

## Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 039/2024

ZB

(‘l-Ilmentatur’)

vs

Bank of Valletta p.l.c.

(C 2833)

(‘BOV’ jew ‘il-Provditur tas-Servizz’)

### Seduta tat-2 t’Awwissu 2024

#### L-Arbitru,

Dan huwa ilment li jirrigwardja pagament frawdolenti li sar għan-nom tal-Ilmentatur lil terzi mill-kont li għandu mal-Provditur tas-Servizz.

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 generalment 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-klijenti, il-klijent b'nuqqas ta' attenzjoni jagħfas il-*link*.
- Minn hemm 'il quddiem, il-frodist b'xi mod jirnexxielu jippenetra l-kont tal-klijent u jagħmel trasferiment ta' flus ġeneralment fuq bażi '*same day*' li jmorru fil-kont tal-frodist, ġeneralment f'kont bankarju f'pajjiż barrani minn fejn huwa kważi impossibbli li jsir *recall* effettiv tal-flus ġaladarba l-klijent jirrapporta lill-bank tiegħu li gie fprodut. Hfna drabi l-frodist 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-frodist 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-frodist u b'hekk iffacilita l-frodi.

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

- Fis-17 t'Ottubru 2023 sar pagament mill-kont tal-Ilmentatur mal-BOV għall-ammont ta' €1,300 li fuqu kien hemm spejje ta' €8.
- L-Ilmentatur isostni li dan il-pagament huwa qatt ma awtorizzah. Isostni wkoll li huwa ma rċieva l-ebda SMS biex jagħfas xi *link*. Fil-fatt, huwa

nduna biss li sar dan il-pagament ġimagħtejn wara nhar il-31 t'Ottubru 2023 meta kien qed jiċċekkja il-BOV *App*.

- L-Ilmentatur isostni, u l-BOV jaqbel, li meta sar il-pagament ma ntbagħat l-ebda messagg bl-SMS mill-Bank biex jinforma lill-Ilmentatur li sar dan il-pagament.
- Il-pagament sar f'kont tal-bank tal-frodist fi Franza (FR), u l-frodist kien poġġa struzzjonijiet biex il-pagament isir '*same day priority payment*'.<sup>1</sup>
- B'mod qarrieqi, il-pagament kien jindika li l-benefiċjarju kien jismu SHABI HICHAM, u bħala dettalji tal-pagament indika "*HAPPY BIRTH DAY*". Indika l-indirizz tal-benefiċjarju bħala Rue Du Theatre 14 PARIS 75010.<sup>2</sup>
- Meta nduna b'dan il-pagament, l-Ilmentatur kien pront mar jirrapporta l-kaz fil-fergħa tal-BOV il-Ħamrun, u minn hemm baqa' sejjer l-għassa tal-pulizija jagħmel rapport formali.<sup>3</sup>
- Sar *recall* mill-BOV fuq il-Bank benefiċjarju u l-Bank intermedjarju nhar it-8 ta' Novembru 2023 u, fil-fatt, fis-17 ta' Novembru 2023, ġew rifiżi €1,000.04 li reġġhu daħlu fil-kont tal-Ilmentatur.<sup>4</sup>

## L-Ilment<sup>5</sup>

L-Ilment, fis-sustanza tiegħu, jittratta r-rifjut tal-Bank li jirrimborża lill-Ilmentatur l-ammont ta' €307.97 rappreżentanti flus li nġibdu mill-kont tiegħu u li dwarhom baqa' skopert mingħajr ma huwa żvela *passwords* jew numri tal-PIN jew xtara xi ħaġa, li b'hekk dak li seħħ ma kienx *scam* imma serq ta' flus.

Fl-Ilment tiegħu, l-Ilmentatur spjega li fil-31 t'Ottubru 2023, filwaqt li kien qed jgħin lil oħtu tapplika għall-*app* tal-BOV biex tiffaċilita l-finanzi tagħha, huwa daħal fil-kont tiegħu fuq l-*app* minn fuq il-*mobile* tiegħu u nduna li l-ammonti ta' €1,300 u €8 bħala spejjeż tat-tranzazzjoni kienu tnaqqsu mis-*savings account* tiegħu.

---

<sup>1</sup> Page (p.) 22

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> P. 16 - 18

<sup>4</sup> P. 101 -102; 20

<sup>5</sup> P. 1 - 7 u dokumenti annessi p. 8 - 48

Huwa spjega li mar il-fergħa tal-BOV ġewwa l-Ħamrun u daħħal ilment u wara, fuq struzzjonijiet tal-impjegati tal-BOV, niżel l-għassa tal-Ħamrun biex jirrapporta l-inċident. Huwa nsista li dan huwa każ ta' serq u mhux *scam* għaliex ma żvelax *passwords* jew numri tal-PIN u lanqas ma xtara xi ħaġa biex b'hekk xi ħadd seta' ngannah. L-Ilmentatur sostna li xi ħadd daħal ġewwa *s-savings account* tiegħu fis-17 t'Ottubru 2023 u għamel tranżazzjoni fl-ammont ta' €1,300. Issottometta li d-dettalji tat-tranżazzjoni kienu jaqraw '*Family/Friend, Happy Birthday Gift*' lil xi ħadd bl-isem ta' '*SHABI HICHAM*'.

L-Ilmentatur issottometta li kellu diversi skambji mal-BOV, iżda l-ammont li rnexxielhom jiksbu lura kien ta' €1000.04 u, għalhekk, għad baqa' l-bilanċ ta' €307.96 li għadu dovut lil mingħand il-BOV.

L-Ilmentatur issottometta li jhoss li l-Provditur tas-Servizz naqsu għas-segweni raġunijiet:

1. Il-flejjes misruqa mill-kont tiegħu ma ġewx kollha rimborżati.
2. Il-flus tiegħu ma kinux fiż-żgur mal-ban għaliex huwa ma tax awtorizzazzjoni biex daww il-flejjes jittieħdu mill-kont tiegħu.
3. L-ebda klijent tal-BOV ma huwa fiż-żgur għax dan ifisser li nies oħra, li huwa ddeskriva bħala ħallelin, minbarra hu nnifsu, għandhom aċċess għall-kont tiegħu u wisq probabbli klijenti oħra tal-BOV.
4. Il-bank huwa responsabbli għall-flus kollha li l-klijenti tiegħu jiddepożitaw fil-kontijiet mal-bank.
5. Il-BOV kellhom iħallsu l-kumpliment li ma rnexxielhomx jiksbu lura mingħand il-frodist għax kellhom id-dettalji tiegħu.
6. Ma kienx hemm egħluq għal dan il-każ u l-BOV ħaslu jdejhom minn din il-biċċa għax irreferew il-każ lill-Arbitru.

#### *Rimedju mitlub*

L-Ilmentatur spjega li kulma ried huwa l-bilanċ dovut lilu ta' €299.96 u *transaction charges* ta' €8. Spjega li kien ħallas '*€20 PA charges*' biex jirreġistra l-ilment mal-BOV sabiex tinbeda l-investigazzjoni, iżda huwa mhux jikkontesta dan l-ammont.

## Ikkunsidra wkoll, fl-intier tagħha, ir-risposta tal-Provditur tas-Servizz,<sup>6</sup>

Fejn il-Provditur tas-Servizz spjega u ssottometta kif ġej:

1. *Whereas Mr. ZB ("the complainant") states that "On October 31<sup>th</sup> 2023 ... I noticed that the amount of €1,300 + €8 transaction charges were deducted from my savings account." He goes on to explain that he "did not give out my passwords or PIN numbers ... Someone entered into my Savings Account on 17<sup>th</sup> October 2023 and transferred the amount of €1,300."*
2. *Whereas the complainant attached the details of the transaction in question, bearing reference number 2329010045327000-1601637468. According to the Bank's records, this transaction was duly authorised on the 17<sup>th</sup> of October 2023 at 12:35. As part of the Bank's security system which is in line with the Payment Services Directive 2 (PSD 2), there are various levels of authentication to ensure that the transaction was carried out by the complainant, from credentials and systems registered in his name. In fact, this transaction had no indication that it was fraudulent.*
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 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*

---

<sup>6</sup> P. 54 - 60, b'dokumenti annessi P. 61 - 78.

*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, he also inputted the last 5 digits of the IBAN number of the recipient, and this satisfies the element outlined in article 5(c) abovementioned. 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. Therefore, it is completely unfounded for the complainant to say that " I did not give authorization for this money to be taken from my account."

7. Whereas this payment was approved by the confidential details of the complainant with the use of his 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 ("Boy 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 he has previously used to make other payments which he is not contesting the legitimacy of. This can be seen from the document attached and marked as '**DOC.D**'.
9. Therefore, it is completely unfounded for the complainant to refer to the Bank and say that "this means that other people (thieves) besides myself has access to my account and most probably to other BOV clients." If



*another person has access to Mr. ZB's account it is because he gave it to them. Moreover, it is impossible that the transaction was made without him authorising it, since as shown in 'DOC.D' the token of Mr. ZB was used and if he did not use it himself, then he left it in the hands of 3<sup>rd</sup> parties or generated the necessary codes himself and passed them on to third parties to approve the payment. Both these actions would breach the terms and conditions of internet banking service. Moreover, in order to generate such a code, he had to insert the amount of the transaction and the last 5 digits of the recipients' IBAN. This fact should have raised suspicion within the complainant since if he had no intention of approving a payment, then it would have been reasonable for him to take action and ask why he was being asked to input an 'amount'.*

- 10. Whereas besides the fact that the payment was duly authorised, there is also the fact that the transaction amount was within the limit imposed for these kinds of transactions. With respect to the transaction in question in this arbitration, which is a 'third-party transaction', the limit is five thousand euro, as can be seen in the highlighted section in the document attached and marked as '**DOC.E**' (this document is accessible from the Bank's website.) Therefore, there were no suspicious signs for the Bank with respect to this transaction. One should also note that the PSD 2 does not oblige the Bank to impose any limit on transactions. It only stipulates that if there is the possibility to put in place spending limits, the customers should be informed of this.*
- 11. Moreover the abovementioned Commission Regulation provides that the Bank can decide to not apply strong customer authentication for transactions which are considered to have a low level of risk.' Therefore, one can conclude that when a transaction is considered to be of a higher risk, (because for example it is not of an amount normally done by the customer), the Bank should implement the use of strong customer authentication, which was in fact done in this case.*
- 12. Whereas without prejudice to the above, if the complainant is alleging that this transaction was not authorised by him and has evidence of this, then the Bank is still not obliged to refund him since even if he did not*



have the intention to approve a payment, he still followed the necessary steps to approve it. In this respect the Bank refers to article 45 of Directive 1 of the Central Bank of Malta, particularly to the article entitled '**Obligations of the payment service user in relation to payment instruments and personalised security credentials**' which provides the following:

45. (1) The payment service user entitled to use a payment instrument shall:

a) **use the payment instrument in accordance with the terms governing the issue and use of the payment instrument, which must be objective, non-discriminatory and proportionate;**

(2) For the purposes of Paragraph 45(1)(a), the payment service user shall, in particular, upon receipt of a payment instrument, **take all reasonable steps to keep its personalised security credentials safe.**

13. 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.***

14. The fact that he 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.”*

### *Timeline of Events*

- 15. Whereas the payment was approved on the 17th of October 2023 at 12:35. This kind of payment is processed immediately as can be clearly seen in the terms and conditions marked as 'DOC.C', particularly in the section entitled 'Cancelling or changing a payment instruction' which provides 'If you ask us to make a payment immediately, we cannot change it or cancel the payment instruction because we start processing it when we receive it.' The Bank submits that this clause is in conformity with article 80 of the Payment Services Directive 2, entitled 'Irrevocability of a payment order'.*
- 16. Therefore, when the complainant reported the matter to the Bank a recall request to the beneficiary banks, which request is made through a digital, internal system between Banks.*
- 17. The outcome of the recall process depends completely on the bank where the funds were received since they would have their internal procedures and rules and BOV has no control over other banks and therefore cannot dictate how long they take to answer the recall request or what kind of answer they give.*
- 18. Whereas the beneficiary Bank informed BOV that it managed to recover the sum of €1000.04, which were credited to Mr. ZB's account as confirmed by himself.*
- 19. Finally, the Bank submits that it implements measures to ensure that its internet banking systems are secure (in line with EU law). In fact, the Bank received legitimate instructions to process a payment which was authorised in line with the security measures stipulated in the PSD 2 and thus, it was obliged to process it accordingly.*

### *Conclusion*

- 20. For the reasons articulated above, the Bank respectfully submits that the Complainant's claims are unfounded in fact and law because as explained*

*above, the transaction was approved through the credentials of the complainant and through his token.*

- 21. 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.*
- 22. 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.*
- 23. The Bank reserves all rights/actions pertaining to it at law, and respectfully requests the Arbiter to reject and dismiss the complaint's claims.*

*With expenses.”*

## **Seduti**

Saru żewġ seduti fl-10 ta' Ġunju 2024<sup>7</sup> u l-25 ta' Ġunju 2024.<sup>8</sup>

Il-partijiet waqt ix-xhieda u s-sottomissjonijiet żammew il-pożizzjoni kif spjegata fl-Ilment u fir-Risposta tal-BOV.

L-Ilmentatur isostni li huwa ma awtorizzax il-pagament, ma għafas ebda *link* f'xi messagġ SMS frawdolenti li rċieva u, għalhekk, huwa intitolat għal rimborż komplet.

---

<sup>7</sup> P. 79 - 81

<sup>8</sup> P. 96 - 99

Fil-kontroeżami qal:

***“Ngħid li jiena nużaha s-sistema tal-Internet Banking tal-BOV u ngħid li ġieli għamilt pagamenti minnha.***

***Ngħid li biex nagħmel il-pagamenti l-biċċa l-kbira nuża l-laptop mhux il-mobile għax ftit taż-żmien ilu kont qed nirrangja d-dar u kont qed nagħmel anke pagamenti through Internet Banking.***

***Ngħid li kont nidhol fuq il-laptop, nagħmel l-ID tiegħi, imbagħad, bil-mobile kont nagħmel in-numru u kont nilloggja l-ammont li kont irrid nittrasferixxi. Imbagħad, kont nirċievi lura jekk l-ammont kienx korrett, u nikkonferma jekk l-ammont ikunx korrett.***

***Qed niġi referut għal Doc. B mar-risposta tal-bank (paġna 63) fejn hemm ħafna screenshots fuq l-Internet Banking. Ngħid li jien mhux l-ewwel darba li għamilt dawn it-tranzazzjonijiet; naf kif taħdem il-proċedura. Normalment, meta nagħmel il-pagamenti dejjem nirċievi lura li jien għamilt ċerti trasferimenti.***

***Ngħid li meta kont nagħmel il-pagamenti, kont nuża dawk l-iscreenshots li hemm f’Doc. B. Kont nimxi mal-proċedura kollha.***

***Mistoqsi jekk għamiltx din il-proċedura fis-17 t’Ottubru, ngħid li jien fis-17 t’Ottubru ma għamilt l-ebda tranzazzjoni.***

***Ngħid li d-dettalji ta’ kif nidhol fl-Internet Banking ma tajthom lil ħadd.***

***Ngħid li dakinhar ma rċevejtx SMSes, ma rċevejt xejn.***

***Mistoqsi għamiltx xi follow-up tar-rapport li għamilt mal-Pulizija, ngħid li jien kont ċempilt lill-Pulizija u kienu qaluli li din mhijex scam imma li hija frodi u li l-aħjar li nerġa’ nċempel lill-BOV. Fil-fatt, kont mort personalment il-BOV il-Gżira wara li ċempilt u qaluli li d-deċiżjoni finali tkun tal-Arbitru għax min-naħa tagħhom ma setgħu jagħmluli xejn. Imbagħad, jiena wara li qaluli hekk, ktibt lill-Arbitru.***

***Ngħid li jien fis-17 t’Ottubru ma rċevejt l-ebda SMS u, allura, ma stajttx għafast xi link; u lanqas ma rċevejt SMS mill-bank li sar dan il-pagament. Ngħid li ma rċevejt xejn.***

***Mistoqsi mill-Arbitru qattx irċevejt SMSes mill-bank fejn infurmawni li saru xi pagamenti, ngħid li iva, ġieli rċevejt.***

***Ngħid li xi granet qabel is-17 t'Ottubru, kienu qaluli li għandi l-kont blocked u jien injurajthom għax iċċekkajt mal-BOV tal-Gżira u qaluli biex ma nagħtix każha u biex ma nagħfasx xi links. U għidtilhom, 'OK', imma mis-17 t'Ottubru 'l hemm, ma rċevejt assolutament xejn.'***<sup>9</sup>

Min-naħa l-oħra, l-BOV isostni li huwa kien għal kollox konformi mal-liġi kif tipprovdi l-PSD 2<sup>10</sup> u il-Banking Directive 1<sup>11</sup> maħruġa mill-Bank Ċentrali ta' Malta.

Il-BOV saħaġ li huwa kellu sistema robusta u għal kollox konformi mat-two factor authentication provisions tal-PSD 2 u, allura, la l-pagament kien awtentikat b'mod sħiħ mill-Ilmentatur bilfors kien hemm negiligenza grossolana min-naħa tiegħu li tagħmlu għal kollox responsabbli biex iġorr il-konsegwenzi tal-frodi li ġarrab.

Xehed Michael Gatt, Senior Manager fil-Payments Section tal-Bank, li qal:

***"Ngħid li skont il-logs li għandu l-Bank of Valletta, l-pagament ġie approvat kif jiġu approvati l-pagamenti l-oħrajn kollha, jiġifieri wieħed irid jidhol fit-Transaction Signing, jagħzel Signature 2, idaħħal l-ammont, il-Payee Code u l-PIN u s-sistema tagħtih One-Time Password.***

***Once li jagħmel dawn l-isteps kollha u l-user idaħħal il-One-Time Password, il-pagament jiġi approvat. Mingħajr dawn l-isteps, il-pagament ma jkunx jista' jiġi approvat.***

***Ngħid li l-ammont, il-Payee Code u l-PIN tista' ddaħħalhom b'zewġ metodi: jew mill-physical token jew inkella mill-Mobile App, jiġifieri, tidhol fl-App tal-Bank of Valletta, iddaħħal il-PIN, tmur Signatures u tagħmel dawn l-isteps kollha li semmejt. F'dan il-każ, mill-Mobile App.***

---

<sup>9</sup> P. 80 - 81

<sup>10</sup> Directive (EU) 2015/2366 commonly referred to as PSD 2 meant to safeguard the consumer (PSU) from having responsibility for payments which are not properly authorised.

<sup>11</sup> Directive 1 – THE PROVISION AND USE OF PAYMENTS SERVICES ref CBM 01/2018 which is modelled on the requisites of Directive (EU) 2015/2366.

***Ngħid li f'dan il-każ, mil-logs tiegħu, il-bank ikun jaf x'Mobile App intuzat għax il-Mobile App għandha a unique serial number u dan is-serial number jikkorrispondi ma' dak li ntuzà f'dan it-tip ta' pagament. F'Dok. D (paġna 76 tal-proċess) hemm il-logs bis-serial numbers b'kollox.***

***Ngħid li l-One-Time Password tiġi ġġenerata meta inti ddaħħal l-ammont u l-aħħar 5 digits tal-IBAN fejn qed tkun qed tħallas u, a bażi ta' dawn it-tnejn, tiġi ġġenerata l-One-Time Password. Din il-One-Time Password tintuża darba biss. Meta tiġi ġġenerata din il-One-Time Password, il-pagament ma jkunx għadu awtorizzat għax trid iddaħħal in-numru li jiġi iġġenerat u hemmhekk jiġi awtorizzat il-pagament.***

***Il-Login ID huwa s-6-digit number li jkun jafu l-klijent biss. Imbilli jkollok il-Login ID inti ma tista' tagħmel xejn. Inti biex taċċessa l-kontijiet biex tarahom biss xorta għandek bżonn is-Signature 1. Jekk inti, jew il-frodista, għandu l-Login ID u s-Signature 1, bihom biss ma tistax issir tranżazzjoni just li tara l-bilanċi u l-kontijiet li jkun attached ma' dak il-Login.***<sup>12</sup>

Ma sarx kontroezami mill-Ilmentatur, iżda għall-mistoqsijiet tal-Arbitru dwar it-transaction log, Dok A, anness mar-Risposta tal-Bank, wieġeb:<sup>13</sup>

***"Ngħid li hemm l-ispjega fl-ewwel kolonna tax-xellug.***

***L-ewwel għandek il-Login, jiġifieri sar Login u meta sar il-Login is-sistema tagħtik il-Welcome Page normali. Imbagħad, f'dan il-każ, xi ħadd ittikkja fuq il-View Balances, Payments to Third Parties u beda l-proċess biex jiġi awtorizzat il-pagament, jiġi entrat il-beneficiary, jiġi entrat l-IBAN, l-ammont, imbagħad, ngħaddu għall-proċess tal-authentication.***

***L-Arbitru jirreferi għall-pagament, (p. 61) fejn jidher li xi ħadd daħal, mar jiċċekkja l-bilanċ. Mill-istatement li hemm jidher li l-bilanċ kien xi ftit aktar minn €1,300 u min għamel il-pagament ħa l-flus kollha - €1,300 - li kien hemm fil-kont.***

***L-Arbitru jistaqsi xi jfisser dak li hemm miktub fuq il-panel ta' qabel l-aħħar illi jgħid:***

---

<sup>12</sup> P. 96 -97

<sup>13</sup> P. 61



***'Payments to third parties – authenticate; Result Payment on Hold; Your instructions have been received and will be reviewed. Please do not resubmit this payment.'***

***Michael Gatt jispjega:***

***Ngħid li aħna dik rajniha u nvestigajniha aktar. Li ġara hu li s-sistema ttriggerjat dak li jgħidulu 'False Sanction Warning' biex jiġi ċċekkjat il-pagament. Però, skont l-investigazzjoni irriżulta li kien false positive u li ma kien hemm l-ebda indikazzjoni ta' xi ħaġa li kienet frodi.***

***Dan kien f'12:35 u l-pagament sar f'13:20.***

***Fit-tieni paġna ta' dan id-dokument, il-Logout li sar f'12:42, juri li kienu għadhom ma telqax il-flus, imbagħad saret ir-release manwali tal-pagament wara further investigation u l-pagament għadda.***

***Ngħid li kien hemm manual intervention u din il-manual intervention ma toħroġx minn dan id-dokument.***

***Dr Luana Vella tispjega:***

***Dan huwa log tekniku li jiġi ġġenerat mis-sistema. Din sirna nafu biha meta staqsejna lid-dipartiment u qalulna li din hija relatata mas-Sanctions Financial Crime, però, kienet a false positive.***

***L-Arbitru jgħid li dan id-dokument juri ħafna proċessi li s-soltu ma jkunux hemm meta jkun hemm pagament li ma jkollux problemi.***

***Michael Gatt jispjega:***

***Ngħid li kien qed jaċċessahom il-fraudster; probabbli l-fraudster ra dak il-messaġġ li għadni kif urejt l-ewwel, bejn Login f'12:31 u Logout f'12:42, beda jidħol f'diversi proċessi biex jara għalfejn il-pagament ma telaqx.***

***Wara manual intervention, il-pagament telaq f'13:20.***

***Mistoqsi mill-Arbitru jekk ikollniex evidenza jekk meta telaq il-pagament f'13:20 intbagħatx SMS lill-klijent, ngħid li f'dan il-każ ma ntbagħatx.*"<sup>14</sup>**

---

<sup>14</sup> P. 97 - 98



## Sottomissjonijiet finali

Fis-sottomissjonijiet finali, il-partijiet baqgħu isostnu l-pożizzjoni tagħhom kif spjegata fl-Ilment, fir-Risposta, u waqt l-evidenza u xhieda li taw matul is-seduti.

## Analizi u konsiderazzjoni

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ verzjonijiet kuntrastanti dwar kif gie awtorizzat dan il-pagament.

L-Ilmentatur isostni li hu ma għafas ebda *link* li permezz tagħha kixef il-kredenzjali sigrieti li jagħtu aċċess għal kont tiegħu lil terzi.

Min-naħa l-oħra, l-Bank spjega kif dan il-pagament gie awtorizzat permezz tat-*token* li jispicċa b'*serial number* ... XXXXX li huwa *token* fil-pussess tal-Ilmentatur li permezz tiegħu kien għamel pagamenti ġenwini.<sup>15</sup> Għalhekk, il-Bank ressaq prova li kien l-Ilmentatur li kellu fil-pussess tiegħu dan it-*token* li bih għamel jew għen lill-frodist biex jagħmel dan il-pagament skont it-*two factor authentication* stipulat fir-regolamenti tal-pagamenti bankarji.

L-Ilmentatur ammetta li xi jiem qabel (fil-11 t'Ottubru 2023) kien irċieva SMS frawdolenti li kien stiednu jagħfas *link* biex jirrijattiva l-kont.<sup>16</sup>

***“Ngħid li xi ġranet qabel is-17 t'Ottubru, kienu qaluli li għandi il-kont blocked u jien injurajthom għax iċċekkjajt mal-BOV Gzira u qaluli biex ma nagħtix kasha u biex ma nagħfasx xi links. U għidtilhom ‘OK’, imma mis-17 t'Ottubru ‘l hemm ma rċevejt assolutament xejn.”***<sup>17</sup>

Fuq bażi ta' evidenza pprovduta, l-Arbitru huwa tal-fehma li pagament seta' jsir biss jekk l-Ilmentatur jew approva hu stess minn jeddu dan il-pagament, jew aktar probabbli, għafas il-*link* qarrieqa li kien irċieva jiem qabel u, permezz t'hekk, ta aċċess lill-frodist għall-kont tiegħu, u wara baqa' b'xi mod jikkopera biex il-pagament jiġi speċifikament approvat minn sistemi li hu stess ammetta li kien familjari magħhom.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> P. 76

<sup>16</sup> P. 94

<sup>17</sup> P. 81

<sup>18</sup> P. 80

Jekk tassew kien għamel kuntatt mal-BOV Gzira dwar dan il-messaġġ SMS qarrieq u għie mwissi biex ma jagħfasx xi *link*, allura, tikber id-doża ta' negligenza tal-Ilmentatur. L-asserzjoni tiegħu li ma għafasx il-*link* u ma awtorizzax il-pagament trid tiġi kkonfrontata mal-prova dokumentata tal-BOV li l-pagament seta' jsir biss għax intużat it-*token* fil-pussess tal-Ilmentatur. Dan jitfa' l-bilanċ ta' probabbiltà ixaqleb sew fuq in-naħa tal-Bank.

L-Arbitru huwa tal-fehma li għall-fini ta' trasparenza u konsistenza, biex jasal għal deċiżjonijiet dwar ilmenti bħal dawn ikun floku li jippubblika mudell dwar kif jaħseb għandha tinqasam ir-responsabbiltà tal-frodi bejn il-bank konċernat u l-klijent iffrodat u dan billi jieħu konsiderezzjoni 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 ikomplu 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'humieq 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 għejjin mill-bank konċernat fuq il-mezz li normalment juża l-bank biex jibgħat messaġġi lill-klijenti.

Mhux biżżejjed li jagħmlu avviżi 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 avviż fuq il-*website*, fil-ġurnali/TV, jew fuq il-paġna ta' *Facebook* tal-bank, b'daqshekk il-konsumatur jinsab infurmat. F'każijiet 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 inkluzi fil-mudell.

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

Il-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja (CJEU) fil-każ ta' Wind Tre and Vodafone Italia<sup>19</sup> tagħmel referenza li ma tkunx negliġenza fi grad grossolan jekk jaqqa' 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>20</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* tal-pagamenti li l-Bank huwa doveruż jagħmel (kif spjegat fil-mudell) huwiex effettiv.<sup>21 22</sup>

---

<sup>19</sup> Deċiżjoni 13 ta' Settembru 2018 C-54/17

<sup>20</sup> *Article 64 of PSD 2*

<sup>21</sup> (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2019 *RTS supplement ta' PSD2* EU 2015/2366 Artikli 2(1) U 2(2)

<sup>22</sup> PSD 2 Eu 2015/2366 Artiklu 68(2).

## Deċiżjoni

L-Arbitru jiddeċiedi 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.

Dan huwa każ partikolari fejn l-Ilmentatur jiċhad li fil-fatt kien irċieva SMS frawdolenti u b'hekk għafas xi *link* li tat aċċess lill-frodist biex jidhol fil-kont tiegħu. Min-naħa l-oħra, l-Provditur tas-Servizz ġab provi konkreti li juru li l-pagament ġie awtorizzat minn xi ħadd li kellu fil-pussess tiegħu *token* li jispiċċa b'numri 8431 li kien l-istess *token* li bih l-Ilmentatur kien għamel qabel id-data tal-każ, pagamenti *online* ġenwini.<sup>23</sup>

L-Arbitru aktar jara probabbiltà li kien l-Ilmentatur stess li għafas il-*link* fuq messagg li kien irċieva. Tant huwa hekk, li fix-xhieda tiegħu kien qal:

***“Ngħid li xi ġranet qabel is-17 t'Ottubru, kienu qaluli li għandi l-kont blocked u jien injorajthom għax iċċekkajt mal-BOV Gzira u qaluli ma nagħtix kasha u biex ma nagħfasx xi links. U għidtilhom, ‘OK’ imma mis-17 t'Ottubru ‘l hemm ma rċevejt assolutament xejn.”***

Dan imur kontra dak li xehed fl-istess seduta li:

***“Ngħid li dakinhar ma rċevejtx SMSes, ma rċevejt xejn”.***

Anke jekk fis-17 t'Ottubru ma rċevix SMSes frawdolenti, jidher li rċeviha qabel, imbagħad, xi ħadd għafas il-*link* fis-17 t'Ottubru 2023.<sup>24</sup>

Huwa ferm improbabbli, jekk mhux impossibbli, li l-pagament ġie awtorizzat minn xi ħadd mhux l-Ilmentatur imma bis-*serial token* tiegħu. U mhux biss għafas fuq il-*link* imma baqa' jdaħħal numri u *codes* li bihom ġie effettivament awtorizzat il-pagament kif jidher mil-*log* li ppreżenta l-BOV u li ġiet spjegata fix-xhieda ta' Michael Gatt.

---

<sup>23</sup> P. 76

<sup>24</sup> Dan każ insolitu fejn ir-*recall* kellu suċċess parzjali imma sostanzjali. F'każijiet oħra simili li ġew quddiem l-Arbitru, ir-*recall* rari jkollu suċċess. L-Arbitru jara probabbiltà li peress li l-*link* ingħafset ġimgha wara li ntbagħtet, il-frodist ma kienx pront jiġbed il-flus u b'hekk ir-*recall* seta' jhalli effett pożittiv.

Meta l-Arbitru japplika l-mudell propost għal dan il-każ partikolari jasal għal din id-deċiżjoni:

	Perċentwal ta' ħtija tal-Provditur tas-Servizz	Perċentwal ta' ħtija tal-Ilmentatur
Ilmentatur li jkun wera traskuragni grossolona	0%	100%
Tnaqqis għax irċieva l-messaġġ fuq <i>channel</i> normalment użat mill-Bank	50%	(50%)
Żieda għax l-Ilmentatur ikkopera b'mod sħiħ biex sar il-pagament ilmentat	(30%)	30%
Żieda għax ikun irċieva twissija diretta mill-Bank fl-aħħar 3 xhur	(20%)	20%
Sub-total	0%	100%
Tnaqqis għal ċirkostanzi speċjali	20%	(20%)
Tnaqqis għal assenza ta' pagamenti simili ġenwini fl-aħħar 12-il xahar	0%	0%
<b>TOTAL FINALI</b>	20%	80%

Għalhekk, skont il-mudell, l-Ilmentatur għandu jgorr 80% tal-piż u l-20% l-oħra iġorrhom il-BOV.

Il-mudell isib li l-fatt li l-Ilmentatur baqa' jikkopera mal-frodist billi mela l-ammont u l-aħħar 5 ċifri fis-*Signatures* tal-*App* u anke daħħal is-*6-digit code* li tagħti l-aħħar awtorizzazzjoni biex isir il-pagament, iżid id-doża ta' negligenza tal-Ilmentatur.

L-Arbitru s-soltu, skont il-mudell, jagħti skuża ta' 20% lill-Ilmentatur għax ma kienx irċieva twissija diretta permezz ta' SMS mill-Bank. Izda, f'dan il-każ, l-Ilmentatur stqarr li meta kellem lill-BOV dwar il-messaġġ frawdolenti li kien irċieva kien imwissi biex jinjorah u ma jagħfasx il-*link* li kien hemm f'dan il-messaġġ. B'riżultat ta' din it-twissija friska, l-aġġustament mhux qed isir.

L-Arbitru jhoss li f'dan il-każ hemm ċirkostanza speċjali li timmerita li l-Ilmentatur jiġi parzjalment skużat għal 20%.

Kif intqal waqt is-seduti, il-pagament ma telaqx mal-ewwel kif l-Ilmentatur allegatament awtorizzah minkejja li kien fuq bażi '*same day priority payment*'. Dan għax għal xi raġuni, is-sistemi tal-BOV raw ħtieġa li l-pagament kellu jiġi approvat b'intervent manwali.

L-Arbitru jhoss li għaladarba l-proċess tal-pagament kellu jiġi investigat b'mod speċifiku b'intervent manwali, kien hemm ċerti indizzji li setgħu qajjmu suspett li dan il-pagament ma kienx regolari. Dawn l-indizzji jinkludi li l-pagament kien qed isir *same day priority* lil persuna f'kont ma' bank barrani, u r-raġuni tal-pagament kienet '*gift*' '*HAPPY BIRTH DAY*'.

Dawn mhumiex indizzji konklussivi iżda indizzji li l-Bank kien ra bħalhom f'pagamenti frawdolenti oħra u li setgħu xegħlu bozza biex il-pagament jiġi referut mill-ġdid mal-Ilmentatur, speċjalment għax l-Ilmentatur ma jidhirx li kellu storja ta' pagamenti bħal dawn.

B'kollox, għalhekk, qed jiġi intitolat għal kumpens ta' 20% tal-pagament frawdolenti li ġie debitat lill-kont tiegħu.

L-Arbitru ma jsibx lill-BOV li naqas b'xi mod u ippreġudika l-pożizzjoni tal-Ilmentatur għax ir-*recall* tal-pagament konċernat ma tax riżultat sħiħ. La l-pagament jiġi approvat fuq bażi *same day priority*, dan l-ebda *recall* ma twaqqfu.

Lanqas ma jsib xi nuqqas min-naħa tal-BOV għax f'dan il-każ ma bagħatx SMS bil-konferma tal-pagament peress li dan ma jirriżultax minn ħtieġa regulatorja. Anke kieku ntbagħat, ma kienx ser iwaqqaf pagament '*same day priority*'.

**Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil Bank of Valletta p.l.c. iħallas lill-Ilmentatur is-somma ta' tlieta u sittin ewro punt disgħa disgħa (€63.99), ekwivalenti għal 20% tas-somma tal-pagament frawdolenti netti mill-flus miġbura mir-*recall* wara li jinqatgħu l-ispejjeż tar-*recall* ( $1300+20 - 1000.04 = 319.96 \times 20\%$ ).**

**Peress li l-piż ġie allokat bejn il-partijiet, kull parti ġgħorr 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 għurnata 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.



17 ta' Novembru 2023

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

Xi termini importanti

**PSP Fornitur ta' Servizi ta' Pagament.** Dan jista' jkun bank jew istituzzjoni finanzjarja oħra li toffri servizzi ta' pagament lill-klijenti. Dan id-dokument japplika għal dawk il-fornituri ta' servizzi kollha li huma liċenzjati mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji f'Malta (MFSA), ir-regolatur finanzjarju f'Malta.

**PSU Utent ta' Servizi ta' Pagament.** Dan jirreferi għal kwalunkwe klijent li jirċievi servizzi ta' pagament minn PSP.

**PSD2 DIRETTIVA (UE) 2015/2366** tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015 dwar is-servizzi ta' pagament fis-suq intern, li temenda d-Direttivi 2002/65/KE, 2009/110/KE u 2013/36/UE u r-Regolament (UE) Nru 1093/2010, u li tħassar id-Direttiva 2007/64/KE.<sup>1</sup>

Din id-Direttiva hija komunement imsejha 'PSD2' għaliex issegwi direttiva oħra maħruġa mill-UE fuq l-istess suġġett.

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-MT/TXT/?from=EN&uri=CELEX%3A32015L2366>

## Introduzzjoni

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

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

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

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

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

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

---

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

Skont il-preambolu 71 tal-imsemmija PSD2, l-PSU huwa responsabbli għall-ħlas ta' kwalunkwe tranżazzjoni ta' pagament mhux awtorizzat biss sal-ammont ta' €50, ħlief jekk l-PSU aġixxa b'mod frawdolenti jew b'negligenza grossolana.

Negligenza grossolana mhix definita speċifikament fil-PSD2, u kull każ għandu l-merti tiegħu biex jiġi determinat jekk l-PSU ikkontribwixxiex għat-telf permezz ta' negligenza grossolana. Il-maġġoranza tal-ilmenti magħmula lill-Arbitru li jikkonċernaw *scams* ta' pagamenti frawdolenti huma bejn il-PSP li jattribwixxu negligenza grossolana lill-PSU, u l-PSU li jiċċdu tali negligenza grossolana.

Il-preambolu tal-PSD2 jagħti biss eżempju wieħed ta' negligenza grossolana (fejn l-apparat u l-kodiċi ta' awtentikazzjoni jinżammu flimkien u jsiru aċċessibbli b'mod negligenti lill-frodisti), imma l-frodi sar ħafna aktar sofistikat minn kif kienet meta daħlet fis-seħħ il-PSD2. Id-determinazzjoni tal-preżenza jew assenza ta' negligenza grossolana saret ħafna aktar diffiċli għax iċ-ċirkostanzi ta' kull *scam* filwaqt li jkollhom l-istess tifsila, jkunu jvarjaw f'pekuliaritajiet importanti.

L-Arbitru jsostni b'saħħa li l-għażla bejn negligenza normali u negligenza grossolana mhix binarja. Mhux il-każ li negligenza normali tfisser li m'hemm l-ebda responsabbiltà tal-PSU filwaqt li negligenza grossolana tfisser responsabbiltà totali. Bejn negligenza normali u dik grossolana teżisti firxa nebuluża fejn ikun neċessarju li l-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn l-PSU u l-PSP issir b'mod meqjus skont iċ-ċirkostanzi partikolari ta' kull każ. L-Arbitru, fil-fatt, jissuġġerixxi li każijiet fejn parti jew mhi responsabbli għal xejn inkella hija responsabbli għal kollox għandhom ikunu l-eċċezzjoni u mhux ir-regola. Il-preambolu 73 tal-PSD2 donnu jhaddan il-kunċett tal- allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-partijiet skont jekk l-PSU hux konsumatur jew le. Dan il-kunċett ta' allokazzjoni ta' responsabbiltà għandha tapplika wkoll f'aspetti oħra tat-tranżazzjoni in kwistjoni.

Huwa importanti li l-PSP jifhmu li hemm differenza bejn l-awtentikazzjoni u l-awtorizzazzjoni ta' pagamenti. Il-pożizzjoni ġenerali meħuda mill-PSP hija li għaladarba pagament jiġi awtentikat, allura, huwa awtomatikament awtorizzat permezz tan-negligenza grossolana tal-PSU. Dan mhux il-każ u wieħed irid iżomm il-kunċetti ta' awtentikazzjoni u awtorizzazzjoni ben distinti minn xulxin.

L-ewwel kunsens ġenerali li wieħed jagħti meta wieħed jiffirma għal servizz ġdid mhux biżżejjed biex tiġi awtorizzata tranżazzjonijiet ta' pagament. Il-kunsens tal-PSU huwa meħtieġ kull darba li titwettaq tranżazzjoni ta' pagament. Għalhekk, huwa ċar li l-PSU irid jesprimi l-kunsens mhux biss għall-kuntratt prinċipali miftiehem mal-PSP iżda wkoll għal kull ħlas mgħoddi lill-PSP. Ħafna PSP jiddeskrivu fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratt qafas tagħhom li l-kunsens jingħata meta tiġi applikata awtentikazzjoni qawwija tal-klijent (SCA).

SCA huwa proċess ta' awtentikazzjoni li jivvalida l-identità tal-PSU jew tas-servizz ta' pagament. B'mod aktar speċifiku, l-SCA tindika jekk l-użu tal-istrument tal-pagament huwiex awtorizzat. SCA hija bbażata fuq l-użu ta' mill-inqas żewġ elementi mit-tliet kategoriji li ġejjin:

- i. **Għarfien**, li huwa xi ħaġa li l-PSU biss jaf (bħal PIN jew password);
- ii. **Pussess**, li huwa xi ħaġa li għandu biss l-PSU (bħal karta ta' kreditu jew apparat reġistrat); u
- iii. **Inerenza**, li tkun xi ħaġa li huwa l-PSU (bħall-użu tal-marki tas-swaba' jew ir-rikonoxximent tal-vuċi).

Minhabba s-sistemi ta' kontroll adoperati mill-Banek permezz tat-*two-factor authentication* (ħlief f'pagamenti taħt il-€50) jaf jidher ovvju li pagamenti jistgħu isiru biss wara li jiġu debitament awtentikati. Però, il-vjaġġ mill-awtentikazzjoni għall-awtorizzazzjoni, fil-każ ta' pagamenti frawdolenti, jeħtieġ prova mill-PSP li l-PSU kien negligenti b'mod grossolan meta għamel il-kredenzjali tal-aċċess għal pagament (mogħtija mill-PSP bħala parti mir-relazzjoni kuntrattwali) disponibbli lill-frodisti.

L-Arbitru isostni li mhux awtomatiku li ġaladarba pagament frawdolenti jiġi awtentikat allura huwa wkoll awtorizzat mill-PSU. Fil-fatt, jista' jkun hemm ċirkostanzi evidenti fejn il-grad ta' negligenza grossolana tal-PSU jitnaqqas, jekk mhux jitneħħa għal kollox. Wieħed irid iżomm f'moħħu d-dispożizzjonijiet tal-preambolu 71 tal-PSD2 li jipprovdi li ***"Ma għandu jkun hemm l-ebda responsabbiltà f'każ li l-pagatur ma jkunx f'pożizzjoni li jsir jaf bit-telf, is-serq jew il-miżapproprjazzjoni tal-istrument ta' pagament"***.

Il-frodisti, filfatti, qed isiru aktar sofistikati fil-mod ta' kif iżejnu l-iskemi qarrieqa tagħhom b'tali mod li huwa diffiċli li wieħed jagħrafhom mir-realtà.

Dan iqajjem il-kwistjoni ta' kif l-Arbitru għandu jiddetermina l-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-PSP u l-PSU. Biex jevita, jew almenu jnaqqas, il-perċezzjoni ta' sugġettività u inkonsistenza fl-għoti ta' kumpens f'każijiet ta' pagamenti frawdolenti, l-Arbitru jixtieq jippubblika mudell li jispjega l-kriterji, u l-piż korrispettiv tagħhom, użati fid-determinazzjoni tal-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-PSP u l-PSU.

Għal dan il-għan, l-Arbitru ser ikun qed jaddotta l-mudell segwenti għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-PSP u l-PSU f'każijiet ta' lmenti ta' *scams* ta' pagamenti frawdolenti.

## Il-Mudell

<b>Kriterji għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà (iċ-ċifri fil-parentesi jindikaw tnaqqis fir-responsabbiltà allokata)</b>	<b>PSP</b>	<b>PSU</b>
Negliġenza grossolana bla kwistjoni tal-PSU	0%	100%
Tnaqqis ta' negliġenza grossolana minħabba li l-frodist jagħmel użu minn meżzi ta' komunikazzjoni normalment użati mill-PSP u, allura, ta' impressjoni ċara li din kienet komunikazzjoni ġenwina - <i>Nota 1</i>	50%	(50%)
Żieda jekk l-PSU ipparteċipa attivament fil-frodi lil hinn milli biss żvela l-kredenzjali – <i>Nota 2</i>	(30%)	30%
<i>Żieda jekk PSP innotifika lill-PSU b'komunikazzjoni diretta biex joqgħod attent mit-tali scams:</i>		
Fl-aħħar 3 xhur	(20%)	20%
Fl-aħħar 6 xhur	(10%)	10%
Aktar minn 6 xhur	0%	0%
Tnaqqis jekk japplikaw ċirkostanzi speċjali - <i>Nota 3</i>	20%	(20%)
Tnaqqis jekk l-PSU m'għamilx tranzazzjonijiet ġenwini simili fl-aħħar 12-il xahar jew l-ammont tal-pagament mhux tipiku tal-esperjenza tal-kont tal-PSU – <i>Nota 4</i>	20%	(20%)

Dan il-mudell huwa applikabbli b' mod generali imma l-Arbitru jibqa' ħieles li ma jimxix miegħu f'kazijiet speċifiċi li jirrikjedu apprezzament partikolari. Però, l-Arbitru ser jiġġustifika, bi spjegazzjonijiet adegwati fid-deċiżjonijiet tiegħu meta ma jimxix ma' dan il-mudell, fejn applikabbli.

Noti (għat-tabella t'hawn fuq)

*Nota 1:* Spiss, *scammers* jużaw tattiċi ta' *smishing* li jippermettuhom jippużaw, b' mod illegali, bħala komunikazzjonijiet ġenwini mill-PSP billi jużaw il-mezzi normali ta' komunikazzjoni tagħhom, inklużi SMS, *emails*, u telefon. Anke jekk il-PSP jista' ma jkollux is-setgħa teknika li jwaqqaf dawn l-illegalitajiet, l-PSU ma tistax tllumu għal kollox li assumu li dik kienet komunikazzjoni ġenwina. Ħafna jiddependi mill-

effettività tax-xandir tal-PSP mal-klijenti tagħhom biex iwissihom biex joqgħodu attenti minn tali skemi bi spjegazzjonijiet ċari ta' x'għandhom u x'm'għandhomx jagħmlu fiċ-ċirkostanzi.

*Nota 2:* Xi kultant PSU imorru lil hinn milli sempliċiment jinfurmaw lill-frodist bil-kredenzjali tas-sigurtà tagħhom, imma attivament jipparteċipaw u jkomplu billi jimlew id-dettalji tal-pagament tagħhom. Heġa li biha jmisshom jintebħu li l-iskema hija ta' natura frawdolenti. F'każijiet bħal dawn, l-PSU iġorr doża ogħla ta' negligenza grossolana.

*Nota 3:* Ċirkostanzi speċjali jistgħu jinkludu każijiet fejn il-klijent ikollu negozjati oħra għaddejjin mal-PSP li jagħmlu t-talba frawdolenti għal awtentikazzjoni mill-ġdid inqas suspettuża.

*Nota 4:* PSP huma obbligati li jkollhom sistemi effettivi ta' sorveljanza ta' pagamenti biex jiproteġu lill-PSU minn pagamenti frawdolenti. 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, u jissupplimenta d-Direttiva (UE) 2015/2366.<sup>3</sup>

Dan jipprovdi fl-artikolu 2(1) li:

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

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

- a. Listi ta' elementi tal-awtentikazzjoni kompromessi jew misruqa;
- b. L-ammont ta' kull tranżazzjoni ta' pagament;
- b. Xenarji tal-frodi magħrufa fl-għoti ta' servizzi ta' pagament;
- d. Sinjali ta' infezzjoni tal-malwer fi kwalunkwe sessjoni tal-proċedura ta' awtentikazzjoni;
- e. F'każ li l-apparat jew is-softwer tal-aċċess jingħata mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament, log tal-użu tal-apparat tal-aċċess jew tas-softwer mogħti lill-utent ta' servizzi ta' pagament u l-użu anormali tal-apparat tal-aċċess jew tas-softwer.

---

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



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

Aktar minn hekk, l-artikolu 68(2) tal-PSD2 jawtorizza PSP li jimblokka pagament:

***“Jekk maqbul fil-kuntratt qafas, il-fornitur ta' servizzi ta' pagament jista' jirriżerva d-dritt li jimblokka l-użu tal-istrument ta' pagament għal raġunijiet oġġettivament ġustifikabbli relatati mas-sigurtà tal-istrument ta' pagament, is-suspett ta' użu mhux awtorizzat jew frodulenti tal-istrument ta' pagament jew, fil-każ ta' strument ta' pagament b'linja ta' kreditu, riskju sinifikattivament akbar li l-pagatur jista' ma jkunx kapaċi jissodisfa r-responsabbiltà tiegħu li jhallas.”***

Jekk l-PSU qatt ma għamel tali pagament onlajn fit-12-il xahar ta' qabel l-avveniment frawdolenti, jew jekk il-pagament mhux ta' valur tipiku tal-esperjenza normali tal- PSU, għandu jiġi kkunsidrat li jżidied is-sehem allokat lill-PSP għan-nuqqas tiegħu li jaddotta mekkanizmi ta' sorveljanza ta' pagamenti effettivi.

Applikazzjonijiet prattiċi tal-mudell

PSU jirċievi SMS fuq il-kanal li s-soltu juża l-PSP biex jikkomunika miegħu, liema SMS jinfurmah li jrid jagħfas ħolqa sabiex jivalida l-kont tiegħu. Għalkemm il-PSP regolarment iħabbar, permezz tal-mezzi ġenerali u soċjali tiegħu, li PSU iridu jikkomunikaw mal-bank permezz tal-APP jew internet banking u xejn aktar u li qatt ma jmisshom jagħfsu fuq ħolqiet mibgħuta permezz ta' *email* jew SMS, l-PSU b'negligenza jaqa' fin-nasba u jagħfas il-ħolqa li donnha tagħtih aċċess għall-*website* normali tal-PSP. Allura hu ma jissuspettax li hemm frodi.

Il-frodisti, li issa jafu li l-PSU bela' l-lixka, jikkonvincuh jaqsam magħhom il-kredenzjali tiegħu u jipproċedu billi jeffettwaw pagament lill-kont tal-IBAN tagħhom stess fil-Litwanja, pereżempju. Huma jibdlu t-termini tal-pagament għal pagament immedjat/bi priorità, u jpoġġu isem ta' beneficijarju falz b'indirizz Malti (għax is-sistema tas-SEPA timxi biss fuq in-numru tal-IBAN u ma tagħmilx konnessjonijiet mal-isem tal-benefiċjarju).

Mument i wara, l-PSU jirċievi notifika mill-PSP li pagament sar mill-kont tiegħu li l-PSU jemmen li hu ma awtorizzax, u għall-ewwel darba jinduna li ġie ngannat.

Rapport immedjat lill-PSP ikun tard wisq biex iwaqqaf il-pagament li ġie effettwat immedjatament u talba għal sejha lura tal-fondi ma jkollhiex suċċess.

F'każ bħal dan it-telf jinqasam nofs bin-nofs.

Jekk hemm evidenza li l-PSU fil-verità ipparteċipa fit-tranzazzjonijiet billi eżegwixxa struzzjonijiet mill-frodisti lil hinn milli qasam magħhom it-*two-factor authentication* (eż. billi mela l-ammont u l-aħħar numri tal-kont benefiċjarju permezz ta' informazzjoni miġjuba mill-App) allura n-negliġenza grossolana timxi bi 30% mill-PSP għall-PSU biex l-allokazzjoni tiġi 20:80.

Dan huwa test li jqis is-saħħa tas-sistemi tas-sigurtà tal-pagamenti tal-PSP. Sistemi robusti għandhom jifilħu għal tentattivi frawdolenti li jawtorizzaw tranzazzjonijiet ta' pagamenti speċifiċi, sakemm il-PSU ma jikkooperax b'negliġenza ma' min ikun qed iwettaq il-frodi lil hinn mill-iżvelar tal-kredenzjali tas-sigurtà u b'negliġenza jikkoopera ma' min qed jagħmel il-frodi biex jawtorizza l-pagament speċifiku. Jekk is- sistemi ma jkunux b'saħħithom biżżejjed u jippermettu lil min qed jagħmel il-frodi biex jippenetrahom u jawtorizza anki mingħajr il-parteċipazzjoni attiva tal-PSU fil- livell tal-awtorità tal-pagament tat-tranzazzjoni, allura, l-PSP għandu jerfa' r- responsabbiltà.

Jekk hemm evidenza li l-PSP fit-tliet xhur ta' qabel l-incident kien baġat komunikazzjoni diretta (mhux biss komunikazzjoni permezz tal-*website* tal-medja ġenerali/soċjali) lill-PSU biex joqgħod b'seba' għajnejn għal skemi frawdolenti ta' dan it-tip, allura, n-negliġenza grossolana timxi b'20% oħra mill-PSP għall-PSU. Dan jenfasizza l-importanza li jintużaw mezzi ta' avvizi diretti mal-PSU meta PSP isir konxju ta' skemi frawdolenti li jkunu qed jitwettqu biex jingannaw PSU. F'każ bħal dan, l-allokazzjoni ssir ta' 0:100.

Jekk il-komunikazzjoni diretta tkun saret aktar minn tliet xhur qabel, però, xorta waħda fis-sitt xhur ta' qabel l-incident, allura, l-bidla tkun ta' 10%. L-allokazzjoni allura tkun ta' 10:90. Jekk il-komunikazzjoni tkun saret aktar minn sitt xhur qabel, ma jsir l-ebda bdil u r-responsabbiltà tibqa' ta' 20:80, dejjem jekk ikun hemm parteċipazzjoni attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti permezz ta' negliġenza grossolana. Fin-nuqqas ta' parteċipazzjoni attiva, (i.e., jekk l-PSU jonqos biss billi jiżvela kredenzjali sigrieti), ir-responsabbiltà tibqa' 50:50 jekk in-notifika diretta tkun eqdem minn sitt xhur.

Jekk it-tranzazzjoni frawdolenti isseħħ fi żmien meta l-PSU qed ikollu negozjati mal-PSP fuq xi servizz ieħor li jagħmel it-talba frawdolenti għall-awtentikazzjoni inqas suspettuża, dan jiġi kkunsidrat b'tibdil ta' responsabbiltà ta' 20%. Dan jista' jinkludi wkoll ċirkostanzi fejn il-PSU ikun qed jagħmel pagamenti li mhux soltu jagħmilhom, eż. waqt li jkun qed jivvjaġġa, li jagħmel it-talba frawdolenti għal awtentikazzjoni mill- ġdid inqas suspettuża.

Bdil ieħor simili ta' 20% jsir jekk l-PSU qatt ma jkun għamel trasferimenti ġenwini simili fit-12-il xahar ta' qabel l-incident, jew l-ammont tal-pagament huwa differenti ferm mill-esperjenza normali tal-kont tal-PSU, minħabba li s-sistema ta' sorveljanza

tal-bank trid tkun sensitiva għal ħwejjeg strambi bħal dawn u l-bank imissu għalhekk ifittex validazzjoni diretta mingħand l-PSU qabel ma jipproċedi bil-pagament.

### Eżempju prattiku 1

Sra AB irċeviet SMS meta kienet qed tivvjaġġa barra minn Malta. Hi ppanikkjat għall-prospett li l-card tagħha tiġi bblukkata għax kien l-uniku mezz li biha setgħet tiffinanzja l-ispejjeż tagħha sakemm kienet imsiefra u, allura, għafset il-ħolqa fl-SMS. Il-frodist b'arti imma b'ingann irkupra l-kredenzjali ta' awtentikazzjoni tagħha u wara madwar nofs siegħa hi rċeviet notifika b'SMS mill-PSP li kkonferma l-pagament ta' €4000 lil kont tal-IBAN barrani. Hemmhekk hi ndunat li kienet giet ingannata u kkuntattjat il-bank biex jibblokka l-kont tagħha u jeffettwa talba għal sejha lura tal-fondi.

Minhabba li l-pagament sar fuq bażi ta' priorità mill-frodist, talba għal sejha lura tal-fondi ma kellhiex suċċess minkejja li giet effettwata mill-PSP bla dewmien.

Il-PSP jirrifjuta li jirrimborsa għax jargumenta li s-Sra AB kienet negligenti b'mod grossolan meta għafset il-ħolqa fuq l-SMS meta l-bank kien regolament avża kontra li jsir dan fuq il-mezzi ġenerali u soċjali tiegħu. Is-Sra AB wettqet pagamenti *online* fit-12-il xahar ta' qabel imma ma kinitx attivament għenet lill-frodist lil hinn mill-iżvelar negligenti tal-kredenzjali sigrieti tagħha. Ma kinitx irċeviet komunikazzjonijiet ta' twissija diretti dwar skemi frawdolenti ta' dan it-tip mill-PSP fit-3 xhur jew 6 xhur ta' qabel.

X'porzjoni tat-tort għandu jkollha s-Sra AB?

Porzjoni dovuta għax għafset il-ħolqa tal-SMS	50%
Żid assistenza attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti	0%
Żid jekk irċeviet twissija diretta fl-aħħar tliet/sitt xhur	0%
Tregġa' lura: ċirkustanza speċjali **	0%
Tregġa' lura: ma kienx hemm pagamenti <i>online</i> fl-aħħar 12-il xahar	0%
Allokazzjoni totali ta' responsabbiltà	50% b'50% għall-PSP

\*\* Dal-każ jassumi li kienet imsiefra fl-Ewropa u ma kienx hemm użu sinjifikanti mhux tas-soltu tal-kont waqt is-safar qabel ma jseħħ il-każ ta' frodi.

## Eżempju prattiku 2

L-istess bħall-eżempju ta' qabel imma s-Sra AB kienet irċeviet twissija diretta xahrejn qabel.

Porzjoni dovuta talli ntagħfset il-ħolqa tal-SMS	50%
Assistenza attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti	0%
Žid irċevuta ta' twissija diretta fl-aħħar tlett xhur	20%
Treġġa' lura: ċirkustanza speċjali	0%
Treġġa' lura: pagamenti online fl-aħħar 12-il xahar	0%
Allokazzjoni totali ta' responsabbiltà	70% b'30% għall-PSP

## Eżempju prattiku 3

L-istess bħall-eżempju 1 hawn fuq imma s-Sra AB kienet attivament assistiet fil-frodi billi ddaħħal informazzjoni fl-ordni għal pagament b'żieda mal-iżvelar tal-kredenzjali sigrieti tagħha, u kienet irċeviet twissija diretta xahar qabel, però, qatt m'għamlet pagament *online* fl-aħħar 12-il xahar.

Porzjoni dovuta talli ntagħfset il-ħolqa tal-SMS	50%
Žid l-assistenza attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti	30%
Žid irċevuta ta' twissija diretta fl-aħħar tliet xhur	20%
Treġġa' lura: ċirkustanza speċjali	0%
Treġġa' lura: pagamenti <i>online</i> fl-aħħar 12-il xahar	(20)%
Allokazzjoni totali ta' responsabbiltà	80% b'20% għall-PSP

L-Arbitru jenfasizza li dawn huma eżempji biex juru kif il-mudell kieku jaħdem b'mod ġenerali, imma dejjem bir-riżerva tad-dritt li jitlaq mill-mudell skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-ilment bi spjegazzjoni fid-deċiżjoni tal-każ għal tali avarija mill-mudell.

## Rakkomandazzjonijiet ulterjuri biex PSP isaħħu l-protezzjoni tal-PSU tagħhom kontra *scams* ta' pagamenti frawdolenti

L-Arbitru jixtieq jagħmel dawn ir-rakkomandazzjonijiet li jmisshom jiġu kkunsidrati b'serjetà mill-PSP.

1. Tneħħija jew tnaqqis ta' ħlas ta' tariffi *standard* għal talbiet għal sejha lura tal- fondi f'każ ta' pagamenti frawdolenti speċjalment fejn tapplika negligenza grossolana ta' inqas minn 100%.
2. Kampanji edukattivi aktar effettivi u frekwenti li jwissu dwar *scams* ta' pagamenti frawdolenti fuq il-medja kemm ġenerali kif ukoll soċjali, imma partikolarment bl-użu ta' mezzi ta' komunikazzjoni diretti mal-PSU.
3. Applikazzjoni ta' dan il-mudell fl-għoti ta' rimborsi f'każijiet ta' pagamenti frawdolenti li ma jiġux ilmentati mal-OAFS imma jiġu rrapportati lil (u rrifjutati minn) PSP.
4. Fissazzjoni ta' limiti aktar baxxi mil-limitu ta' kuljum totali, fil-każ ta' limiti fuq tranżazzjonijiet *online*. L-Arbitru huwa sensittiv għall-fatt li huwa teknologikament ta' sfida għall-PSP li jiffissaw il-limiti tal-ħlas ta' kuljum u tat-tranżazzjonijiet biex ikunu adattati għal kull ċirkustanza tal-klijent. Madankollu, għandu jkun pjuttost fattibbli għall-PSP li japplikaw limiti aktar baxxi għall-klijenti *retail* milli għall- klijenti kummerċjali, u li l-limitu ta' tranżazzjoni jkun aktar baxx mil-limitu ta' kuljum li jkopri aktar minn tranżazzjoni unika f'ġurnata waħda.
5. Addottar ta' sistemi ta' sorveljanza ta' tranżazzjonijiet aktar sensittivi għal tranżazzjonijiet mhux tas-soltu li jmisshom jiġu kkonfermati direttament mal-PSU qabel ma tiġi mwettqa t-tranżazzjoni.
6. L-introduzzjoni ta' proċessi ta' verifika aktar stretti għal bidliet fid-dettalji ta' kuntatt jew reġistrazzjoni ta' apparat ġdid (possibbilment inkluża żjara fiżika f'fergħa jew verifika bit-telefon). In-notifika ta' tali bidliet ta' kuntatt għandha tintbagħat ukoll lil numri ta' kuntatt/indirizzi tal-*email* preċedenti.
7. Li *Apps* intizi biex jiġġeneraw kodiċijiet ta' awtentikazzjoni jiġu limitati għal użu fuq apparat elettroniku uniku.