



MALTA

QORTI TAL-APPELL
(Sede Inferjuri)

ONOR. IMĦALLEF
LAWRENCE MINTOFF

Seduta tal-21 ta' Ottubru, 2026

Appell Inferjuri Numru 177/2025 LM

Kevin Micallef Colombo (K.I. nru. 117278M)
(l-appellat')

vs.

Bank of Valletta p.l.c. (C 2833)
(l-appellant')

Il-Qorti,

Preliminari

1. Dan huwa appell magħmul mill-bank intimat **il-Bank of Valletta (C 2833)** [minn issa 'l quddiem 'l-bank appellant'] mid-deċiżjoni mogħtija fis-7 ta' Novembru, 2025, [minn issa 'l quddiem 'id-deċiżjoni appellata'] mill-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji [minn issa 'l quddiem 'l-Arbitru'], li ddeċieda t-talbiet tal-intimat fil-konfront tar-rikorrent **Kevin Micallef Colombo (K.I. nru. 117278M)** [minn issa 'l quddiem 'l-appellat' jew 'l-Ilmentatur], kif ġej:

“Għar-raġunijiet spjegati hawn fuq, l-Arbitru qed isib li l-BOV naqas mill-obbligu tiegħu dwar moniteraġġ ta’ pagamenti li saru mill-Ilmentatur.

Kieku għamel moniteraġġ u ħa miżuri xierqa, kellu jiġi identifikat li t-tranzazzjonijiet kienu ta’ natura frawdolenti, kellu jwissi lill-Ilmentatur u jintervjeni b’mod adegwat fiċ-ċirkostanzi. Dan iżda ma sarx.

Min-naħa l-oħra, l-Ilmentatur kellu responsabbiltà tiegħu ukoll u huwa meqjus li għandu jgħorr parti sostanzjali tat-telf imġarrab minħabba l-aġir negligenti tiegħu. Fi żmien tant qasir, l-Ilmentatur ipprova aċċess komplut lil strangier permezz tal-applikazzjoni AnyDesk, u ppermetta li jsiru tranzazzjonijiet kontra t-termini u kundizzjonijiet tal-Bank.

Fiċ-ċirkostanzi partikolari ta’ dan il-każ, l-Arbitru għalhekk jordna lill-BOV jirrifondi parti mit-telf li ġarrab l-Ilmentatur minħabba nuqqas fis-sistema ta’ moniteraġġ ta’ pagamenti, u jhallas lill-Ilmentatur l-ammont ikkalkulat kif ġej fit-Tabella E hawn taħt:

Tabella E

DATA	Ammont EUR	Pagamenti	Perċentaġġ ta’ kumpens
9.11.2023	5,000	Revolut *	50% - Eur2,500
9.11.2023	5,000	Bifinity – Vilnius	50% - Eur 2,500
9.11.2023	5,000	Bifinity - Vilnius	50% - Eur 2,500
9.11.2023	5,000	Binance.com	50% - Eur 2,500
9.11.2023	5,000	Binance.com	50% - Eur 2,500
10.11.2023	10,000	Revolut *	50% - Eur 5,000
11.11.2023	1,000	Binance.com	100% - Eur 1000 **
11.11.2023	1,130	Bifinity – Vilnius	100% - Eur 1130 **
TOTAL	37,130		Eur 19,630

**Għalkemm pagament lejn Revolut ma jirrapprezentawx evidenza ċara ta' investiment riskjuż, iċ-ċirkostanzi tal-każ kienu tali li l-Bank messu issuspetta li Revolut kienu biss passaġġ lejn kryptoassi.*

L-Ilmentatur għamel pagament lejn Revolut wara li kien għamel pagamenti lejn exchange u kumpannija ta' kryptoassi, Binance u Bifinity.

*** Rifużjoni sħiħa qed tiġi deċiża għax dawn il-pagamenti saru 3 ijiem wara l-pagamenti li għalihom il-Bank gie eżentat mir-responsabbiltà u, għalhekk, kellu żmien biex jintebaħ li l-pagamenti kellhom xamma qawwija ta' frodi.*

*Skont Artikolu 26(3)(ċ)(iv) tal-Kap. 555, il-Bank huwa ordnat iħallas kumpens lill-Ilmentatur ta' **€19,630** (dsatax-il elf, sitt mija u tletin euro).*

Bl-imgħax ta' 2.15% (fn. 83: Marginal Refinance Operations (MRO) rata tal-Bank Ċentrali Ewropew. Jekk isir appell u din id-deċiżjoni tiġi kkonfermata, l-imgħax japplika mid-data ta' din id-deċiżjoni minn hamest ijiem wara d-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-pagament effettiv.

Peress li kull naħa kellha parti mit-tort għat-telf imġarrab, kull parti għorr l-ispejjeż tagħha.

L-Arbitru jieħu din l-okkażjoni biex iwissi lill-banek biex jinvestu f'sistemi effettivi ta' moniteraġġ ta' pagamenti biex jindirizzaw dan il-flaġell ta' frodi fuq vittmi li jaqgħu fin-nassa ta' scammers.

Hemm htieġa immedjata ta' taħriġ tar-rappreżentanti tal-banek fil-contact centres u fil-fergħat biex ikunu kapaċi jxommu elementi ta' frodi, speċjalment meta l-klijent jagħmel talbiet strambi biex iżid il-limitu ta' pagamenti li jsiru onlajn. Il-banek ma għandhomx jibqgħu biss jagħmlu eżerċizzju ta' identifikazzjoni u ma jwissux lill-klijenti fejn ikun hemm xamma ta' frodi li toħroġ minn tranżazzjonijiet xejn tipiċi li jkunu għaddejnin fuq il-kont tal-klijenti.

Fejn ir-risposta tal-klijent ma tkunx konvinċenti, iż-żieda mitluba fil-limiti ma għandhiex tiġi approvata u l-klijent għandu jintalab li jmur fil-fergħa għal spjegazzjoni aktar profonda.

Hemm ukoll il-htieġa biex il-banek jinvestu f'sistemi ta' moniteraġġ ta' pagamenti anke permezz ta' sistemi AI (Artificial Intelligence) biex il-moniteraġġ isir f'tempistika reali u pagamenti strambi u mhux f'linja normali jiġu temporanjament miżmuma sa ma jsir kuntatt mal-klijent ha jintalbu l-kjarifiki meħtieġa."

Fatti

2. Ir-rikorrent ossija l-Ilmentatur resaq quddiem l-Arbitru fejn spjega li bejn l-4 u l-11 ta' Novembru, 2023, saru diversi tranzazzjonijiet mhux awtorizzati mill-kont bankarju tiegħu mal-bank appellant, li rrizultaw f'telf totali ta' €67,412.25.

Mertu

3. Fl-ittra tiegħu lill-Arbitru, l-Ilmentatur spjega li t-tranzazzjonijiet in kwistjoni ġew magħmula minn terzi persuni, li b'mod frawdolenti daħlu fil-kont tal-bank tiegħu billi użaw *software* bħal AnyDesk. L-Ilmentatur allega li l-bank naqas milli jimplimenta miżuri xierqa biex jipprevjeni dawn it-tranzazzjonijiet, u milli jagħmel moniteragg tax-xejriet fl-infiq tiegħu, jew milli jagħmel mistoqsijiet u jivverifika bir-reqqa židiet fil-limiti tal-pagamenti jew milli jimblokka pagamenti suspettuži. L-Ilmentatur spjega li huwa qatt ma għamel tranzazzjonijiet f'ammonti daqstant għoljin, partikolarment fuq pjattaformi li jinvolvu kryptoassi. Qal li l-attività frawdolenti kienet tinvolvi diversi tranzazzjonijiet magħmula fuq perijodu qasir ta' żmien, iżda minkejja dan il-bank appellant ma waqqafx il-pagamenti u ma qajjem l-ebda mistoqsija, minkejja l-obbligu tiegħu ta' moniteragg u ta' prevenzjoni ta' tranzazzjonijiet frawdolenti. L-Ilmentatur spjega li t-tranzazzjonijiet kienu jinvolvu l-ġbir u t-trasferimenti ta' flus lil *Revolut*, *Binance*, *Bifinity* u *Kucoin*, u peress li dawn it-tranzazzjonijiet kienu ta' natura ta' riskju għoli, il-bank appellant kellu l-obbligu jintervjeni u jidentifikahom bħala suspettuži. L-Ilmentatur qal li l-frodisti għamlu pressjoni fuqu fejn ċemplulu diversi drabi, sa ħmistax-il darba f'għurnata

sabiex jikkonvincuh iżid il-limiti fuq il-pagamenti mill-kont tiegħu. Qal li minkejja n-natura mhux solita ta' dawn it-tranzazzjonijiet, l-appellant ma staqsiex bir-reqqa għar-raġuni għal dawn iż-żidiet, u għalhekk naqas mill-obbligu tiegħu ta' kura u sorveljanza. L-Ilmentatur qal ukoll li huwa qatt ma awtorizza dawn it-tranzazzjonijiet u li kull awtentikazzjoni saret taħt pressjoni, b'qerq jew b'riżultat ta' manipulazzjoni mill-frodist. Qal ukoll li skont ir-Regolament 2018/389, fornituri tas-servizzi finanzjarji huma mitluba jimplimentaw sistemi ta' moniteragg f'hin reali li kapaci jaqbdu tranzazzjonijiet frawdolenti f'ċirkostanzi ta' imġiba ta' nfiq mhux normali mill-kont u fatturi oħra ta' riskju u xenarji frawdolenti magħrufa. L-Ilmentatur saħaq li l-bank naqas milli jimxi mar-regolamenti u, li b'riżultat ta' dan, huwa ġarrab telf finanzjarju kbir, u għal din ir-raġuni, il-bank għandu jinżamm responsabbli għat-telf kollu soffert minnu. L-Ilmentatur qal li l-bank naqas milli jipprevjeni t-tranzazzjonijiet in kwistjoni, u ppermetta tranzazzjonijiet ta' valur għoli lejn pjattaformi relatati ma' kryptoassi mingħajr ma għamel verifiki sufficjenti jew mingħajr ma ħa miżuri oħra ta' sigurtà fuq dawn it-tranzazzjonijiet. L-Ilmentatur saħaq li huwa qatt qabel ma kien għamel dawn it-tip ta' tranzazzjonijiet, u li l-bank appellant kellu jqis din l-attività bħala waħda mhux tas-soltu, u għalhekk suspettuża.

4. L-Ilmentatur spjega li l-bank naqas fil-moniteragg tal-andament ta' tranzazzjonijiet mhux normali, u saħaq li l-mekkanizmu tal-bank appellant ta' moniteragg ta' tranzazzjonijiet kellu jidentifika l-ġbid ta' ammonti ta' valur kbir u trasferimenti li kienu qegħdin isiru b'mod mgħaġġel u suċċessiv, li jindikaw frodi. L-Ilmentatur qal li taħt il-PSD 2 u r-Regolament 2018/389, istituzzjonijiet finanzjarji għandhom ikollhom fis-seħħ sistemi li jagħrfu u jimblukkaw tranzazzjonijiet suspettużi, u li l-bank appellant naqas milli josserva dan id-dmir.

L-Ilmentatur qal li l-bank appellant naqas ukoll milli jintervjeni meta huwa žied il-limiti ta' pagamenti mill-kontijiet tiegħu, u li meta huwa talab li jżied il-limitu fuq il-pagamenti tiegħu, huwa kien qiegħed jaġixxi taħt pressjoni, u kien qiegħed jiġi mqarraq minn frodisti. Qal li l-appellant qatt ma staqsieh għal liema raġuni kien qiegħed jaġmel dawn it-talbiet, u li t-tranzazzjonijiet in kwistjoni jaqgħu taħt il-kriterji speċifikati f'Artikolu 2(2) tad-*Delegated Regulation 2018/389* rigward l-identifikazzjoni ta' tranzazzjonijiet b'riskju għoli, u l-bank naqas milli jieħu miżuri suffiċjenti biex jintervjeni u jwissi lill-klijent tiegħu. L-Ilmentatur talab li jirċievi ħlas fl-ammont ta' €62,412.25 bħala kumpens, liema ammont huwa jispjega li jirrappreżenta t-total ta' telf imġarrab minnu minn tranzazzjonijiet mhux awtorizzati li saru bejn l-4 u l-11 ta' Novembru, 2023, u spjega ulterjorment li l-ammont oriġinali li ttieħed mingħandu kien ta' €67,412.25, iżda l-bank appellant kien irnexxielu jirkupra €5,000 minnhom.

5. L-intimat, fir-risposta tiegħu spjega li t-talbiet tal-Ilmentatur huma infondati fil-fatt u fid-dritt. Il-bank intimat elenka t-tranzazzjonijiet li ilmenta dwarhom l-Ilmentatur, u qal li sabiex saru dawn it-tranzazzjonijiet, kien hemm struzzjonijiet legittimi min-naħa tal-Ilmentatur li waslu għand il-bank appellant. Qal ukoll li l-aħħar sett ta' tranzazzjonijiet ġew awtorizzati mill-*card* tal-bank tal-Ilmentatur permezz tal-applikazzjoni *3D Secure*, u li għal dawn it-tranzazzjonijiet il-bank iħaddem *Secure Customer Authentication*. Il-bank intimat qal li dan ifisser li dawn it-tranzazzjonijiet seħħew bl-awtentikazzjoni u bl-awtorizzazzjoni espressa tal-Ilmentatur. Qal li din is-sistema hija konformi mal-obbligi imposti mill-*Payment Service Directive 2*, li telenka r-rekwiżiti li jridu jiġu sodisfatti sabiex ikun hemm awtentikazzjoni sikura b'saħħitha, u qal li wara kull tranzazzjoni mwettqa mir-rikorrent, l-intimat baġhat *SMS* sabiex

jikkonferma li dawn it-tranzazzjonijiet kienu ġew effettwati minnu. Qal li l-Ilmentatur qatt ma kkuntattja lill-bank appellant sabiex jispjega li dawn it-tranzazzjonijiet ma kinux ġenwini, u li meta l-Ilmentatur baqa' jagħmel tranzazzjonijiet simili fil-konfront tal-istess negozjant, il-bank ma kellu l-ebda indikazzjoni li dawn it-tranzazzjonijiet setgħu ma kinux ġenwini. Qal li uħud minn dawn it-tranzazzjonijiet saru permess ta' *card*, u permezz tal-*internet banking*, u li għalhekk anki f'dawn l-istanzi l-Ilmentatur kellu jawtorizza t-tranzazzjoni permezz ta' awtentikazzjoni sikura, u li għalhekk il-bank kellu l-awtorizzazzjoni tal-Ilmentatur sabiex jagħmel il-pagament. Il-bank intimat spjega li apparti *strong customer authentication*, f'każijiet ta' ħlas permezz tal-*internet banking*, il-bank jimplimenta wkoll sistema ta' '*dynamic linking*' kif delineata mir-Regolament 2018/389 li jissupplimenta l-PSD2. Il-bank intimat spjega li filwaqt li r-rikorrent stqarr li l-ilment tiegħu huwa dwar tranzazzjonijiet mhux awtorizzati, u li huwa qatt ma awtorizza dawn it-tranzazzjonijiet, mir-*records* tal-bank jirriżulta li dawn it-tranzazzjonijiet seħħew fuq struzzjonijiet espressi tal-Ilmentatur, u wara li l-Ilmentatur ta l-awtorizzazzjoni espressa tiegħu għal dawn it-tranzazzjonijiet, u dan għalhekk ifisser li l-Ilmentatur kien parteċipant attiv f'dawn it-trasferimenti. L-intimat qal li meta l-Ilmentatur irrapporta dan l-inċident, il-bank fetaħ *chargeback dispute* għal kull tranzazzjoni li seħħet mal-banek barranin involuti, filwaqt li fir-rigward tat-tranzazzjonijiet li seħħew bis-sistema tar-Revolut, l-Ilmentatur kien infurmat li huwa kellu jqajjem ilment direttament mar-Revolut. L-intimat qal li fil-31 ta' Mejju, 2024, huwa kien informa lir-rikorrent li l-banek barranin irrifjutaw li jħallsu l-ammonti stipulati, u li għalhekk ir-rikorrent intalab jipproduci ittra ffirmata f'każ li xtaq jipproċedi bil-pass li jmiss fiċ-ċiklu taċ-*chargeback*, li huwa l-istadju tal-*Pre-*

Arbitration. L-intimat qal li filwaqt li l-Ilmentatur iddeċieda li jipproċedi bil-*Pre-Arbitration* u pprovda l-imsemmija ittra lill-bank, fil-31 ta' Lulju, 2024, il-bank informa lill-Ilmentatur li l-*Pre-Arbitration* gie rrifjutat mill-bank barrani, iżda l-ammonti ta' €5,000 u ta' €14.25 kienu ser jiġu ritornati lura fil-kont tal-bank tiegħu għaliex il-bank barrani naqas milli jirrispondi fit-terminu prefiss ta' tletin gurnata, u b'hekk skont ir-regoli tač-*chargeback*, f'din iċ-ċirkostanza, il-fondi huma rikoverati awtomatikament mill-bank barrani involut. L-intimat qal li l-argument ewlieni tal-banek barranin kien li l-klijenti tagħhom kienu pprovdew servizz lir-rikorrent, u li dan kien aċċetta t-termini u kundizzjonijiet ta' dan is-servizz li ngħata b'mod sħiħ. L-intimat qal li t-tranzazzjonijiet kienu awtentikati u awtorizzati mill-Ilmentatur, u għalhekk huwa ma kien intitolat għall-ebda rimborż. Fir-rigward tal-€5,000 imħallsa permezz ta' trasferiment bankarju fit-8 ta' Novembru, 2023, il-bank għamel *recall request* sabiex il-flus jiġu ritornati, iżda anki din it-talba giet miċħuda għaliex ma kien għad fadal l-ebda flus fil-kont tal-benefiċjarju.

6. Il-bank intimat zied jgħid li skont l-artikolu 40(1) tad-Direttiva 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta, tranzazzjoni ta' hlas titqies li hija awtorizzata jekk il-pagatur ikun ta l-kunsens tiegħu sabiex tiġi eżegwita t-tranzazzjoni. Il-bank intimat irċieva struzzjonijiet legittimi biex iħallas minn kredenzjali u sistemi assoċjati mar-rikorrent, u għalhekk m'għandu l-ebda obbligu jirrifondi lir-rikorrent. Il-bank intimat qal ukoll li t-termini u kundizzjonijiet tal-*Cashlink Visa* ġew aċċettati mir-rikorrent b'mod volontarju, u li tali termini u kundizzjonijiet jispjegaw b'mod ċar li l-intimat ma jistax iħassar pagamenti li jsiru minn *card*, u li f'każ li l-klijent ikun irid iħassar hlas li jkun sar, dan għandu jikkuntattja lill-bejjiegħ jew fornitur b'mod separat. Il-bank intimat qal ukoll li l-Ilmentatur kellu

I-għażla libera li jiddeċiedi fejn xtaq jinvesti flusu, u li għalhekk issa ma jistax jistenna lill-bank jieħu responsabbiltà għal azzjonijiet li jirriżultaw skont ix-xewqat tiegħu. Il-bank jgħid li huwa pprovda servizz ta' ipproċessar ta' pagamenti li kien awtorizzat mill-klijent, u li l-bank intimat qatt ma ta pariri lill-Ilmentatur dwar fejn kellu jinvesti flusu, u għalhekk issa dan ma jistax iżomm lill-bank responsabbli għat-telf li sofra. Il-bank intimat qal ukoll li huwa ma jistax iwaqqaf lill-klijenti tiegħu milli jagħmlu ttrasferimenti ta' flus, u li l-obbligu tal-bank f'dan ir-rigward huwa biss li jassigura li t-tranzazzjonijiet ikunu awtentikati u awtorizzati mill-konsumatur. Kompla jgħid li hija biss responsabbiltà tal-konsumatur li jassigura li l-investimenti tiegħu huma sodi u ta' min joqgħod fuqhom, partikolarment fejn il-klijent ma jitlobx il-parir tal-bank għal dan l-iskop. Il-bank intimat qal li min-naħa tiegħu huwa bagħat il-flus skont l-istruzzjonijiet mogħtija mill-klijent, u li qies ukoll l-istituzzjoni finanzjarja li l-flus kienu ser jintbagħtu lilha, u qies li ma kien hemm xejn suspettuż f'tali tranzazzjonijiet. Qal li għalhekk mhux minnu dak li jilmenta dwaru l-Ilmentatur, li l-bank naqas milli jieħu miżuri sabiex jipprevjeni tranzazzjonijiet frawdolenti, jew li l-bank naqas milli jimplimenta moniteragg ta' xejriet insoliti fl-infiq. L-appellant qal li huwa jiddependi fuq sistema ta' moniteragg imħaddma minn VISA u li tagħti lil VISA vizibilità ferm oġġla minn dik li għandu l-bank għad-dispożizzjoni tiegħu. Qal li t-tranzazzjonijiet in kwistjoni ma ġewx ikklassifikati bħala li għandhom riskju sinifikanti, u għalhekk il-bank ma kellu l-ebda obbligu li jwaqqaf tali tranzazzjonijiet. Il-bank intimat qal ukoll li l-Ilmentatur naqas milli jispjega għal liema raġuni tali tranzazzjonijiet kellhom jitqiesu bħala suspettużi, jew li jgħorru riskju għoli. Qal ukoll li huwa ma kienx mgħarraf b'komunikazzjonijiet li l-Ilmentatur seta' kellu ma' terzi, u li għalhekk huwa

inutili għall-Ilmentatur li jgħid li huwa rċieva numru ta' telefonati ripetutament mill-frodisti. Il-bank qal li mir-rapport li sar lill-Pulizija, għandu jirriżulta li l-Ilmentatur kien huwa stess li avviċina lill-parti terza għaliex ħaseb li kien hemm opportunità ta' investiment tajba għalih, u li kien l-Ilmentatur li ttratta ma' persuna li sar jaf minn fuq *Facebook*, u li qatt ma kien iltaqa' magħha qabel. Il-bank intimat qal ukoll li kull kljent tiegħu jista' jitlob li jiżdiedu l-limiti tal-ħlas minn fuq il-*card* tiegħu, u li l-bank jipprovdi s-servizzi tiegħu lil kull kljent li jitlob tali servizz, u li filwaqt li l-bank jista' jistaqsi dwar ir-raġuni għaž-żieda fil-limitu, il-bank ma jippruvax iwaqqaf lill-kljenti tiegħu milli jipproċedu b'dawn it-tranzazzjonijiet. Minkejja li l-bank għamel għadd ta' domandi lill-kljent, il-kljent irrisponda għad-domandi li sarulu skont kif sugġerit mill-frodist, u li għalhekk kull intervent min-naħa tal-bank kien ser ikun inutili, għaliex l-Ilmentatur ipprefera jikkomunika u jafda bi flusu lill-frodist. Il-bank intimat qal li kienet responsabbiltà tal-Ilmentatur li jassigura li l-investiment li kien ser jidħol għalih kien leġittimu. L-appellant insista li huwa kellu fis-seħħ sistemi ta' moniteragg robusti, u li huwa japplika sistema ta' *strong customer authentication* sabiex jassigura l-ogħla livell ta' protezzjoni possibbli. Qal li l-eżerċizzju ta' moniteragg tat-tranzazzjonijiet kien neċessarju sabiex jassigura li t-tranzazzjoni kienet debitament awtentikata mill-persuna li hija l-utent tas-servizz ta' ħlas, u li dan sar fir-rigward ta' kull tranzazzjoni.

Id-Deciżjoni Appellata

7. L-Arbitru, fid-deċiżjoni tiegħu tas-7 ta' Novembru, 2025, iddeċieda li l-ilment tal-Ilmentatur għandu jiġi parzjalment milqugħ, u ordna lill-bank intimat

iħallas kumpens ta' €19,630 lill-Ilmentatur, u dan wara li għamel is-segwenti konsiderazzjonijiet:

“Kunsiderazzjonijiet

Sfond ġenerali tal-frodi

L-allegat frodi jinvolvi investment scam fi kryptoassi. Hekk kif joħroġ mid-dokumenti pprezentati u l-informazzjoni pprovduta matul il-proċeduri ta' dan il-każ, l-Ilmentatur beda jitkellem ma' xi ħadd li ma kienx jaf, wara li għafas link minn reklam frawdolenti li huwa kien ra minn fuq Facebook u li kien juri nies prominenti lokali.

Wara li wera l-interess li jinvesti Eur260 huwa ġie ikkuntattjat minn persuni li qabdduh ma' taparsi 'trader' li beda jikkomunika miegħu permezz ta' telefonati u messaġġi fuq 'Whatsapp' bl-intenzjoni li jsiru investimenti fi kryptoassi. (fn. 27: p. 8, 171 u 208)

Diversi messaġġi intbagħtu bejn il-frodist u l-Ilmentatur hekk kif joħroġ mill-'Whatsapp chats' fuq il-perijodu ta' bejn it-2 ta' Novembru, 2023 u l-10 ta' Novembru, 2023. Il-frodist uża ċertu tattiċi biex jipprova joħloq fiduċja u ħbiberija mal-Ilmentatur fejn apparti fuq investimenti beda jitkellem miegħu anke fuq suġġetti oħra (inkluż fuq iż-żwimel u xiri ta' proprjetà f'Malta biex jiġbed lill-Ilmentatur lejha). (fn. 28: p. 208 – 210)

L-Ilmentatur ipprova aċċess lill-frodist għall-apparat elettroniku (mobile) tiegħu permezz tal-app 'AnyDesk' fejn il-frodist ħa kontroll tal-apparat elettroniku tal-Ilmentatur u għamel diversi azzjonijiet. Waqt is-seduta tal-25 ta' Ġunju 2025, l-Ilmentatur xehed:

'... ma kellix BOV app ... Ngħid li lanqas l-account tar-Revolut ma kelli ...

Ngħid li dan [il-frodist] niżżel dawn l-apps kollha u niżżel l-AnyDesk. Ngħid li lanqas l-AnyDesk ma kont naf x'inhu. Hu beda jaħdem minn fuqu. Kull darba jikkuntattjak. Jiftaħ l-AnyDesk u joqgħod jaħdem ... Ngħid li proprjament ma kontx naf x'inhu jagħmel għax kollox hu beda jagħmel fuq l-AnyDesk'. (fn. 29: p. 171)

L-Ilmentatur xehed ukoll waqt l-istess seduta:

'... Ngħid li hu kien jibgħatli fuq Whatsapp, kemm jgħidli biex nixgħel l-AnyDesk u daqshekk. Inti fuq Whatsapp tkun allura affarijiet ma tarax.

Qed jingħad li l-app tal-bank fuq il-mobile tiegħek kienet, ngħid li iva, imma qed juzahom hu. Inti ma tara xejn fuq il-mobile. Hu kien iċempel fuq Whatsapp, kien

jgħidli biex niftaħ l-AnyDesk, iparla miegħek u hu jkun qed jaħdem. Daqshekk'. (fn. 30: p. 174)

Il-frodist kien saħansitra jiggwida lill-Ilmentatur x'għandu jgħid lill-Bank fuq it-trasferimenti li kellhom isiru. (fn. 31: p. 212) L-Ilmentatur anke ġie mitlub mill-frodist jibgħat malajr u b'urġenza pagament sostanzjali għal skop ta' taxxa (li kien ser jiġi taparsi rifondut lura) bl-iskuża li l-gwadann (fittizju) jiġi wara rilaxxat meta dan kollu ma kienx minnu. Il-frodist anke inkoraġġih iġib jew jissellef xi flus mingħand familjari tiegħu. Fil-messaġġi ta' bejn l-Ilmentatur u l-frodist intqal fosthom hekk:

Frodist: 'They said tax should be done'

Ilmentatur: 'Now'

Ilmentatur: 'What are we going to do'

Ilmentatur: 'Before or after'

...

Frodist: 'Before'

Ilmentatur: 'How I'm going to pay it before'

Frodist: 'They said the Tax is important!'

Ilmentatur: 'But how I'm going to pay it if the money are not in my bank'

Frodist: 'so that the bank will be approving that this money is authorized and tax was paid ... or else they reserve all your funds'

...

Frodist: 'They told me if you don't do BOV will not release the funds'

Frodist: 'My lawyer said it should be done before Monday before going to the bank!'

...

Frodist: 'Maybe you have someone that can help you?'

Frodist: 'Because the Tax is refundable'

Ilmentatur: 'Who's going to give me 20 thousand'.

Frodist: 'it will be back in 2 hours of time'

...

Frodist: 'Fiancee or mom dad?'"

L-Arbitru jixtieq l-ewwel jinnota li ma tqajjem l-ebda dubju fuq il-veracità ta' dak li ingħad mill-Ilmentatur rigward jekk huwa kienx vittma ta' frodi.

L-Arbitru huwa sodisfatt biżżejjed li ma hemmx dubju raġonevoli fuq dan l- aspekk. Anke fuq bilanċ ta' probabilità, hemm biżżejjed fatturi li juru li kien minnu li l-Ilmentatur safa vittma ta' scam.

L-Arbitru ħa diversi fatturi f'dan ir-rigward fejn ikkunsidra fosthom: iċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ, ix-xhieda u l-evidenza pprovduta u n-natura u l-kredibilità tal-

avvenimenti li seħħew hekk kif spjegati f'dan il-każ (fn. 32: Li tipikament jirrifletti sitwazzjoni ta' investiment u pig butchering crypto scams li ltaqa' magħhom l-Arbitru f'diversi każijiet preċedenti u li huwa fenomenu hekk kif irrapportat f'diversi media globali f'dawn l-aħħar snin (eż <https://www.chainalysis.com/blog/2023-crypto-crime-report-introduction/>); ir-rapport li sar mill-Ilmentatur lill-pulizija datat l-10 ta' Novembru, 2023 (fn. 33: p. 70-71); ix-xhieda ġuramentata tal-Ilmentatur fuq il-każ ta' frodi (fn. 34: p. 171-175) kopja ta' diversi messagġi bejn il-frodist u l-Ilmentatur (fn. 35: p. 147-161); il-kopji tal-bank statements li juru l-ħruġ ta' flus għall-crypto (fn. 36: p. 9-10; 54-55; 57-58); it-tentattiv ta' chargebacks u recalls li saru (fn. 37: p. 8, 11-15, 67, 125-126; 170). u dokumenti oħra. (fn. 38: p. 165; 168-169)

Dawn kollha jsaħħu b'mod suffiċjentament konvinċenti t-teżi ta' frodi u li l-Ilmentatur safa vittma tagħha.

L-ilment u l-pagamenti in kwestjoni

Fl-ilment li sar mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji tqajjmu essenzjalment żewġ punti kruċjali li huma dawn:

- (i) l-allegazzjoni li t-tranzazzjonijiet li saru mill-kont bankarju tal-Ilmentatur ma kinux awtorizzati minnu;
- (ii) l-allegazzjoni li l-Bank naqas milli jieħu mizuri adegwati biex jipprevjeni t-tranzazzjonijiet frawdolenti u li jagħmel moniteragġ ta' xejriet ta' nfieq mhux tas-soltu u li jistaqsi u jiċċekkja bir-reqqa židiet fil-limiti tal-pagamenti kif ukoll iwaqqaf pagamenti suspettużi.

L-iskeda tal-pagamenti li dwarhom qed isir dan l-ilment hija miġbura fit-Tabella A hawn taħt.

Tabella A

Lista ta' pagamenti li saru mill-kont tal-Ilmentatur hekk kif joħroġ mill- 'Statement of Account' uffiċjali tal-Bank (fn. 39: p. 9-10 u 54-55)

	Data	Ammont EUR	Pagamenti	Raġuni indikata għal pagament
1	4.11.2023	260	Revolut	'Transfer between own accounts'

2	8.11.2023	5,000	Wise Europe SA (fn. 40: p. 181 u 218)	'Same party reason: Own account transfer'
		8	'Payment order outwards fee'	
3	8.11.2023	4,500	Revolut	'Revolut ... 87'
4	8.11.2023	5,000	Revolut	'Revolut ... 37'
5	8.11.2023	5,000	Binance.com	Binance.com
6	8.11.2023	500	Binance.com	Binance.com
7	8.11.2023	5,000	Bifinity – Vilnius	'Transfer between own accounts'
8	9.11.2023	5,000	Bifinity – Vilnius	'Revolut ... 87'
9	9.11.2023	5,000	Bifinity – Vilnius	
10	9.11.2023	5,000	Bifinity – Vilnius	
11	9.11.2023	5,000	Binance.com	Binance.com
12	9.11.2023	5,000	Binance.com	Binance.com
13	10.11.2023	5,000	Kucoin.com – Vilnius	
	10.11.2023	14.25	Currency Conversion Fee	
14	10.11.2023	10,000	Revolut	'Revolut ... 87'
15	11.11.2023	1,000	Binance.com	Binance.com
16	11.11.2023	1,130	Bifinity – Vilnius	
	Total ta' telf (fn. 41: Dan l-ammont jaqbel mal- ammont ta' telf indikat mill- lmentatur fl-ilment	67,412.25		

	<i>tiegħu (p. 3, 4 u 218)</i>			
	<i>Irkuprati (fn. 42 – Eur5,000 + 14.25: Eur 5,014.25 (P.11, 60 & 82) – L-ammont irkuprat jirrifletti t-tranzazzjoni immarkata fit-tabella bin-numru tlettax.</i>	5,014.25		
	Bilanċ	62,398		

Hekk kif spjegat mill-Fornitur tas-Servizz, il-Bank irnexxilu jirkupra l-ammont ta' Eur 5,000 u Eur 14.25. (fn. 43: p.82) Dan joħroġ ukoll mill-komunikazzjoni tad-dipartiment tal-Bank fuq chargebacks datata 31 ta' Lulju, 2024, hekk kif anke rifless fid-dokument tal-kont bankarju li juru dawn l-ammonti ġew depożitati lura. (fn. 44: p. 60)

Analizi u kunsiderazzjonijiet

L-allegazzjoni li t-tranzazzjonijiet ma kinux awtorizzati mill-Ilmentatur

L-Arbitru jinnota s-sottomissjonijiet estensivi tal-Ilmentatur fejn huwa saħħaq li l-pagamenti in kwestjoni għandhom jitqiesu mhux awtorizzati u dan essenzjalment peress li l-Ilmentatur ma kienx jaf x'qed jiġri u x'inhu jagħmillu l-frodist meta l-Ilmentatur tah aċċess għall-apparat elettroniku tiegħu bl-AnyDesk.

Dawn is-sottomissjonijiet saru wkoll b'referenza għal preambli 71 u 72 tad-Direttiva 2015/2366 (fn. 45: PSD2 – Direttiva (UE) 2015/2366 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru, 2015, dwar is-servizzi ta' pagament fis-suq intern - <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/MT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2366>) kif ukoll għal-linji gwida li nħargu mill-Arbitru fil-Mudell għall-Allokazzjoni ta' Responsabbilità bejn fornituri ta' servizzi ta' pagament u utenti tas-servizzi ta' pagament f'każ ta' scams u pagamenti frawdolenti. (fn. 46: Sottomissjonijiet finali – P. 219-222)

L-Arbitru, iżda, ma jaqbilx li ċ-ċirkostanzi ta' dan il-każ huma tali ta' tranżazzjonijiet mhux awtorizzati, u lanqas li hemm skop li f'dan il-każ issir distinzjoni bejn il-kunċett ta' awtentikazzjoni u dak ta' awtorizzazzjoni.

Hekk kif miġbur tajjeb fil-qosor mill-Fornitur tas-Servizz:

"... fil-każ odjern, irriżulta li l-Ilmentatur awtorizza b'mod attiv it-tranżazzjonijiet mertu tal-ilment odjern stante illi huwa ta aċċess remot permezz ta' AnyDesk, qasam kodiċi ta' awtentikazzjoni ma' terzi, żied il-limitu tal-VISA fuq talba tal-frodista; u kkonferma li rċieva SMS alerts; u ma kkontesta l-ebda tranżazzjoni. Fix-xhieda tiegħu ta' nhar il-25 ta' Ġunju, 2025, l-Ilmentatur stqarr illi, 'Kont nirċevihom u nagħtihom lit-trader [...] kont ngħidlu x'inhum n-numru', u 'il-bank staqsieni xi mistoqsijiet [...] jien għidtilhom dak li qalli t-trader kif għandi nirrispondi'. Għaldaqstant, dawn ma jistgħux jitqiesu bħala tranżazzjonijiet mhux awtorizzati, iżda awtorizzati, u kif'. (fn. 47: p. 230)

L-Arbitru jikkondividi l-fehma espressa mill-Fornitur tas-Servizz f'dan ir-rigward meta jqis ukoll li l-Ilmentatur kien ampjament konxju tat-trasferimenti tal-flus u ried li jsiru tali tranżazzjonijiet hekk kif anke joħroġ:

(i) mill-messaġġi tal-'Whatsapp Chat' fejn, fosthom, intqal dan li ġej bejn l-Ilmentatur u l-frodista:

'8.11.2023:

[Frodista]: revolut

[Frodista]: you sent 10,000 there

[Ilmentatur]: They [BOV] are asking about why I make transfer ...'

9.11.2023

[Ilmentatur]: About the money we are going to put them in revolut'

[Frodista]: correct

[Ilmentatur]: ok send me when it's time'. (fn. 48: p. 213)

(iii) mill-ittra datata 18 t'April, 2024, li intbagħtet mill-Ilmentatur lill-Bank fejn l-Ilmentatur, fosthom, spjega:

"I was instructed to call Bank of Valletta and ask for a payment limit increase to enable future monies to be sent and received. I did this on 2 occasions. One on the phone and once in Branch." (fn. 49: p. 109)

Il-fatt li jista' jingħad li kien hemm kemm awtentikazzjoni kif ukoll awtorizzazzjoni mill-Ilmentatur f'dan is-sens, (fn. 50: (Komparat ma' sitwazzjoni fejn il-konsumatur ma jkunx konsapevoli u mhux de facto huwa l-mandant tat-tranżazzjoni in kwistjoni) ma jeżonerax lill-BOV minn kull responsabbiltà (kif qiegħed jiġi pretiż

mill-Bank), iżjed u iżjed jekk joħroġ xi nuqqas materjali fuq il-mekkanizmi ta' moniteraġġ u l-azzjonijiet tal-Bank biex jipprevjeni u jiskopri pagamenti jew serje ta' pagamenti frawdolenti.

L-allegazzjoni ta' nuqqas ta' miżuri adegwati biex jipprevjeni l-frodi

Dan huwa fost wieħed minn sensiela t'ilmenti li għandu quddiemu l-Arbitru magħmula minn nies lokali rigward skemi ta' pagamenti frawdolenti.

*Dan il-każ għandu ċertu similaritajiet ma' dawk il-każijiet li jinvolvu telf sostanzjali b'sistema magħrufa bħal **'pig butchering'** li frodisti professjonali bi kreattività enormi qed iħaddmu biex jarrikkixxu ruħhom a skapitu ta' konsumaturi.*

*Fil-11 ta' Frar, 2025, l-Arbitru ppubblika Noti Tekniċi dwar x'inhu **'pig butchering'** u jispjega x'inhuma meqjusa l-obbligi tal-banek u istituzzjonijiet finanzjarji oħra liċenzjati biex jipproteġu lill-klijenti, speċjalment dawk vulnerabbli, minn dan it-tip ta' frodi. Dan biex il-banek u l-istituzzjonijiet finanzjarji liċenzjati jaderixxu mal-obbligi li għandhom u jifhmu l-konsegwenzi li jistgħu japplikaw jekk jonqsu milli jagħmlu dan.*

Wara li ġie rrifjutat l-argument li t-tranzazzjonijiet ma kinux awtorizzati, il-mertu prinċipali ta' dan l-ilment essenzjalment huwa jekk il-Bank mexiex skont l-obbligi li għandu rigward il-moniteraġġ tal-pagamenti li jsiru mill-klijenti tiegħu.

Fin-Noti Tekniċi li l-Arbitru ħareġ qabel f'Diċembru 2023, rigward pagamenti frawdolenti ġie ddikjarat li: (fn. 51: In-Nota Teknika maħruġa f'Diċembru, 2023 intitolata "Mudell għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn fornituri ta' Servizi ta' Pagament (PSP) u Utenti tas-Servizzi ta' Pagament (PSU) f'każ ta' scams ta' pagamenti frawdolenti.") "PSP (Payment Service Providers) huma obbligati li jkollhom sistemi effettivi ta' sorveljanza ta' pagamenti biex jipproteġu lill-PSU (Payment Service User) minn pagamenti frawdolenti. Ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 tas-27 ta' Novembru, 2017 jistabbilixxi standards tekniċi regolatorji għall-awtentikazzjoni qawwija tal-konsumatur u standards miftuħin ta' komunikazzjoni, u jissupplimenta d-Direttiva (UE) 2015/2366.

Dan jipprovdi fl-artikolu 2(1) li:

'Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandu jkollhom fis-seħħ mekkaniżmi li jimmonitorjaw it-tranzazzjonijiet li jippermettulhom jaqbdu tranzazzjonijiet tal-pagament mhux awtorizzati jew frodulenti ... Dawn il-mekkanizmi għandhom ikunu msejsa fuq l-analiżi tat-tranzazzjonijiet tal-pagament, filwaqt li jqisu elementi li huma tipiċi tal-utent ta' servizzi ta' pagament fiċ-ċirkustanzi ta' użu normali tal-kredenzjali personalizzati ta' sigurtà.'

L-artikolu 2(2) jipprovdi li s-segweni fatturi bbażati fuq riskju għandhom jitqiesu fil-mekkaniżmi li jissorveljaw it-tranzazzjonijiet:

1. Listi ta' elementi tal-awtentikazzjoni kompromessi jew misruqa;
2. L-ammont ta' kull tranzazzjoni ta' pagament;
3. Xenarji tal-frodi magħrufa fl-għoti ta' servizzi ta' pagament;
4. Sinjali ta' infezzjoni tal-malwer fi kwalunkwe sessjoni tal-proċedura ta' awtentikazzjoni;
5. F'każ li l-apparat jew is-software tal-aċċess jingħata mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament, log tal-użu tal-apparat tal-aċċess jew tas-software mogħti lill-utent ta' servizzi ta' pagament u l-użu anormali tal-apparat tal-aċċess jew tas-software. Għe ċċarat li l-obbligazzjoni ta' sorveljanza ta' mekkaniżmi ta' pagament m'għandux ikun 'sorveljanza ta' riskju f'hin reali' u solitament isir 'wara' l-eżekuzzjoni tat-tranzazzjoni ta' pagament. Għadu ma għiex definit kemm wara, imma ovvjament għal kwalunkwe valur reali ta' tali mekkaniżmi, id-differenza bejn il-hin reali tal-pagament u dak tas-sorveljanza effettiva ma tridx tkun wisq. Aktar minn hekk, l-artikolu 68(2) tal-PSD2 jawtorizza PSP li jimblokka pagament:

‘Jekk maqbul fil-kuntratt qafas, il-fornitur ta’ servizzi ta’ pagament jista’ jirriżerva d-dritt li jimblokka l-użu tal-istrument ta’ pagament għal raġunijiet oġġettivament ġustifikabbli relatati mas-sigurtà tal-istrument ta’ pagament, is-suspett ta’ użu mhux awtorizzat jew frodulenti tal-istrument ta’ pagament jew, fil-każ ta’ strument ta’ pagament b’linja ta’ kreditu, riskju sinifikattivament akbar li l-pagatur jista’ ma jkunx kapaċi jissodisfa r-responsabbiltà tiegħu li jhallas.’”

Huwa ċar li dawn huma obbligi serji fuq bank bħall-BOV biex jagħmel moniteraggj sew tal-pagamenti li jkunu qed jagħmlu l-klijenti tiegħu u joqgħod attent għal kull xamma serja li l-pagamenti, għalkemm ikunu qed jiġu awtorizzati mill-klijent, jista’ jkun fihom indizzji ta’ frodi fejn il-klijent jispicċa vittima ta’ frodisti professjonali.

Huwa daqstant ieħor ċar li l-obbligi ta’ moniteraggj imorru ferm aktar minn iċċekkjar ta’ pagamenti individwali, iżda trid tingħata konsiderazzjoni għal sensiela ta’ pagamenti li jkunu qed isiru fi sfond ta’ xi tkun l-istorja normali tal-pagamenti li kienu jsiru mill-klijent konċernat.

Hekk f’dan il-każ jirriżulta b’mod ċar li diversi pagamenti li saru mill-Ilmentatur f’Novembru 2023 kienu għal kolloxx anomali minn kif kien jopera l-kont qabel, u dan skont dokumenti uffiċjali ppreżentati li jmorru lura sal-bidu tas-sena 2022. (fn. 52: p. 50-58)

Biex jasal għall-ġudizzju dwar l-anomalija tal-pagamenti ilmentati mal-istorja tal-kont tal-Ilmentatur, l-Arbitru qed jelenka f'Tabella B il-kriterji li jispirawh u l-fatturi li joħorġu f'dan il-każ partikolari.

Tabella B

Kriterji kkunsidrati biex jiġi determinat jekk il-pagamenti in kwistjoni kinux anomali u 'out-of-character' fil-kuntest tal-profil tal-konsumatur u tranżazzjonijiet tipiċi tiegħu

Kriterju bażiku	Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ
<i>(a) Profil tal-konsumatur</i>	<i>L-Ilmentatur kellu madwar 45 sena meta seħħu l-pagamenti u kellu relazzjoni twila mal-Bank. L-Ilmentatur indika li 'I have been banking with BOV since I was a young man'. (fn. 53: p. 67)</i> <i>L-Ilmentatur spjega li huwa la kellu BOV App u lanqas kont mar-Revolut u li dawn huwa ma kienx jaf jużahom. (fn. 54: Hekk kif ħareġ mix-xhieda tiegħu matul is-seduta tal-25 ta' Ġunu, 2025 – p. 171)</i> <i>Huwa xehed li, Nghid li jiena l-VISA ma kontx naf nużaha flief biex niġbed xi €100. Lanqas kif nitfa' l-flus ma naf għax dejjem jiġu tal-bank miegħi biex nitfa' l-flus fil-kont. Nghid li jekk għamilt xi transfer minn kont għall-ieħor dejjem il-bank u jagħmluhuli huma. Lanqas qatt ma għamilt xejn jiena għax ma nafx nużahom ... Nikkonferma li jien m'għandix internet banking u ma nużax il-card biex nixtri online. Irrid inqabbad lil xi ħadd biex forsi nixtri xi ħaġa. (fn. 55: p. 172). L-Ilmentatur stqarr ukoll li "... L-SMSes tal-bank ma nifhimhomx għax bl-Ingliż kollha." (fn. 56: p. 173)</i> <i>Huwa nnotat ukoll fl-ittra mibgħuta lill-bank, l-Ilmentatur iddeskriva lill-nnifsu bħal persuna 'barely literate'. (fn. 57: p. 67)</i> <i>L-Arbitru hawnhekk għandu ċerti riservi kemm dan huwa minnu. L-Ilmentatur jidher li pinga lill-nnifsu bħala xi ħadd li huwa bilkemm litterat meta iżda kien litterat biżżejjed biex jittkellm fuq it-telefon u jikkomunika bl-Ingliż fuq pjattaformi tal-midja soċjali mal-frodisti. Għalhekk, l-Arbitru mhux ser jagħti daqshekk importanza għal ċertu dikjarazzjonijiet li saru mill-Ilmentatur rigward l-allegat nuqqas ta' għarfien tiegħu.</i> <i>L-Statements of Account tal-Bank jindikaw li l-Ilmentatur kellu introjtu regolari minn kumpannija lokali involuta fi skola tal-lingwa Ingliża. Fis-snin 2022 u 2023, kellu dħul nett medju qrib €1,800/€1,900 fix-xahar. (fn. 58: Matul is-sena 2022, kellu introjtu totali ta' madwar Eur 21,900 fuq tnax-il xahar (p. 19-27), filwaqt li matul is-sena 2023, l-introjtu totali kien ta' qrib Eur 22,600 (p. 29-33)</i>
<i>(b) L-Ammont u d-</i>	<i>L-Arbitru l-ewwel jinnota li fi żmien tlett ijiem, bejn is-6 u t-8 ta' Novembru, 2023, saru erba' trasferimenti – tnejn ta' Eur25,000 wieħed</i>

daqs tat-tranzazzjoni (hekk kif komparat mal-ammont medju ta' tranzazzjoni u l-ammont totali tal-kont u/jew l-introjtu fix-xahar)	ta' Eur 10,000 u ieħor ta' Eur6,000 – ġewwa wieħed mill-kontijiet tiegħu ta' tfaddil (** 38, li minnu ħarġu l-flus għat-tranzazzjonijiet suġġett ta' dan l-ilment). Dawn it-trasferimenti saru minn kontijiet oħra tal-Ilmentatur ma' BOV hekk kif ġej: - Total ta' Eur 56,000 minn kont ieħor (**41) ta' tfaddil tal-Ilmentatur fejn kien jidhol is-salarju tiegħu, liema somma kienet prattikament il-flus kollha mfaddla f'dan il-kont u li minnu ma kienx normali li jsir ġbid ta' flus (tant li fuq sena u għaxar xhur minn Jannar 2022 sa Ottubru 2023, kien hemm biss żewġ istanzi fejn ingibdu l-flus minn dan il-kont u dan għal ammonti rispettivament żgħar ta' Eur 20 u Eur 250); (fn. 59: p. 19-32 u 27) - Eur 10,000 minn kont kurrenti (**24). (fn. 60: p. 45) - L-ammont totali ta' trasferimenti kien ta' Eur 66,000 liema flus kienu prattikament jagħmlu l-bilanċ kollu fuq il-kont ta' tfaddil tiegħu (**38) eżatt qabel ma bdew isiru d-diversi tranzazzjonijiet ta' ġbid ta' flus suġġett għal dan l-ilment hekk kif indikati f'Tabella A hawn fuq. - Kull pagament li sar għal kryptoassi kien ivarja madwar 26% sa 263% tas-salarju nett ta' xahar ta' madwar €1,900 b'ħafna minnhom kienu €5,000 jiġifieri madwar 260% tas-salarju f'xahar tal-Ilmentatur. - Fuq jum wieħed biss tat-8 ta' Novembru, 2023, kien hemm ġbid ta' Eur 25,000 f'sitt tranzazzjonijiet, liema ammont kien jikkonsisti iżjed mis-salarju nett ta' sena. Kwazi nofs dan l-ammont kien jidher b'mod ċar fi tranzazzjonijiet relatati ma' kryptoassi (€5,500 għal Binance, u €5,000 għal Bifinity, fejn din tal-aħħar hija kumpannija affiljata ma' Binance). (fn. 61: https://www.binance.com/en/blog/ecosystem/7874534313044949201) - L-għada 9 ta' Novembru saru ħames pagamenti oħra b'mod suċċessiv fejn il-ġbid ta' flus laħhaq għal ammont ieħor kumulattiv ta' Eur25,000. Il-maġġoranza ta' dawn it-tranzazzjonijiet jidhru b'mod ċar bħala kontinwazzjoni tat-tranzazzjonijiet preċedenti relatati ma' kryptoassi li b'mod ċar bdew mill-ġurnata ta' qabel. - Fuq jumejn, il-ġbid ta' flus kien ilaħhaq għal €50,000, jiġifieri iżjed mid-doppju (221%) tas-salarju nett ta' sena.
(c) Il-frekwenza, ħin u xejra ta' tranzazzjonijiet simili jew l-istess	Anomali mal-istorja tal-kont hekk kif diġà deskritt ftit qabel kif ukoll hawn taħt. Fuq temp ta' tmint ijiem f'Novembru 2023, saru ħmistax-il tranzazzjoni ta' ġbid ta' flus suċċessivi għal total ta' Eur 67,412 hekk kif indikat f'Tabella A. Dan ma kien jirrifletti bl-ebda mod la l-frekwenza, ammont jew xejra fl-operat tal-kont (**38) fi żminijiet preċedenti. Wieħed jinnota li matul is-

	sena ta' qabel (jigjifieri 2022), il-ġbid mill-istess kont (**38) kien wieħed minimu, saħansitra tranżazzjoni waħda ta' Eur 250 biss fuq medda ta' sena. (fn. 62: p. 50-51) Matul is-sena 2023, il-ġbid mill-kont kien ukoll wieħed minimu fejn apparti tranżazzjoni waħda ta' Eur 25.70 ta' ġbid ta' flus, kien hemm ukoll żewġ tranżazzjonijiet biss oħra ta' ġbid ta' flus, ta' Eur5,000 u Eur5,572 li dawn iżda saru għall-istess kont kurrenti tal-Ilmentatur. (fn. 63: p. 56-57 u 45) Ix-xejra tat-tranżazzjonijiet li jinvolvu ġbid sostanzjali ta' flus (kemm individwalment u iżjed u iżjed b'mod kumulattiv) kienet waħda ċara fejn tinvolvi attività sostanzjali fi kryptoassi hekk kif diġà indikat.
(d) L-ammont kumulattiv li rriżulta minn tranżazzjonijiet simili jew l-istess (kif ikkomparat mal-ammont medju ta' tranżazzjoni u l-ammont totali tal-kont	Il-kumulu tal-pagamenti kien ukoll ferm anomalu minn dawh li kienu jsiru qabel kemm fl-ammont u fil-frekwenza saħansitra fuq perijodu twil ta' 22-il xahar.
(e) L-iskop tat-tranżazzjoni	L-iskop tal-pagamenti kien wieħed ċar li jinvolvi tranżazzjonijiet relatati ma' kryptoassi. Binance u Bifinity huma fornituri nvoluti f'dan is-settur u, allura, messu kien ċar għal BOV x'kien l-iskop tat-trasferimenti massiċi li kienu qed isiru.
(f) Ir-recipient tat-tranżazzjoni	Għal raġunijiet diġà msemmija kellu jkun ċar għal BOV x'kien l-iskop tat-trasferimenti li kienu qed isiru.
(g) Twissijiet pubbliċi rilevanti u materjali fuq ir-recipient	F'dak il-perijodu, il-Bank kellu jkun konxju ta' diversi twissijiet pubbliċi li ċertu investimenti fi kryptoassi huma spekulattivi u ta' riskju għoli u fuq ir-riskju ta' attivitajiet frawdolenti f'dan is-settur. (fn. 64: https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esa_2022_15_joint_esas_warning_on_crypto_assets.pdf) Dan wieħed irid jara ukoll fil-kuntest ta' klient retail bla esperjenza fis-settur fejn ma kienx hemm preċedenza ta' ġbid ta' flus la bl-ammont u lanqas b'tali frekwenza.
(h) Inkonsistenzi oħra jew natura eċċezzjonanli tat-tranżazzjoni jew serje ta'	Kif diġà spjegat, il-kumulu, il-frekwenza u l-iskop tal-pagamenti ilmentati kienu għal kollox anomali ma' kif kien jopera l-kontijiet tiegħu l-Ilmentatur qabel ma bdiet din l-esperjenza qarsa.

tranżazzjoniji et hekk kif ikkomparat mal-operat preċedenti tal-kont		

Għalkemm il-kriterji msemmija hawn fuq ġew miġbura flimkien f'Nota Teknika li l-Arbitru ħareġ fi Frar 2025, dawn il-kriterji mhumien xi aspetti ġodda jew onerużi li l-bank kellu jieħu biex jaqdi b'mod adegwat l-obbligu tiegħu ta' moniteraġġ tal-pagamenti tal-klijenti.

Ħafna minn dawn il-kriterji, l-bank diġà jkollu informazzjoni fuqhom fis-sistemi tiegħu, u xi oħrajn jistgħu jingabru meta l-intervent ikun f'waqtu u neċessarju bħala parti mill-operat tal-bank fuq tali obbligazzjonijiet ta' moniteraġġ.

Hija l-fehma tal-Arbitru li dawn il-pagamenti tal-Ilmentatur tant kienu anomali li kien doveruż li l-Bank x'imkien matul it-traġitt ta' dawn il-pagamenti messu intervjena biex ikollu konverżazzjoni serja mal-Ilmentatur biex jifhem jekk setax ikun il-każ li l-Ilmentatur qed jiġi mmanipulat minn frodisti.

Moniteraġġ tat-tranżazzjonijiet adegwat jieħu konjizzjoni tal-operat in ġenerali tal-kont tal-klijent u s-serje tat-tranżazzjonijiet li jkunu qed isiru fuq l-istess kont.

F'dan il-każ kien ċarissimu, u l-Bank kien ampjament konxju, li l-Ilmentatur kien qiegħed jagħmel ħafna pagamenti sostanzjali mill-kont tiegħu għall-iskop u relatati ma' kriptoassi.

Id-deskrizzjoni fuq l-istatement of account tal-Bank stess, fil-fatt, jiddeskrivi d-diversi pagamenti bħala għall-'Binance.com', 'Bifinity-Vilnius' (li hija assoċjata ma' Binance), u Kucoin.com fejn l-attività ta' dawn hija magħrufa u relatata ma' kriptoassi. Apparti trasferimenti oħra sostanzjali għal Revolut li kienu qegħdin isiru fl-istess waqt, saru għaxar tranżazzjonijiet ċari indirizzati għal dawn l-entitajiet fi żmien qasir ħafna, fuq erbat ijiem, (fn. 65: mit-8 sal-11 ta' Novembru, 2023) hekk kif joħroġ minn Tabella A.

Kien ukoll ċar li, b'mod sistematiku, l-kont tal-Ilmentatur kien qiegħed jiġi mbattal b'diversi tranżazzjonijiet fi kriptoassi fejn mhux biss il-biċċa l-kbira ta' kull pagament individwali kien minnu nnifsu għoli (ta' Eur5,000 li jammonta għal iżjed mid-doppju tas-salarju f'xahar tal-Ilmentatur), iżda anke meta jittieħed b'mod kumulattiv u kollettiv kien wieħed sostanzjali immens peress li kien jaqbeż sew is-salarju bażiku tal-Ilmentatur.

Hekk kif indikat fit-Tabella B hawn fuq, sat-8 ta' Novembru, 2023, il-pagamenti li ħarġu mill-kont tiegħu kienu saħansitra qabżu it-total tas-salarju ta' sena sħiħa tal-Ilmentatur, u sa l-għada d-9 ta' Novembru, 2023, iżjed mid-doppju ta' salarju f'sena tal-Ilmentatur. Il-ħruġ massiv mill-kont tiegħu sad-9 ta' Novembru, 2023 kien diġà jlaħħaq iżjed minn 75% tat-tfaddil kollu tal-Ilmentatur mal-Bank. (fn. 66: Eur 50,000 minn Eur66,000).

Minkejja li l-Bank jaf b'ċertu periklu, b'mod partikolari ta' scams relatati ma' kryptoassi, l-Bank ma intervjenix u straħ fuq l-iskuża li l-pagamenti kienu magħmula mill-Ilmentatur innifsu u sejr in għal għand entitajiet oħra.

Dan iżda ma jeżonerax l-obbligu li l-Bank kellu biex jintervjeni f'waqtu meta kien hemm dawn ir-red flags u indikazzjonijiet kollha ta' possibilità ta' frodi minħabba l-mod ta' kif il-kont kien f'daqqa qiegħed jiġi operat.

Il-Bank suppost kellu wkoll ikun konxju li operaturi oħra fuq kryptoassi dak iż-żmien ma kellhomx salvagwardji u obbligazzjonijiet fuq moniteragg tal-pagamenti hekk kif huma applikabbli fuq il-banek u istituzzjonijiet finanzjarji oħra sugġetti għal PSD2.

Għar-raġunijiet spjegati, l-Arbitru jqis li l-pagamenti ilmentati kienu bla dubju anomali meta mqabbla mal-istorja tal-kontijiet u li kien doveruż li l-Bank jintervjeni.

Il-Bank għandu, jew suppost li għandu, esperjenza ta' x'inhum qed jiġri madwarna fejn frodisti professjonali u dejjem aktar kreattivi, qed iħallu warajhom sensiela ta' vittmi ta' konsumaturi fragli li jiġu mmanipulati b'wegħdiet foloz ta' qligħ faċli u ta' malajr.

Punti oħra rilevanti

L-Arbitru ma jaqbilx mal-Bank li 'its only obligation was to ensure that these transactions were duly authenticated'.

Din hija interpretazzjoni tant stretta, limitata u mhux adegwata li ma teħux, fosthom, konjizzjoni tal-progress u żviluppi kontinwi fis-settur finanzjarju u l-aspettattivi leġittimi tal-konsumatur.

*L-Arbitru xejn ma jaqbel mad-difiża tal-Bank li kkwota l-każ *Phillipp vs Barclays Bank UK PLC* 67 (fn. 67: p. 238) biex isostni li bank għandu dover jesegwixxi pagamenti skont kif ordnat mill-klijent ħlief fejn hemm raġuni ċara dwar suspett ta' frodi.*

*L-ewwelnett, f'dan il-każ, kien hemm każ ċar ta' suspett ta' frodi. Apparti minn dan, il-każ ikkwotat ma hux parti mill-ġurisprudenza lokali u saru deċiżjonijiet minn qorti inferjuri fir-Renju Unit stess li ma mxewx mar-raġunar tal-qorti suprema fil-każ indikat. (fn. 68: *Hamblin & Anor v Moorwand Ltd & Anor* (2025 EWHC 817 (Ch))*

Huwa meqjus li l-Bank kien fid-dmir u raġonevolment mistenni li jipprevjeni u jekk hemm ġustifikazzjoni jimblokka u jwaqqaf attività jew tranzazzjonijiet ta' pagamenti li jkunu jidhru suspettużi u b'xejra frawdolenti, u dan minkejja li s-sistemi bankarji ta' awtentikazzjoni jkunu ġew sodisfatti. Ir-regoli msemmija mill-Bank stess fir-risposta tiegħu ma jsemmux u jittrattaw 'transaction monitoring mechanisms' biex jinduna bi tranzazzjonijiet ta' pagamenti 'unauthorised' biss, iżda jirreferu wkoll u jsemmu speċifikament il-bżonn li fornitur ikollu mekkaniżmi biex jirnexxilu jinduna bi 'fraudulent payment transactions'.

Minkejja l-enfasi fuq l-awtentikazzjoni, li ma hemmx dubbu hija fattur importanti, l-Bank iżda ma jistax jiskarta jew inaqqas mill-importanza tal-funzjoni li għandu fis-settur tas-servizzi finanzjarji biex jidentifika u jagħraf pagamenti frawdolenti u jieħu l-passi meħtieġa f'dan ir-rigward.

Dan anke bħala parti mill-obbligi tiegħu taħt il-qafas regolatorju kontra l-prevenzjoni tal-ħasil tal-flus u l-iffinanzjar tat-terrorizmu. Ma hemmx dubbu li filwaqt li l-pagamenti li kienu qegħdin isiru mill-Ilmentatur kienu jidhru awtorizzati minnu, dan ma jneħħix il-fatt li x-xejra u n-natura tal-pagamenti effettwati kienet waħda suspettuża għall-aħħar. F'tali ċirkostanzi, l-Bank kellu jintervjeni kif kellu kull poter li jagħmel skont it-termini u l-kundizzjonijiet tas-servizzi pprovdut minnu.

Wieħed ukoll jinnota li fis-sena 2023, il-Bank diġà kien attiv fl-implimentazzjoni u applikazzjoni ta' sistemi interni, hekk kif mistħoqq u raġonevolment mistenni minn bank ewlieni lokali.

F'artiklu maħruġ fl-10 ta' Lulju, 2023, intitolat "BOV insists AI will not add layer of bureaucracy", intqal fosthom li "Bank of Valletta is introducing a new AI system to monitor transactions and facilitate transaction processing ...". (fn. 69: <https://whoswho.mt/en/bov-insists-ai-will-not-add-layer-of-bureaucracy>)

Ingħad ukoll li, "The bank's new transaction monitoring system will help it detect abnormal activity more efficiently".

F'intervista ma' uffiċjal għoli tal-Bank, intqal li:

"One of our key obligations as a bank is to monitor transactions to detect abnormal or suspicious activity. Once alerted, we are obliged to stop processing such transaction until reviewed and discounted, or in other cases, on a risk-based approach, to carry out post-transaction analysis and report to the regulator as appropriate,"

The volume of transactions executed by BOV is significant, and when there is an alert one would need to look at previous transactions carried out by the individual or

business to determine whether there are any patterns which would need to be analysed ...

...

‘It is not about there being a particular threshold for suspicious activity. **It’s about recognising patterns.**’ (fn. 70: *Ibid. Emphasis added by the Arbiter*)

Wieħed jinnota wkoll li fl-istess artiklu, uffiċjal għoli ieħor tal-Bank qal li:

“We identified what our needs are, scanned the market, and made sure that the system is in line with those used by other international leading banks and functionalities aligned to the expectations of regulators.

We also needed to understand the expectations of local and foreign regulators on how transaction monitoring is to be conducted ...

... [The bank’s official] points to a number of recent fines handed down by the Financial Intelligence Analysis Unit (FIAU), saying that transaction monitoring keeps on featuring as a key issue. ‘Hence it is not only important to meet market expectations but also very important to be able to detect patterns of possible financial crime.’

Aspetti oħra – Komunikazzjoni bejn l-Ilmentatur u l-Bank biex jgħolli l-limiti

L-Arbitru jinnota li fl-ittra tiegħu tat-18 t’April, 2024, l-Ilmentatur jispjega li:

“I was instructed to call Bank of Valletta and also ask for a payment limit increase to enable future monies to be sent and received. I did this on 2 occasions. One on the phone and once in Branch”. (fn. 71: p. 67)

Wagt is-seduta tal-25 ta’ Ġunju 2025, ma ssemmiex li l-Ilmentatur mar f’xi branch biex jgħolli l-limitu tat-trasferimenti fuq il-kont tiegħu. L-Ilmentatur iżda xehed, fosthom, li:

“... Ngħid li ċempilt il-bank biex ngħolli l-limit għal €25,000. Il-bank staqsieni xi mistoqsijiet ... Għamluli mistoqsijiet biex ikunu jafu min jiena. Staqsewni x’ser nagħmel u għidtilhom li ser nixtri l-affarijiet minn barra u daqshekk.

L-ewwel pagamenti bdew isiru fit-8 ta’ Novembru 2023 u naħseb li dakinhar stess kont ċempilt il-bank. Naħseb li ċempilt filgħodu ...

Ngħid li kont ergajt ċempilt il-bank ... It-tieni darba għidtilhom l-istess, biex jerga’ jiftaħ il-Visa u jagħmilhieli għal €25,000. Il-bank reġa’ staqsieni l-istess affarijiet. U jien għidtilhom dak li qalli t-trader kif għandi nirrispondi.” (fn. 72: p. 172)

Wara li l-Arbitru talab lill-Bank jipprezenta r-recordings li kellu mal-Ilmentatur biex jgħolli d-daily limits, (fn. 73: p. 175) il-Bank sussegwentament spjega li:

“... r-registrazzjonijiet tat-telefonati għad-dati tat-8 u d-9 ta’ Novembru 2023 m’humieq disponibbli minħabba problema teknika li affettwat is-server tar-registrazzjoni matul dak il-perjodu. Is-server kien qed jiffunzjona b’mod difettuż u dan wassal sabieq it-telefonati ma għewx irregistrati ...”. (fn. 74: p. 177)

Waqt is-seduta tad-9 ta’ Settembru, 2025, il-Bank tenna li:

“Rigward il-kwistjoni tat-telefonati meta l-Ilmentatur ċempel il-bank fejn ir-recordings ta’ dawn it-telefonati ma humieq disponibbli, ngħid li għal perijodu ta’ numru ta’ xhur kellna problemi bir-recording server, fejn dan beda jfalli sakemm fl-aħħar ma baqax jaħdem bil-konsegwenza li r-recordings ma bdewx jinżammu.

U dan il-każ seħħ matul dak il-perijodu, għall-aħħar quarter tas-sena 2023. Illum il-gurnata, il-problema ssolviet. Però, ir-recordings ta’ dawk it-telefonati li saru f’dak il-perijodu mhumiex available.” (fn. 75: p.179)

L-Arbitru ma jistax jinjora li l-Ilmentatur naqas milli jkun sinċier u jagħti stampa ċara lill-Bank fuq ir-raġuni ta’ dawn it-trasferimenti meta l-Bank għamillu xi mistoqsijiet qabel ma għollielu l-limitu fuq il-kont tiegħu. Dan joħroġ mix-xhieda tal-Ilmentatur stess hekk kif imsemmija hawn fuq u mill-messaġġi ta’ bejn l-Ilmentatur u l-frodist. (fn. 76: p. 153 u 155)

L-Ilmentatur, sfortunatament, iddeċieda li jikkopera u jafda lil xi ħadd li ma kienx jaf, li qatt ma ltaqa’ miegħu u li kien għadu kif beda jikkomunika miegħu, jagħtih aċċess totali għal apparat elettroniku u l-kodiċi personali għall-aċċess tal-kont bankarju tiegħu, u dan filwaqt li ma jagħtix stampa ċara lill-Bank.

Ma hemmx dubju li taqa’ responsabbiltà kbira fuq l-Ilmentatur minħabba l-azzjonijiet u n-negligenza tiegħu stess u dan l-aspett ser ikun rifless fl-ammont ta’ kumpens li l-Arbitru ser jiddeċiedi f’dan il-każ, hekk kif spjegat iżjed fid-dettall hawn taħt.

L-Arbitru hawnhekk jieħu ukoll konjizzjoni tat-termini u l-kundizzjonijiet tas-servizz offrut mill-Bank li, fosthom, jgħidu:

“You must take all the reasonable precautions to prevent the loss, theft or fraudulent use of the BOV Securekey, the Security Number/s, the BOV Securekey PIN, and/or the BOV Mobile Application, the BOV Mobile Authentication Software, biometric data, the BOV Mobile PIN, as applicable ... You must make every effort to prevent the BOV Securekey, the Security Number/s, the BOV Securekey PIN and/or the BOV Mobile Application, the BOV Mobile Authentication Software, the BOV Mobile PIN,

as applicable, from falling into the hands, or coming to the knowledge, of any third party.” (fn. 77: p. 143)

Huwa aspett tant bażiku li wieħed la għandu jagħti kredenzjali u kodiċi tal-bank u wisq inqas aċċess għall-apparat elettroniku tiegħu (bħal mobile jew komputer), lil xi ħadd li ma jafx u li għadu kif iltaqaq’ miegħu permezz tal-media soċjali.

Huwa ukoll aspett bażiku li wieħed ma għandux ifittex parir jew jagħmel investimenti finanzjarji minn kuntatti iġġenerati minn Facebook jew media soċjali oħra izda li jfittex l-assistenza ta’ fornitur tas-servizzi finanzjarju illiċenzjat jew awtorizzat mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta’ Malta (l-MFSA). Dan iżjed u iżjed meta xi ħadd bħall-Ilmentatur spjega li huwa ma kienx jifhem u li kien saħansitra jfittex l-għajjnuna biex jagħmel ċertu tranżazzjonijiet kemm tal-bank jew xiri ‘online’. (fn. 78: p. 172)

Minkejja dan, izda, joħroġu wkoll nuqqasijiet materjali ċari min-naħa tal-Bank. Jidher li l-mistoqsijiet li saru min-naħa tal-Bank biex il-limitu fuq il-kont tiegħu jogħla b’ammont sostanzjali, kienu magħmula b’mod superfiċjali u/jew mhux adegwat. Dan anke hekk kif joħroġ mix-xhieda tal-Ilmentatur fejn qal:

“Il-bank staqsieni xi tliet mistoqsijiet ...”, u li meta reġa’ kkuntattja l-Bank, reġgħu biss “Staqsewni x’ser nagħmel u għidtilhom li ser nixtri l-affarijiet minn barra u daqshekk.” (fn. 79: Ibid.)

Fiċ-ċirkostanza li l-Bank ma pprezentax evidenza - la permezz ta’ reġistrazzjoni ta’ telefonati u lanqas b’xi xhieda ta’ xi uffiċjali tal-Bank - ta’ dak li l-Ilmentatur ġie mistoqsi u l-konverżazzjoni li kien hemm bejn l-Ilmentatur u l-Bank biex jiżdied il-limitu u jsiru t-tranżazzjonijiet, l-Arbitru jitfa’ l-piż kollu fuq il-verżjoni mogħtija mill-Ilmentatur.

Hekk kif diġà msemmi waqt ix-xhieda tal-Ilmentatur, joħroġ li l-mistoqsijiet tal-Bank kienu pjuttost bażiċi u/jew superfiċjali għall-aħħar.

Waqt il-proċeduri ta’ dan il-każ, l-Arbitru ma ingħatax komfort li l-Bank aġixxa b’mod adegwat u bil-prudenza, reqqa u dettall kif kien mistenni u kellu jsir min-naħa tal-Bank meta l-Ilmentatur talab biex jogħlew il-limiti fuq il-kont bankarju. Dan jgħodd b’aktar qawwa rigward it-tieni talba biex jgħolli l-limitu ta’ pagamenti meta l-Bank seta’ jara li l-pagamenti ta’ qabel kienu sejrin lejn xiri ta’ kriptoassi.

L-Arbitru jinnota li l-Bank, fosthom, issottometta li ma kien xejn responsabbli peress li:

“... l-Ilmentatur naqas milli jaġixxi b’diligenza u trasparenza, u żamm informazzjoni kruċjali moħbija li kienet essenzjali sabiex il-Bank ikun f’pożizzjoni li jintervjeni.

Għaldaqstant, ma hemm l-ebda bażi li l-Bank kellu jwaqqaf it-tranzazzjonijiet, u l-obbligi tiegħu ma ġewx miksur.

L-Arbitru, iżda, ma jilqax tali sottomissjoni. Apparti dak li xehed l-Ilmentatur rigward il-limiti u n-nuqqas serju li ħareġ li l-Bank ma żammx evidenza tal-komunikazzjonijiet li kellu mal-klijent rigward iż-żieda fil-limiti tal-kont bankarju, hemm aspekk ieħor li jwaqqa' wkoll id-difiża tal-Bank.

Dan peress li kien hemm numru ta' tranzazzjonijiet sostanzjali li saru b'ċertu frekwenza fejn dawn, minnhom infushom, taw jew kellhom jagħtu lill-Bank stampa iżjed ċara ta' dak li kien qiegħed jiġri u tal-bżonn li l-Bank jintervjeni hekk kif ukoll spjegat fis-sezzjoni li jmiss.

Il-punt fejn l-Arbitru jhoss li l-Bank kellu tal-inqas jintervjeni

L-Arbitru jrid jikkunsidra f'liema punt il-Bank kien doveruż li jkollu suspetti biżżejjed u jintervjeni b'diskussjoni serja mal-Ilmentatur dwar il-possibilità ta' frodi.

Filwaqt li d-diskussjonijiet li saru biex jogħla l-limitu fuq il-kont bankarju ma kinux adegwati b'nuqqasijiet prevalenti miż-żewġ partijiet, ma hemmx dubju li t-tranzazzjonijiet li saru fit-8 ta' Novembru 2023 kienu jagħtu kuntest iżjed ċar ta' x'kien qiegħed jiġri. Dawn it-tranzazzjonijiet kellhom jittieħdu in konsiderazzjoni u fl-isfond tal-informazzjoni (jew in-nuqqas tagħha) li kien qed jagħti l-Ilmentatur fid-diskussjonijiet tiegħu mal-Bank.

L-Arbitru jhoss li jkun ġust li jikkonkludi li l-punt ta' azzjoni messu tal-inqas intlaħaq meta l-Ilmentatur reġa' ċempel jew ikkuntattja l-Bank it-tieni darba biex jgħolli l-limitu. Wieħed jinnota li sat-8 ta' Novembru 2023, kienu seħħew numru ta' pagamenti hekk kif imnizzel f'Tabella Ċ:

DATA	Ammont EUR	Pagamenti
8.11.2023	5,000	Wise Europe SA
8.11.2023	4,500	Revolut
8.11.2023	5,000	Revolut
8.11.2023	5,000	Binance.com
8.11.2023	500	Binance.com
8.11.2023	5,000	Bifinity -Vilnius
TOTAL	25,000	

Sa din id-data kienu diġà saru sitt pagamenti għall-valur ta' €25,000, ammont li jsarraf f'izjed minn sena salarju tal-Ilmentatur u li kien 'il fuq minn 35% tal-ammont infaddal mill-Ilmentatur sa dak iż-żmien. (fn. 80: Eur 25,000 minn Eur 66,000)

Apparti li dan kien ħruġ sostanzjali, mhux normali, meta wkoll imqabbel mal-operat u tranzazzjonijiet preċedenti tal-Ilmentatur hekk kif diġà spjegat, kien jidher b'mod ċar li qed jiġu trasferiti somom sostanzjali b'mod suċċessiv għal kryptoassi. Dan ukoll peress li l-Bank bla dubju jaf min huma Binance.com.

Għar-raġunijiet spjegati iżjed 'il fuq, l-Arbitru qed jeżenta lill-BOV minn kull ħtija dwar l-ewwel pagamenti li laħqu saru sal-aħħar pagament tat-8 ta' Novembru, 2023. Dan ukoll għaliex m'hemmx aspettattiva (s'issa) li l-moniteragg ta' pagamenti jsir fuq bażi real time. Iżda, minn hemm 'il quddiem, joħroġ argument sod li l-Bank naqas minn dmirijietu taħt l-obbligi ta' moniteragg ta' pagamenti.

Fiċ-ċirkostanzi partikolari ta' dan il-każ, fejn toħroġ imġieba negligenti min-naħa tal-Ilmentatur kif ukoll nuqqasijiet materjali min-naħa tal-Bank, l-Arbitru jqis li l-Bank irid jerfa' parti mit-telf li l-Ilmentatur ġarrab fuq il-pagamenti l-oħra li saru – jiġifieri mill-ewwel pagament tad-9 ta' Novembru, 2023, 'il quddiem, (għajr dawk li l-Bank irnexxilu jġib lura) skont it-Tabella D hawn taħt:

Tabella D

DATA	Ammont EUR	Pagamenti
9.11.2023	5,000	Bifinity-Vilnius
9.11.2023	5,000	Bifinity – Vilnius
9.11.2023	5,000	Binance.com
9.11.2023	5,000	Binance.com
9.11.2023	5,000	Revolut
10.11.2023	10,000	Revolut
11.11.2023	1,000	Binance.com
11.11.2023	1,130	Bifinity – Vilnius
TOTAL	€37,130	

Il-bank kien jaf li l-Ilmentatur ma kienx klijent professjonali li normalment jinvesti (jew jispekola) fi kryptoassi u kien jaf fejn kienu sejr in il-flus għax kien jaf x'inhi l-funzjoni ta' Binance.com. Mill-profil u storja tal-kont tal-Ilmentatur kellhom joħorġu l-limitazzjonijiet tiegħu, in-nuqqas ta' esperjenza f'dan is-settur, u li dan qatt ma għamel dawn it-tip ta' tranzazzjonijiet. U, allura, wara dawk il-pagamenti materjali li baqgħu għaddejnin b'mod sistematiku mit-tieni jum 'l hemm, mid-9 ta' Novembru, 2023 'il quddiem, huwa meqjus li l-Bank ma kellux ħajt ta' kenn li jinjora iżjed pagamenti li ma kinux skont il-profil ta' klijent retail, u li kienu suspettużi għax ma kinux normal u ma kinux jaqgħu fin-natura jew l-operat normali tal-kont kemm min-naħa ta' ammont, frekwenza, destinazzjoni u skop.

Il-Bank, allura, kellu kull raġun biex fil-każ odjern jissuspetta frodi u jintervjeni, irrispettivament jekk serraħx rasu li l-istruzzjonijiet kienu qed jingħataw mill-klijent tiegħu.

Osservazzjonijiet finali

Filwaqt li la hu pretiż u lanqas għandu jkun li l-bank jintervjeni f'kull pagament, wieħed iżda ma jistax ma jqisx li hemm ċertu ċirkostanzi raġonevoli u ġustifikabbli fejn il-bank għandu l-obbligu u d-dmir li jintervjeni f'waqtu. B'mod partikolari dan huwa fil-każ, pereżempju, meta hemm xi pagament materjali jew sekwenza ta' pagament/i li huwa jew huma anomalju/i.

F'dan il-każ in kwestjoni, ħareġ li kien hemm ċertu nuqqasijiet min-naħa tal-Bank hekk kif ampjament spjegat hawn fuq.

B'mistoqsijiet bażiċi u ġenerali li r-rappreżentanti tal-Bank setgħu faċilment jagħmlu, kellu mill-ewwel u faċilment joħroġ li dawn it-tranżazzjonijiet kollha materjali li l-Ilmentatur kien qiegħed jagħmel fi kryptoassi kienu f'ċirkostanzi pjuttost suspettużi. Il-Bank kellu jeskala u jżid l-istħarriġ tiegħu biex jifhem kif klijent retail kien qed jagħmel tant pagamenti sostanzjali għewwa l-kriptoassi.

L-argument tal-BOV li Revolut, Binance, eċċ huma ismijiet li kontribom m'hemmx sanzjonijiet jew proċeduri li jagħmluhom mhux affidabbli huwa skars biex jiġġustifika għalfejn ma jintervjenix mal-Ilmentatur biex jistaqsi u jindaga.

L-argument mhux jekk dawn l-istituzzjonijiet humiex affidabbli jew le, iżda jekk il-klijent kienx it-tip li jagħmel trasferimenti lil dawn l-istituzzjonijiet bla ma jqajjem suspett raġonevoli li mhux kollox kien sew.

Filwaqt li l-Bank, raġonevolment la kien mistenni li jagħmel due diligence fuq l-integrità tal-partijiet li l-Ilmentatur kien qiegħed jiddilja magħhom u wisq anqas li jagħti parir lill-Ilmentatur dwar investimenti, huwa meqjus iżda li skont l-obbligi tal-moniteragg tal-pagamenti, il-Bank kellu jintervjeni fejn, fosthom, seta':

- i. *Jistaqsi lill-Ilmentatur in-natura tal-pagamenti u lil min effettivament dawn kienu ser isiru;*
- ii. *Jistaqsi ċerti mistoqsijiet bażiċi u sempliċi u jiġbed l-attenzjoni tal-Ilmentatur għal ċertu aspetti u 'red flags' li kienu joħorġu. Ċertu mistoqsijiet li setgħu saru jew aspetti li setgħu jitqajjmu mill-Ilmentatur huma, pereżempju:*
 - *Kif sar jaf b'dan it-trader;*
 - *Jekk qattx iltaqa' mat-trader personalment;*

- *Jekk iċċekkjax u vverifikax mar-regolatur tas-servizzi finanzjarji li t-trader huwa verament illicenzjat biex jipprovdi s-servizzi offrti;*
- *Jekk qattx għamel dawn it-tip ta' tranżazzjonijiet qabel.*

Dawn l-aspetti kienu jkomplu jżidu r-red flags u jsostnu l-probabbiltà ta' scam, fejn il-Bank allura kellu jiġbed l-attenzjoni tal-konsumatur:

- *Li hemm diversi skemi frawdolenti sofistikati li jinvolvu t-tip ta' tranżazzjonijiet li kien qed jagħmel u l-importanza li joqgħod attent u jivverifika sew l-affarijiet biex ma jingidimx;*
- *Jinkoraġġih biex ikun kawt u jitkellem ma' xi hadd professjonali u licenzjat lokali li jkun jista' jiggwidah minhabba ċertu red flags li hargu rigward it-tranżazzjonijiet li għamel u xtaq ikompli jagħmel u ċ-ċirkostanzi partikolari tagħhom.*

L-Arbitru huwa tal-fehma li kieku l-Bank staqsa lill-Ilmentatur jispjega ċ-ċirkostanzi li wassluh biex jibda jagħmel dawn it-trasferimenti kollha, kellu mill-ewwel joħroġ ir-reklam frawdolenti li l-Ilmentatur kien ra minn fuq Facebook u li għalhekk seta' jsir intervent f'waqtu min-naħa tal-Bank biex iwaqqaf il-frodi.

L-Arbitru, finalment, jixtieq josserva li l-Artikolu 19(3) tal-Att rigward il-funzjonijiet u s-setgħat tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji, jipprovdi dan li ġej:

"(3) Fil-qadi tal-funzjonijiet tiegħu taħt is-subartikolu (1), l-Arbitru għandu:

...

(ċ) Jikkunsidra u jieħu kont, b'dak il-mod u sakemm huwa jidhirli xieraq, ta' liġijiet applikabbli u rilevanti, regoli u regolamenti, b'mod partikolari dawk li jirregolaw l-imġiba ta' fornitur ta' servizz, inkluż linji gwida maħruġa mill-awtoritajiet supervizzorji nazzjonali u tal-Unjoni Ewropea, il-prassi segwita f'oqsma finanzjarji u l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment;

..."

L-Arbitru diġà ttratta hawn fuq (u fin-Nota tiegħu ta' Frar 2025) il-qasam regolatorju u ser jgħaddi wkoll biex jagħmel ċertu osservazzjonijiet oħra.

Min-naħa ta' prassi segwita f'oqsma finanzjarji, l-Arbitru josserva li l-kunċett u l-aspettattiva li bank jeżerċita ċertu kawtela u jintervjeni b'mod adegwat fi tranżazzjonijiet anomali u li huma 'out-of-character', mhuwiex xi kunċett ġdid.

Għalkemm il-prassi mhux neċessarjament hija l-istess f'kull ġurisdizzjoni, l-Arbitru jqis li ma jistax jiġi injorat prassi ta' banek, per eżempju, f'ġurisdizzjonijiet reputabbli fis-settur finanzjarju bħal dak tar-Renju Unit, li jpoġġu l-protezzjoni tal-interess tal-

konsumatur 'il quddiem. Hemm, pereżempju, numru sew ta' deċiżjonijiet mill-Financial Ombudsman Ingliż (FSO) li jmorru lura fuq dan l-aspett sa mis-sena 2022. (fn. 81: Każijiet 'DRN-3563742' u 'DRN-4549050' deċiżi mill-Financial Ombudsman Ingliż fis-sena 2022, 2023 u 2024 rispettivament – <https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-3563742.pdf>; <https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-3670365.pdf>; <https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-4549050.pdf>; <https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-4760817.pdf>)

Tema komuni li toħroġ minn dawn id-deċiżjonijiet, fil-fatt, hija li:

“There are circumstances in which a bank should make additional checks before processing a payment, or in some cases, decline to make a payment altogether, to help protect its customers from the possibility of financial harm.”

F'każi ta' frodi minn scams dwar pagamenti, l-FSO ġeneralment jipproteġi lill-konsumatur meta xi istituzzjoni finanzjarja fir-Renju Unit tħalli li jsiru xi pagamenti minn investituri bla esperjenza lejn xi crypto exchange jew pjattaformi fuq kryptoassi. Hekk, pereżempju, qalu:

“We thought the spending on Marta’s account was very unusual for her and – after the first few payments – the pattern of transfers from her account should have caused the bank some concern meaning that it ought to have intervened. We thought that if the bank had asked Marta about the transactions, she would have told it what she was doing. Even though the payments went to a crypto account in her own name, we felt that the bank was sufficiently aware of the common features of this kind of scam and should have warned about the risk of being scammed and the need for her to make further enquiries at this point.

As Marta’s circumstances had many of the hallmarks of a cryptocurrency scam and taking into account what we learnt about Marta through the course of the complaint, we thought a conversation would have made a difference and would, more likely than not, have prevented further loss.

In deciding for compensation, we also considered it would be fair for Marta to bear any additional responsibility for what happened. However, as we thought the trading platform and correspondence with the fraudsters was very convincing, we decided against that on the facts of this case. So, we asked the bank to refund all the transactions which took place after the point we thought it should have intervened.”
(fn. 82: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/decisions-case-studies/case-studies/consumer-contacts-us-complain-cryptocurrency-investment-scam>)

L-Arbitru jagħraf ukoll l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumatur hekk kif hu anke mitlub mil-liġi. L-Ilmentatur stenna li l-Bank tiegħu kellu jieħu miżuri biżżejjed biex jipproteġih bħala konsumatur mit-tranzazzjonijiet frawdolenti.”

L-Appell

8. Il-bank appellant ippreżenta r-rikors tal-appell tiegħu fis-26 ta' Novembru, 2025, fejn talab lil din il-Qorti sabiex:

“... jogħġobha tvarja u tirriforma s-sentenza appellata mogħtija mill-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji fis-7 ta' Novembru, 2025 fl-ismijiet premessi billi:

- i. Tirrevokaha fejn irritereniet li s-soċjetà appellant Bank of Valletta plc naqqset mill-obbligu tagħha dwar moniteraġġ ta' pagamenti u li saru mill-Ilmentatur appellat u li ma ħaditx miżuri xierqa skont il-liġi biex tidentifika tranzazzjonijiet frawdolenti u/jew li ma wissietx lill-Ilmentatur appellat u li ma intervenietx b'mod adegwat fiċ-ċirkostanzi;*
- ii. Tirrevokaha fejn ġie ritenut li s-soċjetà appellant Bank of Valletta plc għandha tirrifondi xi parti mis-somma tat-telf li ġarrab l-Ilmentatur appellat u ċioe s-somma ta' €19,630.00 flimkien mal-imgħax ta' 2.15% minn ħamest ijiem wara d-data tad-deċiżjoni tal-istess Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji;*
- iii. Tirrevokaha fejn wara li provdiet fuq il-Kap tal-ispejjeż għamlet rakkomandazzjonijiet fil-forma ta' deċiżjoni peress li dawn huma ultra petita u extra petita;*
- iv. Tikkonfermaha fejn ġie deċiż li l-Ilmentatur appellat kellu responsabbiltà tiegħu u li kien negligenti; u*
- v. Tipprovdi ulterjorment li t-telf kollu li sofra l-Ilmentatur appellat seħħ unikament minħabba tortijiet u ħtijiet imputabbli lill-istess Ilmentatur appellat, u għalhekk:*
- vi. Tiċċad kompletament l-ilment u t-talbiet tal-Ilmentatur appellat Kevin Micallef Colombo u tilqa' l-eċċezzjonijiet tas-soċjetà esponenti appellant Bank of Valletta plc;*

Bl-ispejjeż taż-żewġ istanzi ikunu a karigu tal-Ilmentatur appellat.”

9. Il-bank appellant jagħti riassunt tal-fatti li wasslu għall-ilment tal-Ilmentatur, billi jgħid li l-Ilmentatur ressaq ilment fl-14 ta' Marzu, 2025, wara li spjega li f'Novembru 2023 huwa kien ra reklam fuq *Facebook* fejn il-Prim Ministru ta' Malta u ġurnalists partikolari, kienu qegħdin iħajjru lin-nies jidhlu għal skema ta' investiment billi persuna tinvesti s-somma ta' €260. L-Ilmentatur qal li huwa għafas fuq ir-reklam, u minn hemm skatta l-proċess biex jibda jikkomunika ma' terza persuna li ma kienx jafha, li allegatament kellha tgħinu biex jinvesti flusu bi qligħ. L-Ilmentatur għandu diversi kontijiet bankarji mal-Bank of Valletta plc, u beda jagħmel ħlasijiet mill-kont tal-bank tiegħu għal kontijiet oħra intestati f'ismu ma' banek u istituzzjonijiet finanzjarji esteri, u dan fuq medda ta' ftit jiem bejn it-8 ta' Novembru, 2023 u l-11 ta' Novembru, 2023. L-appellat allega li huwa ma riedx jagħmel dawn it-tranzazzjonijiet, u għalhekk fittex lill-bank appellanta għal rimedju sabiex jithallas lura s-somom ta' flus li huwa konxjament ittrasferixxa lejn kontijiet ta' terzi. Il-bank appellant jinsisti li l-appellat kellu parti attiva f'dawn it-tranzazzjonijiet, u li kien jaf x'kien qiegħed jagħmel, tant hu hekk li meta kkomunika mal-bank appellant, huwa ta risposti foloz għal domandi li sarulu minn rappreżentanti tal-bank appellant, u dan biex jibqa' jsegwi l-istruzzjonijiet li kien qiegħed jingħata mit-terzi mhux magħrufa. Il-bank appellant jgħid li l-appellat kellu kull intenzjoni li jqarraq u jiddefrawdah. Jgħid li huwa ħassu aggravat bid-deċiżjoni tal-Arbitru, u li għalhekk qiegħed jinterponi dan l-appell ibbażat fuq għaxar aggravji ewlenin: (1) li l-appellat kien negligenti fl-aġir tiegħu u ddefrawdah lill-bank appellant intenzjonalment meta ma kienx veritier fir-risposti tiegħu meta tkellem ma' rappreżentanti tal-bank bit-telefon; (2) li huwa ferm inverosimili li l-appellat ma kienx qiegħed jifhem il-messagġi li kien qiegħed jirċievi mingħand terzi; (3) li l-

appellat ma kienx kredibbli fix-xhieda tiegħu; (4) in-nuqqas ta' provi miġjuba mill-appellat għal dak allegat minnu; (5) li l-bank għandu obbligu jeżegwixxi l-istruzzjonijiet li jingħata mill-klijenti tiegħu, u li jeżegwixxi t-tranzazzjonijiet awtorizzati u awtentikati mill-klijenti tiegħu; (6) li huwa biss f'każ ta' suspett kredibbli li l-bank għandu l-poter iwaqqaf tranzazzjonijiet bankarji; (7) li l-Artikolu 2 tar-Regolament ma jagħti l-ebda *time-frame* dwar kif u meta għandu jsir il-moniteragg tat-tranzazzjonijiet; (8) li l-bank appellant dejjem jagħmel distinzjoni bejn l-awtorizzazzjoni u l-awtentikar ta' tranzazzjoni kif suppost, u li ladarba dawn ikunu preżenti, it-tranzazzjoni ma tistax titwaqqaf; (9) li d-data tal-ħlas tal-imgħax fuq l-ammont likwidat, m'għandhiex tkun id-data tad-deċiżjoni tal-Arbitru; u (10) ir-rakkomandazzjonijiet li saru fl-aħħar tad-deċiżjoni u li jiffurmaw parti mid-deċiżjoni, huma *ultra petita* u *extra petita*.

10. L-appellat wieġeb għar-rikors tal-appell tal-bank appellant billi qal li d-deċiżjoni appellata hija ġusta kemm fil-fatt kif ukoll fid-dritt, u timmerita konferma fl-intier tagħha. Jgħid li l-appell tal-bank appellant qiegħed jistieden lil din il-Qorti tagħmel apprezzament mill-ġdid tal-provi li kellu l-Arbitru quddiemu, u li din il-Qorti m'għandhiex tiddisturba leġġerment l-apprezzament tal-provi li għamel l-Arbitru, speċjalment meta dan l-apprezzament kien wieħed mirqum, studjat u ġust. L-appellat jgħid li huwa kien vittma ta' frodi sofisticata, u hu mhux frodist kif jipprova jimplika l-bank appellant, u li mill-provi għandu jirriżulta li ntuzaw mezzi qarrieqa sabiex jippromwovu investiment inizjali ta' €260, u li meta huwa għafas ħolqa, gie kkuntattjat permezz ta' telefonata minn persuna li kompliet tikkomunika miegħu b'mezzi oħra. L-appellat jgħid li din il-persuna kienet involuta f'*messa in scena*, u permezz tal-applikazzjoni AnyDesk, ikkreat kont tar-Revolut għan-nom tal-appellat, u anki daħlet fis-sistema tal-

mobile tiegħu. Jgħid li permezz ta' din l-applikazzjoni, il-frodisti għaddew numru ta' pagamenti lil Binance, Bifinity, Kucoin.com, u saru wkoll tranżazzjonijiet permezz ta' Revolut u WISE EUROPE SA. L-appellant jgħid li filwaqt li huwa minnu li l-utent ta' servizz finanzjarju għandu juża s-servizz skont l-iskop tiegħu u li ma jesponix lilu nnifsu għall-użu ħażin tiegħu, kif stipulat fl-artikolu 69 tad-Direttiva, madanakollu l-istess Direttiva tagħmilha ċara li l-fornitur tas-servizzi finanzjarji għandu obbligi stretti f'dan ir-rigward, u li għalhekk l-artikolu 69 tad-Direttiva għandu jiġi interpretat fil-kuntest ġenerali tal-iskema regolatorja tagħha u tal-obbligi li timponi fuq il-partijiet.

Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti

11. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra l-aggravji li qiegħed iressaq l-bank appellant fir-rigward tad-deċiżjoni appellata, u dan fid-dawl tad-deċiżjoni tal-Arbitru, u tas-sottomissjonijiet li għamel l-appellant.

L- Ewwel Aggravju: [It-tranżazzjonijiet kienu awtentikati u awtorizzati mill-appellant; l-appellant kien negligenti fl-aġir tiegħu u pprova jiddefraoda lill-bank appellant]

12. Il-bank appellant jgħid li għandu jirrizulta li l-artikolu 69 tal-*Payment Services Directive* jimponi ċerti obbligi fuq l-utent tal-istrument tal-ħlas, fosthom li dan jinnotifika lill-fornitur tas-servizz kull darba li jkun hemm telf, serq, miżapproprjazzjoni jew użu mhux awtorizzat tal-istrument tal-ħlas. L-appellant jgħid li f'dan il-każ l-appellant kiser kull wieħed minn dawn l-obbligi, għaliex huwa kellu kull intenzjoni li jagħmel dak li jgħidlu l-frodist, u li fil-proċess kiser il-miżuri ta' sigurtà li l-bank appellant għandu fil-konfront tal-klijenti

tiegħu. Jgħid ukoll li l-appellat kellu kull intenzjoni li jevadi dawn il-mizuri ta' sigurtà u li jiddefrawda lill-bank appellant bir-risposti tiegħu, fosthom meta ta dettalji personali u dettalji bankarji lit-terz frodist, u dan minkejja li kien konxju li tali dettalji huma kunfidenzjali u m'għandhom jiġu żvelati lill-ebda persuna. L-appellant jgħid li meta l-appellat awtentika l-kont tiegħu ma' Binance, dan awtentika l-kont b'messaġġ, billi tella' kopja tal-karta tal-identità u billi uża sistema ta' *face recognition*, xi haġa li l-frodist ma setax jagħmel mingħajr l-għajnuna tal-appellat. Jgħid li dawn id-dokumenti ġew ipprovduti lilu meta ntab iċ-chargeback tat-tranzazzjonijiet tal-appellat, u li lanqas ir-rappreżentant tal-bank m'għandu aċċess għal ċerta informazzjoni, u jkun irid jistaqsi numru ta' domandi biex il-klijent jidentifika ruħu. Jgħid li jirriżulta li l-appellat kellu kull intenzjoni li jgħaddi din l-informazzjoni lit-terzi, u li meta għamel dan, kiser it-termini u l-kundizzjonijiet tal-*credit card* u tal-*internet banking*. Qal ukoll li l-appellat naqas li jgħid il-verità meta sar kuntatt bit-*telephone* miegħu minn impjegant tal-bank, u li għalhekk l-appellat irid jerfa' ċerta responsabbiltà għall-aġir tiegħu, u mhux jipprova jfarfar it-tort ta' dak li ġralu fuq l-appellant, u jipprova jnessi l-fatt li kien l-aġir tiegħu li wassal għal din is-sitwazzjoni. L-appellant jgħid li mill-konverżazzjoni li kien hemm mal-frodist, jidher li l-appellat kellu kull intenzjoni li jinvesti flusu, u li għalhekk huwa emmen li l-bank appellant kellu xi interess li jwaqqfu milli jagħmel il-flus. Jgħid li l-appellat ħaseb li kien ser jagħmel xi gwadann billi jkun diżonest fir-risposti tiegħu lill-bank appellant, u kellu kull intenzjoni li jiddefrawda lill-bank inkluż billi jsegwi l-istruzzjonijiet li t-terz mhux magħruf beda jagħtih. L-appellant jgħid li l-aġir tal-appellat jikkostitwixxi negligenza grossolana, tant hu hekk li bl-aġir

tiegħu l-appellat kiser l-obbligi tiegħu taħt id-Direttiva, u rrinunzja għad-drittijiet li jippretendi li jista' jkollu kontra l-appellant.

13. L-appellat jgħid li mill-bank appellant ma ngabet l-ebda prova li min-naħa tiegħu kien hemm xi negligenza grossolana, u li f'każijiet ta' frodi ma jista' qatt ikun hemm l-awtorizzazzjoni tal-pagament. Jgħid li ladarba ma kien hemm l-ebda kunsens validu *ai termini* tal-artikolu 64 tad-Direttiva, it-tranzazzjonijiet in kwistjoni għandhom jitqiesu li ma kinux awtorizzati, hlief fejn tiġi pprovata frodi jew negligenza grossolana min-naħa tal-utent. Jgħid li l-bank appellant baqa' jsihaq li huwa kellu kull intenzjoni li jagħmel dak li beda jgħidlu l-frodist, u li l-bank appellant donnu qiegħed jinsa li l-frodist beda jagħmel użu mill-*mobile* tal-appellat mingħajr l-għarfien tiegħu, u inoltre jagħmel l-allegazzjoni serja li huwa ipprova jiddefrawda lill-bank intenzjonalment. Jgħid li l-bank appellant ma jressaq l-ebda prova in sostenn ta' din l-allegazzjoni, li hija għal kollox infondata, spekulattiva u kalunnjuża. Jgħid ukoll illi sabiex il-bank ikun skulpat minn kwalunkwe responsabbilità, kellu l-oneru li jgħib dawk il-provi meħtieġa sabiex jikkonvinċi lill-Arbitru li l-appellat aġixxa b'negligenza grossolana *ai termini* tal-artikolu 72(2) tad-Direttiva 2015/2366 (*PSD2*).

14. Il-Qorti tirrileva illi qabel ta d-deċiżjoni tiegħu, l-Arbitru għamel diversi konsiderazzjonijiet, fosthom li filwaqt li mhuwiex iddubitat li l-appellat spiċċa vittma ta' frodi, it-tranzazzjonijiet in kwistjoni kienu awtentikati u awtorizzati minnu, u li għalhekk huwa ma jistax ifarfar ir-responsabbilità għal dak li ġara kompletament fuq il-bank appellant, għaliex semmai huwa kellu sehem kontributorju għal dak li seħħ. Imma l-Arbitru ma waqafx hemm, u għadda sabiex jagħmel diversi konsiderazzjonijiet dwar jekk il-bank appellant mexiex

mal-obbligi ta' moniteragg tiegħu. L-Arbitru qies l-artikolu 2(1) tar-Regolament 2018/389, li jgħid li l-fornitur ta' servizz ta' pagament għandu jkollu fis-seħħ mekkaniżmu li jimmoniterja t-tranzazzjonijiet u li jippermettilu jaqbad tranzazzjonijiet mhux awtorizzati jew frawdolenti. L-Arbitru kkunsidra wkoll li l-moniteragg li jrid isir, irid ikun jammonta għal ferm aktar minn sempliċi iċċekkjar ta' pagamenti individwali, iżda jrid jieħu in konsiderazzjoni sensiela ta' pagamenti fl-isfond tax-xejriet normali ta' pagamenti li jkunu saru mill-klijent. Qies ukoll li f'temp ta' ftit jiem l-appellat litteralment battal il-kontijiet bankarji tiegħu mal-bank appellant, u ttrasferixxa flusu lejn numru ta' kontijiet li joperaw fil-qasam tal-kriptoassi, u li kieku l-bank appellant kellu sistema ta' moniteragg adegwata, dan kien jinduna li l-kumulu, il-frekwenza u l-iskop tat-tranzazzjonijiet kienu anomali meta mqabbla mal-mod kif normalment kien jopera l-kontijiet tiegħu l-klijent. Kien fid-dawl ta' dawn il-konstatazzjonijiet li l-Arbitru qies li l-bank appellant kellu d-dmir li jimblokka u jwaqqaf tali tranzazzjonijiet suspettużi. Għalkemm jirrizulta li l-appellat ma kienx sincier u ma qalx il-verità meta wiegeb għad-domandi li sarulu mill-impjegati tal-bank appellant, lill-Arbitru rrizultalu wkoll li dawn id-domandi kienu ta' natura superficjali, u li kien għalhekk li l-bank appellant ma rnexxilux jaqbad l-intenzjoni frawdolenti wara din l-attività insolita min-naħa tal-appellat, li fi ftit granet ġibed ammonti sostanzjali ta' flus mill-kontijiet tiegħu, wara li talab lill-bank appellant jgħolli l-limitu li huwa jista' jġibed mill-kontijiet tiegħu f'gurnata waħda. Huwa minnu li l-appellat ma qalx il-verità meta wiegeb li huwa xtaq jixtri xi affarijiet, iżda l-bank naqas ukoll meta m'għamilx konnessjoni bejn it-trasferiment ta' dawn il-flus lejn kontijiet li joperaw fil-qasam tal-kripto, u meta ma ndagax aktar dwar il-motiv vera tal-appellat, li qatt qabel ma kien ġibed

ammonti daqstant sostanzjali ta' flus, u li l-kontijiet tiegħu kien jużahom biss biex minnhom jgħbed ammonti verament żgħar ta' flus, u mill-bqija jirriżulta li dawn kienu kontijiet li jintużaw primarjament għat-tfaddil. Il-Qorti tqis li filwaqt li l-appellat kien negligenti fit-treġġja ta' hwejjġu, però daqstant ieħor kien negligenti l-bank appellant li naqas milli jipprovdi sistema ta' moniteragg aktar strutturata u li taqbad fil-ħin istanzi fejn klijent jigi ddefrawdat. Kien għalhekk li l-Arbitru tefa' parti mir-responsabbilità għal dak li seħħ fuq l-appellat, iżda ma eżonerax lill-bank appellant kompletament mir-responsabbilità tiegħu, u ordna li dan iħallas parti mill-kumpens dovut lill-appellat. Il-Qorti tqis li din l-interpretazzjoni tal-fatti kif seħħew, hija korretta, u li l-bank appellant naqas milli jipprovdi sistema ta' moniteragg robusta li twaqqaf atti bħal dawn milli jsiru fil-konfront tal-klijenti tiegħu. Għaldaqstant u in vista ta' dawn il-konsiderazzjonijiet, dan l-aggravju qiegħed jigi miċhud.

It-Tieni Aggravju: [Huwa ferm inverosimili li l-appellat ma fehemx il-messaġġi li beda jirċievi]

15. Il-bank appellant jgħid li kemm l-età tal-appellant, kif ukoll il-livell tal-lingwa Ingliża wżat minnu, juru li huwa ferm inverosimili li dan ma kienx qiegħed jifhem il-messaġġi li beda jirċievi. Jgħid li l-istil tal-Ingliż użat mill-appellat u mill-frodist huwa simili, u li l-appellat innifsu xehed li l-barrani li beda jkellmu, kien jitkellem bl-istess stil ta' Ingliż tiegħu, iżda imbagħad qal li huwa ma jifhimx bl-Ingliż. Il-bank appellant jgħid li l-messaġġi li jintbagħtu minnu lill-klijenti sabiex iwissihom li tkun saret xi tranżazzjoni, huma qosra ferm u mingħajr kliem żejjed, u li jindikaw biss li tkun saret tranżazzjoni u l-ammont tal-ħlas. Jgħid li f'dan il-messaġġ ma kien hemm l-ebda kumplikazzjonijiet, u li dan fih biss Ingliż bażiku.

L-appellant jgħid li l-appellat ma kellu jkollu l-ebda dubju dwar min kien qiegħed jibgħatlu l-messaġġ lanqas. Jgħid li l-Ingliż użat kien sempliċi biżżejjed biex l-appellat jifhem li f'każ li t-tranzazzjoni ma kienitx awtorizzata minnu, huwa kellu jikkuntattja lill-bank minnufih.

16. Il-Qorti m'għandhiex għalfejn tidhol fil-mertu dwar jekk l-appellat kienx jifhem bl-Ingliż jew x'livell ta' Ingliz iħaddem, għaliex il-punt l-aktar kruċjali f'dawn il-proċeduri huwa li filwaqt li huwa minnu li l-appellat kien negligenti u li hemm element ta' responsabbiltà li għandu jingarr minnu għat-telf li sofra, fl-istess waqt ma jistax jingħad li l-bank appellant m'għandu l-ebda responsabbiltà x'igorr għaliex naqas li jhaddem moniteraġġ f'waqtu. Il-livell ta' Ingliz mithaddet mill-appellat f'dan il-każ huwa konsiderazzjoni irrilevanti għall-aħħar, għaliex dak li huwa meħtieġ biex klijent tal-bank jevita li jispiċċa vittma ta' dawn l-iskemi qarrieqa u frawdolenti, mhux li jkun jitkellem b'Ingliz tajjeb, iżda li jkun kapaċi jirrealizza li min qiegħed jitolbu jagħmel ċerti atti, għandu intenzjonijiet malinni. L-appellat evidentement ma kellux dan l-għarfien, u kien għalhekk li huwa spiċċa vittma tal-intenzjonijiet qarrieqa ta' min ried jiddefrawdah. In vista ta' dawn il-konsiderazzjonijiet, dan l-aggravju qiegħed jiġi miċhud ukoll.

It-Tielet Aggravju: [Ix-xhieda tal-appellat ma kienitx kredibbli, u għandha tiġi skartata]

17. Il-bank appellant jgħid li l-appellat ma kienx ċar fil-verżjoni li ta dwar meta beda jitkellem mal-frodista. Fil-fatt id-dati mogħtija minnu mhumieq preċiżi. Miċ-chat esebita jirriżulta li l-appellat kellu kuntatt mal-frodista fit-2 ta'

Novembru, 2023. Ir-rapport lill-Pulizija mill-appellat sar fl-10 ta' Novembru, 2023, u għalhekk l-appellat ma setax jgħid li kien hemm trapass ta' żmien jew li ma setax jiftakar id-dettalji sew meta tkellem mal-Pulizija. L-appellant jgħid li lanqas m'huwa ċar meta verament l-appellat waqaf jitkellem mal-allegat frodist, u li minkejja li l-appellat kien għamel rapport fl-10 ta' Novembru, 2023, u anki mar fil-fergħa tal-bank appellant tal-lbraġġ fl-10 ta' Novembru, 2023, xorta waħda mhuwiex ċar jekk huwa kienx waqaf jitkellem mal-allegat frodist dakinhar. Hemm ftehim tal-*blockchain* iffirmit bejn l-appellat u ċertu Peter Smith datat it-13 ta' Novembru, 2023. L-appellant jgħid li filwaqt li l-appellat ċaħad li kien hu li ta kopja taċ-*chat* lill-appellant, fil-fatt kien l-appellat li għadda kopja ta' din il-konverżazzjoni lill-bank appellant. L-appellant jgħid li għalhekk għandu jirriżulta li l-appellat xehed il-falz, u li l-appellat kellu kull interess jostor din il-konverżazzjoni għaliex iċ-*chat* turi li dan kellu kull interess jinvesti mat-terz mhux magħruf, li jiskapula l-miżuri ta' sigurtà adoperati mill-bank u li jiddefrawda lill-bank bl-azzjonijiet tiegħu. L-appellat qal li huwa kellu biss l-intenzjoni li jibgħat €260.00, iżda jirriżulta li huwa baqa' jikkomunika mal-allegat frodist, u jkollu konverżazzjonijiet oħra miegħu wara. L-appellant jgħid li mir-*record* tal-konverżazzjoni li l-appellat kellu fuq *Whatsapp*, għandu jirriżulta li dan kien jaf x'kien qiegħed jigrì, u anki beda jindirizza lill-persuna li kienet qiegħda tkellmu bħala 'Mark'. Fis-7 u fit-8 ta' Novembru, 2023 kien hemm konverżazzjonijiet bejn l-appellat u l-allegat frodist, u minn dak li ngħad, jirriżulta li l-appellat beda jitlob l-istruzzjonijiet mingħand it-terz mhux magħruf dwar kif kellu jipproċedi. L-appellant jgħid li filwaqt li l-appellat jallega li kien hemm attitudni legġera min-naħa tal-impjegati tal-bank sabiex għola l-limitu tat-trasferimenti mill-kont tal-appellat, mill-konverżazzjoni fuq *Whatsapp*

jirriżulta li dan mhuwiex minnu. L-impjegati tal-bank fil-fatt staqsew lill-appellat għal liema raġuni kien qiegħed jagħmel dawn it-tranzazzjonijiet kollha, iżda biex iwieġeb l-appellat talab l-għajnuna tal-frodista. Il-bank appellant jgħid ukoll li filwaqt li l-appellat isostni li huwa ma kienx jaf x'inhum jagħmel meta fetaħ l-*app* ta' AnyDesk, mill-konverżazzjoni li saret, jirriżulta li huwa kien jaf iħaddem din l-applikazzjoni, u li kien jaf x'għandu jsir. L-appellant jgħid li lanqas m'huwa minnu li l-appellat ma kienx jaf x'inhum jiġri, għaliex meta terz jaċċessa d-*device* ta' persuna bl-AnyDesk, tali persuna tkun tista' tara preċiżament x'inhum jagħmel dan it-terz minn fuq id-*device* tagħha, u tkun trid tagħti l-awtorizzazzjonijiet tagħha biex isir dan. L-appellant jgħid li minn dan għandu jirriżulta li l-verżjoni tal-appellat la hija kredibbli u lanqas attendibbli, u għalhekk għandha tiġi miċhuda.

18. Anki hawn, il-Qorti hija tal-fehma li l-Arbitru qies li kien hemm ċerti inkongruwenzi fix-xhieda mogħtija mill-appellat, imma minkejja dan, xorta waħda qies li l-bank appellant m'għandux jiġi skolpat mir-responsabbiltà għannuqqasijiet fis-sistemi ta' moniteragg imħaddma minnu. Fil-fatt l-Arbitru qies li t-tranzazzjonijiet in kwistjoni kienu awtentikati u awtorizzati mill-appellat, iżda imbagħad meta ġie biex jagħti deċiżjoni dwar jekk huwiex dovut xi forma ta' kumpens lill-appellat, dan dawwar ħarstu lejn l-operat tal-bank fejn instabu nuqqasijiet serji. Huwa għalhekk li l-Arbitru ddeċieda li l-bank appellant għandu jerfa' parti mir-responsabbiltà għal dak li ġarrab l-appellat. Din il-Qorti ssibha diffiċli temmen li fil-ġurnata tallum, persuna ta' 45 sena ma tkunx taf tuża s-sistema tar-Reolut, jew li jkollha bżonn l-għajnuna biex tagħmel ċerti tranzazzjonijiet bankarji. Imma b'daqshekk ma jfissirx li l-bank appellant għandu jiġi eżonerat kompletament mir-responsabbiltà li għandu jgħorr għal

ċerti nuqqasijiet u għall-mod legġer kif aċċetta per eżempju, li jgħolli l-limiti tal-ammonti li jistgħu jingibdu f'għurnata waħda, wara li l-appellat spjega li ried jixtri xi affarijiet, meta l-appellat evidentement qatt ma għamel xiri *online* qabel u tali imġieba kienet insolita ferm għalih. Il-bank appellant aċċetta l-ispejja li taħ l-appellat mingħajr ma qies ir-risposti li ngħata, anki jekk dawn kienu inveritieri, kif kienu jinkwadraw fil-kumplament tal-fatti li ġew stabbiliti, fosthom li l-appellat kien qiegħed jagħmel numru ta' transferimenti lejn kontijiet tal-kripto u b'hekk kellu jkun ċar għall-bank li l-appellat mhux vera ried jgħolli l-limitu tal-*withdrawals* biex ikun jista' jixtri oġġetti ta' ċertu valur. Għall-bank appellant ma kien hemm xejn suspettuż lanqas fil-mod kif l-appellat litteralment battal il-kontijiet bankarji tiegħu mal-bank appellant f'temp ta' ftit granet, u ġibed ammonti sostanzjali ta' flus, li huma ferm u ferm ogħla mis-salarju annwali tiegħu, u mill-kapaċità kemm ta' tfaddil kif ukoll ta' infiq tiegħu. Kienu dawn in-nuqqasijiet li wasslu għad-deċiżjoni tal-Arbitru, u l-Qorti ma ssib xejn x'tiċċensura fid-deċiżjoni appellanta, li wara kollox jirriżulta li kienet konsiderazzjoni tal-fatti kollha li ġew stabbiliti.

Ir-Raba' Aggravju: [In-nuqqas ta' prova ta' dak allegat mill-appellat]

19. Il-bank appellant jgħid li l-appellat naqas milli jgħib provi ta' dak allegat minnu, partikolarment meta huwa niżżel l-*apps* ta' Revolut, AnyDesk, l-*internet banking*, u kwalunkwe *app* oħra li permezz tagħha huwa kkomunika mal-frodista; ma għet ippreżentata l-ebda prova dwar id-data meta huwa beda jkkomunika mal-frodista; l-appellat ma kienx veritier dwar il-fatt li huwa kapaċi jkkomunika bl-Ingliż, tant hu hekk li huwa kien kapaċi jsegwi l-istruzzjonijiet

kollha li ngħata mill-frodist; u li l-appellat lanqas ma ġab prova li huwa mhux vera ried li jeżegwixxi dawk it-tranzazzjonijiet li huwa kien qiegħed jipprova jagħmel, tant hu hekk li jirrizulta li l-appellat kellu ċerta urġenza biex jinvesti flusu ma' din it-terza persuna mhux magħrufa, u kien lest jagħti informazzjoni falza lis-soċjetà appellanta sabiex jilħaq dan l-għan. L-appellant jgħid li din l-azzjoni giet promossa mill-appellat, u li kien hu li kellu jġib provi ta' dak allegat minnu. Il-bank appellant jgħid ukoll li huwa prinċipju assodat li meta l-parti li tallega ma ġgħib l-ebda prova biex tissostanzja l-azzjoni tagħha, jittqies li l-azzjoni tagħha ma teżistix.

20. Il-Qorti tirrileva li anki dan l-aggravju m'huwa tal-ebda rilevanza għall-kwistjoni ċentrali li giet determinata mill-Arbitru, jiġifieri li filwaqt li ma jistax jiġi ddubitat li kien hemm kemm l-awtentikazzjoni u kif ukoll l-awtorizzazzjoni għat-tranzazzjonijiet li saru min-naħa tal-appellat, jirrizulta wkoll li kien hemm nuqqasijiet serji min-naħa tal-bank appellant. Kien f'dan l-isfond li din il-vertenza giet deċiża. Minn dak li kkonstata l-Arbitru, jirrizulta wkoll bl-aktar mod ċar li dan qies fit-tul u b'mod korrett il-provi li kellu quddiemu, partikolarment iċ-*chats* esebiti, li ma jhallu l-ebda dubju li l-appellat kien vittma ta' frodi u li dan ċaqraq ammonti konsiderevoli mill-kont tiegħu mal-bank appellant b'qerq. Kien hemm prova li setgħet tixxhet aktar dawl fuq jekk is-sistema ta' moniteragg tal-bank kienitx b'saħħitha biżżejjed, u cjoé l-logs tat-telefonati li kien hemm bejn il-bank u l-klijent, liema prova iżda l-bank appellant ma setax jipproduċi, għaliex qal li s-sistema ta' registrazzjoni tas-sejthiet m'haddma minnu ma kienitx qiegħda tiffunzjona. Għaldaqstant, u in vista ta' dawn il-konsiderazzjonijiet, din il-Qorti tqis li dan l-aggravju mhuwiex ġustifikat, u tiċċdu.

Il-Ħames Aggravju: [L-appellant għandu l-obbligu li jeżegwixxi l-istruzzjonijiet mogħtija mill-klijenti tiegħu, u li jeżegwixxi t-tranzazzjonijiet rikjesti, awtorizzati u awentikati mill-klijenti tiegħu]

21. L-appellant jagħmel riferiment għal dak li jgħid l-artikolu 89 tal-*Payment Services Directive 2*, li jelenka l-obbligi li għandu l-fornitur tas-servizz ta' ħlas fil-konfront tal-klijenti tiegħu. Jgħid li ta' kuljum huwa jintalab jeżegwixxi eluf ta' tranzazzjonijiet bi flus il-klijenti tiegħu, u li filwaqt li huwa jhaddem diversi miżuri biex jagħmel moniteragg, u għandu ċertu livell ta' awtorità sabiex iwaqqaf ċerti tranzazzjonijiet, dan ma jfissirx li l-appellant jista' arbitrarjament jibda jcaħħad lill-klijenti tiegħu mill-użu tal-kontijiet tagħhom u minn flushom. Jgħid li s-settur tal-kriptoaluti huwa wieħed legittimu li jintuza ta' kuljum, u li għalhekk l-bank appellant ma jistax iwaqqaf tranzazzjoni għaliex din tkun abbinata ma' kriptoaluta. Jgħid li fil-każ odjern, minkejja li l-bank eżercita moniteragg kif kien obligat li jagħmel, huwa ma setax jikkontrolla l-fatt li l-klijent tiegħu stess ta risposti foloz b'mod sfaċċat għad-domandi li sarulu mill-impjegati tal-bank appellant, u li kellhom iservu biex jipproteġuh. Jgħid li l-appellant ried jinvesti mat-terz li kien qed jikkomunika miegħu, u kellu wkoll kull interess isegwi l-istruzzjonijiet li beda jingħata mill-frodista, bil-ħsieb li jqarraq bil-bank appellant, u biex mingħalih ikun għamel xi gwadann.

22. Il-Qorti m'għandha l-ebda dubju mill-veraċità ta' dawn id-dikjarazzjonijiet li qiegħed jagħmel il-bank appellant, iżda anki hawnhekk itteni li dawn il-fatturi kollha ma jeliminawx l-obbligu li għandu l-bank appellant li jadotta miżuri ta' moniteragg robusti li jilqgħu għal incidenti bħal dawn. Huwa

minnu li l-bank appellant ma jistax iwaqqaf tranżazzjoni mingħajr raġuni valida, imma f'dan il-każ kien hemm ħafna *red flags* fl-imġieba xejn tipika u għal kollox anomala tal-appellat, li kellhom iqanqlu s-suspetti tal-bank. Imma minflok ħa azzjoni f'waqtha, il-bank appellant straħ fuq numru ta' domandi superfiċjali li aktarx saru biex jiġi awtentikat il-klijent, u fejn dan ġie mistoqsi wkoll għal liema raġuni ried jgħolli l-limitu tal-flus li jistgħu jingibdu mill-kont tiegħu, u dan wieġeb li xtaq jixtri xi affarijiet, xi ħaġa li qatt ma kien għamel qabel, u l-bank aċċetta din it-tweġiba u pproċeda. Hawnhekk qegħdin nitkellmu fuq tranżazzjonijiet ripetuti, ħmistax-il tranżazzjoni b'kollox, li permezz tagħhom ingibdu Prattikament il-flus kollha li l-appellat kellu fil-kontijiet tiegħu, biex dan tilef dak kollu li kien faddal tul ħajtu. Din kienet il-konsegwenza tan-nuqqas ta' moniteragg adegwat min-naħa tal-bank, u huwa għalhekk li l-Arbitru ddeċieda l-kwistjoni billi akkolla grad ta' responsabbiltà fuq il-bank ukoll. In vista ta' dawn il-konsiderazzjonijiet, dan l-aggravju qiegħed jiġi miċħud ukoll.

Is-Sitt Aggravju: [Huwa biss f'każ ta' suspett kredibbli li l-bank għandu s-setgħa li jwaqqaf tranżazzjonijiet bankarji]

23. L-appellant jgħid li t-twaqqif minnu ta' tranżazzjonijiet mhijiex materja sempliċi, u li l-artikolu 68(2) tal-*Payment Services Directive 2* jirregola f'liema istanzi l-bank jista' jimblokka l-istrument tal-ħlas. L-appellant jgħid li kwalunkwe tranżazzjoni suspettuża tirriżulta minn proċess ta' moniteragg, u li tali moniteragg irid isir skont dak li jipprovdi l-artikolu 2 tar-Regolament 2018/389. L-artikolu 97 tad-Direttiva jelenka wkoll f'liema istanzi għandhom japplikaw miżuri ta' *strong customer authentication*. Jgħid li min-naħa tiegħu huwa għamel il-moniteragg kollu neċessarju, u li huwa rikjest skont id-Direttiva u r-

Regolament, iżda li kif jirrizulta mill-*WhatsApp Chat* li giet ipprezentata, minkejja li l-appellant adopera *strong customer authentication measures*, l-appellat irrisponda b'mod inveritier għad-domandi li sarulu mill-impjegati tal-bank appellant, u ra kif għamel biex idur mal-miżuri ta' sigurtà. L-appellant jgħid li jirrizulta li impjegati tiegħu staqsew darbtejn lill-appellat dwar ir-raġuni għalfejn ried jgħolli l-limitu tal-kreditu, u d-darbtejn l-appellat talab lill-frodist jgħinu sabiex iwieġeb. Il-bank appellant jgħid li l-impjegati tiegħu staqsew diversi drabi lill-appellat għal liema raġuni kien qiegħed jagħmel dawn it-tranzazzjonijiet kollha, u dan minkejja li t-tranzazzjonijiet in kwistjoni kienu meqjusa ta' riskju baxx. Il-bank appellant jgħid li l-appellat tefa' fuqu nnifsu r-responsabbiltà għall-azzjonijiet tiegħu, meta huwa qarraq bl-impjegati tal-appellant u pprova jdur mal-miżuri ta' sigurtà għaliex emmen li l-appellanta kienet qiegħda tipprova twaqqfu milli jagħmel gwadann finanzjarju kif kien qed jgħidlu t-terz mhux magħruf. L-appellant jgħid li dan l-aġir ma jintitolax aktar lill-appellat iressaq ilment skont il-prinċipju bażilari *ex turpi causa non oritur actio*.

24. Il-Qorti tqis li kienu diversi l-indizji li kellhom iwasslu lill-bank appellant għall-konkluzjoni li t-tranzazzjonijiet in kwistjoni kienu suspettużi, u suspettużi ħafna. A skans ta' ripetizzjoni, il-Qorti tagħmel riferiment għall-elementi li silet l-Arbitru fid-deċiżjoni tiegħu - għall-fatt li ma sarx moniteragg mill-qrib tas-sensiela ta' pagamenti fl-isfond tax-xejriet normali tal-pagamenti li kien jagħmel il-klijent; ma ttieħed l-ebda qies tal-kumulu, tal-frekwenza u tal-iskop ta' tali tranzazzjonijiet meta mqabbla mal-mod kif dan kien normalment jopera l-kontijiet tiegħu, u li l-bank appellant naqas milli jsegwi u jimmoniterja t-tranzazzjonijiet mill-viċin, speċjalment meta rriżultalu li l-kontijiet tal-appellat

kienu qegħdin jitbattlu, u flusu jitmexxew lejn kontijiet għax-xiri ta' kryptoassi. L-Arbitru qies li l-bank appellant kellu għarfien tal-fatt li l-appellat mhux investitur professjonali, u li l-bank kien jaf flus l-appellat fejn kienu sejrni, u li ċ-ċirkostanzi odjerni huma tali li jiġġustifikaw l-intervent tal-bank sabiex iwaqqaf tali pagamenti anomali. Il-Qorti ma tarax għal liema raġuni għandha tiddipartixxi minn din il-konklużjoni li wasal għaliha l-Arbitru, u għalhekk qiegħda tiċċad dan l-aggravju wkoll.

Is-Seba' Aggravju: [L-artikolu 2 tar-Regolament ma jagħti l-ebda time-frame dwar kif u meta għandu jsir il-moniteragg tat-tranzazzjonijiet]

25. Il-bank appellant jgħid li filwaqt li l-moniteragg irid isir f'hin reali, m'hemm l-ebda definizzjoni ta' x'inhum hin reali f'dan il-kuntest. L-appellant jgħid li l-Arbitru qies li għurnata kellha tkun biżżejjed għall-appellant sabiex jintebaħ li kien hemm xi problema bit-tranzazzjonijiet li kien qed jagħmel l-appellat, u dan minkejja li saru telefonati qarrieqa mill-appellat lill-bank appellant anki fit-8 ta' Novembru, 2023. Il-bank appellant jgħid li tranzazzjonijiet ma jridux jiġu kkunsidrati *with hindsight*, u li t-tranzazzjonijiet li għamel l-appellat kienu kollha ta' riskju baxx, għalkemm l-appellant applika l-miżuri meħtieġa kif jagħmel dejjem. L-appellant jgħid ukoll li l-liġi tagħna trid iċ-ċertezza, u li filwaqt li l-Arbitru jrid jiddeċiedi il-kwistjonijiet li jkollu quddiemu skont dak li huwa ekwu u ġust, madanakollu dan m'għandux iħalli lill-partijiet fi stat ta' incertezza. L-appellant jgħid li l-Arbitru m'huwa jzomm mal-ebda parametru speċifiku fid-deċiżjonijiet tiegħu dwar kif kellu jsir il-moniteragg jekk kellu jsir, u meta l-fornitur tas-servizz ta' ħlas huwa ġustifikat li ma jkunx intebaħ jekk ikunx hemm

problema bi tranzazzjoni. Il-bank appellant jgħid li t-tranzazzjonijiet seħħew b'mod verament mgħaġġel, u li l-appellat għamel minn kollox biex ma jagħtix risposti veritieri meta sar kuntatt miegħu mill-bank appellant, u li għalhekk mhux ġust u ekwu li l-Arbitru ddecieda li f'ġurnata l-bank kellu jinduna b'dak li kien qiegħed jiġri. Jgħid ukoll li b'din id-deċiżjoni, l-Arbitru qiegħed ipogġi lill-bank f'pożizzjoni ta' impossibilità, fejn qatt ma jista' jkun hemm ċertezza dwar il-parametri li għandu jimxi magħhom il-bank sabiex jaqdi sew id-doveri tiegħu skont il-liġi, u dan kuntrarjament għall-prinċipju *ad impossibilia nemo tenetur*.

26. Il-bank appellant jgħid li t-tranzazzjonijiet kollha li saru ma' banek barranin, saru f'kontijiet intestati lill-appellat, u għalhekk ma kien hemm l-ebda terz mhux magħruf li lilu kienu qegħdin jintbagħtu dawn il-flus. L-appellant jgħid li huwa kien ristrett bil-mod kif seta' jwaqqaf dawn it-tranzazzjonijiet ordnati mill-klijent tiegħu, partikolarment meta dan il-klijent jitlob li t-tranzazzjonijiet isiru lejn kontijiet intestati f'isem il-klijenti stess li jitolbuhom. Jgħid ukoll li dak li jiġri bil-flus ladarba dawn jidhlu fil-kont ta' klijent ma' provditur tas-servizzi finanzjarji ieħor, mhuwiex fil-kontroll jew fil-kompetenza tal-bank appellant. Jgħid ukoll li l-banek kollha involuti f'dawn it-tranzazzjonijiet huma banek rispettati ħafna fis-suq finanzjarju, u li għalhekk ma jregix l-argument li għaliex dawn l-istituzzjonijiet jaħdmu fil-kriptoaluta, kull tranzazzjoni għandha titqies li hija suspettuża.

27. Il-Qorti tqis li t-terminu '*real-time*' jew '*hin reali*', huwa terminu li jiftiehem waħdu. Bl-istess mod kif il-bank appellant għandu sistemi li jidhlu fis-seħħ meta klijent jipprova jawtentika tranzazzjoni bi flus li m'għandux, u din tiġi imblukkata fil-*hin* stess li tali ħlas ikun qiegħed isir, il-bank appellant għandu

jkollu sistemi fis-seħħ li meta jsiru tranżazzjonijiet ripetuti ta' ċerti ammonti, jintervjeni biex iwaqqafhom. Li kieku dan seħħ fil-każ odjern, l-appellat ma kienx jitlef aktar minn sebgħa u sittin elf Euro b'kollox, iżda kien jitlef biss l-ewwel ħamest elef Euro li pprova jittrasferixxi, għaliex imbagħad kien jitwaqqaf jew it-tranżazzjonijiet l-oħra tiegħu kienu jiġu imblukkati. Huwa kontro-sens meta jingħad li l-bank appellant għandu bżonn il-ħin tiegħu biex jimmoniterja t-tranżazzjonijiet, fejn hemm xamma qawwija ta' frodi, u huwa għalhekk li r-Regolament jipprovdi għal sistema ta' moniteragg f'ħin reali, sabiex kemm jista' jkun il-ħsara sofferta ma tkunx kbira. Ċertament li mhux aċċettabbli li imġieba ripetuta, evidentement anomala, u li ma taqax fix-xejriet tipiċi tal-klijent li jkun, ma tiġi mmarkata bl-ebda mod u ma jsir l-ebda tentattiv biex titwaqqaf. Jekk l-affarijiet jiġihallaw għaddejjin, kif ġara fil-każ odjern, jista' jiġri li l-klijent isofri t-telf ta' dak kollu li jkun ħadem għalih tul ħajtu f'temp ta' ftit granet, kif wara kollox jirriżulta li seħħ hawnhekk. Għaldaqstant dan l-aggravju qiegħed jiġi miċħud ukoll.

It-Tmien Aggravju: [Il-bank appellant jgħid li huwa dejjem jagħmel distinzjoni bejn l-awtorizzazzjoni u l-awtentikar ta' tranżazzjoni, kif suppost jagħmel]

28. L-appellant jgħid li kuntrarjament għal dak allegat mill-appellat, dan kellu kull intenzjoni li jawtorizza, u fil-fatt awtorizza, dawn il-pagamenti li kien qiegħed jilmenta dwarhom. Jgħid li l-appellat kien involut b'mod attiv u li kuntrarjament għal dak li jsostni, huwa seta' jara preċiżament x'kien qiegħed jagħmel it-terz skonoxxut li huwa kien qiegħed jikkomunika miegħu. Jgħid li fil-fatt kienu diversi d-drabi fejn l-appellat beda jitkellem mat-terz skonoxxut biex

jara l-affarijiet fhiex kienu waslu. Jgħid li huwa mar oltre l-obbligi tiegħu sabiex jivverifika l-pagament, u li kien biss minħabba l-aġir tal-appellat li l-miżuri ta' sigurtà ġew skapulati. Jgħid li skont it-termini u l-kundizzjonijiet kemm tal-*credit card* kif ukoll tal-*internet banking*, l-appellant ma jistax jaqbad u jwaqqaf pagament jekk dan ikun awtorizzat u ordnat mill-klijent, u dan għaliex struzzjoni ta' ħlas tibda tiġi eżegwita mill-bank hekk kif tiġi rċevuta.

29. Il-Qorti diġà għamlet l-osservazzjonijiet tagħha dwar il-fatt li kif ġie stabbilit mill-Arbitru, ma kien hemm l-ebda dubju li kien hemm awtorizzazzjoni u awtentikazzjoni tal-ħlas min-naħa tal-appellat, imma li l-bank appellant qiegħed jiġi ordnat jerfa' parti mir-responsabbiltà għat-telf soffert mill-appellat, għaliex dan naqas milli jħares l-obbligu ta' moniteragg kif kien mistenni li jagħmel. Għaldaqstant il-Qorti m'hi sejra tiegħu l-ebda konjizzjoni ulterjuri ta' dak li qiegħed jingħad hawnhekk mill-appellant.

Id-Disa' Aggravju: [Dwar minn meta għandu jiddekorri l-imgħax]

30. L-appellant jgħid ukoll li huwa anti-ġuridiku li l-Arbitru ordna li l-imgħax għandu jibda jiddekorri mid-data tad-deċiżjoni tiegħu, għaliex *in illiquidae non fit mora*, u l-imgħax għandu jibda jgħaddi mid-data tal-likwidazzjoni.

31. Il-Qorti sejra tilqa' dan l-aggravju, għaliex jirriżulta mill-atti li t-talba tal-appellat kienet għal-likwidazzjoni ta' kumpens ferm ogħla minn dak li ġie stabbilit mill-Arbitru, u għalhekk ma jistax jingħad li l-kumpens pretiż kien wieħed ċert, likwidu u dovut. Hawnhekk il-Qorti tagħmel riferiment għas-

sentenza tal-Qorti tal-Appell fl-ismijiet **Maria Lourdes Brincat vs. Giuseppe Brincat et**, tas-17 ta' Marzu, 2010, fejn ingħad illi:

*“Fuq dan l-aspett il-Qorti tirrileva li dwar imgħax jingħad li l-prinċipju ġenerali hu li dan jiddekorri minn meta l-ammont dovut ikun ġie likwidat. Il-prinċipju hu li in illiquidis non fit mora għax l-imgħax għandu jgħaddi biss minn meta l-ammont huwa ċert, likwidu u skadut u cioé mhux minn xi somma da likwidarsi, fejn l-ammont mitlub jirriżulta li mhux kollu dovut. Jekk l-ammont ma jkunx likwidu d-debitur ma jkunx jaf kemm għandu jhallas u minhabba f'hekk ma jkunx jista' jhallas u għalhekk ma jkunx moruż fil-pagament. Dan il-prinċipju huwa konsegwenza naturali tal-fatt li qabel dik il-likwidazzjoni u approvazzjoni d-debitur ma jstax jingħad li jkun kostitwit **in mora**.”*

32. Għaldaqstant, u in vista ta' dawn il-konsiderazzjonijiet, dan l-aggravju qiegħed jiġi milqugħ, b'dan illi l-imgħax fuq il-kumpens likwidat għandu jibda jiddekorri mid-data ta' din is-sentenza.

L-Għaxar Aggravju: [Dwar ir-rakkomandazzjonijiet li għamel l-Arbitru]

33. Fl-aħħarnett l-appellant jgħid li d-diversi kummenti magħmula mill-Arbitru fid-*decide* wara l-provvediment dwar il-kap tal-ispejjeż, huma biss fin-natura ta' rakkomandazzjonijiet li l-Arbitru għamel, iżda li m'għandhomx jiffurmaw parti mid-*decide* u mill-parti dispożittiva tas-sentenza, fis-sens li m'għandhomx jinftiehm li l-Arbitru kien qiegħed jgħid li l-bank appellant m'għandux sistema ta' moniteragg suffiċjenti u adegwata skont il-liġi, għaliex dan ikun jammonta għal deċiżjoni li hija *ultra petita* u *extra petita*, u għalhekk anti-ġuridika.

34. L-appellat jikkonkludi r-risposta tiegħu billi jgħid li l-Arbitru għamel apprezzament ferm ġust u studjat tal-fatti tal-każ, meta qies li l-profil tal-

konsumatur kien wieħed bi dħul medju ta' €1,800/€1,900 fix-xahar, li kull pagament għall-kriptoassi kien ivajra bejn madwar 26 sa 263% tas-salarju u li fuq jumejn, ingibdu €50,000 fi flus mill-kontijiet tal-appellat, jiġifieri aktar mid-doppju tas-salarju nett ta' sena tiegħu, u li għalhekk dawn it-tranzazzjonijiet kienu anormali abbażi tal-frekwenza, tal-ħin u tax-xejra tagħhom, u li dan kollu jrid jingħad fil-kuntest ta' klijent *retail* bla esperjenza fis-settur tal-kriptoassi fejn ma kienx hemm preċedentement għid ta' flus la bl-ammont, u lanqas b'din il-frekwenza.

35. Il-Qorti tirrileva li m'hemm xejn li huwa *extra petita* jew *ultra petita* fl-osservazzjonijiet li għamel l-Arbitru fil-parti konklussiva tad-deċiżjoni tiegħu, u li dawn l-osservazzjonijiet saru fi spirtu ta' rakkomandazzjonijiet li l-bank appellat għandu jikkunsidra, u dan għall-għid tal-partijiet kollha involuti, u għat-titjib tal-operat tal-bank, u għall-ebda skop ieħor.

Decide

Għar-raġunijiet premessi, il-Qorti taqta' u tiddeċiedi l-appell billi tilqa' d-disa' aggravju mressaq mill-bank appellant, u l-imgħax fuq l-ammont likwidat għandu jibda jiddekorri mid-data ta' din is-sentenza, u in kwantu għall-bqija tad-deċiżjoni tal-Arbitru tas-7 ta' Novembru, 2025, tikkonfermaha fl-intier tagħha.

L-ispejjeż ta' dan l-appell għandhom ikunu a karigu tal-appellant.

Moqrija.

**Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.
Imħallef**

**Christian Sammut
Deputat Registratur**