ta' Novembru

²⁹ P. 68

1997,³⁰ il-*Proposal Form*³¹ u l-*Statutory Notice*³² ġew kompluti fl-1 ta' Diċembru 1997, filwaqt li l-kwotazzjoni ufficjali maħruġa mill-Fornitur tas-Servizz hija datata 12 ta' Marzu 1998.³³ Ġie stabbilit li r-raġuni wara dan id-dewmien kienu xi testijiet mediċi li l-Ilmentaturi ġew mitluba jagħmlu, li iżda, aktar jikkonferma kemm dawn tal-aħħar kellhom iċ-ċans jaħsbuha u anke jistaqsu aktar dwar dak li ġie offrut lilhom jekk ma kinux daqstant konvinti minn dak li ntqalilhom. Jidher li iżda dan ma kienx il-każ anke minħabba l-fatt li l-Ilmentatur innifsu xehed li mar il-fergħa tal-*Bank of Valletta* sabiex speċifikament jixtri din il-polza.

- Meta tingħata stima għal affarijiet li jseħħu fi żmien qasir huwa raġonevoli li wieħed jistenna li l-varazzjoni tar-realtà mill-istima tkun żgħira. Iżda stima għal żmien 25 sena ma tistax raġonevolment tistenna li l-varjazzjoni tkun żgħira, għax 25 sena huwa żmien twil u kollox jaf jinbidel, u ma hawn ħadd li jista' jbassar x'ser jiġri mill-investimenti fi żmien daqstant twil.

Għalhekk l-Arbitru jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentaturi bħala kumpens hija dik ta' **€6,072**.

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' sitt elef u tnejn u sebgħin ewro (€6,072) b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €40,478.42³⁴ u, għalhekk, iħallashom is-somma kumplessiva ta' €46,550.42.

Bl-imgħax ta' 2.90%³⁵ minn ħamest ijiem tax-xogħol wara d-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.

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

³⁰ P. 71

³¹ P. 57 – P. 58

³² P. 95

³³ P. 52

³⁴ P. 9

³⁵ Rata kurrenti MRO (*Main Refinancing Operations*) tal-Bank Ċentrali Ewropew

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deciżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deciżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-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 għoxrin (20) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deciżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deciżjoni skont l-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 tipografici jew żbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il ġurnata min-notifika tad-Deciżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deciżjoni 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 l-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 ddecieda min għandu jhallas 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 pprezentati matul il-każ. Tali spejjeż

professionali m'għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontingenti 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.