

RY

(‘l-Ilmentatriċi’)

vs

LifeStar Insurance p.l.c. (C 29086)

(‘LSI’ jew ‘il-Fornitur tas-Servizz’)

Seduta tat-13 ta’ Marzu 2026

L-Arbitru,

Ra l-Ilment,¹ fejn l-Ilmentatriċi sostniet li fis-sena 2020 xtrat polza tip *‘single premium’* għal ħames snin li fiha investiet €15,000 u ngħatat premju ta’ €300 biex l-ammont żdied għal €15,300. Din il-polza kellha kopertura fuq ħajjitha għal €1,000, u fil-kwotazzjoni li kienet ingħatat fehmet li jekk iżzommha għal tul il-ħames snin kienet, meta tagħlaq, tieġu bejn €17,120 u €18,841.²

Hija ilmentat għax meta għalqet, ingħatat biss €15,575 li jfisser li għamlet qligħ tul ħames snin biss ta’ €275 flimkien mal-premju ta’ €300.

Għalhekk qed titlob li tingħata l-ogħla figura murija fil-kwotazzjoni ta’ €18,841.

Risposta

Fir-risposta³ ta’ LSI, dawn qalu:

- 1. ‘That the Claimant’s allegations are entirely unfounded in fact and at law, and are to be rejected with costs against the same Claimant, and this, inter alia, due to the fact that the sum claimed by the Claimant is based on an illustration showing various estimates by way of example as indicated in*

¹ P. 1 – 6 u pagni annessi p. 7 - 34.

² P. 13

³ P. 38 – 40 u dokumenti annessi 42 - 53

the document itself exhibited by Claimant⁴. Moreover, Claimant received yearly account statements indicating the policy account value which she never contested over the years, and which she exhibited together with this claim⁵;

- 2. That, therefore, the defendant Company is not responsible for the payment of any ulterior sum alleged by the Claimant, which allegation is unfounded in fact and at law, as will result during the course of these proceedings;*
- 3. Save for any further exceptions.*

With the costs of these proceedings to be borne by the Claimant.

Declaration of the Facts

- 1. That the Claimant had entered into the 'GlobalCapital 102 Plan' life insurance policy with GlobalCapital Life Insurance Ltd bearing policy number 2007-019376 on the 1st August 2020 (the "**Policy**") for a fixed period of 5 years (see the Policy Schedule exhibited by the Claimant⁶);*
- 2. That in respect of this Policy, which matured on the 31st July 2025 (see signed Maturity Form dated 30/07/2025 herein attached and marked as Doc. 'A'), the Claimant is requesting that the defendant Company pays the sum of €18,841, as opposed to the sum received of €15,575.61, on the basis that the value paid as at the Policy's maturity date was not equivalent to the estimated maturity value examples which were indicated by the Company when the Policy was sold to the Claimant. Claimant states that "[o]n paper it shows that the highest amount that I would get is €18,841 and the lowest will be €17,120. Which not even the lowest sum was given to me. They only gave me back my money and only €275 for the whole 5 years". As is evident from the document itself being referred to by the Claimant entitled "Life Insurance Quotation – Estimated Maturity Value"⁷, these figures evidently represent various estimations of outcomes*

⁴ P. 13 of the Complaint.

⁵ P. 16-23 of the Complaint.

⁶ P. 11 of the Complaint.

⁷ P. 13 of the Complaint

and no where is there any indication that these sums are guaranteed, as the Claimant seems to suggest;

- 3. That the policy account statement, issued two (2) months before the Policy matured, dated 23 May 2025⁸, in fact indicates the 'Policy Account Value as at 31.12.2024' as €15,484.10. Notwithstanding receipt of this statement, the Claimant never complained or contested this statement, nor any of the previous statements which she had been receiving throughout the years and which also indicated the declared 'Reversionary Bonus rate' every year;*
- 4. As stated in point 2, the sum being requested by the Claimant is based on the estimates shown in the quotation⁹ and therefore, none of these estimated rates are guaranteed amounts, as the Claimant seems to suggest. In fact, point 5 of the quotation signed by Claimant herself indicated as "Important Points you agree to by signing this document" states as follows:*

"[t]he projection of Policy Account accumulations is not guaranteed and is based on the assumption that the rate of return in the respective columns remains unchanged"¹⁰;

- 5. That, therefore, the defendant Company rejects the claims made by the Claimant as entirely unfounded in fact and at law. The Company is therefore not liable for any sums over and above the amount paid to the Claimant upon maturity of the Policy, being €15,575.61 by means of cheque number '045308'¹¹. This amount includes the sum of €300 which had been credited to the Policy Account upon the initial investment, representing a 2% bonus in cases where the premium was €10,000 or above (see Clause 6 of the Terms and Conditions herein attached and marked as Doc. 'B');*
- 6. That for all the abovementioned reasons, the defendant Company respectfully submits that the Claimant's claim along with any remedies*

⁸ P. 22 of the Complaint

⁹ P. 13 of the Complaint

¹⁰ P. 14 of the Complaint

¹¹ P. 32 of the Complaint.

being requested are to be rejected, with all costs to be borne by the Claimant;

- 7. Save for any further submissions and with reservation of any witnesses, documents and further evidence;*
- 8. The above is being submitted by the defendant Company for the wise and superior judgement of the Arbiter of Financial Services.¹²*

Seduti

Fl-ewwel seduta li nżammet fid-19 ta' Jannar 2026, l-Ilmentatriċi sostniet dak li kienet diġà qalet fl-ilment u saħqet li kull ma ħadet qliġħ barra l-premju kien €55 kull sena fuq investment ta' €15,000.

Qalet li dan kien wisq differenti mill-anqas figura li kien hemm fil-kwotazzjoni li hi fehmet li kienet l-anqas li setgħet tieġu. B'hekk kienet iddeċidiet li tixtri l-polza għax trendi aħjar milli tħallihom depożitu fil-bank. Ikkonfermat li kienet tircievi *statement* kull sena iżda qalet li ma kienetx tifhmu.

Ikkonfermat li filwaqt li fl-ilment talbet l-ogħla somma kienet lesta taċċetta l-anqas ammont fil-kwotazzjoni, jiġifieri €17,120. Dan ifisser li tieġu €1,545 aktar minn dak li diġà ħadet.

Fit-tieni seduta, LSI ressqu l-provi ta' Emanuel Munro li kien ir-rappreżentant li kien involut fil-bejgħ tal-polza. Huwa qal:

'Ngħid li s-Sinjura kellha polza, life assurance, li kienet għal żmien twil. Din għalqitilha u spjegajtilha dan il-prodott. Biex inkunu ċari, il-prodott huwa a Single Premium Policy għal ħames snin. Bażikament, tħallas ir-rata tal-imgħax li tiddikjara l-kumpanija minn sena għall-oħra. Għal fuq minn €10,000, il-kumpanija tagħti 2% żejda li, fil-każ tas-Sinjura kienu xi €300, għax kienet għalqitilha l-polza u poġġiet €15,000 minnhom.

U, ovvjament, tintrabat għal ħames snin u jekk twaqqafha jkun hemm is-surrender charges li, fil-fatt, ma ntuzawx u kien hemm il-management fee ta' 0.7% kull sena. Bażikament, hekk kienet taħdem il-polza.

¹² P. 38 - 40

Qed nigi referut għal paġna 14 tal-proċess fejn hemm il-Quotation u nikkonferma l-firma tiegħi. U hemm il-firma tas-Sinjura li tkun iffirmit quddiem.

Ngħid li din hija illustration mhix parti mill-policy. Aħna nagħtu ċertu rati ta' imgħax biex ikollok speċi ta' indikazzjoni kif jistgħu ikunu r-rati. Ngħid li dak iż-żmien inzerta kien żmien ħażin.

Qed nigi referut għad-dokument f'paġna 13, fejn ngħid li hemm is-Surrender Charges li jekk twaqqaf il-policy account ikun hemm is-Surrender Value. Hawn il-policy account, iżjed ma jmur lura, after 5 years ma jkunx hemm charges, u tiegħu s-somma plus din kellha a life assurance of €1,000 f'każ ta' mewt f'dawk il-ħames snin.

Ngħid li s-Sinjura kienet tirċievi statement kull sena matul dawn il-ħames snin tal-polza.

Mistoqsi jekk is-Sinjura qattx giet għandi matul dawn il-ħames snin rigward il-valutazzjoni fuq dawn l-istatements, ngħid li qatt ma giet, però, niftakar li meta għalqitilha l-polza, ċempiltilha biex navzaha li ser tagħlqilha l-polza biex tara x'ser tagħmel. U kienet giet wara tant żmien.

Qed jingħad li intbagħtilha cheque ta' €15,575.61, u ingħalqet hekk.

Kontroezami:

Mistoqsi għalfejn is-Sinjura ma gietx infurmata bil-valur tal-polza qabel ma ffirmit, ngħid li suppost għandek il-Maturity Form. Qabel ma timentela l-Maturity Form, ma jistgħux jaħdmuha. Ngħid li jien ma nkunx naf kemm hu l-ammont.

Ngħid li jista' jagħti l-każ li l-karti jkun imtlew qabel il-maturity date, xi erbat ijiem, ħamest ijiem qabel u ma nkunx nista' nagħtiha figura.

Ngħid li fil-Maturity Form ikun hemm ammont. L-importanti li ma jkunx inqas milli jkun hemmhekk.

Mistoqsi mill-Arbitru min jiddeċiedi li jagħti wieħed minn dawk it-tliet xenarji kkwotati fl-istima, ngħid li at the initial stage, ma nkunx nista' ngħid x'ser nagħtu. Hadd ma jista' jgħid x'ser jagħti. Però, aħna nagħtu fuq l-average tal-ħames snin li għaddew.

Ngħid li jiena kont nispjega li l-figuri ma kinux garantiti. Dawk qegħdin bħala indikazzjoni li jekk aħna nagħtu ħames snin bit-3% ikun hemm dan, jekk nagħtu

izjed ikun hemm izjed u jekk nagħtu inqas, ikun hemm inqas. Din ngħidha tul is-snin.¹³

Sottomissjonijiet finali

Il-partijiet għamlu sottomissjonijiet verbali fejn irrepetew dak li kienu digà sostnew, fosthom, li xorta sar qligħ fuq il-polza aktar mill-imgħax li l-banek kienu qed jagħtu fuq depożiti.

Analizi u osservazzjonijiet

L-Arbitru ħareġ ħafna decizjonijiet fejn ma laqax ilmenti fejn ikunu ngħataw kwotazzjoni fuq diversi rati differenti li jkunu indikati bil-miktub bħala stimi mhux garantiti.

F'dawn it-tip ta' kazijiet, l-Arbitru jrid jilħaq ġudizzju jekk l-ilmentatur ikunx qed jesebixxi memorja selettiva li jiftakar biss dak li jaqbillu, jew jekk kienx hemm xi aspett ta' '*mis-selling*' billi r-rappreżentant ma jagħtix l-istampa kollha tal-kundizzjonijiet tal-polza.

F'dan il-każ, ma hemmx evidenza li r-rappreżentant kien involut f'xi bejgħ aggressiv li ħoloq aspettattivi legittimi izda irreali f'moħħ l-ilmentatriċi.

Huwa rappreżentant li ilu f'dan ix-xogħol 42 sena, u l-Arbitru konvint li xogħlu għamlu kif suppost.

Izda r-rappreżentant ikkonferma li r-rati li kkwota ta 3%, 4% u 5% kienu ġew indikati lilu minn LSI u ma kinux skont il-ġudizzju tiegħu.

Għalhekk l-Arbitru indaga jekk dawn ir-rati kinux prudenti skont l-ambjent finanzjarju tas-sena 2020, meta nbiegħet din il-polza.

Għalhekk talab li jingħata x'kien il-qligħ registrat fil-ħames snin ta' qabel fuq poloz ta' dan it tip, u gie kkonfermat¹⁴ li dan kien hekk:

2015: 3.25%

2016: 3.00%

2017: 3.10%

2018: 1.50%

¹³ P. 57 - 59

¹⁴ P. 60

2019: 3.00%

Dawn jagħtu qligħ medju għal ħames snin qabel is-sena 2020 ta' 2.77%.

Għalhekk, il-prudenza kienet titlob li meta tinħareġ kwotazzjoni fis-sena 2020, il-kwotazzjoni medja (tan-nofs) tkun ta' 2.77% filwaqt li l-anqas waħda tkun, per eżempju, ta' 2.25% u l-aħjar waħda ta' 3.25%.

Iżda, LSI ħarġu l-kwotazzjoni għall-ambjent finanzjarju tas-sena 2020 fuq rati iżjed pożittivi ta' 3%, 4% u 5% anke jekk l-ogħla qligħ li sar fil-ħames snin ta' qabel kien ta' 3.25%.

Kieku ħarġet kwotazzjoni fuq bażi ta' 2.25% bħala l-anqas rata u wara li tnaqqas iċ-charge annwali ta' 0.7% kif indikat fil-kuntratt, kien iwassal għall-anqas kwotazzjoni skont it-tabella ta' hawn taħt (kolonni ċari tax-xellug) minflok dik indikata fil-kwotazzjoni (kolonni skuri tal-lemin).

Amount	Return less charges	Net Return	Amount	c/f		Amount	Return less charges	Net Return	Amount	c/f
15300	2.25% - 0.7%	1.55%	15537	Year 1	::	15300	3% - 0.7%	2.30%	15652	Year 1
15537	2.25% - 0.7%	1.55%	15778	Year 2	::	15652	3% - 0.7%	2.30%	16012	Year 2
15778	2.25% - 0.7%	1.55%	16023	Year 3	::	16012	3% - 0.7%	2.30%	16380	Year 3
16023	2.25% - 0.7%	1.55%	16271	Year 4	::	16380	3% - 0.7%	2.30%	16757	Year 4
16271	2.25% - 0.7%	1.55%	16523	Year 5	::	16757	3% - 0.7%	2.30%	17120	Year 5

Kif turi t-tabella ta' hawn fuq, kieku l-kwotazzjoni inħadmet fuq bażi prudenti ta' 2.25%, kieku l-anqas kwotazzjoni kienet tkun ta' €16,523 flok €17,120, kif inħadmet fuq bażi imprudenti ta' 3%.

Deciżjoni

Għar-raġuni spjegata hawn fuq, l-Arbitru jaċċetta li kien hemm element ta' imprudenza fil-kwotazzjoni li ħarġet LSI u dan wassal għal aspettattiva legittima f'moħħ l-Ilmentatriċi, iżda biss sal-punt li l-kwotazzjoni kienet imprudenti.

Għalhekk, l-Arbitru qed jagħti kumpens tad-differenza bejn l-anqas kwotazzjoni li ngħatat u l-anqas kwotazzjoni li kienet tkun aktar prudenti ta' €17,120 - €16,523 = €597 bħala aspettattiva legittima tal-konsumatur.¹⁵

Għaldaqstant, ai termini tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil LifeStar Insurance p.l.c. tħallas lill-Ilmentatriċi s-somma ta' ħames mija u sebgħa u disgħin ewro (€597) b'żieda mas-somma diġà offruta/mħallsa, cioè, mas-somma ta' €15,575.61.¹⁶

B'imgħax ta' 2.15%¹⁷ minn ħamest ijiem tax-xogħol wara d-data ta' din id-deciżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.

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

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.

¹⁵ Skont artiklu 19(3)(c) tal-KAP. 555 tal-Liġijiet ta' Malta.

¹⁶ P. 8

¹⁷ Rata kurrenti MRO (*Main Refinancing Operations*) tal-Bank Ċentrali Ewropew

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. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizati 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 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 professjonali 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 (Kap. 12).