Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 122/2024

KP

('l-Ilmentatriċi')

vs

HSBC Bank Malta p.l.c.

Reg. C 3177

('il-Fornitur tas-Servizz' jew 'Bank' jew ''HSBC')

Seduta tal-24 ta' Jannar 2025

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] li l-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji ('OAFS') rċieva fil-11 ta' Ġunju 2024, fejn l-Ilmentatriċi issottomettiet li bejn is-16 u l-21 ta' Ottubru 2023 hija għamlet diversi pagamenti permezz tal-*Visa Credit Card account* li kellha mal-HSBC li wara rriżultaw li kienu frawdolenti. B'kollox inkorriet telf ta' €28,480 riżultat ta' dan il-frodi.

L-Ilmentatriċi spjegat illi hi kien mingħaliha li qed tinvesti fil-*bitcoin* ma' *trader FincoTM* li kien qed jidderiġiha kif tagħmel dan l-'investiment' bil-wegħda ta' qligħ qawwi.[2] Il-flus li marru fil-kont tagħha fir-*Revolut* u f'kont ma' *Mercuryo* wara kienu ġew konvertiti f'*bitcoin* u ġew transferiti f'*wallet address* li kien taha il-frodist.

---

[1] Paġna (P.) 1 – 6 u dokumenti annessi p. 7 – 69.
L-ilment u ċertu sottomissjonijiet oriġinarjament saru bl-Ingliż. Peress li l-partijiet jifhmu sew il-lingwa Maltija u s-seduti saru fil-fatt bil-Malti din id-deċiżjoni qed tinħareġ bil-Malti.

[2] P. 12

Meta rrealizzat li kienet ġiet migduma, fil-21 ta' Diċembru 2023 għamlet ilment mal-HSBC fejn talbet lill-Bank jirrifondi l-flus li kienet tilfet għax sostniet li l-Bank ma' ħax miżuri biżżejjed b'mod proattiv biex jipproteġiha minn tranżazzjonijiet frawdolenti, u ma kellux is-sistemi li suppost ikollu biex ma' jħallihiex tkun traduta minn frodist bħal *FincoTM*.[3]

Fl-ilment formali tagħha mal-Bank, hija stenniet wkoll li:

'HSBC Bank implements more robust security measures to protect its customers from falling victim to fraudulent cryptocurrency transactions. This includes:

1. *Enhancing due diligence procedures when approving transactions involving cryptocurrency service providers.*
2. *Implementing stronger verification processes to ensure the legitimacy of companies before permitting customers to transfer funds.*
3. *Educating customers about the risks associated with cryptocurrency investments and providing guidance on how to identify potential scams'*.[4]

Reġgħet ilmentat mal-Bank fis-27 ta' Marzu 2024[5] fejn, fosthom, saħqet li:

'As someone who had never engaged in cryptocurrency transactions before, I placed my trust in HSBC to safeguard my interests and provide guidance on potential risks'.[6]

Hija mliet ukoll *'HSBC Credit/Debit Card – Dispute Form'* fit-13 t'April 2024.[7]

Għamlet rapport mal-pulizija fil-11 ta' Frar 2024.[8]

Il-Bank attiva talbiet għal *chargeback* tal-pagamenti frawdolenti[9] iżda dawn ma rnexxewx.[10]

---

[3] P. 15
[4] P. 16
[5] P. 19 - 20
[6] P. 19
[7] P. 21 - 27
[8] P. 7 - 9
[9] P. 28
[10] P. 29 - 44

Rimedju mitlub mill-Ilmentatriċi

L-Ilmentatriċi talbet li tingħata s-somma lura kollha ta' EUR 28,480 bħala rimedju mill-Fornitur tas-Servizz.[11]

Ra r-Risposta tal-HSBC:[12]

Fejn il-Fornitur tas-Servizz bagħat risposta datata 8 ta' Lulju 2024, li fiha sostna r-rifjut li jikkumpensa lill-Ilmentatriċi għax sostna li hi kienet totalment responsabbli għat-telf li garrbet.

Il-Bank issottemetta li:

> '1. *The Complainant, who happens to be an accounts executive has in October 2023 effected a number of payment transactions on her own accord and free will to her account with Revolut amounting to EUR 15,176 and to her account with Mercuryo amounting to EUR 13,304;*
>
> 2. *The Bank is not the correct defendant of the case. Through her various payment instructions to the Bank for transfer from her HSBC account to her Revolut account and Mercuryo account, the Complainant has manifested her resolution and clear intent to credit her own account with Revolut and Mercuryo from where funds were then debited by her to buy cryptocurrency from a third party. It is at this latter stage, i.e. when she decided to transfer funds from her Revolut and Mercuryo account to third party beneficiary that Complainant needed to assess the danger of transfer of funds from her own account or wallet to a third party. Any prior warning that may have been provided by the Bank to prompt her about the beneficiary of the payment would not have prevented Complainant from deciding to credit her own account with a third-party payment service provider;*
>
> 3. *Without prejudice to what is stated above, complainant appears to have persistently sent funds to her Revolut and Mercuryo accounts on different dates in October 2023, which goes to affirm that complainant knew what she was doing.*

[11] P. 4
[12] P. 75 - 76

4. *In her letter of the 27 March 2024 to HSBC Bank Malta plc complainant has acknowledged 'the nature of the transaction involving cryptocurrency' which implies that she was already aware of the nature and risks involved in cryptocurrency transactions. Despite this she consciously chose to take that risk.*

5. *It is up to every customer to do their own due diligence as to the third party that they wish to transact with.*

6. *Once the bank has correctly executed the transaction in accordance with the customer's instructions the bank is no longer responsible for anything that the customer decides to do from then on once money leaves their HSBC Bank Malta p.l.c. bank account*

That in view of the above, the Bank submits that the complaint's claim is unjustified in fact and at law and that consequently all Complainant's demands are to be rejected with costs to be borne by the said Complainant'.[13]

Jikkunsidra:

Eċċezzjoni Preliminari

Fis-sottomissjonijiet tiegħu tat-8 ta' Ġunju 2024, il-Bank qajjem il-punt li huwa ma' kienx il-konvenut korrett f'dan il-każ peress li l-pagamenti li għamlet l-Ilmentatriċi mill-kont tagħha mal-HSBC marru ġewwa l-kont li hija kellha mar-*Revolut* u ġewwa kont fil-*Mercuryo* u li kienu minn dawn il-kontijiet tal-aħħar li l-pagamenti ġew imbagħad trasferiti lill-frodist.

Il-punt imqajjem mill-Bank f'dan ir-rigward huwa meqjus bħala aspett relatat mal-kunsiderazzjonijiet tal-merti tal-każ. Ma hemmx dubju li d-diversi pagamenti in kwestjoni ħarġu oriġinarjament mill-kont tal-HSBC.

L-Arbitru għalhekk irid jikkunsidra jekk kienx hemm xi nuqqas min-naħa tal-Bank fir-rigward ta' tali pagamenti hekk kif allegat mill-Ilmentatriċi. L-Arbitru ser jittratta u jikkunsidra biss l-allegat nuqqas tal-Bank fil-każ odjern u mhux ta' xi terzi oħra u, għalhekk, ser issa jipproċedi biex jikkunsidra l-merti.

[13] P. 75 -76

Fil-Mertu

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

Kunsiderazzjonijiet

Sfond ġenerali tal-frodi

Waqt is-seduta tat-12 ta' Settembru 2024, l-Ilmentatriċi spjegat, fosthom, li:

> *'Ngħid li għall-bidu t'Ottubru, kont qed nitkellem ma' persuna li kont qed naħseb li kienet trader fil-Bitcoin li wara skoprejt li kienet scammer. Bdejt inkellimha u kkonvinċietni biex nibda nittrejdja u bdejt nibgħat xi pagamenti.*
>
> *Ngħid li dawn is-somom ta' flus ma kinux somom żgħar; kienu somom kbar ta' flus. …*
>
> *Ngħid li l-pagamenti kollha kont nagħmilhom through l-Visa Card.*
>
> *Ngħid li jiena kont inkellimha fuq Messenger lil din l-iscammer u kienet tibgħatli l-link u kont nagħfas fuq din il-link kienet teħodni through Chrome fl-Internet Explorer. U hemm kien jiġi eżatt fejn indaħħal l-informazzjoni tad-dettalji tal-card tiegħi …'.*

L-Arbitru josserva li ma ħareġ l-ebda dubju raġonevoli, u lanqas ma tqajjem li ma kienx minnu li l-Ilmentatriċi sfat vittma ta' frodi.

F'dan ir-rigward, l-Arbitru kkunsidra ċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ, ix-xhieda u l-evidenza pprovduta u jinnota, fosthom, u b'mod partikolari in-natura ta' dan il-każ,[14] ir-rapport li sar mill-Ilmentatriċi lill-pulizija datat il-11 ta' Frar 2024,[15] ix-xhieda ġuramentata tal-Ilmentatriċi fuq il-każ ta' frodi, l-kopja tal-i*statements* ipprovduti mill-Ilmentatriċi mill-*portal* ta' *FincoTM*,[16] l-attentati ta' *chargeback* li saru fir-rigward ta' *Mercuryo* u *Revolut*,[17] kif ukoll it-'*transaction statements*' u

---

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

[15] P. 7 - 9

[16] P. 12 - 14. (Liema *portal fincotm.com* lanqas biss ma' jitla' jew jinstab illum fuq l-*internet*).

[17] P. 29 & 61

l-korrispondenza ma' *Mercuryo* li jindikaw, fosthom, ix-xiri tal-*bitcoin* (mill-pagamenti kollha li saru mill-HSBC),[18] u komunikazzjonijiet oħra hekk kif annessi mal-formola tal-ilment tal-Ilmentatriċi. Dawn kollha jsaħħu b'mod suffiċjentament konvinċenti t-teżi ta' frodi li l-Ilmentatriċi sfat vittma tagħha.

Il-pagamenti in kwestjoni

It-tabella t'hawn taħt telenka l-pagamenti in kwestjoni li saru mill-Ilmentatriċi mill-kont tagħha tal-Bank għal *Revolut* u *Mercuryo* u li mbagħad ġew trasferiti lill-frodist hekk kif allegat mill-Ilmentatriċi.

Tabella A

DATA	Pagament lil *REVOLUT* EURO	Pagament lil *MERCURYO* EURO
15.10.2023 (Il-Ħadd)	1502	
16.10.2023 (It-Tnejn)	2274	
18.10.2023 (L-Erbgħa)	2000	
18.10.2023 (L-Erbgħa)		3304
19.10.2023 (Il-Ħamis)		2500
21.10.2023 (Is-Sibt)	9400	
23.10.2023 (It-Tnejn)		7500
TOTAL[19]	**15176**	**13304**

Minħabba li ċertu ammonti kienu jeċċedu l-parametri tal-kont tagħha mal-Bank, saru biss wara li l-Ilmentatriċi ċemplet lill-Bank biex jgħollilha l-limitu ta' pagamenti temporanjament ħalli jkunu jistgħu jsiru, hekk kif ser ikun ittrattat fid-dettall iżjed 'il quddiem f'din id-deċiżjoni.

[18] P. 39, 41 & 42

[19] EUR15,176 + EUR 13,304 = EUR 28,480

Seduti

Fl-ewwel seduta li saret fit-12 ta' Settembru 2024, l-Ilmentatriċi spjegat l-ilment tagħha fejn qalet dan li ġej:

> *'Ngħid li kemm ili klijenta mal-HSBC, l-unika darba li kelli noħroġ somma kbira meta kont nagħmel it-treatment … fl-2017, kont tlajt l-Amerika imma the maximum li kont ħriġt kien over €3,000/€5,000. … Kemm kienu żiduli d-daily limit biex inkun nista' nħallas lit-tabib għall-kura.*
>
> *Għal dan il-każ partikolari ngħid li jien qatt ma ħriġt somon kbar within a week, jiġifieri kemm kont ili klijenta magħhom l-aktar li stajt inħallas xi €1,000/€900 li kienet tkun jew xi insurance jew xi ħaġa hekk.*
>
> *Ngħid li t-tranżazzjonijiet saru kollha f'Ottubru; kienu bdew mill-15 t'Ottubru sat-23 t'Ottubru 2023.*
>
> *Dwar iż-żewġ pagamenti ta' €7,500 u €9,400, ngħid li kelli daily limit imma kont ġibt il-permess biex ngħolli l-limit. Ngħid li jiena għidtilhom li xtaqthom jgħolluli l-limit għax kelli bżonn nagħmel pagament. Ma niftakarx li staqsewni għal min kien dan il-pagament. Ngħid li meta kont għidtilhom biex jgħolluli l-limit fl-2017, peress li kont l-Amerika ma kontx qed inċempel. Kien hemm persuna li kont naf li taħdem l-HSBC, u kont bgħattilha email jekk setgħetx għax minħabba t-time framing ...*
>
> *F'dan il-każ kont ċempilt il-Customer Care u kienu vverifikaw li kont jien li qed inċempel, u mhux xi persuna li qed iċċempel għan-nom ta' ħaddieħor, u daqshekk.*
>
> *Ngħid li kienu dawn iż-żewġ pagamenti tal-aħħar - €7,500 u €9,400 – li kelli ngħolli d-daily limit għalihom. Meta għidtilhom li rrid ngħolli d-daily limit, għamilna l-verification u qaluli biex nagħtihom ftit ċans u għollew il-limit. Ma kinux staqsew għalfejn ridt ngħolli l-limit.'*[20]

Waqt l-istess seduta, l-Ilmentatriċi ddikjarat ukoll li wara li ndunat li t-tranżazzjonijiet li kienet qiegħda tagħmel mat-'*trader*' kienu '*scam*', hija għamlet rapport u kkuntattjat lill-Bank. Hija spjegat li:

[20] P. 78 - 79

'In the meantime, kien April 2024, mort nagħmel dispute mal-HSBC u l-HSBC ikkuntattjaw lil Mercuryo u anke lil Revolut biex jgħinuni nġib il-flus għax bank to bank it would be much easier sometimes to talk imma wkoll ma tawhomx rispons tajjeb. Li ġara wkoll li meta nfetaħ id-dispute, l-HSBC għan-nom tiegħi, kienu għamluli minus €15,000 mis-somma li kont bgħatt li qisni kelli nerġa' nagħtihom.

Kelli c-chat mar-Revolut u kont staqsejthom għax rajtha stramba filli l-bilanċ tiegħi kienet ċuċata żgħira għax minn €1 u xi ħaġa ġieni - €15,000. Jien ħsibt li reġgħu ġibdu l-flus jew li kelli nagħti dik is-somma. U kienu kkonfermawli li minħabba din id-dispute, kien ġara hekk u li jew ir-Revolut jew l-HSBC kienu ser iħallsu s-somma li ġejt scammed lura. Ngħid li jien għandi dan id-dokument in writing fuq ic-chat li kitbuhuli r-Revolut.

Ngħid li meta rajt il-bilanċ - €15,000, ridt inkun naf x'kien qed jiġri. Il-ħsieb li reġgħu ġibdu xi flus mill-Visa u li kien ġara xi ħaġa oħra li ma kienx il-fatt.

Ngħid li qabel ma mort biex nagħmel dispute mal-HSBC, ktibt ittra kemm lir-Revolut u kemm lil Mercuryo għaliex huma jkunu jafu fejn marret din it-transaction. Ngħid li lil Mercuryo bgħatthielhom permezz ta' email mill-email address tiegħi għall-email address tagħhom fejn speċifikajt u għidtilhom li sirt naf li din kienet scammer biex jgħinuni nieħu l-flus tiegħi lura.

Ngħid l-email tiegħi hu tal-Gmail li huwa ...@gmail.com fejn qed jibgħatuli bħalissa l-komunikazzjoni. Ngħid li l-Mercuryo ma ridux lanqas meta għamilt approach jiena qabel ma mort l-HSBC; ma jgħinuk bl-ebda mod. U l-istess ħaġa r-Revolut. Imbagħad kont mort l-HSBC …'.[21]

Hekk kif diġà spjega l-Arbitru hawn fuq, l-Arbitru mhux ser jidħol u jikkunsidra xi allegat nuqqas ta' partijiet oħra li ma jaqgħux fil-kompetenza tiegħu. F'dan l-ilment, l-Arbitru ser jikkunsidra biss l-aspetti kkonċernati fuq l-HSBC.

Rigward ir-relazzjoni tagħha mal-Bank, l-Ilmentatriċi stqarret, waqt is-seduta tat-12 ta' Settembru 2024, ukoll li:

[21] P. 79

'Ngħid jekk m'inix sejra żball ili klijenta tal-HSBC mill-2013, jiġifieri ili klijenta għal aktar minn għaxar snin. U kont anke investejt magħhom bonds tal-HSBC fejn kien għad hemm Mr … li kien għamilli dan l-investiment. Ħa nkun onesta, qatt ma kelli xi ngorr mill-HSBC fejn anke huma bħala klijenta qatt ma kellhom problemi miegħi. Ngħid li jien dejjem irċevejt il-paga tiegħi, dejjem infaddal kemm nista'; daqqa nħallas il-kontijiet; mort ukoll biex joħorġuli ċ-ċekkijiet meta xtrajt il-karozzi, jiġifieri dawk huma l-aktar tranżazzjoni li qatt kelli kemm ili klijenta magħhom barra l-każ meta tlajt l-Amerika għat-treatment. Naħseb ir-relazzjoni dejjem kienet on good terms.' [22]

Matul il-kontroeżami qalet li hi bagħtet il-flus lil *Revolut* u lil *Mercuryo* u li l-HSBC kienu jafu b'*Revolut* u b'*Mercuryo*.

Wara l-ewwel seduta, ġew ippreżentati kopji tal-*'Card Statements'* mill-2018 sa ma saru l-pagamenti konċernati f'Ottubru 2023.[23]

Fit-tieni seduta tal-21 ta' Ottubru 2024, xehdet ir-rappreżentant tal-HSBC, fejn ikkonfermat li l-pagamenti kollha kienu awtorizzati mill-Ilmentatriċi skont it-*'2 factor authentication'* permezz tas-sistema *'3D secure'*. Ikkonfermat ukoll li ċ-*'chargebacks'* kienu kollha rifjutati. Ir-rappreżentanta tal-Bank fosthom xehdet li:

'Anzi, l-VISA irrifjutat dawn il-claims kemm min-naħa ta' Mercuryo u kemm min-naħa ta' Revolut.

Ngħid li fir-rigward ta' Mercuryo, VISA qalulna li 'Ms KP was a client of Mercuryo. She had gone through their KYC process and provided her ID documents.

They also informed that Mercuryo does not sell anything but cryptocurrency. The cryptocurrency she bought was confirmed by 3D Secure and credited to her wallet. The customer confirmed that transactions were done from her end and hence transactions are deemed to be authorised.'

---

[22] P. 79 - 80
[23] P. 83 - 86

> *Dan huwa dak li qalulna l-VISA.*
>
> *Fir-rigward tar-Revolut transactions, VISA qalulna li Revolut ma jagħtux investment services u li l-card holder, f'dan il-każ, Ms KP 'has used her HSBC account in order to top up the Revolut account held in the complainant's name and this top up was done and processed successfully.'*
>
> *U dawn it-top ups, fuq id-dashboard tagħha tar-Revolut, saru wkoll bit-3D Secure.*[24]

Fuq il-limiti applikabbli fuq il-*card* tal-Ilmentatriċi, r-rappreżentant tal-Bank xehdet li:

> *'Rigward il-parameters tal-card ta' Ms KP, ngħid li Ms KP, għal ċertu transactions, was running out of her parameters. U kienet iċċempel il-Call Centre, it-24-hour Desk u tgħidilhom biex tgħolli l-parameters għal 24 siegħa.'* [25]

Ir-rappreżentant tal-Bank qalet ukoll li semgħet ir-*'recording'* tat-telefonati meta l-Ilmentatriċi ċemplet biex tgħolli l-limitu tal-aħħar żewġ pagamenti ilmentati u r-rappreżentanta spjegat:

> *'Li nista' ngħid hu li kelli x-xorti li nisma' wħud minn dawn il-calls u nikkonferma li Ms KP kienet vera kunfidenti u kienet taf x'inhi tagħmel. U meta staqsewha xi trid tixtri, għalfejn tixtieq iżżid il-limits tagħha, fil-calls li smajt jiena, Ms KP irrispondiet li she wanted to top up her Revolut account.*
>
> *Kienet tidher li l-intenzjoni tagħha kienet clear u kienet kunfidenti biex tara dak li trid tagħmel. Ngħid li qatt ma tat l-impressjoni fuq il-calls li ma kinitx qed tifhem xi ħaġa jew inkella qaltilna li riedet dawn il-flus biex hi tkun tista' tagħmel crypto transactions fuq third-party platforms.*
>
> *Min-naħa tagħna, l-bank bagħtilha 9 SMSes lil Ms KP għal kull transaction li ppruvat tagħmel. Kien hemm transactions li ġew miċħuda għax kienu outside her parameters kif ukoll oħrajn li kienu within her parameters imma l-bank deherlu li kellu bżonn jibgħatilha SMS.'* [26]

---

[24] P. 101
[25] *Ibid*.
[26] *Ibid*.

Matul il-kontroeżami, ir-rappreżentant tal-Bank xehdet wkoll dan li ġej:

'Nikkonferma li mill-kont ta' Ms KP li kelli aċċess għalih jidher li dawn kienu l-ewwel transactions li saru kemm mir-Revolut u kemm mill-Mercuryo.

Mistoqsija apparti l-email notification li kien hemm mill-VISA li jgħid li l-Wallet jappartjeni lil Ms KP, saritx xi forma ta' verifika, xi domanda lill-klijenta stess to verify if the Wallet was actually hers, ngħid li aħna qagħdna fuq dak li qalulna n-nies tal-VISA.

Mistoqsija kienx hemm transaction monitoring mal-klijenta, notifying her personally, ngħid li aħna kulma nafu bit-transfers li saru ġor-Revolut u Mercuryo.

Qed jingħad li €15,000 marru fir-Revolut u €13,000 marru f'Mercuryo; u mistoqsija f'dak li għandu x'jaqsam ma' Mercuryo, peress li l-informazzjoni did not tally ma' dak li ntqal fuq it-telefon, jekk din tellgħetx xi red flag jew xi forma ta' alert fis-sistema tagħna, ngħid li jien ma nafx eżattament tagħmilx red flag jew le imma ġeneralment meta int tkun qed iċċempel u tgħidilhom, 'Isma', jien irrid ngħolli l-limit għal €10,000,' ser jistaqsuk għalfejn tixtieq tagħmel it-transfer għal €10,000 u tgħidilhom għax tixtieq tagħmel transfer għal ġo r-Revolut tiegħek, issa jista' jkun li hemm diversi platforms li huma bħar-Revolut.

U min-naħa tagħna, l-bank jara li din tixtieq tagħmel €10,000 ġo platform u jkun Revolut jew platform oħra ma naħsibx li tagħmel differenza għax l-intenzjoni hemm kienet – to top up her Revolut. Ngħid li bdew isiru wara xulxin.

Mistoqija jekk is-sistema tal-bank tiġġenerax alerts meta jsiru tranżazzjonijiet sostanzjali, a €5,000, a €7,000 transfer to a third party which is not Revolut, u meta Ms KP qatt ma tagħmel transfers ta' aktar minn €1,000, ngħid li ma nkunx naf nirrispondi eżattament ta' kif taħdem is-sistema tagħna u naħseb ebda persuna ma tkun taf kif taħdem is-sistema tal-bank bħala alerts anke minħabba l-prassi li what is published is in the hands of the fraudsters.

Mistoqsija jekk fir-rigward ta' Mercuryo, intalabx xi forma ta' additional jew substantiating documentation għalfejn kien ser isir it-trasferiment, ngħid li aħna ma nagħmlux due diligence tal-merchants li l-customers tagħna jkun ser jagħmlu t-transactions magħhom. Aħna kulma nagħmlu due diligence tal-klijenti tagħna. Aħna nistennew li l-klijenti tagħna jagħmlu d-due diligence ta' min jagħżlu huma li jagħmlu dawn it-tip ta' investimenti.

Min-naħa l-oħra hemm tip ta' cryptocurrency, whatever they are, Wallets, etc., li naf li l-bank jibblokkjahom u ma jħallikx. Imma mill-informazzjoni li tawna Mercuryo, meta aħna morna through VISA, jidher li nxtara s-servizz tal-cryptocurrency minn Ms KP. U huma jgħidulek, 'We do nothing else but cryptocurrency.'

Mistoqsija jekk intalabx dokument lil Ms KP f'dan is-sens, ngħid li mhu ser jintalab ebda dokument lill-klijenti tagħna.

Rigward due diligence ta' kumpaniji finanzjarji, ngħid li aħna ma nagħmlux due diligence tat-transactions li jagħmlu l-klijenti tagħna. Jekk int tixtieq tagħmel business ma' xi ħadd, inti trid tagħmlu.

Qed jingħad li allura jekk it-transfer ikunx għal bank account lokali jew European bank account, jew jekk it-transfer ikunx għal account fl-Amerika jew l-Awstralja enhanced due diligence ma jsirx.

Ngħid li ma nafx eżattament xi due diligence isir. Imma f'dan il-każ, għaliex fuq dan il-każ nista' nitkellem, f'dawn it-tranżazzjonijiet, Ms KP kienet mistennija li tagħmel id-due diligence tagħha hi. Hi għażlet li tinvesti flusha. With all due respect, ma tistenniex li kieku din marret tajjeb fil-cryptocurrency, kienet ser tagħtihomlna lura jew ser tagħtina xi tip ta' bonus. From what I understand, crypto is a volatile market.

Rigward l-SMSes li nibgħatu, ngħid li dawn it-tip ta' payments li għażlet Ms KP kienu instant payments. I doubt if there would be time to recall it or get the money back. Però, meta tagħmel dawn it-tip ta' transfers, it is just a notification li inti għamilthom. From a PSD perspective, these transactions are authorised.

Mistoqsija f'dan il-każ speċifiku meta saret l-analiżi mill-bank waqt li bdew isiru dawn it-tranżazzjonijiet jekk il-bank ħax in konsiderazzjoni l-banking history tal-klijenta, kif użat is-servizzi tul is-snin, ngħid li ma nafx id-dipartiment konċernat xi jkun ra.

Li naf, (u napprezza li din ma tkunx qiegħda fil-public domain minħabba li kull informazzjoni li jkollhom il-frodisti jużawha biex jimmanipulaw the next customer, the next client), is-sistema jekk taqbad li int għamilt pagament lir-Revolut, and it was OK, u erġajt għamilt pagament lir-Revolut, then this becomes a habit.

Rigward Mercuryo, ngħid li din hi kumpanija ġdida, m'ilhiex miftuħa. Ngħid li meta tmur tixtri oġġett minn kumpanija ġdida li qatt ma xtrajt mingħandha, allura, l-bank suppost li jwaqqaf dik it-tranżazzjoni? Se jwaqqfek il-bank għax qed tixtri minn x'imkien ġdid?

Mistoqsija jekk irriżultalniex li Ms KP kinitx tagħmel dawn it-tip ta' pagamenti, ngħid li nista' nikkonferma li sena qabel kien hemm waħda ma' kumpanija jisimha Clickbank ta' madwar €380.

… Mistoqsija xi jġiegħelna naħsbu li kieku tajna warning lil Ms KP, ma kinitx ser tisma' minna, ngħid kieku aħna għidnilha biex ma tagħmilx dawn it-tip ta' transactions, Ms KP kienet ser tisma' minna jew kienet ser tkompli tagħmilhom? Ngħid li Ms KP ma kinitx ser tisma' minna; u din hi opinjoni.'[27]

Informazzjoni oħra

Matul is-seduta tal-21 ta' Ottubru 2024, l-Arbitru talab lill-Bank li jisma' r-*'recordings'* tat-telefonati bejn il-Bank u l-Ilmentatriċi meta din ċemplet biex tgħolli l-limitu tal-kont tagħha.[28]

Dawn huma ikkunsidrati fid-dettall iżjed 'il quddiem f'din id-deċiżjoni.

Analiżi u kunsiderazzjonijiet

Dan huwa fost l-ewwel każi minn sensiela ta' lmenti li għandu quddiemu l-Arbitru magħmula minn nies lokali rigward skemi ta' pagamenti frawdolenti

[27] P. 102 - 104
[28] P. 106 - 115 *transcript* ta' 4 telefonati

b'sistema magħrufa bħala ***'pig butchering'*** fejn frodisti professjonali bi kreattività enormi qed iħaddmu biex jarrikkixxu ruħhom a skapitu ta' konsumaturi.

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

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

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

Fin-Noti Tekniċi li l-Arbitru ħareġ qabel rigward pagamenti frawdolenti, ġie ddikjarat kif ġej:[29]

> *'PSP huma obbligati li jkollhom sistemi effettivi ta' sorveljanza ta' pagamenti biex jipproteġu lill-PSU minn pagamenti frawdolenti. Ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2017 jistabbilixxi standards tekniċi regolatorji għall-awtentikazzjoni qawwija tal-konsumatur u standards miftuħin ta' komunikazzjoni, u jissupplimenta d-Direttiva (UE) 2015/2366.*
>
> *Dan jipprovdi fl-artikolu 2(1) li:*
>
> ***"Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandu jkollhom fis-seħħ mekkaniżmi li jimmonitorjaw it-tranżazzjonijiet li jippermettulhom jaqbdu tranżazzjonijiet tal-pagament mhux awtorizzati jew frodulenti ... Dawn il-mekkaniżmi għandhom ikunu msejsa fuq l-analiżi tat-tranżazzjonijiet tal-pagament, filwaqt li jqisu elementi li huma tipiċi tal-***

[29] In-Nota Teknika maħruġa f'Diċembru 2023 (Aggornata Nov 2024) intitolata *'Mudell għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn Fornituri ta' Servizzi ta' Pagament (PSP) u Utenti tas-Servizzi ta' Pagament (PSU) f'każ ta' scams ta' pagamenti frawdolenti'*.

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-mekkaniżmi li jissorveljaw it-tranżazzjonijiet:

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

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

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 jħallas."'***

Huwa ċar li dawn huma obbligi serji fuq bank bħal HSBC biex jimmonetarja sew il-pagamenti li jkunu qed jagħmlu l-klijenti tiegħu u joqgħod attent għal kull

xamma serja li l-pagamenti, għalkemm ikunu jiġu awtorizzati mill-klijent, jista' jkun fihom indizzji ta' frodi fejn il-klijent jispiċċa vittma ta' frodisti professjonali.

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

Hekk f'dan il-każ jirriżulta b'mod ċar li ċertu pagamenti u l-kollettiv ta' pagamenti li saru mill-Ilmentatriċi f'perjodu ta' tmint ijiem kien għal kollox anomalu minn kif kienet topera l-kont qabel, skont l-*istatements* ippreżentati li jmorru lura sa l-2018.[30] Dan b'mod partikolari għal raġunijiet sussegwenti hekk kif miġbura fil-qosor fit-Tabella B hawn taħt:

*Tabella B*

*Kriterji kkunsidrati biex jiġi determinat jekk il-pagamenti in kwestjoni kinux anomali u 'out-of-character' fil-kuntest tal-profil tal-konsumatur u tranżazzjonijiet tipiċi tagħha*

Kriterju bażiku		**Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ**
(a) Profil tal-konsumatur		L-Ilmentatriċi, li kellha 34 sena meta seħħu l-pagamenti, ġiet deskritta bħala *'Accounts Executive'* b'salarju ta' *circa* Eur2,300 fix-xahar.[31] L-Ilmentatriċi kienet ilha għal snin twal klijenta tal-bank.

[30] P. 83 - 87 u 96 - 99
[31] P. 100

(b)	L-**ammont** u **d-daqs** tat-tranżazzjoni (hekk kif komparat mal-ammont medju ta' tranżazzjoni u l-ammont totali tal-kont u/jew l-introjtu tagħha fix-xahar)		Hekk kif joħroġ minn Tabella A, il-pagamenti li għamlet l-Ilmentatriċi, fil-maġġoranza tagħhom, kienu jlaħħqu jew jeċċedu l-limiti tipiċi tagħha mal-Bank u jlaħħqu u jeċċedu s-salarju kollu tagħha ta' xahar - b'diversi minnhom (tnejn minn seba'), saħansitra jeċċedu sostanzjalment (bi tliet darbiet jew iżjed) is-salarju ta' xahar tagħha.
(c)	Il-**frekwenza**, **ħin** u **x-xejra** ta' tranżazzjonijiet simili jew l-istess		Is-seba' pagamenti li kienu kollha sostanzjali saru wara xulxin f'temp ta' ġimgħa kwazi f'kull ġurnata. Dan ukoll minkejja li l-limiti fuq il-kont tagħha, l-Ilmentatriċi kienet kull darba qed iżżidhom għal madwar 24 siegħa biss (hekk kif joħroġ f'kull waħda, mill-erba', telefonati li kellha mar-rappreżentanti tal-Bank (liema telefonati huma ttrattati fid-dettal iżjed 'il quddiem f'din id-deċiżjoni).
(d)	L-**ammont kumulattiv** li r-rizulta minn tranżazzjonijiet simili jew l-istess (kif ikkomparat mal-ammont medju ta' tranżazzjoni u l-ammont totali tal-kont;		Fi żmien erbat ijiem biss (jiġifieri bejn il-15 u 18 t'Ottubru), l-ammont kumulattiv tal-pagamenti li għamlet l-Ilmentatriċi (li jammonta għal Eur9,080) kien diġà jlaħħaq iżjed minn erba' darbiet il-paga medja ta' xahar tagħha u iżjed minn 17% tas-*'savings account'* tagħha tal-HSBC (fejn kienet tidħol il-paga tagħha, hekk kif joħroġ mir-*recordings* tat-telefonati).[32]

[32] EUR 1,502 + 2,274 + 2,000 + 3,304 = EUR 9,080.

		L-ammont kompla jakkumula bi tliet tranżazzjonijiet oħra sostanzjali (ta' Eur 2,500, Eur 9,400 u Eur 7,500) għal total ta' EUR 28,480 – jiġifieri iżjed minn tnax-il-darba s-salarju medju ta' xahar tal-Ilmentatriċi u iżjed minn 50% tal-kont *savings* tagħha mal-HSBC.
(e) L-i**skop** tat-tranżazzjoni		L-iskop tal-pagamenti fir-realtà kienu kollha biex isir *trading* fil-*crypto*. Dan l-iskop iżda ma ħariġx waqt id-diversi konverżazzjonijiet li l-Ilmentatriċi kellha mae-rappreżentanti tal-bank. Matul dawn il-komunikazzjonijiet saret biss referenza li l-pagament għal *Revolut* kienu *'top-ups'* (hekk kif joħroġ iżjed 'il quddiem fis-sezzjoni li tittratta t-telefonati). L-iskop tat-tranżazzjonijiet ġewwa *Mercuryo* ma ħariġx u lanqas ġie mistoqsi mill-Bank.
(f) Ir-**reċipjent** tat-tranżazzjoni		Kien hemm żewġ reċipjenti tal-pagamenti sostanzjali - *Revolut* (bank inkorporat u lliċenzjat, fosthom, ġewwa l-*Lithuania*) u *Mercuryo*. Il-*website* ta' *Mercuryo* tiddeskrivi li hija *'a global company creating a new*

EUR 9,080 minn EUR 53,450.0 (HSBC kont jispiċċa 50… li kellu *'Ledger Balance'* ta' EUR 49,674.01 fis-16 t'Ottubru (P. 26) + iż-żewġ tranżazzjonijiet ta' qabel lil *Revolut* ta' EUR 2,274 u 1502) = 16.99%

		generation of financial services for the leading web3 ad fintech applications', fejn il-paġna primarja tal-*website* tagħha tgħid: *'Discover the latest insights in web3, crypto and payments and join Mercuryo on a ride to cryptopower the future'.*[33] Fis-sezzjoni *'About us'*, tal-*website* tagħha, *Mercuryo* tiddeskrivi lilha nnifisha hekk: *'Mercuryo is a global payments ecosystem, building and harmonising crypto and fiat solutions, which enable businesses across the globe to unlock and harness the power of crypto payments'*.[34] Joħroġ ċar għalhekk li *Mercuryo* kienet involuta f'tranżazzjonijiet fil-*crypto*.
(g) **Twissijiet pubbliċi relevanti u materjali** fuq ir-reċipjent		Tfittxija ġenerali (*Google search*) fuq l-*internet* (eż.*'Mercuryo warning'*), mill-ewwel ittella twissija, maħruġa f'Lulju tat-2021 mill-*Financial Conduct Authority* tar-Renju Unit, fosthom li *'We believe this firm may be providing financial services or products in the UK without our authorisation'*.[35]
(h) **Inkonsistenzi oħra jew natura eċċezzjonali** tat-		Fis-seduta tat-12 ta' Settembru 2024, l-Arbitru talab biex jiġi ppreżentat

[33] https://mercuryo.io/
[34] https://mercuryo.io/about/
[35] https://www.fca.org.uk/news/warnings/mercuryo

tranżazzjoni jew serje ta' tranżazzjonijiet hekk kif ikkomparat mal-operat preċedenti tal-kont		*'statement tal-kont tal-card account minn fejn ħarġu l-flus għal sentejn qabel ma sar l-ewwel pagament, jiġifieri, mill-15 t'Ottubru 2021 sal-15 t'Ottubru 2023'.*[36] L-i*statements* ippreżentati miż-żewġ partijiet fil-perjodu ta' qabel jindikaw użu minimu tal-*VISA Account* b'valur ta' pagamenti tipikament baxx (mhux iżjed minn Eur500) li la jirrifletti l-ammont u lanqas il-frekwenza tal-pagamenti in kwestjoni.[37] Jidher saħansitra li l-aħħar tranżazzjoni li kienet għamlet qabel fil-*VISA Account* tagħha kienet sena qabel f'Ottubru 2022 b'ammont żgħir ta' EUR 338.66.[38]

Għalkemm il-kriterji msemmija hawn fuq huma ndikati u ġew miġbura flimkien fin-Nota Teknika li l-Arbitru qiegħed joħroġ ma' din id-deċiżjoni, dawn il-kriterji m'humiex xi aspetti ġodda jew onerużi li bank jieħu jew kellu jieħu biex jaqdi b'mod adekwat l-obbligu tiegħu ta' moniteraġġ tat-tranżazzjonijiet tal-klijenti. Ħafna minn dawn il-kriterji il-bank diġà jkollu nformazzjoni fuqhom fis-sistemi tiegħu u xi oħrajn jistgħu jinġabru meta l-intervent ikun f'waqtu u neċessarju bħala parti mill-operat tal-bank fuq tali obligazzjonijiet ta' moniteraġġ.

Hija l-fehma tal-Arbitru li dawn il-pagamenti tal-Ilmentatriċi tant kienu anomali li kien doveruż li l-Bank x'imkien matul it-tragitt ta' dawn il-pagamenti

[36] P. 81

[37] P. 83 (*Statement* 21.01.2018); P. 84 (*Statement* 21.11.2019); P. 96 (*Statement* 21.12.2019); P. 85 u 97 (*Statement* 21.10.2022).

[38] P. 25

messu intervjena biex ikollu konverżazzjoni serja mal-Ilmentatriċi biex jifhem jekk setax ikun il-każ li l-Ilmentatriċi qed tiġi mmanipulata minn frodisti.

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

Dan aktar w'aktar japplika f'dan il-każ fejn kien hemm diversi diskussjonijiet ma' numru ta' rappreżentanti tal-Bank (matul erba' telefonati), li kienu jinvolvu diskussjoni bejn l-Ilmentatriċi u l-Bank biex dan jawtorizza żieda temporanja fil-limitu/i rispettivi biex jgħaddu dawn il-pagamenti li kienu jeċċedu l-limitu/i ta' pagamenti normali tagħha.

It-telefonati bejn l-Ilmentatriċi u l-Bank

L-Arbitru sema' t-telefonati reġistrati li saru mill-Ilmentatriċi li kienu dawn:[39]

i) 16.10.2023 – biex tgħolli l-limitu għal kull tranżazzjoni għal €2,500;

ii) 20.10.2023 – biex tgħolli l-limitu għal €10,000;

iii) 21.10.2023 – biex tieħu sodisfazzjon għalfejn ma' għaddiex il-pagament minkejja li ġurnata qabel kienet għolliet il-limitu. Wara diskussjoni twila, irriżulta li ma għaddiex għax il-*weekly limit* kien baqa' €14,000 u dan ġie mgħolli temporanjament biex tkun tista' tgħaddi l-pagament ta' €9,400;

iv) 23.10.2023 – biex tgħolli l-limitu għal 24 siegħa ħalli tgħaddi pagament ta' €8,000 ieħor fil-kont tagħha ma' *Revolut*. Il -pagament ta' €7,500 iżda, fil-fatt, sar lil *Mercuryo*.

Punti prinċipali u iżjed dettal li joħorġu mir-*'recordings'* tat-telefonti bejn l-Ilmentatriċi u l-Bank:[40]

a) <u>Telefonata ta' madwar tmien minuti li saret it-Tnejn, 16 t'Ottubru 2023</u>

[39] Kopja tar-*recordings* ġew ippreżentati fuq *USB stick*

[40] It-traskrizzjoni li ġew ippreżentati mill-Bank tat-telefonati kienu bl-Ingliż (P. 106 – 115) minkejja li t-telefonati kienu bil-Malti. Għal skop ta' korrettezza u eżattezza, l-Arbitru ser jikkwota l-kliem eżatt bil-Malti hekk kif joħroġ mir-*recordings* ta' dawn it-telefonati.

- L-Ilmentatriċi ċemplet lill-Bank biex iżżid id-*'daily limit'* fuq il-VISA tagħha fejn, fosthom, qalet *'imqar two five please għal-llum għandi żzonnha'*.
  - Ir-rappreżentant qalilha li l-limitu diġà kien ta' *'2500 daily'*. Qaltlu li ppruvat tgħaddi pagament ta' Eur2,274 u s-sistema ma ħallethiex. Ir-rappreżentant spjegalha li l-pagament ma għaddiex minħabba s-*'single purchase'* limit u pproċeda biex jgħolli dan il-limitu wkoll *'up to seven days'*.

  - Staqsiha minn meta ser tużah u qaltlu *'minn issa stess'* u r-rappreżentant tal-Bank għamlu li jerġa' jinżel *'Wednesday'* fejn l-Ilmentatriċi qablet. Is-*'single transaction limit'* ġie għalhekk miżjud għal Eur2,500 hekk kif maqbul mal-Ilmentatriċi.

  - Ir-rappreżentant tal-Bank staqsiha: *'U inti x'pagament ħa tagħmel jiġifieri?...'* fejn l-Ilmentatriċi spjegat, *'Jiena għax għandi bżonn nittopja l-bank account li għandi fuq Revolut'*. Ir-rappreżentant qalilha li mhix problema u kkonfermalha li żied il-*'limit'*.

  - L-Ilmentatriċi staqsiet: *'Just sa Wednesday hux hekk?'* Ir-rappreżentant ikkonferma li hekk kien minnu, u l-Ilmentatriċi qalet *'Tajjeb ħafna'* u t-telefonata ġiet konkluża.[41]

b) <u>Telefonata ta' madwar tmien minuti li saret il-Ġimgħa, 20 t'Ottubru 2023</u>

  - L-Ilmentatriċi ċemplet il-Bank fejn qalet, *'Għandi bżonn nagħmel increase ta' 10,000 limit fuq il-VISA tiegħi just for 24 hours please'*.

  - Ir-rappreżentant tal-Bank staqsiha meta jerġa' jniżżilha lura u staqsiha jekk iniżżilhiex l-għada. L-Ilmentatriċi qaltlu, *'Eżatti, jekk ma jkunux ġibduhom bħal għada … in 24 hours'*. Ir-rappreżentant spjega li jew l-għada jew il-Ħadd jew it-Tnejn, u l-Ilmentatriċi qalet li tippreferi tinżel lura sa l-għada.

  - Wara perjodu ta' diversi minuti, fejn il-linja ġiet miżmuma *'on hold'*, ir-rappreżentant ġie lura u kkonferma li għollielha l-limitu għal (EUR) 10,000 u li dan il-limitu ser jerġa' jinżel lura l-għada.

[41] Kwotazzjoni mir-*recordings* oriġinali bil-Malti. Il-verżjoni traskritta bl-Ingliż mill-Bank tinstab P. 106 – 107.

- It-telefonata ġiet sussegwentament konkluża.

c) <u>Telefonata ta' madwar tlieta u għoxrin minuta li saret is-Sibt, 21 t'Ottubru 2023</u>

- L-Ilmentatriċi ċemplet lill-Bank fejn irreferiet għat-telefonata li kienet għamlet il-ġurnata ta' qabel fuq l-*'increase'* li riedet tagħmel fuq il-VISA tagħha. L-Ilmentatriċi spjegat, fosthom:

  '*Suppost għamiltuli increase ta' għaxart elef. Meta l-bieraħ mort biex nagħmel it-transaction, kelli twenty-four hours, ma rnexxilix u ngħidlek il-verità irrabjajt ħafna għax ippruvajt inċempel, il-lines kienu magħluqin, għajnuna online ma sibtx, kelli bżonn nagħmel transaction importanti u ma rnexxilix. … Sorry naf li mhux tort tiegħek imma am really pissed off. Naf li mhux inti. Jiġifieri skużani jekk ħa jkolli t-ton naqra rrabjata … imma vera rrabjata ħafna. Għax ili klijenta mal-HSBC, jekk mhux għoxrin sena daqt għoxrin sena u vera ddispjaċini għax qatt qatt ma kelli problemi magħkom, dejjem infaħħarkom, nibqa' ngħid li l-HSBC l-aħjar, m'hawnx aħjar minnkom imma wara tal-bieraħ vera qed titilfu l-punti. Skużawni fuq din …*'

- Ir-rappreżentant tal-Bank skużat ruħha u l-Ilmentatriċi weġbitha:

  '… le, le naf napprezza. Naf li ma kinetx min-naħa tiegħek imma meta ppruvajt nagħmel it-transaction li l-kollega tiegħek ikkonfermali, sfortunatament ma stajtx nagħmilha l-ħin li ċempilt, għamiltha wara l-erbgħa, l-offices kienu magħluqin li għalija din li m'għandix 24/7 jekk ikolli emerġenza … alright, VISA stolen irrispondew u dan imma li ma jistgħux jgħinu huma wkoll fuq ħaġa sempliċi, fuq increase in daily limit u jiċċekkjaw hi naqra taċ-ċajt. Jekk tkun tista' tgħaddili l-messaġġ lill-manager ta' fuqek, napprezza ħafna …'.

- Ir-rappreżentant tal-Bank qaltilha li tista' ttellalha *'complaint'*, fejn l-Ilmentatriċi wieġbet:

  'jekk tista'… jekk jogħġbok iva. Napprezza. Għax, I mean, nifhem li kulħadd għandu l-ħinijiet tiegħu imma nifhem ukoll li klijent ma jistax jekk għandu xi ħaġa mportanti kelli nistenna llum'.

- Ir-rappreżentant tal-Bank staqsietha jekk hi għamlithiex it-tranżazzjoni u l-Ilmentatriċi qalet *'… Jiena nfatti … jekk tara fil-kont tiegħi …,'* u f'dak il-punt ipproċedew biex ikomplu bil-verifika tal-identità tal-Ilmentatriċi biex ir-rappreżentant tkun tista' tiċċekjalha.

- Wara l-verifikazzjoni, t-telefonata pproċediet fejn l-Ilmentatriċi kompliet tispjega:

  '… Jien ngħidlek il-verità diġà kont ittrasferejt il-flus hemm u minħabba din it-transaction ngħidlek il-verità li mbagħad ma ridtx nittrasferixxi l-flus kollha. Jekk tkunu tistgħu tittrasferuli lura mill-VISA jew tgħidli kif milli naqbad nibgħat email u tigħbatu lura d-differenza'.

  Ir-rappreżentant qaltilha li mhux problema u li l-Bank ikun jista' joħroġhom mill-VISA u jgħaddihom lura fid-*debit card*. Ir-rappreżentant staqsietha *'… Inti milli nista' nifhem … tfajt ġol-credit card hux hekk?'* u l-Ilmentatriċi spjegat:

  'Jiena qiegħda fl-account tiegħi li jispiċċa 50 … ttrasferejt għal fuq il-VISA li tispicca 65 … u nixtieq mis-65 … jerġgħu jmorru lura għal 50 …'.

  L-Ilmentatriċi kompliet tispjega li:

  'Jiena għandi bżonn li għal-llum kemm nittrasferixxi tagħmel l-increase tal-VISA tiegħi ta' 10,000 … proprja ninety-four, jekk tista' tagħmilhieli 9,400 tagħmilli pjacir għax inkun iktar covered ħalli mbagħad il-500 differenza tagħmluli transfer mill-VISA għas-savings tiegħi …'.

- F'dak il-punt tat-telefonata, r-rappreżentant spjegat li daħlet fuq il-*credit card* tal-Ilmentatriċi fejn, fosthom, staqsietha jekk kinitx użatha diġà l-VISA matul dik il-ġimgħa fejn l-Ilmentatriċi kkonfermatilha li dan kien minnu. Ir-rappreżentant qaltilha *'… Inti diġà wżajt 11,580 sewwa?*[42]*… Issa bħala limit tal-ġimgħa għandek 14,000'*. Saret referenza wkoll li l-*limits* kellhom jerġgħu jaqgħu lura għax kienu biss għal *'24 hours'* hekk kif ikkonfermatilha l-Ilmentatriċi.

[42] Eur 1,502 + 2274 + 2000 + 3304 + 2500 = Eur 11,580

Ir-rappreżentant tal-Bank spjegatilha li dak li ġara kien li d-*daily limit* kien, fil-fatt, ġie miżjud kif rikjest imma li s-sistema iżda waqqfetilha t-tranżazzjoni minħabba l-*'weekly transaction limit'* u li għalhekk kellu jogħla dan il-limitu wkoll biex tgħaddi t-tranżazzjoni. Ir-rappreżentant staqsietha jekk l-Ilmentatriċi kinetx ser tagħmel it-tranżazzjoni dik il-ġurnata stess fejn l-Ilmentatriċi weġbitha, *'Yes, yes, issa stess … Jien just din id-darba ta' one off,'* u r-rappreżentant tal-Bank bdiet tikkalkola kemm kellha tgħollilha l-*weekly limit* biex tgħaddi t-tranżazzjoni.

- Ir-rappreżentant tal-Bank staqsitha *'Inti tkun tista' tagħmilha issa l-payment?'* fejn l-Ilmentatriċi ikkonfermatilha li *'Yes, yes, issa stess ħa nagħmilha'*. Ir-rappreżentant qaltilha, *'Mhix problema ħalli fil-każ inniżżillek kollox ta, ħalli nagħmluha flimkien'*.

  Ir-rappreżentant tal-Bank ipproċediet biex tgħolli l-*limit* tal-VISA għal Eur22,000 ħalli tkun *'covered'* u qaltilha, *'Jekk trid tista' tagħmel il-payment issa ħalli naraw jekk tgħaddix kif qiegħda fuq il-linja'*. L-Ilmentatriċi pproċediet dak il-ħin biex tagħmel it-trasferiment.

  It-tranżazzjoni ma għaddietx mill-ewwel minħabba l-limitu, u wara li r-rappreżentant reġgħet iċċekkjat il-limiti, talbet lill-Ilmentatriċi terġa' tipprova iżda t-tranżazzjoni baqgħet ma għaddietx. Ir-rappreżentant kompliet tiċċekkja s-sistema u spjegat lill-Ilmentatriċi li t-tranżazzjoni li hi qed tipprova tagħmel issa ma telgħux fis-sistema u li *'… jiena li telgħuli fit-20th jiġifieri l-bieraħ fl-4.20 Mercuryo'*.

- Fil-ħmistax-il minuta (15.01) minn mindu bdiet it-telefonata (meta r-rappreżentant kienet qed tiċċekkja r-raġuni għalfejn it-tranżazzjoni baqgħet ma għaddietx), l-Ilmentatriċi minn rajha spjegat, *'Ngħidlek il-verità, am transferring the funds fuq ir-Revolut account tiegħi, dik hi'* fejn ir-rappreżentant wieġbet, *'Eh alright, OK. Fhimtek …'*. Ir-rappreżentant baqgħet tiċċekkja s-sistema biex tara x'kien qed iżżomm it-tranżazzjoni milli tgħaddi peress li l-*limits* issa għollew u suppost il-*limits* tal-*card* kienu ġew tajbin.

- L-Ilmentatriċi reġgħet daħlet id-dettalji u r-rappreżentant qagħdet tistenniha fejn ir-rappreżentant qaltilha, *'l-aqwa li ngħadduhom'* (16.44).

- L-Ilmentatriċi minn rajha reġgħet spjegat (16.48), *'Għax ngħidlek il-verità, għandi bżonn nerġa' mbagħad ngħaddihom lura xi flus'* fejn ir-rappreżentant weġbitha, *'Eħe, mhux hekk, tneħħihom minn ġol-credit card'*. L-Ilmentatriċi sussegwentament ikkonfermat li t-tranżazzjoni fl-aħħar għaddiet u r-rappreżentant ivverifikat fuq is-sistema li l-pagament ta' Eur9,400 għadda u li dik il-kwestjoni ġiet *'lesta'*.

- L-Ilmentatriċi wara staqsiet (17.59): *'Il-500 imbagħad tistgħu tagħmluhieli f'sens li tittrasferili minn 65 … għal 50 … fuq is-savings tiegħi tal-account?'* fejn ir-rappreżentant staqsietha, *'Inti għandek 500 extra fil-card hux hekk?'* L-Ilmentatriċi weġbitha, *'Ezatti rrid inneħħihom jekk mhux problema'*. Ir-rappreżentant tal-Bank ikkonfermat li mhix problema u kkonfermat ukoll li ser tniżżlilha l-*limits* hekk kif maqbul mill-Ilmentatriċi.

- L-Ilmentatriċi minn rajha mbagħad qalet dan li ġej (18.43) lir-rappreżentant tal-Bank:

  > *'Irrid insaqsik jien em biex nittrasferixxi l-flus lura minn Revolut għal HSBC jiena just biex tkunu tafu … jiena għandi kont ieħor mal-BOV li mostly I pay, say, bills u nżomm naqra savings hemmhekk ukoll għax ġieli, taf inti, tkun bżonn tixtri minn barra minn Malta mhux dejjem jgħaddilek xi card ikollok bżonn card oħra. Emm jiena jekk ngħaddi lura l-flus, eżempju, dawn l-10,000 hemm bżonn nuri xi dokumenti?'*

  Ir-rappreżentant ikkonfermatilha li ma kienx il-każ peress li *'għax inti ġo Revolut daħlu minn x'imkien … Jiġifieri r-Revolut diġà għandu provi li inti ttrasferejthom mill-HSBC u l-HSBC jaf inti minn fejn ġibthom jiġifieri paga … għax inti qed tagħmel transfer minn tiegħek għal tiegħek …'*.

  L-Ilmentatriċi rrispondiet li *'Jiena naħdem f'accounts, compliance u hekk, so, naf li ħa tistaqsu, għalhekk qed nistaqsix biex jekk hemm bżonn emm xi dokumenti, it's not a problem, tibgħatuli tistaqsu għalhekk biss ta' jiġifieri …'*.

  L-Ilmentatriċi żiedet:

> *'… Peress li ħa jkunu flus tiegħi li minflok qed noħroġ ċekk lili nnifsi biex niffranka naqra xogħol lill-bank kollha …fhimt? Qed nilgħab naqra bit-transfers which is quite easier għax ma nafx jekk għadhiex applikabbli li jekk nagħmel HSBC to BOV hemm ic-charges jekk mhux sejra żball'*.

Ir-rappreżentant wieġbet, *'HSBC to BOV għandek issa tat-transfer jiġifieri jekk ħa tagħmel 10,000 għandek Eur4 … issa Revolut ma nafx kif taħdem …'*.

L-Ilmentatriċi ikkummentat ukoll li hija ma tużax l-applikazzjoni tal-Bank għax mhix daqshekk *'straigħtforward'* u li tal-BOV kienet *'much easier anke biex inħallas, anke biex inħallas kontijiet tal-Melita, ARMS, affarijiet hekk jiġifieri. Allura qisni kull darba, peress li kif taraw il-paga tiegħi tidħol f'account tagħkom ilha, ilha minn dejjem, tidħol hemm … għalhekk ġieli nagħmel dawn it-transfers biex inħallas kontijiet b'mod iktar ħafif internalment. Dik biss'*.

Lejn l-aħħar tat-telefonata, l-Ilmentatriċi, fosthom, ikkummentat:

'Jien qed nistaqsikom biex inkun ċerta jekk ikollkom bżonn xi dokumenti jekk ħa taraw, għax mhux somma żgħira ħa ngħiduha kollha, mhux is-somma tal-paga tiegħi. Dieħel flus iżjed. Biex jekk ikun hemm bżonn nuri xi ħaġa nkun diġà naf u ma jkollix iżjed dewmien biex tagħtuni l-flus'.

Ir-rappreżentant tal-Bank wieġbet:

> *'Mhux suppost. Għax inti diġà ħriġthom biex niftiehemu … hi tidher li inti għamilt dan it-transfer lilek innifsek u erġajt għamilthom lura … jiġifieri mhux xi ħaġa li qed iddaħħal biss. Ara kieku qed iddaħħal biss, iva, jkun hemm bżonn xi dokumenti jew inkella provi. Pero, jekk inti ħriġthom, mbagħad, jien naf, għal mod tal-kelma reġa' darlek u erġajt tfajthom lura, I mean b'daqshekk ma jkun ġara xejn. I mean dawn mhux qed iddaħħal 10,000 kull darba, iva ħa jistaqsuk'.*

L-Ilmentatriċi wieġbet, *'Le, le nifhem. Thank you very much,'* u t-telefonata ġiet konkluża.

d) <u>Telefonata ta' madwar erba' minuti li saret it-Tnejn, 23 t'Ottubru 2023</u>

- L-Ilmentatriċi ċemplet il-Bank fejn reġgħet talbet biex itella' d-*'daily limit'* tal-VISA tagħha. Hija indikat li l-*limit* xtaqitu jitla' *'għal seven five aħjar eight'*. L-Ilmentatriċi indikat ukoll in-numri tal-*VISA card* tagħha u spjegat *'ilħaqt diġà ttrasferejt il-flus fiha'*.

- Ir-rappreżentant tal-Bank eventwalment staqsiet '*... u x'inhi r-raġuni li tixtieq tgħolli l-limit?*' L-Ilmentatriċi irreferiet għal *Revolut* u r-rappreżentant tal-Bank weġbitha *'... sorry transfer lil Revolut?'* fejn l-Ilmentatriċi wieġbet biss, '*Suppost daħlu six five ... fl-account tiegħi ...*'.

- Ir-rappreżentant tal-Bank ftit wara reġgħet staqsietha *'... jiġifieri transfer lil Revout hux hekk ir-raġuni'*, fejn l-Ilmentatriċi wieġbet, *'Yes tkun tista' ttellagħielha mqar eight thousand għal-llum biss tagħmilli pjacir'*. Il-*limit* kellu mbagħad jinżel lura l-għada fejn l-Ilmentatriċi talbet li l-*limit* jibqa' għal *'24 hours'*.

- It-telefonata ġiet sussegwentament konkluża.

Fiċ-ċirkostanzi partikolari ta' dan il-każ, wieħed jista' għalhekk jasal għal dan is-sommarju:

i) Mhux ċar kif minkejja li *single transaction limit* kellu jkun ta' Eur2500 sa l-Erbgħa, 18 t'Ottubru 2023, hekk kif miftiehem matul it-telefonata tas-16 t'Ottubru 2023, l-Ilmentatriċi rnexxilha tagħmel pagament b'ammont iżjed għal Eur3,304 fit-18 ta' Ottubru 2023, apparti ammont ieħor ta' Eur2,000 fl-istess ġurnata minkejja d-*daily limit* ta' Eur2,500 li jidher li kellu jibqa' fis-seħħ skont it-telefonata tas-16 t'Ottubru 2023.

ii) Minkejja li l-Ilmentatriċi kienet diġà għamlet pagamenti sostanzjali fil-jiem preċedenti għal fuq minn Eur11,000,[43] u reġgħet ċemplet (fl-20 t'Ottubru 2023) biex iżżid il-limitu b'Eur10,000 oħra, r-rappreżentant la staqsa r-raġuni għalxiex l-Ilmentatriċi xtaqet iżżid il-limitu għal Eur10,000 (meta l-limiti tagħha kienu normalment ferm iżjed baxxi għal Eur2,500) u iżjed u iżjed lanqas staqsa r-raġuni għalxiex riedet iżżid il-limitu għal għaxart elef oħra meta f'temp ta' ftit jiem qabel kienet diġà ttrasferiet 'il fuq minn

[43] Eur 1,502 + 2,274 + 2,000 + 3,304 + 2,500 = Eur 11,580 sa d-19 t'Ottubru 2023

Eur11,000 u dan fl-ambitu li dawn it-tranżazzjonijiet ma kinux jaqgħu fil-karatteristiċi tat-tranżazzjonijiet normali li kienet tagħmel l-Ilmentatriċi.

iii) Min-naħa tagħha, l-Ilmentatriċi qagħdet lura milli tagħti xi spjega ċara u kompluta għalxiex riedet tgħolli l-limiti. B'mod partikolari, fejn jidħol l-ammont sostanzjali ta' Eur10,000, meta ċemplet lill-Bank fl-20 t'Ottubru 2023. Saħansitra ħaditha kontra l-Bank għax il-limitu ma kienx ġie mgħolli, meta reġgħet ċemplet fil-21 t'Ottubru 2023 fejn lanqas ma reġgħet ipprovdiet f'waqtu dettalji għalxiex kienet qed tagħmel dawn it-tranżazzjonijiet.

Iċ-ċirkostanzi fejn l-Ilmentatriċi kienet irrabjata u r-rappreżentant (matul it-telefonata tal-21 t'Ottubru) xtaqet li taqdiha kemm tista' minħabba li l-Ilmentatriċi kienet diġà għamlet rikjesta li suppost kienet approvata, spiċċaw ħadmu kontra l-Ilmentatriċi, fis-sens li r-rappreżentant jidher li ma ndagatx kemm suppost jew straħet fuq l-approvazzjoni li diġà kien hemm mit-telefonata tal-ġurnata ta' qabel.

Minkejja dan, joħroġ ċar li r-rappreżentant tal-Bank kienet iżda konxja (matul it-telefonata tal-21 t'Ottubru) li kienu diġà saru diversi pagamenti f'qasir żmien li saħansitra ikkontribixxew biex jiġi eċċedut anke l-*weekly limit* tal-Ilmentatriċi. Minflok staqsietha r-raguni u n-natura tat-tranżazzjoni, ipproċediet minnufih biss biex tgħollilha dan il-limitu hija wkoll. Ir-rappreżentant saħansitra qagħdet tistenna lill-Ilmentatriċi tagħmel it-tranżazzjoni mingħajr l-ebda mistoqsija minkejja l-ammont relattivament sostanzjali u d-diversi pagamenti l-oħra li kienu diġà saru.

iv) F'punt minnhom (meta t-trasfriment għal *Revolut* ta' Eur9,400 kien suppost diġà għadda imma kien għadu ma seħħx u r-rappreżentant kienet qed tivverifika għalxiex dan ma sarx wara li hija kienet diġà għollitilha l-limiti kollha), l-Ilmentatriċi spjegat li hija kienet qed tittrasferixxi għal kont tagħha f'*Revolut.* Għalkemm saret din ir-referenza (u iżjed 'il quddiem matul it-telefonata saret ukoll referenza għal transferimenti bejn HSBC, *Revolut* u BOV), dan ma jiskużax totalment in-nuqqas ta' stħarriġ li kien meħtieġ mill-Bank fiċ-ċirkostanzi xejn normali u barra l-karatteristiċi tat-tranżazzjonijiet normali tal-konsumatur.

Dawn it-trasferimenti frekwenti u sostanzjali kellhom iqanqlu ċertu suspett li dawn ma kinux xi *'top-ups'* normali jew biex jitħallsu xi *'bills'* u, allura, kienu jagħtu lok fejn wieħed jistaqsi iżjed fuq in-natura u r-raġuni ta' dawn it-trasferimenti kollha għal *Revolut* (apparti dawk ta' *Mercuryo*). Dan anke fid-dawl meta fil-ftit jiem preċedenti kienu diġà saru trasferimenti totali ta' Eur 5,776 għal *Revolut* waħedhom.

v) Jidher ukoll li dak li kellha f'moħħha l-Ilmentatriċi li tittrasferixxi lura minn *Revolut* u HSBC kien iżjed il-profitt li ħasbet li ser tagħmel mit-*trades* fil-*crypto*, iżda dan l-Ilmentatriċi ma spjegatux b'mod ċar.

vi) Fl-aħħar telefonata tat-23 t'Ottubru 2023, għalkemm ir-rappreżentant staqsa r-raġuni għalxiex id-***daily limit*** kien qed jiżdied, ma ħassietx iżda lanqas il-bżonn li tistħarreġ iżjed dan l-aspett minkejja li l-Ilmentatriċi kienet diġà għamlet diversi pagamenti sostanzjali mhux normali fil-jiem preċedenti għal *Revolut* għall-ammont ta' EUR15,176.[44] L-Ilmentatriċi, da parti tagħha jew, għal xi raġuni, ma qalitx il-verità fuq fejn kienet ser tagħmel it-trasferiment jew, eventwalment, biddlet fehemtha u ttrasferiet l-ammont ta' Eur 7,500 lil *Mercuryo* minflok lil *Revolut*.

Filwaqt li huwa minnu li minn dawn it-telefonati jirriżulta li l-klijenta kienet tidher kunfidenti dwar dak li kienet qed titlob, iżda ma sar l-ebda sforz min-naħa tal-Bank biex jipprova jifhem għalfejn l-Ilmentatriċi kienet qed tibgħat dawn il-flus kollha lejn il-kontijiet tagħha mar-*Revolut* u *Mercuryo* li kienu totalment mhux normali skont l-istorja tal-kont tagħha.

Is-sustanza ta' dawn it-telefonati kienet biex il-klijenta tiġi identifikata ħalli jiġi żgurat li l-pagamenti kienu qed isiru bil-kunsens tagħha. Kien biss lejn l-aħħar tat-telefonata tal-21 t'Ottubru 2023, wara li kien ġie approvat il-*limit* ogħla kif xtaqet u fejn hi reġgħet għamlet it-tranżazzjoni waqt li kienet fuq il-linja mar-rappreżentant tal-Bank, li l-Ilmentatriċi, bla ma ntalbet, stqarret (fejn setgħet possibilment żgwidat ir-rappreżentant), li kien bi ħsiebha tibgħat flus mill-kont tar-*Revolut* għal kont li kellha mal-*Bank of Valletta* (BOV) għax kien aktar faċli għaliha li tħallas kontijiet mill-BOV.

[44] Eur 1,502 + 2,274 + 2,000 + 9,400 = Eur 15,176

Wieħed irid jifhem li qabel ma sar il-pagament ta' €9,400 fil-21 t' Ottobru 2023, li kien kopert bit-telefonati tal-20 u 21 t'Ottubru 2023 biex jittella' l-limitu, l-Ilmentatriċi f'erbat ijiem bejn il-15 u 19 t'Ottubru 2023, kienet diġà għamlet ħames pagamenti li b'kollox ammontaw għal €11,580, hekk kif anke ġie rikkonoxxut mir-rappreżentanta waqt it-telefonata tal-21 t'Ottubru 2023.

Fil-fatt, mit-telefonati jirriżulta li l-Ilmentatriċi ppruvat tgħaddi dan il-pagament ġurnata qabel u tellgħet id-*daily limit* għal €10,000 iżda l-pagament ma setax jgħaddi għax kien hemm ukoll '*a weekly limit'* ta' €14,000. Kien biss meta nhar il-21 t'Ottubru 2023, l-*weekly limit* ittella' temporanjament għal €30,000 li l-pagament għadda wara diskursata twila bejn l-Ilmentatriċi u r-rappreżentant tal-HSBC.

Dan il-kuntest kien aċċessibbli għal HSBC u messu kien ta' indizzju serju li minkejja li l-klijenta dehret kunfidenti li kienet taf x'inhi tagħmel, il-Bank kellu l-obbligu, skont ir-regoli ta' moniteraġġ, li jindaga iżjed u jwissi lill-klijenta li l-mod kif f'daqqa waħda bdiet tagħmel dawn il-pagamenti kien qed juri sinjali li jista' jkun li qed tiġi mmanipulata mill-frodisti. Dan ma sarx, u l-Bank straħ għal kollox fuq il-fatt li t-trasferimenti kienu qed isiru f'kont ieħor tal-klijenta ma' istituzzjonijiet finanzjarji oħrajn.

Id-difiża tal-Bank li l-pagamenti kienu favur tal-Ilmentatriċi stess fil-kontijiet li kellha ma' *Revolut* u *Mercuryo* forsi għandha validità għall-ewwel ftit pagamenti, iżda żgur mhux għall-aħħar żewġ pagamenti li bejniethom ammontaw għal €16,900, jiġifieri 59% tat-telf kollu ta' €28,480. Ċertament, fil-każ ta' pagamenti lil *Mercuryo*, il-Bank messu indaga min kien *Mercuryo* biex jifhem jekk il-klijenta tiegħu kinetx qed tuża l-kont għal raġunijiet li l-Bank, f'ċirkostanzi normali ma kienx japprova. Hekk, per eżempju, l-Bank, f'każijiet oħra quddiem l-Arbitru, qal li ma japprovax pagamenti li jsiru lil *Binance* li joffru *crypto services* bħalma jagħmlu *Mercuryo*.[45] Kieku l-HSBC għamel *internet search* bażika fuq *Mercuryo* kien faċli jinduna x'tip ta' servizzi kienu joffru.

Anke fil-każ tal-pagamenti fil-kont tagħha ma' *Revolut*, HSBC messu kien aktar intrussiv biex jifhem għalfejn il-klijenta tiegħu, l-Ilmentatriċi, f'daqqa bdiet

[45] Każ ASF 085/2024

tibgħat ħafna flus fil-kont tagħha ma' *Revolut* b'mod xejn tipiku ta' x'kienet tagħmel qabel.

Osservazzjonijiet finali

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

F'dan il-każ in kwestjoni, ħareġ li kien hemm ċertu nuqqasijiet min-naħa tal-Bank prattikament f'kull telefonata li saret.

Fid-diversi okkażjonijiet fejn l-Ilmentatriċi ċemplet lill-Bank għax kien hemm bżonn li jogħlew il-limiti kollha, daqqa s-*'single transaction limit'*, d-*'daily limit'* u anke l-*'weekly limit'*, l-ebda rappreżentant tal-Bank ma kellu taħdita adegwata biex jifhem eżatt x'kien qed jiġri u l-iskop ta' dawn it-tranżazzjonijiet anomali. Dan b'mod partikolari u l-iżjed mit-tieni telefonata 'l quddiem.

Ħadd mir-rappreżentanti tal-Bank (matul it-telefonati tal-20 t'Ottubru u dik tat-21 t'Ottubru 2023) fejn l-Ilmentatriċi talbet biex il-limitu għal pagament fuq il-kont tagħha jiżdied għal EUR10,000 ma staqsiha x'kienet din it-*'transaction importanti'* li riedet tagħmel. L-Ilmentatriċi la ġiet mistoqsija mir-rappreżentanti tal-Bank fuq in-natura ta' din it-tranżazzjoni u lanqas fuq l-iskop tagħha u lil min dan il-pagament kien effettivament ser isir.

B'mistoqsijiet bażiċi u ġenerali li r-rappreżentanti tal-Bank setgħu faċilment jagħmlu f'dak l-istadju, kellu mill-ewwel u faċilment joħroġ li dawn it-tranżazzjonijiet kollha materjali li l-Ilmentatriċi kienet qiegħda tagħmel kien bi skop biex tagħmel *trading* fil-*crypto*. F'dawk iċ-ċirkostanzi, l-Bank kellu mbagħad jeskala u jżid l-istħarriġ tiegħu. Dan iżjed u iżjed meta l-Bank jidher li għandu ċertu *policy* interna fejn tiġi eżerċitata iżjed kawtela jekk mhux ibblukkar tat-tranżazzjoni fuq il-*crypto*. Hekk kif xehdet ukoll ir-rappreżentanta tal-Bank fis-seduta tal-21 t'Ottubru 2024, fejn intqal *'Min-naħa l-oħra hemm tip ta'*

cryptocurrency, whatever they are, Wallets, etc., li naf li l-bank jibblokkjahom u ma jħallikx'.[46]

Filwaqt li l-Bank, raġonevolment la ma kienx mistenni li jagħmel *due diligence* fuq l-integrità tal-partijiet li l-Ilmentatriċi kienet qiegħda tiddilja magħhom u wisq anqas li jagħti parir lill-Ilmentatriċi, huwa meqjus iżda li skont l-obbligi tal-moniteraġġ tal-pagamenti, l-Bank kellu jintervjeni fejn, fosthom, seta':

i. jistaqsi lill-Ilmentatriċi r-raġuni għalxiex riedet u spiċċat eventwalment tgħolli l-limiti kollha (*'single', 'daily'* u *'weekly'*) li kienu japplikaw fuq il-kont tagħha;

ii. jistaqsi lill-Ilmentatriċi n-natura tal-pagament, l-iskop u lil min effetivament dawn kienu ser isiru;

iii. mbagħad, wara li toħroġ in-natura riskjuża tal-pagamenti, jeskala l-istħarriġ tiegħu billi jistaqsi ċertu mistoqsijiet bażiċi u sempliċi u jiġbed l-attenzjoni tal-Ilmentatriċi għal ċertu aspetti u '*red flags'* li kienu joħorġu. Ċertu mistoqsijiet li setgħu saru jew aspetti li setgħu jitqajmu mal-Ilmentatriċi huma dawn li ġejjin, per eżempju:

- kif saret taf b'dan it-*trader*;
- jekk qattx iltaqgħet mat-*trader* personalment;
- jekk iċċekkjatx u vverifikatx mar-regolatur tas-servizzi finanzjarji li t-*trader* huwa verament liċenzjat biex jipprovdi s-servizz offrut;
- jekk qattx għamlet dawn it-tip ta' tranżazzjonijiet qabel;

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

- li hemm diversi skemi frawdolenti sofistikati li jinvolvu t-tip ta' tranżazzjonijiet li kienet qed/ser tagħmel u l-importanza li toqgħod attenta u tivverifika sew l-affarijiet biex ma tingidimx;
- jinkuraġġiha biex tkun kawta u titkellem ma' xi ħadd professjonali u lliċenzjat lokali li jkun jista' jiggwidaha minħabba ċertu *red flags* li

[46] P. 103

> ħarġu rigward it-tranżazzjonijiet li xtaqet tagħmel u ċ-ċirkostanzi partikolari tagħha.

F'dan l-isfond, l-Arbitru ma jaqbilx mal-Bank kif intqal fl-ittra tagħhom li:

'Any prior warning that may have been provided by the Bank to prompt her about the beneficiary of the payment would not have prevented Complainant from declining to credit her own account with a third-party payment service provider,' fir-risposta tiegħu tat-8 ta' Lulju 2024.[47] Lanqas mal-opinjoni tar-rappreżentant tal-Bank li waqt is-seduta tal-21 t'Ottubru 2024, xehdet li:

> *'Mistoqsija xi jġiegħelna naħsbu li kieku tajna warning lil Ms KP, ma kinitx ser tisma' minna, ngħid kieku aħna għidnilha biex ma tagħmilx dawn it-tip ta' transactions, Ms KP kienet ser tisma' minna jew kienet ser tkompli tagħmilhom? Ngħid li Ms KP ma kinitx ser tisma' minna'.*[48]

Joħroġ li l-Ilmentatriċi kienet ilha għal snin twal konsumatur tal-Bank u kellha ċertu rispett lejn il-Bank. Twissija f'waqtha min-naħa tal-Bank biex tivverifika l-affarijiet u teżerita ċertu kawtela u kienet tkun ta' għajnuna fiċ-ċirkostanzi. L-Ilmentatriċi jidher li hija kienet ukoll riċettiva għal twissijiet u gwida minn persuni oħra. Waqt is-seduta tat-12 ta' Settembru 2024, l-Ilmentatriċi xehdet:

> *'Kif kien il-ftehim mat-trader, l-iscammer, li suppost kelli nirċievi l-flus u rajt li dawn il-flus ma rċevejthomx, u anke bdejt nitkellem ma' persuna, qaltli li jista' jkun li dik kienet scam. Ngħid li mort nagħmel rapport, ikkuntattjajt il-banek …'.*[49]

Minkejja dan, l-Arbitru jifhem li lanqas ma jista' jingħad b'ċertezza assoluta u b'mod konklussiv li l-Ilmentatriċi kienet ser tieqaf mill-azzjonijiet tagħha.

Fis-sottomissjonijiet finali, l-Bank qajjem il-punt li *'… the Complainant who has declared to the Bank that her work is compliance-related, is expected to have a relatively higher level of financial literacy and understanding of potential risks, than one would normally expect from a retail customer not possessing her level of knowledge and experience'*.[50]

---

[47] P. 75
[48] P. 104
[49] P. 79
[50] P. 129

L-Arbitru jqis iżda li matul il-proċeduri tal-każ, ma ħarġitx li l-Ilmentatriċi kienet tokkupa xi pożizzjoni għolja jew li n-natura tax-xogħol tagħha kien wieħed fejn hija kienet *'expected to have a relatively higher level of financial literacy'*. Dan meta wieħed iqis in-natura tax-xogħol tagħha bħala *'Accounts Executive'* kif ukoll l-ammont tas-salarju bażiku tagħha.[51]

Jibqa' wkoll l-fatt li anke f'każ ta' persuna li hija mħarrġa tajjeb (*'well-educated'*), din mhux neċessarjament jew awtomatikament ifisser li għandha *'financial literacy'*, wisq inqas li jkollha *'higher level of financial literacy'*.

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

> *'(3) Fil-qadi tal-funzjonijiet tiegħu taħt is-subartikolu (1), l-Arbitru għandu:*
>
> *…*
>
> *(ċ) jikkunsidra u jieħu kont, b'dak il-mod u sakemm huwa jidhirlu xieraq, ta' liġijiet applikabbli u rilevanti, regoli u regolamenti, b'mod partikolari dawk li jirregolaw l-imġiba ta' fornitur ta' servizz, inkluż linji gwida maħruġa mill-awtoritajiet superviżorji nazzjonali u tal-Unjoni Ewropea, il-prassi segwita f'oqsma finanzjarji u l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment;*
>
> *…'.*

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

Min-naħa ta' prassi segwita f'oqsma finanzjarji, l-Arbitru josserva li l-kunċett u l-aspettattiva li bank jeżerċita ċertu kawtela u jintervjeni b'mod adegwat fi tranżazzjonijiet anomali u li huma '*out-of-character*', m'huwiex xi kunċett ġdid. Għalkemm il-prassi mhux neċessarjament hija l-istess f'kull ġurisdizzjoni, l-Arbitru jqis li ma jistgħux jiġu injorati prassi ta' banek, per eżempju, f'ġurisdizzjonijiet reputabbli fis-settur finanzjarju bħal dak tar-Renju Unit li jpoġġu l-protezzjoni tal-interess tal-konsumatur 'il quddiem, u fejn saħansitra l-

---

[51] P. 100

HSBC għandu l-*Headquarters* tiegħu. Hemm, per eżempju, numru sew ta' deċiżjonijiet mill-*Financial Ombudsman* Ingliż (FSO) li jmorru lura fuq dan l-aspett sa mis-sena 2022.[52]

Tema komuni li toħroġ minn dawn id-deċiżjonijiet fil-fatt hija li:

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

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

> *'We thought the spending on Marta's account was very unusual for her and – after the first few payments – the pattern of transfers from her account should have caused the bank some concern meaning that it ought to have intervened. We thought that if the bank had asked Marta about the transactions she would have told it what she was doing. Even though the payments went to an crypto account in her own name, we felt that the bank was sufficiently aware of the common features of this kind of scam and should have warned about the risk of being scammed and the need for her to make further enquires at this point.*
>
> *As Marta's circumstances had many of the hallmarks of a cryptocurrency scam and taking into account what we learnt about Marta through the course of the complaint, we thought a conversation would have made a difference and would, more likely than not, have prevented further loss.*
>
> *In deciding fair compensation, we also considered if would be fair for Marta to bear any additional responsibility for what happened. However, as we thought the trading platform and correspondence with the*

---

[52] Każijiet 'DRN-3563742', 'DRN-3670635' u 'DRN-4549050' kontra *HSBC UK Bank plc* deċiżi mill-*Financial Ombudsman* Ingliż fis-sena 2022, 2023 u 2024 rispettivament -
https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-3563742.pdf
https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-3670635.pdf
https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-4549050.pdf

> *fraudsters was very convincing, we decided against that on the facts of this case. So we asked the bank to refund all the transactions which took place after the point we thought it should have intervened.'* [53] [54]

L-Arbitru jagħraf ukoll l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumatur hekk kif hu anke mitlub mil-liġi. L-Ilmentatriċi stenniet li l-Bank tagħha kellu jieħu miżuri biżżejjed biex jipproteġiha bħala konsumatur mit-tranżazzjonijiet frawdolenti.

Fl-ambitu u l-kuntest ta' dan kollu, l-Arbitru jqis li fir-rigward ta' dak li hu ġust, ekwu u raġonevoli, l-Bank ma laħaqx l-obbligi msemmija u l-aspettattivi legittimi tal-klijent tiegħu. Ma hemmx dubju wkoll li hemm ċertu nuqqasijiet materjali li joħorġu wkoll min-naħa tal-Ilmentatriċi u dawn l-aspetti kollha l-Arbitru ser iqishom fl-ammont determinat bħala kumpens f'din id-deċiżjoni.

Deċiżjoni

Għar-raġunijiet spjegati hawn fuq, l-Arbitru qed isib li l-HSBC naqas meta approva ż-żieda fil-limitu tal-pagamenti biex saru l-aħħar żewġ pagamenti għall-valur ta' €16,900 bla ma ndaga iżjed sewwa sew x'kienet qed tagħmel il-klijenta bil-flus li b'mod xejn tipiku kienet qed tittrasferixxi.

Obbligi ta' moniteraġġ kienu jitolbu li l-Bank ikollu diskussjoni serja mal-Ilmentatriċi, jindaga aktar min huma *Mercuryo* fiċ-ċirkostanzi u żgur kien jifhem li l-klijenta kienet qed tinvesti fi *crypto assets* li għalihom il-Bank ma kienx solitu jħalli pagamenti, ċertament mhux minn konsumaturi mhux professjonali jew bla esperjenza fis-suġġett.

Kieku għamel konverżazzjoni kif kien xieraq mal-Ilmentatriċi, kien jispjegalha li l-pagamenti li għamlet u riedet tkompli tagħmel kellhom impronta ta' frodi u kien jista' jwaqqafha milli tagħmel l-aħħar żewġ pagamenti.

---

[53] https://www.financial-ombudsman.org.uk/decisions-case-studies/case-studies/consumer-contacts-us-complain-cryptocurrency-investment-scam

[54] L-Arbitru mhux qed japplika rata ta' kumpens ta' 100% bħal fil-każ tal-FSO, fosthom, peress li l-pagamenti ma kinux magħmula direttament għal pjattaforma fuq kriptoassi u anke peress li *Mercuryo* ma għandhiex xi isem magħruf bħal pjattaformi oħra popolari simili ta' xi *Binance* jew *Crypto.com*, fost oħrajn.

Min-naħa l-oħra, l-Ilmentatriċi kellha responsabbiltà tagħha wkoll u mhuwiex konklussiv li kieku l-HSBC fetaħ konverżazzjoni magħha dwar x'kien hemm wara l-pagamenti xejn tipiċi li bdiet tagħmel, kienet ser tibdel fehemitha.

Fil-fatt, fit-telefonata tal-21 t'Ottubru 2023, fejn ittella' l-*limit* biex jgħaddi l-pagament ta' €9,400, l-Ilmentatriċi, minn jeddha bla ma ntalbet, qalet li kienet ser tittrasferixxi dawn il-flus fil-kont tagħha mar-*Revolut* biex minn hemm tibgħathom fil-kont tagħha mal-BOV biex tħallas kontijiet ordinarji bla ma teħel is-SEPA *transfer charge* ta' €4. U anke fil-każ tat-telefonata tat-23 t'Ottubru 2023, qalet li kienet ser tibgħat flus fil-kont tagħha ma' *Revolut* meta, fil-fatt, bagħtithom lil *Mercuryo*.

Għalhekk l-Arbitru jħoss li l-Ilmentatriċi għandha ġġorr il-piż kollu tal-ewwel ħames pagamenti li jammontaw għal €11,580 u għandha ġġorr ukoll parti sostanzjali mill-aħħar żewġ pagamenti li jammontaw għal €16,900 li dwarhom kellha konverżazzjoni mal-HSBC biex tgħolli l-*limit*.

Għalhekk l-Arbitru qed jordna lil HSBC jirrifondi parti mit-telf li ġarrbet l-Ilmentatriċi minħabba n-nuqqas serju fis-sistema ta' moniteraġġ ta' pagamenti min-naħa tal-Bank, u jħallas lill-Ilmentatriċi 50% tal-aħħar żewġ pagamenti ta' €16,900, jiġifieri €8,450 (tmint elef, erba' mija u ħamsin ewro), u dan skont artiklu 26(3)(c)(iv) ta' KAP. 555.

Bl-imgħax ta 3.15%[55] minn ħamest ijiem wara d-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-pagament effettiv.[56]

Peress li kull parti kellha tort għat-telf imġarrab, kull parti ġġorr l-ispejjeż tagħha.

L-Arbitru jordna wkoll lil HSBC biex jifhem sew il-konklużjoni tan-Noti Tekniċi annessi u jara li hemm l-investiment meħtieġa fis-sistemi u fit-taħriġ biex isaħħaħ il-moniteraġġ ta' pagamenti u jissalvagwarda l-interessi tal-klijenti konsumaturi mill-kaċċa spjetata u krudili għal vittmi fraġli minn frodisti dejjem aktar professjonali u kreattivi.

---

[55] Ekwivalenti għall-*'Main Refinancing Operations (MRO) interest rate'* kurrenti stabbilita mill-Bank Ċentrali Ewropew.

[56] Fil-każ li din id-deċiżjoni tiġi appellata, u tali deċiżjoni tkun ikkonfermata fl-appell, l-imgħax pagabbli jiġi kkalkolat mid-data tad-deċiżjoni tal-Arbitru.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-deċiżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

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

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

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

Nota Teknika

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

A) Sfond

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

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

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

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

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

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

B) X'inhuwa '*Pig Butchering*'?

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

Ċ) X’differenza hemm bejn ‘*Pig Butchering*’ u *scams* APP?

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

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

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

D) Obbligazzjonijiet ta’ monitoraġġ tat-tranżazzjonijiet

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

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

a. Banek/Istituzzjonijiet ta’ Kreditu lliċenzjati taħt l-Att dwar il-Kummerċ Bankarju;[4]

b. Istituzzjonijiet Finanzjarji, inklużi l-Istituzzjonijiet ta’ Pagament, illiċenzjati taħt l-Att dwar l-Istituzzjonijiet Finanzjarji;[5]

---

[4] Kapitolu 371 tal-Liġijiet ta’ Malta.
[5] Kapitolu 376 tal-Liġijiet ta’ Malta.

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

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

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

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

Pereżempju, ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2017 jistabbilixxi *standards* tekniċi regolatorji għall-awtentikazzjoni qawwija tal-konsumatur u *standards* miftuħin ta' komunikazzjoni li jkunu komuni u sikuri, u jissupplimenta d-Direttiva (UE) 2015/2366.[7] Artikolu 2(1) jipprovdi illi:

> "***Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandu jkollhom fis-seħħ mekkaniżmi li jimmonitorjaw it-tranżazzjonijiet li jippermettulhom jaqbdu tranżazzjonijiet tal-pagament mhux awtorizzati jew frodulenti*** **[…]**
>
> ***Dawn il-mekkaniżmi għandhom ikunu msejsa fuq l-analiżi tat-tranżazzjonijiet tal-pagament, filwaqt li jqisu elementi li huma***

[6] Kapitolu 590 tal-Liġijiet ta' Malta.
[7] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-MT/TXT/?from=EN&uri=CELEX%3A32018R0389

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

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

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

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

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

(c) xenarji tal-frodi magħrufa fl-għoti ta' servizzi ta' pagament;

(d) sinjali ta' infezzjoni tal-malwer fi kwalunkwe sessjoni tal-proċedura ta' awtentikazzjoni;

(e) f'każ li l-apparat jew is-softwer tal-aċċess jingħata mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament, log tal-użu tal-apparat tal-aċċess jew tas-softwer mogħti lill-utent ta' servizzi ta' pagament u l-użu anormali tal-apparat tal-aċċess jew tas-softwer."

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

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

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

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

***mas-sigurtà tal-istrument ta' pagament, is-suspett ta' użu mhux awtorizzat jew 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 jħallas**."*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. L-Att dwar L-Attiv Finanzjarju Virtwali ('Att AFV') ma jimponix obligazzjonijiet ta' monitoraġġ tat-tranżazzjonijiet bħalma hemm imponut fuq il-banek permezz tad-Direttiva Nru. 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta – Il-Proviżjoni u l-Użu tas-Servizzi ta' Pagament (Ref. CBM 01/2018) li tgħid illi "***This Directive is modelled on the requisites of the Directive (EU) 2015/2366***".[9]

2. Obbligazzjonijiet AML/FT huma koperti mill-Proċeduri ta' Implimentazzjoni maħruġin mill-*Financial Intelligence Analysis Unit* (FIAU) kif applikabbli għas-settur tal-AFV.[10] Iżda kwalunkwe ksur tal-Proċeduri ta' Implimentazzjoni jaqgħu taħt il-prerogattiva u r-responsabbiltà tal-FIAU li jistgħu jissanzjonaw lill-fornitur illiċenzjat kif xieraq għan-nuqqasijiet tiegħu, iżda, però, ma joffrux servizzi ta' ġudizzju u kumpens għall-vittmi tal-frodi.

Gwida – Inħarsu 'l Quddiem

(i) <u>Banek u Istituzzjonijiet ta' Kreditu</u>

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

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

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

[9] Directive-1.pdf (centralbankmalta.org)
[10] FIAU Part II (fiaumalta.org)

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

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

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

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

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

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

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

(a) Il-**valur u d-daqs tat-tranżazzjoni** (ikkomparati mal-ammont medju ta' tranżazzjoni tal-klijent u l-ammont totali tal-kont bankarju u/jew id-dħul nett ta' kull xahar);

(b) Il-**frekwenza, il-ħin, u x-xejra** ta' tranżazzjonijiet simili jew l-istess;

(c) L-**ammont kumulattiv** li jirriżulta minn tranżazzjonijiet simili jew l-istess (ikkomparat mal-ammont medju ta' tranżazzjoni u l-ammont totali tal-kont bankarju);

(d) L-**iskop tat-tranżazzjoni**;

(e) Ir-**reċipjent tat-tranżazzjoni**;

(f) **Twissijiet pubbliċi relevanti u materjali rigward ir-reċipjent**;

(g) **Inkonsistenzi oħra jew in-natura eċċezzjonali tat-tranżazzjoni jew tas-serje ta' tranżazzjonijiet** ikkomparati mal-operat preċedenti tal-kont bankarju.

(ii) <u>Istituzzjonijiet Finanzjarji, inklużi l-Istituzzjonijiet ta' Pagament, illiċenzjati taħt l-Att dwar l-Istituzzjonijiet Finanzjarji</u>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

[12] Fosthom, Każ ASF 158/2021.

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

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

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

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

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

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

Konklużjoni

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

[13] Fosthom, Każ ASF 069/2024.

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

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

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

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

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

Maħruġa: Jannar 2025

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

<u>ANNEX</u>

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

Scams ta' investimenti

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

Scams relatati ma' mpjieg jew xogħol fittizju

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

Scams fuq Prodotti jew Servizzi

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

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

---

[15] Sors: https://www.scamwatch.gov.au

***Scams* romantiċi**

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

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

***Scams* relatati ma' theddid u estorsjoni**

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

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

***Scams* relatati ma' xi ntrojtu mhux mistenni**

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