

## Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 037/2024

IO

(l-Ilmentatur')

vs

Bank of Valletta p.l.c. (C-2833)

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

Seduta tal-31 t'Ottubru 2024

L-Arbitru,

Wara li ra l-Ilment, li fis-sustanza tiegħu jittratta r-rifjut tal-BOV li jirrimborża lill-Ilmentatur l-ammont ta' €4,321 rappreżentanti flus li ngibdu mill-kont tiegħu mal-BOV mingħajr awtorizzazzjoni.

L-Arbitru ġew quddiemu diversi ilmenti ta' dan it-tip li filwaqt li jvarjaw fuq ċerti dettalji, fihom ħafna affarijiet komuni bejniethom:

- Il-pagament ikun għal ammont ġeneralment taħt il-€5,000 biex ma jinżammx minħabba li jeċċedi d-'*daily limit*' ta' pagamenti li jkun maqbul bejn il-bank u klijent tat-tip '*retail*'.
- Il-frodist jirnexxielu jippenetra b'mod frawdolenti il-mezz ta' komunikazzjoni normalment użat bejn il-Bank u l-klijent, ġeneralment permezz ta' SMS jew *e-mail*.
- Il-frodist jagħti *link* fil-messaġġ tiegħu u jistieden lill-klijent biex jagħfas fuq il-*link* biex jagħmel '*validation*' jew '*re-authentication*' tal-kont tiegħu.

- Minkejja diversi twissijiet maħruġa mill-banek u mir-Regolatur biex ma jagħfsux *links* għax il-bank ma jibgħatx *links* fil-messaġġi tiegħu, u li l-klijent għandu jikkomunika mal-bank biss tramite l-App u/jew il-*Website* ufficjali u dan permezz tal-kredenzjali li l-bank ikun ta lill-klijent, il-klijent b'nuqqas ta' attenzjoni jagħfas il-*link*.
- Minn hemm 'il quddiem, il-frodista b'xi mod jirnexxielu jippenetra l-kont tal-klijent u jagħmel trasferiment ta' flus ġeneralment fuq bażi '*same day*' li jmorru fil-kont tal-frodista, ġeneralment f'kont bankarju f'pajjiż barrani minn fejn huwa kważi impossibbli li jsir *recall* effettiv tal-flus galadarba l-klijent jirrapporta lill-bank tiegħu li ġie ffrodat. Ħafna drabi l-frodista ikun pront jiġbed jew jittrasferixxi l-flus appena jaslu fil-kont indikat.
- B'riżultat jinħoloq nuqqas ta' ftehim bejn il-Bank u l-klijent dwar min hu responsabbli jgħorr il-piż tal-pagament frawdolenti. Il-klijent isostni li l-Bank ma pproteġihx meta ħalla li kanal ta' komunikazzjoni normalment użat bejn il-bank u l-klijent jiġi ppenetrat mill-frodista u li l-bank messu nduna li kien pagament frawdolenti għax ġeneralment il-klijent ma jkollux storja ta' pagamenti bħal dawn. Il-bank isostni li l-ħtija hija kollha tal-klijent għaliex permezz ta' traskuraġni grossolana (*gross negligence*) ikun ta aċċess tal-kredenzjali sigrieti tal-kont tiegħu lill-frodista u b'hekk iffaċilita l-frodi.

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

- Fil-jum tal-Ħamis, 2 ta' Novembru 2023, għall-ħabta tad-20:40, l-Ilmentatur irċieva *message* SMS mill-Bank jinfurmah dwar pagament ta' €4,321 li sar mill-kont tiegħu.<sup>1</sup>
- Peress li l-kont kienet aktar tmexxih martu, iċċekkja magħha li infurmat li ma kienet għamlet l-ebda pagament imma kienet irċeviet messaġġ mill-BOV:

*'to activate her token. She did so since the page looked authentically and even showing her username not realizing that was a scam.'*<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Paġna (p.) 3; 31

<sup>2</sup> P. 3

- Malajr ikkuntattja lill-BOV biex jinforma dwar il-frodi u dawn waqqfu mal-ewwel il-cards u l-Internet banking.
- Talab li jsir *recall* u mar jagħmel rapport lill-pulizija li sar f'anqas minn siegħa.<sup>3</sup>
- Wara 'l fuq minn 3 ġimgħat (27 ta' Novembru 2023), il-Bank infurmah li r-*recall* li kien sar immedjatament ma kienx irnexxa għax il-bank li rċieva l-flus ma riedx jibgħat il-flus lura.<sup>4</sup>
- Jidher li l-pagament ilmentat kien favur HARSHEEP SINGH u kien jindika li kien rimborż ta' self. Il-pagament sar f'kont miżmum mal-*Banco Comercial Portugues* (BCOMPTPLXXX) fuq bażi '*same day*'.<sup>5</sup>
- Dan sar f'kont tal-bank ikkontrollat mill-frodist fil-Portugal. B'mod qarrieqi, l-benefiċjarju tal-pagament kien indika l-indirizz li kien resident f'Malta biex inaqqas xi suspett mis-sistema tal-BOV li tagħmel tal-pagamenti.<sup>6</sup>
- Il-pagament sar f'affari ta' ftit minuti fejn l-ewwel *login* sar fil-ħin ta' 12:56, ġie vverifikat fil-ħin tas-13:02, u l-*logout* sar fil-ħin tas-13:07.<sup>7</sup>
- Jidher li l-pagament ġie awtentikat mar-raba' attentat għax għal tliet darbiet l-*authorisation code* kien iddaħħal ħażin. Il-BOV spjega li s-sistema tagħhom twaqqfek milli tkompli bil-pagament jekk l-*authorisation code* jiddaħħal ħażin għal ħames darbiet.<sup>8</sup>
- Peress li l-BOV bagħat SMS wara li sar il-pagament biex jinforma b'dan lill-Ilmentatur, wasal fil-għaxija diversi sigħat wara li l-pagament kien diġà sar fuq bażi '*same day*' u l-każ ġie rrapportat tard fil-għaxija, ir-*recall* sar l-għada, 3 ta' Novembru fil-għodu u sar *follow up* fid-9 ta' Novembru 2023.

---

<sup>3</sup> P. 12

<sup>4</sup> P. 22; 109

<sup>5</sup> P. 129 – pagament *same day* isir immedjament kif jiġi awtentikat mill-Bank.

<sup>6</sup> *Ibid*

<sup>7</sup> P. 56 – 58.

<sup>8</sup> P. 140

## ***Ikkunsidra l-Ilment<sup>9</sup>***

L-Ilmentatur argumenta li:

*'No immediate action was taken since its not ( probabbli 'not' imdaħħla bi żball) possible to stop such transaction in less than 10 minutes also I had made all my afford (effort) but from bank I'm not quite sure that has been done. Also I think the banks security has not been working as should be since information was hacked since my wife information was never stored on any device this point out my thoughts.'*<sup>10</sup>

Għalhekk talab lill-BOV jagħmel tajjeb għat-telf li garrab u jirrifondilu s-somma ta' €4,321 kif ukoll spejjeż oħra ta' €28.<sup>11</sup>

## **Ikkunsidra wkoll, fl-intier tagħha, ir-risposta tal-Provditur tas-Servizz,<sup>12</sup>**

Fejn il-Provditur tas-Servizz spjega u ssottometta li kien konformi mar-regolamenti bankarji tal-pagamenti<sup>13 14</sup> u li s-sistema tagħhom toffri *'two factor authentication'* skont dawn ir-regolamenti biex jiġi protett il-klijent li hu biss jista' jawtorizza pagamenti *online*.

U li biex il-frodist ġibed il-flus mill-kont tal-Ilmentatur bifors li mart l-Ilmentatur kienet negligenti b'mod grossolan u, għalhekk, skont dawn ir-regolamenti kellha ġgħorr hi t-telf li garrbet minħabba li kixfet il-kredenzjali tal-kont tagħha u b'hekk iffaċilitat is-serq li sar mill-frodist.

- 3. 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*

<sup>9</sup> Formola tal-Ilment minn Paġna (P.) 1 - 5 b'dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 6 - 42

<sup>10</sup> P. 3

<sup>11</sup> P. 38 - 39

<sup>12</sup> P. 48 - 54 b'annessi fuq P. 55 - 109.

<sup>13</sup> PSD2 DIRETTIVA (UE) 2015/2366 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015 dwar is-servizzi ta' pagament fis-suq intern, li temenda d-Direttivi 2002/65/KE, 2009/110/KE u 2013/36/UE u r-Regolament (UE) Nru 1093/2010, u li tħassar id-Direttiva 2007/64/KE.<sup>13</sup> Din id-Direttiva hija komunement imsejha 'PSD2' il-għaliex issegwi direttiva oħra maħruġa mill-UE fuq l-istess suġġett.

<sup>14</sup> Directive-1.pdf (centralbankmalta.org) [li tagħti effett lill-PSD2,](#)

*instructions from credentials associated with the complainant and therefore has no obligation to refund the complainant.*

4. *Whereas the Bank implemented the necessary measures to ensure that its systems are secure and in line with the PSD 2 which provides the following on 'strong customer authentication':*

*'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;*

5. *Whereas apart from strong customer authentication, the Bank implements also 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 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."***

6. *Whereas the (complainant) was not only aware of the amount of the transaction, but also input it himself in his token which is either the BOV*

*app or the physical internet banking key (this is the element of possession of strong customer authentication). Besides this, she also inputted the last 5 digits of the IBAN number of the recipient, and this satisfies the element outlined in article 5(c) above mentioned. Upon entering these details, a code would have been generated which needs to be used to approve the transaction. The customer accesses this section from the section entitled 'Transaction Signing 'Signature 2' and then sees a section entitled 'Amount' and another entitled 'Payee Code'. This can be seen from the document attached as 'DOC.B' (which is easily accessible on the Bank's website). These phrases all clearly indicate that one is approving a transaction.*

7. *Whereas this payment was approved by the confidential details of the complainant with the use of her token. The Bank had no control over this transfer because it was completely in the control of the complainant without the Bank's intervention. Once the Bank receives legitimate instructions for a "third party payment" from the adequate channels, the Bank implemented them, as it is reasonably expected that the only person who has access to such confidential details and systems is the person with whom they are associated. In fact, this is outlined in the terms and conditions of the Internet Banking system (attached and marked as 'DOC.C') which provide the following:*

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

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

8. *Whereas in fact, every token used to generate codes to approve a payment has a certificate associated with it. In fact, the certificate number associated with the token with which the payment in question*

*was approved is the same one associated with the token of the complainant which she has previously used to make other payments which she is not contesting the legitimacy of. This can be seen from the document attached and marked as 'DOC.D'.*

...

12. *Whereas article 50(1) of the Directive provides:*

*“The payer shall bear all of the losses relating to any unauthorised payment transactions if they were incurred by the payer acting fraudulently or failing to fulfil one or more of the obligations set out in Paragraph 45 with intent or **gross negligence**.”*

13. *Whereas if the complainant is alleging that the transaction was not authorised by (Complainant/wife), this means that he either left her token in the hands of third parties or generated the necessary codes for the payment to be approved and passed them on to a third party. In order to generate such a code, she had to insert the amount of the transaction and the last 5 digits of the recipient’s IBAN. This fact should have raised suspicion within the complainant since if she had no intention of approving a payment, then it would have been reasonable for her to take action and ask why he was being asked to input an 'amount' ...*

14. *The fact that she provided all the details and followed all the necessary steps which enabled the approval of the transaction (even if he had no intention of doing it), goes against the terms and conditions of the internet banking service which provides the following:*

*"You must take all the reasonable precautions to prevent the loss, theft or fraudulent use of the BOV Securekey, the Security Number/s, the BOV Securekey PIN, and/or the BOV Mobile Application, the BOV Mobile Authentication Software, biometric data, the BOV Mobile PIN, as applicable. You undertake not to record your BOV Securekey PIN and/or BOV Mobile PIN in any easily recognizable form and to keep said PINs separate from the BOV Securekey and/or the mobile device. You must make every effort to prevent the BOV Securekey, the Security Number/s, the BOV Securekey PIN and/or the BOV Mobile Application, the BOV*

*Mobile Authentication Software the BQV Mobile PIN, as applicable, from falling into the hands, or coming to the knowledge, of any third party.”*

...

### Conclusion

29. *For the reasons articulated above, the Bank respectfully submits that the Complainant's claims are unfounded in fact and law.*
30. *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.*
31. *The Bank reserves the rights 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.*
32. *The Bank reserves all rights/actions pertaining to it at law, and respectfully requests the Arbiter to reject and dismiss the complaint's claims.*
33. *With expenses.*

### **Seduti**

Fl-ewwel seduta li nżammet fl-10 ta' Settembru 2024, l-Ilmentatur sostna dak li kien diġà rrapportat fl-ilment u żied:



***'Qed jgħidu li jien għamilt tranzazzjoni fis-1.00 p.m. u rċevejt dan il-messaġġ fid-9.20 p.m. Jidher li hemm daqsxejn ta' diskrepanza fit-tul ta' żmien biex twaqqaf oġġett hekk.***

***L-informazzjoni tal-ismijiet tiegħi ma nafx minn fejn ġiet għax dawn minn xi mkien ġabuha l-informazzjoni tiegħi u min-naħa tal-bank ma nafx minn fejn ħarġet. Qed nirreferi għall-iscammer biex qabad miegħi.***

***Ngħid li irċevejt messaġġi imma qatt ma rċevejt messaġġi li hemm dawn it-tip ta' scams min-naħa tal-bank.***

***Ngħid li l-bank jaf li minn dak il-kont qatt ma kien hemm tranzazzjoni ta' pagamenti, jiġifieri, din suppost li xegħlet bozza għall-bank.***

***Ngħid li l-kont qiegħed f'ismi imma teħodli ħsieb il-mara ta' dawn l-affarijiet. Ngħid li l-mara hija awtorizzata biex tuża dak il-kont.***

***Bħala rimedju qed nitlob lura l-flus fl-ammont ta' €4,320, li tteħduli mill-kont tiegħi.<sup>15</sup>***

L-Arbitru talab lill-BOV biex jissottometti kopji tal-*bank statements* għal sena qabel l-incident ta' Novembru 2023, kopja tal-*payment order* tal-pagament ilmentat, u kopja tal-korrispondenza dwar ir-*recall*.<sup>16</sup>

Saret seduta oħra fl-10 ta' Settembru 2024, fejn telgħet tixhed il-mara tal-Ilmentatur li kienet għamlet it-tranzazzjoni ilmentata u qalet:

***'Ngħid li kont irċevejt email fejn kellha fuqha l-BOV. Jien dħalt fuqha fejn kien hemm miktub biex nagħmel update tal-informazzjoni tiegħi tal-Internet banking.***

***Kif dħalt fiha l-ewwel ma tela' kien in-numru tal-key tiegħi li dan suppost inkun nafu jiena u l-bank biss, ħadd ma jkun jafu. U fl-email qalli biex nagħfas il-buttuna l-ħadra tal-key. Jien għafast il-buttuna l-ħadra u minn hemmhekk beda jdur kollox waħdu. Ngħid li dak li għamilt.***

***Fl-aħħar, just kitibli li kollox kien successful. Dak kulma għamilt jiena.***

---

<sup>15</sup> P. 110 - 111

<sup>16</sup> P. 113 - 132

***Ngħid li, mbagħad, irċevejt li sar pagament. Dan kien wara nofsinhar meta ftaħt l-email jiena, u r-raġel irċieva l-SMS fid-9.00 p.m.***<sup>17</sup>

Fil-kontroezami hija xehdet:

***'Mistoqsija niftakarx x'kien l-email address minn fejn irċevejt din l-email, ngħid li mill-BOV, l-istess eżatt kif tkun tal-BOV.***

***Ngħid li ma jidhirlix li qatt irċevejt emails simili mingħand il-bank.***

***Ngħid li jien għafast il-link mill-email imbagħad użajt it-token tiegħi wara li rajt in-numru tiegħi miktub u qalli biex nixgħel il-key, il-buttuna l-ħadra.***

***Mistoqsija niftakarx x'għamilt fuq il-key, ngħid li jien għafast il-buttuna l-ħadra u jien ma missejt xejn; beda jdur kollox waħdu fil-key qisu xi ħadd beda jaħdem minfloki. Ngħid li naf kif nagħmel transfer, trid tagħfas is-Signature 1 jew is-Signature 2, whatever. Jiena ma missejt xejn ħlief għafast il-buttuna l-ħadra.***

***Mistoqsija inix familjari mat-Terms and Conditions tal-Internet banking tal-bank, ngħid li iva.***

***Ngħid li aħna għamilna rapport tal-Pulizija fuq dan l-incident. Ngħid li ma rċevejna xejn mingħand il-Pulizija.***

***L-ilmentatur ser jibgħat kopja tal-email li rċeviet is-Sinjura OO msemmija aktar 'il fuq f'din ix-xhieda.***

***Mistoqsijiet lis-Sinjura OO mill-Arbitru:***

***Mitluba ngħid x'għara kif għafast il-link, ngħid li fuq l-Internet key għandna numru u nagħfsu lilu.***

***Qed jingħad li dħalt qisu f'website tal-Bank of Valletta. Ngħid li iva.***

***Ngħid li, mbagħad, meta tagħmel dik il-kaxxa hemmhekk għandek l-ewwel in-numru tiegħi – li nkun nafu jiena biss – fejn kien miktub bil-lest. Imbagħad, taħt indaħħal a One-Time Password li niġgenera mill-key.***

---

<sup>17</sup> P. 133

***Mistoqsija iġġenerajtx il-One-Time Password, ngħid li le. Jiena meta għafast fuq il-link u kien hemm in-numru miktub, hu qalli biex nagħfas il-buttuna l-ħadra.***

***Ngħid li l-One-Time Password ma ġġenerajtx. Malli jien għafast il-buttuna l-ħadra fuq it-token, is-soltu meta tixgħel jagħtik in-numru u int iddaħħlu. Ngħid li hemmhekk beda jdur kollox waħdu. Ma missejt xejn aktar.***

***Qed jingħad li normalment biex tagħmel pagament, tidħol fis-Signature 2 u trid iddaħħal ċertu informazzjoni u fl-aħħar terġa' tuża l-key biex nawtorizza dak il-pagament.***

***Mistoqsija kif minn dan kollu jien m'għamilt xejn, ngħid li, le. Kitibli 'It's been successful' u jien għalaqt u komplejt bix-xogħol għax kont qiegħda x-xogħol.***

***Nibqa' nsostni li jien ma daħħalt xejn.<sup>18</sup>***

L-Arbitru talab lill-Ilmentatur jissottometti kopja tal-*email* frawdolenti li kienet irċeviet martu.<sup>19</sup>

Fit-tieni seduta xehed ukoll Michael Gatt, Uffiċjal Eżekuttiv fl-*Electronic Payments Section* tal-BOV li qal:

***'Ngħid li jiena Senior Manager fid-Dipartiment tal-Electronic Payments. Ili nañdem mal-bank over thirty years u f'dawn l-aħħar fifteen years fid-Dipartiment tal-Electronic Payments kemm min-naħa ta' IT, Customer Issues, Regulation, eċċ.***

***Ngħid li kwalunkwe tranżazzjoni li ssir mill-Internet banking, għandek żewġ metodi kif jiġi approvat: jew bit-token jew bil-mobile. Bażikament, jaħdmu t-tnejn l-istess. It-tnejn fihom il-il-Login One-Time Password u s-Signature 2.***

***It-token number fih a unique serial number, jiġifieri, meta tiġi awtorizzata tranżazzjoni, dan is-serial number, jekk użajtu ġimgħa ilu, u wżajt it-token illum, huwa l-istess serial number. Hemm continuation u hemm path, jiġifieri, mela int qbadt it-token, għamilt il-One-Time Password, dħalt fl-Internet banking, mort biex tapprova t-tranżazzjoni, għafast is-Signature 2, daħħalt l-ammont, għandek Challenge Token lura li huwa bbażat fuq l-aħħar ħames***

---

<sup>18</sup> P. 133 - 134

<sup>19</sup> P. 141

***digits tal-IBAN, daħħalt dak in-numru li tagħtik is-sistema u t-tranzazzjoni ġiet awtorizzata.***

***Jiġifieri, biex tiġi awtorizzata t-tranzazzjoni, bilfors minn dan it-token number.***

***Nerġa' ngħid, għandu a unique serial number. M'għandna l-ebda token ieħor li jkollu dak is-serial number.***

***Bil-Login ID biss ma tistax tawtorizza tranzazzjoni. Int iddaħħal il-Login ID fuq is-site tal-bank, terġa' tmur fuq it-token u tuża l-Login One-Time Password u hemmhekk inti dħalt fl-Internet banking. At this stage, inti just qed tara l-kontijiet tiegħek. Xejn aktar u xejn anqas. Biex tiġi awtorizzata tranzazzjoni, irridu mmorru għall-proċess li spjegajt ftit qabel.***

***Ngħid li l-bank mhuwiex obligat li jibgħat SMS, però, jintbagħtu SMSes biex ninnotifikaw lill-kliljent li saret dik it-tranzazzjoni.***

***Mistoqsijiet mill-Arbitru:***

***Fix-xhieda tas-Sinjura OO, intqal li dak in-numru normali li huwa dejjem l-istess, meta għafset din il-link kien diġà jidher hemmhekk u t-token ma ġġenerat l-ebda One-Time Password imma sempliċiment għafset il-buttuna l-ħadra biex tkun tista' tidhol, jiġifieri ma daħħlitx il-One-Time Password li normalment tiġi ġġenerata mit-token.***

***Mistoqsi jekk ma tpoġġix dik il-One-Time Password f'dak il-pannell tistax tidhol fis-sistema, ngħid li le, ma tistax. U, oltre minnhekk, jekk int iddaħħal in-numru tal-One-Time Password (mhux tal-Login ID) ħazin aktar minn tliet darbiet, it-token jiġi ibblokkjat.***

***L-Arbitru jistaqsi, once li wieħed jidhol biex jawtorizza pagament speċifiku illi allura hemmhekk ittella' pannell li fih biċċtejn informazzjoni li jiġġenerahom hu skont l-istruzzjonijiet li xi ħadd ikun ta (f'dan il-każ jew hi jew il-frodist), li jkun l-ammont tat-trasferiment u l-aħħar ħames digits tad-Destination IBAN, imma xorta trid tuża t-token biex inti tiġġenera l-Activation Code li hija l-aħħar firma biex il-pagament ikun jista' jitlaq, jekk ma ddaħħalx dak il-pagament li jiġi ġġenerat biss bit-token, il-pagament jistax jitlaq, ngħid li le, il-pagament ma jitlaqx u jekk is-session tibqa' inactive, is-sistema tilloggjak 'il barra waħeda.***

***Qed niġi referut għal Dokument A li jagħti step-by-step it-tranzazzjonijiet li saru biex sar dan il-pagament. Jidher li sar login fi 12:56 u hemm miktub 'Success' u mistoqsi jekk 'Success' tfissirx li daħal b'mod normali inkluż il-One-Time Password biex tidhol, ngħid, eżatt; ngħid li ntuzat il-One-Time Password u l-Login ID biex il-persuna aċċessat l-Internet banking.***

***Qed jingħad li hemm diversi tranzazzjonijiet li saru relattivament fi żmien qasir: 12:56, 12:57, u fi 12:58 meta jidher li hemmhekk poġġew id-dettalji tal-pagament li mistgħajjel li hu mill-frodista, ngħid li l-ewwel haġa li għamel il-frodista hu li daħal biex jara l-bilanċ.***

***Qed jingħad li daħal biex jara l-bilanċi, u wara daħal biex jagħmel il-pagament u hemm miktub 'Failed'. Hemm miktub, 'The address of the person or the entity receiving the funds is required. Please correct. Additional charges may apply if incorrect address is provided.'***

***Żied l-address u ġie 'Success'.***

***Qed jingħad li f'żewġ minuti kien hemm tliet tranzazzjonijiet to authenticate the payment u mistoqsi dawn xi jfissru, ngħid li s-sistema tatek in-numru u int daħħaltu fuq it-token tiegħek, is-Signature 2 u int hemmhekk għandek l-approval number. Dak in-numru ġie mdaħħal fl-Internet banking hażin, allura, t-tranzazzjoni ma titlaqx.***

***Ngħid li iva, l-logs hekk qed juru li ġie entrat tliet darbiet hażin. U ngħid li le, ma twaqqafekx jekk iddaħħal in-numru tliet darbiet hażin. Mhix for infinity; jekk m'inix sejjer żball hi for five times and then fullstop.***

***L-Arbitru jitlob li din tiġi iċċarata.***

***Jgħid li wara li dak in-numru ddaħħal tliet darbiet hażin, imbagħad, fis-13:03, jidher li kien daħal tajjeb għax kien hemm 'Success'.***

***Ngħid li n-numru tat-token jibqa' hemmhekk for a certain time, jitlaq u jiġġenera ieħor. Imma kif qed naraw mil-logs hemm 12:58, 13:00 u 13:01, kienu consecutive. F'żewġ minuti saru tlett attentati u kienu bin-numru l-hażin. Fis-13:03, ir-raba' attentat, in-numru kien tajjeb u mexxa.***

***Mistoqsi, fl-opinjoni tiegħi, jekk il-frodista ivvinta dan in-numru għax jekk hu mifhum tajjeb dan in-numru jista' jiġi ġġenerat biss mit-token u l-frodista***

***m'għandux mezz kif jiġġenerah dan u lilna ma jirriżultax (at least minn hawn) li l-frodista b'xi mod irreġistra xi device ieħor li permezz tiegħu seta' jiġġenera għax kieku konna narawh dan, ngħid li le, bilfors uża t-token u bilfors intuża dak it-token.***

***Jekk naraw Dok. D, is-serial number huwa l-istess serial number li ntuża. Lilna qed jirriżultalna li dak il-kodiċi ġie ġġenerat mit-token li għandu l-istess serial number li bih kien saru pagamenti tajbin qabel.***

***Jiġifieri dawn in-numri li saru attentati biex idaħħlu l-ewwel tlieta, b'xi mod in-numru ma kienx tajjeb u, mbagħad, mar-raba' darba fi żmien tliet minuti daħal tajjeb, kollha saru mit-token li kien fil-pussess tas-Sinjura OO.***

***Again, biex taċċessa t-token trid tkun taf il-PIN għax mingħajru ma tagħmel xejn u trid tkun taf il-Login ID għalhekk għandek 2 factor.***

***Wara li sar il-pagament, fis-13:07 hareġ 'il barra.'*<sup>20</sup>**

Fil-kontroezami kompli jixhed:

***'L-ilmentatur qed jistaqsi minn fejn il-frodista għab l-informazzjoni tiegħu, bħall-Key Number u affarijiet bħal dawn għax qed jingħad li bilfors li kellu aċċess għas-sistema tal-bank biex għab din l-informazzjoni.***

***Ngħid li jiġri f'dawn il-kazijiet, il-frodista ikun qed jillidjak biex tagħtih din l-informazzjoni.***

***Mistoqsi minn fejn għab il-Key Number, ngħid li jkun tahulu min qed jiġi iffrodat.***

***Mistoqsi kif il-frodista mill-Portugall jaf l-informazzjoni tiegħu, nistaqsih jekk ikklikkja fuq il-link għax bilfors ikklikkja fuq il-link. Il-logs huma ċari.***

***Qed jingħad li jekk titla' email u ftaħtha u għandi n-numru li jiena familjari miegħu, in-numru li nafu jien biss u l-bank, dan biex irabbili ċerta kunfidenza għax dan fl-aħħar mill-aħħar qed jipprova jisraqni.***

***Ngħid li biex any person within the bank tkun taf x'inhu l-Login ID irid ikollha r-rights biex ikollha an Administration Token u biex ikollha dan l-Admin Token trid tidhol fl-Administrator Portal, jiġifieri mhux kwalunkwe impjegat tal-bank***

---

<sup>20</sup> P. 135 - 137

***jista' jagħmel dan, idaħħal l-ID Card u, nerġa' ngħid li bil-Login ID ma jsir assolutament xejn. Jien, perezempju, ma nistax, m'għandix aċċess.***

***Qed jingħad li meta nfetħet l-email dan il-Login ID kien diġà hemm. Ngħid li meta tidhol fuq il-Mobile Banking, ma jiġix ipromptjat il-Login ID, imma jiġi ppromptjat l-isem.<sup>21</sup>***

## **Sottomissjonijiet finali**

Ma ħarġu l-ebda punti mhux diġà ttrattati fis-sottomissjonijiet finali.

## **Analizi u konsiderazzjoni**

Hija l-fehma l-Arbitru li għall-fini ta' trasparenza u konsistenza, biex jasal għal deċiżjonijiet dwar ilmenti bħal dawn, kien floku li ppubblika mudell dwar kif jaħseb għandha tinqasam ir-responsabbiltà tal-frodi bejn il-bank konċernat u l-klijent iffrodat u dan billi jieħu konsiderazzjoni ta' fatturi li jistgħu ikunu partikolari għal kull każ.

Għal dan il-għan, l-Arbitru qed jannetti ma' din id-deċiżjoni mudell li ppubblika u li ser jiġi wżat biex jasal għal deċiżjoni dwar kif ser isir 'apportionment' tal-konsegwenzi tal-frodi. Il-mudell fih ukoll diversi rakkomandazzjonijiet biex il-banek ikompli jsaħħu l-protezzjoni tal-konsumatur kontra frodisti li kulma jmur dejjem isiru aktar kapaċi u kreattivi.

Iżda l-Arbitru jhoss il-bżonn jemfasizza bil-qawwa li filwaqt li huwa minnu li l-banek ma għandhomx mezz kif jipprojbixxu li jsir *spoofing/smishing* fil-mezzi ta' komunikazzjoni li jużaw mal-klijenti, m'humix jagħmlu biżżejjed biex iwissu b'mod effettiv lill-klijenti biex joqgħodu attenti; biex ma jagħfsux *links* li jkun f'dawn il-messaġġi avolja jkun jidher li ġejjin mill-bank konċernat fuq il-mezz li normalment juża l-bank biex jibgħat messaġġi lill-klijenti.

Mhux biżżejjed li jagħmlu avvizi kontinwi fuq il-*website* tagħhom. Mhux biżżejjed li joħorġu twissijiet fuq il-*mass media* jew *social media*. Il-konsumatur huwa impenjat bil-problemi tal-ħajja ta' kuljum u ma għandux jiġi pretiż li billi jsir avviz fuq il-*website*, fil-ġurnali/TV, jew fuq il-paġna tal-*Facebook* tal-bank, b'daqshekk

---

<sup>21</sup> P. 137 - 138

il-konsumatur jinsab infurmat. F'kazijiet serji ta' frodi bħal dawn jeħtieġ li l-banek jużaw komunikazzjoni diretta mal-klijent permezz ta' SMS jew *email*. Dan l-aspett huwa wieħed mill-fatturi inklużi fil-mudell.

Min-naħa l-oħra, l-Arbitru jifhem li l-fatt li l-klijent jiżbalja billi jagħfas *link* li jkun ġie mwissi biex ma jagħfasx għax tista' tkun frawdolenti, b'daqshekk din ma tkunx awtomatikament taqa' fil-kategorija ta' negliġenza grossolana skont il-liġi.

Il-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja (CJEU) fil-każ ta' *Wind Tre and Vodafone Italia*<sup>22</sup> tagħmel referenza li ma tkunx negliġenza fi grad grossolan jekk jaqa' għaliha anke konsumatur medju li jkun raġonevolment infurmat u attent. L-Arbitru jara ilmenti minn ilmentaturi li faċilment jaqgħu f'din il-kategorija.

Fuq kollox, il-PSD 2 tagħmilha ċara<sup>23</sup> li l-konsumatur irid jagħti l-kunsens tiegħu biex isir il-pagament speċifiku u mhux biżżejjed kunsens ġenerali li jkun kontenut f'xi *Terms of Business Agreement*. Għalhekk, il-banek jeħtieġ li jkollhom sistema ta' pagamenti robusta biżżejjed biex il-pagament ma jsirx jekk ma jkunx speċifikament awtorizzat mill-klijent/ilmentatur.

Il-banek ma jistgħux ma jerfgħux responsabbiltà jekk iħallu toqob fis-sistemi tagħhom li permezz tagħhom il-frodista ikun jista', bla ma jkun hemm aktar involviment tal-klijent/ilmentatur, jagħmlu awtorizzazzjoni speċifika tal-pagament a favur tal-frodista. Dan il-fatt huwa wkoll inkluż fil-mudell.

Il-mudell jagħti wkoll konsiderazzjoni għal xi ċirkostanzi partikolari tal-każ. Jista' jkun hemm ċirkostanzi partikolari fejn il-messaġġ tal-frodista ikun anqas suspettuż. Ċirkostanzi fejn il-klijent ikun f'negozjati għal xi self mill-bank jew li l-klijent ikun imsiefer u jkun qed jagħmel tranzazzjonijiet li mhux soltu jagħmilhom, u b'hekk inaqqsu s-suspett tal-klijent li l-messaġġ li rċieva jista' jkun frawdolenti.

Il-mudell għandu wkoll għarfien dwar jekk l-ilmentatur ikunx midħla tas-sistemi ta' pagamenti *online* mal-bank billi jkun għamel xi pagament simili (ġenwin) fit-12-il xahar ta' qabel. Dan jgħin ukoll biex tiġi ffurmata opinjoni jekk il-*monitoring*

---

<sup>22</sup> Deċiżjoni 13 ta' Settembru 2018 C-54/17

<sup>23</sup> Article 64 of PSD 2



tal-pagamenti li l-Bank huwa doveruż jagħmel (kif spjegat fil-mudell) huwiex effettiv.<sup>24 25</sup>

## Deciżjoni

L-Arbitru jiddeciedi skont kif provdut f'Artiklu 19(3)(b) b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, ikun ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi u merti sostantivi tal-każ.

Meta l-Arbitru japplika l-mudell propost u jaġġustah għaċ-ċirkostanzi partikolari ta'dan il-każ, jasal għal din id-deciżjoni:

	<b>Perċentwal ta' htija tal-Provditur tas-Servizz</b>	<b>Perċentwal ta' htija tal-Ilmentatur</b>
Ilmentatur li jkun wera traskuraġni grossolona	0%	100%
Tnaqqis għax irċieva l-messagġ fuq <i>channel</i> normalment użat mill-Bank	25%	(25%)
Żieda għax l-Ilmentatur ikkopera b'mod sħiħ biex sar il-pagament ilmentat	(15%)	15%
Żieda għax ikun irċieva twissija diretta mill-Bank fl-aħħar 3/6 xhur	(0%)	0%
<b>Sub-total</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>

<sup>24</sup> (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2019 RTS *supplement* ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikli 2(1) u 2(2)

<sup>25</sup> PSD 2 EU 2015/2366 Artiklu 68(2).

	<b>Perċentwal ta' ħtija tal-Provditur tas-Servizz</b>	<b>Perċentwal ta' ħtija tal-Ilmentatur</b>
Tnaqqis għal ċirkostanzi speċjali	20%	(20%)
Tnaqqis għal assenza ta' pagamenti simili ġenwini fl-aħħar 12-il xahar <sup>26</sup>	0%	0%
<b>TOTAL FINALI</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>

Għalhekk, skont il-mudell, l-Ilmentatur għandu jgħorr 70% tal-piż u t-30% l-oħra jgħorrhom il-BOV.

Il-mudell normalment inaqqas il-ħtija tal-klijent b'50% għax ikun irċieva messaggġ jew komunikazzjoni fuq il-kanal li normalment jirċievi notifiki mill-Bank. Dan japplika l-aktar għal każi ta' *smishing* fejn l-ilmentatur ikun irċieva SMS fuq il-kanal normali tal-Bank. Izda, f'dan il-każ, mart l-Ilmentatur irċeviet *email* li kienet pjuttost ċara li kienet frawdolenti peress li kienet ġejja minn:

**BOV Group [support@jaceresa.or.jp](mailto:support@jaceresa.or.jp).**

Dan ma jsostnix dak li xehdet il-mara tal-Ilmentatur meta qalet li *l-email address* kien l-istess eżatt kif tkun tal-BOV.<sup>27</sup>

Għalhekk, flok b'50% qed inaqqas il-ħtija tal-Ilmentatur b'25% għaliex kien aktar faċli li mart l-Ilmentatur tinduna li *l-email* li rċeviet kienet qarrieqa milli jkun il-każ meta l-messaggġ jasal fuq il-kanal ta' SMS li l-Bank juża għan-notifiki tiegħu lill-klijent.

Il-mudell isib li l-fatt li mart l-Ilmentatur bilfors li baqgħet tikkopera mal-frodist billi fis-*Signatures* tal-App setgħet tara l-ammont u l-aħħar ħames numri tal-IBAN u saħansitra anke daħħlet is-*6-digit code* li tagħti l-aħħar awtorizzazzjoni biex isir il-pagament. Anzi dan il-*code* daħħlitu erba' darbiet għax l-ewwel tliet

<sup>26</sup> P. 122 il-pagament €420 fit-13.09.2023.

<sup>27</sup> P. 133

darbiet daħħlitu ħażin. Il-BOV ta prova dokumentata li dan seta' jsir minn mart l-Ilmentatur permezz tal-*mobile app* jew *token* fil-pussess uniku tagħha u ċ-ċaħda li għamlet hekk mhix persważiva.

Dan iżid id-doża ta' negliġenza ta' mart l-Ilmentatur għax hi kienet għamlet pagament bħal dan fit-12-il xahar ta' qabel u setgħet tinduna li kienet qed tawtorizza pagament u mhux qed tawtenika xi firem diġitali. Iż-żieda skont il-mudell oriġinali hija 60% tat-tnaqqis li jkun sar qabel, jiġifieri 15% (marbuta ma' tnaqqis ta' 25%) flok 30% (b'rabta ma' tnaqqis normali ta' 50%).

Il-mudell ma jzidx ir-responsabbiltà tal-Ilmentatur għax tkun irċeviet xi twissija mill-bank biex ma tagħfasx *links* bħal dawn fl-aħħar tliet/sitt xhur qabel il-każ.

Lanqas jista' l-Arbitru jiskuża lil mart l-Ilmentatur għax ma għamlitx pagamenti *online* simili għaliex hi stess ammettiet li kienet midħla ta' kif isiru dawn il-pagamenti *online* bl-*internet*.

L-Arbitru wizen jekk kienx hemm xi ċirkostanzi speċjali li jskużaw lill-Ilmentatur f'dan il-każ jew iżid ir-responsabbiltà tal-Bank.

L-Arbitru jhoss li l-fatt li ddaħħal għal tliet darbiet b'mod żbaljat il-kodiċi li tawtorizza l-pagament kellu jwassal għal suspett li xi ħaġa ma kinitx flokha. Dan aktar w'aktar meta tqis li ma kienx soltu li jsiru pagamenti *online* favur terzi ta' dan il-valur u, anke, għax ir-raġuni biex jitħallas lura self kienet minnha nnifisha stramba.

L-Arbitru jhoss li l-Bank għandu sistemi laxki wisq li jitolbu żball fil-kodiċi li tawtorizza pagament ikun repetut ħames darbiet biex il-pagament jieqaf. Dan aktar w'aktar meta l-pagament ikun qed isir fuq bażi '*same day*' li normalment hija tipika ta' pagamenti fraudolenti. L-Arbitru jhoss li s-sistemi għandhom ikunu aktar rigidi u jekk il-kodiċi jiddaħħal ħażin darbtejn, l-aktar l-aktar, tliet darbiet, mhux biss għandu jsir abort awtomatiku tat-tranzazzjoni, iżda għandu jiġi wkoll iffriżat is-servizz ta' *online transfers* lil terzi sa ma jsir kuntratt bejn il-Bank u l-klijenti u jiġu ċċarati l-affarijiet sew.

Għalhekk, l-Arbitru qed jikkonsidra li hemm ċirkostanzi speċjali li jzid il-ħtija tal-Bank b'20%.

B'kollox, għalhekk, l-Arbitru qed jordna kumpens ta' 30% tal-pagament frawdolenti li ġie debitat lill-kont tal-Ilmentatur.

**Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *Bank of Valletta p.l.c.* iħallas lill-Ilmentatur is-somma ta' elf, mitejn u sitta w'disgħin punt tlieta żero *euro* (€1,296.30)**

**Peress li l-piż ġie allokat bejn il-partijiet, kull parti għorr l-ispejjeż tagħha.**

**Alfred Mifsud**

**Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji**

**Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deciżjoni tal-Arbitru**

*Dritt ta' Appell*

Id-Deciżjoni 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-Deciżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deciżjoni 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 tipografici 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-Deciżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deciżjoni 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 anonimizżati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.