Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 332/2025

VD u BD

('Ilmentaturi')

vs

HSBC Life Assurance (Malta) Limited

u

HSBC Bank Malta p.l.c.

Reg. Nru. C18814 u C 3177 rispettivament

('Fornitur tas-Servizz' jew 'HSBC')

Seduta tas-06 ta' Novembru 2026

L-ilment[1] oriġinarjament kien irreġistrat biss kontra HSBC Life Assurance (Malta) Limited iżda, peress li l-bejgħ sar minn HSBC Bank Malta p.l.c. bħala aġent tas-sussidjarja tiegħu, fil-proċess sar ftehim li l-ilment jigi kkunsidrat kontra ż-żewġ entitajiet kif hawn fuq indikat.

Fis-sustanza, l-Ilmentaturi jsostnu li meta fl-2007 ikkuntratjtaw il-polza dawn fehmu li l-kopertura għal ***Term Assurance Rider*** kienet tkopri 27 sena sas-sena 2034 u l-***Accident Death Rider*** kellha kopertura għal 22 sena sas-sena 2029.

Fis-sena 2025, ġew infurmati minn HSBC li l-kopertura ta' dawn iż-żewġ '*riders*' kienet biss għal 18-il sena u, għalhekk, skadiet fl-2025.

Għalhekk, bħala riżoluzzjoni ta' dan l-ilment qed jitolbu lill-Arbitru jordna l-HSBC biex jonora l-kopertura ta' dawn iż-żewġ *riders* sal-2034 kif huma jsostnu li kkuntrattaw (u ovvjament ikomplu jħallsu l-*premium* annwali għall-kopertura).

[1] Paġni (p.) 1 – 6 u dokumenti annessi p. 7 - 143

L-Argument tal-Ilmentaturi

- Jagħmlu referenza partikolari għall-*proposal form* li kienu ffirmaw fit-12 ta' Settembru 2007,[2] fejn f'paġna numerata 37/62,[3] hemm ċar li huma riedu *Term Death Benefit* għal 27 sena u *Accidental Death Benefit* għal 22 sena.

- Isostnu li qatt ma ġew infurmati li l-polza kienet ser tkopri perjodi differenti minn dawn.

- Isostnu li billi l-polza kienet *'pledged'* ma' HSBC Bank huma ma kellhom kopja ta' ebda *endorsement* li ħareġ mal-polza matul is-snin għax dawn kienu jintbagħtu lill-HSBC Bank.

- Isostnu li l-i*statements* annwali kienu jirċievuhom regolarment.

  Dawn kienu juru *'Commencement Date 07/09/2007' u 'Maturity date: 07/09/2034'* u, filwaqt li kienu jinkludu referenza għar-riskji koperti u l-ammont assikurat, ma kinux jagħtu data ta' maturità differenti għal kull riskju u, b'hekk, wieħed kellu raġun jassumi li t-*Term Assurance* u l-*Accidental Death* kienu koperti sa 2034[4].

  Fil-fatt, dan kien japplika wkoll għal:

  - *Permanent & Total Disability*
  - *Critical Illness*
  - *Waiver of Premium*

  Iżda huma kienu jafu li skont il-*proposal form,* dawn kienu għal 12, 17, u 12-il sena rispettivament u, b'hekk, kienu jiskadu fis-snin 2019, 2024 u 2019 rispettivament, u mhux fis-sena 2034 kif ħasbu li kien il-każ għal *Term Assurance* u *Accidental Death.*

L-Argumenti ta' HSBC

HSBC[5] jargumentaw li:

[2] P. 24 - 29
[3] P. 26
[4] P. 31 - 43
[5] Risposta ta' HSBC, p. 149 - 150 u dokumenti annessi p. 151 - 244

- Il-*proposal form* kienet proposta u mhux kuntratt, u li l-kuntratt li jorbot kienet il-polza u l-*endorsement* li ħarġu għaliha li kienu juru sew li t-terminu ta' *Term Assurance* u *Accidental Death Riders* kienu għal 18-il sena u b'hekk jiskadu fl-2025[6].

- Wara l-proposta kienet ħarġet *Recommendation Letter* datata 12 ta' Settembru 2007[7]. F'din ir-*recommedation letter* ma sar ebda bdil fuq il-kopertura tad-*Death Benefit* li baqgħet għal 19-il sena kif kienet oriġinarjament stabbilita fil-polza oriġinali tas-sena 2006[8]. Iżda, fir-*Recommendation Letter, Accidental Death Cover* ġie deskritt għal 22 sena[9] li allura kellu jwassal sas-sena 2029 kif qed jargumenta l-Ilmentatur. Din ir-*Recommendation Letter* ġiet iffirmata kemm minn Patricia Grech, għan-nom ta' HSBC Bank u kemm mill-Ilmentatur[10].

- Il-polza ħarġet fuq il-bażi ta' din ir-*Recommendation Letter* li kienet iffirmata miż-żewġ partijiet u mhux fuq il-bażi tal-*Proposal Form* li kienet biss proposta iffirmata mill-Ilmentatur.

- HSBC spjega li '*22 years'* fir-*Recommendation Letter* kien *typing error*[11] u 22 kellha tkun 18 u l-*premium* ġie kkalkolat fuq bażi ta' 18-il sena.

- L-*endorsement* li ħareġ fis-17 ta' Diċembru 2007 a bażi tar-*Recommendation Letter* kien juri biċ-ċar li *Accidental Death* kellu kopertura sa 07/12/2025[12].

- L-*endorsement* intbagħat lill-Ilmentatur fl-indirizz tiegħu fejn huwa kkonferma li kien l-istess wieħed li kien jirċievi l-*istatements* u, għalhekk, m'hemmx raġuni għala ma kienx jirċievi wkoll l-*endorsements* li kienu jintbagħtu fl-istess indirizz.

[6] P. 157- 169
[7] P. 151 - 156
[8] P. 18
[9] P. 152
[10] P. 152 - 153
[11] P. 267, 262 - 263
[12] P. 157

- Minkejja dan, l-Ilmentatur ma qajjem ebda ilment meta rċieva l-*endorsement* in kwistjoni li kien juri biċ-ċar li l-kopertura '*Accidental Death'* kienet tiskadi fl-2025.

Seduti

Inżammu tliet seduti fid-dati tat-22 ta' Mejju 2026[13], 17 ta' Lulju 2026[14] u 24 ta' Settembru 2026[15].

B'rispett għall-obbligi ta' Artikolu 19(3)(d) ta' KAP. 555 li jitlob li l-Arbitru jittratta ilment b'mod proċeduralment ġust, informali, ekonomku u mħaffef, mhux ser jerġa' jirrepeti mill-verbali tas-seduti li huma miġbura fl-argumenti tal-partijiet kif spjegati hawn fuq.

Sottomissjonijiet Finali

Fis-sottomissjonijiet finali tagħhom, il-partijiet irrepetew dak li kienu diġà ressqu fl-ilment, fir-risposta u waqt l-evidenza fil-kors tas-seduti.

L-Ilmentaturi qalu li:

1. *'I had a Proposal Agreement stating a **27-year term from 2007.** This indicated a maturity in 2034.*
2. *I subsequently received periodic statements which continued to identify **2034 as the maturity date** of the relevant items.*
3. *I did not receive documentation clearly notifying me that this position was incorrect or had been amended. I therefore continued to rely on the information contained in the documentation supplied to me. Only subsequently did I become aware of a position which was inconsistent with the understanding created by those documents I held on file.*

A further fundumental aspect of my complaint is that, based on my understanding of the arrangement and the documentation available to me, the service provider did not ultimately offer or provide its part of the deal as I understood it to have been agreed. The arrangement, as represented o me

[13] P. 245 - 247
[14] P. 248 - 260
[15] P. 266 - 270

through the Proposal Agreement and subsequent statements, created an expectation as to when will be maturities of the Term Assurance and the Accidental Death policies.'[16]

Il- Fornitur tas-Servizz qalu:

9. '*The complainants' closing submissions describe 'a 27-year term assurance' and 'a 22-year accidental-death term' and say that no later document notified them of a change to these terms. The contractual position is that no change was ever made because the riders were issued with the durations stated in the policy documentation.*

10. *In any event, the documents that formed the insurance contract, sent to complainants within weeks of the Recommendation Letter, stated otherwise. The Repondents' position is consistent with the principle that the premium is the consideration given for the insurer's undertaking to cover the risks insured against under the policy*[17]*. On the Respondents' case, the policy documents did not provide for the additional period of cover now claimed, and no additional premium was paid for such cover.*

    Here, the complainants paid no additional premium or fee for the further years of alleged cover being claimed by them. To treat the isolated entry in the Recommendation Letter as extending the accidental-death rider would therefore confer cover for a period that was not reflected in the actual contractual documentation and for which no premium was charged or paid.

11. *The Insurer issued determined the contractual rider periods and issued the policy terms. The Bank's role was to introduce, explain the policy and facilitate the conclusion of the insurance contract between the Insurer and the policyholders. The Respondents submit that all evidence submitted manifests no fault on the part of any of the Respondents that would justify upholding the complaint against either. Also, in view that (i) policy terms and endorsements were clear and unequivocal as to the duration applicable to each rider; and (ii) the policy terms are considered as binding, contractual documents between the parties (in this case, the*

[16] P. 274

[17] John Birds and Katie Richards, Birds' Modern Insurance Law, 13th edition (Sweet & Maxwsell, 2025)

Insurer and the complainants), no other legitimate expectation as to duration of these riders may be considered to have arisen in favour of complainants as to merit entertaining.'[18]

Analiżi u osservazzjonijiet

Bażikament, dan il-każ jitlob ġudizzju dwar:

1. Jekk ir-rabta kuntrattwali hijiex dik tal-*Proposal Form* iffirmata biss mill-Ilmentatur jew mir-*Recommendation Letter* sussegwenti iffirmata miż-żewġ partijiet flimkien mal-polza u *endorsements* tagħha.

2. Jekk l-iżball klerikali li jallegaw HSBC li kien imniżżel fir-*Recommendation Letter* jeżentax lil HSBC mill-obbligi li jimxi skont dak li ġie miftiehem *'prima facie'* fir-*Recommendation Letter.*

3. Min huwa l-aktar kredibbli bejn l-Ilmentaturi li jsostnu li, filwaqt li dejjem irċevew l-*istatements* annwali, qatt ma rċevew kopji tal-*endorsements* li HSBC jsostni li kien jibgħat fl-istess indirizz, jew hux l-HSBC li jsostni li la kien b'mod konsistenti jibgħat kollox fl-istess indirizz, mhux kredibbli li l-Ilmentatur irċieva l-i*statements* b'mod regolari iżda b'mod daqstant regolari qatt ma rċieva l-*endorsements* tal-polza.

   Dan huwa punt importanti biex jiġi deċiż jekk l-Ilmentaturi setgħux jindunaw li l-*endorsement* kien ivarja mir-*Recommendation Letter* rigward it-terminu tal-kopertura ta' *Accidental Death*.

Deċiżjoni

L-Arbitru obbligat jiddeċiedi kif stipulat fl-Artikolu 19(3)(b) b'referenza għal dak li jikkunsidra ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u l-meriti sostantivi tal-każ.

<u>Jekk ir-rabta kuntrattwali hijiex dik tal-*Proposal Form* iffirmata biss mill-Ilmentatur jew mir-*Recommendation Letter sussegwenti* iffirmata miż-żewġ partijiet flimkien mal-polza u *endorsements* tagħha.</u>

[18] P. 283 - 284

Huwa ovvju li dak li jorbot mhuwiex dak li jipproponi min ikun qed ifittex li jiġi assikurat, iżda dak li jiġi miftiehem b'rabta kuntrattwali bejn l-assikurat u l-assikuratur permezz tal-polza u l-*endorsements* li joħorġu relatati magħha fuq talba tal-assikurat u l-aċċettazzjoni tal-assikuratur.

Għalhekk, peress li l-proposta li jiġi estiż it -*Term Death Benefit* minn 19-il sena mill-2006[19] għal 27 sena mill-2007,[20] ma dehret imkien fir-*Recommendation Letter* iffirmata miż-żewġ partijiet u, b'hekk, ma ħareġ l-ebda *endorsement* dwarha, l-ilment dwar l-estensjoni tat-*Term Death Benefit* qed jiġi miċħud.

Jekk l-iżball klerikali li jallegaw HSBC li kien imniżżel fir-*Recommendation Letter* jeżentax lil HSBC mill-obbligi li jimxi skont dak li ġie miftiehem '*prima facie'* fir-*Recommendation Letter.*

Huwa raġonevoli u naturali li min jagħmel żball irid iġorr l-ispejjeż tal-konsegwenzi li l-iżball ikun ikkawża lil terzi.

Għalhekk, l-Ilmentaturi kellhom pretensjonijiet validi li la r-*Recommedation Letter* tistipola perjodu ta' 22 sena mis-sena 2007, allura, l-polza u l-*endorsements* kellhom jirrispettaw dak li ġie miftiehem. Ma nġabet ebda prova li l-Bank dak iż-żmien, qabel ma ħareġ l-*endorsement*, ikkomunika mal-Ilmentaturi li kien hemm xi żball fir-*Recommendation Letter* u, b'hekk, kellhom jinbidlu t-termini ta' dak li ġie miftiehem.

Min huwa l-aktar kredibbli bejn l-Ilmentaturi li jsostnu li, filwaqt li dejjem irċevew l-i*statements* annwali, qatt ma rċevew kopji tal-*endorsements* li HSBC jsostni li kien jibgħat fl-istess indirizz, jew hux l-HSBC li jsostni li la kien b'mod konsistenti jibgħat kollox fl-istess indirizz, mhux kredibbli li l-Ilmentatur irċieva l-i*statements* b'mod regolari iżda b'mod daqstant regolari qatt ma rċieva l-*endorsements* tal-polza.

L-Arbitru m'għandux xi bakketta maġika biex jara min qed jgħid is-sewwa jew jekk kienx hemm xi pustier li fuq perjodu ta' 18-il sena kien iwassal l-i*statements* u ma jwassalx l-*endorsements*. Iżda, l-probabilità hija li la l-*endorsements* ma waslux, dawn ma ntbagħtux.

[19] P. 18
[20] P. 26

Iżda, irrispettivament minn dan, anke kieku waslu, la kien hemm ftehim kif ġie iffirmat fir-*Recommendation Letter* ma kellux joħroġ *endorsement* li jkun differenti minn dak li sar ftehim bil-miktub dwaru. Il-ħruġ ta' *endorsement* f'termini differenti minn dak li kien miftiehem ma jeżentax lil HSBC mill-konsegwenzi skond punt 2 aktar 'il fuq.

Għalhekk, għar-raġunijiet spjegati hawn fuq, l-Arbitru jordna lil HSBC jonora t-termini miftehma fir-*Recomendation Letter* u jżomm il-kopertura ta' *Accidental Death Benefit* sas-07 ta' Diċembru 2029 bl-istess *premium* kif kien miftiehem.

Wara kollox, l-*endorsement* ta' *Accidental Death Benefit* jistupola, taħt ARTICLE 5 c)

> ***'The Appendix expires ... On the Anniversary of the Insurance Policy preceding the seventieth (70) birthday of the Insured'[21].***

Peress li l-ilment gie biss milqugħ parzjalment, kull parti għandha ġġorr l-ispejjeż tagħha stess.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

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

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru hija legalment vinkolanti għall-partijiet, suġġetta biss għad-dritt ta' appell regolat mill-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att') lill-Qorti tal-Appell (Ġurisdizzjoni Inferjuri), mhux aktar tard minn għoxrin (20) jum mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ ta' talba għal ċarezza jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni mitluba skont l-artikolu 26(4)

[21] P. 160 – l-Ilmentatur jagħlaq 70 fis-sena 2030.

tal-Att, mill-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni, ċarifikazzjoni jew korrezzjoni kif stipulat fl-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal ċarezza tal-premju jew talbiet biex jiġu kkorretti xi żbalji fil-kalkolu jew żbalji klerikali, tipografiċi jew simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom jiġu sottomessi lill-Arbitru, b'kopja lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax-il (15) jum mill-notifika tad-Deċiżjoni skont dan l-artiklu.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deċiżjoni tal-Arbitru se tittella' fuq is-sit elettroniku tal-OAFS. Id-dettalji personali tal-Ilmentatur(s) se jiġu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.