Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 153/2026

ET ('l-Ilmentatur')

bin-Numru tal-Karta tal-Identità

335875M

vs

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

('il-Fornitur tas-Servizz')

Seduta 30 t'Ottubru 2026

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-Ilmentatur issottometta illi ma jaqbilx mas-somma li qed tiġi offruta lilu mal-maturità tal-polza, u dan minħabba li wara tletin sena, din hija ferm 'il bogħod mis-somma li kienet indikata lilu mill-Fornitur tas-Servizz meta xtara l-polza.

L-Ilmentatur spjega li jħossu ddiżappuntat għaliex il-wegħdiet li sarulu fil-bidu ma ntlaħqux fl-aħħar tal-polza. Is-somma li kienet indikata lilu bħala l-*estimated maturity value* kienet ta' Lm43,386 (ekwivalenti għal madwar €101,062), filwaqt li s-somma li ġiet offruta lilu mal-maturità tal-polza hija biss ta' €38,090.59.

Għaldaqstant, huwa qiegħed jitlob li jingħata s-somma li ġiet miftehma oriġinarjament u, ċioè, €101, 062.[2]

[1] P. 1 - 6, b'dokumenti addizzjonali p. 7 - 62
[2] P. 3

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

"*Reply of MAPFRE MSV Life p.l.c. in terms of Chapter 555 of the Laws of Malta*

1. *MAPFRE MSV Life plc ("MMSV") refers to the allegation made by the complainant that the maturity value of the Policy in question numbered 28329 of the nature Comprehensive Endowment Policy with Sum Assured ("the Policy") was not equivalent to the estimated maturity value including reversionary and terminal bonus which was indicated by MMSV when the Policy was sold to the complainant. Consequently, the complainant is requesting the Honourable Arbiter to order MMSV to pay him the sum of €101,062.*

2. *In this regard, 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 as is going to be explained in further detail hereunder.*

3. *In the first place, the amount being requested by the complainant is based on estimates shown in the quotation (fol. 013). Therefore, none of the figures which were indicated in the quotation as "estimated" could be said to have been guaranteed.*

4. *The estimated maturity values 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. *Such estimates were calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. Such bonus rates can go down as well as up, depending on the company's performance. At the time, the bonus rate was much higher than it is today, with a rate of 6.75% between 1996 and 1998, and 7% in 1999, which started to decrease as from 2000 onwards with minor fluctuations throughout. The most important factor that affects bonus rates is the underlying investment performance and in recent years the investment*

[3] P. 68 - 72, b'dokumenti addizzjonali p. 73 - 74

returns internationally were lower. ***This shows that the estimates provided were indeed correct as they were based on the circumstances at the time, therefore, MMSV had acted in good faith.***

5. *The amount of LM28,924 that was indicated in the quotation as "Estimated Maturity Value Including Reversionary Bonus" (fol.013) was not guaranteed because one needed to wait until the finalisation of the bonus declaration process 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. It was only at that time that the complainants could have been certain how the value of the Policy Account was increasing over the years*.

6. *With regards to the "Terminal Bonus", this bonus is also dependent on the profit made by the Company, whereas it can be decided that after the end of the Policy's tenth year and ten years' full premia have been paid, from time to time a Terminal Bonus is allocated. Therefore, the amount being indicated in the quotations as "Estimated Maturity Value Including Reversionary and Terminal Bonuses" of LM43,386 (fol.013) was likewise not guaranteed since it was highly volatile. This was also explained in the notes section of the policy account statement provided yearly (fol.037), whereby it is stated that "Investment returns can go down as well as up and therefore past performance is not necessarily a guide to the future."*

7. *Furthermore, the only amount mentioned in the Life Policy Schedule (fol.020) was the sum assured of LM8,771.00, and no amounts containing the word 'Estimate' in the quotation were mentioned on this Schedule, which further shows that according to the agreement between the parties the Estimated maturity value including reversionary bonus and the estimated maturity value including reversionary bonus and terminal bonus were never guaranteed*.

8. *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 including that the bonus rates may go up or down as expressly shown in the*

quotations and the other documentation which was given by the Company. ***Notwithstanding, the complainant is merely basing the claim on estimated maturity values without putting them in the context of all the documents provided to the complainant when the Policy was being sold and every year thereafter as shall be explained hereunder*****.**

9. *MMSV continued to act in good faith even after the Policy was issued in favor 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.***

10. *Notwithstanding the fact that the maturity value could not be equivalent to the estimated maturity values indicated in the quotations due to the said shift in the performance of the market, 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 crises. In fact, the complainant made a gain in the amount of €17,128.39 after deducting the investment premium that was paid by the complainant from the maturity value, and this represents a rate of return-on-investment premium amounting to 3.62% and a rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium amounting to 4.26%.*

11. *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*.

12. *During the term of the Policy, MMSV always kept the complainant informed about the value of the Policy Account of the Policy and 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. As from 2001, MMSV had also started sending to the complainant, every year, a Media Release (copies of the Policy Account statements are attached with the complaint and marked (fol.037-054). Therefore, the complainant was fully aware of what bonuses were being declared and of the value of the Policy over the years. Also, in recent statements (fol.053), a section of Estimate Maturity Value was also included and stating "The above estimated maturity values have been calculated using three different levels of assumed bonus rates. The assumed bonus rates shown above are not guaranteed, and they should not be considered indicative of minimum or maximum rates" (fol.053). Also, the Final Bonus is not guaranteed "It is highly dependent on the investment performance of MAPFRE MSV With Profits Fund and MAPFRE MSV Life p.l.c is under no obligation to pay a Final Bonus, meaning that this is not guaranteed" (MSV DOC 1). 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*.

13. *Furthermore, it needs to be noted that apart from the investment element, the Policy also provided a guaranteed life cover during the duration of the Policy. This amount was guaranteed to be paid upon death, in fact it is referred to as the 'Sum Assured' on the Policy Schedule (fol.020) with an amount of LM8,771. This policy could also be Pledged against a bank loan. Another characteristic of this policy is that the investment premium, which as at the date of the maturity of the Policy had amounted to €20,962.20 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.

14. *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 €17,128.39 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 in question was not only an investment but also provided cover on the complainant's life*.

15. *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.*

16. *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 Estimated Maturity letter issued one month in advance of the maturity date (fol.056) 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*.

17. *The statement made by the complainant in the online complaint (fol.003) "Min-naħa tiegħi, [l-Ilmentatur] żammejt dejjem mal-pjan imfassal għalija li nħallas il-ħlasijiet dovuti minni sabiex, wara 30 sena nieħu dak li kien miftihem mieghi sa mill-ewwel gurnata, jiġifieri ssomma ta'*

Lm43,386 (€101,062)" has no basis, since the complainant was provided with estimated values and not an agreement showing a promised maturity value. In fact, the bonus rates used by the Company in the quotation, including the Terminal Bonus rates are never guaranteed and are calculated according to the current bonus rates at the time of the quotation. The only guarantee written on the contract (policy schedule fol.020) was the Sum Assured of LM8,771. Terminal Bonuses can also be reduced or even withdrawn in times of drastically low investment performance, which is known to have happened in the past. The Company has always managed the MSV With Profits fund in the best interest of its policyholders as explained earlier. 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, which can also not have the capital guaranteed element, smoothing ensures that in periods of low investment returns, MMSV may still be able to declare a positive Reversionary Bonus Rate. Moreover, the Company provided the complainant with yearly statements, providing information on the performance on the policy.

18. *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 2) that was issued in compliance with the provisions of the Life Insurance (Statutory Notice) Regulations, 1989. 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 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.*

19. *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.

With reservation for any further pleas."

Seduti

Fl-ewwel seduta tal-31 ta' Lulju 2026, dehru l-Ilmentatur mhux assistit kif ukoll is-Sur Victor Farrugia in rappreżentanza tal-Fornitur tas-Servizz, hekk kif assistit minn Dr Jeanine Mallia Schembri. L-Ilmentatur xehed is-segwenti:

"***Ngħid li kont qed naħdem ma' sieħbi u kien ġie Michael Ghigo u ħeġġiġni biex nagħmel din il-polza.***

Ngħid li kont naħdem f'dolċerija u kien ġie jkellimna s-Sur Ghigo fil-ħanut ta' sieħbi. Ngħid li sieħbi kien jafu lis-Sur Ghigo. Sieħbi m'għamilhiex u jien kont interessajt ruħi f'din il-polza.

Ngħid li l-ewwel darba ġie l-ħanut ta' sieħbi, imbagħad, konna għamilna meeting u s-Sur Ghigo kien ġie d-dar tagħna dak iż-żmien fis-salott u kont għamilt din il-polza għal tletin sena.

Ngħid li ġie jispjegali u lili għoġbitni għax dak iż-żmien beda jwiegħedni ħafna affarijiet. Ngħid li lili qalli li s-somma finali, l-inqas li tista' tkun hija ta' Lm43,386 li meta taqlibhom f'euros jiġu fuq €100,000. Ngħid li kont inħallas premium ta' Lm307.50 fis-sena.

Ngħid li jiena dan fhimt. Hu qatt ma qalli li l-interessi jistgħu jinżlu. Ngħid li ma qallix li kien hemm riskju daqshekk għax kieku ma kontx nagħmilha jiena għax jiena kważi, kważi lanqas il-kwart ma jien ser nieħu tas-somma li semma s-Sur Ghigo. Kieku ma kontx nagħmilha jien din.

Ngħid li kien fehemni li kelli polza tal-assikurazzjoni.

Ngħid li kellna l-meeting, u wara l-meeting qgħadt naħsibha ftit. Dak iż-żmien, 'il fuq minn Lm40,000 kienet somma sabiħa u b'hekk tħajjart li nagħmilha.

Qed jingħad li dan il-meeting sar fil-25 ta' Marzu 1996, għax minn dokumenti li hemm miktubin bl-idejn jidhru li dik kienet id-data. Il-

Proposal Form hija datata 25 ta' Marzu 1996. Imbagħad, abbażi ta' dik il-Proposal Form, ħarġet din il-quotation tal-4 t'April 1996.

Mistoqsi bejn dawn iż-żewġ dati kontx erġajt iltqajt mas-Sur Ghigo, ngħid ma nafx għax għaddew tletin sena. Imma għandi l-karti kollha hawnhekk.

Qed jingħad li jidher li konna ltqajna fil-25 ta' Marzu 1996, u kollox mexa minn hemm għax kont iffirmajtlu kollox.

Ngħid li dak iż-żmien kelli edukazzjoni ta' Trade School fl-electrical. Ta' sittax-il sena mort naħdem.

Ngħid li naqra xi ħaġa bl-Ingliż.."[4]

Taħt kontroeżami huwa wieġeb:

"***Mistoqsi stajtx insejt xi dettalji mill-ispjega tas-Sur Ghigo peress li għaddew tletin sena, ngħid li tletin sena ilu ma nafx min jiftakar!***

Qed jingħad li minbarra dik il-figura ta' Lm43,386 hemm żewġ figuri oħra: waħda hemm Sum Assured ta' Lm8,772 u taħtha hemm Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus ta' Lm28,924.

Mistoqsi x'niftakar li qalli s-Sur Ghigo fuq dawn iż-żewġ figuri, ngħid, le.

Jiena għamiltha din għax mort għas-somma finali. Kieku ser nieħu l-Lm40,000 alright. Imma wara tletin sena, ċuċata ser nieħu.

Hawnhekk qed niġi referut għal fuq wara tal-quotation fejn hemm l-Important Notes. Din il-faċċata ma ġietx ippreżentata mal-ilment u ser nibgħat kopja tagħha b'email lill-Arbitru u lir-rappreżentanti tal-MSV Life.

Mistoqsi qrajtx dawn id-dokumenti, ngħid li le. Ngħid li lanqas biss kien qalli bihom dawn is-Sur Ghigo.

Mistoqsi tajtx kashom, ngħid, le.

[4] P. 75 - 76

Mistoqsi l-fatt li ħdejn il-figuri fil-quotation hemm il-kelma 'estimated', ma staqsejtx kif jista' jkun dan huwa imwiegħed la huwa estimated, ngħid li jiena qatt ma ppretendejt li l-interessi ser jitilgħu u ser jinżlu. Lili kien semmieli li linqas li nista' nieħu kienet din is-somma. Din is-somma sabiħa kien pinġieli. Qalli li nista' nieħu aktar ukoll. Qalli li l-inqas li nista' nieħu hija din is-somma ta' Lm43,386. Jien hekk fhimtu. Hu ovvjament ibiegħ il-polza jrid.

Qed niġi referut għal Doc. MSV 2 u għall-Avviż Statutorju. Nikkonferma li dik hi lfirma tiegħi.

Mistoqsi naqbilx li jien kelli ħmistax-il ġurnata minn mindu nirċievi l-polza biex jekk nara li dak li hemm miktub fil-polza u fl-Important Notes u dak li qalli s-Sur Ghigo ma jaqblux, jien stajt nikkanċellaha; mistoqsi naqbilx li jien kelli din lopportunità li naqra dawn id-dokumenti, ngħid, iva.

Mistoqsi meta għamilt il-polza tletin sena ilu, ridtx nagħmel investiment riskjuż li kont lest illi nirriskja l-kapital jew inkella ridtx inġemma', ngħid li le, ma kontx lest li nirriskja l-kapital.

Mistoqsi kontx naqra l-Policy Account Statements li kienu jintbagħtu lili kull sena, ngħid li kont naqrahom u meta kont immur inħallashom qatt ma tawni informazzjoni. Kienu jgħiduli, 'Dik trid tħalliha timmatura sal-aħħar; dik trid tħalliha timmatura sal-aħħar.' U malajr immaturat!"[5].

Fit-tieni seduta ta' nhar it-25 ta' Settembru 2026, dehru l-Ilmentatur kif ukoll is-Sur Victor Farrugia in rapprezentanza tal-Fornitur tas-Servizz, hekk kif assistit minn Dr Jeanine Mallia Schembri. Deher ukoll is-Sur Michael Ghigo, ir-rapprezentant li biegh il-polza lill-ilmentatur. Huwa xehed is-segwenti:

"***Ngħid li kont inbiegħ il-poloz tal-assikurazzjoni tal-MSV f'Marzu tal-1996 partikolarment dawk tal-Endowment Assurance with Profits.***

Ngħid li konna ħadna training inizjali sakemm ħarġet il-liċenzja l-ewwel darba, imbagħad it-training kien ongoing u konna nagħmlu training kull

[5] P. 76 - 77

sena voldieri bqajt nattendi għat-training kull sena b'mod regolari minħabba r-renewal tal-liċenzja.

Ngħid li jien kont biegħejt [lill-Ilmentatur] il-polza Nru. 28329 tal-Endowment Assurance with Profits tal-MSV fir-rigward tal-Proposal Form fejn nikkonferma li hemm il-firma tiegħi.

Ngħid li niftakar sew li biegħejt din il-polza [lill-Ilmentatur]. Ngħid li l-ewwel meeting li kelli ma kienx dirett miegħu, ma kontx ikkuntattjajtu jiena imma kont ikkuntattjajt ħabib tiegħi, ex-student tiegħi, ċertu Mario li aħna nafuh bħala Ta' Skutu tal-Euro Caterers. U meta kont mort għand Mario fil-post fejn kien jaħdem, kien hemm [l-Ilmentatur] preżenti wkoll.

Hemmhekk jiena spjegajt il-policy lil Mario, però, [l-Ilmentatur] kien interessat ukoll u, allura, l-ispjegazzjoni kienet inidirizzata lit-tnejn li huma.

Eventwalment, Mario ma kienx interessat fil-polza u, fil-fatt, waqafna hemmhekk, però, [l-Ilmentatur] kien interessat. Fil-fatt, l-ewwel meeting, skont ir-records tiegħi, kien fit-18 ta' Marzu 1996 li kien fit-8.00 p.m. u domna sal-10.00 p.m. Hemmhekk kien interessat [l-Ilmentatur] għal term ta' 40 sena, l-ammont ta' Lm200 dak iż-żmien plus Lm7.50 li dejjem kont ngħidilhom li kienet il-policy fee għax kien hemm din il-policy fee kull sena u jiena kont nagħtihom parir biex l-ammont jagħmluh for a round figure u l-policy fee jħallsuha apparti.

Ngħid li hemmhekk ma konna kkonkludejna xejn. Ma kinitx il-policy tiegħi li nikkonkludi fl-ewwel ġurnata. Kont u bqajt sas-sena li għaddiet meta spiċċajt, li dejjem nagħti lil dak li jkun iċ-ċans li jaħsibha u jitkellem ma' tal-familja u jara laffarijiet. U, eventwalment, kien ċempilli missieru nhar is-Sibt, 23 ta' Marzu u qalli li t-tifel kien interessat, però, għal term ta' 30 sena u mhux ta' 40 sena. L-ammont kellu jkun ta' Lm300 plus il-policy fee minflok l-Lm200.

Ngħid li konna għamilna appuntament għal meeting għat-Tnejn ta' wara, 25 ta' Marzu. Għamilnih ukoll fit-8.00 p.m. u domna wkoll sal-10.00 p.m. approximately u kkonkludejna fuq terminu ta' 30 years,

Lm300 plus il-policy fee u kien ħallasni b'cash. Dawn huma d-dettalji li jien qed naqra minn fuq ir-record sheet, hekk kif kont insejħilha, li kont inżomm għal kull klijent li kien ikolli li għadhom għandi avolja għadda dak iż-żmien kollu.

Ngħid li kellna żewġ laqgħat, però, fit-tieni laqgħa jien għamilt ripetizzjoni ta' l-ewwel laqgħa. Meta kont immur għand xi ħadd, kont nispjega u, mbagħad, meta jċempilli biex jagħmilha, kont nerġa' nispjegalu l-affarijiet kollha mill-bidu biex inkun ċert li fehem kollox.

Ngħid li kont nibda bi proċess twil u għalhekk kienet teħodli daqshekk ħin. Kont nibda billi ngħidilhom xi ħaġa żgħira dwar il-kumpanija fejn kont ngħidilhom li kienet kumpanija 'bi sħab' mal-Bank of Valletta u l-Middlesea Insurance u kont nispjegalhom ukoll fejn tinsab biex jekk jiġri xi ħaġa lili jkunu jafu fejn għandhom imorru.

Kont nispjega li parti minn din il-polza, l-Endowment with Profits, hija investiment li jiddependi mill-profitt li tagħmel il-kumpanija minn żmien għal żmien. U l-parti l-oħra tal-polza hija Life Assurance fejn inti assikurat li jekk Alla jħares qatt jiġri xi ħaġa għandek somma garantita. Jidhirli li s-somma garantita [tal-Ilmentatur] kienet ta' Lm8,700.

Fejn tidħol il-parti tal-investiment, kont ngħid li l-kumpanija, minn sena għal sena, ser tagħti l-bonus tagħha li dan jiddependi mill-profitti li qed tagħmel.

Kont nemfasizza ħafna fuq dak li jgħidulu r-Reversionary Bonus fejn kont ngħidilhom li 'Once declared, it is guaranteed. It cannot be taken away,' jiġifieri dment li l-kumpanija iddikjarat dak il-profitt, dak il-profitt huwa tiegħek u ma jistax jittehidlek lura.

Però, li jiġi rivedut minn sena għall-oħra. Għall-argument, kont ngħid, 'Din is-sena l-kumpanija tat bis-6.5%. Dak huwa tiegħek. Jekk ta' wara tat bit-2%, bit-3% jew bil-4%, is-6.5%, is-675% li tkun ħadt qabel, dak ma jistax jitteħidlek. Għandha kull dritt il-kumpanija, għall-argument, li tagħtik bit-3% jew bil-4%, imma dak li tatek, huwa tiegħek.' Dik l-aktar ħaġa saljenti li jien kont nispjega fuqha.

Kont nispjega l-fatt tas-Sum Assured li qiegħda hemm bħala guarantee għall-persuna, speċjalment għal persuna [bħall-Ilmentatur] li kien għadu żgħir u għadni niftakru.

Ngħid li kont nispjega li jekk int kont ser tieħu loan, dik tista' anke tagħmilha bħala garanzija u tippreżentaha lill-bank. Imma aktar minn hekk, jekk Alla jħares qatt, il-persuna tiġi nieqsa, il-familja mhux biss tieħu l-flus illi dik il-persuna tkun investiet, imma tieħu dik is-Sum Assured.

Aktar ma jgħaddi ż-żmien, fil-Policy Account ser jiġu mfaddla ammonti ta' flus. Jekk ikun għadda ċertu żmien – ngħid altru jkunu għaddew ħames snin u altru qed nitħaddtu fuq għoxrin sena – il-klijent dejjem ser jieħu the higher of tassomma li għandek fl-account u dak li għandek fis-Sum Assured. Eżempju, jekk filPolicy Account għandek Lm10,000 u s-Sum Assured (li dejjem tibqa' l-istess) għandek Lm8,000, il-familja ser tieħu l- Lm10,000.

Ngħid li fejn jidħlu garanziji jien kont nagħti garanzija biss fuq is-Sum Assured.

Kont nagħmel referenza mbagħad għat-Terminal Bonus li kont nemfasizza fuqu li kien xi ħaġa over and above. Kont ngħidilhom li l-kumpanija, fiż-żminijiet li kienet sejra tajjeb, wara li jgħaddu għaxar snin mill-polza – importanti – tiddikjara minn żmien għal żmien Terminal Bonus li dan dejjem jitħallas f'każ ta' maturità, jiġifieri sakemm wieħed iħalli l-polza sal-aħħar.

Nemfasizza anke l-fatt li biex inti tieħu l-benefiċċju kollu tal-polza, trid tħalli lpolza timmatura għax jekk tiġbed mill-polza qabel, inti ser tnaqqas mis-saħħa tagħha u ovvjament m'intix ser tieħu s-somma li kieku tħalliha sal-aħħar.

Qed niġi muri d-dokumenti, l-Important Notes, fuq wara tal-Quotation u liStatutory Notice (MSV Doc. 2).

Nikkonferma li l-firma fuq l-iStatutory Notice hija l-firma tiegħi.

Ngħid li d-dokumenti nkun tajthomlu waqt il-meeting, mija fil-mija. Fil-fatt, l-Important Notes ikunu parti mill-quote li nkunu ħdimna hemmhekk għand ilklijent, hija part and parcel, jiġifieri fuq faċċata għandek il-quote u fuq il-wara tagħha għandek l-Important Notes tagħha.

Ngħid li dawn ma kinux fit-tul u ovvjament tkun aktar tista' taqrahom letteralment kelma, b'kelma u nispjegahom.

Fuq ir-Reversionary Bonus kont ngħid li dan hu Endowment with Profit li jiddependi mill-profitti li tagħmel il-kumpanija. Kont insemmi wkoll li s'issa huma tax free. Ma jfissirx li jekk din is-sena huma tax free, sena oħra ser jibqgħu tax free għax jiddependi mil-leġislatura tal-amministrazzjoni tal-ġurnata. Però, għall-grazzja t'Alla, baqgħu tax free throughout the years. Kont nagħmel enfasi għall-fatt li kienu tax free sal-ġurnata li konna nkunu qegħdin fiha.

Kont ngħid fuq ir-Reversionary Bonus dak li diġà għidt li 'Once declared, they are guaranteed and they cannot be taken away.'

Kont ngħid li dawn jiġu ddikjarati minn żmien għal żmien u li l-kumpanija tiddikjarahom skont il-profitti. Isimha magħha u, bażikament, inti qed tikber mal-kumpanija; aktar ma tikber il-kumpanija, inti ser tikber magħha.

Dan kulħadd jaf x'ġara u ma ġarax, id-dinja minn xiex għaddiet. Jiena niftakar f'dawk iż-żminijiet u anke aktar wara, fejn savings account kont tieħu bit-3% għall-argument, imma llum il-ġurnata lanqas fixed ma tieħu aħseb u ara savings. Jiġifieri jiddependi fuq is-sitwazzjoni. Dik dejjem kont aware tagħha.

Ngħid li kont nispjega ftit fuq it-Terminal Bonus fejn ma kontx nagħtih importanza kbira imma kont nispjegahulhom. U fuq il-Funeral Expenses Benefit li kien parti wkoll mill-Important Notes, li dawn kienu pre-payment li l-kumpanija Alla jħares qatt, tagħti f'każ li l-persuna tiġi nieqsa jekk il-familja tiegħu jitolbu għaliha biex ikunu jistgħu iħallsu l-ispejjeż tal-funeral minħabba l-fatt li ovvjament meta, Alla jħares qatt, persuna tgħaddi minn dan il-proċess, l-affarijiet jiġu ffriżati għal perjodu

sakemm legalment jinħareġ kollox u, allura, jista' jkun li l-familja jkollha bżonn il-flus f'idejha biex tħallas ċertu spejjeż li jkunu imminenti.

Ngħid li kont nispjega l-Avviż Statutorju mija fil-mija. Kont nispjega li għandhom 15-il ġurnata cooling off period. Bil-Malti kont nispjegaha biex bniedem jaħsibha. Kont ngħidilhom, għall-argument, ġejt hawnhekk biex inkellmek; impressjonajtek u għidtlek ċertu affarijiet imma, mbagħad, forsi ħriġt u staqsejt lil xi ħadd ieħor u reġa' bdielek. Għandek kull dritt li timla dawn il-karti, iċċempilli u niġi jiena, jekk ikun hemm bżonn; tista' tmur ukoll bihom int personalment u inti f'dawk il-ħmistax-il ġurnata tirċievi kollox, kollox lura. Fil-każ [tal-Ilmentatur] jirċievi l-Lm307 lura.

Kont ngħidilhom li l-ħmistax-il ġurnata ma jibdew jgħoddu mill-ġurnata li titlaq, fil-każ tagħna, fil-25 ta' Marzu, imma mid-data meta toħroġ il-policy.

Ngħid li din kienet dejjem, dejjem assolutament ċara.

Ngħid li jien qatt ma ssikkajt lil ħadd. Nerġa' ngħid li l-appuntament kien ma' Mario u mhux [mal-Ilmentatur]. Jiena dejjem nagħtihom iċ-ċans jaħsbuha. Mario ma kienx interessat. U ngħid li fil-każijiet inġenerali, jkunu huma li jċempluli biex jgħiduli li interessati jew li jixtiequ aktar tagħrif u nerġa' mmur nispjega u meta jkunu konvinti, nagħmluha.

Ngħid li l-ewwel meeting kien Monday, 18 March 1996 fit-8.00 p.m., imbagħad, kien ċempilli missieru s-Sibt, 23 ta' Marzu u kien qalli li interessat għal term ta' tletin sena u għal Lm300 minflok l-ammont li konna tkellimna u mbagħad għamilna meeting fil-25 ta' Marzu.

Ngħid li jien assolutament qatt ma kontx niggarantixxi li ser jieħdu speċifikament dak l-ammont li jkun hemm ħdejn l-Estimated Maturity Value. Li kont niggarantixxi kien is-Sum Assured. Kont nispjega li jekk Alla jħares qatt bniedem jiġi nieqes l-għada li jagħmel il-polza – biex immur fl-estrem – dik is-somma kienet garantita.

Kont ngħid li r-Reversionary Bonuses huma garantiti 'once declared'. Kont ngħid, 'Once declared, they cannot be taken away'. Kont nispjegaha kemm-il darba, eżempju, kemm-il darba l-kumpanija tat bil-

5%, u f'ta' wara tat bil-5% u f'ta' wara tat bil-5% u għaddew tliet snin, mela inti dawk il-5% kull sena huma tiegħek. They are guaranteed. Ngħid li huma kienu jkunu jafu l-kumpanija kif inhi sejra minn sena għall-oħra through l-Policy Statements li huma jirċievu minn sena għalloħra li kienu u għadhom jiġu għall-ħabta ta' Mejju. Kont ngħidilhom biex iżommuhom ħalli jkunu jafu kif sejra l-kumpanija.

Kont ngħidilhom li li għandhom fil-Policy Account huwa tagħħom u, jiġri x'jiġri, ma jistax jitnaqqsulhom. Jitnaqqas biss jekk twaqqaf il-policy qabel.

Ngħid li jien definitely qatt qatt. ma tajt garanzija fuq l-estimated. Estimated hija stima ibbażata fuq ir-rate of return li kienet tagħti l-kumpanija dak iż-żmien imma ma jistax jitnaqqaslek.

Ngħid li assoluament qatt ma stajt ngħidilhom li dawn ir-rates of return huma fissi. Lanqas il-bank dakinhar ma kien ikun fiss aħseb u ara! Din kienet xi ħaġa li tiddependi assolutament mill-profitt.

Jingħad li l-Ilmentatur qal li jien għidtlu li l-inqas figura li seta' jieħu kienet l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus ta' Lm43,386.

Ngħid li assolutament le. Dik hija estimate, isimha magħha. Kieku, għall-argument, kelli ngħid hekk, il-kelma 'estimated' jekk taqlibha għall-Malti ukoll teħodha stima."[6]

L-Ilmentatur iddikjara li dak li qal is-Sur Ghigo kien kollu minnu u ma kellux mistoqsijiet għall-kontroeżami.

Fis-sottomissjonijiet finali tagħhom, il-partijiet essenzjalment irrepetew dak li ssottomettew fl-ilment, fit-tweġiba għall-ilment, jew waqt is-seduti.

L-Ilmentatur saħaq li kieku ma ġiex imwieghed is-somma ta' aktar minn mitt elf ewro ma kienx jagħmel il-polza.

Il-Fornitur tas-Servizz saħaq illi l-allegazzjoni tal-Ilmentatur li wiegħed il-ħlas tal-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* ta'

[6] P. 87 - 92

€101,062 minflok il-valur attwali tal-maturità, mhux sostnuta mill-kuntratt. Il-*preamble* stess tal-polza Nru. 28329, l-*Endowment Assurance with Profits*, tgħid:

'*The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)*.'

Il-*Policy Schedule* turi s-*Sum Assured* ta' Lm8,000 u ma turi l-ebda ammont stmat. L-MSV wettqet l-obbligu kuntrattwali tagħha meta ħallset il-*maturity value* ta' €38,090.59 li jinkludi l-*final bonus.* U ebda somma stmata fil-*quotation* ma setgħet tikkostitwixxi t-termini tal-polza. L-ammont ta' €101,062 li fuqu huwa bbażat l-ilment ġej fuq kwotazzjoni. Din kienet illustrazzjoni u mhux kuntratt jew dokument li fih ġie mogħti garanzija.

Hu sostna li din il-kwotazzjoni ingħatat minħabba li l-Fornitur tas-Servizz kien obbligat bil-liġi li jagħtiha meta persuna tixtri l-polza u tenna li m'għandux jiġi kkastigat talli aġixxa skont ir-regoli u l-prattika tas-suq ta' dak iż-żmien u b'mod konsistenti mal-informazzjoni disponibbli.

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.[7]

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'ġie mwiegħed lill-Ilmentatur, u x'eventwalment ġie offrut lilu mal-maturità.

[7] Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji, Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta, Artikolu 19(3)(b).
[9] *ibid* Artikolu 19(3)(ċ).

Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx '*l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.*'[9]

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ pożizzjonijiet opposti dwar dak li verament ġara u ntqal waqt il-laqgħat tal-bejgħ. Ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz spjega b'mod dettaljat il-proċedura li kien mexa biha u l-ispjegazzjoni li kien ta lill-ilmentatur fil-laqgħat li kellu mieghu. Huwa ċaħad li ggarantixxa xi ammont partikolari lill-klijent tiegħu.[8]

> ***"Ngħid li jien assolutament qatt ma kontx niggarantixxi li ser jieħdu speċifikament dak l-ammont li jkun hemm ħdejn l-Estimated Maturity Value. Li kont niggarantixxi kien is-Sum Assured.***
>
> ***(...)***
>
> ***Jingħad li l-Ilmentatur qal li jien għidtlu li l-inqas figura li seta' jieħu kienet l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus ta' Lm43,386.***
>
> ***Ngħid li assolutament le. Dik hija estimate, isimha magħha. Kieku, għall-argument, kelli ngħid hekk, il-kelma 'estimated' jekk taqlibha għall-Malti ukoll teħodha stima".***

Mill-banda l-oħra, l-Arbitru jrid janalizza x'wassal lill-Ilmentatur sabiex isostni l-verżjoni tiegħu – jekk kienx hemm xi forma ta' memorja selettiva mill-Ilmentatur jew jekk dan huwiex każ ta' *mis-selling* min-naħa tal-Fornitur tas-Servizz.

Waqt is-seduta tal-25 ta' Settembru 2026, l-Ilmentatur ddikjara li dak li qal ir-rappreżentant li biegħ il-polza lill-Ilmentatur kien kollu minnu. Mandankollu fis-seduta tal-31 ta' Lulju 2026, saħaq li dan l-istess rappreżentant kien:

> ***"ġie jispjegali u lili għoġbitni għax dak iż-żmien beda jwiegħedni ħafna affarijiet. Ngħid li lili qalli li s-somma finali, l-inqas li tista' tkun hija ta' Lm43,386 li meta taqlibhom f'euros jiġu fuq €100,000. (...)***
>
> ***Ngħid li jiena dan fhimt. Hu qatt ma qalli li l-interessi jistgħu jinżlu. Ngħid li ma qallix li kien hemm riskju daqshekk għax kieku ma kontx***

[8] P. 91 - 92

nagħmilha jiena għax jiena kważi, kważi lanqas il-kwart ma jien ser nieħu tas-somma li semma s-Sur Ghigo. Kieku ma kontx nagħmilha jien din"[9].

Hu stqarr ukoll li ma kienx qara l-*Important Notes* fuq wara tal-*quotation* u jisħaq li lanqas kien qallu bihom dawn il-bejjiegħ tal-polza[10]. Iżda l-Ilmentatur stqarr li kien jaqra l-*Policy Account Statements* li kienu jintbagħtu lilu kull sena. Iżda meta kien imur iħallas qatt ma tawh informazzjoni[11]. Inoltre, meta mistoqsi dwar x'jifhem bil-kelma "*estimated*" li hemm ħdejn il-figura fuq il-*quotation* u għalfejn hu ma staqsiex kif jista' jkun dan huwa imwiegħed la huwa "*estimated*", hu stqarr li qatt ma ppretenda li l-interessi ser jitilgħu u ser jinżlu. Dan għax hu fehem li l-inqas li seta jieħu kienet il-figura fuq il-*quotation* u sostna li l-bejjiegħ tal-polza kien qallu wkoll li jista' jieħu aktar ukoll[12].

Meta jqis ix-xhieda tal-partijiet, l-Arbitru jkollu jistrieħ fuq li hemm miktub bl-iswed fuq l-abjad fid-dokumenti. Għalkemm l-Ilmentatur jippretendi li jieħu l-ogħla somma indikata fil-kwotazzjoni daqslikieku kienet garantita, il-*quotation* ippreżentata twissi b'mod ċar iwissu li s-somma indikata hija '*estimated*'.[13]

Minkejja dan, l-Arbitru josserva li l-Ilmentatur ressaq dan l-ilment peress li l-ammont offrut lilu mal-maturità tal-polza huwa ferm inqas minn dak li kien qed jistenna li jirċievi, abbażi tal-informazzjoni li l-Ilmentatur kellu f'idejh fil-mument tal-bejgħ.

L-Arbitru jifhem li polza bħal din taħdem bil-mod kif spjegat mill-Fornitur tas-Servizz fit-tweġiba għall-ilment u mhuwiex qed jiddeċiedi mod ieħor. Iżda, madankollu, jħoss li l-Fornitur tas-Servizz seta' kien iżjed kawt fil-kwotazzjonijiet li kien jagħti. Minflok stima waħda, missu ħareġ firxa ta' stimi sabiex tkun ċara f'moħħ il-klijent li xejn ma huwa garantit li ser jibqa' stabbli fuq perjodu ta' tletin sena u li minħabba f'hekk, is-somma finali taf tvarja. Fil-fatt, eventwalment bdew jinħarġu tliet stimi minflok waħda.

Dan aktar u aktar meta wieħed jikkonsidra li l-Ilmentatur ma kienx persuna ntiża fix-xiri ta' dawn il-poloz jew fl-investimenti għax hekk kif ġie ddikjarat mill-

[9] P. 75
[10] P. 76
[11] P. 77
[12] P. 76-77
[13] P. 13

Ilmentatur, xogħlu dak iż-żmien kien ġo dolċerija u kellu edukazzjoni ta' *Trade School* fl-*electrical* u ta' sittax-il sena mar jaħdem.[14] Fil-fatt ta' min jinnota li l-kunsiderazzjoni ta' dawn l-aspetti dwar il-konsumatur huwa issa obbligatorju meta Fornitur ta' Servizz Finanzjarju jbiegħ prodotti ta' investiment lill-konsumaturi[15].

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

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatur, sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tiegħu kienu li mal-maturità tal-polza kien ser jirċievi l-ogħla somma fil-kwotazzjoni minkejja li din kienet stima u suġġetta għal *terminal bonus* li jista' ma jingħatax. B'hekk, talab kumpens ta' €101,062. Però, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu għal kollox leġittimi.

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif huwa espressament meħtieġ li jagħmel skont l-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta. Għalkemm huwa jrid jaċċetta li dan l-ammont ikun raġonevoli, huwa diffiċli li jkun preċiż in vista tad-diversi fatturi li jridu jittieħdu in konsiderazzjoni.

Fuq kollox, mingħajr preġudizzju għal dak iddikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jarax li l-Ilmentatur għamel telf minn din il-polza. Anzi, għamel gwadann ta' 3.62% bla taxxa (qligħ ta' €17,128.39)[16] u kellu wkoll kopertura fuq il-ħajja.

Għalhekk, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Arbitru wasal għal deċiżjoni li ma jkunx ekwu li jilqa' t-talba sħiħa tal-Ilmentatur, u minflok jiddeċiedi li ssomma xierqa li għandha tingħatalu bħala kumpens hija ta' **€5,713.41.**

[14] P. 75 - 76
[15] Conduct of Business Rulebook: https://www.mfsa.mt/wp-content/uploads/2019/08/20190819-Conduct-of-Business-Rulebook-Revisions.pdf?Ver=10000
[16] P. 70

Għaldaqstant, ai termini tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil MAPFRE MSV Life p.l.c. tħallas lill-Ilmentatur is-somma ta' ħamest elef, seba' mija u tlettax-il ewro punt erbgħa wieħed (€5,713.41) b'żieda mas-somma diġà mogħtija u, ċioè, mas-somma ta' €38,090.59,[15] u b'hekk, l-Ilmentatur ikun tħallas is-somma kumplessiva ta' €43,804.00.

B'imgħax ta' 2.65%[17] 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.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

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

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 filkomputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografiċi jew żbalji simili mitluba skont lArtikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi

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

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.

L-Ispejjeż tal-Proċeduri

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

L-ispejjeż tal-proċeduri jistgħu wkoll jinkludu kull pagament raġonevolment u legalment applikabbli ta' spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-Ilmentatur, limitati għall-atti ppreżentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali m'għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontinġenti magħmula barra l-proċeduri tal-każ.

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

L-Arbitru jistenna iżda li tali tariffi u spejjeż għandhom jirriflettu t-tariffi u spejjeż hekk kif stipulati u applikabbli għal proċeduri magħmula fil-Qorti Ċivili ta' Malta fil-Kodiċi ta' Organizzazzjoni u Proċedura Ċivili (Kap. 12).