Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 114/2023

ZJ (l-Ilmentatrici)

vs.

Bank of Valletta p.l.c.

(C 2833)

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

Seduta tas-7 ta' Marzu 2024

L-Arbitru,

l-Ilment

Ra l-ilment imressaq mill-Ilmentatrici datat 10 t'Awissu 2023[1] fejn spjegat li nhar it-3 ta' Mejju 2023 kienet marret flimkien ma' bintha biex tiddepożita €5,000 fi flus kontanti fl-ATM tal-BOV gewwa l-fergha ta' Bir-id-Deheb.

Waqt il-process ta' depozitu, l-ATM gibdet parti mill-flus imma ma processathomx u l-Ilmentatrici giet mitluba biex tigbed lura l-flus bla ma tathomlha lura.

> *"Meanwhile it asked us to take back the money, without giving them back to us. We only managed to take some of the money before the machine closed the slot, leaving the rest of the money inside the machine, without giving us a receipt of what was left or 'deposited'".*[2]

Meta sejhet ghall-ghajnuna, iddahhlu hi u bintha gol-fergha tal-Bank u sadanittant l-ATM kompliet taqdi klijenti ohra. Gewwa l-Bank ghoddew il-flus li

[1] Pagna (p.) 1 – 10 u dokumenti annessi p. 11 - 15
[2] P. 4

kien fadlilhom u sabu €3,830, jigifieri, €1,170 anqas mill-ammont ta' €5,000 li sostniet kellha qabel ma bdiet il-process mal-ATM. Sostniet li dawn il-flus gew maghduda fil-prezenza tal-iskrivana tal-BOV li rreferew ghaliha bhala Diane.[3]

Dawn it-€3,830 gew depozitati bla problemi dakinhar stess qabel telqu mill-BOV fi tliet tranzazzjonijiet ta' €2,300, €1,350 u €180 li saru fil-hin ta' bejn 13:52 u 13:54,[4] jigifieri, daqs tmien minuti wara t-tranzazzjoni originali li hija l-kawza ta' dan l-ilment.

L-ghada cemplulhom mill-BOV biex jinfurmawhom li fil-magna kienu sabu biss €70 li jappartjenu lill-Ilmentatrici u, ghalhekk, kien hemm nuqqas ta' €1,100 mhux spjegat. L-Ilmentatrici issuspettat li dawn seta' hadhom il-klijent li uza l-ATM warajha jekk il-magna hargithom wara li hi u bintha kienu dahlu gewwa.

L-Ilmentatrici rregistrat rapport fl-ghassa tal-pulizija taz-Zejtun fl-24 ta' Gunju 2023.[5] Dan wara li l-BOV sostna bil-miktub nhar it-2 ta' Gunju 2023[6] li kulma sabu fl-ATM meta ghamlu r-rikonciljazzjoni tal-gurnata in kwistjoni kienu €70 permezz ta' karta ta' €50 u ohra ta' €20. Qalu wkoll li meta ccekkjaw il-*film* tal-*camera,* CCTV, ma jirrizultax li l-klijent li nqeda warajhom gibed il-flus rapportati nieqsa. U, ghalhekk, il-Bank cahad it-talba ghal kumpens.

L-Ilmentatrici talbet lill-Arbitru jordna lill-BOV jaghtiha l-€1,100 li sabet nieqsa ghax ma dehrilhiex li kellha tbati l-konsegwenzi ta' zbalji min-naha tal-ATM tal-Bank.

Risposta tal-Provditur tas-Servizz

Il-BOV baghat risposta bid-data tal-31 t'Awissu 2023 li tghid:

1. "Illi preliminarjament, il-Bank jissottometti li galadarba l-ilment tas-Sinjura ZJ ('l-ilmentatrici') fih partijiet miktuba bil-Malti u partijiet miktuba bl-Ingliz, il-Bank qieghed jissottometti r-risposta tieghu bil-Malti. Madankollu huwa ampjament dispost li jipprovdi traduzzjoni ta' din ir-risposta jekk huwa mehtieg.

[3] P. 7
[4] P. 8
[5] P. 13 - 15
[6] P. 11

2. Illi s-Sinjura ZJ tispjega li nhar it-3 ta' Mejju 2023, fis-13:53 hija marret sabiex tiddepozita s-somma ta' Eur5,000 fl-ATM ta' Bir-id-Deheb. Hija tghid li meta marret biex tiddepozita nofs il-flus, kien hemm xi problema bil-magna u din hadet xi ftit mill-flus. Hija mbaghad tikkontradixxi lilha nnifisha u tghid, '*Meanwhile it asked us to take back the money without giving them back to us.*' Fis-sentenza ta' wara, imbaghad, tghid '*We only managed to take some of the money before the machine closed the slot.*' Ghaldaqstant, jidher li l-ilmentatrici lanqas hija certa jekk haditx xi flus mill-ATM.

3. Illi l-ATM hija pprogrammata sabiex tirrapporta kwalunkwe problema ('*error'*) li tiltaqa' mieghu. Malli l-magna tirregistra din it-tip ta' problema, hija tiddisponi mill-flus li jkunu lahqu gew accettati gewwa parti specifika tal-magna li tissejjah '*retract bin'*. Hawnhekk il-magna tpoggi biss dawk il-flus li jkunu gew depozitati waqt li l-magna tkun irregistrat '*error'* u ma tkunx tat ricevuta taghhom. Il-magna tirregistra rendikont ta' dan il-process, cioè, hija tiehu nota tal-ammont ta' noti ta' flus li tkun tefghet gewwa r-*retract bin,* kif ukoll tirregistra ta' liema valur kienu dawn in-noti. Dan jidher mir-rendikont mahrug mill-magna, anness u mmarkat bhala 'Dok. A' liema dokument jista' jigi spjegat f'aktar dettall tul il-proceduri.

4. Illi ladarba l-ATM irrekordjat problema f'depozitu, il-Bank jaghmel rikonciljazzjoni fizika u jghodd il-flus li jkun hemm fir-*retract bin.* Il-Bank jigbor ukoll ir-rendikonti prodotti mill-magna meta din tirregistra problema (d-dokument immarkat bhala Dok. A) sabiex tara xi tkun irrekordjat il-magna. Imbaghad, tul il-process tar-rikonciljazzjoni, jigu mqabblin il-flus li jkunu nstabu fir-*retract bin*, ma' dak li tkun irregistrat il-magna.

5. Illi meta sar dan il-process ta' rikonciljazzjoni ghal nhar it-3 ta' Mejju 2023 ghall-ATM ta' Bir-id-Deheb, irrizulta li dakinhar l-ATM irregistrat zewg *errors*, wiehed tas-Sinjura ZJ u iehor li kien jappartjeni lil klijent iehor. Illi l-*log* (Dok. A) ta' depozitu tas-Sinjura ZJ juri li l-magna zammet zewg noti mid-depozitu taghha.

6. Illi dawn iz-zewg noti kienu wahda ta' €20 u l-ohra ta' €50. Infatti, kien fadal €70 gewwa r-*retract bin* wara li wiehed jaqta' l-ammont li kien

jappartjeni lill-klijent l-iehor. Infatti, il-*log* tal-*error* tal-klijent l-iehor, ukoll jaqbel ezatt mal-flus li kien fadal fir-*retract bin*.

7. Illi, infatti, dawn is-sebghin *euro* (€70) li rrizulta li jappartjenu lill-ilmentatrici, gew moghtija lilha meta gie konkluz il-process ta' rikonciljazzjoni.

8. Illi l-ilmentatrici tghid li hija tissuspetta li l-persuna li uza l-ATM warajha sab il-flus imwahhlin gol-magna u hadhom hu. Il-Bank bir-rispett jissottometti li dan mhuwiex possibbli ghas-segwenti ragunijet:

    - L-ATM hija pprogrammata sabiex malli tinduna li jkun hemm xi flus gewwa l-i*slot* u dawn ikunu ilhom hemm ghal certu hin, hija tigbidhom lura awtomatikament u tpoggihom gewwa r-*retract bin*, kif jidher mil-*log* anness dawn il-flus damu fis-*slot* ghal tletin sekonda biss wara li l-ilmentatrici pprezentathom. Malli dawn il-flus ingibdu lura, l-ATM poggiethom gewwa r-*retract bin.*

    - Il-persuna li uza l-magna warajha jidher li ghamel it-tranzazzjoni b'mod normali fejn gibed il-flus u inghata l-ammont korrett li huwa indika fl-ATM.

<u>Konkluzjonijiet</u>

9. Illi in vista tas-suespost, l-ilment huwa infondat u ghandu jigi michud.

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

11. Bl-ispejjez u b'riserva ghal kull rimedju u/jew azzjoni ohra spettanti lilu skont il-ligi."[7]

Annessa mar-risposta hemm skeda (*log*) li turi li l-operazzjoni saret fit-3 ta' Mejju 2023 bejn 13.45.24 u 13.46.39, u li l-flus li ma gewx ipprocessati kienu karta ta' €50 u karta ta' €20.[8]

---

[7] P. 22 - 23

[8] P. 24 - 25

Seduti

L-ewwel seduta saret fis-16 t'Ottubru 2023. Xehdet l-Ilmentatrici li qalet:

"***Jiena kelli €5,000 u kont sejra nitfaghhom il-bank, il-BOV, Bir-id-Deheb, ghaliex il-bank kien hareg offerta li kellu imghax daqsxejn tajjeb u ghidt ha mmur nehodhom. Nghid li l-inqas li stajt nitfa' kien €5,000. Nghid li mort inkellem lill-iskrivana tal-bank, Suzanne, u qaltli biex indahhalhom il-bank u Friday nirrangaw l-affarijiet.***

Wasal Wednesday ta' qabel Friday u hadt lit-tifla tieghi u bdejna nitfghu (fl-ATM) dawn il-€5,000. Nghid li qbadna nofshom u tfajnihom ghax ma kinux ser jidhlu kollha fl-islot. Qbadna ftit minnhom – ma konniex nafu kemm kien hemm ghax qbadnihom just at random – u tfajnihom. Kif tfajnihom, il-magna gratilha xi hsara u kexkxet tnejn hekk il-flus, hatfet minnhom u halliet ftit barra mghaffgin u ahna bdejna nigbduhom b'difrejna.

Dak il-hin ippanikjajt. Kien hemm skrivana ohra kienet qed turi lil wiehed ragel iehor biex juza din il-magna, u ghajjattilha u ghidtilha, 'Ejja ara x'inhi taghmel din il-magna!' Qaltli, 'U le, tippanikjax. Ohrog il-card u idhol gewwa.' U hekk ghamilna; qbadna l-flus li kien fadlilna fl-envelop, il-flus li kienet hallietli mill-ATM imkexkxin minghajr ma tatni receipt, qlajt il-card u dhalt gewwa. L-iskrivana staqsietni kemm haditli u ghidtilha li ma kontx naf. Ghidtilha, 'Imma nistghu inkunu nafu. Jiena gejt b'€5,000 ghax ippreparajthom biex ninvestihom. Ejja nghoddu li jkun fadal u l-kumplament qieghed gewwa.' Qaltli, 'Iva, OK.' Ghamilna l-procedura u sibna li haditli €1,170. Qaltli, 'U iva, tikkonfondix. Issa nghoddu l-flus, ikunu hemmhekk u nitfghuhomlok.'

In the meantime, jiena naf li kien dahal xi hadd u kompliet tintuza l-magna. Rajt ragel jidhol, idahhal il-flus imma ma nafx x'gara ghax ahna dhalna go l-ufficcju. Filghodu, l-ghada, cemplitli u qaltli, 'Inti €70 hux haditlek?' Ghidtilha, 'Le, haditli €1,170.' Qaltli, 'Ghax €70 sibna ta!' Ghidtilha jien mhux tifla zghira, €5,000 naf nghoddhom; u gieli hadt zball, imma zball taf kif niehdu? Jaqbduli zewg €50s flimkien u naghtihom €50 zejda usually.

Qaltli ghax hekk u hekk, issa naraw, u ghadni ma hadthomx.

Daqshekk din kienet il-bicca tax-xoghol.

U l-aktar li qed nirrabja ghax there is a similarity. Kif sabu €70 u mhux €69 jew €42? Ghalhiex is-€70? Fuq hekk jiena rrabjata li gara xi haga. Issa jiena ghandi feeling li dak ir-ragel li dahal ezatt ezatt warajja, u dahhal il-card u telaq, jien

m'inix teknika, imma nahseb li it's a possibility. Dejjem hemm the first time li jigru l-affarijiet. Jiena nahseb li l-ATM ma pprocessathomx dawk il-flus li haditli, dan ir-ragel mar idahhal il-card tieghu, u kif nimmagina jien, forsi hargu dawn il-flus l-ewwel. Nahseb ha li kellu jiehu u telaq 'l hemm, la huma ma sabuhomx. Dawn xi mkien telqu. Il-handbag ma nahsibx li kielhom. Mid-dar s'hemmhekk two minutes, hadd ma seraqhomli. Something funny happened that I do not know. Taf x'naf? Li ahjar hallejthom id-dar ghax ma kien jehodhomli hadd."[9]

Fil-kontroezami, l-Ilmentatrici xehdet:

"***Nghid li kelli €5,000 u ghoddejthom qabel ma hrigt mid-dar, jigifieri, ghoddejthom u daqshekk zgur kelli. Kelli €50s u kelli xi €20s. Ma nafx ezatt kemm kien hemm imma ma kinux l-istess notes.***

Nghid li l-magna mhux se tehodhom kollha l-€5,000 u l-ewwel nofs li tfajt, il-magna kexkxithom xi tnejn, hadet ftit minnhom u xi ftit baqghu mghaffgin taht l-islot, li hadnihom imma ippanikjajt ghax il-mod kif hadithomli kellha xi hsara, there was an error. Nghid li s-€70 dahhluhomli filghodu fil-BOV App u kien hemm miktub 'error' ukoll fil-BOV App u kien hemm €70. Imma jien mhux €70 kelli nieqsa.

Nghid li meta gie l-'error', kien hemm l-iskrivana, Claire, li kienet qed tghin lil wiehed ragel magenbi, u ratni nippanikja u ghidtilha, 'Ara x'garali! Ara x'garali!' U qed nghidilha u qaltli, 'Le, tikkonfondix. Gib il-flus li hemm, ohrog il-card u idhol gewwa. Halli filghaxija nghoddu l-flus u z-zejda jkunu tieghek.' Staqsietni kemm haditli u ghidtilha li ma nafx ghax jien ma qghadtx nghoddhom; però, ghidtilha li nistghu inkunu nafu ghax jiena kelli €5,000 u jekk nghoddu li fadal fl-envelop u li hallietli barra l-ATM, ikun il-kumplament li haditli. Ghoddejnihom u kienet haditli €1,170.

Mistoqsija kemm dam biex gara dan kollu, nghid li ftit minutes ghax b'kumbinazzjoni din Claire kienet qieghda tghin lil wiehed ragel biex jiddepozita xi flus ukoll, jigifieri, kienu magenbi dawn. Hi rat x'gara u x'ma garax. Però, jien ma' Suzanne li ftiehemt li ser niddepozita €5,000 biex tinvestihomli ghal tliet snin.

Mistoqsija kemm domt hdejn il-magna meta gara l-error sakemm iddecidejt x'ser naghmel u lil min ser inkellem, nghid li Claire hemm kienet hdejja, minuta

---

[9] P. 26 - 27

kollox. Nghid li jien bqajt hdejn l-ATM waqt li kont qed inkellimha; kien hemm it-tifla tieghi li bdiet tipprova tigbed il-flus li kien fadal, kienu mghaffgin taht l-islot. Hemm il-video u tista' tarah.

Mistoqsija x'ghamlet imbaghad it-tifla, nghid li t-tifla dahlet mieghi. Konna t-tnejn flimkien. Claire kienet hdejna, pass 'il boghod, jigifieri, rat x'kien qed jigri u ratni nippanikja. Nghid li dhalna gewwa fl-ewwel ufficcju u ghoddejnihom.

Mistoqsija x'hin tlaqt kienx hemm flus imwahhlin fl-islot, nghid li, le, hadnihom kollha. Nghid li l-kumplament hadithom u li stajna nigbdu gbidnihom ghax kienu loose u kienu hafna 'l barra. Gbidnihom b'difrejna u tfajnihom fl-envelop li kelli qabel u dhalna gewwa.

Nghid li ezatt kif dhalt gewwa, minn gol-hgiega l-kbira, rajt ragel li mill-ewwel dahal juzaha. Ma nafx ezatt x'ghamel però, ma tantx dam hemmhekk, ghamel li kellu jaghmel nqeda u hareg. Jiena m'inix teknika, kif digà ghidt, u ma nafx x'gara imm l-feeling tieghi hi li ma sabuhomx, xi mkien telqu dawn, il-magna ma kilithomx. Ma nafx u ma rrid inwahhal f'hadd – u jien ma nifhimx f'dawn l-affarijiet – il-feeling tieghi hi li forsi dan dahhal il-card, il-magna kienet ghadha ma pprocessathomx, u kif dahhal il-card, bezqithom.

Nghid li t-tifla kienet hdejja l-hin kollu, dhalna flimkien; u kif dhalna, minn gol-bieb, rajt klijent iehor li mill-ewwel dahal warajna, daqshekk. It-tifla kienet mieghi il-hin kollu.

Nghid li meta jien kont mat-tifla hdejn l-ATM, Claire kienet hdejna qed turi lil wiehed ragel kif juzaha, jigifieri, ezatt hdejna kienet.

Mistoqsija kemm domna biex kellimna lil Claire, nghid li hdejja kienet. Claire hija xhud tieghi. Kienet hdejja u ratni nippanikja u giet tara x'garali u ghidtilha.

Claire kienet hdejna ezatt ghax kienet qed tfiehem ragel kif juzaha. Claire kienet pass hdejja. Nghid li ATM wahda hemm hemmhekk. Dan ir-ragel kienet qieghda turih qabli. Kif lestew kollox, Claire kienet ghadha qieghda tkellmu fil-patio li hemm. Kienu qabli imma ma nafx tefghux xi flus, ma nafx urietux for next time. Claire tista' tghid x'kienu qed jaghmlu ghax jien, ovvjament, qghadt ftit 'il boghod. Kif warrabna minn fejn l-ATM, ahna l-flus gbidnihom u Claire kienet qieghda pass 'il boghod minni. Jien ma jiena qed nigdeb xejn, hemm il-cameras.

Mistoqsija kemm ghadda hin minn meta gie l-error u kellimt lil Claire, nghid li ghaddew xi 30 seconds ghax ratni nimmolla quddiem l-ATM u nghid, 'Ara

x'ghamlitli, ara x'ghamlitli! Dan x'gara?', u ghidt lil Claire, 'Ara x'ghamlitli!' U giet hdejja u qaltli, 'X'ghamlitlek?' U qed nghidilha, qaltli li ma jimpurtax, naqla' l-card u nidhol gewwa biex nirrangaw.

Mistoqsija meta dan ir-ragel uza l-ATM, nghid li dhalna gewwa, hemm bieb kbir tal-hgieg li tista' tara minnu u ezatt kif qed nitkellmu fuq gewwa tal-ATM, rajt ragel jinqeda. Tghidlix min hu; naf li kien ragel qasir, ma fih xejn, u ma nafx x'gara. M'inix ser inwahhal fih; qed nghid x'gara. Imma l-feeling tieghi xi mkien marru dawn.

U ejja nghidu li hadt zball: hadt zball ta' xi €50, jehluli tnejn flimkien, mhux dak l-ammont kollu. Jiena naf nghodd.

Mistoqsija mill-Arbitru x'inhuma dawk it-tliet deposit receipts (fol. 8), nghid li ghax, imbaghad, wara li ghoddejnihom u kien fadalli dawk, hrigna, jien u t-tifla, u dahhalnihom ftit ftit biex ma jergax jigri l-istess. Li kien fadlilna, tfajnihom qabel ma morna d-dar. Hemmhekk hadmet tajjeb. Nghid li Claire ma kinitx mieghi dak il-hin li kont qed niddepozita. In between, hadmet tajjeb il-magna. Jien rajt ragel wiehed; zgur jista' jkun li sakemm konna qeghdin fl-ufficcju nghodduhom, nahseb dahlu aktar minn klijent wiehed. Ghax lil dan rajtu jidhol u johrog, imma, ovvjament, warajh nahseb li kien hemm klijenti li dahlu u hargu; imma jiena ma rajthomx ghax jien kont l-ufficcju. Jien kulma rajt ragel wiehed jinqeda u jitlaq.

Mistoqsija min hi Audrey McCormick, nghid li dik avukata u kif grali hekk staqsejtha biex tghinni naghmel email. Li kien hemm bzonn ghamlituli hi, qabbditni mal-Arbitru u ghamlitli email u fethitli l-kaz hi." [10]

Fit-tieni seduta tat-28 ta' Novembru xehdet ukoll, XJ, bint l-Ilmentatrici li kienet maghha waqt l-incident. Irrepetiet dak li xehdet ommha izda qalet ukoll:

"***Is-soltu meta ma taccettax il-flus, il-flus johorgu 'l barra. Jigifieri hi kulma ghamlet, fethet u zammet il-flus gewwa. Jien kulma bdejt naghmel kien li ppruvajt indahhal idejja biex nigbed il-flus imma fl-istess hin ma ridtx indahhal idejja kollha ma tmurx tinghalaq. Bdiet qisha ddoqq u kulma rnexxieli nohrog xi ftit flus. Il-bqija nghalqet u daqshekk. M'ghoddietx dik il-balla flus li kien ghad baqa' gewwa li meta ghoddejnihom wara, kien ghad baqa' xi €1,170, xi***

[10] P. 27 - 30

haga hekk. Is-soltu hi tohroglok il-flus barra biex inti taqbad u tigbidhom u mhux toqghod iddahhal idejk."[11]

Il-BOV ressqu x-xhieda ta' Tyron Spiteri li hu inkarigat mit-*Technical Support* tal-ATMs tal-BOV. Dan xehed:

"***Nirreferi ghal Dokument A, anness mar-risposta tal-BOV. L-ewwel zewg linji hemm il-hin, 13:45:23, imbaghad, hemm il-card number tal-klijenta li tibda 432 439 ... 3020.***

Dawk iz-zewg linji huma estratti minn file differenti li ghandna fil-log. Allura, kull darba li jkollna klijent li jdahhal il-card, tinkiteb linja (kif hemm fid-dokument) u tinkiteb il-card number tieghu. Jekk ikollna xi problema, jkollna indikazzjoni ta' x'hin il-klijent dahhal il-card u ta' min hi l-klijent/a.

Nghid li fl-ATMs, ghal kull gurnata u ghal kull tranzazzjoni, ikollna din it-Transaction Log u tibda bil-'Primary Card Reader Activated'. Hemmhekk, il-klijent ikun dahhal il-card u tibda t-tranzazzjoni minn hemm fejn taraw 'Transaction Start'. Qed naraw 'Card Inserted' fejn il-klijent dahhal il-card, dahhal il-PIN fejn titlalu s-Selection Screen.

Imbaghad, il-klijenta ghamlet id-depozitu u l-ATM tinqaleb f'Deposit Mode u jkun lest biex jaccetta l-flus tal-klijent. Fil-fatt, ghandna 'Deposit Activated' u tinfetah ix-shutter.

Fejn hemm 13:46:07 hemm 'CIM-Items Inserted', jigifieri, l-klijenta dahhlet il-flus, u l-ATM mill-ewwel indunat li kien hemm error. Ir-ragunijiet ghall-error jistghu ikunu diversi: jista' jkun il-hardware, jistghu ikunu n-notes mhux impoggijin kif suppost (mhux qed nghid li gara hekk f'dan il-kaz), imma sabet xi haga li ma haditx pjacir biha. Li taghmel l-ATM f'dak il-kaz hu li tipprova taghmel recovery u tipprova terga' taghti l-flus lill-klijent.

Fil-fatt, fejn hemm 'CIM-Items Presented' regghet ipprovat tirrigektja l-flus, ix-Shutter Opened. Nghid li normalment, meta jittiehdu n-notes, ikollna 'CIM-Items Taken' u f'dan il-kaz m'ghandniex. Probabilment kien hemm xi zewg notes imwahhlin ma' xulxin, mhux tort tal-klijent, li l-magna sabet diffikultà biex tisseparahom u ma rnexxitilhiex taghti l-flus lura lill-klijent.

Nghid li isfel ghandna rendikont tan-notes li ma rnexxilux jaghmel scan taghhom u, allura, l-value huwa zero. U ftit aktar 'l isfel, fl-Exit Slot ma sab

[11] P. 34

xejn lanqas ghax ma rnexxilux jaghmel scan taghhom. Aktar 'l isfel, it-tranzazzjoni waqfet u l-klijenta hadet il-card, jigifieri, n-notes ma hargux.

Hemmhekk, wara t-tranzazzjoni, l-ATM tipprova taghmel recovery, qisu self-heal, biex ikompli bit-tranzazzjonijiet tal-klijenti ta' warajhom, u ndunat l-ATM li sabet xi notes li ma rnexxilhiex tirregettahom 'il barra u fejn ghandek 'Retracted to Retract Bin', jerga' jigbidhom 'il gewwa u jitfaghhom gol-vault. Hawnhekk, terga' tipprova taghmel scan taghhom u hemmhekk ghamlet scan ta' note ta' €20 u note ta' €50. Fil-fatt, il-Value huwa 002, jigifieri, ghandek zewg notes: wahda tal-€50 u l-ohra tat-€20 – ghandek €70 b'kollox.

Fejn ghandek 'Supervisor Mode', hu fejn vera ghamlet ir-recovery u kompliet bit-tranzazzjoni ta' wara. Fil-fatt, meta rajt il-minuti tas-sitting ta' qabel, il-klijenta rrimarkat fuq il-klijent li gie wara. U kien hemm suspett li forsi dak il-klijent ha l-flus. Imma f'dan il-kaz, ma hijiex evidenti mil-log ghax il-klijent kellu tranzazzjoni normali u n-notes ma gewx migbudin. In-notes li kienu hemm gol-magna gew retracted ghal gos-safe.

L-Arbitru jigbed l-attenzjoni lix-xhud li fl-ahhar seduta, l-ilmentatrici xehdet li hi dahhlet hafna flus, ma gewx accettati u hi gibdet hafna minnhom lura. U hawnhekk ma jindika xejn li ngibdu lura. L-ilmentatrici xehdet li gibdet xi flus lura imma meta saret ir-rikonciljazzjoni kien hemm nieqsa hafna aktar mis-€70 li qed jghid ix-xhud.

Nghid li l-magna ma tatx rendikont ta' kemm ingibdu flus ghax ma setghetx taghrafhom. Naqbel li l-magna qed tghid, 'Jiena tajtni l-flus, il-flus ma kinux tajbin, bghatthomlok lura. Ma ngibdux kollha u li kien hemm ergajt gbidthom.'

Naqbel li l-flus li jkun hemm fl-islot li gibdet il-magna, il-magna tghoddhom fir-retract bin li spjegajt.

Nghid li s-€70 kienu gol-magna. Ma kinux imdendlin ghal barra. Il-magna, mill-ammont kollu li tatha, qed tghid, 'Zammejt €70. Li hallejt barra, ingibed u ttiehed.'

F'dan il-kaz, meta jkollna error hekk fil-log, ahna nahdmu mad-dipartiment tar-Reconciliations. Ahna nghidulhom li l-magna zammet €70, u jaghmlu r-reconciliation biex jaraw jekk dak l-ammont jaqbilx mal-log. F'dan il-kaz, qabbilna mal-log u l-klijenta giet kreditata €70 ghax kemm il-log u kemm ir-reconciliation jaqblu.

Nghid li dan ir-rapport ma jghidx kemm dahlu flus ghax ma ghoddhomx u ma jghidx kemm ittiehdu flus lura mis-slot. Kulma jghid dan ir-rapport li l-flus li tajtuni m'accettajthomx, tajthom lura u xi hadd hadhom, però, sibt €70 u poggejthom fir-Retract Bin. Ir-rapport jghid x'hemm intern, jigifieri, qed jghid kemm irrikaverja.

Normalment, meta jingibdu l-flus ikolli item fil-log u jghidli 'CIM-Items Taken'. Hawnhekk ma kellix 'CIM-Items Taken'.

Mistoqsi mill-Arbitru kif nispjega li s-Sinjura qed tghid li hadet certu ammont ta' flus halli mhux il-flus kollha, nghid li jien irrid nimxi skont il-log. Jien ma kontx mal-klijenta dak il-hin, imma qed nitkellem fuq dak li qed tghidilna l-ATM, fuq id-data li ghandna.

Nghid li jekk il-flus ikunu wehlu u l-magna ma tiskennjahomx, ma tkunx tista' tirregistra li ttiehdu."[12]

Fi tmiem is-seduta, l-Arbitru talab li jigi pprovdut b'dawn il-materji:

- *Video* ta' dak li gara mehud mill-ATM
- Evidenza/dikjarazzjoni dwar xi problemi li kellha din l-ATM fil-hamest ijiem wara dan l-incident.
- Dikjarazzjoni dwar problemi teknici li kellha din l-ATM fit-tliet xhur qabel l-incident.

L-Arbitru jiddikjara li dawn il-materji ircevihom u ezaminahom u qed jittiehdu in konsiderazzjoni fl-analizi u d-decizjoni tal-kaz.[13]

Fl-ahhar seduta tal-15 ta' Jannar 2024, xehdet Diane Magro mill-BOV ta' Bir-id-Deheb li kienet il-persuna li harget tghin l-Ilmentatrici meta gara l-kaz, u dan huwa kkonfermat mill-*video*. Xehdet:

"***Nghid li jien nahdem bhala Financial Advisor fl-Investment Centre ta' Bir-id-Deheb u ilni ghal dawn l-ahhar hames snin.***

Nikkonferma li jien rajt l-ilment tal-ilmentatrici fejn semmietni diversi drabi.

[12] P. 31 - 33
[13] P. 37 - 40 u v*ideo recording* fil-pussess tal-Arbitru.

Nghid li jien qatt ma kkomunikajt ma' Mrs ZJ qabel l-incident tat-3 ta' Mejju 2023.

Nibda biex nghid li ahna, bhala staff, tall-Investment Centre ta' Bir-id-Deheb, m'ghandniex access ghall-ATM. Però, minn zmien ghal zmien ikollna xi klijenti li jghidulna biex nghinuhom xi ftit kemm biex joperaw il-magna u kemm jekk ikollhom xi queries fuq l-ATM.

Dakinhar tal-kaz, kont qed nassisti klijent qabel Mrs ZJ, u kif lestejna, dan is-Sinjur kellu bzonn xi affarijiet ohra. U, ghaldaqstant, ghidtlu biex nidhlu gewwa fir-Reception sabiex inkun nista' nkompli naqdih. Warajh kien hemm Mrs ZJ u t-tifla taghha, li bdew juzaw l-ATM ghal depozitu ta' cash, u sakemm komplejt mas-Sinjur li kelli, habbtet is-Sinjura ZJ mal-bieb ta' barra. Kienet daqsxejn ippanikjata ghax il-magna haditilha xi flus.

Ikkalmajtha u staqsejtha kinitx taf l-ammont li haditilha l-magna ghaliex ahna nkunu nistghu naghmlu request biex meta l-magna jqabbluha jsibu d-differenza u din tigi iddepozitata fil-kont tal-klijent. Hija qaltli li giet b'total ta' €5,000 u biex tkun taf kemm haditilha l-magna, riedet tghodd il-kumplament li tatha lura. Ghidtilha li setghet tidhol f'meeting room li dak il-hin kienet vojta fejn ikunu jistghu jghodduhom privatament u mhux quddiem in-nies li kien hemm fil-kju ghall-magna jew quddiem in-nies li kien hemm fir-Reception. U sadanittant komplejt mas-Sinjur li kelli qabilha.

Ghoddewhom bil-kwiet u sabu li f'idejhom kien ghad baqalhom €3,830. Ghaldaqstant, id-differenza kienet ta' €1,170. Min-naha tieghi, ghamilt ir-request b'dawn id-dettalji lid-dipartiment taghna li jiehu hsieb l-ATMs.

Nghid li jien komplejt mas-Sinjur li kelli u hallejthom fil-meeting room jghodduhom bil-kwiet. Naf li kellhom il-flus f'idejhom imma ma qghadtx nghodd."[14]

L-ilmentatrici ddikjarat li ma kellhiex bzonn taghmel kontroezami u kienet taqbel max-xhieda li tat Diane Magro.

Ghall-mistoqsijiet tal-Arbitru dwar dak li rrizultalu mill-*video* tal-kaz xehdet l-Ilmentatrici li:

"Nghid li kelli notes ta' €50s, €20s, u jkolli nghid li dawn. Naf zgur li kelli hafna €50s u anke €20s kelli wkoll; u issa nsejt daqskemm ilu. U fuq €10s m'inix certa.

[14] P. 41 - 42

Nghid li €50s kelli hafna u biex ingibhom round figure, naturalment, tfajt iz-zghar. Nghid li €5s xejn imma €10s m'inix zgura.

L-Arbitru jghid li mill-video jidher li f'idejn l-ilmentatrici baqa' mazz mhux hazin li ovvjament ma jistax jghid kemm li kienu kemm ta' €50s u kemm ta' €20s, jigifieri, dik il-parti li dahhlet l-ilmentatrici u li kkreat il-problema jidher li kien hemm mazz izghar minn dak li kien fih il-€50s u t-€20s ukoll.

Mistoqsija kienx hemm xi raguni ghalfejn ma dahhaltx il-€50s biss imbaghad it- €20s, nghid li le, kienu fuq xulxin u lit-tifla ghidtilha, 'Dawn mhux ser jidhlu kollha f'daqqa.' U qbadna l-ewwel mazz u dahhalnih.

Nghid li, iva, f'kull mazz nimmagina li kien hemm fih kemm il-€50s u kemm it-€20s.

Mistoqsija qghadtx indahhal l-ewwel it-€20s jew indahhal il-€50s l-ewwel, nghid li lanqas biss tigini go rasi."[15]

Sottomissjonijiet finali

Fis-sottomissjonijiet finali, l-Ilmentatrici qalet li kienet zgura li kellha €5,000 u li l-ATM *technician* ma qalx li kien impossibbli li jkun hemm problema fl-ATM. Qalet li Diane qablet li meta sejhitilha ghall-ghajnuna kienu fi stat ta' paniku ghax l-ATM haditilhom il-flus bla ma tathom ricevuta.

Fis-sottomissjonijiet finali tal-BOV dawn qalu:

"A. **<u>Fatti li wasslu ghall-ilment</u>**

1. Illi l-ilmentatrici spjegat li nhar it-3 ta' Mejju 2023, hija marret biex tiddepozita s-somma ta' €5,000 fl-ATM ta' Bir-id-Deheb, izda waqt li kienet qed tiddepozita dawn il-flus, l-ATM kellha problema u zammitilha xi ftit mill-flus. Hija tallega li l-ATM zammet €1170, madankollu, meta l-Bank ghamel ir-rikonciljazzjoni mehtiega, instabu €70 li kienu jappartjenu lis-Sinjura ZJ. Hija ma kinitx sodisfatta b'dan ir-rizultat u, ghaldaqstant, intavolat dan il-kaz quddiem l-Onorabbli Arbitru.

[15] P. 42 - 43

B. <u>Provi mressqa mill-Bank</u>

2. Illi fis-seduta tat-28 ta' Novembru 2023, ix-xhud tal-Bank, is-Sur Tyron Spiteri spjega kif tahdem ATM meta tirregistra '*error*' u spjega wkoll x'gara dakinhar tal-incident tas-Sinjura ZJ. Sabiex ghamel dan huwa spjega d-Dok. A anness mar-risposta tal-Bank u spjega li fl-'*ewwel zewg linji hemm il-hin, 13:45:23, imbaghad hemm il-card number tal-klijenta*.'[16] Dawn id-dettalji jidentifikaw il-klijent li jkun uza l-ATM. Fuq dan id-Dok. A tidher ukoll id-data tal-incident in kwistjoni u, cioè, t-3 ta' Mejju 2023.

3. Is-Sur Spiteri spjega li '*ghal kull gurnata u ghal kull tranzazzjoni, jkollna din it-Transaction Log'* u li permezz tieghu l-Bank ikollu indikazzjoni ta' x'hin il-klijent dahhal il-*card* u min hu l-klijent.[17] Fir-rigward ta' kif sar id-depozitu in kwistjoni, s-Sur Spiteri spjega li '*l-klijenta dahhlet il-flus, u l-ATM mill-ewwel indunat li kien hemm error'*.[18] Huwa kompla jghid '*li taghmel l-ATM f'dak il-kaz hu li tipprova taghmel recovery u tipprova terga' taghti l-flus lill-klijenti'*.[19] Jispjega ukoll li eventwalment '*it-tranzazzjoni waqfet u l-klijenta hadet il-card, jigifieri, n-notes ma hargux.*'[20] Aktar 'il quddiem huwa jikkjarifka u jispjega li '*n-notes ma hargux'* fis-sens li '*jekk il-flus ikunu wehlu u l-magna ma tiskennjahomx, ma tkunx tista' tirregistra li ttiehdu.*'[21] Ghaldaqstant, jekk ikun hemm xi noti li wehlu fl-ATM u l-ATM lanqas biss ikun irnexxielha taqrahom, jekk dawn jingibdu lura mill-klijent, il-magna ma tkunx tista' tirregistra li ttiehdu. Infatti, dan jidher li gara fil-kaz tas-Sinjura ZJ ghaliex kif qalu s-Sinjura ZJ u t-tifla taghha, huma gibdu ammont ta' flus mill-ATM.[22] Infatti, dan jidher ukoll mill-*footage* tal-ATM li l-Bank issottometta lill-Onorabbli Arbitru nhar it-12 ta' Jannar 2024. F'dan il-*footage* jidher bic-car li t-tifla tas-Sinjura ZJ gibdet lura ammont sostanzjali ta' noti mill-ATM. Dan jikkontradixxi x-xhieda ta' Ms XJ fejn qalet li '*kulma rnexxieli nohrog xi ftit flus'.*[23]

---

[16] P. 31
[17] *Ibid*.
[18] P. 32
[19] *Ibid*.
[20] *Ibid*.
[21] P. 33
[22] P. 26 u 34
[23] P. 34

4. Is-Sur Spiteri jkompli jispjega li:

> '*wara t-tranzazzjoni l-ATM tipprova taghmel recovery, qisu self-heal biex ikompli bit-tranzazzjonijeit tal-klijenti ta' warajhom, u ndunat l-ATM li sabet xi notes li ma rnexxilhiex tirregettahom 'il barra u fejn ghandek 'Retracted to Retract Bin', jerga' jigbidhom 'il gewwa u jitfaghhom gol-vault. Hawnhekk, terga' tipprova taghmel scan taghhom u hemmhekk ghamlet scan ta' note ta' €20 u note ta' €50. Fil-fatt, il-Value huwa 002, jigifieri, ghandek zewg notes: wahda tal-€50 u l-ohra tat-€20 – ghandek €70 b'kollox*.'[24]

5. Kif spjega s-Sur Spiteri fl-*affidavit* tieghu anness bhala '**DOK. C'** man-nota tal-Bank ta' nhar it-12 ta' Jannar 2024, fl-incident tas-Sinjura ZJ, *'il-magna hadmet kif suppost fejn enfasizzat diskrepanza u fil-log gie indikat il-htiega ghal rikonciljazzjoni fizika tal-ATM'.*

6. Is-Sur Spiteri spjega ukoll li l-fatt li dakinhar tal-incident tas-Sinjura ZJ gew registrati depoziti ohra qabel u wara u dawn kienu ta' success, juri li '*l-kawza ewlenija tal-incident tas-Sinjura ZJ kienet tirrigwarda l-flus depozitati u mhux il-magna.'*[25]

7. Fl-istess *affidavit* tas-Sur Spiteri (DOK. C), jirrizulta li fix-xhur ta' qabel l-incident tas-Sinjura ZJ, l-ATM ta' Bir id-Deheb kellha xi problemi teknici fix-xahar t'April. Madankollu, dawn gew rizolti u ghaldaqstant m'affetwawx id-depozitu tas-Sinjura ZJ. Oltre minn hekk, kif spjega s-Sur Spiteri, f'dawn il-problemi teknici, l-ATM tigi '*dizattivata u ma tkunx tista' tintuza sakemm isirilha manutenzjoni teknika fuq il-post.'* Fil-kaz tas-Sinjura ZJ ma garax hekk ghaliex qabel u wara d-depozitu taghha, l-magna pprocessat depoziti ohra. Dan iktar juri bic-car li l-incident tas-Sinjura ZJ kien ikkawzat minn problema relatata mad-depozitu innifsu u ma kienx ikkawzat mill-magna. Jidher ukoll bic-car li l-magna kienet qed tahdem u iffunzjonat kif suppost meta ltaqghet mal-*error.*

8. Illi s-Sinjura ZJ stess tghid li regghet uzat l-istess magna dakinhar, infatti, b'referenza ghall-flus li kien fadlilha, hija tghid li *'jiena u hierga, ergajt tfajthom u tatni r-receipts. Nghid fl-istess ATM iddepozitajthom ahna u*

---

[24] P. 32

[25] *Affidavit* anness bhala 'DOK. C' man-nota tal-Bankipprezentata nhar it-12 ta' Jannar 2024

hergin ... Nghid li ma kienx hemm problemi.'[26] Dan iktar jikkonferma li l-problema li kellha s-Sinjura ZJ waqt li bdiet tipprova taghmel l-ewwel depozitu, kien ikkawzat mill-mod kif sar id-depozitu u ma kienx ikkawza mill-ATM.

9. Illi apparti r-rendikont prodott mill-magna, l-Bank jaghmel ukoll rikonciljazzjoni fizika. Infatti, skont l-*affidavit* tas-Sur Spiteri anness bhala '**DOK. B'** man-nota tal-Bank ta' nhar it-12 ta' Jannar 2024, jirrizulta illi fil-gurnata tal-incident tas-Sinjura ZJ, il-Bank sab is-somma ta' €2,520 fir-*retract bin*. Meta gew ezaminati t-*transaction logs* ta' dakinhar, irrizulta li kien hemm persuna ohra li kellha *error* waqt id-depozitu taghha u l-*log* tat-tranzazzjoni ta' din il-persuna irregistra li l-ATM zammet 49-il nota ta' €50 minn dan id-depozitu. Dawn huma ekwivalenti ghal €2,450. Illi kif spjega x-xhud, it-*transaction log* tas-Sinjura ZJ wera li l-magna zammet €70 mid-depozitu taghha u jekk wiehed jghodd is-€70 mid-depozitu tas-Sinjura ZJ u l-€2,450 li l-magna rregistrat li zammet waqt l-*error* tal-klijent l-iehor, wiehed jasal ghal total ta' €2,520 li jaqbel ezatt mal-ammont li nsab fl-ATM waqt ir-rikonciljazzjoni fizika. Kieku l-magna zammet iktar flus mid-depozitu tas-Sinjura ZJ, l-Bank kien ikollu diskrepanza fir-rikonciljazzjoni fizika.

10. Illi minbarra x-xhieda orali u l-*affidavits*, il-Bank ipprezenta ukoll *footage* migbud mill-*Pin Hole camera*[27] tal-ATM fejn jidhru s-Sinjura ZJ u t-tifla taghha waqt li qed jaghmlu d-depozitu. Illi f'minuta 4:45 ta' dan il-*footage*, is-Sinjura ZJ tidher tohrog mazz ta' flus minn envelop u f'cirka minuta 5:00 hija ddahhal ftit minn noti gewwa l-i*slot* tad-depoziti tal-ATM. Jidher bic-car li s-Sinjura B ZJ ugeja zammet f'idejha ammont sostanzjali tan-noti li kienet harget ftit qabel mill-envelop.

11. Illi mill-*footage* jidher li l-ATM mill-ewwel iltaqghet ma' problema ghaliex tidher it-tifla tas-Sinjura ZJ titbaxxa u thares lejn il-post fejn Ms. XJ kienet dahhlet il-flus. XJ tidher ukoll iddahhal idejha u tigbed noti ta' flus. Infatti kif qalet hija stess *'jien kulma bdejt naghmel kien li ppruvajt indahhal idejja biex nigbed il-flus.'*[28] Mill-*footage* jidher li Ms. XJ

[26] P. 35
[27] *Footage* intitolat '*Camera 5'* sottomess mill-Bank lill-Ufficcju tal-Arbitru nhar it-12 ta' Jannar 2024.
[28] P. 34

irnexxielha taghmel dan, ghaliex *circa* 5:55, jidher bic-car li hija kellha f'idejha ammont sostanzjali ta' noti u mhux '*xi ftit flus'*[29] kif qalet hi fix-xhieda taghha.

C **<u>Il-Verzjoni tas-Sinjura ZJ</u>**

12. Illi s-Sinjura ZJ ma ressqitx provi konkreti f'dawn il-proceduri u minflok ghamlet hafna suppozizzjonijiet u allegazzjonijiet infondati. Anke x-xhieda li tat hija stess quddiem l-Arbitru hija kontradittorja u kunfliggenti, kif ser jigi spjegat iktar 'il quddiem. Ghaldaqstant, wiehed ghandu jqis l-affidabbiltà tal-pretensjonijiet tas-Sinjura ZJ tul dawn il-proceduri.

13. Illi l-Bank jibda' billi jirreferi ghall-ilment inizjali tas-Sinjura ZJ fejn fil-formola tal-ilment fis-sezzjoni li titlob biex tiddiskrivi r-rimedju li qed tfittex, hija kitbet is-segwenti:

'Li jrodduli lura l-flus dovuti lili. Jiena ghandi suspett li ATM ghamlet error u ma pprocessatx il-flus kollha u tathom lil ta' warajja.''[30]

Fl-ilment innifsu hija tghid *'we are suspecting that the customer that used the machine right after us, found the money still stuck in the slot and took the money.'*[31]

14. Illi l-process li jsir meta l-ATM taghmel *error*, digà gie spjegat iktar 'il fuq, b'referenza ghal dak li spjega x-xhud tal-Bank waqt il proceduri. Minn din l-ispjegazzjoni jidher bic-car li meta jkun hemm *error* fl-ATM, il-flus li jibqghu fil-magna jintefghu fir-*retract bin* li, imbaghad, issir rikonciljazzjoni tieghu. Kif spjegat, il-flus li nstabu fir-*retract bin* qablu ezatt mat-*transaction logs* fejn jigi rrekordjat dak li sar waqt l-*error.*

15. Illi mid-'DOK. A' (li huwa l-*log* tat-tranzazzjoni ta' Ms. XJ) jidher li fis-13:46:38 hija hadet il-*card* mill-ATM (jigifieri kienet ghadha quddiemha), imbaghad, l-ATM poggiet il-flus fir-*retract bin* fis-13:46:39, jigifieri sekonda wara li s-Sinjura ZJ hadet il-*card*. Ghaldaqstant, ma jistax ikun li l-flus baqghu imwahhlin fil-magna u hadhom il-persuna ta' warajha

[29] *Ibid.*
[30] P. 6
[31] P. 5

ghaliex sakemm hija stess kienet ghadha quddiem l-ATM, il-flus kienu ga tpoggew fir-*retract bin* u, kif qalet hija stess, kienet gibdet lura dawk li baqghu fl-i*slot*.[32] Infatti hija stess qalet '*Mistoqsija x'hin tlaqt kienx hemm flus imwahhlin fl-islot, nghid li le, hadnihom kollha.'*[33] Ghaldaqstant, ma jistax ikun li l-klijent ta'warajha sab xi flus imwahhlin fl-i*slot* ghaliex hija stess ikkonfermat li ma kien hemm xejn imwahhal.

16. Illi oltre minn hekk, il-flus ma jinghatawx lill-persuna ta' wara, ghaliex il-magna m'hijiex programmata biex tahdem b'dak il-mod. Dan jidher car mit-*transaction log* tal-persuna li uza l-ATM wara s-Sinjura ZJ.[34] Minn dan il-*log* jidher li l-klijent ta' wara gibed is-somma ta' €100 u l-ATM ipprezentatlu zewg noti tad-denominazzjoni ta' €10 u erba' noti tad-denominazzjoni ta' €20, li jammontaw ghal mitt ewro li talab mill-ATM. Mill-*footage* tal-ATM jidher ukoll bic-car li l-klijent li uza l-ATM wara s-Sinjura ZJ, ha mill-magna erba' noti tal-€20 u zewg noti tal-€10.[35] Ta' min jinnota ukoll illi fil-*footage* jidher li s-Sinjur li uza l-magna warajha ezatt, gibed il-flus minn *slot* differenti minn dik fejn is-Sinjura ZJ iddepozitat il-flus li kellha. Dan ghaliex l-ATM ghandha *slots* differenti minn fejn wiehed jiddepozita u minn fejn wiehed jigbed il-flus. Dan il-fatt iktar juri li n-noti li ddepozitat Ms. ZJ zgur ma ttiehdux mill-klijent ta' wara.

17. Min-naha taghha, s-Sinjura ZJ ma gabet l-ebda provi, ghamlet biss suppozizzjonijiet u lanqas kienet konsistenti fix-xhieda taghha stess. Per ezempju, fir-rigward tal-persuna li uza l-ATM warajha, gieli qalet *'rajt ragel jidhol,* ***idahhal il-flus',***[36] u iktar tard tghid '*jiena ghandi feeling li dak ir-ragel li dahal ezatt ezatt warajja u* ***dahhal il-card****'.*[37] Imbaghad, fl-istess seduta tghid '*kif dhalt gewwa, minn gol-hgiega, rajt ragel li mill-ewwel dahal juzaha.* ***Ma nafx ezatt x'ghamel'***.[38] Mela filli tghid li ma tafx x'ghamel, izda thossha kunfidenti bizzejjed biex b'dikjarazzjoni solenni tghid li ratu jdahhal il-flus u l-*card*. Fil-verità, kif jidher bic-car mill-

[32] P. 26
[33] P. 28
[34] DOK. D anness man-nota tal-Bank ipprezentata nhar it-12 ta' Jannnar 2024.
[35] *Camera* 5, minuta 6:55 tal-*footage*.
[36] P. 27
[37] *Ibid.*
[38] P. 28

footage u mil-*log*, is-Sinjur li uza l-ATM warajha dahhal biss il-*card* u ma dahhalx flus, izda gibidhom.

18. Barra minn dan, is-Sinjura ZJ tuza kliem bhal '*ghandi feeling'*[39] u '*ghandi suspett'*[40] u '*kif nimmagina jien, forsi hargu dawn il-flus l-ewwel'*.[41] Hija tallega ukoll *'il-feeling tieghi hi li forsi dan dahhal il-card, il-magna kienet ghadha ma pprocessathomx u kif dahhal il-card, bezqithom'.*[42] Madanakollu, hija mkien ma ggib provi ghalfejn tahseb dan. Mhux talli ma gabitx provi, talli lanqas biss tat verzjoni koerenti ta' x'gara. Dan jitfa' dell qawwi ta' dubju fuq l-ilment tas-Sinjura ZJ. Oltre minn hekk, il-Bank digà spjega kif tahdem l-ATM meta jkun hemm *error* u li l-flus imorru fir-*retract bin* sabiex tkun tista' ssir rikonciljazzjoni u, ghaldaqstant, ma jinghatawx lill-klijenti ohra. Barra minn dan, l-i*slots* tad-*deposits* u tal-*withdawals* huma differenti. Ghaldaqstant, l-allegazzjonijiet tas-Sinjura ZJ mhux talli ma gewx ippruvati, izda lanqas biss ghandhom bazi. Hija stess tghid '*jien m'inix teknika*' u '*jien ma nifhimx f'dawn l-affarijiet'*.[43] Ghaldaqstant, il-Bank bir-rispett jissottometti li s-Sinjura ZJ m'hijex f'pozizzjoni li taghmel suppozizzjoni infondati u li gew kontradetti minn persuna li huwa tekniku u l-qasam tax-xoghol tieghu huwa *Technical Support* tal-ATM's u li ressaq u spjega provi teknici bhalma huwa t-*transaction log* prodott mill-ATM.

19. Illi punt iehor li juri l-inkonsistenza fil-verzjoni tas-Sinjura ZJ huwa li fir-rigward tal-flus li gibdu lura mill-magna, hija tghid *'gbidnihom b'difrejna u tfajnihom fl-envelop li kelli qabel u dhalna gewwa.'*[44] Bir-rispett il-Bank jissottometti li mill-*footage* ta' *Camera* 5, jidher bic-car li minn meta t-tifla tas-Sinjura ZJ hadet il-flus mill-ATM, sakemm huma dahlu gewwa, l-flus baqghu f'idejha u ma poggiethomx fl-envelop kif qalet is-Sinjura ZJ.

20. Illi punt iehor infondat tas-Sinjura ZJ huwa li waqt ix-xhieda taghha qalet *'kif sabu €70 u mhux €69 jew €42?'*[45] Fis-sottommissjonijiet finali hija ukoll tghid xi haga simili ghaliex tghid *'how come they found exactly 70*

[39] P. 27
[40] P. 6
[41] P. 27
[42] P. 28
[43] *Ibid.*
[44] *Ibid.*
[45] P. 27

euros not only for example 80 or another figure'. B'rispett, il-Bank jissottometti li dan m'huwiex possibbli ghaliex kif qalet hija stess fis-seduta tas-16 t'Ottubru 2023, hija kellha *'€50's u kelli xi €20's*.'[46] F'seduta ohra ta' nhar il-15 ta' Jannar 2024, is-Sinjura ZJ spjegat li *'f'kull mazz nimmagina li kien hemm fih kemm il-€50's u kemm it-€20's.'*[47] Ghaldaqstant, ma jista' jkun bl-ebda mod li l-Bank kien se jsib €69, €42 jew €80. Anzi, kien ikun hemm xi haga evidentement hazina kieku l-Bank sab dawn l-ammonti, jekk is-Sinjura ZJ ddepozitat noti ta' €50's u €20's, ghaliex l-ebda kombinazzjoni ta' dawn in-numri ma tista' tammonta ghall-ammonti suggeriti mis-Sinjura ZJ.

21. Illi l-Bank bir-rispett jissottometti li indirizza l-allegazjoni ta' Ms.XJ li l-klijent ta' warajha seta' ha l-flus, kif ukoll spjega kif tahdem ATM meta tiltaqa' ma' *error* sabiex jigi assigurat li ssir rikonciljazzjoni korretta.

22. Illi l-Bank jaghmel referenza ukoll ghas-sottomissjonijiet finali tas-Sinjura ZJ fejn hija qalet li '*the ATM technician he didn't say that my problem with the ATM machine can't be possible!'*.[48] Illi l-Bank jissottometti li *error* fejn il-magna zzomm xi flus huwa possibli, izda kif spjega s-Sur Spiteri, l-magna hija pprogrammata b'mod sabiex il-Bank ikun jista' jassigura li ssir rikonciljazzjoni korretta u li l-klijent jinghata lura l-ammont li jkun inzamm mill-ATM waqt id- depozitu.

23. Illi fis-sottomissjonijiet finali taghha, s-Sinjura ZJ qalet ukoll li *'Diane confessed that she saw me and my daughter panicked when the machine made an error took our money and not giving us the recept!'*[49] Bir-rispett, il-Bank jissottometti li l-fatt li s-Sinjura Diane Magro xehdet li rat lis-Sinjura ZJ ippanikjata, ma jaghti l-ebda prova fuq l-allegazzjonijiet tas-Sinjura ZJ ugeja rigward l-*error* tal-magna jew il-persuna li uza l-magna wara s-Sinjura ZJ.

24. Illi fir-rigward tas-Sinjura Diane Magro, l-ilmentatrici qalet ukoll, fl-ilment inizzjali taghha li iccekkjat il-flus '*inside BOV after the event in*

[46] *Ibid.*
[47] P. 42
[48] *Email* mibghuta mis-Sinjura ZJ lill-Ufficcju tal-Arbitru nhar it-23 ta' Jannar 2024.
[49] *Email* mibghuta mis-Sinjura ZJ lill-Ufficcju tal-Arbitru nhar it-23 ta' Jannar 2024.

front of Diane.'[50] Bir-rispett, il-Bank jissottometti li din l-allegazzjoni giet kontradetta mis-Sinjura Diane Magro waqt ix-xhieda taghha ta' nhar il-15 ta' Jannar 2024 fejn spjegat li dakinhar tal-incident, kienet qalet lis-Sinjura ZJ li '*setghet tidhol f'meeting room li dak il-hin kienet vojta fejn ikunu jistghu jghodduhom privatament u mhux quddiem in-nies ... U sadanittant kompljet mas-Sinjur li kelli qabilha.'*[51] Hija tkompli tenfasizza li '*jien komplejt mas-Sinjur li kelli u hallejthom fil-meeting room jghodduhom bil-kwiet.'*[52] Ghaldaqstant, jidher bic-car li s-Sinjura ZJ u t-tifla taghha kienu wahedhom fil-kamra waqt li bdew jghoddu l-flus li gibdu mill-ATM.

D. Konkluzjoni

25. Illi in vista tal-provi migjuba mill-Bank u n-nuqqas ta' provi migjuba mis-Sinjura ZJ, il-Bank bir-rispett jissottometti li l-ilment tas-Sinjura ZJ huwa nfondat u ma jimmeritax li jigi milqugh."[53]

Analizi u konsiderazzjoni

Wara li qara u ezamina is-sottomissjonijiet provduti, wara li sema' x-xiehda u ra l-*video* ipprovdut mill-BOV li ngibed mil-*keyhole camera* li hemm fl-ATM, l-Arbitru jhoss li l-verzjoni tal-BOV hija aktar sostnuta u ppruvata b'mod konvincenti minn dokumenti pprovduti.

L-Ilmentatrici ma ressqet ebda prova li, fil-fatt, hija kellha €5,000 biex tiddepozita. Dwar dan wiehed ghandu biss il-kelma taghha u ta' bintha. Qalet ukoll li meta ghoddew li flus li kien fadal, dan sar fil-prezenza ta' Diane Magro, izda, mbaghad, ammettiet li din Diane xehdet sew li hi ma kinetx maghhom meta ghoddewhom u kienu ghoddewhom wahedhom f'kamra privata. Kien hemm spekulazzjoni bla bazi dwar li l-klijent ta' warajhom seta' ha flus li instabu nieqsa.

Ma' dan l-Arbitru jzid li jsibha difficli jifhem kif huwa prudenti li meta tmur tiddepozita somma pjuttost sostanzjali go ATM, thallat il-flus f'denominazz-jonijiet differenti u lanqas tkun zgur x'denominazzjonijiet kellek. Il-prudenza titlob li d-depozitu jsir f'denominazzjonijiet maghzula minn xulxin u mhux hallata

[50] P. 7 t
[51] P. 42
[52] *Ibid.*
[53] P. 46 - 52

ballata. Il-*video* juri car li kemm l-omm kif ukoll il-bint spiccaw b'mazz karti f'idejhom mhux zghar, li kien kemm tal-€50 u tal-€20, qabel ma dahlu gewwa biex jghodduhom.

Decizjoni

Ghal dawn ir-ragunijiet, l-Arbitru ma jhossx li l-Ilmentatrici gabet provi kredibbli li l-BOV huwa responsabbli ghat-telf li hija tghid li garrbet u, ghalhekk, qed jichad dan l-ilment u jordna li kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

<u>Nota ta' Informazzjoni relatata mad-decizjoni tal-Arbitru</u>

Dritt ta' Appell

Id-Decizjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att Dwar l-Arbitru Ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), maghmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi zmien ghoxrin (20) gurnata mid-data tan-notifika tad-Decizjoni jew, fil-kaz li ssir talba ghal kjarifika jew korrezzjoni tad-Decizjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taht l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba ghal kjarifika tal-kumpens jew talba ghall-korrezzjoni ta' xi zbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew zbalji tipografici jew zbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, ghandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-ohra, fi zmien hmistax (15)-il gurnata minn notifika tad-Decizjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Decizjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) ta' l-Att.