

## Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

**Kaz ASF 037/2023**

**ED ('Ilmentatur')**

**Vs**

**Bank of Valletta plc**

**Reg No C 2833**

**('Provditur tas-Servizz' jew 'BOV')**

### **Seduta tas-17 ta' Novembru 2023**

Dan huwa ilment li jirrigwardja pagament frawdolenti li sar ghan-nom tal-Ilmentatur lil terzi mill-kont li ghandu mal-Provditur tas-Servizz.

L-Arbitru ghandu quddiemu diversi ilmenti ta' dan it-tip li filwaqt li jvarjaw fuq certi dettalji, fihom hafna affarijiet komuni bejniethom:

- Il-pagament ikun ghal ammont generalment taht il-€5,000 biex ma jinzammx minhabba li jeccedi d-'*daily limit*' ta' pagamenti li jkun maqbul bejn il-Bank u klijent tat-tip '*retail*'.
- Il-frodist jirnexxilu jippenetra b'mod frawdolenti il-mezz ta' komunikazzjoni normalment uzat bejn il-Bank u l-klijent, generalment, permezz ta' SMS jew e-mail.
- Il-frodist jaghti *link* fil-messagg tieghu u jistieden lill-klijent biex jaghfas fuq il-*link* biex jaghmel '*validation*' jew '*re-authentication*' tal-kont tieghu.

- Minkejja diversi twissijiet mahruga mill-banek u mir-Regolatur biex ma jaghsux *links* ghax il-Bank ma jibghatx *links* fil-messaggi tieghu, u li l-klijent ghandu jikkomunika mal-bank biss tramite l-App u/jew il-Website ufficjali u dan permezz tal-kredenzjali li l-bank jkun ta lill-klijenti, il-klijent b'nuqqas ta' attenzjoni jaghfas il-*link*.
- Minn hemm 'il quddiem, il-frodist b'xi mod jirnexxilu jippenetra l-kont tal-klijent u jaghmel trasferiment ta' flus generalment fuq bazi '*same day*' li jmorru fil-kont tal-frodist, generalment, f'kont bankarju f'xi pajjiz Baltiku minn fejn huwa kwazi impossibbli li jsir *recall* effettiv tal-flus galadarba l-klijent jirrapporta lill-bank tieghu li gie fprodut.
- B'rizultat, jinholoq nuqqas ta' ftehim bejn il-Bank u l-klijent dwar min hu responsabbli jgorr il-piz tal-pagament frawdolenti. Il-klijent isostni li l-Bank ma pproteghix meta halla kanal ta' komunikazzjoni normalment uzat bejn il-bank u l-klijent jigi ppenetrat mill-frodist u li l-bank messu nduna li kien pagament frawdolenti ghax generalment il-klijent ma jkollux storja ta' pagamenti bhal dawn.

Il-Bank isostni li l-htija hija kollha tal-klijent ghaliex permezz ta' traskuragni grossolana (*gross negligence*) ikun ta access tal-kredenzjali sigrieti tal-kont tieghu lill-frodist u b'hekk iffacilita l-frodi.

F'dan il-kaz partikolari dawn huma d-dettalji rilevanti:

- Fl-1 ta' Marzu 2023, l-Ilmentatur ircieva l-messagg frawdolenti fuq il-*mobile* permezz ta' SMS fejn is-soltu jircievi notifiki mill-BOV.
- Billi l-Ilmentatur haseb li dan kien messagg genwin mill-BOV, ghafas il-*link* u dahal f'*website* li huwa haseb li kienet tal-BOV ghax dehret identika.
- Mexa pass pass mal-istruzzjonijiet kollha li tah il-frodist u permezz t'hekk dahhal id-dettalji biex isir pagament ta' €3,210.
- Dan sar f'kont tal-bank tal-frodist fil-Lithuania u l-frodist kien pogga struzzjonijiet biex il-pagament isir '*same day*'.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Page (P.) 90

- B'mod qarrieqi, il-pagament kien jindika li l-beneficjarju kellu indirizz f'Malta u kien jismu Conor Melinn.<sup>2</sup>
- Minkejja li l-Bank baghat SMS ftit wara<sup>3</sup> li sar il-pagament biex jinforma lill-Ilmentatur, il-pagament kien digà attiv u l-process ma setax jitwaqqaf tant li l-flus kienu digà gew trasferiti qabel ma l-Ilmentatur kien identifika ruhu bizzejjed biex il-BOV seta' jisma' l-ilment dwar pagament frawdolenti.<sup>4</sup>
- Sar *recall* mill-BOV<sup>5</sup> izda dan ma giex accettat mill-Bank tal-Lithuania ghax, skont huma, biex jibaghtu l-flus lura jridu l-firma tal-beneficjarju li kien il-frodist.<sup>6</sup>
- Il-kaz gie rrapportat lill-pulizija ghal aktar investigazzjoni tal-frodi.<sup>7</sup>
- L-Ilmentatur qed jitlob li l-Bank jirrifondilu l-ammont ta' €3,210 li, skont hu, ittiehdu mill-kont tieghu bla awtorizzazzjoni mehtiega kif ukoll rimbors ta' €25 spejjez iddebitati.

## Seduti

Saru zewg seduti nhar is-26 ta' Gunju 2023<sup>8</sup> u t-13 ta' Settembru 2023.<sup>9</sup>

Il-partijiet waqt ix-xhieda u s-sottomissjonijiet zammew il-pozizzjoni kif spjegata fl-Ilment u fir-risposta tal-BOV.

L-Ilmentatur iwahhal fil-BOV talli halla l-frodist jippenetra il-kanal tal-SMS li normalment juza l-Bank biex jikkomunika mieghu u talli ma ndunax li l-pagament kien frodi.

---

<sup>2</sup> P. 18 - Is-sistema SEPA timxi strettament skont l-*IBAN number* u s'issa ma taghmilx konnessjoni mal-isem u l-indirizz tal-beneficjarju kif dikjarat fit-trasferiment. Ghalhekk, ghal frodist facli jaghti isem u ndirizz fittizju biex jevita xi mblokk mill-*monitoring systems* tal-Bank. Huwa ntiz li meta tidhol l-PSD 3 jew PSR 1 dan il-linkage bejn l-IBAN u l-identità tal-beneficjarju tkun tassattiva.

<sup>3</sup> P. 90 - fl-01.03.2023 f'hin 15.01.47 madwar 20 minuta wara li kien gie approvat il-pagament permezz ta' *two-factor authentication*

<sup>4</sup> P. 90 – bejn il-hin ta' 15:15:34 u 15:16:31

<sup>5</sup> P. 90 – il-hin ta' 15:49

<sup>6</sup> P. 92

<sup>7</sup> P. 12, 14

<sup>8</sup> P. 66 - 70

<sup>9</sup> P. 79 - 83

***“Il-messagg qarrieqi li rcevejt huwa mill-istess numru li minnu nircievi l-messaggi ta’ meta nircievi xi flus jew komunikazzjoni ohra mill-bank. Il-BOV lili qalli li ma jibghatux messaggi, dan mhu minnu xejn ghax per ezempju l-activation code biex niftah il-Cashlink ircevejtu fuq l-istess numru u meta xi hadd jibghatli l-flus nircievi notifika fuq l-istess numru wkoll. Irrid inqid ukoll li minn meta gara dan il-kaz u ilmentajt mal-BOV, ircevejt l-istess messagg qarrieqi darbtejn ohra. Il-Bank qatt ma infurmani fuq dawn il-messaggi qarrieqa”.***<sup>10 11</sup>

***“Nghid li jien emmintu lil dak il-messagg u ghafast il-link u ghamilt l-affarijiet li beda jitlobni. Nghid li dak il-hin kont qed nemmen li qed ikellimni l-bank u obdejt dak kollu li beda jghid. Dan imexxik pass pass biex tidhol fl-Application tal-BOV u timxi mal-instructions li jtik. Tibda taghmilhom u, fost ohrajn, jghidlek biex tidhol fis-Signature; jaghtik id-dettalji x’iddahhal u, fil-kaz tieghi, tani 3210, li hu l-ammont li nqata’. Nghid li dak il-hin bdejt nafda li kien mill-bank u ghamilt dak li beda jghidli u ghamilt kollox. Kif lestejt baghatli messagg ta’ konferma qisu biex jirringrazzjani, qalli ‘Thank you for your update. Your security is our importance’.***<sup>12</sup>

***“nilmenta li l-message alert domt biex ircevejtu ghax fir-risposta tal-bank qaluli li kieku avzajthom qabel kien hemm cans kbir li l-flus kienu jitwaqqfu milli johorgu mill-bank. Jien qed nilmenta li l-message alert li qatghuli €3,210 domt biex ircevejtu, domt 19-il minuta ... jiena dispjacut li s-servizz tal-bank ma nfirmawnix qabel li nhargu l-€3,210 mill-kont tieghi kif jigri s-soltu”.***<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> P. 3

<sup>11</sup> Irid jigi ccarat li m’hemmx dubju li l-messagg qarrieqi dahal fuq l-istess kanal li fih il-BOV kien jikkomunika mal-Ilmentatur. Il-kwistjoni hi li l-BOV qatt ma baghat fuq dan il-kanal struzzjoni biex taghfas xi holqa (*link*) biex tikkomunika mal-BOV.

<sup>12</sup> P. 66

<sup>13</sup> P. 67

Min-naha l-oħra, l-BOV isostni li huwa kien għal kollox konformi mal-ligi kif tipprovdi l-PSD2<sup>14</sup> u l-*Banking Directive 1*<sup>15</sup> mahruġa mill-Bank Centrali ta' Malta.

Il-BOV sahaq li huwa kellu sistema robusta u għal kollox konformi mat-*two-factor authentication provisions* tal-PSD2 u, allura, la l-pagament kien awtentikat b'mod shih mill-Ilmentatur bilfors kien hemm negligenza grossolana min-naha tiegħu li tagħmlu għal kollox responsabbli biex igorr il-konsegwenzi tal-frodi li garrab.

Fil-fatt, fil-kontrolli, l-Ilmentatur ammetta li kien huwa li dahhal il-*codes* li tah il-frodist (li huwa kien haseb li kien il-BOV), inkluz l-ammont u l-aħhar hames cifri tal-kont tal-frodist biex seta' jsir il-pagament specifiku, għalkemm qal li ma kienx jaf li b'hekk kien qed jawtorizza pagament.

Rigward jekk il-Bank għandux xi htija peress li baġat l-SMS 19-il minuta wara li l-pagament kien awtorizzat bit-*two-factor authentication*, il-Bank wiegeb li:

*"Il-Bank jixtieq jikkjarifika punt li qajjem is-sur ED fis-seduta tat-13 ta' Settembru 2023 fejn spjega li l-Bank qallu li kieku ha azzjoni mgħagħla u cempel qabel, kien ikun hemm cans li l-flus jitwaqqfu milli johorgu mill-kont. Il-Bank jixtieq jikkjarifika li dan jirreferi għal process tar-recall li huwa kompletament f'idejn il-Bank benefiċjarju u intermedjarju, fejn il-bank intermedjarju jista' jkun iwaqqaf il-flus milli jmorru fil-bank benefiċjarju jekk dan ikun possibbli. F'dan il-kaz dan ma sehħ għaliex ir-risposta li l-BOV ircieva m'għand il-Bank intermedjarju kienet li huma kkomunikaw mal-bank benefiċjarju għar-ritorn tal-flus, izda ma rcivewx risposta. Għaldaqstant, infurmaw lill-BOV biex jikkomunika direttament mal-bank benefiċjarju".*<sup>16 17</sup>

L-Arbitru talab lill-Bank biex jissottometti informazzjoni dettaljata dwar l-iskeda tal-hin ezatt kif graw l-affarijiet, kemm kien il-limitu għal pagamenti li setgħu isiru *online* mill-Ilmentatur, u jekk l-Ilmentatur fit-tnaqqis il-xahar qabel il-kaz kienx

---

<sup>14</sup> Directive (EU) 2015/2366 commonly referred to as PSD 2 meant to safeguard the consumer (PSU) from having responsibility for payments which are not properly authorised.

<sup>15</sup> Directive 1 – THE PROVISION AND USE OF PAYMENTS SERVICES ref CBM 01/2018 which is modelled on the requisites of Directive (EU) 2015/2366.

<sup>16</sup> P. 87

<sup>17</sup> P. 92, Xi haga li l-BOV kien digà għamel

ghamel pagamenti genwini tat-tip *online* kif kien dan il-pagament ilmentat. Dan biex jara jekk l-Ilmentatur kienx midhla tas-sistema *online payments*.

Talab ukoll lista ta' kampanji li kien ghamel il-BOV bhala twissija biex il-klijenti joqghodu attenti mit-tip ta' frodi ilmentata, u dan ghall-perjodu ta' tnax-il-xahar ta' qabel dan il-kaz.

Fir-risposta<sup>18</sup> il-Bank qal:

1. Il-limitu ta' kuljum ghal pagament *online* li kien japplika ghall-Ilmentatur kien ta' €5,000.<sup>19</sup>
2. Issottometta skeda dettaljata tal-hinjiet kif zvolga dan il-kaz.<sup>20</sup>
3. Qal li l-Ilmentatur kien ghamel pagamenti '*third party transaction*' *online* izda l-valur qatt ma qabez €409.00.<sup>21</sup>
4. Issottometta kopja ta' twissijiet kif mitlub izda l-ebda wahda minn dawn il-hafna ma kienet direttament indirizzata lejn l-Ilmentatur.<sup>22</sup>

### **Sottomissjonijiet finali**

L-Ilmentatur ghamel sottomissjonijiet finali<sup>23</sup> li fihom qajjem punti godda li apparti li ma humiex relevanti ghall-kaz u gew kontradetti mill-BOV fis-sottomissjonijiet finali taghhom, l-Arbitru skont il-prattika ma jhux konjezzjoni ta' evidenza gdida fis-sottomissjonijiet finali li ma kinux gew ipprezentati waqt il-process.

L-aktar punt validu mqajjem kien li l-Bank

*“ma hax passi adegwati biex jissalvagwardja lill-klijenti tieghu fi zmien meta, hekk kif irrikonoxxa huwa stess, tali attentati kienu zdiedu konsiderevolment”.*<sup>24</sup>

---

<sup>18</sup> P. 86 - 113

<sup>19</sup> P. 86; 88

<sup>20</sup> P. 90

<sup>21</sup> P. 86

<sup>22</sup> P. 94 - 113

<sup>23</sup> P. 115 - 118

<sup>24</sup> P. 116

Il-BOV ghamel sottomissjonijiet finali<sup>25</sup> li rrepetew hafna mill-argumenti li kienu digà tressqu speċjalment li l-pagament kien gie awtorizzat mill-Ilmentatur bit-2-factor authentication u li:

*“F’dan il-kaz il-Bank kellu l-kunsens tas-Sur ED sabiex isir il-pagament, liema kunsens il-partijiet qablu dwaru fit-Terms and Conditions. In fatti, ġia spjegat fir-risposta tal-Bank, it-termini u kundizzjonijiet li jirregolaw l-internet banking, (annessi bhala ‘Dok.A’ mar-risposta tal-Bank) jipprovdu s-segwenti:*

*‘All payments, instructions, order, applications, agreements other declarations of intent and messages submitted by you through the Channels, after entering your BOV Securekey security number or numbers (‘Security Number/s’), or input your BOV Mobile PIN (‘BOV Mobile PIN’), or input your biometric data, **are deemed as binding on you.**’*

*‘You authorise us to act on any instruction that we receive through the Channels which has been , or reasonably appears to have been, sent by you and which, where applicable, has been sent using your Security Number/s or BOV Mobile PIN or biometric data.’*

*‘If you ask us to make a payment immediately, we cannot change it or cancel the payment instruction because we start processing it when we receive it.’*

*Ghaldaqstant, meta l-Bank ircieva struzzjonijiet legittimi minghand is-Sur ED fejn approva pagament skont il-metodi elenkati fit-termini u kundizzjonijiet, il-Bank kien obligat li jiprocessahom immedjatament.”<sup>26</sup>*

Qal ukoll li l-SMS li jintbaghat biex jinforma lill-klijenti wara li tkun saret it-tranzazzjoni ma kienx obligu u ma kienx parti mit-2-factor authentication:

*“Dan għaliex il-pagament ikun digà approvat bl-istrong customer authentication li huwa l-mezz ta’ sigurtà li titlob il-PSD2 biex jiġi approvat pagament.*

---

<sup>25</sup> P. 120 - 131

<sup>26</sup> P. 121 - 122

*L-SMS m'huwiex mezz ta' sigurtà biex jigi approvat pagament, izda l-Bank 'b'mod volontarju, ghax mhux obligat li jaghmel dan, jintbaghat SMS biex nevitaw pagamenti ohra li ma jkunux legittimi sabiex f'dak il-kaz inkunu nistghu niehdu l-passi mehtiega u nwaqqfu l-cards u nibblokkjaw l-Internet Banking.' In fatti, dan sar mill-BOV meta s-Sur ED infurmah bis-sitwazzjoni.*"<sup>27</sup>

Saret ukoll referenza ghall-fatt li anke l-Malta Communications Authority (ara s-sezzjoni li jmiss) kienu ikkonfermaw li l-BOV ma kellux mezzi kif jista' jwaqqaf lil xi frodist milli jipersonifika ruhu qisu l-Bank u juza l-SMS li normalment juza l-Bank biex jinghataw notifiki lill-klijenti tieghu.

### **Konsultazzjoni mal-Malta Communications Authority**

Biex l-Arbitru jifhem l-intricci teknoloġici dwar kif frodist jista' jipersonifika ruhu qisu l-Bank biex jiffroda lill-klijenti, stieden ghal konsultazzjoni lil espert tas-security kemm tal-BOV kif ukoll tal-Malta Communications Authority (MCA).

Mill-verbal tal-laqgha ta' konsultazzjoni<sup>28</sup> johrog illi dan it-tip ta' frodi, maghruf teknikament bhala *Spoofing* u *Smishing* jew kollettivament bhala *Social Engineering Scams*, ma jippermittix lill-Bank li jiehu xi prekawzjoni (ghajr ovvjament twissijiet effettivi biex il-klijenti joqghodu attenti) biex il-frodist ma jkunx jista' juza dan il-kanal ta' komunikazzjoni biex jiffroda lill-klijenti.

### **Analizi u konsiderazzjoni**

L-Arbitru huwa tal-fehma li ghall-fini ta' trasparenza u konsistenza biex jasal ghal decizjonijiet dwar ilmenti bhal dawn, ikun floku li jippubblika mudell dwar kif jahseb ghandha tinqasam ir-responsabbiltà tal-frodi bejn il-bank koncernat u l-klijent iffrodat u dan billi jiehu konsiderazzjoni ta' fatturi li jistghu ikunu partikolari ghal kull kaz.

---

<sup>27</sup> P. 124

<sup>28</sup> P. 79 – 80; 81 - 86



Ghal dan il-ghan, l-Arbitru qed jannetti ma' din id-decizjoni mudell li fi hsiebu jippubblika u li ser jigi wzat biex jasal ghal decizjoni dwar kif ser isir 'apportionment' tal-konsegwenzi tal-frodi. Il-mudell fih ukoll diversi rakkomandazzjonijiet biex il-banek ikompli jsahhu l-protezzjoni tal-konsumatur kontra frodisti li kulma jmur dejjem isiru aktar kapaci u kreattivi.

Izda l-Arbitru jhoss il-bzonn jemfasizza bil-qawwa li filwaqt li huwa minnu li l-banek ma ghandhomx mezz kif jipprojbixxu li jsir *spoofing/smishing* fil-mezzi ta' komunikazzjoni li juzaw mal-klijenti, m'humieq jaghmlu bizzejjed biex iwissu b'mod effettiv lill-klijenti biex joqghodu attenti; biex ma jaghfsux *links* li jkunu f'dawn il-messaggi avolja jkunu jidhru li gejjin mill-bank koncernat fuq il-mezz li normalment juza l-bank biex jibghat messaggi lill-klijenti.

Mhux bizzejjed li jaghmlu avvizi kontinwi fuq il-*website* taghhom. Mhux bizzejjed li johorgu twissijiet fuq il-*mass media* jew *social media*.

Il-konsumatur huwa impenjat bil-problemi tal-hajja ta' kuljum u ma ghandux jigi pretiz li billi jsir avviz fuq il-*website*, fil-gurnali/TV, jew fuq il-pagna ta' *Facebook* tal-bank, b'daqshekk il-konsumatur jinsab infurmat. F'kazijiet serji ta' frodi bhal dawn jehtieg li l-banek juzaw komunikazzjoni diretta mal-klijent permezz ta' SMS jew *email*. Dan l-aspett huwa wiehed mill-fatturi inkluzi fil-mudell.

Min-naha l-ohra, l-Arbitru jifhem li l-fatt li l-klijent jizbalja billi jaghfas *link* li jkun gie mwissi biex ma jaghfasx ghax tista' tkun frawdolenti, b'daqshekk din ma tkunx awtomatikament taqa' fil-kategorija ta' negligenza grossolana skont il-ligi.

Il-Qorti Ewropea tal-Gustizzja (CJEU) fil-kaz ta' *Wind Tre and Vodafone Italia*<sup>29</sup> taghmel referenza li ma tkunx negligenza fi grad grossolan jekk jaqa' ghalha anke konsumatur medju li jkun ragonevolment infurmat u attent. L-Arbitru jara ilmenti minn ilmentaturi li facilment jaqghu f'din il-kategorija.

Fuq kollox, il-PSD 2 taghmila cara<sup>30</sup> li l-konsumatur irid jaghti l-kunsens tieghu biex isir il-pagament specifiku u mhux bizzejjed kunsens generali li jkun kontenut f'xi *Terms of Business Agreement*. Ghalhekk, il-banek jehtieg li jkollhom sistema ta' pagamenti robusta bizzejjed biex il-pagament ma jsirx jekk ma jkunx specifikament awtorizzat mill-klijent/ilmentatur.

---

<sup>29</sup> Decizjoni 13 Settembru 2018 C-54/17

<sup>30</sup> *Article 64 of PSD2*

Il-banek ma jistghux ma jerfghux responsabbiltà jekk ihallu toqob fis-sistemi taghhom li permezz taghhom il-frodist ikun jista', bla ma jkun hemm aktar involviment tal-klijent/ilmentatur, jaghmel awtorizzazzjoni specifika tal-pagament a favur tal-frodist. Dan il-fatt huwa wkoll inkluz fil-mudell.

Il-mudell jaghti wkoll konsiderazzjoni ghal xi cirkostanzi partikolari tal-kaz. Jista' jkun hemm cirkostanzi partikolari fejn il-messagg tal-frodist ikun anqas suspettuz. Cirkostanzi fejn il-klijent ikun f'negozjati ghal xi self mill-bank jew li l-klijent ikun imsiefer u jkun qed jaghmel tranzazzjonijiet li mhux soltu jaghmilhom, u b'hekk inaqqsu is-suspett tal-klijent li l-messagg li rcieva jista' jkun frawdolenti.

Il-mudell ghandu wkoll gharfien dwar jekk l-Ilmentatur ikunx midhla tas-sistemi ta' pagamenti *online* mal Bank billi jkun ghamel xi pagament simili (genwin) fit-12-il xahar ta' qabel. Dan jghin ukoll biex tigi ffurmata opinjoni jekk il-*monitoring* tal-pagamenti li l-Bank huwa doveruz jaghmel (kif spjegat fil-mudell) huwiex effettiv.<sup>31 32</sup>

## Decizjoni

L-Arbitru jiddeciedi skont kif provdut f'Artiklu 19(3)(b) b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, ikun gust ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi u merti sostantivi tal-kaz.

Meta l-Arbitru japplika l-mudell propost ghal dan il-kaz partikolari jasal ghal din id-decizjoni:

---

<sup>31</sup> (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2019 RTS *supplement* ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikli 2(1) u 2(2)

<sup>32</sup> PSD2 Eu 2015/2366 Artiklu 68(2).

	Percentwal ta' htija tal-Provditur	Percentwal ta' htija ta' l-Ilmentatur
Ilmentatur li jkun wera traskuragni grossolona	0%	100%
Tnaqqis ghax ircieva l-messagg fuq <i>channel</i> normalment uzat mill-Bank	50%	(50%)
Zieda ghax l-Ilmentatur ikkopera b'mod shih biex sar il-pagament ilmentat	(30%)	30%
Zieda ghax ikun ircieva twissija diretta mill-Bank fl-ahhar 3 xhur	0%	0%
Sub-total	20%	80%
Tnaqqis ghal cirkostanzi specjali	0%	0%
Tnaqqis ghal assenza ta' pagamenti simili genwini fl-ahhar 12-il xahar <sup>33</sup>	0%	0%
<b>TOTAL FINALI</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>

Ghalhekk, skont il-mudell, l-Ilmentatur ghandu jgorr 80% tal-piz u l-20% l-ohra igorrhom il-BOV.

Il-mudell isib li l-fatt li l-Ilmentatur baqa' jikkopera mal-frodist billi mela l-ammont u l-ahhar 5 cifri fis-*Signatures* tal-App li kien midhla taghha ghaliex

---

<sup>33</sup> P. 86, *item 2*

ghamel dan it-tip ta' pagamenti fit-12-il xahar ta' qabel, izid id-doza ta' negligenza tal-Ilmentatur. Il-mudell jiskuzah biss ghax ma kienx ircieva twissija diretta mill-BOV dwar dawn l-iskemi frawdolenti fix-xhur ta' qabel dan il-kaz u ghalaq joffrilu kumpens ta' 20%.

**Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil Bank of Valletta plc ihallas lill-Ilmentatur is-somma ta' sitt mija u tnejn u erbghin ewro (€642).**

**Il-pagament irid isir fi zmien hamest ijiem tax-xoghol mid-data tad-decizjoni. Altrimenti l-imghax legali jibda jghodd mill-iskadenza tal-hamest ijiem sad-data tal-hlas effettiv**

**Peress li l-piz gie allokat bejn il-partijiet kull parti ggorr l-ispejjez taghha.**

**Alfred Mifsud**

**Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**

17 ta' Novembru 2023

## Mudell għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn Fornituri ta' Servizi ta' Pagament (PSP) u Utenti ta' Servizi ta' Pagament (PSU) f'każ ta' scams ta' pagamenti frawdolenti

### Xi termini importanti

**PSP** Fornitur ta' Servizi ta' Pagament. Dan jista' jkun bank jew istituzzjoni finanzjarja oħra li toffri servizzi ta' pagament lill-klijenti. Dan id-dokument japplika għal dawk il-fornituri ta' servizzi kollha li huma liċenzjati mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji f'Malta (MFSA), ir-regolatur finanzjarju f'Malta.

**PSU** Utent ta' Servizi ta' Pagament. Dan jirreferi għal kwalunkwe klijent li jirċievi servizzi ta' pagament minn PSP.

**PSD2** DIRETTIVA (UE) 2015/2366 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015 dwar is-servizzi ta' pagament fis-suq intern, li temenda d-Direttivi 2002/65/KE, 2009/110/KE u 2013/36/UE u r-Regolament (UE) Nru 1093/2010, u li tħassar id-Direttiva 2007/64/KE.<sup>1</sup>

Din id-Direttiva hija komunement imsejha 'PSD2' għaliex issegwi direttiva oħra maħruġa mill-UE fuq l-istess suġġett.

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-MT/TXT/?from=EN&uri=CELEX%3A32015L2366>



Skont il-preambolu 71 tal-imsemmija PSD2, l-PSU huwa responsabbli għall-ħlas ta' kwalunkwe tranzazzjoni ta' pagament mhux awtorizzat biss sal-ammont ta' €50, ħlief jekk l-PSU aġixxa b'mod frawdolenti jew b'negliġenza grossolana.

Negliġenza grossolana mhix definita speċifikament fil-PSD2, u kull każ għandu l-merti tiegħu biex jiġi determinat jekk l-PSU ikkontribwixxiex għat-telf permezz ta' negliġenza grossolana. Il-maġġoranza tal-ilmenti magħmula lill-Arbitru li jikkonċernaw *scams* ta' pagamenti frawdolenti huma bejn il-PSP li jattribwixxu negliġenza grossolana lill-PSU, u l-PSU li jiċċdu tali negliġenza grossolana.

Il-preambolu tal-PSD2 jagħti biss eżempju wieħed ta' negliġenza grossolana (fejn l-apparat u l-kodiċi ta' awtentikazzjoni jinżammu flimkien u jsiru aċċessibbli b'mod negliġenti lill-frodisti), imma l-frodi sar ħafna aktar sofistikat minn kif kienet meta daħlet fis-seħħ il-PSD2. Id-determinazzjoni tal-preżenza jew assenza ta' negliġenza grossolana saret ħafna aktar diffiċli għax iċ-ċirkostanzi ta' kull *scam* filwaqt li jkollhom l-istess tifsila, jkunu jvarjaw f'pekuljaritajiet importanti.

L-Arbitru jsostni b'saħħha li l-għażla bejn negliġenza normali u negliġenza grossolana mhix binarja. Mhux il-każ li negliġenza normali tfisser li m'hemm l-ebda responsabbiltà tal-PSU filwaqt li negliġenza grossolana tfisser responsabbiltà totali. Bejn negliġenza normali u dik grossolana teżisti firxa neboluża fejn ikun neċessarju li l-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn l-PSU u l-PSP issir b'mod meqjus skont iċ-ċirkostanzi partikolari ta' kull każ. L-Arbitru, fil-fatt, jissuggerixxi li każijiet fejn parti jew mhi responsabbli għal xejn inkella hija responsabbli għal kollox għandhom ikunu l-eċċezzjoni u mhux ir-regola. Il-preambolu 73 tal-PSD2 donnu jhaddan il-kunċett tal-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-partijiet skont jekk l-PSU hux konsumatur jew le. Dan il-kunċett ta' allokazzjoni ta' responsabbiltà għandha tapplika wkoll f'aspetti oħra tat-tranzazzjoni in kwistjoni.

Huwa importanti li l-PSP jifhmu li hemm differenza bejn l-awtentikazzjoni u l-awtorizzazzjoni ta' pagamenti. Il-pożizzjoni ġenerali meħuda mill-PSP hija li għaladarba pagament jiġi awtentikat, allura, huwa awtomatikament awtorizzat permezz tan-negliġenza grossolana tal-PSU. Dan mhux il-każ u wieħed irid iżomm il-kunċetti ta' awtentikazzjoni u awtorizzazzjoni ben distinti minn xulxin.

L-ewwel kunsens ġenerali li wieħed jagħti meta wieħed jiffirma għal servizz ġdid mhux biżżejjed biex tiġi awtorizzata tranzazzjonijiet ta' pagament. Il-kunsens tal-PSU huwa meħtieġ kull darba li titwettaq tranzazzjoni ta' pagament. Għalhekk, huwa ċar li l-PSU irid jesprimi l-kunsens mhux biss għall-kuntratt prinċipali miftiehem mal-PSP iżda wkoll għal kull ħlas mgħoddi lill-PSP. Ħafna PSP jiddeskrivu fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratt qafas tagħhom li l-kunsens jingħata meta tiġi applikata awtentikazzjoni qawwija tal-klijent (SCA).

SCA huwa proċess ta' awtentikazzjoni li jivvalida l-identità tal-PSU jew tas-servizz ta' pagament. B'mod aktar speċifiku, l-SCA tindika jekk l-użu tal-istrument tal-pagament huwiex awtorizzat. SCA hija bbażata fuq l-użu ta' mill-inqas żewġ elementi mit-tliet kategoriji li ġejjin:

- i. **Għarfien**, li huwa xi ħaġa li l-PSU biss jaf (bħal PIN jew password);
- ii. **Pussess**, li huwa xi ħaġa li għandu biss l-PSU (bħal karta ta' kreditu jew apparat registrat); u
- iii. **Inerenza**, li tkun xi ħaġa li huwa l-PSU (bħall-użu tal-marki tas-swaba' jew ir-rikonoxximent tal-vuċi).

Minhabba s-sistemi ta' kontroll adoperati mill-Banek permezz tat-*two-factor authentication* (ħlief f'pagamenti taħt il-€50) jaf jidher ovvju li pagamenti jistgħu isiru biss wara li jiġu debitament awtentikati. Però, il-vjaġġ mill-awtentikazzjoni għall-awtorizzazzjoni, fil-każ ta' pagamenti frawdolenti, jeħtieġ prova mill-PSP li l-PSU kien negligenti b'mod grossolan meta għamel il-kredenzjali tal-aċċess għal pagament (mogħtija mill-PSP bħala parti mir-relazzjoni kuntrattwali) disponibbli lill-frodisti.

L-Arbitru isostni li mhux awtomatiku li ġaladarba pagament frawdolenti jiġi awtentikat allura huwa wkoll awtorizzat mill-PSU. Fil-fatt, jista' jkun hemm ċirkostanzi evidenti fejn il-grad ta' negligenza grossolana tal-PSU jitnaqqas, jekk mhux jitneħħa għal kollox. Wieħed irid iżomm f'moħħu d-dispożizzjonijiet tal-preambolu 71 tal-PSD2 li jipprovdi li "***Ma għandu jkun hemm l-ebda responsabbiltà f'każ li l-pagatur ma jkunx f'pożizzjoni li jsir jaf bit-telf, is-serq jew il-miżapproprjazzjoni tal-istrument ta' pagament***".

Il-frodisti, filfatt, qed isiru aktar sofistikati fil-mod ta' kif iżejnu l-iskemi qarrieqa tagħhom b'tali mod li huwa diffiċli li wieħed jagħrafhom mir-realtà.

Dan iqajjem il-kwistjoni ta' kif l-Arbitru għandu jiddetermina l-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-PSP u l-PSU. Biex jevita, jew almenu jnaqqas, il-perċezzjoni ta' suġġettività u inkonsistenza fl-għoti ta' kumpens f'każijiet ta' pagamenti frawdolenti, l-Arbitru jixtieq jippubblika mudell li jispjega l-kriterji, u l-piż korrispettiv tagħhom, użati fid-determinazzjoni tal-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-PSP u l-PSU.

Għal dan il-għan, l-Arbitru ser ikun qed jaddotta l-mudell segwenti għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-PSP u l-PSU f'każijiet ta' lmenti ta' *scams* ta' pagamenti frawdolenti.



## Il-Mudell

<b>Kriterji għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà (iċ-ċifri fil-parentesi jindikaw tnaqqis fir-responsabbiltà allokata)</b>	<b>PSP</b>	<b>PSU</b>
Negliġenza grossolana bla kwistjoni tal-PSU	0%	100%
Tnaqqis ta' negliġenza grossolana minħabba li l-frodist jagħmel użu minn meżzi ta' komunikazzjoni normalment użati mill-PSP u, allura, ta' impressjoni ċara li din kienet komunikazzjoni ġenwina - <i>Nota 1</i>	50%	(50%)
Żieda jekk l-PSU ipparteċipa attivament fil-frodi lil hinn milli biss żvela l-kredenzjali – <i>Nota 2</i>	(30%)	30%
<i>Żieda jekk PSP innotifika lill-PSU b'komunikazzjoni diretta biex joqgħod attent mit-tali scams:</i>		
Fl-aħħar 3 xhur	(20%)	20%
Fl-aħħar 6 xhur	(10%)	10%
Aktar minn 6 xhur	0%	0%
Tnaqqis jekk japplikaw ċirkostanzi speċjali - <i>Nota 3</i>	20%	(20%)
Tnaqqis jekk l-PSU m'għamilx tranzazzjonijiet ġenwini simili fl-aħħar 12-il xahar jew l-ammont tal-pagament mhux tipiku tal-esperjenza tal-kont tal-PSU – <i>Nota 4</i>	20%	(20%)

Dan il-mudell huwa applikabbli b'mod ġenerali imma l-Arbitru jibqa' ħieles li ma jimxix miegħu f'każijiet speċifiċi li jirrikjedu apprezzament partikolari. Però, l-Arbitru ser jiġġustifika, bi spjegazzjonijiet adegwati fid-deċiżjonijiet tiegħu meta ma jimxix ma' dan il-mudell, fejn applikabbli.

### Noti (għat-tabella t'hawn fuq)

*Nota 1:* Spiss, *scammers* jużaw tattiċi ta' *smishing* li jippermettuhom jippużaw, b'mod illegali, bħala komunikazzjonijiet ġenwini mill-PSP billi jużaw il-mezzi normali ta' komunikazzjoni tagħhom, inklużi SMS, *emails*, u telefon. Anke jekk il-PSP jista' ma jkollux is-setgħa teknika li jwaqqaf dawn l-illegalitajiet, l-PSU ma tistax tluwu għal kollox li assumu li dik kienet komunikazzjoni ġenwina. Ħafna jiddependi mill-effettività tax-xandir tal-PSP mal-klijenti tagħhom biex iwissihom biex joqgħodu

attenti minn tali skemi bi spjegazzjonijiet ċari ta' x'għandhom u x'm'għandhomx jagħmlu fiċ-ċirkostanzi.

*Nota 2:* Xi kultant PSU imorru lil hinn milli sempliciment jinfurmaw lill-frodist bil-kredenzjali tas-sigurtà tagħhom, imma attivament jipparteċipaw u jkomplu billi jimlew id-dettalji tal-pagament tagħhom. Heġa li biha jmisshom jintebħu li l-iskema hija ta' natura frawdolenti. F'każijiet bħal dawn, l-PSU igorr doża ogħla ta' negligenza grossolana.

*Nota 3:* Ċirkostanzi speċjali jistgħu jinkludu każijiet fejn il-klijent ikollu negozjati oħra għaddejnin mal-PSP li jagħmlu t-talba frawdolenti għal awtentikazzjoni mill-ġdid inqas suspettuża.

*Nota 4:* PSP huma obbligati li jkollhom sistemi effettivi ta' sorveljanza ta' pagamenti biex jiproteġu lill-PSU minn pagamenti frawdolenti. Ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2017 jistabbilixxi *standards* tekniċi regolatorji għall-awtentikazzjoni qawwiya tal-konsumatur u *standards* miftuħin ta' komunikazzjoni, u jissupplimenta d-Direttiva (UE) 2015/2366.<sup>3</sup>

Dan jipprovdi fl-artikolu 2(1) li:

***“Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandu jkollhom fis-seħħ mekkaniżmi li jimmonitorjaw it-tranzazzjonijiet li jippermettulhom jaqbd u tranżazzjonijiet 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-ċirkostanzi ta' użu normali tal-kredenzjali personalizzati ta' sigurtà.”***

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

- a. Listi ta' elementi tal-awtentikazzjoni kompromessi jew misruqa;
- b. L-ammont ta' kull tranżazzjoni ta' pagament;
- b. Xenarji tal-frodi magħrufa fl-għoti ta' servizzi ta' pagament;
- d. Sinjali ta' infezzjoni tal-malwer fi kwalunkwe sessjoni tal-proċedura ta' awtentikazzjoni;
- e. F'każ li l-apparat jew is-softwer tal-aċċess jingħata mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament, log tal-użu tal-apparat tal-aċċess jew tas-softwer mogħti lill-utent ta' servizzi ta' pagament u l-użu anormali tal-apparat tal-aċċess jew tas-softwer.

---

<sup>3</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-MT/TXT/?from=EN&uri=CELEX%3A32018R0389>

Ġie ċċarat li l-obbligazzjoni ta' sorveljanza ta' mekkaniżmi ta' pagament m'għandux ikun 'sorveljanza ta' riskju f'ħin reali' u solitament isir 'wara' l-eżekuzzjoni tat-tranzazzjoni ta' pagament. Għadu ma ġiex definit kemm wara, imma ovvjament għal kwalunkwe valur reali ta' tali mekkaniżmi, d-differenza bejn il-ħin 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 jħallas.”***

Jekk l-PSU qatt ma għamel tali pagament onlajn fit-12-il xahar ta' qabel l-avveniment frawdolenti, jew jekk il-pagament mhux ta' valur tipiku tal-esperjenza normali tal-PSU, għandu jiġi kkunsidrat li jiżdied is-sehem allokat lill-PSP għan-nuqqas tiegħu li jaddotta mekkaniżmi ta' sorveljanza ta' pagamenti effettivi.

### Applikazzjonijiet prattiċi tal-mudell

PSU jirċievi SMS fuq il-kanal li s-soltu juża l-PSP biex jikkomunika miegħu, liema SMS jinfurmah li jrid jagħfas ħolqa sabiex jivvalida l-kont tiegħu. Għalkemm il-PSP regolarment iħabbar, permezz tal-mezzi ġenerali u soċjali tiegħu, li PSU iridu jikkomunikaw mal-bank permezz tal-APP jew internet banking u xejn aktar u li qatt ma jmisshom jagħfsu fuq ħolqiet mibgħuta permezz ta' *email* jew SMS, l-PSU b'negligenza jaqa' fin-nasba u jagħfas il-ħolqa li donnha tagħtih access għall-*website* normali tal-PSP. Allura hu ma jissuspettax li hemm frodi.

Il-frodisti, li issa jafu li l-PSU bela' l-lixka, jikkonvincuh jaqsam magħhom il-kredenzjali tiegħu u jipproċedu billi jeffettwaw pagament lill-kont tal-IBAN tagħhom stess fil-Litwanja, pereżempju. Huma jibdlu t-termini tal-pagament għal pagament immedjat/bi priorità, u jpoġġu isem ta' beneficijarju falz b'indirizz Malti (għax is-sistema tas-SEPA timxi biss fuq in-numru tal-IBAN u ma tagħmilx konnessjonijiet mal-isem tal-benefiċjarju).

Mument i wara, l-PSU jirċievi notifika mill-PSP li pagament sar mill-kont tiegħu li l-PSU jemmen li hu ma awtorizzax, u għall-ewwel darba jinduna li ġie ngannat.

Rapport immedjat lill-PSP ikun tard wisq biex iwaqqaf il-pagament li ġie effettwat immedjatament u talba għal sejha lura tal-fondi ma jkollhiex suċċess.

F'każ bħal dan it-telf jinqasam nofs bin-nofs.

Jekk hemm evidenza li l-PSU fil-verità ipparteċipa fit-tranzazzjonijiet billi eżegwixxa struzzjonijiet mill-frodisti lil hinn milli qasam magħhom it-*two-factor authentication* (eż. billi mela l-ammont u l-aħħar numri tal-kont beneficijarju permezz ta' informazzjoni miġjuba mill-App) allura n-negliġenza grossolana timxi bi 30% mill-PSP għall-PSU biex l-allokazzjoni tiġi 20:80.

Dan huwa test li jqis is-saħħa tas-sistemi tas-sigurtà tal-pagamenti tal-PSP. Sistemi robusti għandhom jifilħu għal tentattivi frawdolenti li jawtorizzaw tranzazzjonijiet ta' pagamenti speċifiċi, sakemm il-PSU ma jikkooperax b'negliġenza ma' min ikun qed iwettaq il-frodi lil hinn mill-iżvelar tal-kredenzjali tas-sigurtà u b'negliġenza jikkoopera ma' min qed jagħmel il-frodi biex jawtorizza l-pagament speċifiku. Jekk is-sistemi ma jkunux b'saħħithom biżżejjed u jippermettu lil min qed jagħmel il-frodi biex jippenetrahom u jawtorizza anki mingħajr il-partecipazzjoni attiva tal-PSU fil-livell tal-awtorità tal-pagament tat-tranzazzjoni, allura, l-PSP għandu jerfa' r-responsabbiltà.

Jekk hemm evidenza li l-PSP fit-tliet xhur ta' qabel l-incident kien baġat komunikazzjoni diretta (mhux biss komunikazzjoni permezz tal-*website* tal-medja ġenerali/soċjali) lill-PSU biex joqgħod b'seba' għajnejn għal skemi frawdolenti ta' dan it-tip, allura, n-negliġenza grossolana timxi b'20% oħra mill-PSP għall-PSU. Dan jenfasizza l-importanza li jintużaw mezzi ta' avvizi diretti mal-PSU meta PSP isir konxju ta' skemi frawdolenti li jkunu qed jitwettqu biex jingannaw PSU. F'każ bħal dan, l-allokazzjoni ssir ta' 0:100.

Jekk il-komunikazzjoni diretta tkun saret aktar minn tliet xhur qabel, però, xorta waħda fis-sitt xhur ta' qabel l-incident, allura, l-bidla tkun ta' 10%. L-allokazzjoni allura tkun ta' 10:90. Jekk il-komunikazzjoni tkun saret aktar minn sitt xhur qabel, ma jsir l-ebda bdil u r-responsabbiltà tibqa' ta' 20:80, dejjem jekk ikun hemm partecipazzjoni attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti permezz ta' negliġenza grossolana. Fin-nuqqas ta' partecipazzjoni attiva, (i.e., jekk l-PSU jonqos biss billi jiżvela kredenzjali sigrieti), ir-responsabbiltà tibqa' 50:50 jekk in-notifika diretta tkun eqdem minn sitt xhur.

Jekk it-tranzazzjoni frawdolenti issefħ fi żmien meta l-PSU qed ikollu negozjati mal-PSP fuq xi servizz ieħor li jagħmel it-talba frawdolenti għall-awtentikazzjoni inqas suspettuża, dan jiġi kkunsidrat b'tibdil ta' responsabbiltà ta' 20%. Dan jista' jinkludi wkoll ċirkostanzi fejn il-PSU ikun qed jagħmel pagamenti li mhux soltu jagħmilhom, eż. waqt li jkun qed jivvjaġġa, li jagħmel it-talba frawdolenti għal awtentikazzjoni mill-ġdid inqas suspettuża.

Bdil ieħor simili ta' 20% jsir jekk l-PSU qatt ma jkun għamel trasferimenti ġenwini simili fit-12-il xahar ta' qabel l-incident, jew l-ammont tal-pagament huwa differenti ferm mill-esperjenza normali tal-kont tal-PSU, minħabba li s-sistema ta' sorveljanza

tal-bank trid tkun sensittiva għal hwejjeġ strambi bħal dawn u l-bank imissu għalhekk ifittex validazzjoni diretta mingħand l-PSU qabel ma jipproċedi bil-pagament.

## Eżempju prattiku 1

Sra AB irċeviet SMS meta kienet qed tivvjaġġa barra minn Malta. Hi ppanikkjat għall-prospett li l-card tagħha tiġi bblukkata għax kien l-uniku mezz li biha setgħet tiffinanzja l-ispejjeż tagħha sakemm kienet imsiefra u, allura, għafset il-ħolqa fl-SMS. Il-frodista b'arti imma b'ingann irkupra l-kredenzjali ta' awtentikazzjoni tagħha u wara madwar nofs siegħa hi rċeviet notifika b'SMS mill-PSP li kkonferma l-pagament ta' €4000 lil kont tal-IBAN barrani. Hemmhekk hi ndunat li kienet ġiet ingannata u kkuntattjat il-bank biex jibblokka l-kont tagħha u jeffettwa talba għal sejha lura tal-fondi.

Minhabba li l-pagament sar fuq bażi ta' priorità mill-frodista, talba għal sejha lura tal-fondi ma kellhiex suċċess minkejja li ġiet effettwata mill-PSP bla dewmien.

Il-PSP jirrifjuta li jirrimborsa għax jargumenta li s-Sra AB kienet negliġenti b'mod grossolan meta għafset il-ħolqa fuq l-SMS meta l-bank kien regolament avża kontra li jsir dan fuq il-mezzi ġenerali u soċjali tiegħu. Is-Sra AB wettqet pagamenti *online* fit-12-il xahar ta' qabel imma ma kinitx attivament għenet lill-frodista lil hinn mill-iżvelar negliġenti tal-kredenzjali sigrieti tagħha. Ma kinitx irċeviet komunikazzjonijiet ta' twissija diretti dwar skemi frawdolenti ta' dan it-tip mill-PSP fit-3 xhur jew 6 xhur ta' qabel.

X'porzjoni tat-tort għandu jkollha s-Sra AB?

Porzjoni dovuta għax għafset il-ħolqa tal-SMS	50%
Żid assistenza attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti	0%
Żid jekk irċeviet twissija diretta fl-aħħar tliet/sitt xhur	0%
Tregġa' lura: ċirkustanza speċjali **	0%
Tregġa' lura: ma kienx hemm pagamenti <i>online</i> fl-aħħar 12-il xahar	0%
Allokazzjoni totali ta' responsabbiltà	50% b'50% għall-PSP

\*\* *Dal-każ jassumi li kienet imsiefra fl-Ewropa u ma kienx hemm użu sinjifikanti mhux tas-soltu tal-kont waqt is-safar qabel ma jseħħ il-każ ta' frodi.*

## Eżempju prattiku 2

L-istess bħall-eżempju ta' qabel imma s-Sra AB kienet irċeviet twissija diretta xahrejn qabel.

Porzjoni dovuta talli ntagħfset il-ħolqa tal-SMS	50%
Assistenza attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti	0%
Žid irċevuta ta' twissija diretta fl-aħħar tlett xhur	20%
Tregġa' lura: ċirkustanza speċjali	0%
Tregġa' lura: pagamenti online fl-aħħar 12-il xahar	0%
Allokazzjoni totali ta' responsabbiltà	70% b'30% għall-PSP

## Eżempju prattiku 3

L-istess bħall-eżempju 1 hawn fuq imma s-Sra AB kienet attivament assistiet fil-frodi billi ddaħħal informazzjoni fl-ordni għal pagament b'żieda mal-izvelar tal-kredenzjali sigrieti tagħha, u kienet irċeviet twissija diretta xahar qabel, però, qatt m'għamlet pagament *online* fl-aħħar 12-il xahar.

Porzjoni dovuta talli ntagħfset il-ħolqa tal-SMS	50%
Žid l-assistenza attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti	30%
Žid irċevuta ta' twissija diretta fl-aħħar tliet xhur	20%
Tregġa' lura: ċirkustanza speċjali	0%
Tregġa' lura: pagamenti <i>online</i> fl-aħħar 12-il xahar	(20)%
Allokazzjoni totali ta' responsabbiltà	80% b'20% għall-PSP

L-Arbitru jenfasizza li dawn huma eżempji biex juru kif il-mudell kieku jaħdem b'mod generali, imma dejjem bir-riżerva tad-dritt li jitlaq mill-mudell skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-ilment bi spjegazzjoni fid-deċiżjoni tal-każ għal tali avarija mill-mudell.

## Rakkomandazzjonijiet ulterjuri biex PSP isaħħu l-protezzjoni tal-PSU tagħhom kontra *scams* ta' pagamenti frawdolenti

L-Arbitru jixtieq jagħmel dawn ir-rakkomandazzjonijiet li jmisshom jiġu kkunsidrati b'serjetà mill-PSP.

1. Tneħhija jew tnaqqis ta' ħlas ta' tariffi *standard* għal talbiet għal sejha lura tal-fondi f'każ ta' pagamenti frawdolenti speċjalment fejn tapplika negliġenza grossolana ta' inqas minn 100%.
2. Kampanji edukattivi aktar effettivi u frekwenti li jwissu dwar *scams* ta' pagamenti frawdolenti fuq il-medja kemm ġenerali kif ukoll soċjali, imma partikolarment bl-użu ta' mezzi ta' komunikazzjoni diretti mal-PSU.
3. Applikazzjoni ta' dan il-mudell fl-għoti ta' rimborsi f'każijiet ta' pagamenti frawdolenti li ma jiġux ilmentati mal-OAFS imma jiġu rrapportati lil (u rrifjutati minn) PSP.
4. Fissazzjoni ta' limiti aktar baxxi mil-limitu ta' kuljum totali, fil-każ ta' limiti fuq tranżazzjonijiet *online*. L-Arbitru huwa sensittiv għall-fatt li huwa teknologikament ta' sfida għall-PSP li jiffissaw il-limiti tal-ħlas ta' kuljum u tat-tranżazzjonijiet biex ikunu adattati għal kull ċirkustanza tal-klijent. Madankollu, għandu jkun pjuttost fattibbli għall-PSP li japplikaw limiti aktar baxxi għall-klijenti *retail* milli għall-klijenti kummerċjali, u li l-limitu ta' tranżazzjoni jkun aktar baxx mil-limitu ta' kuljum li jkopri aktar minn tranżazzjoni unika f'gurnata waħda.
5. Addottar ta' sistemi ta' sorveljanza ta' tranżazzjonijiet aktar sensittivi għal tranżazzjonijiet mhux tas-soltu li jmisshom jiġu kkonfermati direttament mal-PSU qabel ma tiġi mwettqa t-tranżazzjoni.
6. L-introduzzjoni ta' proċessi ta' verifika aktar stretti għal bidliet fid-dettalji ta' kuntatt jew registrazzjoni ta' apparat ġdid (possibbilment inkluża żjara fizika f'fergħa jew verifika bit-telefon). In-notifika ta' tali bidliet ta' kuntatt għandha tintbagħat ukoll lil numri ta' kuntatt/indirizzi tal-*email* preċedenti.
7. Li *Apps* intizi biex jiġġeneraw kodiċijiet ta' awtentikazzjoni jiġu limitati għal użu fuq apparat elettroniku uniku.