Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 042/2019

LO (l-ilmentatur)

vs

***HSBC Bank Malta p.l.c.* (C 3177) (il-Bank) u *Atlas Healthcare Insurance Agency Limited* (C 32603) (l-Assikurazzjoni)**

Seduta tas-17 ta' Frar 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jghid:

Li l-kwistjoni li ghandu inqalghet meta l-*HSBC* qalbet l-assikurazzjoni tal-i*staff* taghha minn ma' kumpanija assikuratrici ghal ma' *Atlas Healthcare Insurance Agency Ltd.*

Din l-assikurazzjoni, wara sena li hadet il-kuntratt tal-Bank, gholliet il-*premium* ta' kull xahar b'xi 7 fil-mija u qed issib kull skuza sabiex ma thallasx il-*claims.*

Qalulu li huma ma jhallsux ta' kundizzjoni kronika.

Fl-ewwel sena dejjem hallsuh. Hu jsostni li ghadu jaghmel testijiet ta' rutina u l-*insurance company* ta' qabel l-*Atlas* dejjem hallsuh.

Jghid ukoll li l-Bank ma kienx qed jissapportjah u minflok qed izomm mal-assikurazzjoni u qallu li ma kien bidel xejn mill-*cover* li kien qed jaghti lill-i*staff.*

Qed jitlob il-hlas ta' zewg viziti ghand l-ispecjalista bil-hlas ta' €50 kull vizta u jistma li jkollu bzonn jaghmel sa massimu ta' €200 fis-sena bhala vizti.

Ra r-risposta tal-Bank fejn jissottometti illi:

Illi t-talbiet tal-ilmentatur huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante:-

Illi fl-ewwel lok, il-provizjoni ta' kopertura taht polza ta' assikurazzjoni fuq is-sahha tal-impjegati min-naha tal-bank esponenti mhijiex servizz finanzjarju bejn provditur u klijent kopert taht il-gurisdizzjoni tal-Onorabbli Arbitru *ai termini* tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Illi, minghajr pregudizzju ghas-suespost, il-bank esponenti mhuwiex legittimu kontradittur stante li mhu bl-ebda mod responsabbli ghall-fatti mertu ta' din il-vertenza u kwindi ghandu jigi lliberat mill-osservanza tal-gudizzju.

Illi, minghajr pregudizzju ghas-suespost, il-bank esponenti johrog polza ta' assikurazzjoni (*Group Policy*) fuq is-sahha tal-impjegati tieghu bhala parti mill-beneficcji li jipprovdi lill-impjegati tieghu u l-bank esponenti huwa liberu li jinnegozja u jikkontratta ma' liema socjetà assikuratrici jidhirlu xieraq. Il-bank esponenti mhux obbligat li jestendi din il-kopertura ghal impjegati li jkunu rtiraw izda jaghmel dan bil-*buona* grazzja tieghu kif jiddeciedi minn zmien ghal zmien wara talba tal-istess impjegat. Inoltre, l-bank esponenti ma jista' qatt b'xi mod ikun responsabbli ghal dak li jista' jsehh bejn l-istess socjetà assikuratrici u ex-impjegat tieghu.

Illi, minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà assikuratrici *Atlas Healthcare Insurance Agency Limited* (minn hawn 'il quddiem '*Atlas*') intaghzlet mill-bank esponenti biex tipprovdi polza ta' assikurazzjoni fuq is-sahha tal-impjegati tieghu wara process ta' offerti pubblici.

L-ilmentatur ghazel li jittrasferixxi l-kopertura tieghu mis-socjetà assikuratrici *GlobalCapital Health Insurance Agency Limited* (*BUPA Malta*) (li kienet tipprovdi polza ta' assikurazzjoni fuq is-sahha tal-impjegati tal-bank esponenti

qabel is-socjetà assikuratrici *Atlas*) ghal taht il-polza mahruga mill-*Atlas* biex jibbenefika mir-rati beneficjali koncessi mill-*Atlas* lill-bank esponenti. Inoltre, l-ilmentatur iddecieda li jzid il-kopertura tieghu ghal *Private Hospital Scheme* taht l-imsemmija polza ta' assikurazzjoni mahruga mill-*Atlas* u hallas ghal din iz-zieda ta' kopertura ghal *Private Hospital Scheme* taht l-imsemmija polza ta'

assikurazzjoni mahruga mill-*Atlas* bir-rati beneficjali koncessi mill-*Atlas* lill-bank esponenti.

Illi, minghajr pregudizzju ghas-suespost, u fi kwalunkwe kaz, kif inghad fl-ittra tal-bank esponenti tal-14 ta' Jannar 2019, li kopja taghha kienet annessa mal-ilment *de quo*, it-talbiet tal-ilmentatur mhumiex koperti taht il-polza ta' assikurazzjoni mahruga mill-*Atlas,* stante li huma konnessi ma' mard kroniku u dan skont l-artikolu 3.2 tal-*Membership Handbook – HSBC Group* tal-*Malta Health Plan Range* mahrug mill-*Atlas,* li kopja tieghu qed tigi annessa u mmarkata Dokument A.

Illi, minghajr pregudizzju ghas-suespost, bl-istess mod illi l-mard kroniku huwa eskluz mill-kopertura taht it-termini u kundizzjonijiet tal-polza tal-assikurazzjoni mahruga mill-*Atlas*, hekk il-mard kroniku kien dejjem eskluz ukoll taht it-termini u kundizzjonijiet tal-polza ta' assikurazzjoni mahruga mis-socjetà assikuratrici predecessura, *GlobalCapital Health Insurance Agency Limited* (*BUPA Malta*), u dan kif jidher mis-sezzjoni '*Chronic Conditions'* fuq pagna 15 tal-*Membership Guide of all schemes for all HSBC Members*, li kopja tieghu qed tigi annessa u mmarkata Dokument B.

Illi, minghajr pregudizzju ghas-suespost, iz-zieda fil-*premium* li l-ilmentatur hallas in konnessjoni mal-imsemmija polza ta' assikurazzjoni mahruga mill-*Atlas* kienet zieda li wiehed jista' jsejhilha normali f'dan il-qasam ta' assikurazzjoni minhabba li l-*premium* ta' kull sena huwa kkalkolat fuq l-andament tal-*claims* li jkunu saru fis-sena jew snin ta' qabel, kif ukoll fuq it-tariffi kurrenti ghas-servizzi tal-professjonisti medici, u fi kwalunkwe kaz, il-bank esponenti ma ghandu x'jaqsam xejn mal-livell ta' *premium* applikabbli. U wiehed ma jridx jinsa li l-ilmentatur ibbenefika mir-rati beneficjali koncessi mill-*Atlas* lill-bank esponenti u l-impjegati u ex-impjegati tieghu.

Ghar-ragunijiet kollha sopracitati, u b'riserva ghal kull rimedju u/jew azzjoni ohra spettanti skont il-ligi, il-bank esponenti bir-rispett jitlob illi l-ilment jigi respint.

Salv sottomissjonijiet ulterjuri jekk ikun il-kaz u b'riserva li jressaq xhieda, dokumenti u provi ulterjuri.

Ra r-risposta tal-Assikurazzjoni:

Fejn formalment jirrespingu l-allegazzjonijiet maghmula kontra *Atlas Healthcare Insurance Agency Limited* mis-Sinjur LO fl-ilment li rcevew minghand l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji fit-22 ta' Mejju 2019 bhala infondati.

L-Assikurazzjoni tirreferi ghall-'*Atlas Healthcare Plans: Your Membership Handbook'* mehmuz mal-ittra, pagni 6 u 7, '*Our position on continuing illness'*, fejn hemm spjegat b'mod car u semplici kif il-kundizzjonijiet kronici huma eskluzi mill-ftehim li hemm bejn *Atlas Healthcare* u l-*HSBC (*u l-impjegati u l-eks impjegati taghhom).

Wara din (ara p. 8, '*We pay for:'*, klawsola 2.1), hemm spjegazzjoni li taht certi cirkostanzi, l-assikurazzjoni thallas ghal '*the short term treatment of an acute episode of a chronic condition intended to stabilise and bring under control that chronic medical condition. See clause 9.6 Chronic. When the medical condition has been stabilised we will stop making payments*.'

Dawn il-*Membership Handbooks* tqassmu fil-bidu tal-2018 lil kull inxurjat imsieheb fl-iskema tal-assikurazzjoni tas-sahha li l-*HSBC* xtrat minghand il-kumpanija assikuratrici. Fis-26 ta' Frar ta' din is-sena, rega' intbaghat l-istess *handbook* lis-Sur LO (ittra mehmuza).

Il-kumpanija assikuratrici tirreferi wkoll ghall-ittra taghhom tat-18 ta' Dicembru 2018 (mehmuza mal-ilment tas-Sur LO), fejn spjegaw bic-car il-pozizzjoni taghhom.

Is-Sur LO zied jghid li '*Atlas Healthcare stess fl-ewwel sena li hadu n-negozju dejjem hallsuni*.' L-Assikurazzjoni tghid li ma kellhomx *records* tal-*claims* li kellu fil-passat (mal-kumpanija tal-assikurazzjoni precedenti) relatati

mal-kundizzjoni kronika tieghu u allura *Atlas Healthcare Insurance Agency Ltd.* hallsu l-*claims* li ghamel. Permezz ta' dawn il-*claims,* l-Assikurazzjoni indunat li l-kundizzjoni hija wahda kronika u b'hekk giet applikata l-eskluzjoni skont il-*Membership Handbook* fl-ittra tal-Assikurazzjoni tat-18 ta' Dicembru 2018.

Fejn jghid li l-kumpanija tal-assikurazzjoni ta' qabel kienu jhallsu dawn il-*claims,* l-Assikurazzjoni ma tistax tikkummenta ghax m'ghandhiex id-dettalji ta' x'kienu l-*claims* u b'liema kriterji thallsu.

Dwar it-tqabbil ta' kundizzjonijiet bejn l-*Atlas* u fejn qabel il-bank kien inxurjat, mhix relatata mal-*Atlas* u, ghalhekk, l-*Atlas* ma tghid xejn f'dan ir-rigward.

Dwar zidiet fil-*premiums,* l-assikurazzjoni hija kuntratt annwali, u kull sena l-*premiums* jigu riveduti skont il-*claims* tal-grupp u l-ispejjez medici. Din hija prassi normali f'kull qasam tal-assikurazzjoni *short term.*

L-*Atlas* tixtieq izzid ukoll li l-allegazzjoni tas-Sur LO li l-*Atlas* qed *'issib kull skuza biex ma thallasx'* hija kompletament infondata u jiehdu dat-tip ta' allegazzjonijiet b'serjetà kbira. L-*Atlas* tghid li dejjem taghmel hilitha biex timxi sew u kif suppost mal-klijenti kollha taghha, hija kompletament kontra l-etika taghha li jipprovaw johorgu minn obbligu li ghandhom jew japprofittaw fejn ma haqqhomx.

Sema' lir-rapprezentanta tal-assikurazzjoni.

Jinnota li l-ilmentatur ma deherx biex jixhed u qal li ma kellu xejn aktar xi jzid mal-ilment.

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

Qabel xejn, l-Arbitru ser jindirizza l-ewwel eccezzjoni preliminari mqajma mill-Bank.

Din l-eccezzjoni hija fis-sens li l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni fil-konfront tieghu ghaliex il-kopertura taht il-polza tal-assikurazzjoni fuq is-sahha tal-impjegati min-naha tal-Bank, m'hijiex servizz finanzjarju bejn provditur tas-servizz u klijent kopert bl-assikurazjoni u, ghalhekk, l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni fil-konfront tieghu.

F'dan ir-rigward irid jinghad li l-Arbitru jista' jisma' lmenti minn **klijenti eligibbli** fil-konfront ta' **provditur tas-servizzi finanzjarji.**

Skont l-Artikolu 2 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta klijent eligibbli huwa:

'*klijent li jkun konsumatur ta' provditur tas-servizzi finanzjarji, jew li lilu l-provditur tas-servizzi finanzjarji jkun offra li jipprovdi xi servizz finanzjarju, jew li talab il-provdiment ta' xi servizz finanzjarju minn provditur tas-servizzi finanzjarji.*'

Il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta jiddefinixxi min hu provditur tas-servizzi finanzjarji u m'hemm l-ebda kontroversja li l-Bank jista' jigi kklassifikat bhala provditur tas-servizzi finanzjarji.

Però, biex ilmentatur ikun jista' jressaq ilment quddiem l-Arbitru, dan il-provditur tas-servizz irid ikun ta, jew qed jaghti, jew wieghed li joffri xi servizz finanzjarju.

F'dan il-kaz, il-Bank ma kien qed jaghti l-ebda servizz finanzjarju lill-ilmentatur u, ghalhekk, ma jitqiesx li huwa klijent eligibbli. Galadarba m'huwiex klijent eligibbli, l-Arbitru m'ghandux il-gurisdizzjoni li jiehu kont tal-ilment fil-konfront tal-*HSBC Bank Malta p.l.c.* u qed jilliberah mill-osservanza tal-gudizzju.

L-gherq tal-kwistjoni huwa bejn l-ilmentatur u l-assikurazzjoni.

FIL-MERTU

L-Arbitru ser iqis l-ilment fil-konfront tal-assikurazzjoni. L-ilmentatur jghid li huwa hassu aggravat ghaliex l-assikurazzjoni ma baqghetx thallsu talli jmur jaghmel vizti ghand specjalista tal-medicina u, skont hu, l-assikurazzjoni qed tonqsu.

Min-naha taghha, l-assikurazzjoni ssostni li skond il-*Malta Health Plan Range - Membership Handbook (HSBC Group),* fil-pagna 6-7 hemm indikazzjoni cara li l-assikurazzjoni ma thallasx ghal trattament u konsultazzjonijiet medici meta jkun hemm kundizzjoni kronika.

Fil-fatt hemm imnizzel hekk:

'*We do not pay benefit for medical conditions which are likely to continue or keep recurring; we pay only for the initial programme of diagnosis and treatment intended to improve or stabilise such conditions. We pay for conditions that respond quickly to treatment in the short term. Long term control of illness is outside the scope of our agreement with you'.*[1]

Dan l-*agreement* ikompli jghid li:

[1] *A Fol.* 33

‘*We therefore stop paying benefit as soon as it becomes apparent that a medical condition is chronic in nature’.*[2]

L-ilmentatur, hlief ghal xi korrispondenza bejnu u bejn il-Bank u l-assikurazzjoni, ma gab l-ebda prova sostenibbli biex jiggustifika l-ilment tieghu.

Min-naha tal-assikurazzjoni xehdet XXX[3] fejn spjegat li l-*HSBC* kien assikura l-impjegati tieghu maghhom fl-1 ta’ Jannar 2018. Wara ftit, l-ilmentatur ghamel l-ewwel *claim* fejn kien iddahhal l-isptar *Mater Dei* u rrizulta li kellu marda kronika li kienet *chronic kidney disease.* Din il-*claim* kienu hallsuha, u wara din il-*claim* kellhom diversi *claims* ohra min-naha tal-ilmentatur relatati ma’ din il-kundizzjoni li kienu thallsu wkoll. Din l-informazzjoni kienet qed tinghata lilhom mill-ispecjalista tieghu fuq il-*claim form.*

F’Settembru 2018 talbu rapport mill-ispecjalista tieghu. Skont ir-rapport tal-ispecjalista irrizulta li l-ilmentatur kien ilu jbati minn din il-kundizzjoni sa mill-2013 u li kellu jibqa’ jsegwi l-kundizzjoni tieghu kull tliet xhur. Ix-xhud ipprezentat kopja tar-rapport bhala DOK Q.

Tghid li huma kienu qed ihallsu qabel id-*discharge letter* mill-isptar ghax ma kellhomx kopja tal-*claims* li kellu mal-*insurer* ta’ qabel. Kellhom ukoll kjarifikazzjoni tal-Professur Emanuel Farrugia u wara din l-informazzjoni infurmaw lill-ilmentatur li ma setghux jibqghu ihallsu ghax l-*agreement* ma kienx ikopri dawn il-kundizzjonijiet.

Din ix-xhieda mhix kontradetta.

Konsiderazzjonijiet Ohra

L-Arbitru ra wkoll id-dokumenti Q[4] u Q1. Fid-dokument Q jirrizulta b’mod car li l-ilmentatur sfortunatament kien ilu jbati minn *Chronic Kidney Disease* sa mill-2013, fejn anke dak iz-zmien kien rah specjalista. Hemm certifikat ukoll li l-kundizzjoni hija ‘*congenital*’ u t-trattament li kellu bzonn kien ‘*ongoing’*.

[2] *Ibid.*
[3] *A Fol.* 114-115
[4] *A Fol.* 118

Fil-*case summary*[5] hemm imnizzel li s-*CKD* (*Chronic Kidney Disease*) kien ilha fuq il-pazjent sa *circa* 10 snin qabel is-sena 2018.

Minn din l-evidenza jidher car li l-ilmentatur gie ccertifikat li jbati minn din il-kundizzjoni kronika.

Kif hemm imsemmi fl-*Agreement* li kien hemm bejn l-Assikurazzjoni u l-Assikurat, mard kroniku ma kienx inxurjat u lanqas trattament jew konsulti ma' specjalisti rigwardanti l-istess kundizzjoni. Dan kif spjegat fil-pagna 6-7 tal-istess *Agreement* ikkwotat aktar 'il fuq f'din id-decizjoni.

L-Assikurazzjoni spjegat li kienet hallset qabel mhux ghaliex kienet accettat li thallas ghal kundizzjonijiet kronici imma ghaliex kien hemm tkomplija tal-polza mill-assikurazzjoni ta' qabel u meta inghataw konferma mill-Professur Emanuel Farrugia ta' din il-kundizzjoni kronika, ma baqghux ihallsu.

Ghalhekk l-Arbitru jikkonkludi li l-Assikurazzjoni imxiet mal-*Agreement* u bl-ebda mod ma naqset lill-ilmentatur.

Ghaldaqstant l-Arbitru qed jichad l-ilment.

Minhabba c-cirkostanzi partikolari tal-kaz, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[5] *A Fol.* 116