Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 018/2021

MB (l-ilmentatur)

vs

HSBC Life Assurance (Malta) Ltd.

(C-18814)

(Il-provditur tas-servizz/l-assikurazzjoni)

Seduta tas-27 ta' Lulju 2022

Ra l-ilment[1] fejn, fil-qosor, l-ilmentatur jissottometti li kien xtara polza tal-assikurazzjoni li kien fiha element ta' tifdil fiha u li kellha timmatura fl-2033. Huwa kien hallas diversi *premia* matul is-snin: €1,800 ghas-snin 2008-2009; bejn l-2010 u l-2014 kien ihallas €2,000 fis-sena, u mill-2015 naqqas ghal €600 peress li beda jitlef il-fiducja fil-polza.

Bejn 2016-2017 ha vakanza mill-hlas tal-*premium* ghaliex kien qed jistudja. Il-provditur tas-servizz infurmah li peress li naqas li jhallas ried jerga' jibda jhallas mill-gdid il-kontribuzzjonijiet mill-2018 kif, fil-fatt, l-ilmentatur ghamel.

Aktar tard skopra li seta' anke jiehu vakanza mill-hlas tal-*premium* ghal hames snin, però, dan qatt ma intqal lilu meta kien gie koncess li jiehu vakanza mill-hlas ghal sentejn.

Beda jinduna li l-percentwali tal-*bonus* annwali beda jonqos kostantament u kien ta' madwar 1% meta, fil-fatt, hu kien imwiegհed rati ta' bejn 3-5% fil-mument tal-bejgh. Jghid li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, Mark Cassar

[1] P. 98 *et seq*

Parnis, ma kienx tah l-informazzjoni kollha waqt il-bejgh u kien aktar interessat li jbieghlu l-polza. Dakinhar tal-bejgh intqal lilu li jekk icedi l-polza wara 10 snin ma kienx jehel penali.

Sad-data tal-ilment quddiem l-Arbitru, l-ilmentatur jghid li kien faddal €16,069 sa mill-2008, u l-valur tal-polza huwa ta' €18,289.48. Jispjega l-ammonti kollha u jasal ghall-konkluzjoni li s-somma li hu intitolat ghaliha, jekk icedi l-polza issa, tkun dik ta' €18,287.37, u jikkonkludi wkoll li r-rata prezenti bilkemm tkopri r-rata ta' inflazzjoni.

Il-kwistjoni kollha tal-kaz hija l-penali ta' €914.47 li l-ilmentatur jghid li m'ghandux ihallas ghaliex meta inbieghitlu l-polza din il-penali qatt ma ssemmiet anke meta inghata l-***Illustration of Savings Plan Benefit***[2] li ghalih kienet il-*point of sale* tal-polza.

Huwa jsostni li din il-polza mhix vijabbli ghalih u jrid li jcedi l-polza issa minghajr ma jehel il-penali. L-HSBC uza flusu ghal hafna snin u mhux qed jaghtih qligh xieraq kif kien gie imwieghed.

Ghalih it-telf li qed isofri fuq il-polza mhux investiment galadarba hemm telf kontinwu.

Jinsisti li waqt il-bejgh tal-polza ma kienx itqal lilu li jekk jifdi l-polza wara 10 snin kien ser jehel il-penali tant li *'fil-hin tal-bejgh intqal verbalment mill-Konsulent Finanzjarju (is-Sur Mark Cassar Parnis), li* ***mhux se jkun hemm penali wara li jkunu ghaddew 10 snin.*** *Fil-fatt, is-sezzjoni "Illustration of Savings Plan Benefit" turi valuri ta' cediment minghajr telf mill-primjum totali mhallas. Dan huwa l-argument ewlieni tieghi, li m'ghandu jkun hemm l-ebda penali ta' cediment meta nikkunsidraw dak li qaluli verbalment, il-prestazzjoni tal-polza, u l-fatt li ilni ninvesti flus ma' HSBC ghal 12-il sena issa minghajr beneficcju, imma anzi pjuttost b'telf'.*[3]

Jghid li fid-data tal-bejgh tal-polza is-suq kien digà qed juri tnaqqis u min bieghlu l-polza, li huwa espert fil-qasam tieghu, kien jaf li l-andament tas-suq ma kienx wiehed felici. L-ilmentatur kien dak iz-zmien jahdem f'laboratorju, kellu 22-23 sena u ma kienx intiz f'dan il-qasam. Ghalhekk l-espert tal-assikurazzjoni messu

---

[2] P. 12
[3] P. 100

qallu li s-suq kien digà ma jawgurax affarijiet sbieh, u wara 13-il sena m'ghandux ikun hu li jbati l-konsegwenzi tan-nuqqasijiet tar-rapprezentant tal-assikurazzjoni.

Jghid li l-ghazliet li offrielu l-provditur tas-servizz m'humiex accettabbli ghalih u jispjega ghalfejn.[4]

Bhala rimedju qed jitlob lill-Arbitru jordna lill-provditur tas-servizz li jhalli lill-ilmentatur icedi l-polza minghajr ma jehel il-penali li jrid jimponilu.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

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

1. Illi MB, li kien jahdem bhala *Analyst*, kien iddecieda li jniedi *Savings Plan* fl-14 ta' Gunju 2008 ghal perjodu ta' 25 sena.

2. Illi MB kien provdut b'kopja ta' diversi dokumenti, inkluz, il-kopja tal-*Policy Terms and Conditions*. Il-*Policy Terms and Conditions* jirregolaw ir-relazzjoni bejn l-*HSBC Life Assurance* u l-klijent u jaghti deskrizzjoni shiha u cara tal-prodott. (Kopja tal-*Policy Terms and Conditions* qed tigi annessa u mmarkata Dok A.)

3. Illi f'Artikolu 12 tal-*Policy Terms and Conditions* huwa spjegat ukoll illi

   'On surrender of the Policy we will pay the value of the policy account less deductions made in accordance with the Policy'.

4. Illi Artikolu 18 tal-*Policy Terms and Conditions* tghid ukoll illi:

   'In all other cases the Policy has a surrender value which shall be the value of the Policy Account less a surrender penalty, where applicable. Surrender penalties are subject to review and the current surrender value of Your Policy is available on request.'

   Dan juri bic-car li kien hemm spejjez jekk il-*policy holder* kien ser iwaqqaf il-polza tieghu qabel id-data tal-maturità tal-polza.

---

[4] P. 101

Ghalhekk huwa car li skont il-*Policy Terms and Conditions* (li kopja taghhom gja annessa u mmarkata Dok A), hemm miktub car li jekk ikun hemm *surrender*, hemm *surrender penalty* li hija applikabbli.

5. Illi sa mill-bidu nett, skont anke dokument iehor kifipprezentat minn MB stess, '*Notes to your Savings Plan Illustration'*, (li qed jigi anness u mmarkat Dok B) hemm miktub car li:

   '*The accumulations in the Policy Account are not guaranteed and are based on assumptions that bonus rates remain unchanged'*.

   Fl-istess dokument, fit-tielet paragrafu hemm ukoll spjegat

   '*In all other cases, the Policy has a surrender value as shown in the illustrations which is the value of the Policy Account reduced by a surrender factor as set by the Company's Actuary. The surrender factor is dependent on the situation of the Policy and the year in which it is surrendered.'*

6. Illi skont id-dokument '*Illustration of Savings Plan Benefit* (Dok C), li l-klijent iffirma nhar l-14 ta' Gunju 2008, hemm indikat b'mod car u definit ezempju ta' kif jinhadem is-*surrender value.*

Fil-fatt, fil-kolonna '*Surrender Values using an Annual Bonus of 3%/4%/5%*', jidher car li f'certi snin l-ammont li tista' tiehu *versus* l-ammont ta' *premium* li tkun hallast ikun inqas. Dan apparti l-fatt kif hu spjegat car li din kienet biss '*illustration'*. Ir-rati ta' *Annual Bonus* ta' 3%/4%/5% kienu wkoll biss ezempju u bl-ebda mod garantiti. Huwa wkoll car li l-*illustration* hija valida biss ghal 30 jum minn meta inharget.

Apparti hekk, l-ammonti taht il-kolonna '*Surrender Values'* huma wkoll vizibilment inqas minn dawk murija fil-kolonna '*Maturity Benefits using an Annual Bonus of* 3%/4%/5%', u dan ikompli jsahhah il-fatt li jekk prodott jigi maghluq qabel iz-zmien kien ser ikun hemm tnaqqis/telf milli kieku l-prodott thalla sal-maturità.

7. Il-valuri indikati taht il-kolonni b'rati ta' 3%/4%/5%, jibqghu *illustration* u l-*annual bonus rates* dikjarati ta' dan il-prodott huma dawk indikati izjed

'l isfel f'din ir-risposta numru 11. Dawn ir-rati kienu jigu ikkomunikati lil kull *policy holder*, inkluz, MB, kull sena.

8. Illi MBkien infurmat ukoll permezz ta' dokument '*Notes for your Policy Account – Regular Premium Plans'* li *surrender value* tal-polza igorr mieghu '*charges/deductions applicable on the surrender of your policy*.' (Dok D).

9. Illi l-prodott joffri ukoll minimu innifsu *Automatic Life Assurance* fis-sens li jekk ikun hemm mewt sal-età ta' 60 sena, *HSBC Life* thallas *'the greater of the Policy Account or the Automatic sum Assured is paid'. The Automatic Sum Assured* hija ukoll beneficcju tal-prodott li, kieku kien hemm il-bzonn, MB kien igawdi minnha.

10. Illi huwa fatt maghruf illi fl-ahhar snin ir-rati tal-interessi kienu dejjem qed jinzlu u, ghalhekk, *Reversionary Bonuses* iddikjarati fl-ahhar snin rigward dan il-prodott, kienu ukoll baxxi - riflessjoni cara tal-andament tas-swieq f'dawk il-perjodi.

Year	Bonus Rate	Year	Bonus Rate
2009	3.4%	2015	1.5%
2010	2.5%	2016	3.25%
2011	2%	2017	1.75%
2012	3%	2018	1.25%
2013	2%	2019	1.25%
2014	1%	2020	1%

11. Kif spjegat fil-*Policy Terms and Conditions,* il-*premium* li kien jithallas kien allokat '*to a with profits fund'* li kien jinvesti f'firxa wiesgha ta' investimenti, cioè, *'This fund invests in a wide range of financial instruments such as local and international equities, property, Malta Government stock, other local and international bonds, cash and other instruments'* u, allura, bhal kull tali tip ta' prodott, il-qligh huwa naturalment affettwat mill-andament tas-swieq.

12. Illi dawn it-tip ta’ prodotti huma intenzjonati ghal perjodi twal u, fil-fatt, il-polza kienet miftuha ghal perjodu ta’ 25 sena u, allura, ghadha biss f’nofs it-triq tal-potenzjal taghha.

13. Illi jekk MB ma jixtieqx ihallas is-*surrender charges,* il-prodott joffri ozzjonijiet ohra kif indikat f’Artikolu 17 tal-*Policy Terms and Conditions* li jghid:

    ‘*A premium holiday can be taken for a maximum of five (5) years’.*

    Dan ifisser li MB jista’ jieqaf ihallas il-polza ghal tali perjodu ta’ hames snin. Hemm ukoll ozzjoni ohra, ezempju, l-*Paid-Up Policy Option* li jfisser li wiehed ma jkomplix ihallas il-*premium*, il-*bonuses* ikomplu jakkumulaw dment li l-polza tithalla sal-maturità u, f’dan il-kaz, ma jithallsux penali (irreferi ghal Artikolu 17 shih tal-*Policy Terms and Conditions*).

14. Illi *HSBC Life Assurance (Malta) Ltd* u l-ebda entità ma tista’ qatt tiggarantixxi l-andament tas-swieq, u prodotti li huma relatati mas-swieq huma suggetti ghal *market risk, issuer risk* u hafna elementi varjabbli barra mill-kontroll tal-*HSBC Life.*

Ghar-ragunijiet kollha sopracitati, 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.

Sema’ lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b’referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[5]

[5] KAP. 555, Art. 19(3)(b)

L-ilmentatur jispjega li l-ilment tieghu huwa bazikament li m'ghandux ihallas is-*surrender fee* ta' €914.47 peress li jixtieq jittermina l-polza ghax, fil-fehma tieghu, mhix thallilu qligh.

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz isostni li din il-*fee* hija wahda normali u hi l-prattika kostanti li l-provditur tas-servizz jista' jitlob li tithallas din ic-*charge* jekk il-*policyholder* jittermina l-polza qabel id-data tal-maturità taghha.

Ghalhekk il-kwistjoni kollha hi dwar is-*surrender charge* jew *fee* li l-ilmentatur ihoss li m'ghandux ihallas.

Surrender Charge jew Fee

L-Arbitru ra sew x'inhi din is-*surrender charge* jew *fee* u sab diversi definizzjonijiet taghha, però, l-aktar wahda li tigbor fil-qosor il-kuncett hija din:

'A surrender charge is ***a fee levied on a life insurance policyholder upon cancellation of their life insurance policy****. A surrender charge is also known as a "surrender fee".'*[6]

Barra minn hekk, jigi spjegat illi:

'Both life insurance policies and annuity contracts often impose a fee known as a "surrender charge." A surrender charge is a fee that you have to pay when you cancel your life insurance or annuity, which is known in the business as surrendering your policy'.[7]

Hija wkoll il-prassi li mis-somma li tiehu, li hija *cash surrender value (CSV),* jitnaqssu dawn ic-*charges*:

'If you decide to surrender your contract early, you will have the ***Cash Surrender Value****. The CSV is the current Accumulation Value minus surrender charges taken out.'*[8]

Imbaghad, issib certi poloz li ghal hlas ta' xi *fee* addizzjonali joffru *waiver* lill-klijent li jkun jista' jehles mis-*surrender charge* f'certi kazi specifici li ma kienx qed jistenna u li jrendulu hajtu difficli:

[6] https://www.investopedia.com/terms/s/surrendercharge.asp
[7] https://www.fool.com/knowledge-center/what-is-a-surrender-charge.aspx
[8] https://www.annuityexpertadvice.com/annuity-101/surrender-charges/

'Surrender charges will be waived if the annuity owner needs to take a portion of the cash value for nursing home expenses, terminal illness, medical costs or other such qualifying life events.'[9]

Id-Dokument *Illustration of Savings Plan Benefit*

L-ilmentatur qed jibbaza l-kaz tieghu essenzjalment fuq dan id-dokument.

L-Arbitru gharbel sew dak li xehdu l-partijiet u ra dan id-dokument.

Dan id-dokumnet juri car li huwa illustrazzjoni ta' kif tahdem il-polza u specjalment kif jista' jkun il-valur tal-polza matul id-diversi snin jekk ix-xenarji tal-qligh ikunu bit-3%, bl-4% jew bil-5%. Hemm ukoll indikazzjoni kemm jista' jkun il-valur tal-polza jekk wiehed icediha f'xi zmien qabel id-data tal-maturità, jigifieri, qabel il-25 sena. Li hija relevanti ghal dan il-kaz hija l-ghaxar sena fejn hemm indikat li jekk wiehed icedi l-polza jista' jiehu jew €19,586, jew €20,711 jew €21,907, jiddependi jekk ir-rata tkunx bit-3%, bl-4% jew 5% rispettivament. Hemm ukoll kemm wiehed ikun hallas fit-tieni kolonna.

Din l-illustrazzjoni hija kwalifikata bil-kliem:

'This illustration is valid for 30 days from date of issue and replaces any previous ones for the same product.'

Fuq l-istess dokument hemm miktub bi kliem li jinftihem illi:

'It is important that you read the relevant product brochure in conjunction with the Key Features Document and Policy Terms and Conditions that will be issued with your policy schedule'.

Meta Josef Camilleri, xhud tal-provditur tas-servizz, xehed quddiem l-Arbitru spjega li *surrender penalty* hi l-penali li tista' tigi imposta jekk il-polza titwaqqaf qabel iz-zmien:

'Din tiddependi f'liema perjodu wiehed jiddeciedi li jwaqqafha.'

B'referenza ghall-kaz in kwistjoni, xehed li:

---

[9] https://www.annuity.org/annuities/riders/crisis-waivers/

'MB ghandu polza bin-numru 80614114200433. MB beda l-polza fl-14 ta' Gunju 2008, u hija ghal terminu ta' 25 sena, jigifieri, taghlaq fl-2033. Fadlilha, bejn wiehed u iehor, ftit inqas minn tnax-il sena biex timmatura. Tithallas fuq bazi annwali u l-premium, il-kontribuzzjoni, bhalissa hu ta' €617.47 kull sena. Il-premium inbidel matul is-snin. Bdiet fl-2008 b'€1,800; kienet zdiedet ghal €2,000 fl-2009 u, mbaghad, tnaqqset ghall-kontribuzzjoni prezenti fl-2014. Il-valur kemm MB pogga s'issa hu ta' €16,069.88. Il-valur taghha llum hu ta' €18,352.07, jigifieri, hemm profitt fuqha ta' €2,282.19.

Kieku wiehed kellu jwaqqaf il-polza llum, is-surrender fee hu ta' €917.60'.[10]

L-ilmentatur jaqbel li l-ammont indikat lilu jekk icedi l-polza llum ikun dak ta' €18,352.07, izda jsostni li minn dan l-ammont m'ghandux jitnaqqaslu l-ammont tas-*surrender fee*.

Huwa jsostni li ibbaza x-xiri tal-polza fuq l-*Illustration of Savings Plan Benefit* u jinsisti li ma qalulux li hemm din is-*surrender fee.*

Però, fid-dokument stess hemm kwalifika importanti li tghid li din l-illustrazzjoni hija valida ghal 30 jum mid-data tal-hrug taghha. Din il-kwalifika qieghda ezattament taht il-kolonni li juru l-figuri ta' meta wiehed icedi l-polza qabel iz-zmien. Ghalhekk, l-ilmentatur li ra l-figuri, kellu kull opportunità li jara li dik l-illustrazzjoni hija biss ezempju ta' kif jinhadmu r-rati u mhux garanzija li dawk ser jinghataw ghaliex hemm kwalifika cara li kollox jista' jinbidel wara **30 gurnata mid-data tal-hrug taghha.**

Ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jaccetta t-tezi tal-ilmentatur li xtara l-polza fuq dawk il-figuri ghaliex galadarba hemm car u tond li dik l-illustrazzjoni tista' tinbidel wara 30 jum u l-polza kienet ghal 25 sena, l-ilmentatur ma jistax jibqa' jibbaza l-figuri fuq din l-illustrazzjoni.

Hawn l-Arbitru jaghmel distinzjoni bejn dan il-kaz u kazi ohra li kellu fejn il-klijenti jinghataw *quote* li ma jkollha l-ebda kwalifika u li verament tkun il-bazi tal-bejgh tal-polza. U, f'dawn il-kazi, il-polza tkun waslet sad-data tal-maturità u mhux titwaqqaf qabel bhal dan il-kaz.

---

[10] P. 137

Dan il-kaz hu differenti wkoll ghaliex hu l-ilmentatur li jrid iwaqqaf il-polza u ma jhallihiex sad-data tal-maturità. Dik ghazla li ghandu dritt jaghmel l-ilmentatur, izda hija prassi accettata li jekk *policy holder* jiddeciedi li jwaqqaf il-polza qabel iz-zmien, tista' tapplika s-*surrender penalty jew charge.* Dan gie spjegat b'mod car fil-parti intitolata *'Surrender charge jew fee'* aktar 'il fuq f'din id-decizjoni.

Li kieku l-polza lahqet immaturat u l-aspettattivi legittimi tal-ilmentatur ma kinux intlahqu, l-Arbitru kien ikun jista' jaghti rimedju li jiddependi dejjem mic-cirkostanzi partikolari ta' kull kaz.

Kif inghad aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-impozizzjoni ta' *surrender charge jew fee* hija xi haga stabbilita fil-qasam tal-assigurazzjoni u mhux xi haga li qed japplika l-provditur tas-servizz f'dan il-kaz biss.

F'Artikolu 12 tal-*Policy Terms and Conditions*[11] hemm spjegat li:

'*On surrender of the policy We will pay you the value of the Policy Account less deductions made in accordance with this Policy'.*

Imbaghad, f'Artiklu 18 tal-Polza[12] hemm spjegat b'mod car li jekk il-polza tigi rtirata fi zmien sentejn, il-polza ma jkollha l-ebda valur, izda wara sentejn:

'… the Policy has a surrender value which shall be the value of the Policy Account ***less a surrender penalty,***[13] *where applicable. Surrender penalties are subject to review and the current surrender value of Your policy is available on request.'*

Izda jekk l-ilmentatur irid jiffranka s-*surrender charge*, ghandu zewg ghazliet ohra:

F'Artikolu 17 tal-*Policy Terms and Conditions* hemm imnizzel:

'*A premium holiday can be taken for a maximum of five (5) years',*[14] li jfisser li l-ilmentatur jista' jieqaf ihallas il-polza ghal perjodu ta' hames snin.

Hemm ukoll ghazla ohra fl-Artikolu 17 tal-*Policy Terms and Conditions* li hija l-*Paid-Up Policy*, jigifieri, li wiehed ma jkomplix ihallas il-*premium*; il-*bonuses*

[11] Doc A – P. 121
[12] P. 124
[13] Enfasi tal-Arbitru
[14] P. 123

ikomplu jakkumulaw sakemm il-polza tithalla sal-maturità u hawn ma jithallsux penali.

Dawn iz-zewg ghazliet huma soggetti ghal certi obbligi li huma spjegati fl-istess *Terms and Conditions.* Dan huwa spjegat car fir-risposta tal-provditur tas-servizz.[15]

Però, l-ilmentatur, ghar-ragunijiet tieghu, ma jixtieqx jiehu dawn l-ghazliet ohra izda jrid li jittermina l-polza u jiehu s-*surrender value* taghha li llum huwa dak ta' €18,289.48.[16]

Din hi l-ghazla tal-ilmentatur li l-Arbitru jirrispetta.

Però, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru ma jhossx li hu gust, ekwu u ragonevoli li jordna li ma tithallasx is-*surrender charge/fee* galadarba din kienet spjegata sew fit-*Terms and Conditions* tal-polza u li din hija prassi kullimkien meta l-investitur ma jhallix il-polza sad-data tal-maturità taghha. Li kieku l-investituri kollha jew numru kbir minnhom jiddeciedu li jigbdu l-polza qabel iz-zmien minghajr ebda deterrent, tista' tinholoq konfuzjoni u krizi f'dan is-suq li hadd ma jixtieq li jigri.

Ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru ma jistax jilqa' dan l-ilment.

Minhabba n-novità tal-kaz, kull parti thallas l-ispejjez taghha ta' din il-procedura.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[15] P. 113
[16] P. 98 Din ic-cifra hi wkoll konfermata mill-provditur tas-servizz.