Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 105/2022

MB (l-Ilmentatrici)

vs

HSBC Life Assurance (Malta) Ltd
(C 18814) (il-provditur tas-servizz 1 jew PS1)

u

HSBC Bank Malta p.l.c. (C-3177) (il-provditur tas-servizz 2 jew Bank jew PS2)

Seduta tat-30 ta' Gunju 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment datat 6 ta' Settembru 2022 li originarjament sar kontra PS1 fejn l-ilmentatrici issottomettiet:

1. Li fl-2009, bhala parti mill-process ta' self li kienet ser taghmel mal-Bank hija u l-ex zewgha,[1] XXXX (illum mejjet),[2] huma hargu Polza ta' assikurazzjoni fuq hajjithom maghrufa bhala *Personal Protection Plan Policy No 201-XXXXXX* ghal ammont ta' EUR 121,400 f'kaz ta' mewt u EUR 23,300 f'kaz ta '*Critical illness'.*

2. Din il-polza kienet fuq bazi ta' *Term Assurance*, jigifieri, li l-ammont tal-kopertura u l-*premia* jibqghu kostanti tul il-perjodu tal-polza li kien jiskadi fl-2039 fil-kaz ta' kopertura fuq il-hajja ta' xi wiehed mill-konjugi, u fl-2035 fil-kaz ta' '*critical illness*'; dan bil-patt li jithallas *premium* kull xahar ta' Eur 118.62.

---

[1] Kuntratt ta' separazzjoni iffirmat 10 ta' Dicembru 2020
[2] XXXXX miet fil-XX ta' XXXXXXXX 2021

3. Li sa mis-sena 2014, l-Ilmentatrici kienet tghix l-Ingilterra fizikamnet separata mir-ragel taghha, u l-Bank kien konxju sew minn dan peress li ***"ikkuntatjawni diversi drabi biex inwettqu hlasijiet lura ghas-self li l-eks-ragel tieghi kien naqas li jaghmel. Dan ghamiltu diversi drabi ... Filwaqt li gejt mitluba nhallas il-hlas dovut … qatt ma gejt infurmata li l-premium ma thallasx specjalment meta wiehed iqis li jien kont id-detentur ta' polza kongunta. Huwa maghruf sew li l-banek normalment ihallsu kwalunkwe premium dovut direttatment. Il-premium kien biss ta' EUR 118.62 (fix-xahar) li kont inhallas facilment meta tqis li jien hallast personalment (wara li gejt ikkuntattjata mill-HSBC) aktar minn EUR 9,600[3] fi hlasijiet lura ta' self li naqas li jaghmel l-eks-ragel tieghi".[4]***

4. Wara li miet l-eks-ragel tal-Ilmentatrici hija giet ikkuntatjata mill-Bank dwar hlasijiet tal-*loans* li kellhom kongunt f'isimhom mal-Bank u hija rreferithom ghall-Polza tal-Assigurazzjoni li kienu taw *pledge* fuqha lill-Bank bhala sigurtà ghas-self. Izda l-Bank informa lill-Ilmentatrici li PS1 kien qed jirrifjuta li jhallas *claims* taht din il-polza ghaliex din il-polza ma kinetx aktar kurrenti peress li l-premiums kienu waqfu jithallsu minn wara Lulju 2014.[5]

5. Bhala r-rimedju l-Ilmentatrici talbet lill-Arbitru jordna li *HSBC Life Assurance (Malta) Ltd.* thallas l-ammont dovut ta' EUR 121,400 kawza tal-mewt ta' wiehed mill-assigurati taht polza numru 201-00238 wara li hija thallas il-*premia* kollha li ma kienux thallsu, ghax skont l-Ilmentatrici hija qatt ma kienet infurmata kif suppost li dawn il-*premia* ma kinux qed jithallsu.

Ra r-risposta[6] ta' Provditur tas-Servizz 1 datata 26 ta' Settembru 2022 fejn isostnu li:

a. L-assigurati XXXX u MB taht il-*policy* in kwistjoni kienu inghataw kopja tal-polza bil-kundizzjonijiet u termini kollha relevanti.

b. Li kien hemm obbligu li jithallas *premium* ta' EUR 118.62 fix-xahar li sa April 2014 kien jithallas permezz ta' *direct debit.*

---

[3] Fil-kuntratt ta' separazzjoni (p. 46) dan l-ammont huwa mnizzel bhala EUR 6400 dovut lill-Ilmentatrici mill-eks ragel taghha bhala pagamenti li saru minnha ghan-nom tieghu fil-kont tal-HSBC.

[4] P. 3

[5] P. 38

[6] P. 56 - 73

c. Li din il-polza kienet taht *pledge* mal-Bank rigward self ta' *home loan.*

d. Illi wara April 2014, il-mandat ta' *direct debit* gie kkancellat u pagament sar biss wiehed f'Lulju 2014 permezz ta' *cash deposit* mal-Bank.

e. Wara dik id-data il-premium qatt ma thallas izjed.

f. Li huwa car fil-kundizzjonijiet tal-polza li jekk il-*premium* jibqa' ma jithallasx sa 30 gurnata minn meta jkun dovut, il-polza tiskadi u ma jkun jista' jithallas l-ebda benficcju fuq polza hekk skaduta.

g. Li minkejja li ma kellhiex obbligu PS1 xorta baghtet zewg notifiki[7] dwar in-nuqqas ta' pagament tal-*premium*. Dawn datati 24 ta' Settembru 2014 u 22 t'Ottubru 2014, it-tnejn indirizzati biss lil XXXX fl-indirizz tad-dar li fuqha kien hemm il-*home loans.*

h. Li l-2018 il-Bank kien kiteb lill-assigurati (din id-darba indirizzata lit-tnejn li huma, fl-istess indirizz) biex jattendu *meeting* peress l-Bank gie infurmat li l-polza skadiet minhabba li ma sarux il-hlasijiet tal-*premium* u b'hekk, allura, kienu nkisru l-kundizzjoniet tas-self li jista' jwassal ghal zieda tal-imghax li jiccargja l-Bank fuq is-self.

   Kien hemm ukoll twissija li ***"since the life insurance Policy has lapsed, any claims made under this Policy will not be met. This means that in the unfortunate event of the life assured passing away any outstanding debt previously covered by the policy would be borne by the heirs. Thus, it is in your interest that this policy is revived/replaced at as soon as possible".***[8]

   Skont il-PS2 il-klijenti irrifjutaw u ghazlu li ma jattendux ghall-appuntament mal-Bank.[9]

i. Li l-Bank kien ikkonferma li kien jibghat *statements* regolari tal-kontijiet li kienu juru li ma kienx qed jigi debitat il-hlas tal-*premium* fuq il-polza in kwistjoni. Ukoll li l-Ilmentatrici kellha access bl-*internet banking* sa mill-2019.

---

[7] P. 72-73
[8] P. 140
[9] P. 57

Ghal dawn ir-ragunijiet, *HSBC Life Assurance (Malta) Ltd* talbet lill-Arbitru jichad l-ilment kontriha.

Ghall-fini ta' kjarezza l-Arbitru jixtieq jispjega dan li gej:

L-ewwl *loan*[10] ghall-ammont ta' EUR 81,400 inghata lill-konjugi fl-2009 biex gie rifinanzjat *loan* ghall-istess ammont mill-*Bank of Valletta* li kien biss fl-isem l-Ilmentatrici li kienet permezz tal-*loan* iffinanzjat l-akkwist/zvilupp tad-dar li kellha b'titlu parafernali, liema dar serviet bhala d-dar tal-konjugi sas-separazzjoni *de facto* fl-2014. Meta giet trasferita ghand l-HSBC, il-*loan* saret f'isem iz-zewg konjugi izda ovvjament l-ipoteka specjali u l-privilegg legali inghata biss mill-Ilmentatrici ghax hi biss kellha titlu fuq il-proprjetà parafernali. Bhala parti mis-sigurtà mitluba, il-Bank talab ukoll '*mortgage protection insurance policy'* ghal EUR 89,540 mferrxa fuq 30 sena imma biss fuq il-hajja tal-Ilmentatrici.

Fl-istess zmien, il-Bank approva *loan* ohra f'isem il-konjugi ghal EUR 40,000[11] ghal skop ta '*Maxicredit to invest in property*'. Din il-*loan* kellha imghax effettiv ta' 4.75% komparat ma' 3.375% applikabbli fuq l-ewwel *loan* li juri li din kienet aktar ghal skop ta' negozju milli *home loan* normali. Fil-kaz ta' din il-*loan* ukoll inghatat ipoteka specjali fuq id-dar parafernali tal-Ilmentatrici izda ma ttiehedx privilegg legali, evidenza ohra li din it-tieni *loan* ma saritx biex isiru investimenti fid-dar parafernali. U f'dan il-kaz ukoll intalbet '*mortage protection policy*' biss fuq il-hajja tal-Ilmentatrici mferrxa fuq 25 sena.

Fil-prattika, l-Ilmentatrici u l-eks-zewgha flok hargu '*mortgage protection policy*' li tkopri lilha biss, hargu '*Personal Protection Plan Policy*' li tkopri lit-tnejn li huma u li tithallas mal-mewt tal-ewwel assikurat, u li kontra l-kaz ta' '*mortgage protection policy*', l-ammont assikurat jibqa' kostanti u mhux jinzel hekk kif il-*loan* tibda tithallas lura.

[10] P. 90 - 95
[11] P. 96 - 104

Seduti tas-smigh

Saret l-ewwel seduta fit-23 Jannar 2023, li fiha xehdet l-Ilmentatrici li qalet:

"Nghid li d-dar kienet tieghi u kont hadt Home Loan li kienet tieghi. Imbaghad hu ried jiftah business u ried loan fuq il-business u kont guarantor tieghu fuq id-dar. Nghid li l-loan kellu jinbidel fuq it-tnejn li ahna biex naghmlu hekk ghax originarjament il-Home Loan kienet fuqi biss. Kont ghadni xebba meta hadt il-Home Loan."

"Nghid li fl-2014 jien kont immuvjajt mat-tfal l-Ingilterra u ddecidejna li nisseparaw. Hu kien jghix fil-flat tieghi u allura ddecidejna li jibqa' jhallas il-loans – it-tnejn li huma – sia l-Home Loan u sia l-Business Loan tieghu."

"Xi sena wara jew xi haga hekk, kienu cempluli l-bank biex jghiduli li hu ma kienx qieghed ihallas il-pagamenti tal-loans ghal certu ammont kbir ta' xhur. Dan kien f'Dicembru 2015. Kien hemm ammont sostanzjali, u jien ghidtilhom … biex jaghtuni l-hin ghax kienu qaluli li ser jibdew il-proceduri biex jehduli l-flat u ghidtilhom li, iva, ser inhallas imma … jaghtuni ftit cans u jien hallast. Tant hu hekk li bqajt inhallas il-loan tad-dar tieghi; u l-Business Loan rega' beda jhallasha hu. Imbaghad, rega' waqaf."

"Nghid li kienu jcempluli l-bank kull xahar minhabba l-hlas u jien bqajt dejjem inhallas. Kull darba li hu ma jirrispondihomx kienu jergghu ikellmu lili … u nghid li r-repayments taz-zewg loans kienu qed jigu mhallsa. Kont inhallashom jiena u bqajt inhallashom jiena."

"Matul dan iz-zmien kollu hadd ma semmieli li lanqas il-Life Assurance ma kienet qed tithallas ukoll. Kont naf li kien hemm insurance imma kont nahseb li dik qed tithallas, ghax qatt ma semmewli li dik il-parti ma kinitx qed tithallas lanqas. … Jiena kont qieghda nhallas, kont nifhem li kont qed inhallas u l-assikurazzjoni, kollox."[12]

Ziedet ukoll li kien biss wara li miet l-eks-ragel taghha li giet infurmata li l-*Life Assurance* ma kinetx qed tithallas u b'hekk ma kienx hemm kopertura aktar. Qalet li qatt ma rceviet xejn ghalkemm kienu jcemplulha regolarment biex taggorna l-hlasijiet tal-*loans*.

[12] P. 74-76

Fil-kontroezami, l-Ilmentatrici sahqet li l-kuntatt ma' PS1 kien dejjem permezz tal-Bank PS2 u lill-Bank avzathom kemm-il darba li kienet qed tghix l-Ingilterra izda xorta baqghu jibaghtulha l-posta fl-indirizz ta' Malta. Qalet li hi qatt ma ddiljat dirett ma' PS1 u ghalhekk assumiet li l-Bank kellu javzahom dwar li ma ghadhiex toqghod Malta. Qalet ukoll li wara li l-eks-ragel taghha gie nieqes sabet hafna korrispondenza minn PS1 u PS2 indirizzata biss lill-ex-ragel taghha fl-indirizz ta' Malta.

"Lilu direttament, ghax jiena lanqas biss kont imsemmija fl-ittri li ntbaghtulu".[13]

Ziedet ukoll li "***ma kellix access ghal joint bank account minn fejn kien jithallas il-premium. I had initially and then it stopped in 2016".***[14]

"Jien hsibt li kont qed inhallas il-life policy ukoll la kont qed inhallas il-flus. Tant hu hekk li fuq il-loan tieghi kont aktar avvanzata milli suppost ghax kont qed inhallas hafna aktar. Ma kellix idea tal-Life Policy ghax had ma semmihieli … Kont hsibt li qed inhallasha mil-loan; kelli joint bank account minn fejn kien qed jithallas il-premium, imbaghad ma nafx u ma nergax ingedded l-internet banking biex niccekja l-premium kif ma thallasx minn hemm".[15]

Waqt is-seduta tqajmu punti il-ghala l-kaz kontra PS1 kien sar biss mill-Ilmentatrici u mhux ukoll mill-eredi tal-eks-zewgha, jigifieri, uliedu. Gie spjegat li l-ulied ghadhom qed jikkunsidraw jekk jirrinunzjawx ghall-wirt.

Mistoqsi mill-Arbitru ghalejn l-ilment ma sarx mal-Bank, l-avukat tal-Ilmentatrici qal li l-bank infurmawh li PS1 iridu jonoraw il-polza.

L-Ilmentatrici irrijaffermat li hi qatt ma kellha kuntatt dirett ma' PS1 imma dejjem *tramite* l-Bank. Li l-Bank qatt ma kien qalilha li jekk ikollha xi problema trid tavvicina lill-PS1. Li l-polza kien issuggeriha l-Bank u accettaw is-suggeriment tal-Bank li ghamel il-*paperwork* kollu. Sahqet li l-ittri ta' PS1 indirizzati lil zewgha biss fir-residenza ta' Malta sabithom mal-karti tal-eks-zewgha wara li miet izda dawn kienu misjuba f'post iehor u mhux fir-residenza ghax dan ma kienx dam zmien twil jghix hemm wara li sseparaw.

---

[13] P. 77

[14] *Ibid*.

[15] *Ibid*.

Fl-ahhar tas-seduta, l-avukat tal-Ilmentatrici talab li ghal kull *buon fini* il-Bank (PS2) jigi kjamat fil-kaz u l-Arbitru laqa' t-talba.

Nota Responsiva tal-Provditur Tas-Servizz aggunt – PS2 – *HSBC Bank (Malta) plc.*

Fir-risposta tas-17 ta' Frar 2023[16] sostna li:

A. Il-Bank mhuwiex legittimu kontradittur u m'ghandux *res standi* f'dan l-ilment peress li t-talba tal-Ilmentatrici u rimedju mfittex ma jistax itih il-Bank imma jekk xejn PS1.

B. Il-Bank ma kienx negligenti fil-konfront tal-Ilmentatrici u dejjem qeda l-obbligi kuntrattwali tieghu u mar oltre ghax ittollera bosta nuqqasijiet.

C. Anke jekk il-Bank jinsab negligenti dan ma jfissirx li PS1 ser jaghti r-rimedju mitlub.

D. Li l-bilanci tal-*loans* huma EUR 53026.74 (*House Loan* originarjament EUR 81,400) u EUR 26,404.98 (*Maxi credit – Business Loan* originarjament EUR 40,000).

E. Li l-Bank kien talab biss kopertura fuq il-hajja tal-Ilmentatrici peress li kien infurmat li z-zewg *loans* kienu ser jittiehdu in konnessjoni tar-residenza li kienet proprjetà parafernali taghha.

F. Li 7 snin wara, fl-2016, il-Bank skopra li t-tieni *loan* ma gietx uzata ghad-dar parafernali izda ghall-*business* tal-eks-ragel taghha. B'hekk kienu wettqu '*event of default'* ghax kienu ghamlu mizrapprezentazzjoni tal-fatti. Ghalhekk, skont il-Bank, kienu l-Ilmentatrici u l-eks-ragel taghha li kienu negligenti u pprovaw iqarrqu bil-Bank.

G. Li l-Bank ma hux obbligat la fis-*Sanction Letter* u lanqas fil-*Pledge Agreement* li joqghod jinforma lid-debituri li ma hallsux il-*premium* u/jew li l-polza skadiet. Lanqas hemm obbligu li l-Bank ihallas il-*premium*. Il-Bank kien intitolat izda mhux obbligat li jaghmel dan.

[16] P. 83-89

H. Li sal-lum l-indirizz postali li ghandu l-Bank huwa dak originali tar-residenza parafernali tal-Ilmentatrici ghax qatt ma gie formalment infurmat biex jibdel l-indirizz postali.

I. Li fis-6 ta' Frar 2014, l-Ilmentatrici ziedet il-mobajl bin-numru ta' barra fis-sistema permezz ta' *internet message* izda ma talbitx tbiddel l-indirizz taghha.

J. Li ghalkemm il-Bank kien konxju li l-Ilmentatrici kienet qed tghix barra minn Malta hija xorta zammet prezenza fizika f'Malta kemm personalment kif ukoll tramite missierha, u li l-Ilmentatrici kienet infurmat lill-Bank li ommha kienet tigbor il-posta taghha.

K. Li fis-sena 2018 sar ezercizzju generali mill-Bank biex ikellem lid-debituri li kellhom poloz ta' assikurazzjoni skaduti izda l-Ilmentatrici u l-eks-zewgha baqghu inadempjenti u ghadhom hekk sal-lum ghax lanqas polza ta' assikurazzjoni fuq il-proprjetà ma zammew kurrenti.

L. Li huwa normali li l-Bank jigri wara debituri biex jigbor pagamenti ta' arretrati izda mhux daqstant l-istess biex jaggornaw pagamenti ta' *premia* fuq poloz mizmuma bhala sigurtà u dan ma jistax jitqies bhala negligenza tal-Bank.

M. Li nuqqas ta' inkluzjoni fit-talba tal-eredi tal-mejjet eks-zewgha jwassal ghal nuqqas ta' integrità tal-gudizzju ghax il-polza u l-*loans* kienu f'isem it-tnejn u mhux f'isem l-ilmentatrici biss.

N. Li fil-process ta' separazzjoni kien hemm hafna kumplikazzjonijiet dwar min kien responsabbli ghal xiex u, fl-ahhar, fil-kuntratt ta' separazzjoni, minkejja li llikwidaw il-komunjoni bejniethom, baqghu it-tnejn debituri *in solidum* bejniethom ghaz-zewg *loans* versu l-Bank. Ghalhekk mhux gust li l-Bank ibati xi konsegwenzi tan-nuqqas ta' kjarezza bejniethom ta' min kien responabbli ghal xiex.

Seduta tas-27 ta' Frar 2023

Xehed rapprezentant ta *HSBC Life*[17] (PS1) li qal:

[17] P. 141 -143

1. Li qatt ma kellhom struzzjonijiet dwar xi bidla fl-indirizz.

2. Li l-polza in kwistjoni kienet ippleggjata favur il-Bank permezz ta' plegg li sehh fl-20 Lulju 2009, u li l-ahhar *premium* li thallas kien fit-30 ta' Lulju 2014.

3. Li fil-kaz ta' poloz *joint,* PS1 ghandhom dritt ifittxu u jitkellmu ma' kull wiehed mill-assikurati u mhux bilfors lit-tnejn.

4. Li skont it-*Terms and Conditions*, PS1 m'ghandhiex obbligu li tibghat *reminders* biex jithallas il-*premium* ghalkemm gieli jsir hekk.

5. Li wara l-mewt ta' xi persuna il-polza ma tistax tigi *reinstated*.

6. Li meta l-polza tkun '*pledged*' lill-Bank il-pagamenti taht il-polza dejjem isiru lill-Bank.

Xehdet ukoll rapprezentanta tal-Bank[18] li qalet:

7. Li l-*Maxi Credit* ta' EUR 40,000 kienet ***"Refurbishment of Property u l-purpose kien to invest in property".***[19]

8. Li l-Bank kien talab kopertura fuq il-hajja tal-Ilmentatrici biss ghaliex id-dar kienet taghha biss izda, mbaghad, il-polza harget fuq isem it-tnejn.

9. Li l-Bank ma kellux obbligu taht is-*Sanction Letter* li jinforma lill-klijenti dwar dan id-*default*, li ma kienx hemm aktar plegg.[20]

10. Li mhix prattika bankarja li jekk ma jithallsux il-*premia*, jiddebita il-kont u jhallasha l-bank. "***Il-bank m'ghandux obbligu li jaghmel dan. Le, l-bank, f'dawn it-tip ta' poloz ma jiddebitax il-kont biex ihallas il-polza."***[21]

11. Il-Bank iqis il-pagament tal-*loan* separatament mill-pagament tal-*premium*.

---

[18] P. 143 - 146
[19] P. 143
[20] P. 144
[21] *Ibid*.

12. Li l-Bank jibghat *statement* tal-*loans* kull sena fil-posta fl-indirizz registrat u dan juri kif gew allokati l-hlasijiet bejn imghax u kapital.

13. Li kieku l-polza baqghet tithallas regolarment, PS1 mal-mewt ta' xi wiehed mill-assikurati kien ihallas lill-bank li wara li jaqta' l-*loans* kien jaghti l-bilanc lill-Ilmentatrici u l-eredi tal-assikurat li gie nieqes.

14. Li l-ilmentatrici qatt ma biddlet l-indirizz postali registrat mal-Bank u setghet taghmel dan anke permezz ta' messagg fuq *internet banking*.

15. ***"Li nista' nghid hu li fis-16 t'Awwissu 2016 MB kienet qed titkellem mal-Collector u qaltlu li ndunat li qed nibghatu l-istatement (fl-indirizz registrat). U barra minn hekk, f'call ohra fit-13 t'Ottubru 2016 meta kienet qed titkellem mal-Collector, riedet tintbaghat xi ittra u l-Collector qalilha li ser jibghatha f'dak l-indirizz u hi accettat u kkonfermat li dak hu l-indirizz u qalet li ser tibghat lil ommha biex tigbor l-ittri."***[22]

16. Li s-separazzjoni tal-koppja kienet ir-raguni ghala l-*loans* ma kinux qed jithallsu regolari. ***"… kellna telefonata ma'*** (l-eks-ragel tal-ilmentatrici) ***fejn qal 'it is her responsibility', id-dar hija taghha. Qalilna li hu m'ghandux proprjetà u, worst case scenario, hu m'ghandu xejn proprjetà f'ismu. Meta ghidnilu biex joqghodu attenti ghax konna ser nibghatu l-Judical Letter qalilna 'ibaghtuha, forsi tbezzghuha u tibda thallas'".***

Il-kontroezami tar-rapprezentanta tal-Bank sar fis-27 Marzu 2023 fejn hargu dawn il-punti:

17. Il-*loan* inghatat lit-tnejn ghax kienu mizzewgin izda fl-analizi tal-Bank gie kkunsidrat id-dhul biss tal-Ilmentatrici ghax id-dar kienet taghha biss. U ghalhekk fis-*Sanction Letter* intalbet biss kopertura fuq il-hajja tal-Ilmentatrici u kienet decizjoni taghhom li l-polza tohrog biex tkopri l-hajja tat-tnejn.

---

[22] P. 145

18. Li meta fl-2016 il-kont ghadda fis-sessjoni ta' *Collections*, lill-klijenti kellimnihom fuq pagamenti ta' hlasijiet lura fuq il-*loan*, ***"... però, imbaghad, fuq is-sistema, x'hin indagajna aktar fil-fond – il-kont mar anke f'Recoveries kien hemm miktub li din il-Life Policy m'ghadhiex hemm. Kienet ilha li waqghet mill-2014 ghax l-ahhar pagament kienu rcevewh f'Lulju tal-2014 u kienet ilha ma tithallas minn Awwissu 2014."***[23]

19. Ikkonfermat li l-polza ta' *HSBC Life* saret ***"through the Bank".***[24] Izda li l-Bank ma jobbligax lill-klijenti bilfors jiehdu kopertura ma' *HSBC Life*.

20. Li l-polza ghadha pplegjata mal-Bank izda li l-ksur tal-kundizzjonijiet tas-*Sanction Letters* dwar kopertura ta' assikurazzjoni hija responsabbiltà tal-klijenti. ***"Mhijiex responsabbiltà tal-bank"***.[25]

21. Li fit-22 ta' Frar 2018 il-klijenti gew infurmati b'ittra *joint* li intbatghet fl-indirizz postali registrat li l-polza kienet skadiet ghax il-pagamenti tal-*premia* kienu waqfu.

22. Meta mistoqsija jekk il-bank ma ghandux ikun responsabbli bizzejjed li kif cempel ghall-hlasijiet b'lura kellu jcempel ukoll ghall-hlas tal-*premium* qalet ***"le: il-bank irid jassigura ruhu ghas-self, ghall-flus li hareg biex tinxtara dik il-proprjetà … il-klijent ghandu l-obbligu li jissalvagwarda li dawk qeghdin in place, specjalment, fejn tidhol il-life policy".***

U fil-kontroezami tar-rapprezentant ta' *HSBC Life* PS1 hareg li:

23. PS1 kien informa lill-Bank PS2 '*through internal systems'* li l-polza giet ikkancellata.

24. PS1 ma juzawx komunikazzjoni bl-*internet*, u li f'dan il-kaz partikolari saret ittra li jkunu baghtuha fl-indirizz u jkunu baghtu ittra lill-bank ukoll.[26]

---

[23] P. 158
[24] *Ibid*.
[25] P. 159
[26] P. 160

25. Li PS1 jahdmu f'sistema ta' distributuri u ghalhekk ***'klijent ma jistax jigi dirett ghadna ghax ahna m'ahniex id-distributur. Irid imur, f'dan il-kaz, il-bank li huwa d-distributur ta' HSBC Life biex japplika ghall-polza. Imbaghad dik ir-request tigi ghandna bhala manifattur. L-istess isir meta gieli kellna distributuri ohra apparti l-Bank"***.[27]

<u>Analizi u konsiderazzjonijiet</u>

L-Arbitru jrid jiddeciedi fuq dawn il-punti:

- Jekk *in vista* li fil-process gie kjamat *in causa* wkoll il-Bank PS2, allura, r-rimedju ghadux biss dak li originarjament mitlub mill-Ilmentatrici li kien specifiku ghal PS1 jew jekk ir-rimedju ghandux ukoll ikun pagament ta' danni kawzati mill-Bank PS2.

- Jekk PS1 u jew PS2 naqsux mir-responsabbilità taghhom lejn l-Ilmentatrici meta ma zgurawx li l-avvizi postali taghhom dwar in-nuqqas ta' pagamenti tal-*premia* li wasslu ghall-invalidità tal-polza kienu effettivament qed jaslu ghandha meta kienu jafu li din ma kinetx ghadha toqghod fl-indirizz postali registrat u addirittura kienet qed tghix l-Ingilterra.

- U jekk hemm xi responsabbilità ta PS1 u/jew PS 2 dan ghandux ikun ghall-pagament shih taht il-polza kif pretiz mill-Ilmentatrici jew xi kumpens ekwu li jiehu l-konsiderazzjoni shiha tal-fatti tal-kaz fejn kulhadd naqas xi ftit mir-responsabbilità u strah hafna fuq drittijiet, li qatt ma jigu bla responsabbilità.

L-Arbitru huwa marbut bl-Att KAP. 555 sabiex ***"jiddeciedi u jaghti gudizzju fuq ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, ikun gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz"***.[28]

Fic-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz, l-Arbitru jiehu in kunsiderazzjoni li f'dan il-kaz ghandek fuq naha wahda persuna li m'ghandhiex rizorsi u gharfien qawwi tal-proceduri bankarji u t'assigurazzjoni, u li tkun ghaddejja minn zmien difficli f'hajjitha minhabba separazzjoni kumplikata li gieghelitha thalli pajjizha u tmur

---

[27] *Ibid*.
[28] Art. 19(3)(b)

tghix barra ma' uliedha u, fuq in-naha l-ohra, zewg provdituri tas-servizz membri tal-istess grupp, ta' kobor u rizorsi kbar, li suppost jafu sewwa kif ghandhom imorru l-affarijiet mhux biss skont il-ligi izda skont il-prattika bankarja u l-etika ta' kif ghandu jigi ttrattat klijent *retail*.

Ghalhekk ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz jispiraw lill-Abitru li fl-analizi u d-decizjoni tieghu ma jaccettax il-hafna argumenti li qajmu z-zewg provdituri tas-servizz meta jhossu li t-*terms and conditions* jaghtuhom hafna drittijiet li jaghmlu hafna affarijiet izda ma jtuhomx obbligi li jaghmluhom.

Drittijiet bhal li javzaw lill-klijenti li l-polza mhux qed tithallas minghajr obbligu li jaghmlu dan. Drittijiet li jhallsu huma dirett il-hlas tal-*premium* billi jiddebitaw il-kont tal-klijent izda bla obbligu li jaghmlu dan. Drittijiet li jibaghtu avvizi lil wiehed mill-klijenti izda mhux lill-ohra avolja il-kont u l-polza jkunu f'isem it-tnejn. Drittijiet li jikkomumikaw regolarment mal-klijent b'mod selettiv fejn ikun hemm nuqqas bla ma jigbdu l-attenzjoni tal-klijent fuq nuqqasijiet ohra li jkunu b'mod car fl-interess tal-klijent li dan jigi infurmat dwarhom.

Jghaddi issa ghal kunsiderazzjoni tat-tlett affarijiet hawn fuq elenkati li l-Arbitru jrid jiddeciedi dwarhom biex jasal ghall-konkluzjoni dwar rimedju gust u ekwu.

Jekk in vista li fil-process gie kjamat *in causa* wkoll il-Bank PS2 allura r-rimedju ghadux biss dak li originarjament mitlub mill-Ilmentatrici li kien specifiku ghal PS1 jew jekk ir-rimedju ghandux ukoll ikun pagament ta' danni kawzati mill-Bank PS2.

Huwa car li meta l-Bank gie kjamat *in causa*[29] allura r-rimedju versu l-Bank PS2 ma setax jibqa' biss dak originali li PS1 ihallas taht il-polza daqslikieku din ghadha kurrenti, wara li jithallsu il-*premia* biex jigu aggornati. Il-Bank ma ghandux setgha diretta li jordna lill-PS1 jaghmel dan anke jekk huwa jinstab li naqas fi dmirijietu. Ghalkemm PS1 u PS2 jiffurmaw parti mill-istess grupp, huma wkoll socjetajiet distinti minn xulxin b'licenzji u strutturi separati. Ghalhekk, galadarba l-Bank gie kjamat *in causa* u sar it-tieni provditur tas-servizz li kontrih qed isir dan l-ilment, bilfors li r-rimedju jrid jinkludi possibilità ta' kumpens monetarju jekk il-Bank jinstab li naqas lill-Ilmentatrici. Dan skont Art. 21(3)(a) tal-Att.

[29] P. 80

<u>Jekk PS1 u jew PS2 naqsux mir-responsabbilità taghhom lejn l-Ilmentatrici meta ma zgurawx li l-avvizi postali taghhom dwar in-nuqqas ta' pagamenti tal-premia li wasslu ghall-invalidità tal-polza kienu effettivament qed jaslu ghandha meta kienu jafu li din ma kinetx ghadha toqghod fl-indirizz postali registrat u addirittura kienet qed tghix l-Ingilterra.</u>

Dan huwa punt krucjali ghax il-bazi tal-ilment huwa li l-Bank u *HSBC Life* PS1 naqsu mir-responsabbilità taghhom lejn l-Ilmentatrici meta ma avzawhiex b'mod effettiv, minkejja li kienu regolarment f'kuntatt maghha, li l-*premium* tal-polza tal-assigurazzjoni tal-hajja, li kienet ipplegjata lill-Bank, ma kienx qed jithallas u b'hekk il-polza kienet skadiet u l-Ilmentatrici kienet f'riskju li jekk hi jew l-eks-zewgha tigi jew jigi nieqes, ma jkunx hemm kopertura.

Hawn jehtieg issir distinzjoni bejn l-obbligi prattici tal-Bank u ta' *HSBC Life* PS1.

Gie stabbilit b'accettazzjoni tal-partijiet kollha li ma kienx hemm komunikazzjoni diretta bejn *HSBC Life* PS1 u l-Ilmentatrici, izda li dawn il-komunikazzjonijiet dejjem saru *tramite* l-Bank. L-unika komunikazzjoni diretta li tidher li saret kienu zewg ittri datati 24 ta' Settembru 2014 u 22 t'Ottubru 2014,[30] indirizzati biss lill-eks-ragel tal-Ilmentatrici fl-indirizz postali registrat. Dawn kienu ittri ta' twissija li jekk il-*premium* jibqa' ma jithallasx, il-polza tiskadi u *claims* ma jigux accettati.

L-Arbitru jhoss li kien accettat minn kulhadd li l-komunikazzjoni ssir b'mod dirett bejn il-Bank u l-Ilmentatrici, u dan ghaliex bazikament il-polza kienet parti minn pakkett ta' servizzi, inkluz *loans*, li kien qed jaghti l-Bank, u ghaliex il-Bank kien ukoll distributur tal-prodotti ta' PS1 u anke ghax il-polza kient ippleggjata lill-Bank.

Ghalhekk filwaqt li l-Arbitru xejn ma japprova l-fatt li notifiki importanti jintbaghtu biss lil parti wahda u mhux liz-zewg assikurati u b'mod separat minn xulxin (u dan irrispettivament minn dak li jinghad fit-*terms and conditions* ghax il-prudenza, l-etika u l-prattika hekk jitolbu, specjalment meta intambru fuq l-ugwaljanza bejn is-sessi), l-Arbitru jhoss li l-obbligu li jzomm l-Ilmentatrici infurmata kien aktar tal-Bank, ghax in-negozjati saru direttament mieghu u li l-Bank kien f'kuntatt regolari mal-Ilmentatrici dwar hlasijiet b'lura. Dan ukoll

[30] P. 72-73

peress li l-Bank kellu plegg fuq din il-polza u, allura, kellu kull interess li jizgura li din il-polza tibqa' kurrenti, ghax jekk le, x'ikun l-iskop tal-plegg?

U jekk hemm xi responsabbilità ta' PS1 u/jew PS 2 dan ghandux ikun ghal pagament shih taht il-polza kif pretiz mill-Ilmentatrici jew xi kumpens ekwu li jiehu l-konsiderazzjoni shiha tal-fatti tal-kaz fejn kulhadd naqas xi ftit mir-responsabbilità u strah hafna fuq drittijiet, li qatt ma jigu bla responsabbilità

Kif gie argumentat qabel, l-Arbitru ma jhossx li *HSBC Life* PS1 ghandhom obbligu li jaghtu r-rimedju li kien originarjament pretiz mill-Ilmentatrici f'dan l-ilment. Huwa car li jekk il-*premium* jibqa' ma jithallasx, allura, l-polza tiskadi u tigi bla effett.

U kif gie spjegat, l-Arbitru jhoss li jekk hemm xi mankanza ta' nuqqas ta' notifika u twissija lill-Ilmentatrici dwar il-fatt li l-kopertura tal-polza kienet skadiet ghax il-*premium* ma baqax jithallas, dan huwa aktar mankanza tal-Bank milli ta' *HSBC Life*.

Min-naha l-ohra, l-Arbitru jhoss li l-Bank naqas sewwa mill-obbligi tieghu lejn l-Ilmentatrici meta kien regolarment ikellimha dwar aggornament ta' pagamenti b'lura u qatt ma kellimha dwar in-nuqqas li tinzamm kurrenti il-polza tas-sigurtà fuq il-hajja li kellu plegg fuqha.

Il-Bank ma cahadx li kull meta kellem lill-Ilmentatrici dwar l-arretrati din dejjem rat kif ghamlet u hallset li kellha thallas u anke hallset dak li suppost kellu jhallas l-eks-zewgha tant li fil-kuntratt tas-separazzjoni hemm provvediment ghar-rifuzjoni ta' dawn il-pagamenti.[31]

L-argument tal-Bank li l-*Collections* u *Recoveries* li kienu f'kuntatt regolari ma' MB dwar pagamenti kienu responsabbli biss mill-gbir tal-arretrati, u li l-Bank ma kellux obbligu li joqghod ifakkar dwar mankanzi ohra fil-kundizzjonijiet tal-*loan*, ma jregix.

Il-Bank huwa bank wiehed.[32]

---

[31] P. 46

[32] Skont ix-xhieda tar-Rappreżentanta tal-Bank, Rose Vella, (p. 158) hemm ammissjoni cara li meta kienu jcemplu lill-Ilmentatrici dwar l-arretrati kienu jafu huma wkoll li l-polza skadiet ghax il-*premium* ma kienx qed jithallas.

Ghall-klijenti, jekk hux *Collections* jew *Recoveries,* dawk huma affarijiet interni tal-Bank kif iqassam ix-xoghol. Jekk il-Bank originarjament hass li kellu bzonn kopertura fuq il-hajja, kellu obbligu skont prattika bankarja, li jfakkar lill-klijenti wkoll dwar in-nuqqas ta' kopertura fuq il-hajja skont il-*policy* ppleggjata lill-Bank. Dan il-Bank jidher li ghamlu darba biss permezz ta' ittra data 22 ta' Frar 2018 indirizzata lill-konjugi fl-indirizz postali.[33] Dan meta l-Bank kien jaf sew li l-Ilmentatrici ma kinetx tghix hemm.

Jekk kien importanti li l-Bank jikkomunika mal-Ilmentatrici kwazi kull xahar dwar pagamenti dovuti, zgur li kien f'loku u f'waqtu li din in-notifika tingieb ghall-attenzjoni tal-Ilmentatrici regolarment anke permezz ta' telefonati jew SMS meta kien jaf li l-Ilmentatrici kienet qed tghix l-Ingilterra u kienet tiddependi fuq terzi ghal komunikazzjoni postali mhux registrati.

F'dinja fejn illum il-mezzi ta' komunikazzjoni saru diversi u istantanji zgur li messagg bhal dak tat-22 ta' Frar 2018 kellu jigi segwit b'mezzi ohra biex jizgura li jasal fejn kellu jasal. Fuq kollox, il-Bank kien jaf li minkejja hafna diffikultajiet ta' separazzjoni kkomplikata, l-Ilmentatrici kienet dejjem tikkopera fit-talbiet dwar hlasijiet ta' arretrati kull darba li kienet tigi kkuntattjata.

Mhux sewwa li l-Bank kien ihares biss lejn l-interessi tieghu biex jigbor arretrati ta' ammonti zghar u, mbaghad, ihalli lill-klijenta u l-eredi taghha esposti ghar-riskju kbir li jekk tigi nieqsa jridu jerfghu il-piz tad-dejn fuq id-dar.

Mhux sewwa lanqas li l-Bank isostni li meta ta t-tieni *loan* ta' EUR 40,000 li intuzat ghall-*business* tal-eks-zewg l-Ilmentatrici dawn ***"ppruvaw iqarrqu bil-Bank"***[34] u ***"mhux veru ghad-dar parafernali".***[35]

Is-*Sanction Letter* ta' din il-*loan*[36] tghid '*Purpose – Maxicredit to invest in property'.*M'hemm xejn li din kellha tintuza ghad-dar parafernali li giet ipotekata. Isahhah dan l-argument huwa l-fatt li, ghall-kuntrarju ta' dak li sar fuq il-*House Loan* bhala sigurtà, il-Bank ma talabx privilegg fuq id-dar izda biss ipoteka specjali. Dan ghaliex biex jittiehed privilegg, il-flus iridu jintefqu fuq id-dar u, allura, l-fatt li ma ntalabx privilegg huwa indizzju li ma kienx l-iskop li l-flus

[33] P. 140
[34] P. 85
[35] P. 84
[36] P. 97

jintefqu fuq id-dar. Fuq kollox, hija prattika bankarja tajba li l-Bank jikkontrolla *at source* li l-flus tal-*loan* jintuzaw ghal skop miftiehem u ma saret l-ebda akkuza mill-Bank li dan ma kienx il-fatt meta ngibdu l-flus tal-*loan* ta’ EUR 40,000 fl-2009.

Decizjoni

Ghar-ragunijiet spjegati hawn fuq, l-Arbitru qed jiddeciedi:

- Li l-kaz tal-Ilmentatrici kontra *HSBC Life* PS1 ma giex ippruvat u anke ghaliex ir-rimedju mitlub ma jistax jinghata galadarba l-polza skadiet.
- Li l-kaz kontra l-Bank PS2 kien ippruvat fis-sens li dan naqas lill-Ilmentatrici meta minkejja l-komunikazzjoni regolari bit-telefon bejniethom dwar gbir ta’ arretrati, ma gabx b’mod effettiv ghall-konjizzjoni taghha wkoll li l-polza tal-assigurazzjoni kienet skadiet minhabba li l-*premium* ma kienx qed jithallas. Dan minkejja li l-Ilmentatrici kienet dejjem tikkopera biex taggorna l-pagamenti b’lura tant li ma sar l-ebda ilment li hemm xi arretrati pendenti. Anzi l-Ilmentatrici sostniet, u ma gietx kontradetta, li fuq il-*house loan* hi anticipat il-pagamenti dovuti, fondi li setghu gew uzati biex tigi aggoranta l-*Life Policy* kieku kienet infurmata li l-*premia* mhux jithallsu.

Meta jigi biex jikkwantifika d-danni, l-Arbitru jrid jimxi b’mod gust u ekwu u jikkonsidra wkoll li l-Ilmentatrici kellha wkoll certu responsabbilità biex hi wkoll ticcekkja li l-poloz tal-assikurazzjoni (tal-hajja u ta’ danni materjali fuq il-bini) jibqghu kurrenti bi hlas regolari tal-*premium*. Ghalhekk ma tistax titfa’ l-htija kollha fuq il-Bank.

Ghalhekk l-Arbitru jhoss li ma jistax b’mod gust u ekwu jordna l-kumpens shih b’mod ekwivalenti daqslikieku thallset il-polza ghall-ammont ta’ EUR 121,400 u tnaqqas minnhom aggustament biex ikopri l-ammonti tal-*premia* li ma thallsux.

L-Arbitru jhoss li rigward il-*House Loan* originali ta’ EUR 81,400, din originarjament kienet biss f’isem l-Ilmentatrici mal-*Bank of Valletta*. Dawn il-flus zgur intefqu fuq id-dar taghha u, allura, qed tgawdi l-valur taghhom. Il-*loan* mal-*Bank of Valletta* kienet f’isimha biss, u meta hadha l-*HSBC Bank* PS2 ma kienx hemm domanda mill-Bank li l-assigurazzjoni tkun ukoll f’isem ir-ragel. Din kienet ghazla taghha u l-Arbitru ma jhossx li effettivament inkorriet xi telf sempliciment

ghax il-polza li kienet tkopri l-hajja tar-ragel ma rrispondietx biex taghmel tajjeb ghal din il-*loan*.

Mhux l-istess jista' jinghad ghat-tieni *loan* ta' EUR 40,000 li intuzat skont l-Ilmentatrici ghall-*business* tar-ragel u skont is-*Sanction Letter* tal-Bank "*to invest in property*".

F'dan il-kaz ma giex ipprovat li l-flus ta' din il-*loan* arrikkew b'xi mod il-beni tal-Ilmentatrici. Anzi l-Bank ghamel akkuza li "*ppruvaw iqarrqu bil-Bank*" meta ma uzawx il-flus biex jarrekixxu d-dar avolja s-*Sanction Letter* ma tistipulax dan.

Ghalhekk l-Arbitru qed jilqa' dan l-ilment limitatment rigward *HSBC Bank (Malta) p.l.c.* talli naqas lill-Ilmentatrici li jzommha avzata b'mod effettiv li l-polza ppleggjata kienet skaduta minhabba nuqqas ta' pagament tal-*premium* u, ghal dan il-ghan, jordna pagament ta' danni a favur l-Ilmentatrici, li ghandu jithallas permezz ta' kreditu fil-*loans* li ghandha taghti l-Ilmentatrici, ghal EUR 40,000 (erbghin elf Euro) li minnhom jitnaqqsu *pro rata* il-*premium* li kellu jithallas biex izzomm il-polza kurrenti, jigifieri, titnaqqas is-somma ta' EUR 3,478.48[37] (tlett elef, erba' mija u tmienja u sebghin euro u tmienja w erbghin centezmi) li jrendi ammont net ta' EUR 36,521.52 (sitta u tletin elf, hames mija u wiehed u ghoxrin euro u tnejn u hamsin centezmu) u dan suggett ghal imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-pagament effettiv.

Kull parti ggor l-ispejjez taghha.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[37] {€118.62 x 89 xahar (minn Awissu 2014 sa Dicembru 2021) x €40000}/€121400