

## Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

**Kaz ASF 081/2023**

**PD u FD ('Ilmentatur(i)')**

**Vs**

**APS Bank plc**

**Reg. No. C 2192**

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

### **Seduta tad-29 ta' Novembru 2023**

Dan huwa ilment li jirrigwardja pagamenti frawdolenti li saru ghan-nom tal-Ilmentaturi lil terzi mill-kont li ghandhom 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 l-mezz ta' komunikazzjoni normalment uzat bejn il-Bank u l-klijent, generalment, permezz ta' SMS jew *email*.
- 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 ikun 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 il-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.

Dan il-kaz partikolari, izda, ghandu hafna partikolaritajiet unici li ma dehrux f'ilmenti ohra simili, allavolja fl-ahhar mill-ahhar, dan huwa kaz fejn l-Ilmentaturi ngidmu €3,230 u l-APS irrifjutaw li huma responsabbli ghalkemm offrew kumpens *ex-gratia* ta' €2,131.80 (66%) bla ma jammettu ebda htija.<sup>1</sup>

Il-partikolaritajiet specifici huma hekk:

1. Flok pagament uniku f'hin parikolari li jwassal ghat-telf ilmentat, dan kien kaz fejn saru sensiela ta' pagamenti fuq medda ta' diversi granet, kemm hlasijiet lil terzi kif ukoll flus ricevuti minghand terzi kif jidher hawnhekk:

---

<sup>1</sup> Pagna (P.) 10

04 April 2023	pagament	€1,300	Owen Harkin <sup>2</sup>
05 April 2023	pagament	€1,750	Owen Harkin <sup>3</sup>
11 April 2023	depozitu	€20,000	Joe Gauci Buddy <sup>4</sup>
11 April 2023	pagament	€14,000	Chloe Maguire <sup>5</sup>
11 April 2023	pagament	€6,180	James Nolan <sup>6</sup>
11 April 2023	depozitu	€4,500	Sors mhux indikat <sup>7</sup>
11 April 2023	pagament	€4,500	Owen Harkin <sup>8</sup>

Dawn it-tranzazzjoniet jidhru f'ordni kronologika ghalkemm ma hemmx il-hin ezatt ta' x'hin saru.<sup>9</sup>

2. Fil-gurnata ta' qabel l-ewwel pagament, jigifieri, fit 03 t'April 2023 fil-hin tat-15:02, l-Ilmentatur ircieva fuq il-*mobile number* registrat mal-App, il-messagg frawdolenti li talbu jaghfas *link* biex ikun jista' jkompli juza l-kont.<sup>10</sup> L-Ilmentatur isostni li din il-*link* ma ghafashiex u ma tax kazha.<sup>11</sup>
3. Fl-istess gurnata bejn il-hin tal-16:00<sup>12</sup> sal-17:20, saru xejn anqas minn 9 tentattivi biex isir *log in* fil-kont tal-Ilmentaturi. L-ewwel attentat li sar fil-hin tal-16:00:30 minn IP *address* fir-Rumanija ma rnexxiex.

Bejn l-16:06:52 u l-16:06:57 saru zewg tentattivi minn IP *address* f'Malta li wkoll ma rnexxewx. Izda ir-raba' attentat li sar fl-16:07:04 minn IP *address* fic- Czechia irnexxa.<sup>13</sup>

---

<sup>2</sup> P. 74

<sup>3</sup> P. 75

<sup>4</sup> P. 73

<sup>5</sup> P. 78

<sup>6</sup> P. 77

<sup>7</sup> P. 73

<sup>8</sup> P. 76

<sup>9</sup> P. 73

<sup>10</sup> P. 23; 70

<sup>11</sup> P. 4; 46

<sup>12</sup> Madwar siegha wara li l-Ilmentatur ircieva l-*link*

<sup>13</sup> P. 71

4. Skont l-espert tal-Bank li xehed fit-tieni seduta, fil-hin tal-16:04:43 intbaghat fuq in-numru tal-*mobile* registrat mal-*App*, *One Time Password* (OTP) – 6 *digit code* li kellu validità sal-16:07:13.

Ghalhekk, l-ewwel attentat b'success kien sar ezatt qabel skada l-hin tal-validità tal-OTP *code*. Wara saru zewg attentati ohra minn Malta li fallew u tlett attentati minn Czechia li rnextew bl-ahhar wiehed ikun fil-hin tal-17:20:59. Izda dakinhar ma kinux saru pagamenti frawdolenti. Dawn bdew l-ghada.

5. L-Ilmentatur isostni li dan is-6-*digit OTP code* ma rcevihx u wisq anqas tah lil haddiehor. Izda mix-xhieda jirrizulta li permezz tal-attivazzjoni ta' dan il-*code*, l-allegati frodisti setghu jirregistraw *device* gdid li probabbli, imbaghad, intuza biex saru l-pagamenti frawdolenti.

L-APS isostni li biex inhareg dan is-6-*digit OTP code* bilfors li xi hadd dahhal din l-informazzjoni<sup>14</sup> fl-*App* tal-APS:

- a. Isem shih
  - b. Numru tal-*mobile*
  - c. Numru tal-kont
  - d. Numru tal-I.D. *Card* jew Passaport
6. Wara li tigi '*inputted*' din l-informazzjoni personali li jafha l-Ilmentatur, allura, tintbaghat fuq il-*mobile* registrat fil-pussess tal-Ilmentatur is-6-*digit OTP code* li tigi inputjata fis-sistema flimkien mal-*USERNAME* li kien addottat digà mill-klijent meta rregistra d-*device* originali, u b'hekk biss jista' jigi registrat *device* gdid fuq is-sistema.<sup>15</sup>
  7. L-Ilmentatur isostni li billi huwa ma tantx juza l-*App*, kien biss meta l-Bank talbu jiddepozita €1 nhar it-12 t'April 2023<sup>16</sup> li ntebah bil-frodi. Ghall-ewwel sab li ma kellux access ghall-*App* biex jiccekkja u meta l-Bank rega' tah access ghall-APP hemm intebah b'dak li kien gara.

---

<sup>14</sup> P. 52

<sup>15</sup> P. 83

<sup>16</sup> P. 13

8. Il-kaz gie rrapportat lill-pulizija ghal aktar investigazzjoni tal-frodi.<sup>17</sup>
9. Infetah ukoll ilment mal-APS<sup>18</sup> li wassal ghall-offerta *ex-gratia* ta' 66% skont l-ittra tat-23 ta' Mejju 2023.<sup>19</sup>
10. Saru *recalls* mill-APS izda dawn ma gewx accettati mill-banek *Revolut* (Irlanda) u *TransferWise* (Belgium) mhux lanqas ghax dawn saru diversi granet wara li l-pagamenti kienu hargu.<sup>20</sup>
11. L-Ilmentaturi qed jitlobu lill-Provditur tas-Servizz jirrifondilhom l-ammont ta' €3,250 li skont huma ittiehdu mill-kont taghhom bla awtorizzazzjoni mehtiega. Qalu wkoll li :

*“Jekk il-bank jista’ jipprova li jien tajt il-kredenzjali lil terzi persuni jien naccetta l-kumpens ta’ 66%”.*<sup>21</sup>

## Seduti

Saru zewg seduti nhar il-05 ta' Settembru 2023<sup>22</sup> u d-19 t'Ottubru 2023.<sup>23</sup>

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

L-ilmentatur iwahhal fl-APS talli halla l-frodist jippenetra l-kanal tal-SMS li normalment juza l-Bank biex jikkomunika mieghu u talli ma ndunax li l-pagament kien frodi.

L-Ilmentatur xehed:

***“Mistoqsi mill-Arbitru indunajtx meta haduli l-flus fl-4 u l-5 t'April, nghid li in 7 days ghaddew kwazi €25,000, jigifieri, in 7 days il-bank, ghaddew dawn it-transactions, no 2 Factor Authentication, ma rcevejt xejn. Dan bank account li ma jintuzax hafna, jigifieri, ghaddew ammont ta' flus mhux normali. And nothing flagged the bank; mhux wara 3 ijiem, 'Isma', x'inhu jigri hawn?”*** L-

---

<sup>17</sup> P. 26 -28

<sup>18</sup> P. 13 - 24

<sup>19</sup> P. 10

<sup>20</sup> P. 74 -78

<sup>21</sup> P. 4

<sup>22</sup> P. 46 - 49

<sup>23</sup> P. 80 - 87

***unika email li rcevejt mill-bank hija, 'Isma', qieghed bil-minus.' Dan kien fit-12 t'April. Baghtitli email wahda jisimha Shazney, biex tghidli biex niddepozita €1 ghax qieghed bil-minus.***

***Nghid li fl-4 t'April haduli €1,300 u fil-5 t'April €1,750. Jien ma kontx naf bihom dawn it-tranzazzjonijiet. Jien ma rcevejt xejn u ma dhaltx niccekkja ghax I didn't have to worry.***

***Fil-11 t'April saru hames tranzazzjonijiet – in and out – li minnhom jien spiccajt minn taht €180. Nghid li jien ma kelli ebda idea li dawn saru. Nghid li ma nafx min hu Joe Gauci – Buddy, la Chloe Maguire u lanqas James Nolan. Sirt naf min hu Joe Gauci – Buddy ghax gejnt interrogat mill-pulizija ghax tilef xi €150,000 u €20,000 minnhom gew fl-account tieghi. Allura, kelli nipprova lill-pulizija li jien ma kellix x'naqsam.”<sup>24</sup>***

Fil-kontroezami, l-Ilmentatur qal:

***“Nghid li apparti l-APS, ghandi kontijiet ma' banek ohra. Nghid li ghandi kontijiet mal-Bank of Valletta.***

***Mistoqsi ghandix l-istess facilità mal-Bank of Valletta li nkun nista' mill-mobile nidhol fil-kont tal-BOV, nghid li iva.***

***Qed jinghad li kif ircevejt link biex nidhol fl-APS, ircevejt link ukoll biex nidhol fil-BOV, nghid li le. Tal-BOV – u nahseb li din ghidtha lil Larkin ukoll – I had received a link from BOV, il-link kont ghafastha, dahhalt l-informazzjoni tal-BOV and it clicked that I made a mistake. Cempilt lill-bank dak il-hin stess and everything was fixed. So, I did have experience on this.***

***Mistoqsi kemm grat qabel, nghid li fil-25 ta' Jannar ta' din is-sena.***

***Mistoqsi - la digà kelli l-esperjenza tal-BOV - meta jien ircevejt il-link tal-APS, cempiltx lill-APS biex nghidilhom li rcevejt din il-link u nistaqsi x'kelli naghmel, nghid, no, I ignored it.***

***Qed jinghad li mil-logs tal-bank jirrizulta li jien ghafast fuq din il-link, dhalt fiha u tajt id-dettalji personali tieghi, nghid li it's a bit impossible.***

***Mistoqsi biex inwiegeb 'iva' jew 'le', nghid li le, ghax li kieku I did click, u li kieku dhalt gol-portal, whatever, kieku I would have known u kieku zgur kont***

---

<sup>24</sup> P. 47

***nidhol f'my APlus account, biex nidhol fih. Ghamilt sentejn lanqas biss dhalt fih ghax ma kellix ghalxiex, jigifieri, hija daqsxejn difficli illi jkollok, 'In the interest of security, we placed on hold your account,' taghfas il-link u ma tarax jekk tistax tidhol fl-account.***"<sup>25</sup>

***"Mistoqsi kontx jien li mort nirrapporta l-frodi li gara lili jew kinitx il-pulizija li sejhitli, nghid li t-tnejn li huma: ghamilt rapport u rcevejt karta mill-FCID months after li rrid immur bilfors (ma niftakarx ezatt x'kien hemm miktub) u gejt interrogat.***

***Nghid li wara li ghamilt ir-rapport tieghi, il-pulizija ma tawnix feedback.***

***Mistoqsi x'qaluli l-pulizija fuq din il-bicca xoghol, nghid li qaluli li, as such, huma ma jidhlux fuq kif ser ingib il-flus lura; just min ghamilha. Fil-fatt, ma tawni assolutament xejn.***

***Nghid li l-pulizija ma qalulix li, perezempju, din ghamilha xi hadd mill-bank.***

***Qed jinghad li la din m'ghamilhiex il-bank u lanqas ghamiltha jien, allura, din ghamlitha terza persuna. Nghid li ma nahsibx li ghamilha l-bank.***"<sup>26</sup>

## **It-Tieni Seduta**

Fit-tieni seduta sar il-kontroezami ta' Tyrone Borg, espert tal-APS, fuq l-*affidavit* li pprezenta.<sup>27</sup>

***"Mistoqsi kienx hemm transaction limit amount, nghid li ma nafx bl-ament"***.<sup>28 29</sup>

Mill-bqija, rega' rrepetat dak li hemm fl-*affidavit* u ma kkommettiex ruhu dwar jekk il-pagamenti li saru kinux juru nuqqas fit-*transaction monitoring system* tal-Bank li messha ndunat qabel bil-frodi u mhux tordna lill-klijent jiddepozita ewro bla ma tintebah bi tranzazzjonijiet strambi li kienu saru.

---

<sup>25</sup> P. 48

<sup>26</sup> P. 49

<sup>27</sup> P. 51 – 53 u dokumenti annessi p. 54 - 79

<sup>28</sup> P. 84

<sup>29</sup> Minn kazijiet ohra, l-Arbitru jaf li dakinhar tal-kaz, it-*Transaction Limit* u *Daily Limit* kienu €25,000.

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

Wara s- seduta, l-Arbitru qal li biex 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-laqgħa ta' konsultazzjoni johrog illi dan it-tip ta' frodi maghruf teknikament bhala *Spoofing* u *Smishing*, jew kollettivament, bhala *Social Engineering Scams*, ma jippermettix lill-Bank li jagħmel xi haga biex il-frodist ma jkunx jista' juza dan il-kanal ta' komunikazzjoni biex jiffroda lill-klijenti.

Kopja tal-verbal tal-laqgħa mal-BOV u l-MCA intbagħtet lill-partijiet.<sup>30</sup>

## **Sottomissjonijet finali**

L-Ilmentatur issottometta li :

***“Nghid li illum trid tagħmel kollox bil-miktub inkella ma tasalx.***

***Mid-diskussjoni tal-lum johrog li fejn jidhol it-2-Factor Authentication, hemm 2-Factor Authentication. Issa, jekk hix secure jew le, hija cara li l-bank irrealizza li ma kinitx bizzjed u illum il-gurnata, fil-fatt, ser ibiddel it-2-Factor Authentication process biex jagħmel new device ghax illum ser tibdew iccemplu, jew ser tibdew iccemplu, lill-klijent bl-istess metodu imma l-process inbidel biex izzidulu aktar sigurtà.***

***U jekk m'ghandhomx bzonn real time monitoring, dan il-kaz juri car u tond li lanqas biss inqabad.”***<sup>31</sup>

Il-Provditur tas-Servizz issottometta li:

***“L-ahhar xhieda tas-Sur Borg kienet li l-Bank ma kellu l-ebda attakk fuqu. Mela la ma dahlux mill-bieb, allura, dahlu mit-tieqa.***

***It-tieqa kienet a client facing Interface. Mela, allura, meta saru dawn il-logs, inzerta b'koincidenza kbira li fl-istess hin u ftit qabel, is-Sinjur ircieva SMS. Qed jghidilna li m'ghafasx il-link.***

---

<sup>30</sup> P. 87; 88- 93

<sup>31</sup> P. 86



***Ovvjament, l-Arbitru jrid jiddeciedi anke fuq bilanc ta' probabilitajiet. Il-bilanc ta' probabilitajiet x'inhu? Illi rcieva l-link u ma gietux it-tentazzjoni illi jaghfa sha imma gara dak kollu wara li gara? Jigifieri dahal xi hadd bl-informazzjoni kollha u rnexxielu jidhol fl-account, jew irridu nemmnu bilfors lilu li ma ghafashiex imma gara li gara xorta?***

***Il-bilanc tal-probabilitajiet huwa li l-link giet maghfusa. Ma ninsewx ukoll li fix-xhieda tieghu qal li digà gratlu l-istess haga mal-Bank of Valletta, jigifieri jekk ighafas il-link ecc., u qal li dak iz-zmien 'lhaqt indunajt imma din id-darba m'ghafasthiex'.***

***Nghid li mil-lat tekniku ma hemm l-ebda spjegazzjoni ohra li kellu bilfors jaghfas dik il-link; ma kien hemm l-ebda spjegazzjoni ohra hlief dik li kien hemm li fil-PSD insejhulha l-gross negligence tal-klijent.***<sup>32</sup>

Wara li ntemmu s-sottomissjonijiet verbali, l-Ilmentatur baghat aktar sottomissjonijiet bil-miktub li mhux qed jigu kkunsidrati f'dan il-process li kien digà nghalaq.

## **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.

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 ikomplu 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

---

<sup>32</sup> P. 86 -87

f'dawn il-messaggi avolja jkun jidher 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-oħra, 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>33</sup> taghmel referenza li ma tkunx negligenza fi grad grossolan jekk jaqa' ghaliha 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 taghmilha cara<sup>34</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.

Il-banek ma jistghux ma jerfghux responsabbilità jekk ihallu toqob fis-sistemi taghhom li permezz taghhom il-frodist ikun jista', bla ma jkun hemm aktar involviment tal-klijent/ilmentatur, jaghmlu 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

---

<sup>33</sup> Decizjoni 13 ta' Settembru 2018 C-54/17

<sup>34</sup> *Article 64 of PSD 2*

jagħmilhom, u b'hekk inaqqsu s-suspett tal-klijent li l-messagg li rcieva jista' jkun frawdolenti.

Il-mudell għandu wkoll għarfien dwar jekk l-Ilmentatur ikunx midhla tas-sistemi ta' pagamenti *online* mal Bank billi jkun għamel xi pagament simili (genwin) fit-12-il xahar ta' qabel. Dan jgħin ukoll biex tigi ffurmata opinjoni jekk il-*monitoring* tal-pagamenti li l-Bank huwa doveruz jagħmel (kif spjegat fil-mudell) huwiex effettiv.<sup>35 36</sup>

## Decizjoni

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

L-Arbitru huwa tal-fehma li l-verzjoni tal-APS li biex sar il-pagament bilfors li l-Ilmentatur, fil-fatt, minkejja kull caħda, għafas il-*link* u kkopera mal-frodist biex jigi approvat b'mod specifiku l-pagament ilmentat billi ta opportunità lill-frodist jirregistra *device* iehor, hija aktar kredibbli mit-tezi tal-Ilmentatur li ma għafasx il-*link* u ma kkopera bl-ebda mod mal-frodist.

Mill-provi mressqa, l-Arbitru jifhem li s-sistema tal-APS turi bic-car li biex il-frodist irregistra *device* alternattiv bilfors li dan gie approvat biss mill-*Mobile App* li kienet fil-pussess tal-Ilmentatur. Hija indikattiva li l-Ilmentatur ma ressaq l-ebda evidenza dwar SMS mill-APS fuq il-*mobile* registrat, f'dati wara l-SMS tal-*link* li qed jgħid li ma għafasx.

Izda, minkejja dan, filwaqt li l-bilanc tal-probabilità huwa li l-Ilmentatur għafas il-*link* u kompla jdahhal il-kodici li ppermettew lill-frodist jirregistra u jattiva '*device*' għid, xorta dan ma hux ewkivalenti għall-bzonn li l-pagamenti koncernati jkunu effettivament approvati mill-klijent.

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

---

<sup>35</sup> (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2019 RTS *supplement* ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikli 2(1) u 2(2)

<sup>36</sup> PSD 2 Eu 2015/2366 Artiklu 68(2).

	Percentwal ta' htija tal-Provditur tas-Servizz	Percentwal ta' htija tal-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	(0%)	0%
Zieda ghax ikun ircieva twissija diretta mill-Bank fl-ahhar 3 xhur	0%	0%
Sub-total	50%	50%
Tnaqqis ghal cirkostanzi specjali	0%	0%
Tnaqqis ghal assenza ta' pagamenti simili genwini fl-ahhar 12-il xahar <sup>37</sup>	20%	(20)%
<b>TOTAL FINALI</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>

Ghalhekk, skont il-mudell, l-Ilmentaturi ghandhom igorru 30% tal-piz u s-70% l-oħra igorrom l-APS.

Izda, f'dan il-kaz, l-Arbitru jhoss li huwa gust li l-APS igorr 70% tal-htija ghaliex:

<sup>37</sup> Ma giet ipprezenta l-ebda prova li l-klijent kien midhla ta' dawn il-pagamenti *online* lil terzi u l-klijent sostna, u ma giex kontradett, li dan il-kont ma tantx kien juzah.

1. Wera nuqqas serju ta' monitoragg tal-pagamenti li saru li zgur messhom skattaw investigazzjoni, u mhux biss kien wara li l-Ilmentatur gie mitlub jiddepozita ewro wiehed fit-12 t'April 2023 li bdew l-investigazzjonijiet.
2. Wera nuqqas li t-*transaction limit* ghal klient *retail* thalla gholi fil-livell ta' €25,000 u b'hekk sar pagament ta €14,000.<sup>38</sup>
3. Kellu sistema mhux robusta bizzjed biex jigi registrat *device* iehor mill-frodist b'mod pjuttost istantanju anke jekk ikun jehtieg negligenza serja, izda mhux bilfors grossolana, min-naha tal-Ilmentatur.

**Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *APS Bank plc* ihallas lill-Ilmentaturi s-somma ta' elfejn, mitejn u wiehed u sittin ewro (€2,261.00).**

**L-Arbitru jordna wkoll li jigu rifuzi lill-klijent l-ispejjez ta' ghoxrin ewro (€20) rigward il-hames pagamenti li hargu mill-kont.**

**Din id-decizjoni qed tiehu in kunsiderazzjoni li filwaqt li l-investigazzjonijiet tal-pulizija jidher ghadhom ghaddejnin, ma ngabet ebda prova li l-Ilmentatur, oltre negligenza serja anke jekk mhux bilfors grossolana, kien komplici fil-frodi.**

**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.**

**L-ispejjez tal-kaz huma a karigu tal-Provditur tas-Servizz.**

**Alfred Mifsud  
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**

---

<sup>38</sup> L-Arbitru digà kkumenta dwar dan fil-kaz ASF 112/2022 u jinsab infurmat li l-APS ha mizuri korrettorji.

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

### Xi termini importanti

**PSP** Fornitur ta' Servizzi 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' Servizzi 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>

## Introduzzjoni

PSD2 hija ntiza biex tissalvagwardja l-PSU mir-responsabbiltà għal pagamenti li ma jkunux awtorizzati kif suppost.

PSD2 giet trasposta fil-Liġi Maltija u addottata mir-Regolatur ta' Pagamenti, il-Bank Ċentrali ta' Malta, permezz ta' Direttiva Nru. 1 – IL-FORNIMENT U UŻU TA' SERVIZZI TA' PAGAMENT ref CBM 01/2018 li tgħid li *"Din id-Direttiva hija mmudellata fuq ir-rekwiżiti tal-Direttiva (UE) 2015/2366"*.<sup>2</sup>

Il-Preambolu 72 tal-PSD2 huwa ta' relevanza partikolari fl-istudju tal-allokazzjoni ta' responsabbiltà għal *scams* ta' pagamenti frawdolenti li ma jkunux awtorizzati bejn il-PSP u l-PSU. Dan il-preambolu jgħid:

***"Sabiex jiġi vvalutat jekk kienx hemm negliġenza jew negliġenza serja fuq il-parti tal-utent ta' servizzi ta' pagament, għandu jittieħed kont taċ-ċirkostanzi kollha. L-evidenza u l-livell ta' negliġenza allegata għandhom ġeneralment ikunu evalwati skont il-liġi nazzjonali. Madankollu, filwaqt li l-kunċett ta' negliġenza jimplika ksur ta' dmir ta' diliġenza, negliġenza serja għandha tfisser aktar minn semplici negliġenza, li tkun tinvolvi mgħiba li turi grad sinifikanti ta' traskuraġni; pereżempju jinżammu l-kredenzjali użati biex jawtorizza tranżazzjoni ta' pagament jinżammu f'idejn l-istrument ta' pagament, f'format li jkun miftuħ u faċilment identifikabbli minn partijiet terzi. It-termini u l-kundizzjonijiet kuntrattwali marbutin mal-forniment u l-użu ta' strument ta' pagament, li l-effett tagħhom ikun li jżidu l-oneru tal-provi fuq il-konsumatur jew li jnaqqsu l-oneru tal-provi fuq l-emittent għandhom jitqiesu nulli u bla effett. Barra minn hekk, f'sitwazzjonijiet speċifiċi u b'mod partikolari meta l-istrument tal-pagament ma jkunx preżenti fil-punt tal-bejgħ, bħal fil-każ ta' pagamenti online, jixraq li l-fornitur ta' servizzi ta' pagament ikun obligat jipprovdi evidenza ta' negliġenza allegata minhabba li l-mezzi biex il-pagatur jagħmel dan huma limitati ħafna f'każijiet bħal dawn."***

Dan il-preambolu, jistabbilixxi prinċipji importanti meta wieħed ikun qed jikkunsidra tali allokazzjoni ta' responsabbiltà:

1. Biex l-PSU jinstab responsabbli, mhux biżżejjed il-prova ta' negliġenza ordinarja; trid tiġi ppruvata negliġenza grossolana.
2. Il-piż tal-prova ta' negliġenza grossolana hija obbligu tal-PSP.
3. Dispożizzjoni li tgħid xort'oħra (eż. li tagħmel lill-PSU responsabbli għal pagamenti mhux awtorizzati fl-assenza ta' negliġenza grossolana) fit-termini tan-negozju bejn il-partijiet, tkun nulla u bla effett.

---

<sup>2</sup> [Directive-1.pdf \(centralbankmalta.org\)](#)

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 reġistrat); 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' negliġenza 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 (<i>iċ-ċifri fil-parentesi jindikaw tnaqqis fir-responsabbiltà allokata</i>)</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 tranżazzjonijiet 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'kazijiet speċifiċi li jirrikjedu apprezzament partikolari. Però, l-Arbitru ser jiġġustifika, bi spjegazzjonijiet adegwati fid-deċizjonijiet tiegħu meta ma jimxix ma' dan il-mudell, fejn applikabbli.

### Noti (għat-tabella t'hawn fuq)

*Nota 1:* Spiss, *scammers* jużaw tattiki 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 tllumu 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 jipproteġu 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-ċirkustanzi 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'hin 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-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."***

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 jivalida 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 jaq' 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 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 benefiċjarju 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 baġhat 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 isseħħ 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, minhabba li s-sistema ta' sorveljanza

tal-bank trid tkun sensitiva 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 negligenti 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 negligenti 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 ġenerali, imma dejjem bir-rizerva 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 negligenza 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 reġistrazzjoni 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.