

Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 171/2024

FO

(‘l-Ilmentatriċi’)

vs

HSBC Life Assurance (Malta) Limited

(C-18814)

(‘il-Fornitur tas-Servizz’)

Seduta tal-14 ta’ Marzu 2025

L-Arbitru,

Wara li ra l-Ilment magħmul kontra s-socjetà *HSBC Life Assurance (Malta) Ltd* (C-18814) rigward polza ta’ assikurazzjoni fuq il-ħajja (*Children’s Plan Gold*) bin-numru 112-000283.

L-Ilment, fis-sustanza tiegħu, jittratta telf li l-Ilmentatriċi tallega li sofriet wara li l-polza t’assikurazzjoni fuq il-ħajja favur bintha mmaturat b’ammont ferm inqas minn dak allegatament imwiegħed lilha mill-istess Fornitur tas-Servizz fil-mument tal-bejgħ.

*L-Ilment*¹

Fl-Ilment tagħha, l-Ilmentatriċi ppremettiet u ssottomettiet illi din il-polza xtratha fl-1999 għaliex kien intqal lilha li l-valur tal-maturità tal-polza jkun iktar minn Lm22,000 (madwar €52,000).

L-Ilmentatriċi tistqarr li kien proprju dan l-ammont li ħegġigħa sabiex tixtri din il-polza speċifika, għaliex kieku kienet tinvesti flusha f’xi ħaġa oħra, pereżempju,

¹ Formola tal-Ilment minn paġna (P.) 1 - P. 6, bid-dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 7 - P. 41

polza simili maħruġa minn kumpaniji differenti (bħal “Eagle Star” jew “Sun Life of Canada”), jew inkella kienet tinvesti fil-proprjetà.

L-Ilmentatriċi stqarret li hi ddiżappuntata li l-polza mmaturat fil-valur ta' €18,472,13, li miegħu jizdied *bonus* finali ta' €2,000, u dan minhabba li dan l-ammont lanqas huwa n-nofs ta' dak li kienet għet imwiegħda. Saħqet li wara kollox, hija għamlet il-parti tagħha tal-kuntratt, u ma tistax tifhem għalfejn issa, mal-maturità, il-Fornitur tas-Servizz mhux qed jagħmel il-parti tiegħu.

Barra minn hekk, l-Ilmentatriċi innutat li kull sena, l-HSBC iħabbru li għamlu numru rekord ta' profitti u, allura, tishaq li żgur m'hemmx problemi finanzjarji.

Rimedju mitlub

Għaldaqstant, l-Ilmentatriċi qed titlob bħala rimedju s-somma li kienet għet originarjament ikkwotata lilha, jiġifieri s-somma ta' €52,000.

Ra t-twegiba tal-Fornitur tas-Servizz²

“Respectfully submits:

That the Complaint is unfounded and ought to be rejected because of the following reasons:

- 1. Ms FO decided to start a Lifestyle Children's Plan Gold policy number 112-000XXX on the 7th July 1999, now held with HSBC Life Assurance (Malta) Ltd (hereafter referred to as “HSBC Life”), formerly Mid-Med Life Assurance Co. Ltd for a period of twenty five years.*
- 2. In accordance with regulatory requirements, HSBC Life provided an illustration to customer at point of sale. This specimen calculation presented the potential maturity payment, applying the basis for the premium calculation using different rates of interest. The purpose of this illustration is to project different scenarios, giving examples/illustrations of reversionary annual bonuses calculated on the basis of a typically conservative, less conservative and a more speculative/aggressive potential rate - see (Doc 1).*

² P. 47 – P. 50

3. *The illustration document provided at the point of sale refers to the 'Death/Maturity Benefit' using a rate of return of 6% or 7%, reflective and comparative to a net deposit interest rate of 5.5% at the time of commencement of the policy. Furthermore, the Schedule of Benefits and Premiums document submitted to Ms. FO upon commencement of the policy clearly states a minimum guaranteed rate of 6% until the year 2002.*
4. *The definitions provided in the policy documentation state that the reversionary bonus is a bonus payable on the Policy Account which accrues daily and is calculated by reference to the surplus (or profit) of the with-profit fund. Once a reversionary bonus is declared and attached to the Policy Account, it is not subsequently reduced, except in the event of early termination or particularly adverse investment conditions. The terminal bonus, on the other hand, is an additional bonus that may be payable on maturity or death if it occurs after 10 years from the commencement date. No terminal bonus is granted for surrendered policies. The Notes to Your Illustration for Life Assurance document provided to client together with the Illustration document, clearly explains that **'the actual bonuses declared will depend largely on the future investment performance of the 'with-profit' fund' and that 'an annual bonus statement will be delivered to the client informing him/her of the Company's declared reversionary bonus rate for the particular year'**.*
5. *Over the past two decades, the returns on With Profits funds have been impacted by several external factors, including prolonged periods of low interest rates, lower investment returns, and increased regulatory requirements. These conditions have led to a reduction in annual bonuses compared to earlier projections.*
6. *Throughout the duration of the policy, HSBC Life has ensured transparency by submitting an Annual Bonus Statement on an annual basis, clearly illustrating the declared annual bonus for each year.*
7. *Alongside the Annual Policy Statement, an insert titled Important Information on Illustration Rates/Bonus Rates/Terminal Bonuses was provided, explicitly stating that **the quoted rates within the illustration***

document are for illustration purposes only and are not guaranteed and should they not be achieved over the lifetime of the policy then the final value received will be less than that illustrated. This insert also presented the historic bonus rates declared.

8. *Ms. FO has also carried out a financial planning review in April 2022, during which the Financial Planning Advisor reiterated the bonus rate history. Ms. FO expressed her decision to retain the policy and showed no interest in other plans.*
9. *HSBC Life has consistently communicated with Ms. FO about the policy throughout its duration, and provided all relevant information regarding potential returns and bonuses was provided to her through various channels.*
10. *Finally, it must be noted that the terminal bonus applied to the Policy upon maturity is equivalent to 12.98% of the maturity value.*

That in view of the above, it is submitted that there could be no remedy to the Complaint as it is unjustified in fact and at law.

HSBC Life respectfully reserves the right to produce further oral and documentary proof and to make additional submissions both oral and also in writing during the sittings before His Honour, The Arbiter, to substantiate its position as above indicated.

For the above reasons, HSBC Life humbly submits that all Complainants' demands are to be rejected with costs to be borne by said Complainant."

Seduti

Fl-ewwel seduta ta' nhar l-14 ta' Jannar 2025, l-Ilmentatriċi xehdet li:

"Ngħid li f'Lulju tal-1999, kont ħadt il-polza tal-Gold Baby Bond mal-HSBC għat-tifla. U kien ġie rappreżentant id-dar u bażikament xtrajtha.

Però, il-wegħda kienet li meta tagħlaq ħamsa u għoxrin sena wara, (il-polza mmaturat f'Lulju 2024) kelli nieħu s-somma ta' Lm22,000 li jiġu xi €52,000.

Ngħid li jien aware li dawn l-affarijiet jitolgħu u jinzlu skont xi jkun qed jiġri madwar id-dinja imma meta għalqet is-sena l-oħra u rajt li għandi biss €18,000 u xi haġa, rajt li hemm differenza kbira bejn €18,000 u €52,000.

U ngħid li għalhekk wasalna s'hawnhekk. Biex inkompli nżid ma' dan, mal-€18,000 hemm maturity bonus ta' €2,000 li jiġu xi €20,000 u xi haġa.

Ngħid li jiena ddizappuntata li hemm differenza kbira u nitlob li mqar imorru vicin. Ngħid li hawn niġu somewhere in between skont in-numri li għandi hawn u skont kif kien tkellem ir-rappreżentant, Victor Briffa. F'paġna 11 tal-ilment tiegħi hemm illustration fejn turi żewġ xenarji: wieħed jekk ikun hemm qligħ ta' 6% u l-ieħor jekk ikun hemm qligħ ta' 7% u f'paġna 10 hemm żewġ figuri ta' Lm17,097 bis-6% u Lm22,333 bis-7%.

Ngħid li t-talba tiegħi hi li l-figura tkun aktar vicin, imqar €40,000.

Ngħid li kienu huma li kkuntattjawni biex nixtri din il-polza. Ngħid li kienu kkuntattjawni bit-telefon. Imbagħad, għamilna appuntament u kien ġie s-Sur Briffa d-dar.

Ngħid, jekk m'inix sejra żball, kienu saru żewġ meetings mas-Sur Briffa qabel ma ffirmajt il-karti. Però, taf kif wara ħamsa u għoxrin sena! Ngħid li kemm l-ewwel meeting u kemm it-tieni meeting saru d-dar.

Ngħid li ma nafx kemm dam il-meeting; inkun qed nigdeb jekk ngħid li dam nofs siegħa, siegħa, sagħtejn. Ma nafx kemm dam, però, kien dam.

Ngħid li dak iż-żmien li għamilt il-polza kelli 25 sena. Kont naħdem diġà u kelli tifla ta' sena. Ngħid li skola għamilt sas-Sekondarja u għamilt l-'O' Levels. Imbagħad, bdejt naħdem mill-ewwel.”³

Taħt kontroezami, l-Ilmentatriċi stqarret:

“Qed niġi referuta għall-paġna 11 li hija l-Illustration of Children’s Plan Gold Benefit li hija quotation.

³ P. 51 – P. 52

Qed jingħad li tul dawn l-aħħar ħamsa u għoxrin sena, il-bank kien jibgħatli statement kull sena (kif ipprezentajt jien mal-ilment tiegħi f'pagna 24 – 39). U f'kull statement, speċjalment fl-aħħar għaxar snin, l-bank talabni:

'It is advisable that you review this investment on a regular basis, ideally once a year. Should you wish to carry out a review and/or discuss your financial needs kindly call on 2380 2380 to make an appointment with the Financial Officer at your local branch.'

Mistoqsija qattx kellimthom, ngħid li iva, u mhux darba mort inkellimhom biex nistaqsihom x'inhu jġri, fejn wasalna u nistaqsi għalfejn dawn l-ammonti. U ħaġa oħra li rrid ngħid hi li dak iż-żmien kont qed ngħid, 'Isma', x'inhu jġri?' U meta kont staqsejthom x'jġri jekk noħroġ, qaluli li nitlef ħafna, ħafna iżjed.

Qed jingħad li l-annual statements matul iż-żmien juruni li r-rati tal-bonus kienu neżlin, eżempju, fl-2006 kienu 4.5% u baqgħu neżlin u fl-2010 ġew 2.5% u baqgħu neżlin, neżlin sakemm fl-2014 kienu bil-1%.

Ngħid li jien bqajt nittama għax kont għidtilhom noħroġ u ninvesti flusi xi mkien ieħor jekk dawn ser jibqgħu sejr in ħażin hekk u ma qalulix li ma nistax, nista' imma nitlef ħafna u ma jaqbillix hekk, għidt jiena.

Mistoqsija inix aware li meta ġejt fl-aħħar biex imbagħad wasalna għal dan l-ilment, jien ħadt s'issa the policy upon maturity li kienet ta' 12.98%. Qed niġi referuta għat-Terminal Bonus tal-aħħar.

Ngħid li fl-aħħar sirt naf meta mmaturat li għandi €2,000 Terminal Bonus.

Qed niġi referuta għax-Schedule li hi annessa mal-polza (pagna 16) fejn hemm miktub:

'Minimum guaranteed return of 6% p.a. until the year 2002.'

Mistoqsija jekk dan jindikalix li filwaqt li kelli quotations, waħda bis-6% u l-oħra bis-7%, l-inqas waħda kienet garantita biss sas-sena 2002, u mhux għall-perjodu kollu, ngħid li iva, rajtha."⁴

⁴ P. 52 - P. 53

Fit-tieni u l-aħħar seduta ta' nhar l-4 ta' Frar 2025, xehed is-Sur Victor Briffa li kien ir-rappreżentant li biegh il-polza ilmentata lill-Ilmentatriċi. Hu stqarr li:

“Ngħid li way back in 1999, jiena kont nagħmel parti bħala Salesperson fil Bancassurance Sales Unit li dak iż-żmien il-Mid-Med Bank kien waqqaf biex jippromovi u jbiegħ prodotti tal-Mid-Med Life, imbagħad, sar HSBC Life.

Il-prassi dak iż-żmien kienet illi meta xi ħadd ikun interessat li jixtri xi prodott ta' insurance kien jew imur l-uffiċċju li kellna f'Abate Rigord Street, Ta' Xbiex, jew inkella, għall-kumdità tal-individwu, rappreżentant minn dan is-Sales Unit kien imur id-dar tal-klijenti biex jispjegalhom fuq il-prodotti li konna noffru.

Ngħid li r-rwol tiegħi kien bħala Salesperson li nbiegħ il-prodotti tal-Lifestyle u ngħid li kelli l-liċenzja li mmorru fid-djar tan-nies apparti li noffru s-servizz fl-uffiċċju tagħna.

Ngħid li l-appuntamenti ma kinux idumu inqas minn siegħa u nofs, sagħtejn fejn kont nispyega l-prodott fiex ikun jikkonsisti u, mbagħad, kont noħroġ kwotazzjoni. Jidhirli li kien l-obbligu tal-provider illi jagħti din il-kwotazzjoni. Il-kwotazzjoni kienet tagħti indikazzjoni ta' x'wieħed jista' jieħu meta tagħlaqlu din il-polza. Fil fatt, fil-kwotazzjonijiet li konna nagħtu kien ikun hemm żewġ kolonni: waħda ta' 6% u l-oħra ta' 7%. U, kif għidt, din kienet tingħata bħala indikazzjoni ta' wieħed x'jista' jieħu kieku r-rata tibqa' dejjem ta' 6% jew 7%.

Ngħid li ma kien hemm xejn garantit fuq dawn ir-rati. Dak iż-żmien il-bank kien qed jigarantixxi biss ir-rata ta' 6% fis-sena għal perjodu ta' ħames snin li kienet t iskadit fl-2002. Allura, l-Ilmentatriċi kienet ser tibbenefika minn din il-parti tal-garanzija ta' 6% għax la għamlitha fl-1999, kienet sal-2002.

Kien ukoll jiġi kkwotat li l-kumpanija, wara għaxar snin, tista' tibda takkumula dak li jgħidulu 'intermittent bonus', però, again, ma kienx iggarantit. Kull sena l-klijent kien jirċievi statement u f'dan l-istatement kien jiġi indikat lilu dak l-ammont li kien faddal matul is-sena bir-rata tal-imgħaxx applikabbli għal dik is-sena partikolari u l-ammont globali li bniedem akkumula sa dakinhar.

Dak l-ammont kien ikun garantit fis-sens li jekk din is-sena l-istatement qed juri li bniedem għandu €1,000, ma tistax tiġi s-sena ta' wara u daww l-€1,000 jsiru €800. Is-somma dejjem ser tikber għax din it-tip ta' policy kienet li inti mal-

kapital tiegħek qed jizdied l-imgħaxx kull sena. U, allura, dak l-ammont ser tiegħdu żgur minn sena għall-oħra u mhux ser jonqoslok minnu.

Nikkonferma li f'pagna 11 tal-proċess hemm il-kwotazzjoni li kienet tiġi kkomparata ma' fixed deposit ta' dak iż-żmien ta' 5.5%; u ngħid li r-rata li konna qed nagħtu għal dawk il-ħames snin kienet ta' 6%, ftit aktar milli kien jagħti fuq fixed deposit. Ovvjament, matul is-snin ir-rati tal-imgħaxx naqsu, u naqsu drastikament.

Kif għidt, l-appuntamenti tiegħi ma kinux ikunu inqas minn siegħa u nofs, sagħtejn, fejn jiena kont nispjega l-prodott, nara li l-klijent qed jifhem dak li qed ngħidlu u nagħtih ukoll ċans li jekk irid jistaqsini xi mistoqsijiet - forsi xi ħaġa li ma fehemhiex biżżejjed jew li jrid jiċċaraha - kont nagħti l-opportunità lil dak li jkun li jistaqsi u nwieġeb għall-mistoqsijiet li jkun staqsieni.

Kif għidt qabel, il-garanzija ta' 6% kienet biss għal ħames snin li kienet tiskadi fl-2002. Wara dik id-data, r-rata setgħet tiżdied u setgħet tonqos skont l-andament tal-kumpanija. Però, fl-istatement li bniedem kien jirċievi minn sena għall-oħra kien ikun hemm indikat ir-rata li ser jieħu jew ħa tul dik is-sena partikolari.

Ngħid li jien qatt ma kont nagħti dik il-garanzija li tul il-perjodu tal-polza, dak l-ammont ta' 6% u 7% kien ser jingħata dejjem. Kif għidna, għal ħames snin iva, kien garantit. Fil-każ tal-Ilmentatriċi, kien mill-1999 sal-2002. Wara dik id-data, mbagħad, skont l-andament tal-kumpanija u x'tiddikjara minn sena għall-oħra.

Ngħid li l-meeting mal-Ilmentatriċi ma niftakrux speċifikament imma qed ngħid x'kienet il-prassi tiegħi li kont nagħmel f'kull appuntament li kien ikolli.”⁵

Taħt kontroezami, is-Sur Briffa kompli li:

“Qed jingħad li ma kienx hemm ħames snin mill-1999 sal-2002, ngħid li l-proċedura bdiet fl-1997 u kellha ħames snin. U peress li l-Ilmentatriċi daħlet fl-1999, kienet tapplika mill-1999 sal-2002.

Mistoqsi mill-Arbitru konniex nagħtu mal-ħruġ tal-polza avviż li l-klijent kellu cooling off period ta' ħmistax-il ġurnata biex jekk irid jerga' jaħsibha, ngħid li

⁵ P. 54 - P. 55

dik kienet tkun fuq wara tal-polza biex jekk irid bniedem ikun jista' jhassar dak li ftehemna.⁶

L-Ilmentatriċi għamlet imbagħad is-sottomissjonijiet finali tagħha, fejn tenniet li:

“Ngħid li mingħalija kien ċempel xi ħadd u staqsieni kontx interessata eċċ., u kien ġie rappreżentant id-dar. M’inix ċerta jekk kienx xi darba jew darbtejn.

Ngħid li din il-ħaġa jiena għamiltha biex it-tifla 'l quddiem ikollha somma biex tużaha biex jew tixtri post, whatever. Dak kien l-għan proprju u għadu sal-lum.

U għamilniha. Il-mod kif fehemni s-Sur Briffa ħadtha li kien ser ikun hemm somma naqra mhux ħażin. U, għalhekk, jiena ma nvestejtx flusi xi mkien ieħor, għax għidt this seems very good u nagħmel lilha għall-futur tat-tifla tiegħi.

Imma mas-snin, bdew jonqsu u jonqsu. U jien li kont iddizappuntatha mhux ħażin għax the amount shown here is maximum €52,000 u jiena ser nieħu €18,000 plus €2,000 l-maturity bonus.

Ngħid li t-talba tiegħi hi biex l-Arbitru jordna lill-bank biex jagħtini somma li tersaq lejn dawk l-ammonti.⁷

Eventwalment, il-Fornitur tas-Servizz ukoll ippreżenta s-sottomissjonijiet finali⁸ dwar dan il-każ fejn bazikament sostna dak li kien diġà qal fir-risposta u waqt is-seduti.

L-Arbitru

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.⁹

⁶ P. 56

⁷ *Ibid.*

⁸ P. 58 - P. 63

⁹ Kap. 555, Art. 19(3)(b)

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni allegatament mogħtija lill-Ilmentatriċi fil-mument tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni u dan fir-rigward tal-ammont li hi kellha tirċievi mal-maturità tal-istess polza, liema ammont hi tistqarr li kien il-fattur ewlieni li hegħgħha tixtri l-polza offruta lilha.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'għie mwiegħed lill-Ilmentatriċi u x'eventwalment għie mogħti jew offrut lilha mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx l-aspettattivi raġonevoli u legittimi tal-konsumatur u dan b'referenza għaž-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.

Fl-ilment oriġinarjament sottomess, l-Ilmentatriċi saħqet li meta għiet offruta l-polza in kwistjoni, intqal lilha li mal-maturità kellha tirċievi s-somma ta' madwar Lm22,000, ekwivalenti għal €52,000, iżda fl-ebda ħin ma nnegat li f'dak il-mument għew ikkwotati lilha wkoll żewġ rati – dik ta' 6% u dik ta' 7% li jirrigwardjaw il-*bonus*.

Mid-dokumenti ppreżentati minnha stess, speċifikament l-*Illustration*,¹⁰ jirriżulta li l-Ilmentatriċi kienet għiet ikkwotata b'*Death/Maturity Benefit* meta tintuża r-rata ta' ritorn ta' 6% u anke meta tintuża r-rata ta' 7%. Barra minn hekk, dawn l-istess figuri għew anke ikkomparati ma' *Net Deposit Rate* ta' 5.5%. Dan huwa primarjament riflessjoni tal-fatt li l-ammont li qed jiġi kkwoat huwa dipendenti fuq rata ta' ritorn u mhux sempliciment sitwazzjoni fejn jiġi mħallas ammont ta' *premium* annwali u mal-maturità jiġi mbağħad imħallas l-ammont ikkwotat.

Il-fatt li din l-*Illustration* ippreżentata tinkludi li wara ħamsa u għoxrin sena, l-Ilmentatriċi tista' tkun dovuta żewġ ammonti differenti, jew Lm17,097 jew inkella Lm22,333, digà hija indikazzjoni li l-*maturity value* jaf iwarja; aħseb u ara meta, flimkien mal-ammonti kkwoatati għiet inkluża wkoll ir-rata ta' *bonus* li setgħet tiġi applikata sabiex wieħed jasal għal dak l-istess *maturity value*.

Barra minn hekk, l-istess *Illustration* tindika biċ-ċar li:

'Illustrative Maturity Values (see notes regarding Bonuses):

¹⁰ P. 10 - P. 11

At 6.00% pa and Terminal Bonus of 1.50% Lm17097

At 7.00% pa and Terminal Bonus of 2.50% Lm 22333'.¹¹

L-Ilmentatriċi kienet konxja ta' dan u, fil-fatt, xehdet li:

'F'pagna 11 tal-ilment tiegħi hemm Illustration fejn turi żewġ xenarji: wieħed jekk ikun hemm qligħ ta' 6% u l-ieħor jekk ikun hemm qligħ ta' 7% u f'pagna 10 hemm żewġ figuri ta' Lm17,097 bis-6% u Lm22,333 bis-7%.¹²

Dan bħalma kienet konxja wkoll dwar dak indikat fix-*'Schedule of Benefits and Premiums'*, li huwa dokument li gie pprezentat lilha flimkien mad-dokument tal-polza, fejn speċifikament jingħad li:

'Minimum guaranteed return of 6% p.a. until the year 2002.'¹³

Meta fil-kontroezami l-Ilmentatriċi giet riferuta għal dan, hi stqarret li:

'Mistoqsija jekk dan jindikali li filwaqt li kelli quotations, waħda bis-6% u l-oħra bis-7%, l-inqas waħda kienet garantita biss sas-sena 2002, u mhux għall-perjodu kollu, ngħid li iva, rajtha.'¹⁴

Kemm mid-dokumentazzjoni pprezentata, kif ukoll mix-xhieda tal-Ilmentatriċi nnifisha, ħareġ ċar li, kuntrarjament għal dak dikjarat fuq il-formola tal-Ilment, l-Ilmentatriċi kienet konxja tal-fatt li l-ammont ikkwotat ma setax ikun garantit u, fuq kollox, ir-raġunijiet għalfejn dan ma setax ikun garantit. Għalhekk joħroġ ċar li l-Ilmentatriċi kienet konxja li l-valuri kkwotati kienu biss indikazzjoni, stima, u fl-ebda ħin ma kienu garantiti.

Barra minn hekk, fix-xhieda tagħha, l-Ilmentatriċi ddikjarat li:

'... jien aware li dawn l-affarijiet jitolgħu u jinżlu skont xi jkun qed jiġri madwar id-dinja ...'¹⁵

Għaldaqstant, minkejja li l-Ilmentatriċi qalet li r-rappreżentant kien qalilha li kellha tieħu s-somma ta' madwar €52,000, din ma tistax titqies bħala xi garanzija meta, fuq kollox, hija konxja ta' dak indikat fid-dokumentazzjoni pprezentata lilha

¹¹ P. 10

¹² P. 51

¹³ P. 16

¹⁴ P. 53

¹⁵ P. 51

u li, fuq kollox, hi stess iffirmit u, għalhekk, kif anke ddikjarat aktar kmieni, hi fehmet li dawn kienu biss stimi li fuq medda ta' snin, f'dan il-każ, ħamsa u għoxrin sena, ħadd ma jista' jipprevedi.

F'dan il-każ, għandu jiġi wkoll ikkunsidrat il-fatt li din il-polza serviet ta' investiment fejn il-kapital u l-qligħ dikjarat kienu sostanzjalment garantiti, u dan appartat l-benefiċċju ta' kopertura fuq ħajjet it-tifla tagħha mill-ewwel ġurnata tal-polza.

L-Ilmentatriċi tenniet li kien proprju l-ammont li kien ikkwotat li kellu jingħatalha mal-maturità li heġġiġha sabiex tagħmel il-polza hekk kif offruta lilha u anke saħqet li kieku ma kienx dan, kienet tagħzel li tinvesti flusha ma' xi kumpanija oħra jew inkella fil-proprjeta'.¹⁶ Minkejja dan, fl-ebda ħin ma pprezentat prova ta' dan u li minħabba li aċċettat il-polza offruta, hi garrbet xi tip ta' *opportunity loss*.

Ma jistax ma jiġix innotat li f'każi oħra simili, l-Arbitru ikkritika lil fornitur tas-servizz ieħor li kien hemm sitwazzjonijiet fejn, meta tiġi offruta polza tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja, kienet qed tinħareġ stima waħda fil-kwotazzjoni, u dan, minkejja dak kollu li jkun iffirma l-klijent li l-istima ma kinitx garanzija, seta' nissel aspettattiva differenti f'moħħ l-istess klijent.

B'hekk, l-Arbitru f'dawk il-każi kien ta' xi kumpens limitat għall-fatt li dan il-fornitur tas-servizz kien naqas meta ma tax stimi bbażati fuq rati differenti biex il-klijent jifhem li fuq medda twila ta' snin xejn m'hu garantit u l-istimi jistgħu ivarjaw sew.

Iżda, f'dan il-każ, il-kwotazzjoni kienet ibbażata fuq żewġ stimi ta' xenarji differenti u, fuq kollox, kien speċifikament indikat li r-rata ta' 6% hija biss garantita sas-sena 2002 u, għalhekk, l-Ilmentatriċi ma kellhiex tnissel pretensjonijiet li bilfors ser tieħu l-ogħla stima.

Anzi, fid-deher ta' dak li hi stess iddikjarat dwar dawk il-fatturi tal-*Illustration* li kienet konxja tagħhom, kellha tifhem li l-fatt li ħarġu żewġ stimi fuq xenarji differenti, allura, xejn ma kien garantit, lanqas l-istima l-aktar baxxa.

¹⁶ Investiment fi proprjeta' kien possibbli jew b'*lump sum investment* jew permezz ta' self li kien jinkorri imġax u spejjeż t'assikurazzjoni.

Deciżjoni

Għar-raġunijiet hawn fuq spjegati, l-Arbitru jhoss li dan l-Ilment mhuwiex ekwu u raġonevoli, u mhux ser jiġi milqugħ.

Kull parti għorr l-ispejjeż tagħha.

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.