

Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 101/2017

NW (l-ilmentatur)

vs

Bank of Valletta p.l.c. (C2833)

(il-provditur tas-servizz jew 'il-Bank')

Seduta tal-20 ta' Novembru 2018

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jissottometti illi fl-14 t'April 2017, waqt li kien qiegħed vakanza Ruma, insterqitlu l-kartiera u induna b'dan meta gie biex ihallas lil tat-taxi.

Huwa pprova jaqbad mal-*'Lost Cards' Section* tal-Bank imma hadd ma beda jirrispondi. Filwaqt li baqa' jipprova jaqbad mal-Bank, tat-taxi hadhom l-ghassa tal-pulizija. Jghid li dak il-hin ircieva messaggi mill-BOV li jghidu li kienu ingibdu €1,250 minn zewg *cards* differenti: €1,000 (4x€250) mill-*Gold Card* u €250 mill-*BOV Visa Debit Card*.

Wara xi nofs siegħa li kien ilhom jippruvaw ikellmu rapprezentant tal-BOV, irnexxielhom ikellmuh. Sadanittant, kienu digà għamlu rapport lill-pulizija. BOV waqqfu l-*cards* kollha, inkluzi tal-APS, liema *card* kienet flimkien maz-zewg *cards* l-oħra mahrugin mill-BOV.

Huwa kien għamel *claim* mal-*insurance* skont servizz li tipprovdi l-*Visa Gold Card*, u l-*insurance* kienu hallsuh tal-flus kontanti li kienu nsterqulu u dokumenti oħra.

Imma l-BOV ma jridux ihallsuh għall-flus li ngibdu bil-*Visa Gold Card* u l-*Visa Debit Card* fl-ammont ta' €1,250. Qalulu li kien tort tiegħu li ngibdulu l-flus għaliex ma messux halla l-PIN number fil-kartiera mal-*cards*.

Huwa jichad li kien halla l-PIN numbers mal-cards jew li kien ghadda l-PIN numbers lil haddiehor.

Jghid ukoll li skont ma qalulu mis-Support Department tal-BOV, wiehed seta' jgibed sa massimu ta' €999 kuljum bil-Gold Card u, ghalhekk, ma jistax jifhem kif gibdulu €1,000 minnha.

Skont ricerka li ghamel sab li skont artiklu mill-Università ta' Cambridge, cards li juzaw ic-chip and pin huma vulnerabbli ghall-frodi u wkoll li min jiffroda jista' jikkawza 'Bank systems to make the false assertion that the PIN was verified correctly'.

Huwa qed jitlob li jinghata lura s-somma ta' €1,250 li gew misruqa mill-cards tieghu minghajr il-permess tieghu, kwantu ghal €1,000 (4x250) li gew imnaqqsa mill-Gold Card, u €250 li gew misruqa mill-BOV Debit Card.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz:

A. Ghaliex dan l-ilment ma jistax jigi milqugh.

L-esponenti jirrispondu illi t-talbiet tal-ilmentatur ma jistghux jintlaqghu ghar-ragunijiet segwenti kif ser jirrizulta f'aktar dettall f'din ir-risposta:

1. Fil-mertu, it-talbiet tal-ilmentatur huma nfondati fil-fatt u fid-dritt, u dan kif ser jintwera f'din ir-risposta u wkoll matul il-proceduri;
2. Fil-mertu wkoll, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-ilmentatur ma soffra ebda dannu bhala rizultat ta' xi imgiba illegali tal-initimat, u li l-intimat mhuwiex responsabbli ghall-hlas lill-ilmentatur ta' kwalsiasi somma in linea ta' danni jew xort'ohra;
3. L-ispejjez ta' dawn l-istanzi ghandhom jigu ssopportati mill-ilmentatur.

B. L-Allegazzjonijiet tal-Ilmentatur huma Nfondati

1. Fl-ilment tieghu, l-ilmentatur jallega li nsterqulu: (i) €1,000 mill-*BOV Visa Gold Card*; u (ii) €250 mill-*BOV Cashlink Visa Card* u dan wara li allegatament insterqitlu l-kartiera fl-14 t'April 2017, waqt li kien btala gewwa Ruma. L-ilmentatur qieghed jitlob il-hlas mill-Bank tal-ammont ta' €1,250 rapprezentanti s-segwent gbid ta' flus minn *ATM* gewwa Ruma:
 - a) *BOV Visa Gold Card (credit card)* 4459 5100 1850 3017 – €1,000 (4x€250), u
 - b) *BOV Cashlink Visa Card (debit card)* 4324 3900 1769 8019 - €250 (1x€250), *linked to Savings Account* 40018523762.
2. Ma kien hemm l-ebda attentat ta' gbid ta' flus mill-*BOV Cashlink* (58873100000279018). Din il-*card* tista' tintuza biss fil-gzejjer Maltin. Din il-*card* intuzat l-ahhar fil-Mosta fl-10 t'April 2017, (data li tipprecedi l-ilment).

L-ilment huwa nfondat

3. Il-kaz tal-ilmentatur kien investigat mill-*Fraud Investigation Section for Card Business*, fi hdan il-Bank. Il-pozizzjoni tal-Bank, kif tirrizulta mill-ittri tal-Bank tal-25 t'April 2017, u tal-20 ta' Gunju 2017, mibghuta lill-ilmentatur (kopja ta' dawn l-ittri huma annessi mal-ilment), li ma jilqax it-talba tal-ilmentatur kienet ibbazata fuq is-segwenti kundizzjonijiet:

A. Fir-rigward tal-*BOV Visa Gold Card*

- (i) Fl-14 t'April 2017, ingibed l-ammont ta' €250 ghal tliet darbiet (total ta' €750) mill-*BOV Visa Gold Card* u dan minn *ATM* gewwa *Via del Gesu 91*, Ruma.
- (ii) Kif jidher mit-*transaction sequence* hawn anness bhala 'Dok.1', it-tlett ammonti ngibdu fil-hinijiet segwenti fid-data tal-14 t'April 2017:

- 15:37:05;

- 15:38:01; u
 - 15:39:01.
- (iii) Ma kien hemm l-ebda attentat ghal gbid ta' flus li kien irrifjutat abbazi ta' *Personal Identification Number ("PIN")* li ma kienx korrett. Jigifieri l-*PIN* validu kien imdahhal mill-ewwel u t-tliet tranzazzjonijiet fuq imsemmija kienu approvati minnufih.
- (iv) Qabel l-14 t'April, il-*BOV Visa Gold Card* kienet intuzat gewwa Ruma fit-12 u t-13 t'April 2017, ghal tliet tranzazzjonijiet li kollha kienu jehtiegu li tiddahhal il-*PIN* (*vide statement* hawn anness u mmarkat 'Dok.2; u 'Dok.2A' li juri t-tranzazzjonijiet kollha attentati fuq din il-*card*).¹
- (v) Fl-14 t'April 2017, fil-15:40:14 u 15:40:29, kien hemm zewg attentati ohra sabiex jingibdu flus fis-somma ta' €250-il wiehed minn din l-istess *card* izda dawn l-attentati kienu irrifjutati ghaliex id-*daily withdrawal limit* ta' €999 kien ser jinqabez, u dan minhabba l-gbid effettwat qabel ta' €750 mill-istess *Visa Gold Card* (*vide 'Dok.2'*).²
- (vi) Intbaghtu minnufih is-segwent i *SMS alerts* (*vide 'Dok.3'*) lin-numru tal-ilmentatur 00356 7984 1404:

14 Apr (15:37:11)	<i>SMS alert – withdrawal on Visa Gold Card of €250, Via del Gesu 91, Rome</i>
14 Apr (15:38:05)	<i>SMS alert – withdrawal on Visa Gold Card of €250, Via del Gesu 91, Rome</i>
14 Apr (15:39:05)	<i>SMS alert – withdrawal on Visa Gold Card of €250, Via del Gesu 91, Rome</i>
14 Apr (15:40:19)	<i>SMS alert – attempt on Visa Gold Card of €250, Via del Gesu 91, Rome</i>
14 Apr (16:25:48)	<i>SMS alert – attempt on Visa Gold Card of €20, made at BNL ATM (Banca Nazionale del Lavoro)</i>

¹ L-*istatement* juri wkoll 'Lost/Stolen Fee'. Din il-*fee* hija ggenerata mis-sistema hekk kif il-*card* titwaqqaf u *replacement card* tkun qed tigi pprocessata. Meta *card* titwaqqaf, *replacement card* hija awtomatikament mitluba mis-sistema tal-Bank.

Dan l-*istatement* hu ghal Marzu u April 2017.

² Ghalhekk dak li jghid l-ilmentatur f'pagna 7 tal-ilment dwar il-limitu huwa nfondat.

- (vii) L-ilmentatur jghid illi huwa rcieva numru ta' messaggi wara li huwa dahal fit-*taxi* u meta kien gja pprova jcampel lill-Bank – izda l-hinijiet li ntbaghtu l-messaggi juru li l-messaggi ntbaghtu minnufih.
4. Il-Bank jissottometti s-segwent i fir-rigward ta' kif il-flus ingibdu mill-*BOV Visa Gold Card* fl-*ATM* gewwa *Via del Gesu 19*, Ruma:
- (a) Hija possibilità remota hafna li meta l-ilmentatur uza l-*card* f'Ruma fit-12 u t-13 t'April 2017, il-persuna li gibed il-flus (fl-14 t'April) ra lill-ilmentatur idahhal il-*PIN* u mmemorizza l-*PIN* u, mbaghad, fl-14 t'April seraq il-*card* u gibed il-flus. Il-possibilità li dawn kienu c-cirkostanzi tant hija remota li hija kwazi impossibbli, u fi kwalunkwe kaz jekk hekk gara, l-ilmentatur huwa responsabbli li meta jdahhal il-*PIN* jaccerta li hadd ma jkun qieghed jarah u jassigura privatezza massima;
- (b) Il-possibilità li l-*card* kienet '*cloned*'. Dan ma kienx il-kaz ghaliex it-'*transaction chip sequence*' ('Dok.4' hawn anness) turi li fizikament intuzat il-*card* sabiex ingibdu l-flus. Li kieku l-*card* kienet '*cloned*', ma kienx ikun hemm bzonn li tintuza l-*card* sabiex jingibdu l-flus (u lanqas kien ikun hemm bzonn li l-*card* tinsteraq);
- (c) Li l-persuna li seraq il-*card* kellu access ghall-*card* u kif ukoll ghall-*PIN* tal-*card* – per eżempju l-*PIN* kienet miktuba u mizmuma xi mkien vicin tal-*card* stess. Kif inghad fil-paragrafu A (iii) hawn fuq, ma kien hemm l-ebda attentat ghal gbid ta' flus li kien irrifjutat abbazi ta' *PIN* li ma kienx korrett. Jigifieri l-*PIN* validu kien imdahhal mill-ewwel u t-tranzazzjonijiet kienu approvati minnufih;
- (d) Skont il-*Product Information Guide* tal-*BOV Visa Gold Card* (kopja hawn annessa u mmarkata 'Dok.5'), li jinkorpora t-termini u kundizzjonijiet ghall-uzu ta' din il-*card*, il-Bank jirrimborsa l-ammont ta' tranzazzjoni li ma tkunx awtorizzata biss fil-kazijiet indikati fi klawsola 12 ta' dan id-dokument. Peress illi dan il-kaz mhuwiex wiehed minn dawk li, skont il-klawsola 12, jirrikjedi rimbors, il-Bank ha l-pozizzjoni li tirrizulta fl-ittri li baghat lill-ilmentatur (kif

imsemmija hawn fuq f'din ir-risposta) u, ghalhekk, ma laqax it-talba tal-ilmentatur.³

B. Fir-rigward tal-BOV Cashlink Visa Card

- (i) Fl-14 t'April 2017, ingibed l-ammont ta' €250 mill-BOV Cashlink Visa Card u dan minn ATM gewwa Via del Gesu 91, Ruma.
- (ii) Kif jidher mit-*transaction sequence* hawn anness bhala 'Dok.1', l-ammont ta' €250 ingibed fil-hin segwenti fid-data tal-14 t'April 2017:
 - 15:41:16.
- (iii) Ma kien hemm l-ebda attentat ghal gbid ta' flus li kien irrifjutat abbazi ta' PIN li ma kienx korrett. Jigifieri l-PIN validu kien imdahhal mill-ewwel u t-tranzazzjonijiet kienu approvati minnufih.
- (iv) Qabel l-14 t'April, il-BOV Cashlink Visa Card kienet intuzat l-ahhar ghal '*card present*' transaction f'Malta f'Jannar 2017 (vide 'Dok.6A' hawn anness).
- (v) Fl-14 t'April 2017, bejn il-15:42:12 u 16:49:25 kien hemm aktar attentati sabiex jingibdu flus minn din il-card (vide 'Dok.1') izda dawn l-attentati kienu rrifjutati ghaliex id-*daily withdrawal limit* kien se jinqabez.
- (vi) L-*statement* fir-rigward ta' din il-card juri li ngibdu €250 flimkien mal-*cash advance fee* (vide 'Dok.6' hawn anness).⁴
- (vii) Intbaghtu s-segwenti *SMS alerts* (vide 'Dok.7') lin-numru tal-ilmentatur 00356 7984 1404:

³ Qieghda tigi annessa wkoll kopja tal-BOV Chip and Pin Cardholder Guidelines (l-ahhar pagna ta' 'Dok.5')

⁴ L-*statement* juri li t-tranzazzjonijiet gew irrekordjati fil-kont fit-18 t'April 2017. Dan huwa ghaliex il-*clearing* tat-tranzazzjonijiet li huma approvati tista' tiehu f'itjem, u dan jiddependi fuq il-Bank responsabbli ghat-terminal.

14 Apr (15:41:21)	SMS alert – withdrawal of Cashlink Visa of €250, Via del Gesu 91, Rome
14 Apr (15:42:17)	SMS alert – <u>attempt</u> on Cashlink Visa of €250, Via del Gesu 91, Rome
14 Apr (16:48:32)	SMS alert – <u>attempt</u> on Cashlink Visa of €250, Via Cavour 122, Rome
14 Apr (16:49:07)	SMS alert – <u>attempt</u> on Cashlink Visa of €200, Via Cavour 122, Rome

(viii) L-ilmentatur jghid illi huwa rcieva numru ta' messaggi wara li huwa dahal fit-taxi u meta kien gja pprova jcampel lill-Bank – izda l-hinijiet tal-gbid u l-hinijiet li ntbaghtu l-messaggi juru li l-messaggi ntbghatu minnufih.

5. Il-Bank jissottometti s-segwenti fir-rigward ta' kif il-flus ingibdu mill-BOV Cashlink Visa Card u dan minn ATM gewwa Via del Gesu 19, Ruma.

(a) Il-possibilità li l-card kienet 'cloned'. Dan ma kienx il-kaz ghaliex it- 'transaction chip sequence' ('Dok.8' hawn anness) juri li fizikament intuzat il-card sabiex ingibdu l-flus. Li kieku l-card kienet 'cloned', ma kienx ikun hemm bzonn li tintuza l-card sabiex jingibdu l-flus (u lanqas kien ikun hemm bzonn li l-card tinsteraq);

(b) Li l-persuna li seraq il-card kellu access ukoll ghall-PIN tal-card – per ezempju din kienet miktuba u mizmuma xi mkien vicin tal-card stess. Kif inghad fil-paragrafu B (iii) hawn fuq, ma kien hemm l-ebda attentat ghal gbid ta' flus li kien irrifjutat abbazi ta' PIN li ma kienx korrett. Jigifieri l-PIN validu kien imdahhal mill-ewwel u t-tranzazzjonijiet kienu approvati minnufih (vide wkoll 'Dok.6A' f'dan ir-rigward).

6. Fir-rigward tal-BOV Cashlink Visa Card, ma jistax ikun li l-persuna li gibed il-flus ra lill-ilmentatur idahhal il-PIN f'Ruma u mmemorizza l-PIN, ghaliex l-ahhar darba li l-BOV Cashlink Visa Card kienet intuzat kien f'Malta f'Jannar 2017.

7. Skont il-Product Information Guide tal-BOV Cashlink Visa Card (kopja hawn annessa u mmarkata 'Dok.9'), li jinkorpora t-termini u

kundizzjonijiet għall-uzu ta' din il-*card*, il-Bank jirrimborsa l-ammont ta' tranzazzjoni li ma tkunx awtorizzata biss fil-kazijiet indikati fi klawwola 4 ta' dan id-dokument. Peress illi dan il-kaz mhuwiex wiehed minn dawk li, skont il-klawwola 4, jirrikjedi rimbors, il-Bank ha l-pozizzjoni li tirrizulta fl-ittri li bagħat lill-ilmentatur (kif imsemmija hawn fuq f'din ir-risposta) u, għalhekk, ma laqax it-talba tal-ilmentatur.

Osservazzjonijiet komuni għaz-zewg cards hawn fuq imsemmija

8. Fi kwalunkwe kaz, il-Bank jissottometti illi t-talbiet tal-ilmentatur huma nfondati fil-fatt u fid-dritt u dan għaliex l-ilmentatur naqas milli josserva l-kundizzjonijiet tal-kuntratti li hu ffirmat mal-Bank fir-rigward tal-*cards* imsemmija u billi t-telf li garrab soffrih minhabba l-inadempjenza tiegħu stess. Kif jirrizulta minn 'Dok.5' u 'Dok.9':

"YOUR PIN

A personal identification number (PIN) will be issued and it must be kept secret. This means that you must not disclose it to anyone else, including the police and/or Bank personnel or record it in any way which allows another person to discover it. Upon receipt, you must destroy the PIN notification. In addition, you are to comply with any other instructions, which we may issue regarding the safekeeping of the PIN.

The Cardholder must take all the reasonable precautions to prevent the loss, theft or fraudulent use of the Card and the PIN being disclosed to any person ..."

L-ammont li qiegħed jitlob l-ilmentatur

9. L-ilmentatur qiegħed jitlob ammont globali ta' €1,250 izda l-ammont li effettivament ingiebed miz-zewg *cards* fuq imsemmija huwa ta' €1,000, kif spjegat f'din ir-risposta u ssostanzjat mid-dokumenti hawn annessi w immarkati Dok.1-2 u Dok.5 rispettivament.

L-ebda allegazzjoni ta' negligenza jew dolo fir-rigward tal-Bank

10. L-ilmentatur imkien fl-ilment m'hu qed jghid li l-Bank agixxa b'mod negligenti jew li kkawzalu hsara, ghalhekk ma hemm l-ebda ness bejn dak li qieghed jitlob l-ilmentatur u l-agir tal-Bank.

L-artiklu li ghalih jirreferi l-ilmentatur

11. Fl-ilment, l-ilmentatur jirreferi ghall-artiklu kopja ta' liema hija hawn annessa ghar-referenza ('Dok.10'). Dan l-artiklu jirreferi ghal '*stolen card and terminal*' (para 2) u li '*the compact equipment will not be noticed **by shop staff***' (para 5).⁵ L-implikazzjoni hija li dan l-artikolu qieghed jirreferi ghal '*Electronic Point of Sale*' machines u mhux ghal ATMs – il-kaz prezenti jirrigwarda biss ATMs. Addizzjonalment, apparti li l-artiklu huwa datat il-11 ta' Frar 2010, jigifieri aktar minn seba' snin ilu, m'ghandu l-ebda forza probatorja.

C. Konkluzjonijiet

1. L-ammont li qieghed jitlob l-ilmentatur mhuwiex dovut lil Bank.
2. L-intimat fl-ebda stadju m'agixxa b'mod illi seta' rreka dannu lill-ilmentatur.

L-esponenti jirriserva d-dritt li jressaq xhieda orali u dokumentarji sabiex isostni l-eccezzjonijiet tieghu fuq il-fatti fuq imsemmija, kif ukoll li jaghmel sottomissjonijiet, kemm orali kif ukoll bil-miktub a tenur tal-Kapitolu 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

B'riserva wkoll ghal kull rimedju u/jew azzjoni ohra spettanti lilu skont il-ligi, l-intimat 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.

Bl-ispejjez.

⁵ Enfasi mizjuda

Sema' lill-partijiet

Ra d-dokumenti esebiti u l-atti kollha tal-kaz

Jikkunsidra:

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u mert sostantivi tal-kaz.⁶

L-ilmentatur jghid li meta serqulu l-kartiera, huwa kellu *Gold Card* u *BOV Cashlink Visa Card* li minnhom gibdulu erba' darbiet fuq il-*Gold Card* - kull darba mitejn u hamsin ewro - u darba fuq il-*Cashlink* ghall-valur ta' mitejn u hamsin ewro.

Huwa jilmenta li l-Bank dam ma rrispondih meta cempel u kieku wegguh fil-hin, allura, ma kienx jihaq isir il-gbid.

Ghalhekk l-Arbitru jrid jara is-sekwenza ta' kif sehew l-avvenimenti u jekk il-Bank naqasx b'xi mod lill-ilmentatur u jekk jahtix hu tal-gbid li sar mill-*cards* mhux bl-awtorizzazzjoni tal-ilmentatur.

Mill-provi mressqa mill-Bank jirrizulta illi gbid fuq il-*Visa Card* fl-14 t' April 2017, sar biss tliet darbiet; fit-15:37:05; 15:38:01 u 15:39:01. Il-messaggi li baghat il-Bank lill-ilmentatur - *SMS alerts* - li kien sar gbid intbaghtu fit-15:37:11, 15:38:05 u 15:39:05.

Dan juri li l-Bank informa lill-ilmentatur f'termini ta' sekondi mindu saru l-gbid u ghalhekk m'huwiex verosimili li rcieva l-messaggi mill-Bank wara illi kien dahal fit-*taxi* u ghamel hin twil biex jaqbad mal-Bank. Sfortunatament, meta min jisraq *card* jirnexxielu jwettaq il-gbid tal-flus, dan isir malajr u hafna drabi jkun tard wisq. F'dawn ic-cirkostanzi, li jkun jista' jaghamel il-Bank hu li jwaqqaf il-*card* immedjatament.

F'dan il-kaz hekk gara u l-gbid tat-tliet tranzazzjonijiet saru fi ftit sekondi ta' xulxin u, ghalhekk, sabiex dawn setghu jitwaqqfu l-ilmentatur ried icempel ezattament kif jinduna li m'ghandux il-kartiera. Imma, sfortunatament ghall-ilmentatur, huwa nduna li nsterqitlu l-kartiera hekk kif gie biex ihallas lit-*taxi driver* u jidher li sa dak il-waqt kien digà seh il-gbid tal-flus. Huwa gie infurmat

⁶ Kap. 555, Art 19 (3)(b)

bil-gbid immedjatament, f'sekondi, kif jirrizulta mill-*SMS alerts* li rcieva. Hekk kif qabad mal-Bank mill-ewwel qalulu li kienu digà ingibdu l-flus u setghu biss iwaqqfulu l-*cards* inkluza dik tal-*APS*. Jirrizulta mir-rapport tal-pulizija li r-rapport sar fl-16:20, kwazi siegha wara li sehh l-ewwel gbid. L-ilmentatur jghid li huma marru mill-ewwel l-ghassa bit-*taxi* u, ghahekk, jidher li l-ilmentatur dam sew ma nduna bis-serq tal-*wallet* u li kien hemm zmien bizzejjed biex jilhqu jsiru t-tranzazzjonijiet.

L-ilmentatur jghid li ngibditlu s-somma ta €1,000 f'erba' tranzazzjonijiet, izda fil-fatt, jirrizulta li sehhekk biss tliet tranzazzjonijiet fl-ammont totali ta' €750. Wara t-tielet attentat, iz-zewg attentati li saru wara gew '*declined*'.⁷ Ghalhekk l-ilmentatur m'huwiex korrett meta jghid li ngibdulu elf ewro meta fil-fatt ingibdulu seba' mija u hamsin ewro bil-*Gold Card*.

L-istess process gara fil-kaz tal-*BOV Cashlink Visa Card*. Il-gbid sar fit-15:41:16, u l-*SMS alert* li kienu ngibdu mitejn u hamsin ewro intbaghat mill-ewwel lill-ilmentatur fit-15:41:21. L-istess kunsiderazzjonijiet li ghamel l-Arbitru rigward il-*BOV Visa Card* jghoddu ghal din il-*card* ukoll, bid-differenza li s-somma li jghid l-ilmentatur li ngibditlu hija korretta.

Ghalhekk l-Arbitru ma jstax iqis l-allegazzjoni li ghamel l-ilmentatur, illi kieku qabad mill-ewwel mal-*BOV*, setghu twaqqfu dawn it-tranzazzjonijiet.

Izda, l-ilmentatur jghid ukoll li hu ma kienx halla l-*PIN number* mal-*cards* u jista' jkun ukoll li l-*cards* tieghu setghu gew *cloned* u, ghalhekk, ma ntuzax il-*PIN number*.

Mill-provi li ressaq il-provditur tas-servizz, mhux kontradetti, jirrizulta li kien intuza l-*PIN number*. Minn Dok. 4 u Dok. 8,⁸ jirrizulta li t-tranzazzjonijiet kienu '*matched*' jigifieri intuza l-*PIN number* li gie verifikat mis-sistema. Li kieku l-*card* kienet *cloned*, ma kienx ikun hemm bzonn li tintuza l-*card* tal-ilmentatur, kif jirrizulta li intuzat, u lanqas kien ikun hemm il-bzonn li jisirquhielu.

Dak li jghid li qara fl-artiklu ta' *Cambridge University*, apparti li hu artiklu f'it antikwat, mhu bl-ebda mod ippruvat mill-ilmentatur f'dawn il-proceduri.

⁷ A fol. 38, Dok. 1

⁸ A fol. 50 u 75

Ghalhekk, il-persuna li serqet il-cards kellha access ghall-cards u ghall-PIN number taghhom. Tant, li l-ewwel tlett attentati fuq il-*Visa Gold* irnexxew u anke l-ewwel attentat fuq il-*Cashlink Visa Card*. Li kieku kien xi hadd li pprova numru bl-addocc, is-sistema kienet tirrifjutaha, izda l-fatt li l-attentati irnexxew mill-ewwel jipprova li l-PIN number li ntuza kien il-PIN number korrett li kien ta l-Bank lill-ilmentatur.

Ghalhekk, l-Arbitru jkollu jikkonkludi li b'xi mod min seraq il-cards kellu access ukoll ghall-PIN numbers.

Huwa l-obbligu tal-cardholder li jara li l-PIN number ma jinzammx flimkien mal-cards, u hija prassi segwita li l-provditur tas-servizz javza b'dan lil kull cardholder. Kull min juza card dan jafu.

Fil-kaz tal-*Gold Card*, il-*Product Information Guide* taghmilha cara x'ghandu jaghmel bil-PIN number min ikollu l-card:⁹

'Your PIN: A personal identification number (PIN) may be issued and it must be kept secret. This means that you must not disclose it to any one else including the police and/or BOV personnel or record it in any way, which allows another person to discover it. Upon receipt you must destroy the PIN notification.'

L-istess twissija qieghda wkoll fil-kaz tal-*Cashlink Visa*.¹⁰

L-Arbitru kellu l-opportunità li f'kazi simili ghal dak tal-llum jghid li, filwaqt li l-provditur tas-servizz ghandu l-obbligu li jkollu sistema sikura ghall-cards kemm fil-card innifisha kif ukoll fl-ATMs, li jintuzaw, min-naha l-ohra il-konsumatur irid jara li huwa stess jiehu l-passi kollha necessarja biex informazzjoni sensittiva bhal PIN number tigi memorizzata u destrutta sabiex hadd ma jkollu access ghaliha.

Galadarba gie ippruvat li intuza l-PIN number, haga li l-ilmentatur kellu jiehu hsieb li ma ssirx, u ma jirrizultax li l-Bank kien naqas mid-dmirijiet tieghu li wassal ghall-gbid tal-flus, l-Arbitru ma jsibx li l-ilment huwa gust, ekwu u ragonevoli.

⁹ A fol. 60

¹⁰ A fol. 82

Filwaqt li l-Arbitru jissimpatizza mal-ilmentatur ghas-sitwazzjoni li nsab fiha meta nsterqitlu l-kartiera u l-ansjetà li din is-sitwazzjoni setghet holqitlu, fil-kuntest tal-fatti tal-kaz ma jistax jilqa' l-ilment tieghu.

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

**Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**