

Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 025/2024

CL

(‘l-Ilmentatur’)

vs

Bank of Valletta p.l.c.

Reg. C 2833

(‘il-Fornitur tas-Servizz’ jew ‘Bank’ jew
‘BOV’)

Seduta tal-24 ta’ Jannar 2025

L-Arbitru,

Ra l-ilment,¹ li l-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (‘OAFS’) rċieva fil-31 ta’ Jannar 2024, fejn l-Ilmentatur issottometta li bejn Ottubru 2022 u Mejju 2023 huwa għamel diversi pagamenti mill-kont tiegħu mal-BOV li b’kollox ammontaw għal €65,446.57.

L-Ilmentatur allega li kien qed jittrasferixxi dawn il-flus biex mingħalih jiġu nvestiti minn *C2gGoBuy* u *Coindex.best* fi kryptoassi (‘crypto-assets’), iżda l-frodisti li ħajruh u kienu qed jiggwidawh biex jinvesti flusu fil-kryptoassi spicċaw serqulu dawn il-pagamenti kollha.

L-Ilmentatur allega li dan ma kienx xi każ ta’ investiment li mar ħażin iżda każ fejn huwa bagħat flus lill-frodisti. Huwa spjega li hu kien mingħalih qiegħed

¹ Pagna (P.) 1 – 6 u dokumenti annessi p. 7 – 141

L-ilment u ċertu sottomissjonijiet oriġinarjament saru bl-Ingliż. Din id-deċiżjoni hija maħruġa bil-Malti peress li l-partijiet jifhmu sew il-lingwa Maltija u s-seduti, fil-fatt, saru kollha bil-Malti. Anke s-sottomissjonijiet finali saru bil-Malti miż-żewġ partijiet.

jagħmel tranżazzjonijiet fi kriptoassi u li kien qiegħed jaqla' l-flus minn dawn it-tranżazzjonijiet hekk kif urewh il-frodisti fuq il-pjattaforma tagħhom.

L-Ilmentatur spjega wkoll li hekk kif ġie biex jiġbed flusu huwa beda jiġi mitlub jagħmel diversi ħlasijiet u kien f'dak l-istadju li rrealizza li din kienet *scam*.

L-Ilmentatur talab lill-Bank biex jirrifondilu t-telf kollu li ġarrab għax, skont hu, l-Bank naqas mill-obbligi fiduċjarji u regolatorji li għandu biex jipprotegi lill-klijenti mill-frodisti.

L-Ilmentatur enfasizza li l-Bank kellu responsabbiltà għat-telf imġarrab għax ma tax kas obbligi li għandu ta' moniteragg tal-pagamenti fejn saħaq li l-Bank kieku kien jinduna li l-klijent tiegħu kien qed jiġi mmanipulat mill-frodisti u, allura, kien iwaqqaf il-pagamenti sa ma jagħmel indaġni sew dwarhom.² Fl-ittra tal-ilment formali li l-Ilmentatur għamel mal-Bank u li ġiet annessa u saret referenza għaliha fl-ilment tiegħu mal-OAFS,³ intqal, fosthom:

'On the basis of various signs, you should have assumed that something suspicious was going on therefore should have suspended transactions until reasonable enquiries could be made to verify that the transactions were properly executed'.⁴

F'wieħed mid-dokumenti annessi bħala parti mill-ilment tiegħu li sar mal-OAFS, l-Ilmentatur, fosthom, ukoll issottometta li:

'In providing its services to a customer, a financial institution is required by law to exercise the care and skill of a diligent, prudent banker. In this case, this means that the payment service provider should not turn a "blind eye" to known facts pointing to a real possibility that their customer is being scammed. In other words, the Bank of Valletta must have had special knowledge of what was occurring or been alerted to a real possibility of fraud taking place. The financial institution must have known or reasonably ought to have known that I was dealing with a scammer'.⁵

² P. 10; 34

³ P. 1 - 3 u 7 - 15

⁴ P. 10

⁵ P. 34

Huwa ssottometta wkoll li l-Bank kellu obbligi skont il-*Payment Services Directive EU 2015/2366* (PSD 2), fejn għamel referenza għal parti minn *recital* 95, li din tgħid:⁶

'... [All payment services offered electronically should be carried out in a secure manner, adopting technologies able to guarantee the safe authentication of the user and] to reduce, to the maximum extent possible, the risk of fraud.'

Ġie wkoll sottomess li l-PSD2 tipprovdi, fosthom, dan li ġej:

"in order to safeguard clients" interests, the payment service provider reserves the right to block a payment instrument – typically for objectively justified reasons related to the security of the payment instrument or the suspicion of unauthorised or fraudulent use of the payment instrument.'

Qal ukoll li skont Artikolu 68(2) u (3) tal-istess direttiva, l-Bank kellu dritt iwaqqaf pagamenti fejn hemm suspett ta' frodi. Artikolu 68(2) u (3) jgħid:

'2. If agreed in the framework contract, the payment service provider may reserve the right to block the payment instrument for objectively justified reasons relating to the security of the payment instrument, the suspicion of unauthorised or fraudulent use of the payment instrument ...

3. In such cases the payment service provider shall inform the payer of the blocking of the payment instrument and the reasons for it in an agreed manner, where possible, before the payment instrument is blocked and at the latest immediately thereafter, unless providing such information would compromise objectively justified security reasons or is prohibited by other relevant Union or national law'.

L-Ilmentatur għamel diversi sottomissjonijiet oħra fit-tul⁷ li l-Arbitru ser jieħu konjizzjoni tagħhom fejn applikabbli iżda li mhux qed jiġu riflessi f'dan is-sommarju hawn fuq ta' dawk li huma meqjusa bħala l-punti prinċipali rilevanti mqajma mill-Ilmentatur f'dan l-ilment fil-każ tiegħu kontra BOV.⁸

Rimedju mitlub mill-Ilmentatur

Bħala rimedju, l-Ilmentatur indika l-ammont totali ta' EUR 65,446.57.⁹

⁶ P. 36

⁷ P. 7-15 u p. 33-47

⁸ U dan anke *ai termini* ta' Artikolu 19(3)(d) tal-Kap.555 li jipprovdi li fil-qadi tal-funzjonijiet tiegħu, l-Arbitru għandu *"jitratta lment b'mod proċeduralment ġust, informali, ekonomiku u mħaffef"*. Kunsiderazzjoni wkoll ittiehdet f'dan ir-rigward tal-punti prinċipali kontra l-Bank imqajma mill-Ilmentatur fix-xhieda tiegħu hekk kif ittrattat iżjed 'il quddiem f'din id-deċizzjoni.

⁹ P. 3

Ra r-Risposta tal-BOV:

Fejn il-Fornitur tas-Servizz bagħat risposta¹⁰ tat-22 ta' Frar 2024 (bi żball datata 2023), li fiha sostna r-rifjut li jikkumpensa lill-Ilmentatur għax sostna li l-Ilmentatur kien totalment responsabbli għat-telf li ġarrab. Il-Bank issottometta, fosthom, dan li ġej:

- 2. Whereas with reference to the transactions listed by the complainant which occurred between October of the year 2022 and May 2023, the Bank respectfully submits that in order to execute such transactions, it had received legitimate instructions from the complainant through the necessary channels. Most of these transactions were done through the Complainant's Cashlink Visa ending in number ...00, through the 3D Secure app, by virtue of which the Bank implements Secure Customer Authentication. This confirms that the transactions were carried out with the cardholder's explicit authentication and authorization. This system is in line with the Payment Service Directive 2 which provides the following:*

*"strong customer authentication" means an authentication based on the use of two or more elements categorised as **knowledge (something only the user knows), possession (something only the user possesses) and inherence (something the user is)** that are independent, in that the breach of one does not compromise the reliability of the others, and is designed in such a way as to protect the confidentiality of the authentication data'. [Article 4(30) of PSD2 – Emphasis added by BOV]*

- 3. Whereas apart from strong customer authentication, the Bank implements a system of "dynamic linking" as outlined in the Commission Delegated Regulation (EU) 2018/389, which supplements the PSD 2. Article 5 provides the following:*

'Where payment service providers apply strong customer authentication in accordance with Article 97(2) of Directive (EU) 2015/2366, in addition to the requirements of Article 4 of this

¹⁰ P. 147 – 154 u dokumenti annessi P. 155 - 190

Regulation, they shall also adopt security measures that meet each of the following requirements:

- (a) the **payer is made aware of the amount of the payment transaction and of the payee;***
- (b) the **authentication code generated is specific** to the amount of the payment transaction and the payee agreed to by the payer when initiating the transaction;*
- (c) the authentication code accepted by the payment service provider corresponds to the original specific amount of the payment transaction and to **the identity of the payee agreed to by the payer;***
- (d) any change to the amount or the payee results in the invalidation of the authentication code generated.’ [Emphasis added by BOV]*

4. *Whereas all these elements were satisfied in the transactions effected by [the Complainant] and moreover, an SMS alert for each card transaction was sent as can be seen in the log [Marked Doc.A attached to its reply].¹¹ Upon receipt of these SMS’s, [the Complainant] never contacted the Bank regarding not wanting to do these transactions or not having given his consent to do them. This shows that the transactions were done voluntarily by [the Complainant] and that once authorised, he expected the Bank to implement his instructions as it is bound to do according to the terms of service.*

5. *Whereas besides the transactions effected by his card, [the Complainant] made another 4 payments through the Internet Banking system, all of which were a “Payment Order Outwards”, and each one was for €5000. These were done on the 29/11/2022, 07/12/2022, 02/02/2023, 08/02/2023. These transactions were once again authorised through strong customer authentication and thus the Bank had the consent of [the Complainant] to affect these transactions. One should note that the description entered by [the Complainant] himself for all these payments were “own account transfers” and in fact the creditor/recipient of these*

¹¹ P. 156 - 159

payments was [the Complainant] as can be seen from [Doc. B attached to its reply].¹²

- 6. Whereas in his demand letter attached with his complaint, [the Complainant] states “Money was transferred from my Bank of Valletta account in the total amount of 65,446.57 EUR utilizing your services” [Fol.7]. Respectfully, the Bank submits that the money was transferred upon the express instructions and due authorisation of [the Complainant] himself and he was fully aware of the amounts he was transferring, the recipient of such money and the platform on which this money was being received. Therefore, [the Complainant] was an active participant in this transfer. Moreover, when a Bank representative called [the Complainant] on the 6th of September 2023, regarding the issue in question, she informed him that the transactions were done with the 3D Secure app, meaning that he knew who the recipient was for each transaction. [The Complainant] agreed with this statement.*
- 7. Whereas months after the transactions were effected, that is, in August of 2023, [the Complainant] contacted the Bank claiming that he was defrauded and thus he wanted his money back. At this point, all the Bank could do was request a recall of the funds from the beneficiary bank for those 4 payments carried out through internet banking. However, a negative reply was received that the recall could not be affected due to insufficient funds in the recipient account. Once BOV had this reply, it informed [the Complainant] accordingly. Moreover, the Bank had informed [the Complainant] to make a police report regarding the situation.*
- 8. Whereas with respect to the transactions effected on his card, the Bank raised a dispute for each transaction with the foreign banks of the merchants, under the standard Card Scheme dispute mechanisms. These banks informed BOV that their merchants provided [the Complainant] with a service (a Crypto Wallet), and that he had accepted the terms and conditions of this service which was fully rendered. Furthermore, the*

¹² P. 160 - 162

transactions were fully authenticated and authorised by [the Complainant]. Thus, he was not entitled to a refund.

9. *Whereas when [the Complainant] made the payments, he did not indicate or make some condition that he wanted the choice to cancel the payment, months after it was made. Obviously, the Bank would have rejected this condition ab initio because it is not reasonable to expect to cancel duly authorised payments, months after they were authorised.*
10. *Whereas article 40(1) of Directive 1 of the Central Bank of Malta (which Directive is based on the PSD2) provides that a payment transaction is considered to be authorised only if the payer has given consent to execute the payment transaction. As explained, the Bank received legitimate instructions from credentials and systems associated with the Complainant, a state of fact that is not disputed by the Complainant himself, and therefore has no obligation to refund the Complainant.*
11. *Whereas in this context, the Terms and Conditions of the BOV Cashlink Visa [as per Doc.C titled Product Information Guide of the BOV Cashlink Visa, page 6]¹³ which [the Complainant] voluntarily accepted, provide the following regarding a cancellation of a payment:*

“We cannot cancel a payment made using your Card once you have given consent to make the payment to a retailer or supplier or provided your PIN and/or Card/Security Details and enabled the processing of the payment. You will need to contact the retailer or supplier separately. This includes payments made on a regular basis (recurring transactions) from your Account” [Article 6(b) of the Terms and Conditions of the BOV Cashlink Visa.

12. *Moreover, the Terms and Conditions of the 24x7 Service which [the Complainant] used to approve the 4 payments of €5000 each, provide the following regarding the cancellation of a payment instruction:*

“If you ask us to make a payment immediately, we cannot change it or cancel the payment instruction because we start processing it when

¹³ P. 168

we receive it”. [Doc.D, titled “BOV 24x7 Services – Important Information and Terms and Conditions of Use”, page 6]¹⁴

The Bank respectfully submits that this clause is in conformity with article 80 of the Payment Services Directive 2, entitled “Irrevocability of a payment order”.

13. Whereas [the Complainant] had the choice to decide with whom to invest his money and cannot expect the Bank to take responsibility for actions which resulted from his own choices. Moreover, the Bank only provided [the Complainant] with the service of processing payments he duly authorised. BOV never provided him with any advice regarding investing his money and [the Complainant] never requested such advice. Therefore, he cannot now expect the Bank to bear any liability for his investment choices.

14. Whereas as part of the payment processing service, the Bank sent the money to the recipient indicated by [the Complainant] and on the platform indicated by him. This platform is legitimate and not in the control of the Bank. Once the funds left BOV, the Bank would not have any further control over them. The platform where the money is sent, is one of the factors the Bank takes into consideration in its’ transaction monitoring process of every transaction. In [the Complainant’s case], the platform was a legitimate one which is duly registered with the Malta Financial Services Authority. The description of the “Crypto” app itself provides that “Foris Dax MT Limited, a company incorporated in Malta with Company number (C88392) trading under the name “Crypto.com” via the Crypto.com app is licensed as a Class 3 Virtual Financial Assets Service Provider by the Malta Financial Services Authority”. [Extract from the description of the app “Crypto” on the App Store]. Therefore, there were no suspicions for the Bank with respect to the platform where the funds were being sent, especially when taking into consideration that the jurisdiction the company was incorporated in is NOT a high-risk jurisdiction.

¹⁴ P. 178

15. *Whereas as part of its' transaction monitoring obligations and procedures, the Bank also checks the amount of transaction and the jurisdiction where these funds will be received. In [the Complainant's] case, none of these elements had any suspicious signs which could have led the Bank to stop the transactions. There were no "transactional anomalies" [Fol.037] which could have led the Bank to stop the transactions.*
16. *Whereas if [the Complainant] has an issue with how the money was processed on the platform he sent them to, he should file a claim with the responsible entity, which is definitely not BOV.*
17. *In view of the above, the Bank respectfully submits that it is not the proper party against whom this case should have been instituted ("il-legittimu kontradittur"). This point is further evident in the arguments made by [the Complainant] in his complaint, which will be examined below.*

[The Complainant's] Claim

18. *[The Complainant] attached multiple copies of the same "Demand Letter" with his complaint, explaining why he was let down by the Bank. In this letter, he makes numerous, serious, unfounded allegations against BOV, all of which the Bank vehemently denies.*
19. *Whereas in the section entitled "Merchant's Fraud Scheme – Allegations" there are listed a number of actions which the Bank allegedly carried out which led/enables the fraud [the Complainant] was a victim to. The Bank makes particular reference to point 2 of this list which provides that "The Company opened bank accounts and established Crypto Wallets in multiple countries and different crypto exchange platforms (including your) and used them through their accomplices and strawman from around the world to conceal and disguise the identity of illegally obtained proceeds so that they appear to have originated from legitimate sources" [Fol. 09].*
20. *Whereas from this point alone, it is clear that [the Complainant's] allegations should not be directed towards BOV, but towards the company*

who offered him services related to Crypto Wallet. BOV is not authorised by the MFSA to provide services related to Virtual Financial Assets – it does not offer this service. This fact further confirms that the Bank had no knowledge of the actions occurring on the Crypto app/wallet and could definitely not control it. Therefore, [the Complainant] should raise his complaint with the duly authorised entity who offered him the crypto wallet.

21. *Whereas [the Complainant] already seems to be cognizant of the fact that his claim should be directed at the company who offered him the services of the Crypto Wallet. This due to the fact that on the 1st September 2023, [the Complainant] physically presented to BOV (at Rabat branch) an identical letter to the one attached with his complaint addressed to BOV, however in the letter he presented to Rabat branch, he simply changed the recipient to “Crypto.com” (as per the letter marked Doc. E to its reply).¹⁵*
22. *Whereas amongst the allegations made by [“the Complainant”], he states that “I did not know and through the exercise of reasonable diligence could not have discovered the fraud that was being perpetrated upon me by the Company” (Fol. 8). The Bank denies that it ever intended to carry out or that it carried out any fraud upon [the Complainant]. All the Bank did was offer him a financial service where it provided him with a bank account and the possibility to transfer funds from such an account. Moreover, when [the Complainant] gave due instructions to the Bank to effect a transfer, the Bank did so. Therefore, the Bank fails to understand how [the Complainant] is equating this basic service to fraud and making the serious allegation that the Bank defrauded him.*
23. *Among the unfounded allegations [the Complainant] made are the following:*
 - *He states that the Bank made “false representations and omissions” which “deceive consumers such as myself into unwittingly providing the funds that fueled the Companys fraudulent scheme”. (Fol. 9)*

¹⁵ P. 183

- *He states that “your services undoubtedly served as a crucial element in the fraudulent scheme detailed herein.” (Fol. 11)*
 - *He states that “no matter how inexplicable and suspicious these transactions were, you executed each and every transaction, thus unlawfully generating immense profit from a fraud.” (Fol. 14)*
24. *[The Complainant] failed to explain exactly how the Bank defrauded him or what was this “fraudulent scheme” which the Bank supposedly carried out and made profit from. All the Bank did was offer him a simple banking service of transferring money.*
25. *[The Complainant] also states that “you knew or should have known that the funds being transferred through your services did not rightfully belong to the recipient fraudsters”. (Fol. 11). The Bank respectfully submits that the recipient of these funds was [the Complainant] himself and these funds were being received on a genuine platform (crypto wallet), as already illustrated in point 14 above. Therefore, the Bank fails to understand exactly how [the Complainant] is referring to himself as a “fraudster”.*
26. *Whereas [the Complainant] also highlights “the importance of implementing robust internal systems to detect and report money laundering and suspicious activity”. (Fol. 11) Once again, the Bank emphasises the fact that these duly authorised transactions were being made to an account in the name of [the Complainant] himself and not a third party. Moreover, transaction monitoring was duly carried out on each transaction, and no suspicious triggers resulted from the transaction monitoring procedure which would have led the Bank to stop the transactions. There were no “unusual or suspicious activity” (Fol. 34), “obvious dangers” (Fol. 34) or “out of pattern transactions” (Fol.35) as alleged by [the Complainant]”.*
27. *Whereas the Bank was not cognizant of anything which happened on the platform where the funds were received and where any alleged fraud could have happened. The Bank would not be cognizant of the actions*

performed on the Crypto Wallet and is not in a position to monitor the activity going on there.

28. *Whereas the Bank was also not cognizant of the ongoing chats between him and the third party, an extract of which he attached from pages 102-141 of his complaint. Therefore, it is unfounded for [the Complainant] to say that “the financial institution must have known or reasonably ought to have known that I was dealing with a scammer” (Fol. 34). Respectfully, the Bank submits that [the Complainant] himself did not realise he was talking to a scammer, therefore it is not responsible for him to expect that the Bank should have realised this, when all the Bank had visibility to were the duly authorised transactions to [the Complainant’s] own account.*
29. *Moreover, with reference to these chats the Bank would like to point out that when corresponding with this third party, he openly admits that he does not know anything about Crypto and the investments she was telling him about. [Fol. 124). Therefore, the Bank respectfully submits that if he knew nothing about this, he should have sought investment advice or carried out the necessary due diligence. Once again, the Bank submits that [the Complainant] never sought investment advice from the Bank and executed the transactions on his own, and of his own volition”.*

[Bank’s concluding remarks]

30. *For the reasons articulated above, the Bank respectfully submits that the Complainant’s claims are unfounded and that Bank of Valletta plc is not the correct financial services provider who should be held liable for any loss suffered by [the Complainant].*
31. *Chapter 555 of the Laws of Malta vests the Honourable Arbiter with the authority to decide a case on the basis, inter alia, of the Complainant’s legitimate expectations and what he deems fair and equitable in the circumstances of the case. The Bank very respectfully submits that such element of fairness and a customer’s legitimate expectations are founded and pivot on a balance between rights and obligations whereby a customer most certainly has rights but also an inherent interest and obligation to faithfully abide with all terms, conditions as well as*

guidelines issued by the Bank, as these are ultimately intended to serve and protect the customer.

32. The Bank reserves the right to bring oral and documentary evidence in order to substantiate the defenses raised in this reply, as well as to make submissions both verbally and in writing pursuant to the provisions of Chapter 555 of the Laws of Malta.

33. The Bank reserves all rights/actions pertaining to it at law, and respectfully requests the Arbiter to reject and dismiss the complaints' claims.¹⁶

Jikkonsidra:

Eċċezzjoni Preliminari

Fis-sottomissjonijiet tiegħu tat-22 ta' Frar [2024], il-Bank qajjem il-punt li huwa ma kienx il-leġittimu kontradittur f'dan il-każ peress li l-pagamenti li għamel l-Ilmentatur mill-kont tiegħu mal-BOV, li kienu approvati minnu stess, marru għewwa l-kont li huwa kellu ma' fornitur liċenzjat hawn Malta, l-*Crypto.com*; u li kien minn dan il-kont ta' fornitur tas-servizz finanzjarju ieħor li l-pagamenti għew imbagħad trasferiti lill-frodist.

Il-BOV, fosthom, issottometta li min-naħa tiegħu il-Bank ipproċessa l-pagamenti hekk kif mitlub minnu mill-Ilmentatur u li jekk l-Ilmentatur kellu problema kif dawn il-pagamenti għew sussegwentement ipproċessati fuq il-pjattaformi ta' terzi, allura, l-Ilmentatur għandu jfittex dawn it-terzi u mhux lill-BOV.

Il-punt imqajjem mill-Bank f'dan ir-rigward huwa meqjus mill-Arbitru bħala aspett relatat mal-kunsiderazzjonijiet tal-merti tal-każ. Ma hemmx dubju li d-diversi pagamenti in kwestjoni ħargu originarjament mill-kont tal-BOV. L-Arbitru għalhekk irid jikkunsidra jekk kienx hemm xi nuqqas min-naħa tal-Bank fir-rigward ta' tali pagamenti, hekk kif allegat mill-Ilmentatur, b'mod partikolari fuq il-moniteragg tat-tranzazzjonijiet.

¹⁶ P. 147 - 154

L-Arbitru ser jittratta u jikkunsidra biss l-allegat nuqqas tal-Bank fil-każ odjern u mhux ta' xi terzi oħra¹⁷ u, għalhekk, ser issa jipproċedi biex jikkunsidra l-merti.

Fil-Mertu

L-Arbitru jrid jiddeċiedi dan il-każ skont dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.

Kunsiderazzjonijiet

Sfond ġenerali tal-frodi

L-allegat frodi jinvolveja każ tipiku ta' *pig butchering scam*. Hekk kif joħroġ mid-dokumenti pprezentati u l-informazzjoni pprovduta matul il-proċeduri ta' dan il-każ, l-Ilmentatur beda inizjalment jittellem ma' xi ħadd li ma kienx jaf fuq *Facebook*. Din il-persuna li kien jittellem magħha bdiet turi ċertu interess fih u, eventwalment, ipperswadiet jibda jinvesti fil-kriptoassi taħt il-gwida tagħha.¹⁸

L-interess u l-fiduċja tal-Ilmentatur ġew akkwistati mill-frodista/a permezz ta' diversi messagġi u komunikazzjonijiet li kienet tibgħatlu b'mod regolari fuq *messaging apps*. L-Ilmentatur spiċċa jagħmel diversi pagamenti mill-kont tiegħu bankarju għal *crypto service provider* illiċenzjat lokali fejn il-flus tiegħu ġew konvertiti fi kriptoassi (primarjament USDT) u fejn il-kriptoassi sussegwentement ġew trasferiti mill-Ilmentatur taħt il-gwida tal-frodista lejn *wallets* esterni (jiġifieri kontijiet tal-kriptoassi esterni) fejn mingħalih li dawn kienu ser jiġu investiti.

Dawn il-pagamenti saru fuq perjodu twil ta' madwar seba' xhur bejn Ottubru 2022 u Mejju 2023 fejn il-frodista/a kien dejjem tiggwidah pass pass x'għandu jagħmel (sa mill-ewwel pass biex jiftaħ il-kont fi kriptoassi, l-pagamenti u tranzazzjonijiet sussegwenti).

Biex jieħu flusu lura u l-profitti li qalulu li kien għamel, l-Ilmentatur ġie l-ewwel mitlub jagħmel diversi pagamenti oħra qabel, liema talbiet kienu biss tentattivi biex il-frodista/a tipprowa tiegħu iżjed flus. Hekk kif xehed waqt is-seduta tat-3 ta' Settembru 2024:

¹⁷ L-Ilmentatur għamel ilment ASF 162/2024 kontra terzi li dwaru l-Arbitru qed joħroġ deċiżjoni parallela.

¹⁸ P. 97, 192

*‘Bagħtuli fuq Telegram u qaluli li biex inkun nista’ nieħu l-flus tiegħi, irrid inħallas €14,000 f’daqqa biex niftaħ il-kont għax kien qisu ffrizat. U jiena meta rajt li ridt inħallas aktar, għamilt one plus one, u ndunajt li dawn riedu jeħduli aktar flus’.*¹⁹

L-Ilmentatur saħansitra siefer il-Kanada biex jiltaqa’ mal-persuna li kien qabel jitkellem magħha fuq il-Facebook u Whatsapp jew Messenger,²⁰ izda dan kien għalxejn u wara diversi skużi gie bblokkat mill-kuntatti kollha li kellu u rrealizza li din kienet *scam*.

L-Arbitru jixtieq l-ewwel jinnota li ma tqajjem l-ebda dubju fuq il-veraċità ta’ dak li ingħad mill-Ilmentatur rigward jekk kienx vittma ta’ frodi. L-Arbitru huwa sodisfatt biżżejjed li ma hemmx dubju raġonevoli fuq dan l-aspett. Anke fuq bilanċ ta’ probabilità hemm biżżejjed fatturi li juru li kien minnu li l-Ilmentatur safa vittma ta’ *scam*.

L-Arbitru ħa diversi fatturi f’dan ir-rigward fejn ikkunsidra, fosthom: iċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ, ix-xhieda u l-evidenza pprovduta u n-natura u l-kredibilità tal-avvenimenti li seħħew hekk kif spjegati f’dan il-każ,²¹ ir-rapport li sar mill-Ilmentatur lill-pulizija datat il-31 t’Awwissu 2023,²² ix-xhieda ġuramentata tal-Ilmentatur fuq il-każ ta’ frodi,²³ kopja ta’ diversi messagġi bejn il-frodist/a u l-Ilmentatur;²⁴ l-kopja tal-*bank statements* li juru l-ħruġ ta’ flus għal *crypto*;²⁵ u t-tentattiv ta’ *chargebacks* u *recalls* li saru.²⁶

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

¹⁹ P. 193

²⁰ P. 97 u 196

²¹ Li tipikament jirrifletti sitwazzjoni ta’ *pig butchering crypto scams* li ltaqa’ magħhom l-Arbitru f’diversi każijiet preċedenti (eż. Każ ASF 158/2021) u oħrajn eżistenti quddiemu u li huwa fenomenu hekk kif irrapportat f’diversi media globali partikolarment f’dawn l-aħħar snin (eż. *Footnote* 56 u 57 tal-Każ ASF 158/2021).

²² P. 96 - 100

²³ P. 191 - 196

²⁴ P. 102 - 141

²⁵ P. 16 - 21; 73 - 80; 93 - 94; 203 - 236

²⁶ P. 197

L-ilment u l-pagamenti in kwestjoni

Wagt is-seduta tat-3 ta' Settembru 2024, l-Ilmentatur, fosthom, issottometta li l-Bank kellu d-dmir jintervjeni fir-rigward tal-pagamenti li kien qed jagħmel. Dan huwa l-punt kruċjali ta' dan l-ilment. L-Ilmentatur, fosthom, xehed li:

'... nemmen li jekk ikun hemm affarijiet li ħerġin u ma jkunux normali bħalma kienu qabel, hija ħaġa li għandu jieħu ħsieb il-bank ...'.²⁷

'...t-tranzazzjonijiet li għamilt jiena stess kif għidt ftit ilu, kienu "inexplicable" u "suspicious".

Mistoqsi għalfejn qed ngħid li huma suspettużi meta għamilthom jien stess u marru fil-kont tiegħi stess, ngħid li kienu suspettużi għax jien kemm ilni hemm dawn qatt ma kien hemm bħalhom. Allura, immaginajt li l-bank għandu jċempilli u jibgħat għalija u jgħidli li hawnhekk jien għandi ċans li qed nigi iffrodat ...

Jien immaginajt li xi ħadd għandu jgħidli l-attenzjoni biex jien ma nibqax għaddej bihom dawn l-affarijiet għax jien ma kontx konxju. Però, bħalma qed ngħid, qatt ma kien hemm transactions li graw f'qasir żmien kemm ili mal-BOV. Lanqas qatt u jekk tiċċekkja l-history ovvjament għandek tinduna'.²⁸

Din hija skeda tal-pagamenti li dwarhom qed isir dan l-ilment:²⁹

TABELLA A

	DATA	VISA CARD EURO	SEPA OnLine EURO
1	26.10. 2022	1070.38	
2	08.11.2022	1063.11	
3	15.11.2022	1029.82	
4	16.11.2022	1023.89	

²⁷ P. 194

²⁸ P. 195

²⁹ P. 16 - 21; P. 55 - 56; P. 65 - 70 & P. 230 - 236

	DATA	VISA CARD	SEPA OnLine
		EURO	EURO
5	19.11.2022	1028.86	
6	19.11.2022	1027.91	
7	21.11.2022	1123.89	
8	22.11.2022	2044.39	
9	24.11.2022	2558.30	
10	29.11.2022		5000.00
11	30.11.2022	2554.76	
12	02.12.2022	1027.53	
13	05.12.2022	2575.34	
14	05.12.2022	2557.12	
15	07.12.2022		5000.00
16	09.12.2022	2509.96	
17	12.12.2022	2539.48	
18	15.12.2022	2508.36	
19	17.12.2022	2508.36	
20	17.12.2022	2526.52	
21	19.12.2022	2501.85	
22	02.02.2023		5000.00
23	08.02.2023		5,000.00
24	19.04.2023	96.91	
25	29.04.2023	2033.99	
26	02.05.2023	25.66	
27	02.05.2023	288.61	
28	05.05.2023	2166.67	

	DATA	VISA CARD EURO	SEPA OnLine EURO
29	09.05.2023	2283.47	
30	15.05.2023	2772.14	
	TOTAL	€45,447.30	€20,000

B'kollox, inkorra telf ta' €65,447.30³⁰ permezz ta' dawn il-pagament li kollha saru minn *Savings account* tal-Ilmentatur b'numru jispiċċa ...61.

Dawn il-pagamenti jidher li saru f'kont f'isem l-Ilmentatur li l-frodist għenu biex jiftaħ ma' *Crypto.com*. Jidher li minn hemm dawn il-flus ġew konvertiti fi *crypto-assets* li b'xi mod wara ġew trasferiti f'*wallet* estern (jigifieri mhux tal-*Crypto.com*) ikkontrollat mill-frodist. It-trasferimenti li saru mill-kont ta' *Crypto.com* huma suġġett għal ilment differenti, għalkemm relatat, li l-Ilmentatur għamel mal-Fornitur tas-Servizz lokali li jmexxi *Crypto.com* li d-deċiżjoni dwarha qed toħroġ b'mod parallela ma' din id-deċiżjoni.

Meta irrealizza li kien ġie migdum, fil-31 t'Awwissu 2023 għamel ilment mal-BOV³¹ fejn talab lill-Bank jirrifondi l-flus li kien tilef għax sostna li l-Bank ma kellux is-sistemi li support ikollu biex ma jħallihx ikun tradut mill-frodist.

Sar rapport mal-pulizija fl-istess jum tal-31 t'Awwissu 2023.³²

Jidher li d-dewmien biex saru rapporti dwar sensiela ta' pagamenti frawdolenti li ntemmet f'nofs Mejju 2023 kien kawżat minn attentati tal-Ilmentatur biex isolvi l-problemi hu direttament. Saħansitra siefer lejn Toronto, l-Canada, biex mingħalih jiltaqa' mal-mara li kienet qed tidderigih biex jidhol fin-nassa tal-frodisti anke billi taddotta ċerta intimità u rumanzi fl-iskambji li kien ikollhom.

Il-Bank attiva talbiet għal '*chargeback*' u *recall* tal-pagamenti frawdolenti iżda dawn ma rnexxewx. *Crypto.com* qalu li kien l-Ilmentatur stess li tahom struzzjonijiet biex jittrasferixxu l-*crypto-assets* f'*wallet* estern li jidher li kien

³⁰ Fil-fatt, fl-ilment qal li t-telf kien ta' €65,446.57

³¹ P. 39 - 47

³² P. 96 - 100

ikkontrollat mill-frodist u, għalhekk, ma kellhomx obbligu jirrifondu. Kif ġie indikat qabel, il-merti tal-każ kontra *Crypto.com* huwa suġġett għal ilment ieħor li dwaru l-Arbitru qed joħroġ deċiżjoni parallela. F'dan l-ilment ser jiġi għalhekk ittrattat biss l-allegat nuqqas fuq il-Bank hekk kif intqal hawn fuq.

Seduti

Fl-ewwel seduta li saret fit-3 ta' Settembru 2024, l-Ilmentatur xehed u qal:³³

'Ngħid li għandi 41 sena, u ngħid ili li ftaħt il-kont mal-Bank of Valletta meta kelli xi għoxrin sena. Ngħid li ftaħtu meta bdejt naħdem.

Ngħid li illum ix-xogħol tiegħi hu car instructor. Naħdem bħala self-employed.

Ngħid li f'dawn l-għoxrin sena kont nuża dan il-kont għat-tfaddil. Ngħid li qabel dan l-incident li wassal għall-ilment, qatt ma kelli bżonn immur il-BOV.

Ngħid li qabel l-2022, qatt ma bagħtu għalija biex jagħmlu update tal-profile tiegħi.

Ngħid li jiena kelli żewġ kontijiet. Għamilt wieħed għat-tfaddil u ieħor biex nużah.

Ngħid li jiena kont faddalt somma flus għax kelli post mat-tfajla li kont magħha. L-ewwel kont ser nixtrih jien, imbagħad, ma qbilniex u xtratu hi u tatni s-somma ta' €60,000 u poġġejthom il-bank. Ngħid li l-bank qatt ma staqsewni minn fejn ġew dawn il-flus.

Ngħid li Itqajt ma'xi ħadd online u bdiet tkellimni u wara ċertu żmien bdiet tgħidli biex inkunu flimkien u biex nitla' ħdejha. Imbagħad, bdiet tgħidli biex nitfa' l-flus fil-crypto. Dan kien qabel Ġunju li għadda, qisu meta għaddiet il-World Cup.

Bdejt nitfa' l-flus mis-26 t'Ottubru 2022 sal-15 ta' Mejju 2023 f'pagamenti żgħar wara xulxin. Ngħid li jien kont nibgħathom ġo kont li kien jgħajjat lili. Kont qed nibgħathom ġo Crypto.

Ngħid li ġiegħlitni niftaħ account ma'Crypto.com u bdiet turini pass, pass x'għandi nagħmel. Ngħid li lil Crypto.com tajthom ismi, kunjomi, n-numru tal-

³³ P. 192 - 196

ID Card u x'nagħmel. Rigward għidtilhomx kemm naqla', huma jgħidulek 'estimate'. Ngħid li qatt ma pprezentajt dokumenti.

Ngħid li qabel l-2022, jien qatt ma kelli crypto. Ngħid li qatt ma kelli esperjenza biex ninvesti fil-crypto.

Immur lura għall-BOV, ngħid li jien kont qed nagħmel dawn il-pagamenti f'ammonti żgħar. L-akbar pagament li għamilt kien, bejn wieħed u ieħor, €5,000. Ngħid li fil-perjodu minn Ottubru 2022 sa Mejju 2023, kull meta bgħatt il-flus, ilBOV qatt ma ċempluli. Kont nirċievi biss dawk il-messaġġi li qed jingibdu l-flus. Nikkonferma li dawk il-flus kont bgħatthom jien imma kont mingħalija li qed nibgħathom ġol-kont tiegħi għax, ovvjament, kieku ma kontx nibgħathom.

Ngħid li qatt ma ffrizawli l-kont u qatt ma talbuni fejn qed nibgħat il-flus. Ngħid li meta kont nagħmel pagament, qatt ma bgħatt email li ridt nibgħat il-flus. Ngħid li qatt ma kien hemm indħil. Meta kont nibgħat pagament, ma jidhirlix li kont nikteb għalfejn qed nibgħat il-flus. Ngħid li meta kien hemm tas-SEPA, dawn it-tnejn tal-€5,000, kien hemm "on your own account".

Meta ndunajt li din kienet scam, ippruvajt nieħu l-flus lura. Hi bdiet tgħidli biex ninvesti u jien bdejt ninvesti qisni f'arbitraġġ u jekk, pereżempju, torbot il-flus għal ġimgħa - jekk int, għall-argument, irbatt €5,000 - wara ġimgħa tieħu l-€5,000 lura plus €2,000 oħra. Dan kien fuq Coin Base.

Ngħid li meta ndunajt li din kienet scam, jien ikkuntattajt lil din il-mara u għidtilha li l-flus ma nistax innizzilhom, imbagħad, huma bagħtuli messaġġ. Qaltli, "Ara, kellem lil dawn." Bagħtuli fuq Telegram u qaluli li biex inkun nista' nieħu l-flus tiegħi, irrid inħallas €14,000 f'daqqa biex niftaħ il-kont għax kien qisu ffrizat. U jiena meta rajt li ridt inħallas aktar, għamilt one plus one, u ndunajt li dawn riedu jeħduli aktar flus.

Ngħid li wara rrikorrejt il-bank u ppruvajt inkellimhom biex nara x'inhu jigri. Ngħid li mort għand il-Pulizija u għamilt rapport. Imbagħad, mort il-bank u wrejthom il-karti li għamilt ir-rapport mal-Pulizija u qaluli li ma setgħux jgħinuni.

Ngħid li wara dan l-episodju ta' Mejju 2023, wara ġimagħtejn li mort nitkellem magħhom u bdejt ngħidilhom x'għara u x'kien il-każ, irċevejt li għandi mmur nagħmel update tal-account tiegħi, jiġifieri l-account tiegħi kien għadu jidher li naħdem xi xogħol ta' meta kont għadni teenager. Qatt ma kont naf li dawn suppost għandhom jagħmlu update. Jekk kellhom jagħmlu update, suppost li kellhom jgħiduli minn qabel.

Ngħid li tajthom l-informazzjoni rigward ix-xogħol li nagħmel, kemm qed indaħħal u dawn l-affarijiet kollha li għandhom x'jaqsmu mal-ħajja tiegħi.

Ngħid li ma staqsewni xejn fuq it-tranzazzjonijiet li għamilt fil-passat ta' meta daħħalt il-flus mas-separazzjoni tal-partner li kelli; u lanqas ma staqsewni fuq it-tranzazzjonijiet tal-crypto. Qaluli li speċi dawn huma normali. Ngħid li kont mort il-BOV tar-Rabat peress li l-kont tiegħi qiegħed magħhom, ir-Rabat.

Kontroeżami:

Qed jingħad li jiena semmejt xi terza persuna li għinitni jew ġiegħelitni ninvesti.

Ngħid li hekk hu; probabbli kienet l-iscammer. Ngħid li kienet ikkuntattjatni hi.

Mistoqsi jekk il-BOV qattx kien involut f'xi komunikazzjoni bejnietna, ngħid li apparti li l-flus ingibdu mill-bank, ma kienx hemm lok li jitkellem bejnietna l-bank.

Ngħid li le, ma kienx hemm l-involviment tal-bank fil-komunikazzjoni. Ngħid li le, lill-bank ma tlabtux parir fuq l-investment li kont ser nagħmel, però, nemmen li jekk ikun hemm affarijiet li ħerġin u ma jkunux normali bħalma kienu qabel, hija ħaġa li għandu jieħu ħsieb il-bank.

Ngħid li l-bank ma nfluwenzanix biex ninvesti, però, l-flus ingibdu mill-bank. Nikkonferma li jien iddeċidejt biex ninvesti u l-bank ma kienx involut.

Qed jingħad li jien semmejt diversi tranzazzjonijiet fl-ilment tiegħi u mistoqsi kif approvajt dawn it-tranzazzjonijiet, ngħid li approvajthom minn fuq il-card bil-mobile; li tidħol fuq il-mobile u tgħidlu "OK".

Mistoqsi kontx naf min hu r-riċipjent ta' dawn il-pagamenti at that point in time, ngħid li kieku kont naf li l-flus qed imorru x'imkien ieħor, din ovvjament

ma kinitx ser isseħħ. Jien mingħalija, kif suppost kien jidher, li l-flus qed imorru ġol-bank tal-crypto tiegħi, jiġifieri, ġo account li suppost jgħajjat lili.

Jien kelli moħħi mistrieħ li dawn qegħdin hemmhekk. U, fil-verità, dawn kienu qed jidhru li vera qegħdin hemm. Il-problema dik kienet. Jien ma kontx konxju tagħha din għax kieku ovvja ma kontx ser nagħmilha. Ngħid li mingħandi marru fil-kont li indikajt jiena, hekk suppost.

Qed jingħad li d-Demand Letter li annettejt mal-ilment tiegħi, jien insemmi kumpaniji u nagħmel diversi allegazzjonijiet u qed niġi mistoqsi għal liema kumpaniji qed nirreferi.

Dr Adrian Sciberras jirrispondi għal din il-mistoqsija:

Ngħid li d-Demand Letter originali ma kontx għamiltha jien. Kien qabbad xi firm minn barra li jagħmlu r-recovery tal-flus u, mbagħad, jien dħalt wara fl-istorja.

Ikompili jixhed l-ilmentatur:

Ngħid li jien ma stajt insib għajnuna minn imkien apparti l-Pulizija li għamilt irrapport, però, sal-lum ma wasalna mkien b'dan ir-rapport. Imbagħad, kont qabbadt kumpanija minn barra jisimha Money Pay Back. Dawn kienu għinuni biex nagħmel dik l-ittra.

Mistoqsi għal min qed nirreferi meta nsemmi l-kumpaniji, ngħid li qed nirreferi għal min għamel il-frodi. Mistoqsi jekk hux qed nirreferi għall-BOV, ngħid li le, mhux qed nirreferi għall-BOV. Il-BOV qiegħda f'din il-kawza bħala vicarious liability. Fejn hemm imsemmijin l-allegazzjonijiet kontra kumpaniji, ngħid li dawn mhumiex kontra l-BOV.

Qed jingħad ukoll li f'din l-istess ittra ktibt li t-tranzazzjonijiet li għamilt jiena stess kif għidt ftit ilu, kienu "inexplicable" u "suspicious".

Mistoqsi għalfejn qed ngħid li huma suspettużi meta għamilthom jien stess u marru fil-kont tiegħi stess, ngħid li kienu suspettużi għax jien kemm ilni hemm dawn qatt ma kien hemm bħalhom. Allura, immaġinajt li l-bank għandu jċempilli u jibgħat għalija u jgħidli li hawnhekk jien għandi ċans li qed niġi iffrodat bħal meta, pereżempju, tircievi messagġ fejn qed jeħdulek xi flus jew

jinqatgħulek xi flus ta' xi subscription u l-bank jibgħatlek "if you didn't do it, call ...", u jkollok innumru. Dawn ġieli ġrawli.

Jien immaginajt li xi ħadd għandu jġibidli l-attenzjoni biex jien ma nibqax għaddej bihom dawn l-affarijiet għax jien ma kontx konxju. Però, bħalma qed ngħid, qatt ma kien hemm transactions li ġraw f'qasir żmien kemm ili mal-BOV. Lanqas qatt u jekk tiċċekkja l-history ovvjament għandek tinduna.

Mistoqsi allura jekk il-bank bagħtlx SMSes għal dawn it-tranzazzjonijiet, ngħid li xejn, xejn.

Mistoqsi qabel ma ddecidejt li ninvesti fil-Crypto, kif għamilt biex naċċessa din il-kumpanija, ngħid, fil-verità, għamilt crypto għax ġejt imġiegħel għax jiena ma kelli l-ebda ħsieb li nagħmilha din il-biċċa xogħol. Tant bdiet tgħidli - ma'min kont qed niħaddet - biex ninvesti li għamiltha għax ġejt qisni mġiegħel. Fil-verità, jien ma kellix għalfejn nagħmilha.

Mistoqsi kif għamiltha, jekk għamiltx xi download ta' xi app jew dħaltx f'xi website, ngħid li bdiet tgħidli hi, pass, pass. Qaltli "Issa mmexxik. Ibgħatli l-iscreenshots u ngħidlek pass b'pass xi trid tagħfas."

Jien tant ma kontx naf x'irrid nagħmel, li din mexxietni pass b'pass billi jien bgħattilha l-iscreenshots fuq il-Messenger (annessi mal-ilment) u kont tajthom lill-Pulizija meta mort nagħmel ir-rapport biex jaraw kif ġara l-każ. U mexxietni minn hemm. Bdiet tgħidli pass b'pass xi rrid nagħfas u xi rrid nimla; u ngħid li dawn l-affarijiet ħadu ż-żmien mhux qed ngħid mill-lum għall-għada.

Ngħid li għamilt account u tajthom id-dettalji: isem u kunjom, ID Card number, ritratt tal-ID Card minn quddiem u minn wara.

Mistoqsi qabel għamilt dan, qrajtx it-termini u l-kundizzjonijiet tal-Crypto, ngħid li probabbli li qrajthom imma tgħidlix eżatt.

Mistoqsi jekk il-BOV kienx imsemmi f'din is-sitwazzjoni kollha, ngħid li ma nimmaginax li kien imsemmi, ma jidhirlix, però, jekk kien hemm xi affarijiet li jitħaddu fuq banek, ma nafx. Ngħid li jista' jkun, però, mhux qed ngħid li l-BOV. Il-BOV huwa bank ta' Malta, jġifieri, jista' kien hemm xi mistoqsijiet dwar banek, però, mhux il-BOV.

Mistoqsi jekk kellix xi mkien li din l-app tal-Crypto hija xi servizz tal-BOV jew li hija relatata b'xi mod mal-BOV, ngħid ovvjament li le.

Mistoqsi inix familjari mat-termini u l-kundizzjonijiet tal-Internet Banking tal-BOV u tal-card li għamilt biex nagħmel it-tranzazzjonijiet, ngħid li familjari meta nużaha.

Mistoqsijiet mill-Arbitru lill-ilmentatur:

Nikkonferma li l-pagamenti kollha li jidhru fil-lista li rreferejna għaliha, li saru fit-22 u t-23 dawk kollha saru fil-kont tiegħi mal-Crypto.com.

*Nikkonferma li erbgħa minn dawk il-pagamenti saru permezz ta' online transfer u l-oħrajn saru bil-card.'*³⁴

Waq t-ewwel seduta, l-Arbitru talab u eventwalment rċieva mingħand il-BOV kopja tal pagamenti *online* (€5000 għal 4 darbiet)³⁵ u kopja tal-*statement* tal-kont bejn 2020 – 2022 ħalli jara l-pagamenti li kienu jsiru qabel ma nqala' dan il-każ tal-pagamenti ilmentati.³⁶

Fit-tieni seduta (li saret fid-29 ta' Ottubru 2024) xehdet ir-rappreżentanta, Sandra Stevens tal-BOV, li kkonfermat li l-pagamenti kollha li saru bil-*Visa card* kienu awtorizzati mill-Ilmentatur skont it-'2 *factor authentication*' permezz tas-sistema 3D *secure*. Hija xehdet, fosthom, li:

'Ngħid li jiena responsabbli mir-Risk and Fraud Section tal-E-Banking tal-Bank of Valletta. Ili fil-Cards Section għal 28 sena u ili nokkupa dan ir-rwol għal 17-il sena. Jiena inkarigata mill-card payments u l-mistoqsijiet li jsiru lili jikkonċernaw il-card payments u mhux il-pagamenti li jkunu saru bil-Payment Orders.

Nikkonferma li jien rajt l-ilment [tal-Ilmentatur] partikolarment it-tranzazzjonijiet li seħħew bil-card.

Ngħid li t-tranzazzjonijiet saru kollha bit-3D Secure; kien hemm l-authentication fihom, allura, jiġu kkunsidrati bħala low risk. Kienu wkoll over a span ta' 6/7 months, jiġifieri dik ukoll ma tindikax li kien hemm xi ħaġa

³⁴ P. 192 - 196

³⁵ P. 200 - 202

³⁶ P. 203 - 236

suspettuża fihom. Plus li l-iscore ta' dawn it-transactions fuq is-sistema tagħna li naħdmu mas-sistema tal-VISA tal-monitoring jiġu skorjati "very low" minħabba l-authentication tat-3D Secure.

Ngħid li fil-każ tat-tranzazzjonijiet li jkollhom dan il-"low risk score", l-ammonti u l-merchants ma jiġux monitored; biss il-bank jibgħat SMS biex jinnotifika lill-customer li saru dawk il-pagamenti. Again, minħabba li huma awtentikati bit-3D Secure.

*Ngħid li kull card transaction li ssir fejn card tagħna tintuża minn merchant li mhux tagħna, dik tgħaddi mis-sistema tal-VISA. Is-sistema tal-VISA għandha wkoll din il-monitoring tool li kollox jgħaddi minn go fiha wkoll. Kull tranzazzjoni tingħata risk score u dan ir-risk score jinħadem mis-sistema tal-VISA stess abbażi kemm ikun hemm rapporti ta' frodi fuq il-merchant innifsu, it-trend tal-countries, jiġifieri jinħadem awtomatikament mis-sistema.'*³⁷

Fil-kontroezami qalet:

'Mistoqsija x'tip ta' due diligence sar fuq [l-Ilmentatur] qabel ma bdew jiġu affettwati dawn il-card payments; xi due diligence kien sar fuq dan il-klijent meta kien applika għall-card, ngħid li mhux fil-kompitu tiegħi li nwieġeb għal din il-mistoqsija.

Mistoqsija qattx il-bank ċempel lill-klijent biex jistaqsuh jekk kienx hu li qed jagħmel dawn il-pagamenti, ngħid li ma jidhirlix, però, jekk aħna bagħatna ħafna messagġi u l-klijent ma rrapporta xejn, dawk ser jiġu treated as genuine. Jekk il-messagġ jiġi delivered u xorta ma rrapportalna xejn, the client is happy for us. Hu għamel il-complaint fl-aħħar, meta nduna.

Aħna, min-naħa tagħna, ma nistgħux incemplu lill-klijent u ngħidulu, "Isma", dak jista' jkun suspicious".

L-Arbitru jgħid li mhux il-bank ma jistax imma f'dan il-każ ma sarx.

Ngħid li min-naħa tagħna ma jsirx dan.

L-Arbitru jistaqsi lix-xhud:

³⁷ P. 237 - 238

Qed jingħad allura ġaladarba l-pagament ikun għadda bit-3D Secure, il-bank joqgħod fuq is-sistema tal-VISA li ma tagħtix xi alert li hemm xi ħaġa ħażina.

Ngħid li minħabba l-iSteps li jgħaddu minnhom it-tranzazzjonijiet li jsiru bl-authentication tat-3D Secure.

L-Arbitru jgħid li wieħed jifhimha kieku kienet tranzazzjoni waħda imma hawn każijiet fejn saru ammont kbir ta' tranzazzjonijiet fi span ta' xhur u kien jidher ċar li t-tranzazzjonijiet kienu qed isiru f'isem merchant li hu Crypto.com.

Joħroġ ċar mill-bank li kien hemm trasferiment mill-kont tal-klijent ma' Crypto.com imma Crypto.com kulhadd jaf min huma, li huma nies li jiddiljaw fil-cryptocurrencies.

Mistoqsija jekk allura tixgħelx xi bozza li tgħid li dan il-klijent mhux tip ta' klijent illi normalment jagħmel daqshekk trasferimenti fi cryptocurrencies u jekk il-bank joqgħodx fuq is-sistema ta' x'jagħmel il-VISA, (eżempju, hawn banek f'Malta li fejn jaraw tranzazzjoni mal-Binance, li m'hemmx affarijiet sbieħ fuqha, lanqas jagħmluha), ngħid li l-bank ma jillimitax lill-card holders fejn jużaw il-cards tagħhom.

Il-bank jagħtih is-servizz tal-card li jista' jużaha fejn irid skont it-termini tal-card, jagħtih l-application biex bit-3D Secure it-tranzazzjonijiet ikunu jistgħu jgħaddu b'mod sigur bl-authentication tagħhom plus li jinnotifikah b'SMS alert għal kull online transaction li ssir. Aħna ngħidulu lill-klijent li jekk mhix tiegħu ikellimna.

L-Arbitru jirreferi għall-obbligi tal-monitoring systems li hemm fil-PSD 2.

Ngħid li aħna nagħmlu monitoring tat-transactions, però, jekk jiġu flagged bħala low risk, dawn ikunu għaddew bl-authentication, bit-3D Secure fejn hemm two steps biex jaċċessahom.

Ukoll, mhux kull tranzazzjoni li ssir għand Crypto.com hija fraudulent jiġifieri l-bank ma jistax jgħid li għax hemm dik it-tip ta' tranzazzjoni hija frodi u ser iwaqqafha jew ser jinvestigaha.

L-Arbitru jgħid allura l-bank ma jarax it-transaction history tal-klijent għax kull tranzazzjoni tiġi cleared mill-VISA.

Ngħid, again, għax kien hemm authentication repetutament, messaġġi repetutatment u ma rċevejniex rapporti mingħand il-klijent li hemm xi ħaġa ħażina.

L-Arbitru jisħaq li dan l-ilment mhuwiex ibbażat fuq xi fraudster li daħallu fil-kont tiegħu jew li l-pagamenti li saru m'għamilhomx hu. L-ilment jidher li hu ibbażat fuq pretensjoni – tajba jew ħażina – tal-klijent illi kien hemm pattern li l-bank – at some point in time – kwazi kellu l-obbligu illi jiġbed l-attenzjoni għal dak li kien qed jagħmel il-klijent. U d-difiża tal-bank hija li la l-pagamenti kienu a favur tiegħu ma' Crypto.com, ma kienx hemm terz involut għax kien qed jikkredita l-kont tiegħu innifsu.

Mistoqsi jekk isirx dan it-tip ta' transaction monitoring fuq il-card payments, ngħid li le, ma nidhlux f'daqshekk dettall fejn jidhlu trading jew investments.³⁸

Xehed ukoll Keith Vella, xhud tal-BOV, li qal:

'Ngħid li jiena wieħed mid-Deputy MLROs tal-Bank of Valletta. Illi nokkupa din il-kariga minn Jannar 2022, kif ukoll mill-bidu ta' din is-sena, Head tal-AFC (Anti Financial Crime) Transaction Monitoring u Proactive Analysis.

Ngħid li jien familjari mal-ilment [tal-Ilmentatur] partikolarment it-tranzazzjonijiet li qed jilmenta fuqhom.

Ngħid li f'dawn it-tip ta' tranzazzjonijiet kemm meta t-tranzazzjoni ser tiġi transacted out of the bank and into the bank minn banek u financial institutions oħra, it-transaction qabel tidhol jew titlaq mill-kont tagħna jew tidhol mill-kont tagħna tal-BOV, isir transaction monitoring at a pre-transaction level: jew qabel ma titlaq it-transaction mill-kont tagħna għal bank ieħor jew financial institution oħra jew inkella qabel tidhol minn financial institution oħra għal ġol-kont tal-klijenti tagħna, jiġifieri qabel tiġi credited jew debited.

F'dan il-każ, l-erba' transactions li saru bi 24/7 kienu debited mill-kont tal-klijent tagħna u ser imorru ġo kont tal-klijent tagħna wkoll imma ma' institution oħra.

³⁸ P. 238 – 239

F'dan il-każ, tnejn minn dawn it-transactions li telqu mill-bank tagħna marru l-OpenPayd Financial Services Malta Limited (li hija kumpanija rreġistrata hawn Malta) u żewġ transactions oħra marru għo financial institution għewwa l-Lithuania, t-Transactive Systems UAB.

F'dan il-każ, qabel ma telqet it-transaction, isir screening tal-payment details, tal-beneficiary, li f'dan il-każ kien il-klijent tagħna wkoll imma ma' institution oħra; jsir screening ukoll għal liema pajjiż sejra dik it-transaction – f'dan il-każ kienu Malta u l-Lithuania. U jsir ukoll check vis-à-vis l-pajjiż għat-threshold jew ammont li jkun iffissat based on the Risk-Based Approach.

Jiġi screened ukoll, apparti l-bank details, il-bank fejn sejrin il-flus ukoll u f'dan il-każ kienu l-OpenPayd Financial Services Malta Limited u t-Transactive Systems UAB.

Bażikament dak hu t-tip ta' screening li jsir. Dan l-iscreening isir through sistema – f'dan il-każ, it-transactions għaddew through SEPA – u s-sistema li tintuża għas-SEPA payments għandha dawk li jissejñu Watchlists.

Dawn il-Watchlists jagħtihomlna jew jiġu downloaded through a contract with reputable institutions li f'dawn il-Watchlists (li huma publicly available ukoll), f'ħafna minnhom ikun hemm entitajiet, kemm nies naturali u kemm nies legali mnizzlin għo fihom, li jistgħu ikunu abbinati magħhom ċertu offenses ta' financial crime jew, pereżempju, nies jew entitajiet marbutin ma' ċerti reati. U, allura, f'dan il-każ, il-beneficiary, li nzerta kien klijent tagħna wkoll, ġie screened vis-à-vis dawn il-Watchlists ukoll. Ngħid li l-isem [l-Ilmentatur] ma nstab fl-ebda Watchlist u, ovvjament, il-pagament baqa' għaddej.

Apparti minn hekk, jekk inħarsu lejn it-transaction activity tal-klijent, hemm ammonti li jaqbzu dawk il-€5,000 per payment li marru minn għo kont tiegħu mal-BOV għal għo kont ieħor tiegħu mal-BOV wkoll. Imma biex tagħmel dawk it-tip ta' transactions, l-istess proċedura tintuża biex tagħmel transfer mill-bank tagħna għal financial institution oħra.

Hemmhekk ukoll qed turi l-versatilità tal-klijent mas-sistema tat-24/7 tal-klijent mal-BOV.

L-Arbitru jixtieq jitlob kjarijfika. Jgħid li fl-ewwel seduta jidhirlu li ġie stabbilit, jekk fehem tajjeb, li dawn l-erba' pagamenti li ma sarux bil-card imma saru bl-online transfer, kienu kollha a favur ta' Crypto.com.

[L-Ilmentatur] u Dr Adrian Sciberras jikkonfermaw li dan hu korrett.

L-Arbitru jgħid li talab kopja ta' dawn il-Payment Orders li l-bank bagħathomlu flimkien mal-kont tal-klijent minn żmien qabel.

Issa, s-Sur Vella qed jgħid li dawn Crypto.com ma jidhru mkien imsemmija fihom, imma saru through a payment institution li hija OpenPayd jew xi ħadd ieħor illi Crypto.com forsi kellha kont magħhom.

L-Arbitru jigbed l-attenzjoni għall-fatt li Crypto.com ma jidhru bl-ebda mod f'dawn il-payment transactions bħala l-ultimate beneficiary fejn il-klijent kellu kont u jgħid li l-klijent m'għandux kont ma' OpenPayd u lanqas mal-istituzzjoni ġewwa l-Lithuania.

L-Arbitru jgħid li fil-kopja tat-tranzazzjonijiet mhuwiex qed jara eżatt min hu l-beneficiary.

Keith Vella jwieġeb:

Il-Crypto jista' jkollha accounts tagħha f'diversi financial institutions fejn jista' jkollha accounts. Kif qed naraw f'dan il-każ, probabilmment għandha kontijiet ma' financial institution ġewwa Malta li hija OpenPayd Financial Services Malta Limited u account ieħor mat-Transactive Systems UAB. Il-Wallet ikun f'isem il-klijent. F'dan il-każ, huwa f'isem il-klijent tagħna, [l-Ilmentatur].

Biex inkompli nsaħħaħ dak li qed ngħid, il-klijent qalilna wkoll fil-complaint tiegħu li t-transactions li għadda kollha deheru fil-Crypto.com Wallet tiegħu, jigifieri daww ikunu kontijiet tal-Crypto.com f'diversi financial institutions. Ngħid li din hija xi ħaġa normali li jagħmluha. L-Arbitru jgħid li, allura, għalkemm l-isem ta' Crypto.com ma jirrizulta mkien mid-dokumenti li bagħat il-bank, Crypto.com hija l-holder ta' dak l-IBAN number li hu kkwotat fil-Payment Order.

Keith Vella jirrispondi:

Eżatt, għax kieku ma jidhrux fil-Crypto.com Wallet tal-klijent li wkoll bagħtilna screenshot tiegħu fil-complaint tiegħu.

Dr Adrian Sciberras, għall-ilmentatur, jgħid li kulma qalu s-Sinjuri Sandra Stevens u Keith Vella huwa kollu minnu u ħadd mhu qed jinnegah.

Dr Adrian Sciberras jixtieq jistaqsi x'tip ta' due diligence sar fuq dan il-klijent u meta sar l-aħħar.

Keith Vella jirrispondi:

Ngħid li jsir id-due diligence perjodikament skont l-Implementing Procedures li aħna nsegwu bħala financial institution u subject persons.

Kif nistgħu ngħidu, skont l-IPs għandek klijenti li jkunu rriskjati low, medium u high. Issa, skont ir-risk rating tal-klijent – li dak hu xi ħaġa interna u sensittiva li ma nkunx nista' ngħid hawnhekk ir-risk rating tal-klijent – isir perjodikament skont dak ir-risk rating id-due diligence tal-klijent.

Kif ukoll, is-sena l-oħra u ta' qabel, il-bank kien għaddej minn proċess sħiħ fejn kienet qed issir dik li jgħidulha Remediation (li kienet ukoll public) fejn bażikament kull klijent tal-bank kien qed jiġi mitkellem mill-bank biex jiġi updated il-profile tiegħu – parti mir-Remediation u d-due diligence li jsir tal-klijenti.

Mistoqsi meta kien sar l-aħħar due diligence fuq il-klijent qabel ma saru t-tranzazzjonijiet f'Ottubru 2022 u x'għamilna wara li ġara dan l-incident, ngħid li din il-mistoqsija ma kontx ippreparat għaliha; għandna ma nafx kemm-il klijent u żgur li mhux ser ngħidlek meta kien, on the fly, l-aħħar due diligence; żgur ma nistax.

Ngħid li nkunu nistgħu niċċekkjaw min kienet il-branch li għamlitlu l-update tad-due diligence. Ngħid li l-klijent suppost jaf meta saret l-aħħar due diligence għax il-bank bilfors irid jikkuntattja lill-klijent għal ċertu documentation.

L-Arbitru jitlob lill-bank sabiex jibgħat id-dati preċiżi meta saret l-aħħar due diligence [tal-ilmentatur].

Mistoqsi x'jagħmel il-bank in ġenerali meta jara dawn it-tip ta' tranzazzjonijiet, jekk iħallihomx għaddejjin jew jekk iċempilx, ngħid li digà tkellimt kif isir il-proċess: jekk ma kinux suspicious, m'għandhomx għalfejn jieqfu. God forbid li nistaqsu għal kull transaction li ssir ta' €1,000, ta' €2,000. Kieku nistaqsu għal kull transaction li ssir, kieku qed niksru l-Implementing Procedures aħna stess, li bilfors irridu nsegwuhom. Kieku r-Risk-Based Approach ma nkunux qed insegwuh li ma nistgħux ma nsegwuhx.

L-Arbitru jistaqsi jekk il-monitoring system tal-bank meta ra dawn it-tranzazzjonijiet kollha għaddejjin - li żgur ma kinux isiru qabel - at some point in time tixgħellux bozza li wieħed għandu jistaqsi xi ħaġa lill-klijent jekk jafx x'inhu jagħmel avolja l-flus sejr in f'kont tiegħu stess peress li kulħadd jaf Crypto.com x'jagħmel u li l-klijent hu retail investor.

Ngħid li jekk nieħdu dawk l-affarijiet kollha li semmejt bħala process, on a Risk Based Approach, anke tarahom in conglomerate, forsi għall-klijent 66K huma ħafna u jista' jkun li għal klijenti normali (il-klijentela normali tal-bank) huwa ammont kbir. Imma trid tara l-perjodu u trid tara wkoll kif elevaw it-transactions li kienu għaddejjin.

Niftakru li t-transactions by card kienu €1,000 something, €1,000 something, jigifieri kienu recurrent – kien hemm recurrency. Ma kien hemm xejn li filli ma jiena nagħmel xejn filli, imbagħad, għaddejt €20,000 f'daqqa, perezempju, lil Crypto.com.

Apparti minn hekk, is-sistemi tal-bank dejjem qed naraw kif intejbuhom. Ovvjament, biex tara dan l-effett fuq numru ta' tranzazzjonijiet, is-sistema tkun trid titħaddem bil-Machine Learning u l-AI li l-bank ukoll qed jinvesti fiha.

Tgħidli bil-Machine Learning u l-AI dawn it-transactions ser jieqfu? Skont il-profil tal-klijent. Jekk qed naraw €1,000, €1,00 – l-ammonti huma verament baxxi biex ngħidu li kien hemm spike out of the blue lil Crypto.com.

Ma ninsewx ukoll li dawn il-Crypto platforms huma illicenzjati, reputable; u mhux li t-transaction qed tintbagħat lil xi platform mhux daqshekk imsemmija. Crypto.com hija llicenzjata Malta wkoll u għandha l-licenzja mill-MFSA.

All in all, kollox irid jittieħed into consideration.

Mistoqsi jekk jiena jew it-tim tiegħi qattx ċempilna [lill-Ilmentatur] fuq xi transaction, ngħid li t-tim tiegħi qatt ma jista' jċempel lill-klijenti għax inkella niġu tipping off, jiġifieri nkunu qed niksru l-liġi aħna stess.

Qed jingħad li x-xhud ta' qabli xehdet fuq card. Mistoqsi jekk fuq payment hemmx dipartiment ieħor, ngħid li l-monitoring system qiegħda taħt il-kappa tal-MLRO. Jekk teħel xi transaction jew set ta' transactions u jkollna bżonn supporting documentation, ma nistgħux immorru għall-klijent aħna għax inkunu qed niksru l-liġi.³⁹

Analizi u kunsiderazzjonijiet

Dan huwa fost l-ewwel każi minn sensiela ta' ilmenti li għandu quddiemu l-Arbitru magħmula minn nies lokali rigward skemi ta' pagamenti frawdolenti b'sistema magħrufa bħal **'pig butchering'** li frodisti professjonali bi kreattività enormi qed iħaddmu biex jarrikkixxu ruħhom a skapitu ta' konsumaturi.

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

Dawn in-Noti Tekniċi qed ukoll jiġu ppubblikati fuq il-*website* tal-OAFS għall-informazzjoni ġenerali, mhux biss tal-partijiet f'dan l-ilment.

Il-mertu prinċipali ta' dan l-ilment essenzjalment huwa jekk il-Bank mexiex skont l-obbligi li għandu rigward il-moniteragg tal-pagamenti li jsiru mill-klijenti tiegħu.

³⁹ P. 240 - 244

Fin-Noti Tekniċi li l-Arbitru ħareġ qabel rigward pagamenti frawdolenti ġie ddikjarat kif ġej.⁴⁰

'PSP (Payment Service Providers) huma obbligati li jkollhom sistemi effettivi ta' sorveljanza ta' pagamenti biex jiproteġu lill-PSU (Payment Service User) minn pagamenti frawdolenti. Ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2017 jstabbilixxi standards tekniċi regolatorji għall-awtentikazzjoni qawwiya tal-konsumatur u standards miftuħin ta' komunikazzjoni, u jissupplimenta d-Direttiva (UE) 2015/2366.

Dan jipprovdi fl-artikolu 2(1) li:

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

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

- 1. Listi ta' elementi tal-awtentikazzjoni kompromessi jew misruqa;*
- 2. L-ammont ta' kull tranżazzjoni ta' pagament;*
- 3. Xenarji tal-frodi magħrufa fl-għoti ta' servizzi ta' pagament;*
- 4. Sinjali ta' infezzjoni tal-malwer fi kwalunkwe sessjoni tal-proċedura ta' awtentikazzjoni;*
- 5. F'każ li l-apparat jew is-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.*

Ġie ċċarat li l-obbligazzjoni ta' sorveljanza ta' mekkaniżmi ta' pagament m'għandux ikun "sorveljanza ta' riskju f'ħin reali" u solitament isir "wara" l-eżekuzzjoni tat-tranzazzjoni ta' pagament. Għadu ma ġiex definit kemm wara, imma ovvjament għal kwalunkwe valur reali ta' tali mekkaniżmi, d-differenza bejn il-ħin reali tal-pagament u dak tas-sorveljanza effettiva ma tridx tkun wisq.

⁴⁰ In-Nota Teknika maħruġa f'Diċembru 2023 (Aġġornata Nov 2024) intitolata "Mudell għall-allokkazzjoni ta' responsabbiltà bejn Fornituri ta' Servizzi ta' Pagament (PSP) u Utenti tas-Servizzi ta' Pagament (PSU) f'każ ta' scams ta' pagamenti frawdolenti".

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

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

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

Hekk, f’dan il-każ, jirrizulta b’mod ċar li ċertu pagamenti li saru mill-Ilmentatur fil-perjodu bejn Ottubru 2022 u Mejju 2023 kienu għal kollox anomali minn kif kien jopera l-kont qabel, skont l-*statements* ipprezentati li jmorru lura sal-bidu tas-sena 2020.⁴¹

Matul is-snin 2020 u 2021, u sa ma bdew il-pagamenti ilmentati f’Ottubru 2022, il-pagamenti li kienu jsiru mill-kont konċernat kienu pagamenti żgħar anke jekk frekwenti. L-oġġla pagamenti kienu ta’ €1,000 (29.07.2020), €1,000 (15.10.2020), €2,000 (30.11.2020), €3,000 (05.10.2021) li kollha kienu trasferimenti għal kont ieħor li l-Ilmentatur kellu mal-BOV stess jispiċċa b’ċifri ... 59 u li, allura, ma kienu jimmarkaw ebda riskju ta’ frodi.

Mill-bqija, il-pagamenti l-oħra kienu ammonti żgħar, kollha taħt €500, il-bicċa kbira jirrapprezentaw għid ta’ flus kontanti mill-ATM, xiri *point of sale* u *automated transfers*.

⁴¹ P. 203 - 236

Biex jasal għall-gudizzju dwar l-anomaliya tal-pagamenti ilmentati mal-istorja tal-kont tal-Ilmentatur, l-Arbitru wkoll qed jelenka f'Tabella B il-kriterji li jispirawh.

Tabella B

Kriterji kkunsidrati biex jiġi determinat jekk il-pagamenti in kwestjoni kinux anomali u 'out-of-character' fil-kontest tal-profil tal-konsumatur u tranzazzjonijiet tipiċi tiegħu

Kriterju bażiku	Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ
(a) Profil tal-konsumatur	L-ilmentatur kellu 39/40 sena meta seħhew il-pagamenti u huwa <i>self-employed</i> bħala <i>car instructor</i> . L-ilmentatur kien ilu għal snin twal (iżjed minn 15-il sena sa mill-2007) bħala klijent tal-bank. ⁴² Kellu dħul dikjarat ta' madwar €25,000. ⁴³
(b) L-ammont u d-daqs tat-tranzazzjoni (hekk kif komparat mal-ammont medju ta' tranzazzjoni u l-ammont totali tal-kont u/jew l-introjtu fix-xahar)	L-ammonti kienu individwalment akbar minn dawk li kienu jsiru iżda mhux b'mod sinjifikattiv. Kull pagament maħruġ mill-Bank għal kryptoassi kien ivarja madwar 64% - 162% (tas-salarju nett ta' xahar ta' €1,592 skont l-aħħar <i>payslip</i> ta' Marzu 2019 ipprezentata). ⁴⁴ Il-pagamenti l-oħra SEPA li saru ta' €5,000 kienu 314% tas-salarju nett abbażi ta' tali <i>payslip</i> . Sa l-aħħar ta' Novembru 2022, it-tranzazzjonijiet fi kryptoassi (għall-ammont kumulattiv ta' €19,525) diġà kienu jikkonsistu

⁴² P.192 u 252

⁴³ P.270 u 271

⁴⁴ P. 274; Eż. €1,027 huwa 64% ta' €1,592; €2,575 huwa 162% ta' €1,592

	<p>għal iżjed minn 77% tas-salarju gross ta' sena indikat tal-ilmentatur.⁴⁵</p> <p>Sa nofs Diċembru 2022, dawn il-pagamenti b'mod globali kien jlaħħqu għal €38,243, jiġifieri 150% tas-salarju gross ta' sena indikat tal-ilmentatur.</p> <p>Sa l-aħħar ta' Diċembru 2022, dawn il-pagamenti b'mod globali kien jlaħħqu għal €45,780, jiġifieri kważi d-doppju (180%) tas-salarju gross ta' sena indikat tal-ilmentatur.</p>
(c) Il-frekwenza, hin u x-xejra ta' tranzazzjonijiet simili jew l-istess;	<p>Anomali mal-istorja tal-kont hekk kif diġà deskritt ftit qabel f'din it-Tabella.</p> <p>Għoxrin pagament għal kryptoassi fuq xahrejn, b'medda ta' għaxra fix-xahar li saru f'Novembru u Diċembru 2022. Dawn il-pagamenti frekwenti ħafna minnhom kienu qegħdin isiru bi frekwenza ta' bejn ġurnata jew tlett ijiem bejniethom.</p>
(d) L- ammont kumulattiv li rriżulta minn tranzazzjonijiet simili jew l-istess (kif ikkomparat mal-ammont medju ta' tranzazzjoni u l-ammont totali tal-kont;	<p>Il-kumulu tal-pagamenti kien ferm anamolu minn dawk li kienu jsiru qabel speċjalment fil-frekwenza u fil-kumulu tal-ammont fuq perjodu ta' 7 xhur. Filwaqt li individwalment, il-pagamenti ma kinux għal ammonti li jeħtieġu xi awtorizzazzjoni speċjali minn qabel biex isiru, il-kumulu tagħhom kien ferm suspettuż hekk kif anke indikat hawn fuq.</p>
(e) L- iskop tat-tranzazzjoni	<p>L-iskop tal-pagamenti kien wieħed ċarissimu, biex isir investiment fi <i>crypto-assets</i>. <i>Crypto.com</i> hija liċenzjata mill-MFSA bħal <i>Virtual Asset Service Provider</i> (VASP) u allura messu kien ċar għal BOV x'kien l-iskop tat-trasfermenti li kienu qed isiru.</p>
(f) Ir- reċipjent tat-tranzazzjoni	<p><i>Crypto.com</i> hija liċenzjata mil MFSA bħal <i>Virtual Asset Service Provider</i> (VASP) u allura messu</p>

⁴⁵ Pagamenti għal kryptoassi minn 26.10.2022 sa 30.11.2022 kienu jlaħħqu €19,525 (jiġifieri 77% tas-salarju €25,330 indikat fit-2019) – P. 270.

	kien ċar għal BOV x'kien l-iskop tat-trasfermenti li kienu qed isiru.
(g) Twissijiet pubbliċi rilevanti u materjali fuq ir-reċipjent	Ir-reċipjent kien <i>Crypto.com</i> li kien qed jopera skont il-liċenzja li kellu bħala VASP. Izda saru diversi twissijiet pubbliċi li investimenti fi <i>crypto</i> huma spekulattivi u fuq ir-riskju ta' attivitajiet frawdolenti f'dan is-settur. ⁴⁶ Dan wieħed irid jarah ukoll fil-kuntest ta' klijent <i>retail</i> bla esperjenza fis-settur.
(h) Inkonsistenzi oħra jew natura eċċezzjonali tat-tranzazzjoni jew serje ta' tranzazzjonijiet hekk kif ikkomparat mal-operat preċedenti tal-kont	Kif diġà spjegat li l-kumulu, l-frekwenza u l-iskop tal-pagamenti ilmentati kienu għal kollox anomali ma kif kienu jopera l-kont tiegħu l-Ilmentatur qabel ma bdiet din l-esperjenza qarsa.

Għalkemm il-kriterji msemmija hawn fuq huma ndikati u ġew miġbura flimkien fin-Nota Teknika li l-Arbitru qiegħed joħroġ ma' din id-deċiżjoni, dawn il-kriterji m'humiex xi aspetti godda jew onerużi li bank jieħu jew kellu jieħu biex jaqdi b'mod adegwat l-obbligu tiegħu ta' moniteragg tal-pagamenti tal-klijenti.

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

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

⁴⁶ https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esa_2022_15_joint_esas_warning_on_crypto-assets.pdf
https://www.eiopa.europa.eu/document-library/other-documents/crypto-assets-esas-remind-consumers-about-risks_en

L-Arbitru jinnota d-difiża tal-Bank fejn il-Bank saħaq li għamel moniteraġġ fuq kull tranżazzjoni.⁴⁷

Moniteraġġ tat-tranżazzjonijiet adegwat iżda ma jsirx fuq, u ma jieħux konjizzjoni ta' tranżazzjoni waħda biss imma anke fosthom tal-operat in generali tal-kont tal-klijent u s-serje tat-tranżazzjonijiet li jkunu qed isiru fuq l-istess kont.

F'dan il-każ kien ċarissimu, u l-Bank kien amplament konxju, li **l-Ilmentatur kien qiegħed jagħmel ħafna pagamenti mill-kont tiegħu kollha għall-iskop u relatati ma' kryptoassi** – id-deskrizzjoni fuq l-*statement* tal-Bank stess tal-pagamenti bil-*VISA card* huma fil-fatt deskritti bħala pagamenti '*POS CRO-Internet*' jew '*POS crypto.com*' fejn jindikaw b'mod ċar l-intenzjoni li jkun hemm tranżazzjonijiet fi kryptoassi.⁴⁸

Dawn it-tranżazzjonijiet (tletin kollha fejn il-maġġoranza tagħhom, għoxrin, saru fuq xahrejn biss) kienu qed isiru b'mod frekwenti, ħafna minnhom f'temp ta' ftit jiem biss hekk kif joħroġ minn Tabella A.

Kien ukoll ċar li, **b'mod sistematiku, l-kont tal-Ilmentatur kien qiegħed jiġi mbattal b'diversi tranżazzjonijiet fi kryptoassi** fejn għalkemm kull pagament individwali ma kienx daqshekk għoli minnu nnifsu u meta jittieħed waħdu, iżda b'mod kumulattiv u kollettiv, kien wieħed sostanzjali sew peress li kien jirrifletti jew jaqbez sew is-salarju bażiku f'xahar tal-Ilmentatur.

F'ċertu punt dawn il-pagamenti kollha relatati ma' kryptoassi saħansitra qabzu t-total tas-salarju gross ta' sena sħiħa tal-Ilmentatur, anke b'mod konsiderevoli.

Minkejja dan, u minkejja li l-Bank jaf b'ċertu periklu b'mod partikolari ta' *scams* relatati ma' kryptoassi, l-Bank ma intervjeniex u straħ fuq l-iskuża li l-pagamenti kienu magħmula mill-Ilmentatur innifsu u sejr in għal għand entità oħra liċenzjata fuq kryptoassi. Dan iżda ma jeżonerax l-obbligu li l-Bank kellu biex jintervjeni f'waqtu meta kien hemm dawn ir-*red flags* u indikazzjonijiet kollha ta' possibiltà ta' frodi minħabba l-mod ta' kif il-kont kien qiegħed jiġi operat.

⁴⁷ Eż. Para. 26 tar-risposta tal-Bank, P. 153

⁴⁸ P. 230 - 236

Iżjed u iżjed, meta l-Bank suppost jaf li għalkemm il-pagamenti kienu inizjalment qed isiru lejn Fornitur liċenzjat fuq kryptoassi, dawn it-tip ta' Fornituri f'dak iż-żmien ma kellhomx salvagwardji u obligazzjonijiet fuq moniteragg tal-pagamenti hekk kif huma applikabbli fuq il-banek u istituzzjonijiet finanzjarji oħra sugġetti għal PSD2.

Għalhekk, wieħed raġonevolment ma jistax jaqbel mas-sottomissjoni tal-Bank li *'There were no "unusual or suspicious activity", "obvious dangers" or "out of pattern transactions" as alleged ...'*.⁴⁹

Għar-raġunijiet spjegati, l-Arbitru jqis li l-pagamenti ilmentati kienu anomali meta mqabbel mal-istorja tal-kontijiet, u li kien doveruż li l-Bank x'imkien matul it-tragitt ta' dawn il-pagamenti messu intervjena biex ikollu konverzazzjoni serja mal-Ilmentatur biex jifhem jekk setax ikun il-każ li l-Ilmentatur qed jiġi mmanipulat minn frodisti.

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

F'liema punt il-Bank kien doveruż li jkollu suspetti biżżejjed biex jiftaħ diskussjoni mal-Ilmentatur dwar il-possibilità ta' frodi huwa argument sugġettiv.

L-Arbitru jhoss li jkun ġust li jikkonkludi li dan il-punt messu ntlehaq tal-inqas f'xi punt f'Diċembru 2022 meta kienu digà saru dawn il-pagamenti:

Tabella C

DATA	VISA CARD EURO	SEPA OnLine EURO
26.10. 2022	1070.38	
08.11.2022	1063.11	
15.11.2022	1029.82	
16.11.2022	1023.89	

⁴⁹ P. 153

19.11.2022	1028.86	
19.11.2022	1027.91	
21.11.2022	1123.89	
22.11.2022	2044.39	
24.11.2022	2558.30	
29.11.2022		5,000
30.11.2022	2554.76	
02.12.2022	1027.53	
05.12.2022	2575.34	
05.12.2022	2557.12	
07.12.2022		5,000
09.12.2022	2509.96	
12.12.2022	2539.48	
15.12.2022	2508.36	
17.12.2022	2508.36	
TOTAL	€30,751.46	€10,000.00

Kienu diġà saru 19-il pagament li minnhom 17 saru bil-*card* u 2 permezz ta' trasferiment SEPA *online* għall-valur ta' 'l fuq minn €40,000. Minn dawn, 11-il pagament kienu għal ammont ta' aktar minn elfejn ewro li bħalhom qatt ma kien għamel l-Ilmentatur, u saru f'perjodu qasir ta' madwar xahar u nofs bejn is-26 t'Ottubru 2022 u s-17 ta' Diċembru 2022.

Il-pagamenti li saru bil-*VISA Card* kienu kollha b'mod ċar qed jiġu trasferiti lil *Crypto.com* li l-Bank bla dubju jaf li huma *Virtual Asset Services Provider (VASP)* u li huma wkoll liċenzjati f'Malta għal ċertu tip ta' tranzazzjonijiet.

Il-pagamenti li kienu saru SEPA *online* ma kinux juru li kienu sejrin għand *Crypto.com* izda, f'dan il-każ, ukoll kien ċar li l-klijent qatt ma kien għamel pagament ta' dan it-tip u lanqas għal dawg it-tip ta' beneficijarji (li kienu

istituzzjonijiet finanzjarji oħra) hekk kif indikat fis-seduta tad-29 t'Ottubru 2024.⁵⁰

Għal dan il-għan, l-Arbitru qed jeżenta lill-BOV minn kull ħtija dwar dawn l-ewwel pagamenti li laħqu saru sa l-ewwel pagament tas-17 ta' Diċembru 2022.

Iżda, minn hemm 'il quddiem, hemm argument sod li l-Bank naqas minn dmirijietu taħt l-obbligi ta' moniteragg ta' pagamenti skont il-PSD 2 u, għalhekk, irid jerfa' t-telf li l-Ilmentatur garrab dwar il-pagamenti l-oħra mit-tieni pagament tas-17 ta' Diċembru 2022 'il quddiem, jiġifieri:

Tabella D

DATA	VISA CARD EURO	SEPA OnLine EURO
17.12.2022	2526.52	
19.12.2022	2501.85	
02.02.2023		5000.00
08.02.2023		5,000.00
19.04.2023	96.91	
29.04.2023	2033.99	
02.05.2023	25.66	
02.05.2023	288.61	
05.05.2023	2166.67	
09.05.2023	2283.47	
15.05.2023	2772.14	
TOTAL	€14,695.82	€10,000

⁵⁰ P. 240

Id-difiza tal-Bank li ma għandux iġorr dan it-tort hija bbażata fuq l-argument li għaladarba l-pagamenti kienu favur tal-Ilmentatur stess fil-kont li kellu ma' *Crypto.com*, u li allura ma kienx hemm pagamenti lil terzi, il-Bank ma kellux obbligu joqgħod jistaqsi lill-Ilmentatur x'inhu jagħmel bi flusu.

Din id-difiza tasal sa ċertu punt iżda, mbagħad, tisfaxxa. U dan il-punt l-Arbitru jikkonsidra li kien intlaħaq sas-17 ta' Diċembru 2022. Il-Bank kien jaf li l-Ilmentatur ma kienx klijent professjonali li normalment jinvesti (jew jispekola) fi kryptoassi, u kien jaf fejn kienu sejrin il-flus għax kien jaf x'inhi l-funzjoni ta' *Crypto.com*.

Kellu joħroġ mill-profil tal-Ilmentatur il-limitazzjonijiet tiegħu u nuqqas ta' esperjenza f'dan is-settur u li dan qatt ma għamel dan it-tip ta' tranzazzjonijiet. U, allura, wara dawk il-pagamenti materjali għall-Ilmentatur li baqgħu għaddejjin b'mod regolari u sistematiku f'Diċembru 2022, huwa meqjus li l-Bank ma kellux ħajt ta' kenn meta injora l-fatt li l-Ilmentatur kien qed jagħmel pagamenti li ma kinux skont il-profil ta' klijent *retail*.

L-argument l-ieħor, li jista' jtaffi l-ħtija tal-BOV, huwa li l-klijent tant kien dominat mill-frodist, u tant kien bena intimità verbali tat-tip li tintuza f'*romance scams*, li anke kieku l-Bank wissa lill-klijent li kien qed jara riskju ta' frodi fil-pagamenti li kien qed jagħmel, dan xorta kien jibqa' għaddej bihom. Il-fatt li l-Ilmentatur dam tliet xhur u nofs mill-aħħar pagament milli jirrapporta u, fil-frattemp, anke mar il-Canada biex jiltaqa' mal-frodist mara (jew il-persuna) li kienet qed timmanipulah, isostni d-difiza tal-Bank f'dan is-sens.

L-Arbitru jifhem dan l-argument u, għalhekk, iħoss li l-Ilmentatur għandu jgħorr it-telf kollu tal-pagamenti li saru qabel sa dak il-punt imsemmi f'Diċembru 2022.

Iżda, wara din id-data, speċjalment meta mar biex jagħmel it-tieni pagament simili fis-17 ta' Diċembru 2022, hemm messu skatta l-obbligu li l-Bank qabel jgħaddi dawn il-pagamenti, jiftaħ konverżazzjoni sewwa mal-klijent biex jara jekk kienx każ li jqajjem suspett ta' manipulazzjoni tal-klijent mill-frodist.

Osservazzjonijiet finali

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

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

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

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

- i. jistaqsi lill-Ilmentatur in-natura tal-pagamenti u lil min effettivament dawn kienu ser isiru;
- ii. jistaqsi ċertu mistoqsijiet bażiċi u sempliċi u jiġbed l-attenzjoni tal-Ilmentatur għal ċertu aspetti u '*red flags*' li kienu joħroġu. Ċertu mistoqsijiet li setgħu saru jew aspetti li setgħu jitqajmu mal-Ilmentatur huma, pereżempju:
 - kif sar jaf b'din it-*trader*;
 - jekk qattx iltaqa' mat-*trader* personalment;
 - jekk iċċekkjax u vverifikax mar-regolatur tas-servizzi finanzjarji li t-*trader* hija verament liċenzjata biex tipprovdi s-servizz offrut;
 - jekk qattx għamel dawn it-tip ta' tranzazzjonijiet qabel.

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

- li hemm diversi skemi frawdolenti sofistikati li jinvolvu t-tip ta' tranzazzjonijiet li kien qed/ser jagħmel u l-importanza li joqgħod attent u jivverivika sew l-affarijiet biex ma jingidimx;
- jinkuraġġih biex ikun kawt u jitkellem ma' xi ħadd professjonali u licenzjat lokali li jkun jista' jiggwidah minħabba ċertu *red flags* li ħarġu rigward it-tranzazzjonijiet li għamel u xtaq ikompli jagħmel u ċ-ċirkostanzi partikolari tagħhom.

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

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

...

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

...'

L-Arbitru diġà ttratta hawn fuq il-qasam regolatorju u ser jgħaddi wkoll biex jagħmel ċertu osservazzjonijiet oħra.

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

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

Hemm, pereżempju, numru sew ta' deċiżjonijiet mill-*Financial Ombudsman* Ingliż (FSO) li jmorru lura fuq dan l-aspett sa mis-sena 2022.⁵¹ Tema komuni li toħroġ minn dawn id-deċiżjonijiet, fil-fatt, hija li:

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

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

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

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

*In deciding fair compensation, we also considered if would be fair for Marta to bear any additional responsibility for what happened. However, as we thought the trading platform and correspondence with the fraudsters was very convincing, we decided against that on the facts of this case. So we asked the bank to refund all the transactions which took place after the point we thought it should have intervened.'*⁵²

⁵¹ Każijiet "DRN-3563742", "DRN-3670635" u "DRN-4549050" deċiżi mill-*Financial Ombudsman* Ingliż fis-sena 2022, 2023 u 2024 rispettivament -

<https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-3563742.pdf>

<https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-3670635.pdf>

<https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-4549050.pdf>

⁵²<https://www.financial-ombudsman.org.uk/decisions-case-studies/case-studies/consumer-contacts-us-complain-cryptocurrency-investment-scam>

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

L-Arbitru, fid-deċiżjoni tiegħu, mhux ser jieħu konsiderazzjoni tal-argument li l-BOV ma kellux profil aġġornat dwar il-klijent waqt li kienu qed isiru l-pagamenti ilmentati.

L-aħħar aġġornament tal-profil (*'due diligence'*) tal-Ilmentatur qabel ġara l-każ ilmentat kien f'April 2019, li kien jieħu konjizzjoni tad-dħul dikjarat għat-taxxa fl-2018, u fejn l-Ilmentatur iddikjara li dħul fil-kont konċernat kien ser ikun anqas minn €12,000 u dħul dikjarat għat-taxxa ta' madwar €25,000.⁵³

Hu sew magħruf li l-BOV diġà wehel penali amministrattivi sostanzjali mill-FIAU għal dan in-nuqqas.⁵⁴ Il-BOV ma għamel l-ebda difiza li l-Ilmentatur kien xi investitur b'esperjenza li timmitiga r-responsabbiltà tal-Bank.

Deciżjoni

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

Kieku għamel konverżazzjoni kif kien xieraq mal-Ilmentatur f'xi waqt f'Diċembru 2022, kien jispjegalu li l-pagamenti li għamel u li ried ikompli jagħmel kellhom impronta ta' frodi u kien jista' jiddiswadih milli jagħmel aktar pagamenti.

Min-naħa l-oħra, l-Ilmentatur kellu r-responsabbiltà tiegħu ukoll, u mhuwiex konklussiv li kieku l-BOV fetaħ konverżazzjoni miegħu dwar x'kien hemm wara l-pagamenti xejn tipiċi li beda jagħmel, kien ser jibdel fehemtu.

Għalhekk, l-Arbitru qed jordna lill-BOV jirrifondi parti mit-telf li ġarrab l-Ilmentatur minħabba nuqqas serju fis-sistema ta' moniteraġġ ta' pagamenti min-naħa tal-Bank, u jhallas lill-Ilmentatur dawk il-pagamenti li saru wara l-ewwel pagament tas-17 ta' Diċembru 2022 (skont Tabella D), jiġifieri **€24,695.82** (erba' u għoxrin elf, sitt mija u ħamsa u disgħin ewro punt 82) u dan skont Artikolu 26(3)(c)(iv) ta' KAP 555.

⁵³ p. 267 – 274 (Dok. K)

⁵⁴ <https://fiaumalta.org/app/uploads/2021/12/Publication-Notice-17122021.pdf>

Bl-imgħax ta 3.15%⁵⁵ minn ħamest ijiem wara d-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-pagament effettiv.

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

L-Arbitru jordna wkoll lill-BOV biex jifhem sew il-konklużjoni tan-Noti Tekniċi annessi u jara li hemm l-investiment meħtieġ fis-sistemi u fit-taħriġ biex isaħħaħ il-moniteragg ta' pagamenti u jissalvagwardja l-interessi tal-klijenti konsumaturi mill-kaċċa spjetata u krudili għal vittmi fragli minn frodisti dejjem aktar professjonali u kreattivi.

Alfred Mifsud

Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), magħmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi żmien għoxrin (20) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taħt l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal kjarifika tal-kumpens jew talba għall-korrezzjoni ta' xi żbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografiċi jew żbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

⁵⁵ *Marginal finance operations (MRO) rate* tal-Bank Ċentrali Ewropew. Jekk isir appell u din id-deċiżjoni tiġi kkonfermata, l-imgħax japplika mid-data ta' din id-deċiżjoni.

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

Nota Teknika

Gwida dwar il-konsiderazzjonijiet illi l-Arbitru ser jaddotta meta jiddetermina ilmenti relatati ma' *scams* tat-tip '*pig butchering*'

A) Sfond

Hekk kif f'Diċembru 2023, l-Arbitru addotta l-mudell rigward l-allokazzjoni tar-responsabbiltà bejn Fornitur ta' Servizzi ta' Pagament ('il-Fornitur PSP') u l-utent ta' servizzi ta' pagament ('l-utent' jew 'klijent') f'kazijiet ta' *scams* li jirriżultaw f'pagamenti frawdolenti, l-Arbitru jqis, b'mod simili, issa hemm bżonn ta' gwida generali dwar il-konsiderazzjonijiet rilevanti f'ilmenti li jinvolvu *scams* sofistikati godda, fosthom, dawk magħrufin bħala '**Pig Butchering**' *scams*.¹

Kulma jmur, il-frodisti qegħdin jiżviluppaw mezzi li permezz tagħhom jirnexxihom jiffrodaw konsumaturi finanzjarji vulnerabbli u innocenti mill-flus li dawn ikunu ħadmu qatigħ għalihom. Fost l-iskemi frawdolenti serji li evolwew dan l-aħħar, hemm l-użu tal-*iscam* tat-tip '**Pig Butchering**' li żdied b'rata mgħaġġla f'dawn l-aħħar snin. Dan it-tip ta' *scam* spiss iwassal għal konsegwenzi gravi għall-vittma, lil hinn mit-telf finanzjarju sostanzjali. Minbarra l-konsegwenzi finanzjarji devastanti, jista' jwassal għal inkwiet u konsegwenzi emozzjonali serji u jhalli effett ħazin fuq l-awtostima tal-persuna, b'possibbiltà ta' konkluzjonijiet tragiċi.

Wara li nnota zieda fin-numru ta' lmenti li jinvolvu dan it-tip ta' *scams*, l-Arbitru qiegħed joħroġ din in-Nota Teknika sabiex jiżdied l-għarfien dwarhom u, kif ukoll, jiddeskrivi l-konsiderazzjonijiet li ser jiffurmaw il-bażi tad-deċiżjonijiet tiegħu. L-għan huwa li jkunu aċċertati l-prinċipji ta' ġustizzja, konsistenza, trasparenza u oġġettività fil-proċess tal-ilment għal kull parti kkonċernata. Il-fornituri tas-servizzi finanzjarji huma għaldaqstant imħegga sabiex jirvedu u jaddottaw din in-Nota Teknika.

¹ L-*Interpol* reċentement issuggerew li t-terminu '*Pig Butchering*' jiġi sostitwit ma' xi terminu ieħor li jirrispetta aktar lill-vittmi - (<https://www.interpol.int/en/News-and-Events/News/2024/INTERPOL-urges-end-to-Pig-Butchering-term-cites-harm-to-online-victims>). Peress li l-ebda terminu gdid għadu ma kiseb rikonoxximent internazzjonali, temporanjament l-OAFS qed tkompli tuża t-terminu '*Pig Butchering*' biex tiżgura li vittmi li jistgħu jaqgħu għal dawn il-frodi jkunu jafu għalxiex qed nirreferu u jiġu skoragguti milli jisfghu vittmi. Għall-futur, qed nippjanaw li nużaw it-terminu '*Relationship Confidence Fraud*' jew simili.

Il-konsiderazzjonijiet imniżżlin f'din in-Nota Teknika huma intiżi biex iservu biss bħala gwida. Il-merti ta' kull ilment ser jibqgħu jkunu determinati u kkunsidrati skont iċ-ċirkostanzi partikolari ta' kull każ, fejn jiġu eżaminati bir-reqqa kif xieraq.

Jekk iċ-ċirkostanzi speċifiċi hekk jiddettaw, l-Arbitru għandu d-diskrezzjoni li ma jimxix senjatament ma' ċertu aspetti mnizzlin f'din in-Nota Teknika, jew li jieħu konjizzjoni ta' u/jew jagħti iżjed importanza lil aspett/i, skont kif l-Arbitru jqis li huwa xieraq. Ir-raġunijiet għal kull pożizzjoni li tittieħed ikunu miktuba, bħal dejjem, fid-deċizzjonijiet tal-Arbitru, fejn kull każ jiġi ddeterminat u aġġudikat b'referenza għal dak li, fl-opinjoni tal-Arbitru, huwa ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u l-merti sostantivi tal-każ rispettiv.²

B) X'inhuwa 'Pig Butchering'?

'Pig Butchering' huwa tip ta' scam fejn il-frodist juża metodi varji, bħal inġineriji soċjali u manipulazzjoni psikoloġika, sabiex jistabbilixxi relazzjoni (li tista' tkun ta' natura platonika, romantika, jew kummerċjali), fejn jirbaħ il-kunfidenza u l-fiduċja tal-vittma u, mbagħad, gradwalment u b'intenzjoni qarrieqa jintroduċi lill-vittma għal opportunità ta' investment li tkun frawdolenti, fejn il-frodi tipikament iseħħ fuq perjodu ta' żmien, li saħansitra jaf idum fuq numru ta' ġimgħat jew xhur.³

Fil-maġġor parti tal-każijiet, il-frodisti **l-ewwel javviċinaw il-vittmi permezz tal-mezzi soċjali jew apps elettroniki romantiċi** u jistgħu jistaqsuhom sabiex jibdedw jikkomunikaw permezz ta' pjattaforma soċjali differenti oħra (pereżempju, bħal *WhatsApp*, *WeChat*, u *Telegram*, fost oħrajn). Il-vittmi jistgħu anke jiġu avviciinati direttament minn fuq applikazzjonijiet elettroniki simili. Il-frodist jibda jikkomunika regolarment mal-vittma bil-għan illi jistabbilixxi u jżomm ir-relazzjoni.

Hekk kif il-frodist jirbaħ il-fiduċja u l-attenzjoni tal-vittma, l-frodist jipproponi opportunità ta' investment, li normalment tinvolvi *'crypto-assets'* (kriptoassi), (għalkemm jaf tinvolvi tipi ta' assi oħra differenti). Il-frodist joffri li jagħti għajnunha u taħriġ lill-vittma biex tiftaħ kont fuq xi pjattaforma sabiex jinxtraw il-kriptoassi u, mbagħad, jipprovdi indirizz ta' *'wallet'* (kartiera) fejn il-vittma tiġi

² Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta, Artikolu 19(3)(b).

³ Anness ma' din in-Nota Teknika hemm sommarju konciz ta' xenarji tipiċi użati mill-frodisti fi *scams* ta' *pig butchering* kif ukoll fi *scams* oħra.

ggwidata tittrasferixxi l-fondi sabiex tipparteċipa f'din l-opportunità ta' investment. L-opportunitajiet ta' investment mill-frodist jaf jinvolvu:

- offerta biex isir negozju jew tranżazzjonijiet onlajn f'kriptoassi magħrufin (jew assi oħra) fejn il-vittmi jiġu ggwidati lejn pjattaformi tal-kummerċ foloz u pjattaformi li jixbħu lil dawk awtentiċi iżda li, fil-verità, ma jkunux ġenwini, liema pjattaformi juru kummerċ fittizju u rati ta' ntrojtu foloz;
- investment f'kriptoassi jew 'tokens' ġodda;
- investment b'rendimenti għoljin jew investimenti oħra li jwegħdu livelli għoli ta' profitt fuq perjodu qasir ta' żmien.

L-opportunità ta' investment frawdolenti hija ppjanata b'tali mod li tidher legittima u ġenwina u normalment tipprezenta rati ta' qligħ sinifikanti li, però, jkunu artifiċjali, apposta ħalli lill-vittma jzommuha nteressata u jikkonvincuha tiddepożita dejjem iktar flus. Il-frodisti jabbużaw minn fatturi psikoloġiċi, bħall-biża' li wieħed qiegħed jitlef opportunità potenzjalment tad-deheb, sabiex jimmanipulawhom u b'hekk jibdeu u jibqgħu jinvestu l-flus. Il-frodisti spiss jaddottaw identità falza jew impersonifikazzjoni fejn jippruvaw jagħtu l-impressjoni li huma xi persuna professjonali jew relatati ma' istituzzjonijiet liċenzjati u rispettabbli meta dan ma jkunx il-każ.

Il-vittma eventwalment tiskopri li qatt ma tkun tista' tiġbed lura la l-flus iddepożitati u wisq anqas il-profitti fittizji. **Fl-aħħar stadji ta' din l-iscam, il-vittma tipikament tiġi mħajira tiddepożita iżjed flus qabel ma tkun tista' tingħata l-possibbiltà li tiġbed il-flus** u hawnhekk jintużaw bosta tattiċi u skużi (pereżempju, rikjesti għal ħlas ta' servizzi amministrattivi, taxxi, eċċ). Ħafna drabi jinħoloq sens ta' **urgenza li ġġiegħel lill-vittma tħallas dawn il-pagamenti malajr kemm jista' jkun**, bl-iskuża illi nkella jkun dovut ħlas ta' multi għoljin, jew li jiġi ffrizat il-kont jew li l-flus jintilfu għal kollox. Dawn iżda huma biss **tentattivi oħra ntizi sabiex il-vittma toħroġ iżjed flus.**

Dan it-tip ta' *scam* fl-aħħar mill-aħħar **jikkawża telf finanzjarju sinifikanti għall-vittma**, fejn ħafna drabi jirrizulta f'**telf sostanzjali, jekk mhux sħiħ, tal-flus infaddla u ġieli addirittura jwassal għal akkumulazzjoni serja ta' dejn.**

Ċ) X'differenza hemm bejn 'Pig Butchering' u scams APP?

L-iscam tal-'Pig Butchering' hija differenti u probabbli ferm iżjed krudili minn frodi tal-*phishing* jew *smishing* jew *Authorised Push Payment* ('APP'), li dwarhom l-Arbitru digà ħareġ Noti Tekniċi li jikkonċernaw l-allokazzjoni tar-responsabbiltà għat-telf soffert bejn il-konsumatur-vittma u l-Fornitur PSP (li jkun il-bank jew istituzzjoni finanzjarja li għamel il-pagament).

Filwaqt li, pereżempju, t-tip ta' frodi APP ħafna drabi tikkonsisti f'tranżazzjoni ta' darba għal ammont li ma jeċċedix il-limitu ta' pagamenti li jistgħu jsiru kuljum kif ikun miftiehem mal-Fornitur PSP, l-iscams ta' 'Pig Butchering' spiss jinvolve serje ta' tranżazzjonijiet fuq medda ta' żmien u, għalhekk, generalment jinvolve telf bil-wisq akbar.

Peress li *scams* bħal dawn iseħħu tul perjodu ta' żmien (ġieli fuq ġimgħat jew anke xhur) u jinvolve serje ta' tranżazzjonijiet, il-vittmi li avvicinaw l-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji ('ASF') f'kazijiet reċenti ssottomettew, fosthom, ilmenti kontra banek fejn saħqu li l-bank, bħala l-Fornitur PSP tagħhom, għandu tort talli ma ntervjienix jew fetħilhom għajnejhom għall-iscam, u li b'hekk naqas mill-obbligazzjonijiet tiegħu ta' monitoraġġ tat-tranżazzjonijiet ta' pagamenti li l-klijent ikun għamel.

D) Obbligazzjonijiet ta' monitoraġġ tat-tranżazzjonijiet

Jeżistu diversi tipi ta' fornituri tas-servizzi finanzjarji liċenzjati li huma partikolarment affettwati minn dawn it-tipi ta' *scams*.

Dawn il-fornituri ta' servizzi finanzjarji jistgħu jinqasmu fi tliet kategoriji wiesgħa bħal:

- a. Banek/Istituzzjonijiet ta' Kreditu lliċenzjati taħt l-Att dwar il-Kummerċ Bankarju;⁴
- b. Istituzzjonijiet Finanzjarji, inklużi l-Istituzzjonijiet ta' Pagament, illiċenzjati taħt l-Att dwar l-Istituzzjonijiet Finanzjarji;⁵

⁴ Kapitolu 371 tal-Liġijiet ta' Malta.

⁵ Kapitolu 376 tal-Liġijiet ta' Malta.

- c. Fornituri tas-Servizz tal-Attivi Finanzjarji Virtwali Iliċenzjati taħt l-Att dwar l-Attiv Finanzjarju Virtwali.⁶

Il-liċenzji li *tramite* tagħhom joperaw l-imsemmija fornituri tas-servizz jimponulhom livelli differenti ta' obligazzjonijiet relatati mal-monitoraġġ tat-tranzazzjonijiet ta' pagamenti. Iżda l-fornituri liċenzjati huma soġġetti wkoll għall-obbligazzjonijiet fiduċjarji lejn il-klijenti tagħhom *ai termini* tal-Kodiċi Ċivili u l-kundizzjonijiet tal-liċenzja tagħhom.

- (i) **Banek u Istituzzjonijiet ta' Kreditu** għandhom livell għoli ferm ta' obligazzjonijiet ta' monitoraġġ tat-tranzazzjonijiet ta' pagamenti sabiex jiproteġu lill-klijenti tagħhom minn skemi ta' frodi. Dan huwa wkoll ir-riżultat generalment tar-relazzjoni twila ta' bejn il-Bank u l-klijenti tiegħu, li tippermetti lill-Bank jibni stampa affidabbli tat-tranzazzjonijiet li l-klijenti normalment jagħmlu permezz tal-kont bankarju tagħhom. Istituzzjonijiet Finanzjarji u Fornituri tas-Servizz tal-Attivi Virtwali mhux neċessarjament igawdu mill-istess relazzjonijiet twal mal-klijenti tagħhom.

Banek u istituzzjonijiet ta' kreditu huma obbligati li jkollhom sistemi effettivi ta' monitoraġġ tat-tranzazzjonijiet ta' pagamenti sabiex jiproteġu l-klijenti tagħhom minn frodi relatati ma' pagamenti.

Pereżempju, ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2017 jistabbilixxi *standards* tekniċi regolatorji għall-awtentikazzjoni qawwija tal-konsumatur u *standards* miftuħin ta' komunikazzjoni li jkunu komuni u sikuri, u jissupplimenta d-Direttiva (UE) 2015/2366.⁷ Artikolu 2(1) jipprovdi illi:

“Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandu jkollhom fis-seħħ mekkaniżmi li jimmonitorjaw it-tranzazzjonijiet li jippermettulhom jaqbd u tranżazzjonijiet tal-pagament mhux awtorizzati jew frodulent i [...]”

Dawn il-mekkanizmi għandhom ikunu msejsa fuq l-analiżi tat-tranzazzjonijiet tal-pagament, filwaqt li jqisu elementi li huma

⁶ Kapitolu 590 tal-Liġijiet ta' Malta.

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-MT/TXT/?from=EN&uri=CELEX%3A32018R0389>

tipiċi tal-utent ta' servizzi ta' pagament fiċ-ċirkustanzi ta' użu normali tal-kredenzjali personalizzati ta' sigurtà.

L-Artikolu 2(2) tal-istess Regolament Delegat tal-Kummissjoni jipprovdi wkoll illi:

“Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandhom jiżguraw li l-mekkanizmi li jissorveljaw it-tranzazzjonijiet iqisu, tal-inqas, kull wieħed minn dawn il-fatturi bbażati fuq ir-riskju li ġejjin:

(a) listi ta' elementi tal-awtentikazzjoni kompromessi jew misruqa;

(b) l-ammont ta' kull tranzazzjoni ta' pagament;

(c) 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.”

Ġie kkjarifikat illi l-obbligazzjoni li jkun hemm mekkaniżmi ta' monitoraġġ tal-pagamenti m'hemmx bżonn tkun 'sorveljanza ta' riskju f'ħin reali' u solitament issir 'wara' l-eżekuzzjoni ta' tranzazzjoni ta' pagament.⁸ Għadu ma ġiex iddefinit kemm wara imma, naturalment, għal kwalunkwe valur reali ta' dawn il-mekkanizmi, id-differenza bejn il-ħin reali tal-pagament u dak tas-sorveljanza effettiva ma tridx tkun wisq.

L-Artikolu 68(2) tal-PSD2 wkoll jawtorizza lill-Fornitur PSP sabiex jimblokka pagamenti:

“Jekk maqbul fil-kuntratt qafas, il-fornitur ta' servizzi ta' pagament jista' jirrizerva d-dritt li jimblokka l-użu tal-istrument ta' pagament għal raġunijiet oġġettivament ġustifikabbli relatati

⁸ https://www.eba.europa.eu/single-rule-book-qa/qna/view/publicId/2018_4090

mas-sigurtà tal-istrument ta' pagament, is-suspett ta' użu mhux awtorizzat jew frodulent tal-istrument ta' pagament jew, fil-każ ta' strument ta' pagament b'linja ta' kreditu, riskju sinifikattivament akbar li l-pagatur jista' ma jkunx kapaci jissodisfa r-responsabbiltà tiegħu li jhallas."

Il-leġislazzjoni kontra l-ħasil tal-flus tipprovdi wkoll bażi legali oħra għall-monitoraġġ tat-tranzazzjonijiet u l-iffriżar jew blukkar ta' kontijiet bħal f'każ ta' suspett ta' attivitajiet frawdolenti.

(ii) **Istituzzjonijiet Finanzjarji, inklużi Istituzzjonijiet ta' Pagament, illiċenzjati taħt l-Att dwar l-Istituzzjonijiet Finanzjarji**

Id-dispożizzjonijiet referuti iktar 'il fuq japplikaw b'mod simili għall-Fornituri PSP liċenzjati taħt l-Att Dwar l-Istituzzjonijiet Finanzjarji. Talbiet/Ilmenti mingħand konsumaturi kontra istituzzjonijiet bħal dawn kienu ta' spiss ibbażati fuq l-aspettattivi li l-pagamenti magħmula lil benefiċjarji terzi indikati mill-frodisti, kienu magħmula lill-kontijiet ta' dawn it-terzi persuni mal-istess istituzzjoni finanzjarja kkonċernata. Għalhekk, il-vittmi talbu li jirkupraw il-flus li tilfu mingħand l-istess istituzzjoni finanzjarja talli din ma waqqfitx it-tranzazzjoni fil-ħin jew talli offriet il-faċilitajiet ta' kontijiet lill-benefiċjarji nvoluti fl-*iscam*.

Il-merti ta' talbiet bħal dawn generalment jiddependu fuq il-valur ta' pagamenti nvoluti kif ukoll in-natura u t-tip ta' pagamenti li seħħew qabel mill-istess kont. Izda minħabba li fil-każ li ma jkun hemm l-ebda storja ta' operazzjoni tal-kont stabbilita bejn l-ilmentatur u l-Fornitur PSP, tkun diffiċli li jiġi pprovat it-tort min-naħa tas-sistema ta' monitoraġġ tat-tranzazzjonijiet tal-Fornitur PSP.

Barra minn hekk, talbiet bħal dawn normalment jiġu kkontestati mill-Fornitur PSP abbażi tan-nuqqas tal-kompetenza tal-Arbitru li jismagħhom u jiġġudikahom stante li l-ilmentatur (il-vittma) mhuwiex klijent eliġibbli kif definit fl-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji, Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta ('l-Att').

Emendi fl-Att għandhom iwasslu biex ilmentaturi bħal dawn jiġu nkluzi fid-definizzjoni ta' '*klijent eliġibbli*' sabiex l-Arbitru jkun jista' jiġġudika talbiet ta' dan it-tip fuq il-merti partikolari tagħhom. Il-merti b'hekk

ikunu jistgħu jiġu kkunsidrati permezz ta' **eżaminazzjoni tal-adekwatezza tal-proċeduri mfassla mill-fornitur tas-servizz rigward l-aċċettazzjoni jew *onboarding* ta' klijenti B2B, li huma nvoluti jew jippermettu lilhom infushom illi jiġu sfruttati minn skemi ta' frodi.**

(iii) **Fornituri tas-Servizzi tal-Attivi Finanzjarji Virtwali**

Dawn jinkludu fornituri tas-servizz li joffru servizzi ta' '*custodial wallet*' (kartiera ta' kustodja) u x-xiri u l-bejgħ ta' assi diġitali permezz tat-tali kartiera. Is-servizzi jinvolve wkoll t-trasferiment ta' assi diġitali lil, u mingħand, kartieri diġitali oħra li jistgħu jkunu esterni jew miżmuma internament.

Bosta lmenti li waslu għand l-ASF kienu relatati ma' frodi fejn allegatament il-frodist ikun ipperswada u assista lill-vittma biex tiftaħ kont u kartiera diġitali mal-fornitur tas-servizz tal-attivi finanzjarji virtwali ('AFV'), fejn jiġu ttrasferiti fondi mill-kont bankarju normali tal-ilmumentatur għal din il-kartiera diġitali u, mbagħad, dawn il-fondi jintużaw sabiex jinxtraw assi diġitali, bħal *Bitcoin* u USDT, fost oħrajn.

Dawn l-assi diġitali tipikament jiġu ttrasferiti sussegwentament mill-vittma, iggwidata mill-frodist lejn kartieri diġitali esterni taħt il-kontroll tal-frodist u liema kartieri ma jurux l-identità tal-benefiċjarju aħħari tagħhom. Assi li jintbagħtu f'dan it-tip ta' kartieri diġitali jiġu sussegwentament trasferiti mill-frodisti stess f'diversi kontijiet oħra permezz ta' għadd kbir ta' tranżazzjonijiet li jagħmluha diffiċli biex wieħed jitraċċa d-destinazzjoni finali tal-assi.

Meta fl-aħħar il-vittmi jirrealizzaw li ġew ingannati u ffrodati, jiftħu ilment kontra l-fornitur tas-servizz AFV fejn jallegaw illi l-istess fornitur ma pproteġihomx mill-frodisti u li dan kellu r-responsabbiltà li jwaqqaf it-trasferiment tal-attivi tagħhom lejn il-kartiera diġitali esterna. Talbiet bħal dawn normalment jinvolvu l-obbligazzjonijiet tal-AFV kontra l-Hasil ta' Flus u l-Iffinanzjar tat-Terroriżmu ('AML/FT') jew billi jirreferu għad-dispożizzjonijiet tad-Direttiva dwar is-Servizzi ta' Pagament illi, però, mhux neċessarjament japplikaw.

Fil-maġġor parti tal-każijiet deċiżi s'issa, l-Arbitru ma setax jaċċetta t-talbiet tal-vittmi u jiddeċiedi favurhom għaliex:

1. L-Att dwar L-Attiv Finanzjarju Virtwali ('Att AFV') ma jimponix obligazzjonijiet ta' monitoraġġ tat-tranzazzjonijiet bħalma hemm imponut fuq il-banek permezz tad-Direttiva Nru. 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta – Il-Proviżjoni u l-Użu tas-Servizzi ta' Pagament (Ref. CBM 01/2018) li tgħid illi ***"This Directive is modelled on the requisites of the Directive (EU) 2015/2366"***.⁹
2. Obbligazzjonijiet AML/FT huma koperti mill-Proċeduri ta' Implimentazzjoni maħruġin mill-*Financial Intelligence Analysis Unit* (FIAU) kif applikabbli għas-settur tal-AFV.¹⁰ Izda kwalunkwe ksur tal-Proċeduri ta' Implimentazzjoni jaqgħu taħt il-prerogattiva u r-responsabbiltà tal-FIAU li jistgħu jissanzjonaw lill-fornitur illiċenzjat kif xieraq għan-nuqqasijiet tiegħu, izda, però, ma joffrux servizzi ta' ġudizzju u kumpens għall-vittmi tal-frodi.

Gwida – Inħarsu 'l Quddiem

(i) Banek u Istituzzjonijiet ta' Kreditu

Il-banek huma mhegga jassiguraw li sar miljorament sostanzjali fis-sistemi tagħhom ta' monitoraġġ tal-pagamenti. Il-banek għandhom il-benefiċċju ta' relazzjonijiet fit-tul mal-klijenti tagħhom u **jeħtieġu sistemi sensittivi għal xi aġir ġdid ikkomparat ma' tendenzi preċedenti ta' klijent.** Aġir ġdid għandu jiġi mmarkat u l-klijent infurmat u avżat kif xieraq. **Il-komunikazzjonijiet mal-klijenti għandhom jiġu dokumentati** sabiex ikunu jistgħu jservu bħala evidenza fil-proċess ta' ġudizzju.

Il-banek għandhom ikunu jafu b'aspetti komuni tal-iscams u għandhom l-**obbligu li javżaw lill-klijent dwar ir-riskju identifikat minħabba devjazzjoni anormali mis-sekwenza ta' pagamenti normali tagħhom** u r-riskju illi dan jista' jinvolvi xi frodi. **Aktar stħarriġ, investigazzjoni u komunikazzjoni kif xieraq mal-klijent jistgħu jagħmlu differenza** u jipprevenu t-tkattir ta' xi skema fraudolenti fl-istadji bikrin tagħha.

L-argument tal-banek illi bidla fis-sekwenza ta' pagamenti ma kinitx timmerita l-intervent tagħhom peress li l-pagament sar f'kont tal-klijent stess ma' bank

⁹ [Directive-1.pdf \(centralbankmalta.org\)](#)

¹⁰ [FIAU Part II \(fiaumalta.org\)](#)

jew istituzzjoni jew fornitur tas-servizz AFV ieħor huwa meqjus validu biss sa ċertu punt.

Il-banek għandhom ikollhom biżżejjed esperjenza biex jitqajjem suspett dwar ċertu tranżazzjonijiet fi kriptoassi minn klijent li jkunu atipiċi u suspettużi. Trasferimenti atipiċi għandhom jiġu evalwati b'attenzjoni speċjali, anke f'kazijiet ta' pagamenti f'kont tal-klijent innifsu.

Il-banek għandhom jintervjenu sabiex javżaw lill-klijent qabel ma jkun tard wisq fil-każ ta' tranżazzjonijiet atipiċi u li ma jirriflettux il-karatteristika tal-klijent u l-pagamenti tipiċi tiegħu, jew fil-każ li s-sekwenza ta' tranżazzjonijiet tibda tiegħu ċertu xejra u l-ammonti ttrasferiti jibdeu isiru iżjed frekwenti u jakkumulaw b'mod u manjiera li ma jibqgħux jirriflettu s-sekwenza u n-natura ta' tranżazzjonijiet preċedenti u tipiċi tiegħu.

Il-waqt preċiż tat-tranżazzjoni jew sekwenza meta l-banek għandhom jintervjenu u jirkellmu mal-klijent tagħhom jiddependi miċ-ċirkostanzi partikolari ta' kull każ, iżda nuqqas ta' azzjoni min-naħa tal-bank sempliċiment minħabba l-argument li l-bank kien qiegħed jistrieħ fuq l-aspett li l-pagamenti saru lejn kont tal-istess klijent, mhux ser ikun meqjus b'mod favorevoli mill-Arbitru.

Rigward l-obbligazzjonijiet ta' monitoraġġ tat-tranżazzjonijiet u l-assessjar ta' azzjoni xierqa mill-banek u istituzzjonijiet ta' kreditu, l-Arbitru ser jieħu wkoll konjizzjoni tas-segwenti:

- **F'liema waqt/iet intervjena l-bank;**
- **Safejn u t-tip ta' intervent/i li ttieħed mill-bank;**
- **L-aġir u l-azzjonijiet tal-ilmentatur wara l-imsemmi/ja intervent/i.**

B'mod partikolari, l-Arbitru ser jieħu konjizzjoni ta' dawn l-aspetti fil-konfront ta' tranżazzjonijiet atipiċi jew li huma barra l-karatteristika tat-tranżazzjonijiet tal-klijent. Il-konsiderazzjonijiet li ser jitqiesu sabiex jiġi ddeterminat jekk tranżazzjoni titqiesx bħala atipika jew barra mill-karatteristika tat-tranżazzjonijiet tal-klijent jinkludu, fost oħrajn, għadd jew waħda mis-segwenti fil-kuntest ta' tranżazzjonijiet preċedenti tal-klijent u l-profil tiegħu:

- (a) **Il-valur u d-daqs tat-tranzazzjoni** (ikkomparati mal-ammont medju ta' tranzazzjoni tal-klijent u l-ammont totali tal-kont bankarju u/jew id-dħul nett ta' kull xahar);
- (b) **Il-frekwenza, il-ħin, u x-xejra** ta' tranzazzjonijiet simili jew l-istess;
- (c) **L-ammont kumulattiv** li jirriżulta minn tranzazzjonijiet simili jew l-istess (ikkomparat mal-ammont medju ta' tranzazzjoni u l-ammont totali tal-kont bankarju);
- (d) **L-iskop tat-tranzazzjoni**;
- (e) **Ir-reċipjent tat-tranzazzjoni**;
- (f) **Twissijiet pubbliċi rilevanti u materjali rigward ir-reċipjent**;
- (g) **Inkonsistenzi oħra jew in-natura eċċezzjonali tat-tranzazzjoni jew tas-serje ta' tranzazzjonijiet** ikkomparati mal-operat preċedenti tal-kont bankarju.
- (ii) **Istituzzjonijiet Finanzjarji, inklużi l-Istituzzjonijiet ta' Pagament, illiċenzjati taħt l-Att dwar l-Istituzzjonijiet Finanzjarji**

Il-kunsiderazzjonijiet referuti iktar 'il fuq (f'sezzjoni punt (i) għal banek u istituzzjonijiet ta' kreditu), japplikaw b'mod simili għall-Fornituri PSP liċenzjati taħt l-Att dwar l-Istituzzjonijiet Finanzjarji fejn il-klijent ikollu kont ta' pagament dirett magħhom.

Istituzzjonijiet finanzjarji għandhom ukoll ikunu lesti jiddefendu ilmenti kontribom abbażi tal-merti u mhux jistrieħu kompletament fuq l-argument tan-nuqqas ta' kompetenza tal-Arbitru fir-rigward ta' 'klijent eliġibbli' *ai termini* ta' Kap. 555 f'kazijiet oħra.

B'mod partikolari, dawn il-fornituri għandhom **jaddottaw proċeduri ta' aċċettazzjoni jew *onboarding* iżjed b'saħħithom għall-kumpaniji klijenti tagħhom** li jirċievu fondi mingħand konsumaturi ntiżi biex isiru tranzazzjonijiet t'investiment. Meta dawn il-kumpaniji li huma klijenti tal-fornitur (fejn possibilment jaf ikunu anke nvoluti f'attivitajiet tipikament liċenzjati) jirċievu fondi minn konsumaturi tip *retail*, jeħtieġ li jkun hemm is-serħan il-moħħ illi dawn il-kumpaniji għandhom sistemi ta' aċċettazzjoni jew *onboarding* adegwati għall-klijenti tagħhom stess.

Barra minn hekk, għandu jkun hemm raġuni konvinċenti għalfejn il-kumpaniji li huma bbażati f'għurisdizzjonijiet oħra, u li huma nvoluti f'attivitajiet li normalment huma lliċenzjati, fittxew servizz ta' kont ta' pagament mingħand istituzzjoni finanzjarja bbażata ġewwa Malta.

Meta l-iskema frawdolenti tinvolvi serje ta' pagamenti fuq perjodu qasir ta' żmien, l-obbligazzjoni fuq l-istituzzjoni finanzjarja li tintervjeni f'ċertu punt qabel ma tkompli tipproċessa l-pagamenti, jiżdied f'kull stadju. Speċjalment **meta l-ordni għall-pagament minn konsumatur kien fiha biss in-numru IBAN, mingħajr identifikazzjoni ċara ta' min hu l-benefiċjarju tal-pagament, il-livell ta' suspett u l-htieġa għal investigazzjoni u intervent jogħlew.**

(iii) Fornituri tas-Servizzi tal-Attivi Finanzjarji Virtwali (AFV)

Il-fornituri tas-servizz tal-AFV għandhom ikunu jafu illi mad-dħul fis-seħħ tar-Regolament (UE) 2023/1113 u l-Linji Gwida dwar ir-Regoli tal-Ivvjaġġar (*Travel Rule*¹¹) l-obbligazzjoni tagħhom li jżommu registri affidabbli dwar is-sidien tal-kartieri diġitali esterni jiżdied drastikament mit-30 ta' Diċembru 2024.

L-argumenti illi m'għandhomx mezz kif ikunu jafu l-identità tas-sidien tal-kartieri diġitali esterni illi jkunu ġew aċċettati għall-pagamenti tal-klijenti mhux ser jibqgħu jreġu.

Il-fornituri tas-servizz tal-AFV ilhom żmien jiġu nkoragġuti mill-Uffiċċju tal-Arbitru (f'deċiżjonijiet li jmorru lura sa mill-2022),¹² sabiex joħorgu b'mekkanizmi aħjar li bihom jimmitigaw iċ-ċans li l-klijenti tagħhom jaqgħu vittmi għal *scams* bħal dawn.

Barra minn hekk, fid-deċiżjonijiet tal-Arbitru maħruġa fix-xhur reċenti hemm ukoll rakkomandazzjoni illi dawn il-fornituri għandhom itejbu l-proċessi tagħhom tal-aċċettazzjoni jew *onboarding* fejn il-klijent ikun imwissi illi l-kartieri ta'

¹¹ Linji Gwida dwar ir-rekwiżiti ta' informazzjoni fir-rigward ta' trasferimenti ta' fondi u ta' ċerti trasferimenti ta' kriptoaasi skont ir-Regolament (UE) 2023/1113 ("Linji Gwida dwar ir-Regoli tal-Ivvjaġġar") - EBA/GL/2024/11 tal-04 ta' Lulju 2024.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/MT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1113>

<https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/press-releases/eba-issues-travel-rule-guidance-tackle-money-laundering-and-terrorist-financing-transfers-funds-and>

¹² Fosthom, Każ ASF 158/2021.

kustodja digitali jistgħu jiġu użati minn frodisti li jkunu qed jipromwovu skemi ta' qligħ għoli u biex wieħed isir sinjur malajr, bħala mod kif jiżvojtaw il-kontijiet bankarji tal-klijenti u jisparixxuhom f'sistema kumplessa ta' tranzazzjonijiet anonimi tal-*blockchain*.¹³

Konformità ma' dawn ir-rakkomandazzjonijiet jew in-nuqqas ta' konformità ser jittieħdu in konsiderazzjoni għall-ġudizzju ta' lmenti futuri.

Il-fornituri tas-servizz tal-AFV huma mfakkra li filwaqt li l-liċenzja tagħhom taħt l-Att AFV ma jobbligahomx li jaddottaw mekkaniżmu ta' monitoraġġ tat-tranzazzjonijiet ta' pagamenti, bħal kif ir-regoli PSD2 jimponu fuq banek u istituzzjonijiet ta' kreditu, Artikolu 27(2) tal-Att AFV jobbligahom għall-istess obligazzjonijiet fiduċjarji kif stipulati fil-Kodiċi Ċivili, sakemm huma applikabbli.

In-nuqqas ta' data li tirrizulta minn relazzjoni preċedenti fit-tul jista' ma joffrilhomx il-possibbiltà, kif ġeneralment disponibbli għall-banek, li josservaw sekwenzi atipici kkomparat ma' tendenzi passati.

Minkejja dan, iżda, **jekk matul il-perjodu qasir ta' żmien tar-relazzjoni jkun hemm ċertu pagamenti li ma jkunux bħall-bqija li jkunu ġew reġistrati, jew jekk it-tranzazzjonijiet li jwasslu għall-frodi jiddevjaw min-norma skont il-profil KYC abbażi ta' liema l-klijent ikun ġie aċċettat oriġinarjament, huwa meqjus li l-obbligazzjonijiet fiduċjarji ġenerali għandhom isejħu għal investigazzjoni siewja u konverżazzjoni f'waqtha mal-klijent biex iwissuh kontra l-possibbiltà ta' *scams*.**

Pereżempju, pagament għal ammont li huwa evidentement ogħla mill-pagamenti l-oħrajn jista' jservi ta' indikazzjoni ta' azzjoni mill-frodisti li jkunu qegħdin jattentaw il-*'pig butchering'* fuq il-klijent (hekk kif ħareġ f'każijiet fejn klijenti kienu mitluba mill-frodist iħallsu somom ekwivalenti għal dawk li suppost ikunu l-profitti akkumulati, bl-iskuża ta' *'strict identification'* u bil-wegħda falza li ser jirritornaw il-pagament flimkien mal-profitti).

Konkluzjoni

Huwa fl-interess tal-industrija illi tmur pass oltre, anki lil hinn mir-regolamenti regolatorji, sabiex il-kunfidenza tal-klijenti fis-sistema finanzjarja tiġi assigurata u

¹³ Fosthom, Każ ASF 069/2024.

ma tiddeterjorax minħabba l-mod kif il-frodisti qed jirnexxihom iqarrqu bihom faċilment mingħajr protezzjoni suffiċjenti mill-fornituri tas-servizzi finanzjarji.

Il-ġudizzju u kumpens deċiż mill-Arbitru ser jirrifletti l-obbligazzjonijiet ta' ġustizzja, raġonevolezza, u ekwità, kif mitlub minn Kap. 555, permezz ta' proċeduri informali u li jitlestew mingħajr telf ta' żmien. Dawn ser jirriflettu wkoll l-imbuttatura meħtieġa mill-istituzzjonijiet sabiex jinvestu fit-titjib tas-sistemi ta' monitoraġġ tal-pagamenti fl-interess li tinzamm infrastruttura sikura għall-pagamenti.

Deċiżjonijiet dwar każi ta' *pig butchering scams* li qed jinħarġu ma' dawn in-Noti Tekniċi jaddottaw evalwazzjoni aktar laxka tar-responsabbiltajiet ta' moniteriġġ tal-pagamenti fuq istituzzjonijiet liċenzjati. Ġaladarba l-istituzzjonijiet ikollhom il-benefiċċju biex jikkunsidraw, jassorbu u jaddottaw dawn il-linji gwida, deċiżjonijiet futuri jaddottaw evalwazzjoni aktar rigida.

Il-konsumaturi huma wkoll imfakkra biex jeżercitaw il-kawtela meta jawtorizzaw tranzazzjonijiet mill-kont tagħhom u joqgħodu attenti għar-riskji li huma speċifikament assoċjati mal-kriptoassi. F'Diċembru 2024, il-*European Securities and Markets Authority* (ESMA) ħarġet twissijiet addizzjonali dwar kriptoassi, li l-konsumaturi huma mħegġa jagħtuhom l-attenzjoni u konsiderazzjoni xierqa.¹⁴

Konsumaturi li ma għandhomx esperjenza finanzjarja jeħtieġ dejjem jiftakru li jekk hi xi haġa tidher tajba wisq biex tkun vera, allura, wisq probabbli li hekk tkun.

Maħruġa: Jannar 2025

¹⁴ https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/2024-12/ESMA35-1872330276-1971_Warning_on_crypto-assets.pdf

ANNEX

Sommarju ta' wħud mix-xenarji tipiċi li l-frodisti jużaw sabiex jonsbu lil vittmi fi *scams*:¹⁵

Scams ta' investimenti

Il-frodisti jagħmlu użu minn strategiji u teknoloġija ġdida biex jipromwovu l-investment b'tali mod li jikkonvincuk illi din hija opportunità mhux ta' min jitlifha. Iwegħduk profitti kbar għal riskju żgħir jew saħansitra għal ebda riskju. Ħafna drabi jużaw tattiki li bihom jeżerċitaw pressjoni fuqek sabiex ma jħallulek ħin tgħarbel is-sitwazzjoni qabel ma tiddeċiedi, iżda jkollok tiddeċiedi malajr, sabiex ikunu jistgħu jisirqulek flusek.

Scams relatati ma' mpjieg jew xogħol fittizju

Il-frodisti joffru mpjieg li jħallas sew jew li xogħol fih ftit li xejn. Jagħmlu tabirruħhom li ser jimpjegawk f'isem kumpaniji kbar jew pjattaformi tax-xiri diġitali. Kultant, l-impjieg lanqas biss ikun jeżisti. Barra minn hekk, il-frodisti jimpersonifikaw aġenziji tal-impjieg magħrufin. L-għan tagħhom huwa li jisirqulek flusek u dettalji personali. Jaf jistaqsuk tħallas il-flus minn qabel biex jaċċettaw li taħdem magħhom.

Scams fuq Prodotti jew Servizzi

Il-frodisti jagħmlu tabirruħhom li huma xi xerrejja jew bejjiegħa sabiex jisirqulek flusek. Jibnu siti diġitali foloz jew profili simili ta' siti legittimi ta' bejgħ fejn joffru b'mod qarrieqi prodotti jew servizzi għal prezzijiet li huma wisq tajbin biex jitwemmnu. Jitfgħu wkoll reklami u rakkomandazzjonijiet foloz biex jipprovaw jikkonvincuk li huma legittimi.

Barra minn hekk, jaf jużaw '*logos*' u '*domain names*' misruqa, li jagħmlu l-iscam diffiċli biex tinduna biha. Il-frodisti jistgħu wkoll jagħmlu tabirruħhom li huma negozji li inti diġà taf u tafda sabiex tħallas xi kont falz. Ġieli anke jbiddu dettalji fuq kontijiet legittimi biex il-klijenti jispiċċaw iħallsu l-frodist minflok il-parti jew fornitur proprju.

¹⁵ Sors: <https://www.scamwatch.gov.au>

Scams romantici

Il-frodisti jużaw il-premessa ta' mħabba jew ħbiberija sabiex joħdulek flusek. Jipprovaw minn kollox biex jikkonvinčuk li r-relazzjoni ta' bejnietkom hija reali u finalment jimmanipulawk biex tagħtihom il-flus. Il-frodisti jsibuk fuq il-midja soċjali, jew fuq siti jew applikazzjonijiet romantici jew tal-logħob. Jaf anke jipprovaw jibagħtulek messagġi jew ittri elettronici.

Huma jistaħbew wara profili u identitajiet foloz, saħansitra ġieli ta' nies famuži. Ladarba ssir tafdahom, jinfurmawk li nqalgħetihom 'emergenza' u jistaqsuk għall-għajnuna, ħafna drabi f'forma ta' flus jew modi oħra, fejn japprofittaw rwieħhom mill-*buona volontà* tiegħek.

Scams relatati ma' theddid u estorsjoni

Il-frodisti jagħmlu tabirruħhom li jkunu ġejjin minn organizzazzjoni affidabbli u jitolbuk tħallas il-flus inkella tiġri xi ħaġa ħażina. Jaf jhedduk b'arrest, deportazzjoni, jew saħansitra jhedduk bi vjolenza fiżika jekk ma taċċettax li tħallashom immedjatament.

Kapaċi anke jirrikattawk billi jhedduk li ser ixerrdu ritratti jew vidjows indicianti tiegħek li jaf inti tkun bgħattihom (f'każ ta' relazzjoni romantika – ara l-punt preċedenti), jekk tinsisti li ma tħallashomx.

Scams relatati ma' xi ntrojt mhux mistenni

Il-frodisti jipprovaw jikkonvinčuk illi int intitolat għal xi flus jew rebħ li ma kontx qed tistenna li ser tirċievi. Il-frodist jistaqsik tħallas miżata jew tagħtih id-dettalji bankarji jew dettalji personali oħra qabel ma tkun tista' tiġbor il-flus jew rebħ. Sfortunatament, m'hemmx flus li wieħed jirċievi għal xejn b'xejn.