

Każ ASF 277/2025

BC

(‘l-Ilmentatur’)

vs

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

(‘il-Fornitur tas-Servizz’ jew ‘MSV’)

Seduta tal-15 ta’ Lulju 2026

L-Arbitru,

Ra l-Ilment,¹ fejn l-Ilmentatur ssottometta li:

- Fl-2005 kien ħareġ polza t’assikurazzjoni fuq ħajtu għal Lm30,000 mal-MSV permezz tal-Bank of Valletta (BOV). Il-polza kienet għal 20 sena li għaliha kellu jhallas *premium* ta’ Lm25 kull xahar.²
- Fil-*quotation* li kien ingħata mill-BOV kellu stima li meta tagħlaq il-polza seta’ jieħu somma bejn Lm6,776 u Lm11,010 skont tliet stimi differenti bbażati fuq rata ta’ qligħ ta’ 3%, 5% u 7%³.
- Jidher li fl-istess ħin kien qed jieħu self mill-BOV biex jixtri *taxi* bil-liċenzja u, għalhekk, kellu bżonn polza fuq ħajtu għall-ammont tas-self.
- Fl-2010 biegh it-*taxi* u wara li ħallas li kien fadal mis-self, investa somma (*lump sum*) ta’ €25,000 fl-istess polza. Għal dan l-investment addizzjonali

¹ P. 1 - 7 u dokumenti annessi 8 - 65

² P. 77 -78. Eventwalment il-*premium* inbidel għal €761.98 fis-sena p.31)

³ *Ibid.*

ma ħarġet l-ebda kwotazzjoni jew stima kemm ser tirrendi⁴, għalkemm sostna li l-MSV qalulu li “*this is a great investment*”⁵

- Jidher li fis-sena 2015 sar kuntatt bejn il-partijiet fejn l-Ilmentatur seta’ wera tħassib li l-valur tal-polza ma kienx qed jikber skont l-aspettativa tiegħu.
- Ħarġu żewġ stimi nhar l-4 ta’ Marzu 2015 fejn ġie indikat li jekk il-polza tibqa’ kif inhi kienet stimata tirrendi meta tagħlaq fl-2025 bejn €53,587 u €64,093 skont tliet xenarji differenti ta’ qligħ u *final bonus*⁶. Stima oħra ta’ l-istess data għolliet dawn l-istimi għal bejn €55,891 u €66,736 skont l-istess xenarji imma jekk il-kopertura fuq il-ħajja flok Lm30,000 (madwar €70,000) tinżel għal minimu biex b’hekk element akbar mill-*premium* jiġi investit flok jintuża għal kopertura fuq il-ħajja⁷.
- Fil-fatt, il-*Policy Account Statement* 2015 li ħareġ f’Ġunju 2016⁸ juri ‘*minimum sum insured*’ filwaqt li l-*statements* tas-snin ta’ qabel kien juru €69,881.20⁹.
- Meta għalqet il-polza f’Jannar 2025, l-MSV infurmawh li l-valur tal-polza kien €53,551.74 paragunat mal-investiment li sar tul il-ħajja tal-polza ta’ €40,239.74 inkluż l-investiment *lump sum* ta’ €25,000 li sar fl-2010¹⁰.

L-Ilmentatur qed isostni li bil-Lm11,010 mwiegħda fil-bidu, li jiġu madwar €25,000, u l-€25,000 li investa fl-2010, allura, suppost jieħu ħafna iżjed minn dak li ġie offrut u talab biex l-offerta’ tal-MSV tikber tal-anqas b’€10,000.

Ra t-twegiba tal-Fornitur tas-Servizz,¹¹

Fejn wara li saħqu li l-kwotazzjoni kienet biss stima u mhux garanzija, u li dan kien ċar meta ġew ikkwotati tlett ammonti bbażati fuq tliet xenarji differenti, żiedu:

⁴ P. 96 - 97

⁵ P. 4

⁶ P. 83 -84

⁷ P. 85 - 86

⁸ P. 116

⁹ P. 115

¹⁰ P. 15 - 17

¹¹ P. 71 - 76 u dokumenti annessi p. 77 - 87.

1. *'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. In fact, the 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. **Therefore, the difference between the estimated maturity values shown in the quotation and the maturity value is merely reflective of the shift in the performance of the investment markets during the term of the Policy.***
2. *Although the value of the maturity may not have matched the higher estimated figures in the quotation due to shifts in market performance, the investment part of the Policy still rendered a good return when compared to other similar investments that were available during the Policy term, despite the challenges posed by three financial crises. Moreover, in 2018, asset classes worldwide recorded negative returns, and by the time the policy matured, investment markets had been significantly impacted by COVID-19. Nonetheless, the complainant made a gain of €13,871.14 after deducting the investment premium, including top up contributions, that were paid by the complainant from the maturity value, and this represents a rate of return-on-investment premium amounting to 2.56% and a rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium amounting to 3.01%.*
3. *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.*
4. *During the term of the Policy, MMSV always kept the complainant informed about the value of the Policy Account of the Policy, how the 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, on a yearly basis, a Policy Account Statement together with the so-called Important Notes (copies of the Policy Account statements are attached with the complaint and marked fol.055-065). 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 term Estimated which was conditional in the quotation which is self-explanatory, the Important Notes forming part of the Policy Account Statements mentioned above 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, the 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 quotation could be varied depending on the performance of the investments during the term of the Policy.

- 5. Furthermore, it needs to be noted that the investment premium, which as at the date of the maturity of the Policy had amounted to €39,680.60 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 no amounts were guaranteed.*
- 6. 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 €13,871.14 which amount represents the bonuses that have been declared by MMSV during the term of the Policy. Thus, despite the reduction in bonus rates over time, the Policy in question was still a valuable investment because in addition to the tax-free "Maturity Value", the Policy also provided cover on the complainant's life until the end of December 2015, following the complainant's request to remove the sum assured as shown in the*

Alteration Form marked as DOC. MSV 3 and the Policy Endorsement marked as DOC. MSV 4.

- 7. As explained, MMSV has met all its contractual obligations, because the quotation did not guarantee the estimated maturity values, but the estimated maturity values were only an indication of the potential performance of the Policy which could vary in the future.*
- 8. It is clear that the Policy does not guarantee payment of the estimated maturity values but guarantees that the **maturity value** is paid in the event that the life assured is still living when the Policy matures. The maturity value according to the Maturity Notification Letter issued one month in advance of the maturity date (fol. 021) states that "The Maturity Value shown here is illustrative and may be different if the bonus rates change or if the interest rate on premium/policy loans changes or if any outstanding premiums due remain unpaid." This implies that no estimate could crystallise the value that would be paid to the complainant on the maturity date of the Policy in question because that value could only be realised on the date of maturity of the Policy. Therefore, naturally the figures indicated on the quotation could not be guaranteed because the maturity value continues to change until the maturity date of the Policy and therefore the Company observed its obligations according to the Policy in question.*
- 9. The comment made by the complainant in the online complaint (fol.004) stating "This discrepancy is concerning, especially given the expectations I had when this policy was sold to me as a reliable retirement plan... the current lack of clarity is causing me considerable stress and uncertainty about my financial future is incorrect and has no basis since the complainant signed the quotation showing **estimated values and not an agreement showing a promised maturity value**. Moreover, the Company has always managed the MSV With Profits fund in the best interest of its policyholders. On the contrary, even though the investment returns were decreasing, the Company always declared bonuses at its discretion. This implies that unlike what happens with other volatile investments, smoothing ensures that in periods of low investment returns, MMSV may still be able to declare a positive Reversionary Bonus Rate. On the contrary*

to “lack of clarity”, the company provided the complainant with yearly statements, ensuring that the complainant is always kept informed on the performance of the investment. In addition, even though the investment returns were decreasing, the Company always declared bonuses at its discretion.

10. It must also be noted that in March 2010, five years into the policy, the complainant invested an additional €25,000 in the policy as a Top up, as shown in the signed Top up Form marked as DOC MSV. 5. The top up was done, when the bonus rates had already been decreasing. If this top up had not been done, then the maturity value would have been approximately €16,586. This is in fact higher than the lowest Estimated Maturity Value of €15,783 (LM6,776) as shown on DOC. MSV 1.
11. In addition, in March 2015, the complainant requested an Illustrative Maturity Value. Two versions of the said documents were issued. DOC. MSV 7 showed three different estimated maturity values at 3%, 3.5% and 4% respectively, with a sum assured of €69,881. Whilst DOC MSV 8 showed three different maturity values with the same percentages but were based on a sum assured of €0. Given that the sum assured was later removed from the policy as shown in DOC. MSV 3 and 4, one could be guided by the estimated maturity values shown in DOC. MSV 8.
12. 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, the complainant was presented with the Statutory Notice (MSV DOC 9) that was issued in compliance with the provisions of the insurance business (long term business contract statutory notice) regulations, 2000. 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 policyholder the right to withdraw from the transaction when the policyholder may have second thoughts about the policy or was allegedly pressured 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.

13.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.”¹²

Seduti

Fl-ewwel seduta, ta' nhar it-18 ta' Marzu 2026, l-Ilmentatur bażikament irrepeta dak li kien qal fl-ilment.

Fil-kontroezami, wara li ġie stabbilit li l-polza originali kienet inbiegħet mill-BOV taż-Żejtun permezz ta' rappreżentant, Jason Camilleri, kompli jgħid:

“Nikkonferma li ma niftakarx min bigħieli l-polza u ma niftakarx x'intqal lili fil-laqqgħa imma qed nibbaża fuq il-karti.

Qed nigi referut għall-quotation fejn hemm il-firma ta' Jason Camilleri mill-branch taż-Żejtun.

Mistoqsi xtrajtx il-polza mill-branch taż-Żejtun, ngħid li iva.

Meta l-Arbitru spjega x'hemm fuq il-quotation u semma' s-Sum Assured, ngħid li l-ftehim mhux hekk kien. Somma fuq il-ħajja ma kellix jiena. Qatt ma semmewhieli din.

Qed jingħad li dan id-dokument huwa iffirmit minni.

Nikkonferma li xi ħadd mill-BOV bieghli l-polza u mhux Mr M C Grech, id-Deputy Chairman.

Qed jingħad li l-istima kienet maħduma fuq tliet xenarji: 3%, 5% u 7% li juru Reversionary u Terminal Bonuses.

Mistoqsi naqbilx li qatt ma seta' ġie iggarantit ammont meta hemm tliet stimi differenti u li l-Estimated Maturity Value seta' jvarja, ngħid li seta' jvarja. Naqbel s'hemm.

Mistoqsi nafx naqra bil-Malti u bl-Ingliż, ngħid li naf naqra.”¹³

¹² P. 73 - 76

¹³ P. 90 - 91

Hawn l-Ilmentatur qal li ma rċevix ir-risposta u d-dokumenti annessi magħha tal- MSV u, għalhekk, is-smiġ ġie pospost għall-20 t'April 2026 ħalli l-Ilmentatur jilħaq jirċievi u jeżamina d-dokumenti ppreżentati mill-MSV.

Fit-tkomplija tal-kontroezami, l-Ilmentatur xehed:

“Qed niġi mistoqsi x’ammont qed nippretendi għax fl-ilment ngħid:

‘Maturity Value should be revised upward by at least €10,000.’

U mistoqsi kif ikkalkolajt dawn l-€10,000, ngħid fuq il-Policy Account Statement li ntbagħat fl-2023.

Qed jingħad li jien fl-ilment tiegħi qed ngħid ‘amount which was promised’.

Mistoqsi x’ammont qed nallega li ġie mwiegħed lili, ngħid l-ammont ta’ €69,000 li kontu wegħdtuni intom li tasal din il-policy.

Qed jingħad li l-ammont ta’ €69,000 huwa s-Sum Assured f’kaz ta’ mewt.

Qed niġi mistoqsi naqbilx li m’hawnx dokumenti li jiggarantili dan l-ammont ta’ €10,000 aktar kif qed nippretendi fejn jien qed nibbazah fuq dokument datat June 2023 (paġna 64 tal-proċess), Policy Account Statement, bl-estimates.

Ngħid li jien ma naqbilx.

Mistoqsi hemmx xi dokument xi mkien li ġejt imwiegħed €10,000 aktar, ngħid dak xi tlabt jien.

Qed niġi referut għall-kwotazzjoni inizjali (Doc. MSV 1) u nikkonferma li dik il-firma tiegħi.

Qed niġi referut għall-Important Notes (Doc. MSV 2) fejn hemm it-termini u l-kundizzjonijiet bid-data u fejn hemm il-firem.

Nikkonferma li ngħatalna dan id-dokument fil-laqgħa u li dik hi l-firma tiegħi.

Qed niġi referut għall-iStatutory Notice (Doc. MSV 9) u nikkonferma li dan id-dokument ingħatali fil-laqgħa u nikkonferma li dik hi l-firma tiegħi.

Qed niġi referut għall-iStatement of Compliance (Doc. MSV 10). Nikkonferma li dik hi l-firma tiegħi u li dan id-dokument ġie mogħti lili waqt il-laqgħa.

Qed niġi referut għall-Important Notes (Doc. MSV 2) fejn jgħid:

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

U jgħid ukoll:

“The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using illustrations on different levels of bonus rates. Depending upon the performance of the Company, bonus rates may go down as well as up.”

U

“... Terminal Bonus Rates are likely to be highly volatile and very dependent on the investment performance of Middlesea Valletta Life Assurance Company Limited.”

Qed jingħad meta naqra dawn id-dokumenti li ġew mogħtija lili fil-bidu li ħadt il-polza kif jista’ jkun ngħid li ġejt imwiegħed xi ammont partikolari.

Ngħid li jiena xtrajt polza ta’ assigurazzjoni li timmatura. Mela minn hemmhekk, ġa morna ħażin. Għalfejn kien hemm Sum Assured?

Ngħid li lili wegħduni somma partikolari, cifra. Jien għalhekk għamilt top up ta’ €25,000.

Mistoqsi jekk inix nitkellem fuq x’qaluli jew fuq il-karti għax fuq il-karti m’hemmx miktub hekk, ngħid mhux ovvja! Il-karti saru kif kellhom isiru.

Qed jingħad li fl-aħħar laqgħa għidt li ma niftakarx min bieghli l-polza, ma niftakarx x’intqal fil-laqgħa u qed nibbaża fuq il-karti.

Nikkonferma li min bieghli l-polza wegħdni li ser nieħu l-Lm11,000.

Qed jingħad li fl-aħħar laqgħa għidt li kkuntattjani l-BOV u tkellimt ma’ ċertu Saviour Debono Grech.

Mistoqsi naqbilx li kont żbaljat meta fl-aħħar laqgħa għidt li l-polza kien bieghhieli Saviour Debono Grech, ngħid li iva, kont żbaljat.

Mistoqsi naqbilx li l-polza bieghhieli Jason Camilleri, ngħid li l-firem hekk juru.

Ngħid li ma niftakarx u qed noqgħod fuq id-dokumenti.

Mistoqsi qrajtx dawn id-dokumenti, jekk tajtx kashom meta xtrajt il-polza, ngħid li jiena qgħadt fuq li qalli hu u qrajthom id-dokumenti.

Qed niġi referut għat-top up transaction (Doc. MSV 5) u mistoqsi naqbilx li tlabt għal top up fl-2010, ngħid li naqbel.

Mistoqsi kif wasalt għad-deċiżjoni, ngħid li jiena kelli fiduċja f'din il-polza li kienet ser tilhaq ammont u bil-€25,000 top-up, jiena ikkalkolajt li ser tilhaq ħafna aktar minn dak l-ammont.

Qed jingħad li s-source of funds juru li jien bieġhejt taxi u allura flok il-flus tfajthom f'bank, għamilt din il-polza. Ngħid li iva.

Qed jingħad li fl-aħħar laqgħa jien għidt li fis-sena 2010, Saviour Debono Grech bieġhli l-prodott biex inkun nista' nagħmel din it-top-up.

Mistoqsi lil min kellimt biex nagħmel it-top-up, ngħid li ma niftakarx.

Qed jingħad li jien għidt li bieġhli t-top-up Saviour Debono Grech. Ngħid li jekk hemm miktub Saviour Debono Grech, x'irrid ngħidlek?

Qed jingħad li fuq id-dokument tat-top-up (paġna 126) hemm l-isem ta' Natalie Meli.

Mistoqsi niftakarx kellimtx mara, ngħid li iva.

Qed niġi referut għal Doc. MSV 7 u Doc. MSV 8 li ingħatawli wara li għamilt it-top-up.

Ngħid li dan id-dokument ma sibtux mad-dokumenti l-oħra. Nikkonferma li l-indirizz fuq dan id-dokumenti huwa korrett.

Ngħid li dak iż-żmien ma kontx ngħix id-dar għax kont qed nissepara.

L-Arbitru jiġbed l-attenzjoni li hawn żewġ dokumenti li prima facie jidhru li jien ikkuntattajt lill-Middlesea u staqsejthom meta tagħlaq fl-2025 kemm ser nieħu. U baġhtuli dawn iż-żewġ ittri.

Mistoqsi niftakarx li fl-2015 ikkuntattajt lill-Middlesea biex inkun naf kemm ser nieħu meta timmatura l-polza, ngħid li ma niftakarx.

Is-Sur Victor Farrugia jintervjeni biex jispjega li jiena fis-sena 2015 kont inċempel lill-Middlesea li l-valur ma kienx sejjer tajjeb fejn l-uffiċċju qaluli li biex imur aktar għall-investment, nista' nneħhi s-Sum Assured fejn dan tneħħa f'Diċembru tal-istess sena.

Mistoqsi niftakarx jekk fis-sena 2015 kontx inċempel lill-Middlesea kif qed jgħid is-Sur Farrugia ngħidilhom li din mhix qed tikber biżżejjed, ngħid li jien kont

immur jiena personalment. U niftakar li qaluli li jekk inneħhi s-Sum Assured, il-premium imur kollu għall-investment.

Qed jingħad li fil-Quotation u fil-Proposal Form li ffirmajt jiena, dejjem hemm referenza għal-Lm30,000 Sum Assured u li dawn kienu dejjem hemm.

Mistoqsi kif qed ngħid li ma kontx naf bih meta fid-dokumenti li ffirmajt kien dejjem hemm dan l-ammont, ngħid li jiena kont ser nieħu d-€69,000 mhux li kienet Sum Assured. Lili hekk fehemuni. Mela għalfejn għamilt €25,000 oħra? Kieku kont immur bihom il-bank u nieħu interessi fissi.

Qed niġi referut għal Doc. MSV 13 li hija Pledge Release (paġna 120) u mistoqsi nikkonferma li jien ippleġġajt din il-polza mill-2006 u użajt bħala garanzija sal-2009, ngħid li ma kontx ħadt loan. Darba ħadt loan u għadni nħallsu.

Mistoqsi nikkonferma li jien kont nirċievi Policy Accounts Statements u jekk kontx naqrahom, ngħid li kien hemm snin li ġieli ma rċevejthomx. Kien hemm snin fejn kont nirċievi l-account statement fejn isfel id-declared bonus rate kienet tkun vojta għal xi raġuni jew oħra.

Eżempju, tas-sena 2015 hija missing, m'hemmx il-bonus rate isfel; u tas-sena 2016 terġa' titfaċċja kif ukoll tas-snin 2017 u 2019 hemmhekk qiegħda. Ngħid li dejjem irċevejnih imma mhux dejjem kien hemm trasparenza rigward il-bonus rate.

Mistoqsi ridtx nagħmel investment riskjuż jew jekk ridtx inġemma', ngħid li le, ma ridtx nirriskja l-kapital.”¹⁴

Saret l-aħħar seduta fit-28 ta' Mejju 2026, fejn l-MSV ressqu bħala xhud lil Jason Camilleri li kien bieġh il-polza originali fl-2005, li xehed:

“Ngħid li fis-sena 2005 kont naħdem il-BOV, iż-Żejtun, bħala skrivan u kont qiegħed fuq investimenti u insurances anke tal-Valletta Fund Management. Kont ili 9 snin naħdem hemmhekk u kont għamilt diversi poloz.

Ngħid li kelli l-liċenzja biex inbiegħ. Il-courses il-bank kienu ongoing u kont trained u licenced mill-MFSA.

Ngħid li qatt ma kelli commissions fuq il-bejgħ ta' dawn il-poloż fit-tletin sena li kont ili l-bank.

¹⁴ P. 132 - 135

Nikkonferma li bieghajt l-Endowment with Profits Policy tal-MSV lil BC (Policy No.: AP0152XXX).

Ngħid li jien kont nispjega l-quotation; kont nispjega kif taħdem il-polza. Kont nispjega l-Product Information Guide, jiġifieri x'charges hemm u l-quotation, li kien fiha tliet rati, dak iż-żmien, 3%, 5% u 7%.

Ngħid li jekk inkun rajt li l-klijent fehem u jkun irid jagħmilha dakinhar, immexxu dakinhar. Ġieli klijent ikun irid jaħsibha u jiġi wara ftit u japplika wara, jiġifieri jdum kemm ikun irid hu.

Ngħid li l-Ilmentatur kien ġie biex jieħu loan biex jixtri taxi bil-permessi u kellu bżonn din il-policy biex jekk jiġi nieqes, il-loan tkun tista' titħallas.

Ngħid li dan ilu 21 sena imma milli niftakar ngħid li kont spjegajt li f'każ li jiġi nieqes, l-MSV tħallas lill-bank l-ewwel, id-dejn, il-bilanċ ta' kemm għandu jagħti u, jekk jibqa' xi bilanċ, jeħduhom il-werrieta.

L-ammont li kienet tħallas l-MSV jekk jiġi nieqes kien ta' Lm30,000 li jiġu €69,881. Ngħid li konna wasalna għal dan l-ammont minħabba l-loan tal-karozza. Ngħid li l-loan kienet ta' Lm30,000.

Ngħid li l-purpose tal-policy kienet minħabba l-loan. Fil-fatt, anke fil-Proposal Form hemm miktub Reason for Policy kienet minħabba l-loan dakinhar.

Fil-fatt, is-Sanction Letter għandha l-istess data li ħarġet il-polza.

Nikkonferma l-firma tiegħi fuq il-Proposal Form.

Rigward dak li hemm miktub 'Owner 1', ngħid li meta konna noħorgu policies li ser jintużaw biex jagħmlu tajjeb għal-loan, dak iż-żmien ma konniex nieħdu pledge. Il-polza konna nagħmluha fuq il-bank mill-ewwel, u dik hija firma ta' firmatarju li turi li l-policy kienet ħarġet bħala owner il-bank biex jekk il-klijent jiġi nieqes, l-ewwel ma jitħallas kien il-bank.

Qed niġi referut għall-Important Notes u nikkonferma l-firma tiegħi.

Nikkonferma l-firma tiegħi fuq l-iStatement of Compliance u nikkonferma li dawn id-dokumenti nkun tajthomlu lill-klijent waqt l-ispijega fejn hemm anke l-firem tiegħu.

Nikkonferma l-firma tiegħi fuq l-iStatutory Notice u nikkonferma li nkun tajtu lis-Sinjur waqt il-meeting li kellna. Once li konna nagħtuhielu, kien ikollu 15 days biex jekk jerga' jibdielu jkun jista' jikkancella u nagħtuh il-premium lura.

Nikkonferma li nkun dort id-dokumenti kollha, wieġed, wieġed mal-klijent u nispijegal u għalxiex qed jiffirma.

Qed niġi referut għall-iStatement of Compliance f'paragrafu 5 hemm miktub:

'The quotation which I have received only contains estimates based on the continued attainment of the current performance by Middlesea Valletta Life Assurance Company Limited. And such estimates are not guaranteed by Middlesea Valletta Life Assurance Company Limited, the bank or any of its employees.

I have also been warned that past performance is not a guide to future performance.'

Mistoqsi nkunx spjegajt dan, ngħid li nkun spjegajt li hemm tliet rati differenti għax il-valur jista' jitle' u jinżel. U matul iż-żmien, ir-rati li tiddikjara l-Middlesea li tkun għamlet, iwarjaw kull sena.

Ngħid li l-klijent ikun jaf kif għaddejja l-polza mill-istatements li jirċievi kull sena.

Ngħid li l-loan ħarġet fit-13 ta' Jannar 2005, l-istess ġurnata li ħarġet il-polza. U kienet giet released fis-sena 2009.

Il-purpose of the loan kien biex jixtri taxi bil-permessi b'kollox.

Mistoqsi nkunx spjegajt it-tifsira tal-kelma 'estimated' fuq il-kwotazzjoni fejn hemm tliet rati, ngħid li kont nispijega li daww huma stimi biex nuru lill-klijent is-somma kemm kienet ser tkun bejn wieġed u ieħor.

Ngħid li xejn mhu garantit. Dik hija stima, ikollok qisu projections, jekk ser jibqgħu daww it-tliet rati li hemm imniżżlin kemm ser tiġi s-somma wara daww l-20 sena għax il-polza kienet għal 20 sena. Xejn mhu garantit għax ir-rata tvarja minn sena għall-oħra. Il-Middlesea jiltaqgħu darba f'sena u jgħidulna s-sena l-oħra qaljna tant u nibagħtulu l-istatement eżatt wara biex ikun jaf kemm ser jieħu f'dik is-sena partikolari.

Ngħid li nkun spjegajt id-differenza bejn l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus u l- Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus and Terminal Bonus.

Fuq ir-Reversionary Bonus inkun spjegajt li għaladarba l-Middlesea tiddikjara kemm tat qligħ is-sena ta' qabel, daww ikunu garantiti. Ir-rata ddikjarata ma

tkunx tista' tinzel u ma tistax ma tinghatax. Ngħid li r-rata kull sena tkun dikjarata differenti.

Fuq it-Terminal Bonus, meta polza taqbeż l-għaxar snin, tista' tinghata final bonus meta l-polza timmatura, però, dik mhux dejjem tinghata għax tiddependi kif tkun marret il-kumpanija f'dik is-sena.

Qed jingħad li l-Ilmentatur, fix-xhieda tiegħu, qal li jien wiegħdtu li fl-aħħar ser jieħu żgur is-somma ta' Lm11,000, l-oġġla rata li hemm ikkwotata fil-quotation.

Ngħid li ma jistax ikun għax fuq l-istima għandek tliet rati differenti u żgur li ma semmejtx figura waħda, u lanqas għidtlu li dawn ir-rati kienu fissi li ma setgħux jiċċaqalqu.¹⁵

Fil-kontroezami ġie ċċarat li s-Sum Assured (Life Cover) kienet ta' Lm30,000 u li din kienet titħallas kieku ġie nieqes billi l-ewwel jinqata' s-self u l-kumpliment imur għand il-werrieta.

Xehdet ukoll Nathalie Meli li kienet ir-rapprezentanta meta sar l-investment lump sum fl-2010, li qalet:

"Ngħid li f'Marzu tas-sena 2010, kont naħdem il-BOV fil-branch tal-Malta International Airport. Kont ili hemm ħames snin.

Ngħid li dak iż-żmien kont inbiegħ il-prodotti kollha tal-Middlesea, fosthom, l-Endowment with Profits Policy.

Ngħid li t-training li kienu jagħtuna l-BOV biex inbiegħu dawn il-prodotti kien ongoing, kemm online, kemm visits. U kelli l-licence ukoll.

Nikkonferma li kont għint lill-Ilmentatur biex jagħmel top-up fuq il-polza tiegħu.

Ngħid li żgur li kien ġie hu l-MIA biex jagħmel din it-top-up. Ġab id-deposit u kont għintu jien bħala a licenced person.

Ngħid li dakinhar li għamel it-top-up ta' €25,000, kont indikajtlu kemm kien il-valur tal-polza. Dik dejjem għax ovvjament la ser iżżid il-flus ma' policy eżistenti, jien irrid inkun naf kemm hi u anke l-klijent. Konna noħorġu d-dokument li fih kien jidher il-valur tagħha.

¹⁵ P. 141 – 143

Nikkonferma li d-dokument MSV 5 – Top-Up/Switch Transaction (paġna 082 tal-proċess) inkun ipproċessajtu u ħriġtu dakinhar li nkun għamilt it-top-up lill-klijent. Ngħid li hemm il-kitba, kollox hemm.

Qed niġi murija Dok. MSV 14 li huwa snapshot tal-polza fejn hemm ismi. Ngħid li dik kont noħroġha għal kull klijent. Ikun fiha l-ammont kemm tiswa bħalissa bħala investment value u nkun spjegajt is-salient features tal-prodott li qed nittoppjaw miegħu li f'dan il-każ huwa l-With Profits.

Ngħid li kont tajtu d-dokumenti u kont spjegajthomlu kif nagħmel dejjem ma' kull klijent.

Ngħid li nkun ergajt spjegajt il-punti saljenti ta' kif taħdem il-polza. Dan importanti ħafna. Ovvjament, konna naraw il-past performance, li l-passat mhux garanzija tal-futur. Ngħid li jkun hemm l-estimate kemm jiddikjara l-bonus l-MSV u once declared, ikunu guaranteed.

Ngħid li jiena żgur ma wiegħedtx lill-Ilmentatur li meta timmatura l-polza kien ser jieħu s-somma li qal ta' €89,000 għax il-policy mhux hekk taħdem. Tingħata l-estimate, il-past performance tal-MSV, ir-Reversionary Bonuses li jiġu ddikjarati kull sena at end of financial year, mingħalija f'April, u kull sena jirċievi dik li wrejtu, l-investment value kemm hi. U skont dak li tiddikjara l-MSV, jinbidel l-ammont.

L-Arbitru jrid jiċċara l-kwistjoni li ssemmiet fis-seduta l-oħra meta ħarġet din it-top-up, li ma giet ipprezentata l-ebda quotation li qalet illi issa li l-klijent investa €25,000 oħra, hemm stima ta' somma li l-klijent ser jieħu meta timmaturalu l-polza.

Ngħid li aħna nuru l-past performance. Nikkonferma li dakinhar ma toħroġx a revised quotation. Ngħid li ma ħarġux figuri li jiena stajt nuri li jista' jieħu xi ħaġa bħala estimate jew xi wegħda.”¹⁶

Ma sarx kontroezami tax-xhieda tal Nathalie Meli.

Sottomissjonijet finali

Fis-sottomissjonijet finali, l-partijiet bażikament sostnew il-pożizzjoni tagħhom kif spjegat fl-ilment, fir risposta u fix-xhieda waqt is-seduti.

¹⁶ P. 144 - 145

Qam punt li fl-*istatement* għas-sena 2022, datat Ġunju 2023, kien imwiegħed ammont ta' €54,367¹⁷ anke jekk il-polza tagħmel biss 1% sa ma tagħlaq u minflok irċieva anqas minn hekk. MSV spjegaw li l-ammont indikat ta' €54,367 kien jinkludi *terminal bonus* ta' €1,066 li ma kienx assigurat li jithallas.

L-Arbitru

Wara li sema' lill-partijiet.

Ra l-atti kollha tal-każ.

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-każ b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.¹⁸

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-ammont offrut lill-Ilmentatur mal-maturità tal-polza, liema ammont ivarja sostanzjalment minn dak allegatament miftiehem.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'gie mwiegħed lill-Ilmentatur, u x'eventwalment gie mogħti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx *"l-aspettattivi raġonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaž-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għal-ilment."*¹⁹

Ġie stabbilit u mhux kontestat li meta sar l-investment ta' €25,000 (*lump sum*) fis-sena 2010 ma ħarġet l-ebda kwotazzjoni jew xi indikazzjoni li setgħet tgħolli l-aspettativa tal-Ilmentatur. Qal li qalulu li *"this is a great investment"*²⁰ iżda meta xehdet il-persuna involuta f'dan il-bejgħ caħdet dan u ma sarx kontroezami tagħha.

¹⁷ P. 64

¹⁸ Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji, Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta, Artikolu 19(3)(b).

¹⁹ *Ibid.* Artikolu 19(3)(c).

²⁰ P. 4

Għalhekk jekk kien hemm xi aspettativa legittima li ma ntlehqu dan jirrigwarda l-kwotazzjoni għall-polza originali ta' 2005 li l-Ilmentatur qal li fehem li din ser tirrendilu meta tagħlaq madwar €25,000 (Lm11,010).

Jason Camilleri sostna:

“Ngħid ma jistax ikun għax fuq l-istima għandek tliet rati differenti u żgur li ma semmetx figura waħda, u lanqas għidtlu li dawn ir-rati kienu fissi, li ma setgħux jiċċaqalqu”²¹.

L-Arbitru ma jistax jasal għal għidizzju jekk dan hux każ fejn l-Ilmentatur għandux memorja selettiva u jiftakar biss dak li jsaħħaħ il-każ tiegħu, jew jekk ir-rappreżentant kienx aggressiv b'mod imprudenti li emfasizza biss is-sabiħ b'mod irreali.

Iżda l-Arbitru jinnota li filwaqt li r-rappreżentant tal-BOV kien ċar u konsistenti, l-Ilmentatur xejn ma kien konsistenti. Ma jiftakarx min beghlu il-polza u beda jsemmi ismijiet ta' nies li ma setgħux ikunu involuti fil-bejgħ. Isemmi s-somma ta' asskurazzjoni fuq il-ħajja li ġieli jsemmiha 69k u ġieli 89k qisha li kien ser jeħodha anke jekk jibqa' ħaj meta tagħlaq il-polza.

F'xi waqt sostna li l-polza ma kellhiex data li tagħlaq. U safrattant it-talba tiegħu kienet għal kumpens iżjed ta' €10,000 bla spjegazzjoni.

Għaldaqstant, l-Arbitru jikkonsidra li l-Ilmentatur ma ressaqx provi li xi somma kienet imwiegħda lilu. Mentri d-dokumenti li ngħataw jgħidu biċ-ċar li l-valuri huma biss indikazzjonijiet u '*estimates*'. In oltre, fil-kwotazzjoni kien hemm tliet rati mnizzlin: **“3%, 5% 7%”²²** li jkomplu juri li l-ebda rata ma kienet garantita. Dawn ir-rati kienu konformi mal-ambjent finanzjarju prevalenti fi żmien meta ġew ikkwotati.

L-Ilmentatur ma ppreżenta l-ebda prova li turi li dak iż-żmien kellhom xi għażla aħjar jew minn polza simili għax din kellu bżonnha biex jieħu s-self tal-Bank biex jixtri *taxi*.

Għalhekk, l-Arbitru jqis li l-Ilmentatur ma ppreżentax prova ta' *opportunity loss* li garrab għax għażel li jixtri l-polza in kwistjoni abbażi tal-informazzjoni mogħtija.

²¹ P. 143

²² P. 77

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir '*compounding*' b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fl-2005, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal għoxrin sena sħaħ. Għalhekk, għandu jiġi kkunsidrat il-fatt li anke persuna li mhijiex daqstant intiża fil-finanze xorta tifhem li mhuwiex f'loku li tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqgħu f'dak il-livell għal għoxrin sena, speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet kienu mifruxa fuq medda ta' għoxrin sena, għall-kuntrarju ta' '*lump sum investment*' li tiġi nvestita mill-ewwel biex b'hekk torbot ir-rati tal-imgħax għal tul ta' żmien.

L-Arbitru jifhem li, tajjeb jew ħażin, l-Ilmentatur stenna ritorn aħjar mill-polza. Iżda meta jsiru stimi li jestendu fuq perjodu twil ta' 20 sena, ħadd ma jista' jipprevedi l-futur fuq medda daqstant twila u, fil-fatt, l-Arbitru ma jsibx li r-rati kkwotati fl-istima kienu aggressivi għas-sitwazzjoni taż-żmien meta inħarġet l-istima li, però, ma tat l-ebda garanzija għall-futur.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru kkunsidra l-andament kumplessiv tal-polza ilmentata, ra li r-rendiment tagħha kien ta' madwar 3%²³ u kellu kopertura fuq il-ħajja għall-ewwel 10 snin tal-polza għal Lm 30,000.

F'każi oħra simili, l-Arbitru kkritika lill-Fornitur tas-Servizz li kien joħroġ stima waħda fil-kwotazzjoni u dan, minkejja dak kollu li jkun iffirma l-Ilmentatur li l-istima ma kinitx garanzija, seta' nissel aspettattiva differenti f'moħħ l-Ilmentatur.

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

Iżda, f'dan il-każ partikolari, il-kwotazzjoni kienet ibbażata fuq tliet stimi ta' xenarji differenti u l-Ilmentatur ma kellux inissel pretensjonijiet li bilfors ser jieħu xi waħda minn dawk l-istimi. Anzi, suppost fehem li l-fatt li ħarġu diversi stimi fuq xenarji differenti, allura, xejn ma kien garantit, lanqas l-istima l-aktar baxxa.

²³ p. 74

Deċiżjoni

Għar-raġunijiet surreferiti, l-Arbitru jhoss li dan l-ilment mhuwiex ekwu u raġonevoli, u mhux ser jiġi milqugħ.

Kull parti għandha għorr l-ispejjeż tagħha.

Alfred Mifsud

Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni 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-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni 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 tipografiċi 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-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deċiżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-Artikolu 11(1)(f) tal-Att.