Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 006/2020

DR ('l-ilmentatrici')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-15 ta' Dicembru 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentatrici tghid li:

F' Dicembru 1994, meta iggradwat mill-Università ta' Malta xtrat il-polza tal-assikurazzjoni ilmentata, wara li bil-kliem u bil-miktub, kienu qalulha li mal-maturità s-somma titla' ghal Lm10,425 ekwivalenti ghal €24,284.

Izda, meta l-polza immaturat f'Dicembru 2019, minflok is-somma msemmija fil-kuntratt, giet offruta biss €12,577.20, li hija 52% tal-ammont mwieghed lilha originarjament.

L-ilmentatrici qalet li l-provditur tas-servizz ma zammx mal-obbligi kuntrattwali ghaliex mhux possibbli li kumpanija serja hadet daqshekk zball meta originarjament ipproponewlha li tixtri din il-polza. Stqarret li hi fdathom *in good faith* u, ghalhekk, stenniet li l-flus li hallset f'hamsa u ghoxrin sena, kienu ser jigu investiti bil-ghaqal biex mal-maturità, jigi miksub l-ammont imwieghed u miftiehem.

[1] *A fol.* 1

Hi qed titlob li l-provditur tas-servizz jirrevedi *l-bonus* li nghata fl-ahhar sabiex dan jirrifletti l-ammont li gie mwieghed lilha originarjament u, ghaldaqstant, qed titlob id-differenza bejn dak li kienet giet imweghda bil-miktub u l-ammont ahhari li nghatat, jigifieri, is-somma ta’ €11,707.

Ra t-twegiba[2] tal-provditur tas-servizz:

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fl-1 ta’ Dicembru 1998 meta l-ilmentatrici ezercitat il-*Premium Increase Option* (kopja annessa mal-ilment). Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas id-differenza bejn il-*maturity value* illi già thallas lill-ilmentatrici fl-20 ta’ Jannar 2020 u l-ammont li kien indikat bhala *estimated maturity value* fl-ittra tal-1 ta’ Dicembru 1998 fuq imsemmija, li jammonta ghas-somma ta’ Euro11,707 fir-rigward tal-polza bin-numru 21333.

   F’dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talbiet tal-ilmentatrici huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante illi s-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatrici ma sofriet l-ebda danni u ghalhekk m’huwa dovut l-ebda kumpens a favur taghha ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost u li fil-maggor parti taghhom gia gew ikkomunikati fid-dettall lill-ilmentatrici permezz ta’ twegibiet bil-miktub li nghataw mis-socjetà esponenti fit-30 ta’ Novembru 2019 u 2 ta’ Jannar 2020 (kopja ta’ dawn l-ittri gew ipprezentati mal-ilment).

2. Fl-ewwel lok, il-*maturity value* fl-ammont ta’ Euro 12,577.20, fir-rigward ta’ liema sar l-ilment in kwistjoni thallas lill-ilmentatrici fl-20 ta’ Jannar 2020. Qed tigi hawn annessa il-*Payment Request Form* li kienet inharget mis-socjetà esponenti li turi li sar dan il-hlas fl-ammont ta’ Euro 12,577.21 immarkata bhala Dok. MSV1. L-ilmentatrici accettat il-hlas tal-*maturity value “**in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV Life***

[2] *A fol.* 30

plc (MAPFRE MSV) from any further liability under this policy" u dan billi iffirmat il-*Maturity Instructions* fit-13 ta' Jannar 2020 (kopja ta' liema hija hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV2). Ghalhekk, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentatrici qed taghmel dan l-ilment u qed tippretendi li tircievi kwalunkwe ammont aktar meta fil-fatt già thallset il-*maturity value* fit-totalità tieghu *in full and final settlement.*

3. Fit-tieni lok, l-ammont mitlub mill-ilmentatrici sabiex jintlahaq is-somma allegatament imwieghda fl-ammont ta' Euro 24,283.71 (Lm10,425) huwa ibbazat fuq stima *(estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatrici nghatat il-*Premium Increase Option* in konnessjoni mal-polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, allura, jfisser li l-*"Estimated Maturity Value plus Reversionary Bonus"* u l-*"Estimated Maturity Value plus Reversionary and Terminal Bonuses"* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftiehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatrici tivvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

   Kemm l-istima datata 23 ta' Dicembru 1994 (annessa mal-ilment) li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatrici fil-bidu tal-polza in kwistjoni kif ukoll l-ittra datata 1 ta' Dicembru 1998 (ukoll annessa mal-ilment) kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti kien hafna iktar ghola mill-lum. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minhabba li kif jaf kulhadd id-dinja ghadha kemm harget minn wahda mill-ikbar krizijiet finanzjarji li damet numru ta' snin u s-socjetà esponenti ma kienetx *immune* minn dan il-*global financial recession*.

   Nonostante, is-socjetà esponenti baqghet tonora kull obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Ghalhekk, is-socjetà

esponenti tikkonferma li l-istima datata 23 ta' Dicembru 1994 (annessa mal-ilment) kif ukoll l-ittra datata 1 ta' Dicembru 1998 (ukoll annessa mal-ilment) kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk is-socjetà esponenti agixxiet in *bona fede*.

F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat, illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-istima tat-23 ta' Dicembru 1994 u mill-ittra datata 1 ta' Dicembru 1998 minhabba illi juru li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro15,173.53 (ekwivalenti ghal Lm6,514) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 20,864.19 (Lm8,957) skont l-istima tat-23 ta' Dicembru 1994 u fl-ammont ta' Euro17,661.31 (ekwivalenti ghal Lm7,582) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 24,283.71 (Lm10,425) aktar tard skont l-ittra tal-1 ta' Dicembru 1998 meta l-*premium* ghola.

Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 5,380.82 (Lm2,310). Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured)*, allura wiehed isaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit fl-ittra tal-1 ta' Dicembru 1998, dak ta' Euro17,661.31 (ekwivalenti ghal Lm7,582) jew dak ta' Euro24,283.71 (Lm10,425)? Jirrizulta illi l-ilmentatrici ibbazat it-talba taghha fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fl-ittra tal-1 ta' Dicembru 1998.

Barra l-fatt illi l-istima tat-23 ta' Dicembru 1994 u l-ittra tal-1 ta' Dicembru 1998 jindikaw <u>*estimated*</u> *maturity values* u ghalhekk l-ammonti indikati fl-istess dokumenti ma kienux garantiti, jirrizulta illi flimkien mal-istima tat-23 ta' Dicembru 1994, kien hemm anness dokument permezz ta' liema gie spjegat lilha t-tifsira ta' *"Reversionary and special bonuses"* u *"Terminal Bonus"*. Spjegat ukoll kif ir-*"Reversionary and special bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentatrici. Kopja ta' dan id-dokument gie ipprezentat mal-ilment.

L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentatrici kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta' investiment. In oltre, jinghad illi *"Reversionary and Special Bonuses, <u>once declared, are guaranteed</u> to be paid at maturity ..."* Allura, dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju li jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fl-istima tat-23 ta' Dicembru 1994 u fl-ittra tal-1 ta' Dicembru 1998 bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi ddikjarat sabiex wiehed ikun jista' ikun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

Fil-fatt, fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (li gie ipprezentat mal-ilment), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid, Lm100.02 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** be declared by the COmpany from time to time."* Irid jinghad illi l-ammont ta' Lm100.02 (Euro 232.98) zdied ghal Euro 285.35 meta l-ilmentatrici iddecidiet f'Dicembru 1998 sabiex izzid il-hlas tal-*premium*. Dan ikompli juri illi l-ilmentatrici regghet kienet infurmata illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*.

In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium*, li ghall-ewwel erba' snin kien fl-ammont ta' Lm100.02 fis-sena u li mbghad zdied ghal Lm122.50 (Euro 285.35) fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 6,924.27 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investiment ohra bhala ma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija hallset il-*maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 12,577.20.

In oltre, id-dokument anness mal-*quotation* tat-23 ta' Dicembru 1994, jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document"*. L-istess dokument anness mal-*quotation jghid illi "In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail."* Ghalhekk, l-ilmentatrici ma setghetx tistrieh fuq l-istima izda riedet tara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-istima kif ukoll mat-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza.

Fir-rigward tat-*Terminal Bonus,* l-istess dokument anness mal-istima jipprovdi illi *"Depending on its profit experience, the Company may, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether*." Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* tat-23 ta' Dicembru 1994 u fl-ittra tal-1 ta' Dicembru 1998 bhala *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Euro 20,864.19 u Euro 24,283.71, rispettivament, kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus*.

4. Fit-tielet lok, irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi *"a medium-term tax efficient investment"*, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza.

L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Euro 5,380.85 (Lm2,310). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni tghid b'mod car illi:

"The ***COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)*** (emfazi mizjud) *and/or the*

specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified theirein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract."

Dan juri illi s-socjetà esponenti ghal darba ohra ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro12,577.20. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra *"l-Maturity Value"* hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

5. Fir-raba' lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, 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, f'Dicembru tas-sena 1994. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici gietipprezentata bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatrici stess.

   L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li tahsibha mill-gdid u jekk tkun tixtieq, terga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta tinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatrici m'ezercitat l-ebda dritt ikkomunikat lilha f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtet minn jeddha bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentatrici li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV3.

6. Fil-hames lok, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede*

minhabba illi hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta u ghalhekk is-socjetà esponenti zgur li nvestiet b'mod bil-ghaqal bl-intenzjoni illi tottjeni l-ahjar rizultati, kif kienet qed tistenna l-ilmentatrici. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti.L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza, meta giet mibjugha lill-ilmentatrici, bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh fin il-polza.

Irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatrici (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release.* Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatrici kellha tkun konxja bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena.

Apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *illustration* uzati fil-*quotation* tal-polza *de quo* u fl-ittra tal-1 ta' Dicembru 1998 huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll l-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti

u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

L-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

Barra minn hekk, hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti il-*premiums* li jithallsu mill-"*With Profits*" permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti *"A simple Guide to the With Profits Fund".*

7. Fis-sitt lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo* minkejja illi dan il-qligh sar fi zmien fejn kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja irregistraw redditu negattiv. Fil-fatt, l-ilmentatrici ghamlet *gross rate of return* ta' 4.13% u ghalhekk gwadann ta' Euro 5,652.93 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*investment premium* li kien jammonta ghal Euro 232.98 fis-sena waqt l-ewwel erba' snin u imbaghad zdied ghal Euro 282.35 fis-sena ghall-kumplament tal-perjodu tal-polza u gwadann ta' Euro 5,216.34 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*premiums* imhallsa mill-ilmentatrici li kienu jammontaw ghal Euro 250.41 fis-sena fl-ewwel erba' snin u mbaghad zdied ghal Euro 302.82 fis-sena ghall-kumplament tal-polza.

8. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numri 21333 hija dejjem agixxiet bil-*bona fede* u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz, fosthom l-ilmentatrici; is-socjetà esponenti qatt ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; qatt ma kisret ebda obbligi

kuntrattwali pattwiti bejn il-partijiet; u ghalhekk m'ghandhiex 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.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

Eccezzjoni Preliminari dwar hlas tal-Maturity Value

Fit-tieni eccezzjoni, il-provditur tas-servizz qal li *"... il-maturity value fl-ammont ta' Euro12,577.20, fir-rigward ta' liema sar l-ilment in kwistjoni thallas lill-ilmentatrici fl-20 ta' Jannar 2020,"* u bhala prova ta' dan, esebixxa l-*Payment Request Form* mahruga minu stess.

Indika ukoll li, l-ilmentatrici accettat il-hlas tal-*maturity value* ***"in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV Life plc (MAPFRE MSV) from any further liability under this policy",*** u dan billi ffirmat il-*Maturity Instructions* fit-13 ta' Jannar 2020.

Ghalhekk, l-Arbitru jrid jara jekk issa, wara li l-ilmentatrici accettat l-ammont dovut lilha *'in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV Life plc from any further liability under this policy"* tistax titlob lill-Arbitru ammont ikbar minn dak li hi digà irceviet.

Id-dokumenti esebiti mill-provditur tas-servizz kienu l-*Maturity Instructions* (Dok. MSV 2) u l-*Payment Request Form* (Dok. MSV 1).

Il-*Maturity Instructions*[3] jindikaw li mal-maturità tal-polza, l-ilmentatrici ghazlet li tircievi l'hekk imsejha *maturity proceeds*, filwaqt li indikat ukoll il-kont bankarju taghha fejn il-provditur tas-servizz kellu jikkreditalha l-ammont li ghalih

[3] *A fol.* 37

kienet intitolata. F'dawn l-istruzzjonijiet li huma datati 13 ta' Jannar 2020, l-Arbitru jinnota li hemm imnizzel dan il-kliem:

"I/We agree and understand that the payment in accordance with the above Maturity Instructions shall be in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV LIFE plc (MAPFRE MSV) from any further liability under this policy."

L-ilmentatrici ikkonfermat li dan l-istess dokument kien gie iffirmat minnha stess.

L-ilmentatrici ma semmiet xejn dwar il-fatt li ftit qabel ma ressqet l-ilment taghha lill-Arbitru kienet fil-fatt iffirmat il-*Maturity Instructions*[4] sabiex tircievi l-ammont offrut lilha mill-provditur tas-servizz. Semmiet biss li qed titlob *"id-differenza bejn dak li kont imwieghda bil-miktub u l-ammont ahhari li tawni."*[5]

Waqt il-kontroezami,[6] l-ilmentatrici xehdet li:

"Mistoqsija nispjega ghalfejn jien iffirmajt ghal dan id-dokument meta jien kont konxja li digà ghamilt l-ilment quddiem l-Arbitru u l-MSV ma kinux jafu b'dan il-claim u lanqas kienu innotifikati b'din il-kawza, nghid li ghax kelli bzonn il-flus u kont digà bghatt zewg ittri qabel. Dawk il-flus kienu tieghi."

Minkejja dak li qed tghid, meta iffirmat dawn l-istruzzjonijiet biex tiehu l-flus tal-polza, l-ilmentatrici m'ghamlet l-ebda riserva li ghalkemm hi kienet ser tkun qed taccetta s-somma ta' €12,577.21, hi setghet tkompli tfittex lill-istess provditur tas-servizz ghall-kumplament tas-somma li kienet qed tippretendi b'zieda mas-somma li kienet qed tiehu bhala hlas tal-*maturity value* tal-polza.

Skont il-*Payment Request Form,*[7] is-somma ta' €12,577.21 li kienet qed issir *'In Settlement of: Maturity Payment'*, giet ikkreditata fil-kont tal-ilmentatrici fl-20 ta' Jannar 2020.

L-Arbitru jinnota wkoll li l-ilment gie imressaq lill-Arbitru ftit jiem biss wara li gew iffirmati l-*Maturity Instructions* mill-ilmentatrici li permezz tal-firma taghha

[4] *A fol.* 37
[5] *A fol.* 4
[6] *A fol.* 46
[7] *A fol.* 36

fuqhom kienet qed tehles lill-provditur tas-servizz minn kwalunkwe obbligu ghal xi hlas addizzjonali mill-polza ilmentata.

Huwa minnu li hi kienet digà ikkomunikat il-fatt li hi mhux qed taqbel mas-somma offruta lilha permezz ta' zewg ittri datati 22 ta' Novembru 2019 u 15 ta' Dicembru 2019, izda dawn kienu qabel ma hi accettat is-somma '*in full and final settlement'*.

L-ilmentatrici iddikjarat li fil-mument li ressqet l-ilment taghha lill-Arbitru u, ghalhekk, fil-mument li hi iffirmat il-*Maturity Instructions*, hi kienet tahdem fis-servizz pubbliku u kellha pozizzjoni ta' *Senior Manager;* filwaqt li qalet ukoll li ghandha *Bachelor* f'*Communication Studies* u anke *Masters* f'*European Studies*. Dan ghalhekk ifisser li l-livell ta' edukazzjoni taghha u anke l-pozizzjoni professjonali taghha seta' jwassalha sabiex tifhem ezatt id-*disclaimer* li hi kienet qed tiffirma ghaliha u l-eventwali riperkussjonijiet f'dan ir-rigward.

Permezz tad-*disclaimer* fil-*Maturity Instructions*, hi intrabtet li ma kinitx ser tiehu passi ulterjuri kontra l-provditur tas-servizz.

Ghalhekk ma kellha l-ebda dritt ulterjuri li tressaq il-kaz quddiem l-Arbitru ghal rimedju akbar minn dak li kienet accettat '*in full and final settlement'* minghand il-provditur tas-servizz.

F'dan ir-rigward, l-Arbitru jaccenna li dan il-kaz hu differenti minn kazi ohra li kellhom diversi kumplessitajiet ohra legali.

Kull kaz irid jigi deciz fuq il-merti partikolari tieghu, u f'dan il-kaz jidher bl-aktar mod car li l-ilmentatrici, *minn jeddha,* qablet li tiehu l-flus offruti lilha u tehles lill-provditur tas-servizz minn kull pretensjoni ulterjuri li seta' kellha.

Ghalhekk, galadarba sar il-hlas kif accettat minnha minghajr ebda kundizzjoni, ma baqa' l-ebda obbligazzjoni min-naha tal-provditur tas-servizz li jaghtiha xi somma ulterjuri.

Ghalhekk l-Arbitru qed jilqa' l-eccezzjoni tal-provditur tas-servizz li kien digà hallas lill-ilmentatrici u li ma kellu l-ebda obbligazzjoni ohra lejha.

Ghaldaqstant ma jistax jilqa' l-ilment.

Peress li dan l-ilment gie deciz fuq it-tieni eccezzjoni, l-ilmentatrici ghandha thallas l-ispejjez taghha u terz tal-ispejjez tal-provditur tas-servizz limitatament ghall-proceduri quddiem l-Arbitru.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji