

## Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

**Kaz ASF 146/2022**

**LR**

**(‘l-ilmentatrici’)**

**vs**

**MAPFRE MSV LIFE p.l.c. (C 15722)**

**(‘il-provditur tas-servizz’)**

**Seduta tal-21 ta’ Lulju 2023**

**L-Arbitru,**

**Ra l-ilment,** fejn l-ilmentatrici issottomettiet li mal-maturità ta’ polza li hi digà kellha mal-provditur tas-servizz, u wara laqgha li hi kellha mar-rapprezentant tal-*Bank of Valletta p.l.c.* bhala intermedjarju tal-istess provditur tas-servizz fejn gie spjegat lilha li setghet iggedded il-polza ghal perjodu iehor ta' hdax-il sena minghajr kummissjoni u minghajr il-bzonn ta' *medical history*, hi accettat li taghmel dan b'*single premium* ta' €80,463 u liema polza kellha timmatura fis-17 ta' Gunju 2028.

L-ilmentatrici iddikjarat li hadd qatt mir-rapprezentanti tal-*Bank of Valletta p.l.c.* jew tal-provditur tas-servizz innifsu ma semma l-karatteristika tal-*Market Value Reduction*; u dan la fil-fazi tal-bejgh tal-ewwel polza, u lanqas meta regghet giet imgedda l-polza li hi mertu ta’ dan l-ilment.

Kien proprju meta rceviet risposta ghal talba li r-rapprezentant taghha ghamel lill-provditur tas-servizz dwar is-*Surrender Value* tal-polza li hi semghet l-ewwel darba b’dan it-terminu.

Permezz ta’ din ir-risposta, l-ilmentatrici giet infurmata li minn *Policy Account Value* ta’ €90,304, f’kaz ta’ *surrender* tal-polza, jigi mnaqqas *Market Value*

*Reduction (MVR)* ta' €19,867.06 u li ghalhekk, is-*Surrender Value* ikun jammonta ghal €70,437.77. L-ilmentatrici sostniet li dan l-ammont huwa €10,428 anqas mis-*Single Premium* imhallas meta bdiet il-polza.

L-ilmentatrici insistiet li minkejja li mar-risposta pprezentata lilha giet annessa wkoll folja bi *frequently asked questions* li jinkludu spjegazzjoni tal-MVR, dan ma gie qatt spjegat lilha fil-mument tal-bejgh peress li l-provditur tas-servizz kien jistrieħ biss fuq il-Klawsola 6.4 dwar l-MVR li hi mdahhla fid-dokument tal-polza.

Qalet ukoll li permezz ta' korrisondenza ohra, il-provditur tas-servizz infurmaha li l-*'MVR was also explained in the Important Notes to the Illustration given to Ms LR at the pre-contract state of the policy'* u li, ghalhekk, hija ammissjoni indiretta li l-istess provditur tas-servizz kien jaf li l-MVR ma kienx qed jigi spjegat.

Fost ohrajn, l-ilmentatrici sostniet ukoll li l-bejgh u l-hrug ta' din il-polza sar mill-provditur tas-servizz minghajr il-*bona fide* li jesigi l-Kodici Civili f'Artiklu 993, u dan peress illi fil-fazi tal-bejgh tal-polza, il-provditur tas-servizz dahhal il-klawsola tal-MVR fit-termini tal-polza u dan minghajr ma gew spjegati lill-ilmentatrici s-sinifikat, l-impplikazzjonijiet u l-possibilitajiet.

Qatt ma gie spjegat lilha li l-applikazzjoni tal-MVR tigi stabbilita fid-diskrezzjoni assoluta tal-istess provditur tas-servizz, fil-percentwali li jidhirlu u li, fuq kollox, din l-applikazzjoni twassal biex jintilfu l-*bonuses* kollha li jkunu ingabru matul is-snin, u li eventwalment l-ammont li *policyholder* ikun intitolat ghalih mas-*surrender* tal-polza jkun anqas mis-*Single Premium* originarjament imhallas.

Ghaldaqstant, l-ilmentatrici qed titlob lill-Arbitru sabiex:

- i. *'jiddikjara li s-socjetà konvenuta ma mxietx b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkustanzi sostantivi tal-kaz mal-esponenti meta ma saret assolutament l-ebda spjega tal-klawsola tal-MVR u kif din tista' taffettwa lill-ilmentatrici bhala policyholder;*
- ii. *Jiddikjara li n-nuqqas ta' spjega tal-MVR hija kuntrarja ghal dak li jipprovdi l-Kap. 378, l-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur, Taqsima VII, u anke Taqsima VIII, u li l-klawsola tal-MVR fic-cirkustanzi specifici tal-ilmentatrici allura hija 'klawsola ingusta f'kuntratt', u ghalhekk ipprojbita ai termini tal-Artikolu 44(1) tal-istess Att, u li ghalhekk din il-Klawsola Numru 6.4 tal-*

*Polza FP522167 ghandha tigi ikkunsidrata “bhallikieku qatt ma (jkunu) hekk (iddahhlu)’ u bla effett;*

- iii. *Jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta tigi ordnata li tottempra mal-impenji taghha u fic-cessjoni tal-Polza Numru FP522167 thallas is-somma tal-Policy Value ta’ €90,304.84, liema Policy Value huwa ikkonfermat mis-socjetà konvenuta fl-ittra taghha tal-20 t’Ottubru 2022 (Dokument D), jew valur aggornat matul il-mori ta’ din l-azzjoni;*
- iv. *Bl-ispejjez kontà s-socjetà konvenuta.<sup>1</sup>*

### **Ra t-twegiba<sup>2</sup> tal-provditur tas-servizz:**

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi s-socjetà esponenti ma mxietx b’mod gust, ekwu u ragonevoli mal-ilmentatrici minhabba l-klawsola 6.4 tal-Polza maghrufa bhala 2015 *Single Premium Plan* bin-numru FP522167 mahruga f’isem u fuq il-hajja tal-ilmentatrici ghal hdax il sena, liema klawsola tirregola l-*market value reduction* (MVR).

Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi l-klawsola 6.4 tal-Polza titqies minghajr effett u ghalhekk l-ilmentatrici tithallas l-ammont ta’ Euro 90,304.84 jew valur aktar aggornat matul il-mori ta’ din l-azzjoni li jkun il-valur tal-Polza meta din tigi eventwalment ceduta minghajr ma tigi applikata l-MVR.

2. Illi t-talbiet tal-ilmentatrici huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost u fil-mori ta’ dan l-ilment.
3. Illi fl-ewwel lok, **l-azzjoni in kwistjoni hija intempestiva ghax l-ilmentatrici ghamlet ilment dwar *surrender value* tal-Polza li ghadh ma avverax ruhu ghax l-ilmentatrici ghadha ma cedietx il-Polza.** Din l-azzjoni setghet saret li kieku l-ilmentatrici già cediet il-Polza u hasset ruhha aggravata bis-*surrender value* tal-Polza u mhux, kif ghamlet hi, qed thalli l-Polza ghaddejja fil-mori ta’ din il-procedura, sabiex il-Polza tkompli takkumula aktar *bonuses*, bl-

---

<sup>1</sup> P. 6

<sup>2</sup> P. 39

isperanza illi l-Onorabbli Arbitru jordna lis-socjetà esponenti thallasha *surrender value* fid-data tad-decizjoni ta' dan l-ilment jew tad-data aktar tard meta ccedi l-Polza minflok bis-*surrender value* tal-lum. Jista' jkun ukoll li din il-kawza tkun saret inutilment ghax eventwalment l-ilmentatrici tiddeciedi illi ma tridx iccedi l-Polza jew l-MVR ikun tnehha meta ccedi l-Polza. Dan qed jinghad ghax l-implimentazzjoni tal-MVR hija "*temporary measure*" sakemm is-suq tal-investimenti jerga' jirkupra.

**Minhabba illi l-ilmentatrici ghadha ma ccedietx il-Polza, hija ghadha ma sofriet l-ebda allegat danni u ghalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur taghha u ghalhekk din l-azzjoni ghandha tigi skartata in toto.**

4. Illi fit-tieni lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti agixxiet b'mod gust, ekwu u ragjonevoli ghal diversi ragunijiet u ghalhekk ukoll l-azzjoni in kwistjoni hija infondata fil-fatt u fid-dritt.
5. Illi s-socjetà esponenti kienet **gusta, ekwa u ragjonevoli ghax hija sempliciment implimentat il-klawsola 5.4 u 6.4 tal-Polza, li huwa l-kuntratt ta' bejn il-kontendenti.** Il-klawsola 5.4 tal-Polza tipprovdi li: "*The Cash Surrender Value is determined at our discretion. At most the Cash Surrender Value will be the amount of the Policy Account reduced by the surrender charge (as detailed in Section – The Charges) but we reserve the right to increase the level of surrender charge and, if necessary, to apply a Market Value Reduction (MVR). The surrender charge is only applicable for a period of three years from the Date of Investment (as detailed in Section – Charges).*"
6. Illi l-klawsola 6.4 tal-Polza tipprovdi li "*if you cash in your Plan, we retain the right to effect a Market Value Reduction (MVR) and increase the surrender charge. We will not apply an MVR on maturity of the Plan, or in the event of the payment of a Death Benefit. **This adjustment is designed to protect investors who are not taking their money out and its application means that you get a fair share of the With Profits fund in which your payments are invested.***"
7. Illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-MMSV *With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u

ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti il-*MMSV With Profits Fund*. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur ta' investment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi matul il-perjodu li fih intalbet li tigi ceduta l-Polza. Minhabba fatturi differenti, fosthom, il-gwerra fl-Ukraina, il-prestazzjoni tal-investment internazzjonali kienet aktar baxxa meta l-ilmentatrici talbet biex icedu l-Polza taghha u s-socjetà esponenti ezercitat id-dritt li johrog mill-klawsola 5.4 u 6.4 tal-Polza u cioè li timplimenta l-kuncett tal-MVR. **Is-socjetà esponenti tikkonferma li l-kuncett tal-MVR u l-klawsoli fil-Polza li jirregolaw dan il-kuncett huma korretta u skont il-good market practice u agixxiet in bona fede** u mhux kif qed tallega l-ilmentatrici. Ghalhekk, il-kaz iccitat mill-ilmentatrici fl-ismijiet *Pia Grech vs Mondial Travel* ma jregiex minhabba illi dik tapplika meta l-kummercjant kien in *mala fede* u s-socjetà esponenti agixxiet in *bona fede* fil-konfront tal-ilmentatrici.

8. Illi barra l-klawsola 5.4 u 6.4 tal-Polza, permezz tal-avviz taghha tal-1 ta' Awwissu 2022 (Dokument G), is-socjetà esponenti infurmat lill-ilmentatrici illi b'effett minn dakinhar is-socjetà esponenti kienet ser tapplika l-MVR u spjegat l-effett ta' dan ghad-detenturi tal-poloż kollha u cioè illi:

*“The increase in the surrender charge because of the application of a MVR may vary from one policy to another but is largely dependent on the type of the policy, its term and the proximity of the surrender transaction to maturity date.*

**The adjustment is designed to ensure fairness between the policyholders who leave their policy in force till maturity and those who choose to surrender their policy prior to the policy maturity date.**

The application of a MVR has become necessary due to significant fall in the values across the mainstream asset classes during the first half of 2022 and prevailing market uncertainty.

*We will be reviewing our Market Value Reductions regularly in line with market movements.*

*A Market Value Reduction is considered a **temporary measure until financial market conditions improve.***

9. Illi l-imentatrici qed tallega illi ghalkemm il-Polza tipprovdi dwar l-MVR, hija rceviet id-dokument tal-Polza gimghat wara li xtrat il-Polza u, ghalhekk, ma kinetx taf dwar l-MVR. Però dan mhux korrett ghax **l-imentatrici kienet infurmata dwar l-MVR qabel ma xtrat il-Polza ghax dan il-kuncett u l-ispjegazzjoni dwar dan il-kuncett jinsabu fl-inkartament li kien inghata lill-imentatrici qabel ma xtrat il-Polza.**

10. [maqbuż fir-risposta tal-Provditur tas-Servizz]

11. Illi fost dan l-inkartament li nghatat qabel il-hrug tal-Polza, kien hemm il-*quotation* (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1) u l-*Important Notes overleaf* (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV2).

Fil-paragrafu 4 tal-*Important Notes overleaf*, taht il-kappa “*Cash surrender and paid-up policy values*” hemm dan li gej:

*“... if the underlying investment return after allowing for expenses, tax, risk benefits and shareholder returns is less than the return already provided for in the form of Regular Bonuses, the Company may decide to apply an MVR to reduce the amount paid on surrendering policies. The Company does not apply a standard percentage deduction on all Policies but determines the deduction to apply to each individual surrender at the time the surrender is made. The amount depends on a number of factors including the length of time of the policy has been in force and the underlying investment return over the same period. There will not be an MVR on maturity or death. This means that at maturity or on death the payment of the Policy Account is guaranteed. The Cash Surrender Value may be less than the total amount of premiums paid up to date to the date of surrender”.*

12. Illi aktar inkartament li nghata lill-imentatrici qabel ma xtrat il-Polza kien il-*Proposal Form* (Dok. MSV3) fejn l-imentatrici stess iddikjarat li:

***“I understand that a Market Value Reduction may be applied, for investment made under Participating Plans (and investment under the with-profits option of unit-linked plans) in certain circumstances. I also understand that my investment (in the case of an application for a Participating (With Profits) Plan or Unit Linked Plan) is a long-term investment and that I may not get back the amount originally invested, especially if the Policy is surrendered after a short period following its commencement”.***

13. Illi ghalhekk, **I-inkartament li nghata lill-ilmentatrici qabel ma xtrat din il-Polza kien kundizzjonat ghax fil-fatt kien hemm il-kliem “market value reduction” u l-ispjegazzjoni ta’ x’inh i u mhux kif qed tallega l-ilmentatrici illi dan il-kuncett u l-ispjegazzjoni dwaru kienet biss fil-Polza (Dokument A) li l-ilmentatrici allegatament irceviet gimghat wara li xtrat il-Polza.**

Dan juri illi qabel ma nharget il-Polza, l-ilmentatrici kienet infurmata illi kien hemm dan il-kuncett u meta jista’ jigi implimentat. Dan juri illi s-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentatrici li l-Polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghal kuntrarju ta’ dak li l-ilmentatrici allegat fl-ilment taghha.

Fil-fatt, dan l-inkartament inghata lill-ilmentatrici mis-socjetà esponenti ghax hekk kienet obbligata li taghmel mill-*Malta Financial Services Authority* sabiex l-ilmentatrici tkun mgharrfa dwar il-karatteristici tal-prodott. Minkejja li l-MFSA stess tikkunsidra dan l-inkartament bhala importanti u ghandha r-regolamenti taghha dwar dan l-inkartament, l-ilmentatrici donnha qed tiskarta l-importanza ta’ dan l-inkartament u qed tiffoka biss fuq dak li allegatament intqal lilha waqt il-bejgh tal-Polza, liema allegazzjoni qed tigi ikkuntestata bil-qawwa mis-socjetà esponenti kif ser jigi ippruvat fil-mori ta’ smigh ta’ dan l-ilment.

14. Illi wara l-hrug tal-Polza, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi **dejjem amministrat l-MMSV With Profits Fund (cioè il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloż taghha** li illum jaqbz u t-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet b’mod trasparenti u professjonali matul il-perjodu kollu tal-Polza (liema Polza ghadha ghaddejja). Dan qed jinghad ghaliex l-

amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* eżekuttiv u tal-*investment committee* tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

15. Illi irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba tagħha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgħarrfa eżattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-Polza *de quo* u dwar kif setghet tigi impattata minhabba l-*market value reduction* jekk iccedi l-Polza qabel iz-zmien u dan permezz tal-*Bonus Statements* li magħha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*. Għalhekk, l-ilmentatrici ma tistax tghid illi s-socjetà esponenti qatt ma nformatha dwar il-*Market Value Reduction*.
16. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi wkoll għat-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) li qed tagħmel referenza għaliha l-ilmentatrici u taccenna illi l-klawsola 6.4 tal-Polza m'hijiex klawsola ingusta jew ipprojbata u s-socjetà esponenti ma setghetx kienet involuta fi prattici kummercjali zleali *ai termini* tat-Taqsima VII u VIII tal-Kap. 378 kif qed jigi allegat mill-ilmentatrici. Dan ukoll ghax barra l-fatt illi s-socjetà esponenti infurmat lill-ilmentatrici dwar l-MVR qabel ma xtrat il-Polza u matul il-perjodu tal-polza, **il-klawsola 6.4 ma tistax titgħies bhala ingusta minhabba li l-iskop tagħha huwa sabiex tiprotegi d-detenturi tal-poloż kollha li jippartecipaw fil-*With Profits Fund*.**

Il-kuncett tal-*market value reduction* huwa **prattika onesta fis-suq** ghax il-kuncett fih innifsu jiprotegi d-detenturi tal-poloż kollha li jippartecipaw fil-*With Profits Fund*. Bl-implimentazzjoni tal-MVR, is-socjetà esponenti kienet qed **thares l-obbligu fiducjarju tagħha fil-konfront tad-detenturi kollha tagħha minhabba li l-MVR jiprotegi l-interessi ta' dawk id-detenturi tal-poloż li jippartecipaw fil-*With Profits Fund* li jibqghu sal-maturità tal-poloż tagħhom u għalhekk tissalvagwardja l-interessi ta' "the greater good"/"the common good".** Is-socjetà esponenti taccerta li kull investitur jircievi **redditu gust mill-qligh tal-*With Profits Fund* li jkun sar fil-perjodu meta d-detenturi jkunu investew.** Wiehed ma jistax jinsa illi l-Polza hija *long term*



*contract*. Ic-cessjoni tal-Polza ser tkun ta' detriment ghad-detenturi tal-poloż l-ohra li jhallu l-investment taghhom fil-fond in kwistjoni u jinholoq zbilanc sinifikanti fil-konfront taghhom u s-socjetà esponenti hija fl-obbligu li tipprotegi l-interess tal-assikurati kollha taghha.

**Jekk is-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatrici l-valur tal-polza taghhom minghajr l-MVR, allura, d-detenturi tal-poloż l-ohra ma jistghux jircievu s-sehem gust taghhom tal-fond in kwistjoni.**

Is-socjetà esponenti tixtieq taghti ezempju ghalfejn l-MVR huwa necessarju. Eja nghidu li ghandna tlett investituri biss fil-*With Profits Fund* u l-valur ta' kull polza tammonta ghal Euro 10,000 kull wiehed u, ghalhekk, il-valur totali tal-fond jammonta ghal Euro 30,000. Jekk il-valur tal-fond jonqos b'10%, il-valur totali tal-fond jinzel ghal Euro 27,000. Jekk ir-rati tal-*bonus* ma jinbidlux, u investitur wiehed jaghzel li jiehu l-beneficcju tal-polza tieghu qabel iz-zmien permezz ta' cediment, bhal f'dan il-kaz, minghajr mas-socjetà esponenti tapplika l-MVR, wara li jiehu l-valur tal-polza tieghu (minghajr l-MVR) fl-ammont ta' Euro 10,000 jithalla biss Euro 17,000 fil-fond biex janqasam bejn iz-zewg investituri li jifdal u, cioè, jibqa' Euro 8,500 kull wiehed minflok Euro 10,000.

Però, jekk l-investitur li qed icedi l-polza tieghu fi zmien meta kien hemm tnaqqis fil-valur tal-fond u meta qed japplika l-MVR ghall-polza tieghu, allura, s-socjetà esponenti tkun tista' thallas l-investitur li qed icedi l-polza tieghu Euro 9,000 minflok Euro 10,000 sabiex b'hekk it-tnejn l-ohra wkoll jithallilhom Euro 9,000 kull wiehed u dan huwa aktar gust ghat-tlett investituri. L-MVR hija intiza biex tibbilancja l-interessi tal-*continuing investors* ma' dawk li jridu jitterminaw il-polza qabel iz-zmien fi zmien meta l-fond sejjer hazin.

**Ghalhekk, il-klawsola 6.4 tal-Polza hija gusta ghax hija mhux fl-interess tas-socjetà esponenti izda hija intiza fl-interess tad-detenturi tal-poloż li jaghmlu parti mill-*With Profits Fund*, fosthom, l-ilmentatrici stess. Fil-fatt, jekk l-ilmentatrici eventwalment tiddeciedi li ma ccedix il-Polza, fil-frattemp, is-socjetà esponenti qed tissalvagwardja l-interessi taghha wkoll billi qed tipprotegi l-valur tal-Polza taghha meta terzi qed icedu l-polza taghhom.**

L-MVR tant qieghda hemm biex tipprotegi d-detenturi tal-poloż li jiffurmaw parti mill-*With Profits Fund* li ma tapplikax l-MVR meta jrid isir hlas mis-socjetà esponenti fil-kaz ta' mewt jew maturità tal-polza. Dan huwa relevanti ghax fil-kaz ta' mewt u maturità, id-detentur tal-polza m'ghandux kontroll izda fil-kaz ta' cessjoni jista' jiehu decizjoni u jista' jistenna sakemm l-MVR titnehha. L-MVR hija komuni u *good market practice* fl-industrija tal-assikurazzjoni f'sitwazzjonijiet bhalma gara din is-sena minhabba l-gwerra fl-Ukraina li wasslet ghal tnaqqis sinifikanti fil-valur fil-klassijiet tal-assi principali u l-invertezza tas-suq prevalenti.

**Jekk l-Onorabli Arbitru jiddikjara li l-klawsola 6.4 hija ingusta, din timpatta b'mod negattiv hafna d-detenturi tal-poloż l-ohra kollha li ghandhom *With Profits Policy*.**

Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi n-natura ta' "*With-Profits*" hija tali li l-kumpanija tal-assikurazzjoni **tipprovdi l-garanziji li l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat u l-*investment premium* fil-fatt jithallsu lill-assikurat jew fil-mewt tal-*life insured* jew mal-maturità tal-Polza u, ghalhekk, ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqliq fis-suq. Però, dan ma japplikax fil-kaz tac-cessjoni tal-poloż minhabba s-*surrender charges* fl-ewwel tliet snin u minhabba l-kuncett tal-*market value reduction*.**

Is-socjetà esponenti agixxiet b'mod responsabbli meta implimentat il-*market value reduction* sabiex taccerta li dawk il-garanziji jistghu jintlahqu.

17. Illi barra lis-socjetà esponenti qed tipprotegi l-interessi tad-detenturi tal-poloż li ippartecipaw fil-*With Profits Fund*, hija wkoll **qed tipprotegi lill-ilmentatrici ghax tat lilha l-opportunità li tiehu decizjoni infurmata jekk iccedix il-Polza jew le u, cioè, setghet taghzel li ma tigix affettwata mill-MVR.**

Fil-fatt, ghadha sal-lum ma cediex il-Polza, ghax fl-1 ta' Awwissu 2022 kien hemm *Press Release* u fl-20 ta' Ottubru 2022 (Dokument D) is-socjetà esponenti fakkret l-ilmentatrici li kien qed jigi applikat l-MVR u infurmata dwar il-valur tal-polza taghha li kieku cediet il-Polza dakinhar. Barra minn hekk, **is-socjetà esponenti marret pass oltre minn dak li hija obbligata taghmel fil-kunratt.**

Is-socjetà esponenti ghamlet is-segwent i proposta lill-ilmentatrici “*although the policy does not contain the Policy Loan benefit, in an effort to provide an alternative solution ... as a concession in these unusual conditions of market volatility and because MSV is sensitive to customers needs*” (fol. 32/Dok. F), **l-ilmentatrici inghatat l-opportunità li tiehu self mis-socjetà esponenti ghall-ammont b'interessi ta' 2.25% (simple interest u mhux compound interest) minkejja li l-Polza ma tippermettix dan il-beneficciu. Il-proposta ghas-self jinkludi d-dritt ghall-ilmentatrici sabiex thallas id-dejn lura fil-kumdità taghha. Dan juri li jekk l-ilmentatrici verament kellha bzonn il-flus, is-socjetà esponenti kienet disposta li ssellifha biex ma tbatix il-konsegwenza tal-MVR u, mbaghad, setghet iccedi l-Polza meta titnehha l-MVR u b'hekk tkun tista' tircievi l-valur tal-Polza minghajr l-ebda tnaqqis. Però, jekk l-ilmentatrici tibqa' tinsisti biex tithallas il-valur tal-Polza minghajr it-tnaqqis tal-MVR, qed taghzel li ma timminimizzax l-allega danni li qed issofri** (liema dannu mhux ammess mis-socjetà esponenti ghar-ragunijiet fuq spjegati). Dan qed jinghad ghax l-ilmentatrici ghandha opportunità sabiex tindirizza l-htigijiet taghha minghajr ma tmiss il-Polza sakemm jitnehha l-MVR izda qed taghzel li taghmel din l-azzjoni ghalkemm, fil-fatt, ghadha ma cediex il-Polza u ghadha fic-cans li tiehu dan is-self.

**Il-proposta ghas-self saret ghax ma jistax jitnehha l-MVR sakemm is-socjetà esponenti tkun accertat ruhha illi d-detenturi kollha tal-*With Profits Fund* huma protetti u, cioè, illi huma jistghu jircievu l-*investment premium* u l-*bonuses* già iddikjarati fil-kaz ta' mewt u fil-kaz ta' maturità.**

Ghalhekk, is-socjetà esponenti ippruvat tohloq bilanc bejn l-interessi tal-ilmentatrici u *the common good* tad-detenturi l-oħra kollha tal-poloż fil-*With Profits Fund*.

18. Apparti l-element ta' investment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-Polza **tkopri wkoll ir-riskju tal-mewt** tal-ilmentatrici matul il-kors tal-perjodu tal-istess Polza, **liema kopertura ovvajment ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici** fl-ilment taghha. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi investment, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-Polza u beneficciu garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel l-maturità tal-polza liema kopertura fuq il-hajja mhux generalment disponibbli taht forom oħra ta' tfaddil regolari.

19. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, cioè, tas-sena 2017. Jekk huwa l-kaz li l-ilmentatrici ma fehmitx x'kien ifisser il-*market value reduction*, hija xorta wahda kellha l-opportunità li tistaqsi dwaru u tohrog mill-kuntratt. Qed tigi annessa kopja tal-*Statutory Notice* immarkata bhala Dok. MSV 4.
20. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq għall-ahhar darba illi hawnhekk għandna sitwazzjoni fejn l-ilmentatrici ma kinitx kuntenta bl-ammont offrut li kieku cediet il-Polza fl-20 t'Ottubru u, allura, minflok accettat ic-cirkostanzi, illi huma dawk li huma minhabba l-andament tas-suq bhalissa u stenniet f'it iehor biex tagħmel ic-cediment, qed tipprova twahhal it-tort lis-socjetà esponenti u qed tinsisti li ccedi l-Polza mingħajr l-MVR.

Però, is-socjetà esponenti taccenna illi hija qatt fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru FP522167, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatrici fl-ebda stadju; u dejjem operat *ai termini* tal-Kap 378 tal-Ligijiet ta' Malta u, għalhekk, il-klawsola 6.4 tal-Polza tibqa' valida u m'għandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatrici jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatrici, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentatrici mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentatrici.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

**Sema' lill-partijiet**

**Ra l-atti kollha tal-kaz**

**Jikkonsidra:**

**FIL-MERTU**

**L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz<sup>3</sup>.**

Sabiex l-Arbitru jkun jista' jiddeciedi l-ilment, irid jara xi provi tressqu quddiemu mill-partijiet koncernati u eventwalment iqis il-fatti specifici ta' dan il-kaz.

### ***Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici***

Fix-xhieda<sup>4</sup> taghha, l-ilmentatrici qalet li meta mmaturat polza li kellha, kienet irceviet telefonata minghand rapprezentant tal-*Bank of Valletta p.l.c.*, u wara laqgħa li kellha, ikkonvincewha biex terga' tinvesti flusha f'polza gdida li kienet għal perjodu ta' hdax-il sena u li timmatura fis-sena 2028.

Qalet li wara xi snin, riedet tigbed il-flus minnha ghax kellha bzonn il-flus, u wara parir li kienet nghatat, kitbet lill-provditur tas-servizz dwar dan. Giet eventwalment infurmata li flok €90,000, kienet ser tinghata biss €70,000. Stqarret li, '*... hadt qatgħa u gejt lura għand Mr Bonello fejn spjegali dan it-terminu għid li qatt ma kont rajt qabel: il-Market Value Reduction.*'<sup>5</sup>

Dakinhar li xtrat il-polza tkellmet ma' Sharon Pollacco f'isem il-*Bank of Valletta p.l.c.*, fejn din tal-ahhar spjegatilha li ma tkunx tista' tohrog il-flus fl-ewwel tliet snin minhabba *charges* li japplikaw. L-ilmentatrici qalet li tiftakar li kien intqal lilha li l-*maturity value* tal-polza in kwistjoni kien ta' €89,000/€90,000. Fid-diversi poloz li hi kellha mal-provditur tas-servizz, dejjem giet mogħtija l-ammont originarjament imwiegħed lilha, u kien proprju għalhekk li f'dan il-kaz hi accettat li tixtri l-polza hekk kif offruta ghax kienet tafdahom u kellha relazzjoni tajba.

Insistiet però li l-kelma MVR jew *Market Value Reduction* ma kienet qatt semgħet biha, qatt ma kienet issemmiet, u qatt ma giet spjegata lilha. Fil-fatt, kienet hadet xokk kbir meta gie spjegat lilha mir-rapprezentant tagħha li f'kaz li twaqqaf il-polza kienet ser tiehu biss €70,000.

Minkejja li kkonfermat li l-firma fuq l-*Illustration* datata 25 ta' Mejju 2017 hija tagħha, l-ilmentatrici tenniet li Sharon Pollacco ma kinitx spjegatilha dak li hemm

---

<sup>3</sup> Kap. 555, Art. 19(2)(b)

<sup>4</sup> P. 56

<sup>5</sup> P. 56

miktub fit-tieni pagna ta' dan id-dokument, liema pagna hi ma qrathiex, u lanqas tista' taqraha tant kemm il-kliem huwa zghir.

Indikat ukoll li d-€90,000 referut huwa l-valur tal-polza f'Mejju 2022 skont l-ahhar *policy statement* mibghut lilha, filwaqt li ikkonfermat li l-polza in kwistjoni ghadha ma gietx *surrendered*.

### ***Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz***

Ghall-provditur tas-servizz xehed Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*, Sharon Pollacco li bieghet il-polza in kwistjoni f'isem il-*Bank of Valletta p.l.c.*, kif ukoll Amanda Brown, *Chief Actuary* tal-provditur tas-servizz.

### **Victor Farrugia**

Fl-*Affidavit*<sup>6</sup> tieghu, Victor Farrugia enfasizza li minkejja li l-ilmentatrici ghamlet ilment dwar is-*surrender value* tal-polza, hi ghadha ma ceditx din l-istess polza u, ghalhekk, ghadha fis-sehh u ghadha takkumula aktar *bonuses*.

Stqarr li l-kuncett tal-MVR u l-ispjegazzjoni dwar dan jinsab fl-inkartament li nghata lilha qabel ma xtrat il-polza in kwistjoni kif ukoll wara. Barra minn hekk, dan l-istess kuncett kien ukoll digà indikat fid-dokumentazzjoni moghtija lilha ma' polza precedenti li kienet giet mahruqa b'effett minn Gunju 2012 ghal perjodu ta' hames snin.

Spjega kif fost dawn id-dokumenti hemm il-*Quotation* u l-*Important Notes overleaf* kif ukoll il-*Proposal Form* li lkoll jinkludu referenza ghall-MVR filwaqt li l-*Key Features Document* li gie moghti lilha qabel xtrat il-polza in kwistjoni u li huwa sommarju tal-karatteristici principali tal-polza, ukoll jinkludi spjegazzjoni dwar dan. Victor Farrugia insista li, ghaldaqstant, qabel ma nharget il-polza in kwistjoni, l-ilmentatrici kienet infurmata li kien hemm il-kuncett tal-MVR u meta dan jista' jigi implimentat.

Ix-xhud spjega kif l-MVR gie applikat b'effett mill-1 t'Awwissu 2022 wara diskussjonijiet bejn il-provditur tas-servizz u t-Taqsima Attwarja tal-MFSA fejn din tal-ahhar accennat is-sinifikat li jigi implimentat l-MVR sabiex tinkiseb gustizzja. Ghaldaqstant, minhabba li l-MFSA stess kienet involuta b'mod attiv in konnessjoni mal-implimentazzjoni tal-MVR, Victor Farrugia sostna li l-klawsoli

---

<sup>6</sup> P. 61

rigward l-MVR, partikolarment 6.4 tal-polza, ma tistax titqies bhala ingusta minhabba li l-iskop taghha huwa li tipprotegi d-detenturi tal-poloż kollha li jippartecipaw fil-*With Profits Fund*.

Accenna l-fatt ukoll li jekk, eventwalment, l-ilmentatrici tiddeciedi li ma ccedix il-polza, il-provditur tas-servizz ikun fil-frattemp qed jissalvagwardja l-interessi taghha wkoll billi jipprotegi l-valur tal-polza taghha meta terzi icedu l-polza taghhom. Dan minbarra l-fatt ukoll li l-ilmentatrici qed tigi protetta ghax inghatat lilha l-opportunità li tiehu decizjoni infurmata jekk iccedix il-polza jew le, u setghet taghzel li ma tigix affettwata mill-MVR.

Victor Farrugia spjega wkoll kif l-ilmentatrici nghatat l-opportunità li tiehu self minghand il-provditur tas-servizz b'interessi ta' 2.25% u dan minkejja li l-polza ma tippermettix dan il-beneficcju offrut, opportunità li izda l-ilmentatrici ma ddiskutietx mal-istess provditur tas-servizz.

Fl-ahhar nett, ix-xhud ghamel referenza ghall-mod kif dahlet fis-sehh il-polza ilmentata. Indika kif l-ilmentatrici kellha polza li mmaturat fis-sena 2017 fl-ammont ta' €80,463. Hi nghatat l-opportunità li terga' tinvesti dak l-ammont kollu minghajr ma thallas l-*allocation charge* ta' 2% fejn irrizulta li ffrankat €1,609.26. Kellha wkoll l-ghazla li tohrog polza gdida ghat-terminu li riedet hi. Izda, minhabba li hi ghazlet li taghmel il-polza ghal hdax-il sena, il-provditur tas-servizz hallasha 0.5% fuq l-ammont li hi investiet, jigifieri, hallasha s-somma ta' €402.30.

### Sharon Pollacco

Sharon Pollacco xehdet kif ilha tahdem mal-*Bank of Valletta p.l.c.* ghal hamsa u ghoxrin sena, u mill-2007 fil-qasam tal-investimenti u rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, u fl-2017 kienet *investment advisor* fil-fergha ta' H'Attard.

B'referenza ghas-*Supplementary Questionnaire*, il-*Proposal Form*, il-*Quotation*, u l-*Important Notes*, ix-xhud ikkonfermat li l-firma fuq dawn id-dokumenti hija taghha.

Sharon Pollacco ghamlet referenza wkoll ghall-*Statement of Compliance* fejn kien hemm imnizzel *Execution Only*. Dwar dan hi sostniet li l-ilmentatrici kien digà kellha tliet *Premium Plans* ohra fil-passat, u kellha wkoll *With Profits Flexi Plan*. Kienet tatha parir sabiex tifrex l-investimenti taghha u tiddiversifika l-

portafoll, izda l-ilmentatrici insistiet li riedet tinvesti flusha go *Capital Protected Products* biss. Ma riditx timxi mal-parir tar-rapprezentanta tal-Bank u, ghaldaqstant, minhabba li riedet tipprocedi biex taghmel *reinvestment* tal-polza li hi kellha, ix-xhud qalet li ma setghetx taghtihulha taht *advisory service* u, f'dan il-kaz, giet ghalhekk mitluba tiffirma ittra li tindika li qed tirrifjuta l-*advisory service tal-bank* u ser tkun qed tiehu r-responsabbiltà tad-decizjonijiet taghha hi stess.

Ix-xhud stqarret kif huma obbligati jispjegaw kif jahdem il-prodott, anke jekk dan huwa prodott li klijent digà kellu fil-passat, u dan biex ikunu certi li l-klijent jaf fiex qed jinvesti u fiex jikkonsisti l-prodott. Flimkien mal-klijent, iduru l-*Key Features Document* li jinkludu l-*features* kollha tal-prodott flimkien mat-*Terms and Conditions*, kopja ta' liema mbaghad tinghata lill-istess klijent.

Qalet ukoll li peress li l-ilmentatrici riedet prodott li kien *capital protected*, tkun spjegatilha li dan is-*Single Premium* huwa garantit biss jekk dan jinzamm sal-maturità, jew f'kaz ta' mewt, filwaqt li dejjem tispjega li jekk l-ammont jingibed qabel il-maturità, kienu fl-ewwel tliet snin japplikaw *Surrender charges* li jammontaw ghal 3%, 2%, u 1%. Stqarret ukoll li apparti dawn is-*surrender charges*, jispjegaw li *at any time*, tista' wkoll tapplika l-*Market Value Reduction (MVR)*, speċjalment jekk is-suq tal-investimenti ikun qed jesperjenza xi diffikultajiet ghal certu zmien.

Meta x-xhud giet mistoqsija mill-Arbitru jekk tiftakarx li dan kollu ntqal lill-ilmentatrici, irrispondiet fil-pozittiv ghax '*ahna mal-klijenti nkunu qisna tape recorder: nirrepetu on a daily basis lil kull klijent dan kollu.*'<sup>7</sup> Insistiet li tali spjega, jigifieri, l-ispjega tal-*features* kollha tal-prodott u t-*terms and conditions*, taghtiha lil kull klijent u mhux lill-ilmentatrici biss u dan biex dejjem timxi mal-obbligu tal-Bank.

Qalet li minbarra l-ispjega, il-*Key Features document* huwa l-ewwel dokument li huma jaghtu lill-klijenti li dan ikun jinkludi l-*features* u t-*Terms and Conditions* kollha b'lingwa semplici u li tintfieh. Inghata *Statement of Compliance* li gie iffirmit kemm mix-xhud kif ukoll mill-ilmentatrici, filwaqt li jinghataw ukoll il-

---

<sup>7</sup> P. 100



*Quotation* u l-*Important Notes* li jirriflettu dak li jkun gie spjegat fil-*Key Features Document* flimkien ma' *Statutory Notice*, u li jigu wkoll iffirmati.

Sharon Pollacco spjegat kif dawn id-dokumenti kollha jintbaghtu lill-MSV fejn din tal-ahhar '*... tibghatilna the original Policy Document flimkien mal-Policy Schedule biex ahna nghadduh lill-klijent.*'<sup>8</sup> Qalet li fil-*Policy Document* jerga' jigi spjegat kollox, inkluz il-kontenut tal-*Important Notes* li jinsabu fuq wara tal-*Quotation*.

Sharon Pollacco enfasizzat li dwar l-MVR, sabiex tkun certa li l-klijenti taghha jifhmuha, kienet taghtihom ezempju bil-*global recession* tal-2008 li minhabba l-volatilità kbira li kien hemm fis-suq, kien gie applikat l-MVR fis-sena 2009. Dan filwaqt li kienet tispjega wkoll li qatt ma kienu jkunu f'pozizzjoni li jindikaw il-percentagg tal-MVR minhabba d-diversi fatturi li japplikaw.

Ix-xhud spjegat kif l-ilmentatrici ibbenefikat minn *reinvestment offer* li kienet tapplika dak iz-zmien, fejn iffrankat 2% *allocation fee* u €100 *policy fee*. Barra minn hekk, giet moghtija s-somma ta' €402 li zdiedu mal-ammont investit minhabba li nghatat beneficcju ta' 0.5% ghax ghazlet li tinvesti flusha ghal aktar minn ghaxar snin.

B'referenza ghas-*surrender* tal-polza in kwistjoni, ix-xhud stqarret li l-ilmentatrici qatt ma tkellmet mal-Bank biex turi l-intenzjoni taghha li taghmel dan, ghax kieku hi ghamlet hekk, il-Bank kien ikollu stampa shiha tal-pozizzjoni finanzjarja taghha u, wara evalwazzjoni tal-portafoll u l-likwidità taghha, kien jista' jara x'mezzi finanzjarja seta' jkollha minflok twaqqaf il-polza u tehel il-penali tal-MVR.

### Amanda Brown

Ix-xhud iddikjarat li hi tokkupa l-pozizzjoni ta' *Chief Actuary* mal-provditur tas-servizz.

Permezz tal-*Affidavit*<sup>9</sup> ipprezentat, Amanda Brown spjegat kif is-sena 2022 kienet wahda bla precedent fis-swieq finanzjari u li dan halla impatt negattiv fuq

---

<sup>8</sup> P. 101

<sup>9</sup> P. 97

ir-ritorn mill-*MAPFRE MSV With-Profits Fund* tul din l-istess sena. Eventwalment, wahda mill-azzjonijiet manigerjali mehuda mill-provditur tas-servizz kienet l-applikazzjoni tal-MVR.

Fi ftit kliem, ix-xhud spjegat l-ghan tal-MVR u, fuq kollox, il-mod kif dan kien jigi determinat u applikat. Spjegat kif permezz ta' notifika datata l-1 t'Awwissu 2022, id-detenturi tal-poloż gew infurmati li minn din it-tali data, il-provditur tas-servizz kien ser jibda japplika l-MVR.

Amanda Brown ikkonkludiet billi qalet li l-provditur tas-servizz qiegħed isegwi s-swieq finanzjarji, l-andamanet tal-*With Profits Fund*, u l-prospetti ekonomiċi generali sabiex ikun jista' jaggusta l-livell tal-MVR meta dan ikun prattikabbli minghajr ma jitfa' l-ebda riskju fuq il-beneficċji pagabbli lill-kumplement tal-membri f'dan l-istess fond.

### ***Konsiderazzjoniet ohra u Decizjoni***

L-ilmentatrici qed tressaq dan l-ilment ghaliex thoss li mas-*surrender* tal-polza, il-*Market Value Reduction* impost mill-provditur tas-servizz ma jigix applikat minhabba li dan il-fattur ma giex spjegat lilha fil-mument li hi xtrat il-polza.

Il-polza in kwistjoni saret f'Gunju 2017 meta polza simili li hi kellha mal-provditur tas-servizz immaturat u gie deciz li r-rikavat jerga' jigi investit f'din il-polza ilmentata. *Policy Schedule*<sup>10</sup> mahruġa mill-provditur tas-servizz (li l-ilmentatrici pprezentat mal-ilment) turi d-dettalji kollha relatati mal-polza, fosthom, li din timmatura fis-17 ta' Gunju 2028 u l-ammont investit kien ta' €80,463.29.

Kif anke saret referenza mir-rapprezentanti tal-provditur tas-servizz fix-xhieda tagħhom, minhabba li l-ilmentatrici ghazlet li l-polza ssir għal perjodu ta' hdax-il sena, inghatat beneficċju ta' €402.30,<sup>11</sup> ekwivalenti għal madwar 0.5% tas-somma investita u, għaldaqstant, dan tal-ahhar, jigifieri, t-*Total Investment Premium* ammonta għal €80,865.31.

Fix-xhieda tagħha, ir-rapprezentanta tal-*Bank of Valletta p.l.c.* li bieghet il-polza in kwistjoni lill-ilmentatrici, indikat li:

---

<sup>10</sup> P. 11

<sup>11</sup> P. 13

*'... barra l-ispejja, l-Key Features Document huwa l-ewwel dokument li naghtu lill-klijent li jkollu l-features kollha u t-Terms and Conditions kollha f'simple language li jkun jista' jifhem. Inkunu tajna l-iStatement of Compliance, li jigi iffirmit kemm minni u kemm mill-klijent; naghtu ukoll il-Quotation u l-Important Notes li jkun hemm fuq wara li jirriflettu dak li nkunu spjegajna flimkien fil-KFD u dawk jigu ffirmiti ukoll.'*<sup>12</sup>

Tajjeb li jinghad li l-ilmentatrici fl-ebda hin ma kkontestat il-fatt li dawn id-dokumenti msemmija gew moghtija lilha u, ghaldaqstant, l-Arbitru jhoss li hi kienet konxja tal-fatt li dawn l-istess dokumenti kienu fil-pussess taghha.

L-ilment imressaq mill-ilmentatrici jirrigwardja l-fatt li meta hi talbet biex taghmel *surrender* ta' din il-polza in kwistjoni, giet infurmata li ser jigi applikat il-*Market Value Reduction* u li ghalhekk mill-*Policy Account Value* indikat fl-ahhar *statement* mibghut lilha, kien ser jitnaqqas ammont partikolari. Sahqet li hi qatt ma kien gie spjegat lilha l-fattur tal-MVR.

Il-*Quotation*,<sup>13</sup> li hija datata 25 ta' Mejju 2017 u iffirmita kemm mill-ilmentatrici u kemm mir-rapprezentanta tal-Bank, tinkludi klawsola li tghid '*I/We confirm that where applicable, I/we have read and understood the Important Notes overleaf ...*'

Dawn l-*Important Notes*<sup>14</sup> jinkludu sezzjoni referuta bhala *Cash surrender and paid-up policy values*. Din is-sezzjoni tghid, fost ohrain, li:

*'At most the Cash Surrender Value will be the amount of the Policy Account reduced by the Surrender Charge (where applicable), but the Company reserves the right to increase the level of Surrender Charges and, if necessary, to apply a Market Value Reduction (MVR). An MVR is a deduction which the Company may make on surrender of a policy ...'*

Din tkompli bi spjegazzjoni dwar l-ghan tal-MVR filwaqt li tindika b'mod car li '*The Cash Surrender value may be less than the total amount of premiums paid up to the date of surrender ...*'

---

<sup>12</sup> P. 101

<sup>13</sup> P. 46

<sup>14</sup> P. 47

Referenza għall-MVR ma kinitx biss fl-*Important Notes*, izda kienet ukoll fil-*Proposal Form*<sup>15</sup> li hija wkoll iffirmata mill-ilmentatrici. *Section G – Declaration*<sup>16</sup> ta' din il-formola tinkludi klawnsola fejn, permezz tal-firma tagħha, l-ilmentatrici kienet qed tifhem li:

*'... a Market Value Reduction may be applied for Investment made under Participating Plans (and investment under the with-profits option of unit-linked plans) in certain circumstances. I also understand that my investment (in the case of an application for a Participating (With Profits) Plan or Unit-Linked Plan) is a long-term investment and that I may not get back the amount originally invested especially if the policy is surrendered after a short period following its commencement.'*

Fix-xhieda tagħha, ir-rapprezentanta tal-Bank stqarret<sup>17</sup> li hi ddur il-*Key Features Document* tal-prodott mal-klijenti tagħha u eventwalment tagħti kopja ta' dan id-dokument lill-istess klijenti. Ta' min isemmi li, minkejja li l-ilmentatrici rreferiet għall-fatt li din l-istess rapprezentanta ma kinitx tatha l-ispjega necessarja dwar l-MVR, fl-ebda hin ma ndikat li d-dokumenti msemmija u referuti ma kinux inghatawlha.

Wiehed mir-*Risk Factors* imsemmija fil-*Key Features Document* jirreferi proprju għall-MVR, fejn jghid li:

*'If you cash in your Plan early you may receive less than the Policy Account. This will happen either as a result of surrender charges or if we are forced to apply a Market Value Reduction (MVR). An MVR may be applied if the value of our investments fall suddenly.'*<sup>18</sup>

Barra minn hekk, id-dokument tal-polza wkoll jinkludi referenza għal dan. Wiehed mill-beneficji taht il-polza huwa s-*Surrender Benefit*, fejn jindika bic-car li t-talbiet għal *surrender* jistghu isiru fi kwalunkwe hin tul il-perjodu tal-polza, izda, suggett għal certu kundizzjonijiet, fosthom, il-fatt li tigi mnaqqsa *surrender charge*, kif ukoll li din tista' tizdied bl-applikazzjoni ta' *Market Value Reduction*.

---

<sup>15</sup> P. 50

<sup>16</sup> P. 54

<sup>17</sup> P. 100

<sup>18</sup> P. 86

Din il-klawsola tghid li:

*“... At most the Cash Surrender Value will be the amount of the Policy Account reduced by the surrender charge (...), but we reserve the right to increase the level of surrender charge and, if necessary, to apply a Market Value Reduction (MVR) ...”<sup>19</sup>*

Fil-fatt, il-*Market Value Reduction (MVR)* qieghed imnizzel ukoll taht is-Sezzjoni *The Charges* fl-istess dokument tal-polza. Hawn, huwa indikat li:

*‘If you cash in your Plan, we retain the right to effect a Market Value Reduction (MVR) and increase the surrender charge.*

*We will not apply an MVR on maturity of the Plan, or in the event of the payment of the Death Benefit.*

*This adjustment is designed to protect investors who are not taking their money out and its application means that you get a fair share of the With Profits fund in which your payments are invested.*<sup>20</sup>

Jekk fix-xhieda<sup>21</sup> taghha, l-ilmentatrici ammettiet li ma qratx l-*Important Notes* u ma tistax taghmel dan ghax il-kliem huwa miktub b'tipa zghira, ma jistax jinghad l-istess ghad-dokument tal-polza. Dan tal-ahhar, li jaghti spjega tant dettaljata, huwa miktub b'tipa kbira, kif huwa ragonevolment mistenni li jkun kwalunkwe dokument u, fuq kollox, huwa miktub b'mod li l-ilmentatrici setghet tifhem facilment. Kien hemm ukoll *cooling off period* ta' 30 gurnata li fihom l-ilmentatrici setghet tikkancella l-polza bla spejjez jekk kien jerga' jibdielha.

Irrizulta li l-ilmentatrici ma kinitx wahda li toqghod biss fuq dak li jghidilha l-provditur tas-servizz jew ir-rapprezentanti tieghu. U kellha livell ta' edukazzjoni li setghet tifhem dak li kienet qed tiffirma ghalih. Kaz ewlieni huwa dan in kwistjoni fejn, minkejja li r-rapprezentanta tal-Bank tatha parir sabiex tiddiversifika l-investimenti taghha u tmur ghal xi tip iehor ta' investiment, l-ilmentatrici insistiet ghal tip ta' investiment li kellu kapital protett.

---

<sup>19</sup> P. 19

<sup>20</sup> P. 20 - 21

<sup>21</sup> P. 57

Il-polza in kwistjoni ma kinitx l-ewwel wahda ta' dan it-tip. Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici iddikjarat li mis-sena 1998 'l hawn, hi kellha sitt poloz mal-provditur tas-servizz. Evidentement, l-ilmentatrici kienet taf x'inhom taghmel. Tikkunsidra l-esperjenza li hi kellha f'dawn il-poloż, l-Arbitru jhoss li l-ilmentatrici kienet f'pozizzjoni li tiehu decizjoni ghaqlija u nfurmata u, ghaldaqstant, ihoss li hi ghandha r-responsabilitajiet taghha wkoll.

Permezz ta' diversi klawsoli referuti aktar kmieni, huwa indiskutibbli li l-ilmentatrici kienet fil-fatt infurmata dwar l-MVR u meta dan jista' japplika. Mill-banda l-oħra, hi kellha tkun responsabbli li tara li dak li qed jigi pprezentat lilha, u dak li qed tiffirma ghalih, tkun qratu u fuq kollox fehmitu.

Apparti minn dan, l-Arbitru jhoss li x-xhieda li tat Sharon Pollacco fejn saħqet - kontra dak li sostniet l-ilmentatrici - li hi kienet spjegat waqt il-process tal-bejgh anke dwar l-MVR u kif jista' japplika u gabet l-eżempju tal-*global recession* fl-2008, bhala aktar konvincenti mic-cahda tal-ilmentatrici.

Qalet Ms Pollacco:

***“Nghid li ili nahdem 25 sena l-bank, u mill-2007 fil-qasam tal-investimenti, u nista' nghid li jien qatt ma kelli klijenti li ghamlu lmenti li I did not disclose product information jew xi Terms and Conditions ta' certu prodotti. Apparti minn hekk, illum l-ewwel darba f'25 sena li tlajt l-Arbitru minn daww il-klijenti kollha li naqdi kuljum.”***<sup>22</sup>

L-Arbitru jifhem li l-ammont li qed jirrapprezenta l-MVR u li qed jigi mnaqqas mill-ammont dovut lill-ilmentatrici fil-mument li ressqet it-talba ghas-*surrender* m'huwix zghir, imma minghajr pregudizzju għall-argumenti mressqa aktar kmieni, ma jistax jidhol fil-mertu tal-kwantu. Kif indika l-provditur tas-servizz, id-determinazzjoni tal-MVR u l-applikazzjoni tieghu giet deciza b'arrangament bejn l-istess provditur tas-servizz u l-MFSA.

Però, l-Arbitru huwa konxju wkoll tac-cirkostanzi straordinarji li sehew fl-2022 bil-gwerra bejn ir-Russja u l-Ukrajna u l-konsegwenza ta' zieda qawwija fl-inflazzjoni li wasslet għal-*reversal* qawwi u bla precedent fir-rati tal-imghax, li huwa fattur ewlieni li jaffettwa l-valur tal-investment.

---

<sup>22</sup> P. 102

Anke min investa ghal medja ta' 7 snin f'*bond* tal-Gvern Malti (*benchmark* tal-aktar investment sikur ghal dan il-perjodu fis-suq lokali) fl-1 ta Jannar 2022 kieku kellu jsarraf dan il-*bond* fl-1 t'Awwissu 2022 (meta harget in-notifika tal-MVA), kien ikollu telf kapitali ta 10.84%.<sup>23</sup>

Allura, wiehed jifhem kemm il-prattika tal-MVA hija '*a good industry practice*' biex jigi evitat li jkun hemm paniku ta' tisrif li jkabbar il-problema u jifrixha wkoll fuq dawk li ma xtaqax isarrfu l-investment qabel zmienu.

Mill-evidenza sottomessa, u kif digà saret referenza aktar kmieni, id-dokumenti moghtija lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh u dawk li jiffurmaw parti mill-kuntratt tal-polza jinkludu referenza ghall-*Market Value Reduction* (MVR). Esperjenza ta' *life policies* ghandha u mhux ftit ghax anke l-ammonti investiti ma kinux zghar. Fuq kollox, kienet hi stess li fil-kaz tal-polza in kwistjoni ghazlet it-terminu ta' zmien u li dan ikun fit-tul. Fil-fatt, kien hemm il-beneficcju li ggwadanjat minnu meta ghamlet dan.

L-ilmentatrici iddikjarat li hi xtaqet li twaqqaf il-polza ghax kellha bzonn il-flus. Minn evidenza sottomessa mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, jirrizulta li l-ilmentatrici kellha likwidità minn mezzi ohra ta' tfaddil u, ghaldaqstant, il-polza in kwistjoni ma kinitx l-unika sors minn fejn hi setghet iggib il-flus.

L-Arbitru mhux konvint li x-xewqa tal-ilmentatrici li ssarraf il-polza qabel zmienha kienet verament motivata minn htiega ta' likwidità (tant li l-offerta ghal self b'rata baxxa mill-provditur tas-servizz ma gietx ikkunsidrata mill-ilmentatrici) izda pjuttost minn paniku generali fis-swieq, li mekkanizmu bhal MVA huwa intiz biex jikkontjeni.

Fuq kollox, huwa ragonevolment mistenni li meta wiehed jidhol ghal kuntratt fit-tul, bhalma hi din il-polza, jigu applikati xi tip ta' penali f'kaz li l-polza tigi mwaqqfa qabel iz-zmien. Mill-banda l-ohra, dawn il-penali huma vantagg meta mqabbel ma' xi depozitu fiss il-Bank fejn tal-ahhar jista' jaghzel li ma jaghtikx flusek lura jekk inti titlob ghal dan qabel l-iskadenza tal-perjodu stipulat.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru ma jistax jilqa' l-ilment.

---

<sup>23</sup> MGS MT 11958 – 5.10% 2029 (i)

Ghalkemm qed jichad l-ilment, l-Arbitru jhoss li fic-cirkostanzai partikolari, l-ispejjez ta' din il-procedura ghandhom jingarru mill-partijiet billi kulhadd jibqa' responsabbli ghall-ispejjez tieghu.

**Alfred Mifsud**

**Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**