

## Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

**Kaz ASF 085/2023**

**ZI ('Ilmentatrici')**

**Vs**

**Bank of Valletta plc**

**Reg. No. C 2833**

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

### **Seduta tal-24 ta' Novembru 2023**

Dan huwa ilment li jirrigwardja pagament frawdolenti li sar ghan-nom tal-Ilmentatrici lil terzi mill-kont li ghandha 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 jaghfsux *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-klijent, 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 mpossibbli li jsir *recall* effettiv tal-flus galadarba l-klijent jirrapporta lill-bank tieghu li gie ffrodat.
- 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 id-dettalji rilevanti:

- Fis-7 ta' Marzu 2023, ghall-habta tas-13.10 (hin), l-Ilmentatrici irceviet il-messagg frawdolenti fuq il-*mobile* permezz ta' SMS fejn is-soltu tircievi notifikasi mill-BOV. Dan meta l-Ilmentatrici kienet imsiefra fl-Ewropa f'*time zone* vicin dak applikabbli lokalment.
- Billi l-Ilmentatrici hasbet li dan kien messagg genwin mill-BOV, ghafset il-*link* u dahlet f'*website* li dehret li kienet tal-BOV ghax kienet identika.
- L-Ilmentatrici ssostni li wara li dahlet fis-*site* imsemmija kull ma ghamlet kien li dahhlet *six-digit code* tal-*USER ID* u l-*password*<sup>1</sup> u ma tat l-ebda informazzjoni ohra. B'danakollu, l-ghada ndunat li kienu ittehdulha mill-kont €2,500 li hija ma kinetx awtorizzat. Ma kienet irceviet l-ebda SMS

---

<sup>1</sup> Page (p) 13; 65; 68

konferma ta' dan il-pagament permezz ta' SMS kif gieli kien jaghmel il-BOV meta taghmel xi pagament bhal dan.<sup>2</sup>

- Il-BOV, min-naha tieghu, isostni u gab evidenza li biex sar il-pagament bilfors li ntuzat l-APP biex gew registrati l-ammont u l-*authorisation code*. Il-Bank qal li din l-APP kienet biss fil-*mobile* tal-Ilmentatrici u, allura, bilfors li hija mxiet pass pass mal-istruzzjonijiet kollha li taha l-frodist u permezz t'hekk dahhal id-dettalji biex isir pagament ta' €2,500.
- Dan sar f'kont tal-bank tal-frodist fil-Lithuania u l-frodist kien pogga struzzjonijiet biex il-pagament isir '*same day*'. Tant li filwaqt li l-pagament gie 'awtorizzat' fil-hin tas-13:16,<sup>3</sup> il-BOV qal li l-flus kienu digà telqu fil-hin tas-14:05.<sup>4</sup>
- B'mod qarrieqi, il-pagament kien jindika li l-beneficjarju kellu indirizz f'Londra u kien jismu Dylan Jordan. Kien juri li l-pagament sar ghal skop ta' '*giving back the money he gave me*'.<sup>5</sup>
- Skont *timeline* dettaljata<sup>6</sup> kollox jidher li sar fi zmien qasir hafna. Ghalkemm l-Ilmentatrici qalet li rceviet l-SMS qarrieqi fil-hin ta' '13.10 hours'<sup>7</sup> jidher li l-pagament kien digà sar fil-hin ta' 14:05 hours.<sup>8</sup> Ghalhekk, it-*timeline* ipprovduta mill-BOV turi li bejn 13.14 u 13:17, affari ta' 3 minuti, xi hadd awtorizzat dahal permezz tal-*Mobile App* biex ghamel dan il-pagament ilmentat.
- L-Ilmentatrici indunat bil-pagament frawdolenti l-ghada, 08 Marzu 2023, meta dahlet bl-*App* biex ticcekkja l-kont. Kien ghalhekk l-ghada li sar il-pagament li hija rrapportat il-kaz lill-BOV.<sup>9</sup>

---

<sup>2</sup> P. 68; 80

<sup>3</sup> P. 37

<sup>4</sup> P. 33

<sup>5</sup> P. 61 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>6</sup> P. 37

<sup>7</sup> P. 13

<sup>8</sup> P. 33

<sup>9</sup> P. 13; 33; 68

- Sar *recall* mill-BOV 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>10</sup>
- Il-kaz gie rrapportat lill-pulizija ghal aktar investigazzjoni tal-frodi.<sup>11</sup>
- L-Ilmentatrici qed titlob li l-Bank jirrifondilha l-ammont ta' €2,500 li skont hi ittiehdu mill-kont taghha bla awtorizzazzjoni mehtiega. Qed titlob ukoll rifuzjoni ta' spejjez addebitati ta' €30, b'kollox kumpens ta' €2,530.

## Seduti

Saru zewg seduti nhar il-5 ta' Settembru 2023<sup>12</sup> u s-16 t'Ottubru 2023.<sup>13</sup>

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

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

**'Jien kont imsiefra u hallast bil-card u ftit minuti wara ircevejt messagg mill-Mobile BOV l-istess kif kont nircievi f'sitwazzjonijiet ta' qabel tal-BOV. Nghid li ghandi *thread* ta' messaggi u dan kien f'Marzu li rcevejt dan il-messagg. Ghandi messaggi minn Ottubru.**

**F'dan il-messagg qalli,**

***'For the purpose of safety and protection we have limited access to your mobile and to visit your local branch or authenticate using the link.'***

***Peress li kont barra u kien ser ikolli limited access (dejjem skont il-messagg) tal-mobile tieghi u jien dejjem inhallas bil-mobile tieghi, minghajr ma ridt ghafast il-link u hadni fuq il-BOV Website u mbaghad telghet il-pop-up to open My BOV Mobile App. Ghafast 'Open' u qaluli biex indahhal il-PIN u l-password.***

---

<sup>10</sup> P. 33; 60

<sup>11</sup> P. 12 -13

<sup>12</sup> P. 65 - 70

<sup>13</sup> P. 147 - 152

**Ghamilt hekk u kollox kien sew. U ftit sighat wara baghtuli ‘Thank you for passing security measure.’**

**Nghid li jiena hsibt li dak kien kollox u l-ghada, meta dahlet il-paga, naturalment dhalt biex nara l-ammont fil-kont u nara ammont hafna anqas u ndunajt li haduli €2,500 mill-kont li hu abbinat mal-card.**

**Nghid li jien kont imsiefra u l-uzu ta’ dan il-kont kien importanti ghalija ghax jien kulma kelli kont wiehed; zewg cards ma’ kont wiehed u jien dak il-kont biss kelli.**

**Nghid li dan kien l-uniku sors ta’ flus li kelli, allura, ovvjament, meta rajt li ma kellix access kelli naghfas il-link biex ma jnehhulix l-access mill-uniku sors li kelli.**

**Nghid li jiena hadt qatgha dak il-hin.’<sup>14</sup>**

**Dr Antoine Bartolo li kien qed jassisti lill-Ilmentatrici qal:**

**‘Irrid nghid ukoll, ghax meta rajt is-sottomissjonijiet li ghamel il-bank, il-bank ghamel enfasi kbira illi l-klijenta awtorizzat il-pagament, dan mhuwiex korrett. Il-klijenta qatt ma awtorizzat dan il-pagament ta’ €2,500. Biex tawtorizza l-pagament il-klijenta riedet taghzel hi liema kont kienet ser tiddebita, imbaghad, tinputtja l-ammont li riedet tittrasferixxi jew thallas u tinputtja wkoll in-numru tal-beneficjarju tat-trasferiment li dan ma sar qatt.**

**Jiena naf li l-bank ghamel enfasi kbira li l-klijenta awtorizzat u hu kollu tort taghha u issa m’hemmx x’taghmel. Però, irrid naghmilha cara illi l-klijenta ma awtorizzat qatt il-pagament. Il-klijenta sabet ruhha daharha mal-hajt minghajr access ghall-flus taghha jew ghallinqas hekk fehmet; ghaluha hekk qalilha l-bank u mxiet mal-instructions li rceviet biex tizblokka l-access ghall-kont.’<sup>15</sup>**

Ghall-mistoqsija tal-Arbitru jekk fil-mument li accessat l-App taghha u tat in-numri biex dahlet, jekk l-istruzzjonijiet biex isir il-pagament ghamlithomx hi jew il-frodist, l-Ilmentatrici qalet

---

<sup>14</sup> P. 65 - 66

<sup>15</sup> P. 66

***‘Jiena tajt il-credentials tieghi ghax hsibt li kollox kien sew u huma haduli l-credentials u minn hemm ghamlu kollox il-fraudsters.’<sup>16</sup>***

Min-naha l-ohra, l-BOV issostni li huwa kien ghal kollox konformi mal-ligi kif tipprovdi l-PSD 2<sup>17</sup> u l-*Banking Directive* 1<sup>18</sup> mahruqa mill-Bank Centrali ta’ Malta.

Il-BOV sahaq li huwa kellu sistema robusta u ghal kollox konformi mat-*two-factor authentication provisions* tal-PSD 2 u, allura, la l-pagament kien awtentikat b’mod shih mill-*Mobile APP* u *Internet Banking* fil-pussess tal-Ilmentatrici bilfors kien hemm negligenza grossolana min-naha taghha li taghmilha ghal kollox responsabbli biex iggorr il-konsegwenzi tal-frodi li garrbet.

Wara l-ewwel seduta, l-Arbitru talab lill-BOV jissottometti din l-informazzjoni:

1. Lista ta’ twissijiet li hareg il-BOV biex iwissi biex klijenti ma jaghfsux *links* fuq messaggi anke jekk dawn jidhru gejgin mill-Bank.
2. Jekk l-Ilmentatrici qattx kienet ghamlet pagamenti simili genwini permezz tal-*App*.
3. X’kien *id-daily u transaction limit* applikabbli ghall-kont tal-Ilmentatrici dakinhar tal-kaz.

Il-BOV baghtu lista estensiva ta’ twissijiet li ghamlu fit-12-il xahar qabel il-kaz.<sup>19</sup> Dawn kienu *banners* fuq il-*website* tal-Bank, artiklu fit-*Times of Malta*, u kampjanja shiha fuq il-midja socjali. L-ebda twissija ma kienet diretta specifikament lejn l-Ilmentatrici.

Baghtu wkoll kopja tal-*statement* tal-kont tal-Ilmentatrici ghas-sentejn ta’ qabel li juri li kienet ghamlet pagament *online* (genwin) izda li l-ahhar pagament simili kien sar aktar minn 12-il xahar qabel dan il-kaz.<sup>20</sup>

Evidenza li d-*daily u t-transaction limit* kien ta’ €5,000.<sup>21</sup>

---

<sup>16</sup> P. 69

<sup>17</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>18</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>19</sup> P. 81 - 96

<sup>20</sup> P. 97 - 144

<sup>21</sup> P. 145

Ghat tieni seduta, xehdet Christabel Debono mid-dipartiment tal-Payments tal-BOV, li qalet:

***'Meta wiehed jidhol fl-internet banking, jigifieri, juza l-Login ID u jiggenera l-One Time Password (iggenerata mill-key jew mis-software token) u accessa l-internet banking sabiex jara l-kontijiet jew l-informazzjoni tieghu, s'hemmhekk ma jkun gara 'xejn' ghax hemm int just ghandek access biex tara l-kontijiet. Imma jekk l-access tkun tajtu lil terza persuna, ovvjament qed taghti l-access biex tara dak kollu li ghandek biex taghmel certu affarijiet.***

***Però, jekk il-frodist tatu l-access u dahal u talabha biex tawtorizza pagament, kieku ma dahlitx fis-Signature 2, kieku s-Signature 2 ma ntuzatx, ma kien jigri xejn ghax il-pagament biex jigi awtorizzat ghandu bzonn is-Signature 2. Min-naha tal-bank ghandna logs li fuq dak ic-certifikat partikolari tas-software token kien qed jidher li saru t-tranzazzjonijiet kemm bil-One Time Password kif ukoll b'Signature 2. Min-naha tieghi, min ghamlu ma nistax nghid, però mal-bank ahna isem is-Sinjorina ZI ghandna. Jigifieri, min-naha tal-bank jidher car li l-pagament gie approvat mis-Sinjorina ZI.***

***Il-Login ID hu a unique identifier, simili hafna ghall-ID Card No. u naghmilha cara li mhuwiex parti mit-2 Factor Authentication, jigifieri, bil-Login ID biss, terzi persuni ma jistghu jaccessaw xejn. Biex wiehed jaccessa l-internet banking, wiehed irid ikollu l-codes li jigu iggenerati bit-2 Factor Authentication, f'dan il-kaz tal-Login One Time Password. It-2 Factor Authentication hi l-Possession, in-Knowledge u l-Inherents. Il-Possession huwa d-device jew inkella l-key, in-Knowledge ikun il-PIN Code li l-persuna, f'dan il-kaz, Ms ZI tkun taf u altru minn hekk hemm l-Inherents dik li inti fil-verità jekk tkunx qed tuza l-PIN jew inkella Face Recognition.<sup>22</sup>***

Sadanittant, l-Ilmentatrici baqghet issostni li:

***'jien ma dahhaltx l-ammont ta' €2,500 u lanqas l-ahhar digits tal-card tieghi, Nghid li kont dahhalt il-BOV User ID u l-BOV password ghax dak li staqsewni dak il-hin li jien kont minghalija to reactivate my account and to reauthenticate myself. Jien dawk biss dahhalt u waqaft hemm.<sup>23</sup>***

---

<sup>22</sup> P. 148

<sup>23</sup> P. 149

Fil-kontroezami, Dr Bartolo ghamel referenza għall-verbal<sup>24</sup> li l-Arbitru pprezenta fejn il-*Malta Communications Authority* kkonfermaw li l-banek m'għandhomx kontroll fuq it-teknologija li qed tintuza biex dawn is-sistemi ta' komunikazzjoni solitament uzati bejn il-banek u l-klijenti (SMS u *emails*) jigu ppenetrati mill-*fraudsters*.

Il-BOV sostna li din hija prova li għajr kampanji ta' edukazzjoni u twissijiet ma jista' jagħmel xejn mil-lat teknologiku biex iwaqqaf *social media scams* ta' *smishing* bħal dan l-ilment.

### **Digriet**

In vista ta' verzonijiet opposti dwar jekk l-Ilmentatrici approvatx (anke jekk mhux b'intenzjoni) specifikament il-pagament ilmentat jew le, l-Arbitru hareg digriet<sup>25</sup> fejn talab lill-BOV jikkonferma jekk setax il-pagament gie approvat mill-*fraudster* wara li rregistra *device* gdid u b'hekk ma jkollux bzonn l-approvazzjoni tal-Ilmentatrici.

Ir-risposta tal-BOV hija dettaljata u tissottometti li ma gie registrat l-ebda *device* gdid u pprezenta evidenza li turi li l-awtorizzazzjoni tal-pagament saret mill-*App* li kienet fil-*mobile* tal-Ilmentatrici u li ggorr certifikat FDV3173911 li kien konsistenti fl-awtorizzazzjonijiet kollha li nġataw f'okkazzjonijiet ohra mhux kontestati.

### **Sottomissjonijiet finali**

L-Ilmentatrici ressqet sottomissjonijiet finali<sup>26</sup> li sostniet il-pozizzjoni tagħha li harget mill-process b'emfasi fuq il-pretensjoni li l-BOV kien naqas mid-*duty of care* li obligat li jkollu lejn il-klijenti billi joffri servizz li ma għandux kontroll shih fuq is-sigurtà tiegħu.

*'Illi bank għandu "a duty of care" lejn il-klijenti tiegħu meta jmexxi n-negozju tiegħu. Bank għandu wkoll obbligu li juza prudenza fl-operat tiegħu. Allura tqum il-mistoqsija: il-BOV qiegħed josserva d-duty of care u l-prudenza meta joffri servizz (li wara kollox mhux xi servizz essenzjali) fejn m'għandux kontroll fuq is-sigurtà, u minkejja li jaf li dan is-servizz qed jigi abbuzat minn frodisti b'danni*

---

<sup>24</sup> P. 71-76

<sup>25</sup> P. 153

<sup>26</sup> P. 167-171



*ghall-klijenti? Jista' bank li ghandu duty of care u li suppost jagixxi b'mod prudenti jahsel idejh minn kull responsabbiltà f'dawn ic-cirkostanzi sempliciment ghax johrog twissijiet? Certament li le.*

*Illi d-duty of care u prudenza jitolbu ferm aktar minn hekk. Id-duty of care u prudenza jitolbu li l-bank ma jpoggix flus il-klijent f'periklu billi joffri servizzi dgħajfa li jistghu ikunu abbuzati minn frodisti b'mod daqshekk facli. Il-bank ghandu obbligu li jkollu sistemi ta' sigurtà b'sahhithom sabiex jipprotegi flus il-klijenti u mhux sistemi li m'ghandux kontroll fuqhom. Bank ghandu jiehu l-prekawzjonijiet teknologici kollha u mhux jammetti li qed joffri servizz fejn m'ghandux kontroll fuq it-teknologija.*

*Illi l-BOV qed jonqos mid-duty of care u mill-prudenza, u dan wassal sabiex mhux l-ilmentatrici biss, izda numru ta' klijenti gew iffrodati.<sup>27</sup>*

Il-BOV għamel sottomissjoniet finali<sup>28</sup> li, però, ma qalu xejn gdid hlief 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 jippersonifika ruhu qisu l-Bank u juza l-SMS li normalment juza il-Bank biex jinghataw notifikati lill-klijenti tieghu.

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

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

Mill-verbal tal-laqgħa ta' konsultazzjoni<sup>29</sup> 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.

---

<sup>27</sup> P. 170

<sup>28</sup> P. 173 - 185

<sup>29</sup> P. 71 -76

## Analizi u konsiderazzjoni

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

Għal dan il-ghan, l-Arbitru qed jannetti ma' din id-decizjoni mudell li fi hsiebu jippubblika u li ser jigi wzat biex jasal għal 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 għandhomx mezz kif jipprojbixxu li jsir *spoofing/smishing* fil-mezzi ta' komunikazzjoni li juzaw mal-klijenti, m'humieq jagħmlu bizzejjed biex iwissu b'mod effettiv lill-klijenti biex joqghodu attenti; biex ma jagħfsux *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 jagħmlu avvizi kontinwi fuq il-*website* tagħhom. Mhux bizzejjed li johorgu twissijiet fuq il-*mass media* jew *social media*. Il-konsumatur huwa impenjat bil-problemi tal-hajja ta' kuljum u ma għandux 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 jagħfas *link* li jkun gie mwissi biex ma jagħfasx għax 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>30</sup> tagħmel referenza li ma tkunx negligenza fi grad grossolan jekk jaqa' għaliha

---

<sup>30</sup> Decizjoni 13 Settembru 2018 C-54/17

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>31</sup> li l-konsumatur irid jaghti l-kunsens tieghu biex isir il-pagament specifiku u mhux bizzjed kunsens generali li jkun kontenut f'xi *Terms of Business Agreement*. Ghalhekk, il-banek jehtieg li jkollhom sistema ta' pagamenti robusta bizzjed biex il-pagament ma jsirx jekk ma jkunx specifikament awtorizzat mill-klijent/ilmentatur.

Il-banek ma jistghux ma jerfghux responsabbilita' 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 jaghmilhom, u b'hekk inaqqsu s-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>32 33</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.

---

<sup>31</sup> Article 64 of PSD 2

<sup>32</sup> (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2019 RTS *supplement* ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikli 2(1) U 2(2)

<sup>33</sup> PSD 2 Eu 2015/2366 Artiklu 68(2).

L-Arbitru huwa tal-fehma li l-verzjoni tal-BOV li biex sar il-pagament bilfors li l-Ilmentatrici komplet tikkopera mal-frodist biex jigi approvat b'mod specifiku l-pagament ilmentat, hija aktar kredibbli mit-tezi tal-Ilmentatrici li wara li ghafset il-link dahhlet biss is-6-digit code tal-USER ID u l-password u, mbaghad, kollox sar wahdu mill-frodist.

Mill-provi mressqa, l-Arbitru jifhem li s-sistema tal-BOV turi bic-car li l-pagament seta' jigi approvat biss mill-Mobile App li kienet fil-pussess tal-Ilmentatrici. Il-pagament sar fi tliet minuti li lanqas kieku kien possibbli li l-frodist b'xi mod inizzel il-Mobile App fuq device iehor, lanqas kien hemm hin bizzejjed biex dan isir.<sup>34</sup>

Dan apparti l-fatt li l-Bank ikollu certifikat specifiku ghad-device minn fejn saret l-awtorizzazzjoni tal-pagament li l-Bank isostni li sar mill-Mobile App tal-Ilmentatrici.<sup>35</sup>

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

	Percentwal ta' htija tal-Provditur tas-Servizz	Percentwal ta' htija tal-Ilmentatrici
Ilmentatrici li tkun wriet traskuragni grossolana	0%	100%
Tnaqqis ghax irceviet il-messagg fuq channel normalment uzat mill-Bank	50%	(50%)
Zieda ghax l-Ilmentatrici ikkoperat b'mod shih biex sar il-pagament ilmentat	(30%)	30%

<sup>34</sup> P. 157-158

<sup>35</sup> P. 159

	Percentwal ta' htija tal-Provditur tas-Servizz	Percentwal ta' htija tal-Ilmentatrici
Zieda ghax tkun irceviet twissija diretta mill-Bank fl-ahhar 3 xhur	0%	0%
Sub-total	20%	80%
Tnaqqis ghal cirkostanzi specjali <sup>36</sup>	0%	0%
Tnaqqis ghal assenza ta' pagamenti simili genwini fl-ahhar 12-il xahar <sup>37</sup>	20%	(20)%
TOTAL FINALI	40%	60%

Ghalhekk, skont il-mudell, l-Ilmentatrici ghandha ggorr 60% tal-piz u l-40% l-ohra igorrhom il-BOV.

Biex sar il-pagament bilfors li l-Ilmentatrici baqghet tikkopera mal-frodist billi mliet l-ammont u l-ahhar 5 cifri fis-*Signatures* tal-*App*. Bilfors li dan il-livell ta' negligenza wasal biex gie ggenerat *code* specifiku ta' sitt cifri biex jawtorizza l-pagament ilmentat.

Mill-provi mressqa quddiemu, l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li kien biss kif dahhlet dan is-*6-digit code*, wara li kienet dahhlet hafna aktar numri qabel, li l-pagament mexa u sar.

Il-mudell isib li dan izid id-doza ta' negligenza tal-Ilmentatrici. Il-mudell jiskuzaha biss ghax ma kinitx irceviet twissija diretta mill-BOV dwar dawn l-iskemi frawdolenti fix-xhur ta' qabel dan il-kaz u, ghalhekk, joffrilha kumpens ta' 20%.

<sup>36</sup> Il-fatt li kienet imsiefra f' *time zone* vicin dik lokali ma joffrix bizzejjed element ta' cirkostanzi specjali.

<sup>37</sup> P. 102, l-ahhar pagament kien sar fit-28 Jannar 2022 – aktar minn 12-il xahar qabel il-kaz.

U jiskuza wkoll li l-Ilmentatrici b'20% ohra ma ghamlitx *third-party payments* bhal dan fit-12-il xahar ta' qabel.

**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-Ilmentatrici s-somma ta' elf ewro (€1,000).**

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

**Alfred Mifsud**

**Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**

## 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 hdejn 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 obligu 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 \(centralbankmalta.org\)](https://www.centralbankmalta.org/Directive-1.pdf)



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-rikonossiment 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 jaqdbu 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-mekkanizmi li jissorveljaw it-tranzazzjonijiet:

- a. Listi ta' elementi tal-awtentikazzjoni kompromessi jew misruqa;
- b. L-ammont ta' kull tranzazzjoni 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 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 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 issew' 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-frodist 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-frodist, 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-frodist 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-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 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.