

OA

(Ilmentatriċi)

vs

Bank of Valletta p.l.c.

(C-2833)

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

Seduta tal-5 ta’ Diċembru 2025

L-Ilmentatriċi żżomm lil Bank of Valletta responsabbli talli mblokka l-card tagħha li tispicċa bin-numri 2442 nhar il-15 t’Ottubru 2024. Hija tiċhad li ċomplet jew qabbdet lil xi ħadd iċempel lil BOV biex jirrapporta li kienet tilfet il-card u, għalhekk, il-Bank naqasha meta mblokka l-card bla ma ġab il-permess tagħha.

L-Ilment¹

L-ilment ġie rreġistrat mal-Uffiċċju tal-Arbitru fil-11 ta’ Diċembru 2024. Fih ir-rappreżentant legali tal-Ilmentatriċi sostna illi:

‘My client went to the supermarket to buy food, when she came to the cashier to pay the bill, the card had been declined. My client’s daughter paid for the bill and went to the bank to see why the card was declined as they were sure of the funds in the card. The Branch informed them that someone called to block the card after a report was lodged. My client requested by whom and the Bank did not provide any details. My client questioned if anyone can call BOV to block someone else’s card without the Bank taking details of who is reporting to stop the card. My client then engaged Lawyer Dr Robert Piscopo to question the Legal Department of the Bank for who and why this happened. The Bank replied with

¹Paġni (p.) 1- 6 u dokumenti annessi p. 7 - 38

different versions of what happened and ultimately with false replies. My client NEVER stopped the card and Never gave any instructions to stop the card.

Unfortunately, my client wanted for the Bank to investigate who made the call to block the card. My client also lodged a police report for information purposes only. The Bank received information to stall a card from a third party and the Bank stopped the card without warning.

The Bank did not state facts and gave different versions. My client and her daughter did not agree with the Bank's version of events as they allege that the Bank's version of events were not true and unfounded. Why does a Bank react with different versions and allege directions by my client when in fact my clients are denying. What is the reason for a Bank to do that?''²

Bħala rimedju ġie mitlub li l-Bank jinvestiga min ċempel biex iwaqqaf il-card u jagħti kull informazzjoni biex isir magħruf min kien ċempel b'mod abbużiv.

Fl-ewwel seduta li saret fid-19 ta' Mejju 2025, l-Arbitru spjega li huwa ma għandux kompetenza li jagħti r-rimedju mitlub għax dak kien xogħol il-pulizija li jagħmlu indaġni kriminali speċjalment meta l-Ilmentatriċi għamlet rapport formali dwar il-każ.³

B'hekk, l-Ilmentatriċi emendat l-ilment u bħala rimedju talbet kumpens mingħand il-Bank għall-inkonvenjent illi huwa ikkommetta.

Ma saret l-ebda kwantifikazzjoni tad-danni rikjesti.⁴

Ir-Risposta

Ir-risposta tal-BOV għall-ilment kif rivedut giet irregistrata fit-18 t'Awwissu 2025, fejn qalu:

² P. 3

³ P. 34 - 38

⁴ P. 55

A. 'Timeline of Events

1. *Whereas on the **15th of October 2024** the Bank received a call where a person who identified themselves as a relative of [the Complainant] stated that her card ending in number -2442 was lost. (The full card number was provided during the call; reference is only made to the last 4 digits for the purpose of this reply). In such an instance, the Bank considers there to be a risk of unauthorised use of the customer's card and thus takes the precaution to block the card temporarily, in order to safeguard the interests of the card holder. In fact, [the Complainant's] card was blocked on the 15th of October 2024 at 15:15. As per procedure, the caller was also informed that the cardholder needed to call the Bank to confirm that the card was lost so that the appropriate action could be taken to stop and cancel the card permanently and replace it.*
2. *Whereas the Bank did not receive such a call from [the Complainant], therefore multiple attempts were made by the Bank to contact her within the following days, particularly on the **16th of October at 08:10**, the **17th of October at 15:40** and the **18th of October at 09:05**, in order to check regarding the status of the card. In the meantime, the card remained blocked as a precaution.*
3. *Whereas besides the attempts by the Bank to call [the Complainant] to query about the situation, on the **15th of October 2024 at 21:33** the Bank had also sent an SMS to [the Complainant] informing her that a withdrawal attempt was made on her card ending -2442 at an ATM. This transaction was not successful since the Bank had blocked this card upon a report that it was lost. In this same SMS, the Bank also provided [the Complainant] 2 different numbers where she could call the Bank to query about the transaction or any other query she may have. In fact, the SMS stated the below:*

*"BOV Attempt of EUR10 on BOV Card 4324**2442 from ST VENERA. If you disagree call +35621440823. For other queries call +35621234821."*

Whereas despite providing [the Complainant] with these numbers where she could call, the Bank received no communication from her, therefore, her card had to remain blocked as per procedure.

4. *Whereas on the 18th of October 2024, [the Complainant] went to Santa Venera branch to query about her cards. With respect to card ending -2442, she informed the representative that it was not working and when he queried with the relative department about this, it resulted that someone had called the Bank to report this card as lost and thus it was temporarily blocked. [The Complainant] informed the representative that she did not wish for this card to remain blocked and thus it was re-activated on the 18th of October 2024 at 10:25.*
5. *Whereas with respect to card ending in number -7033, [the Complainant] informed the representative that she no longer had use for it and thus asked for it to be cancelled and stopped. In fact, she returned the card to the Bank, and it was subsequently destroyed.*
6. *Whereas without prejudice to the above, the Bank refers to the documents attached with [the Complainant's] complaint particularly the correspondence between [the Complainant's] lawyer and the Bank's lawyer. Respectfully, the Bank submits that this communication is privileged and confidential⁵ and should not have been presented in the complaint and consequently no cognisance should be taken of this during the proceedings.*

B. Conclusion

7. *In view of the above, the Bank respectfully submits that it followed the necessary procedures once a card is reported as lost in order to safeguard the interests of its' customers and prevent any unauthorised or fraudulent use of the card. This is essential in order to prevent any financial loss which may be suffered by the customer and which the Bank would be liable for if a card was reported as lost and no action was taken from its end to block it.*
8. *For the reasons articulated above, the Bank respectfully submits that [the Complainant's] allegations are unfounded in fact and law and the Bank did its' utmost to protect her interests and provide her with all the requested information which was available to the Bank.*

⁵ Legal Professional Privilege – Practice Note for Advocates, Published by the Chamber of Advocates, 1 October 2021 <https://www.avukati.org/wp-content/uploads/2021/09/Legal-Privilege-Practice-Note-2021.pdf>

9. *Whereas the Bank respectfully submits that it has taken note of the amendment to the original complaint filed by the complainant according to the email dated 28th July 2025 from the complainant's legal representative, whereby the complainant is now seeking damages for inconvenience allegedly caused by the Bank. The Bank maintains that all actions taken were in accordance with established procedures intended to safeguard the complainant from unauthorised use of her card and were carried out diligently and responsibly. The Bank denies any liability for damages or inconvenience and submits that there is no factual or legal basis for such compensation.*
10. *The Bank reserves the right to bring oral and documentary evidence in order to substantiate the defences raised in this reply, as well as to make submissions both verbally and in writing pursuant to the provisions of Chapter 555 of the Laws of Malta.*
11. *The Bank reserves all rights/actions pertaining to it at law and respectfully requests the Arbiter to reject and dismiss the complaints' claims.*

*With expenses.*⁶

Seduti

Is-seduta għall-provi tal-Ilmentatriċi nżammet fl-10 ta' Settembru 2025, fejn qalet:

'Ngħid li aħna morna nixtru u ridna l-flus. Morna niġbru u ma stajna nagħmlu xejn għax kienet ibblokkjata.

Ngħid li jekk m'inix sejra żball, għax sirt ninsa, morna niġbdu mill-ATM. Ngħid li ma stajtx nieħu flus. Għidt lil [binti], 'Ma nistgħu nagħmlu xejn ta għax mhux qed jagħtini!' Imbagħad, [binti] took over.

Ngħid li jien ma mort imkien nagħmel complaint. Jien issa sirt ninsa. Naf li [binti] marret tara biex naraw għaliex ma stajniex nieħdu l-flus. Dik hi l-problema.

Ngħid li ma niftakarx għal kemm perjodu ma stajtx niġbed flus.

⁶ P. 59 - 62

Aħna nixtiequ nkunu nafu min għamilha din il-bicċa xogħol. Din mhux serjeta għax nies tal-affari tagħhom ma jagħmlux dawn l-affarijiet.

Rigward kumpens, qed inħalli għall-ġudizzju tal-Arbitru.⁷

Fil-kontroeżami qalet:

‘Mistoqsija meta kienet bejn wieħed u ieħor din il-ġurnata meta mort niġbed il-flus, ngħid m’għandix idea għax sirt ninsa.

Mistoqsija niftakarx jekk dakinhar irċevejtx telefonati mill-bank, ngħid li le, dakinhar ma rċevejt l-ebda telefonata mill-bank.

Mistoqsija rċevejtx xi SMS, ngħid li le, ma rċevejt xejn. Din xi haġa li niftakarha.

Mistoqsija kemm għandi cards bħalissa tal-BOV, ngħid waħda.

Mistoqsija kemm kelli cards dak iż-żmien, f’Ottubru 2024, ngħid li l-istess waħda, dik li dejjem kont nuża.

Mistoqsija niftakarx jekk mortx il-branch nagħmel complaint, ngħid li le, naħseb it-tifla kienet marret.⁸

Xehdet ukoll bint l-Ilmentatriċi li kienet magħha meta ġara l-każ. Hija qalet:

‘Ngħid li jiena qiegħda nieħu ħsieb l-affarijiet tal-mamà, u għandi prokura ġenerali li tagħtini l-awtorità li namministra l-affarijiet tagħha.

Ngħid li morna nixtru mis-supermarket u konna fis-self check-out; għaddejtx kollox mis-self check-out, ippruvajt inħallas bil-card u din il-card ma bdiex taħdem. Ngħid li miegħi kelli lill-mamà għax ix-xirja kienet tal-mamà. Imma peress li għandi l-prokura, użajt il-card jiena.

Ippruvajt inħallas bil-card, u ħsibt li kien hemm problema fis-sistema tagħhom. Għajjatt lill-assistenti u ppruvajna ngħadduha xi tliet darbiet. Imbagħad, minn hemmhekk, morna mal-cash point. Ippruvajna ngħaddu l-card minn hemm ukoll imma ma ħadmitx. U ħallast ix-xirja jiena.

Wara, mort niċċekkja l-card fl-ATM, u bdiex tagħtini ‘declined’ din il-card.

Jekk niftakar sew kien it-18 t’Ottubru 2024. Morna nkellmu l-branch ta’ Santa Venera jiena u l-mamà, għidtilhom li jiena l-prokuratur tagħha u, peress li

⁷ P. 64

⁸ Ibid.

dakinhar kienet miegħi, setgħu jaqduni. Kien hemm il-mamà fil-prezenza tiegħi u jien il-prokuratur tagħha wkoll.

Għidtilhom li l-card ma kinitx qed taħdem, iċċekkjaw, u sabu li l-card – ma nafx eżatt it-terminu x'jgħidulha għax hemm differenza bejn deactivated u on hold. Deactivated ma tistax tintuża u on hold, li din ma nistgħux niġbdu minnha imma nistgħu nużawha.

U qaluli li rċevew informazzjoni li din il-card kienet mitlufa. Issa din il-card, at no point ma kienet misplaced u lanqas mitlufa. Din kienet fil-wallet.

Wieħed mill-Customer Care (ma nafx min hu) ta' Santa Venera branch iċċekkja mal-Cards Department, u l-Cards Department qalulu li rċevew telefonata u meta staqsejt għad-dettalji, min kellimt qalli li he is going to get back to me. Halla notament magħhom biex jiċċekkjaw u jkellmuh lura biex, imbagħad, ikellem lili. Però, we never got any feedback from them.

Minn hemmhekk, ridt inkellem lill-avukat; għidtlu x'għara u ma għarax. Dr Piscopo ikkomunika mal-Legal Department tal-BOV, and they kept on coming back and forth with various versions. Filli qalu li ċempel relative, imbagħad, qalu li l-mamà stess ħadet din il-card. Imbagħad, at a point, issemmiet card oħra li lanqas konna nafu li kienet teżisti u ma kinitx in our possession. M'għandniex idea din il-card minn fejn ħarġet u minn fejn għiet; mhix għandna.

The information that they were given about this card was definitely not coming from us. We continued coming back and forth with the hope li nsiru nafu eżattament x'għara. U din it-telefonata, jekk vera saret, minn fejn għiet, però, qatt ma wasalna.

Ngħid li l-card li aħna nafu biha, li ftaħna l-ilment fuqha, qiegħda f'isem il-mamà u qiegħda fil-pussess tagħna.

Ngħid li kont mort il-branch ta' Santa Venera biex niċċekkja għalfejn din il-card għiet blocked. Imbagħad, minn hemmhekk, bagħtuni l-branch tal-Ħamrun u għaddewni ma' persuna li illum hi irtirata. Naħseb Josette; m'inix ċerta.

Ngħid li mill-Customer Care, jiena kont dħalt inkellem lill-Manager li kien hemm dakinhar, Chris. Chris ċempel il-branch tal-Ħamrun; kien hemm prokura li kienet saret mill-papà għal fuq il-mamà li kienet għadha attiva, u Chris bagħatni l-branch tal-Ħamrun peress li l-kont kien miftuħ il-Ħamrun sabiex tiġi cancelled din il-POA.

Ngħid li mort il-branch ta' Santa Venera u l-branch tal-Ħamrun fl-istess ġurnata. Ngħid li dakinhar stess, il-card reġgħet ġiet attivata.

Ngħid li meta mort il-Ħamrun, qatt ma tawni informazzjoni għalfejn il-card kienu waqqfuha. Ngħid li le, qatt ma tawni għax lil min kellimt kienet mara, kienet il-Manager tal-bank u llum irtirata.

Qaltilna, lili u lill-mamà li minħabba l-GDPR, l-informazzjoni ma setgħetx tingħata. Hi għamlet komunikazzjoni mal-Card Centre, l-informazzjoni kienet għandha, però, ma ngħatatx, la lili u lanqas lill-mamà, li konna dejjem preżenti flimkien nitkellmu, sew mal-Customer Care, sew ma' Chris, il-Branch Manager, u sew ma' din il-mara.

Lilna qalulna li għandhom l-informazzjoni ta' min għamel ir-rapport sabiex il-card tiġi blocked, però, jien u l-mamà, dejjem konna ibblokkjati minn din l-informazzjoni.⁹

Il-Bank ma għamilx kontroezami dwar ix-xhieda ta' bint l-Ilmentatriċi.

L-evidenza tal-Bank instemgħet f'seduta li saret fit-3 ta' Novembru 2025.

Xehdet Sandra Stevens li qalet:

'Ngħid li jiena responsabbli mill-Card Fraud Section tal-Bank of Valletta, u ilni nañdem fil-Card Fraud Section għal 28 sena u ili nokkupa r-rwol ta' Manager ta' din is-section għal dawn l-añhar tmintax-il sena.

Ngħid li meta xi ħadd iċempel il-bank biex jirrapporta card, aħna nawtentikaw min qed iċempel. Jekk ikun qed iċempel il-cardholder innifsu, l-card titwaqqaf mill-ewwel. Jekk ma jkunx qed iċempel il-cardholder, u jkun qed iċempel xi ħadd ieħor f'ismu, nibblokkjaw il-card xorta bħala prekawzjoni. Nispegaw lil min qed iċempel li l-cardholder irid jagħmel kuntatt magħna xorta waħda u aħna, min-naħa tagħna, peress li l-card inkunu bblokkjajniha, nippruvaw nikkuntattjaw il-cardholder min-naħa tagħna wkoll.

Ngħid li f'dan il-każ, l-analista rċieva telefonata mingħand persuna li qalet li hija relative tas-Sinjura u l-card ġiet ibblokkjatha skont il-proċedura. U aħna, min-naħa tagħna, ppruvajna nikkuntattjaw lill-cardholder, lis-Sinjura, għal tliet ijiem, fis-16, fis-17 u fit-18 t'Ottubru 2024.

⁹ P.64 - 66

Ngħid li biex insibu dettalji tal-klijent fuq is-sistema tagħna, irid ikollna jew in-numru tal-ID tal-persuna jew inkella n-numru tal-card.

Meta aħna nibblokkjaw card, dejjem nagħmlu follow-up fuqha. Nerġgħu nippruvaw nikkuntattjaw lill-klijent tagħna għax il-card ma tistax tibqa' blocked.

Allura, ppruvajna nikkuntattjawha l-għada, fis-16 t'Ottubru, ergajna fis-17 t'Ottubru u ergajna fit-18 t'Ottubru.

Ngħid li f'dan il-każ, intbagħat SMS li ġie ttriggerjat minn attentat ta' €10 li sar minn ATM, però, ma ntbagħtux SMSes fuq l-attempts li kienu qed isiru mill-Greens. Dak kien hemm il-PIN involut fit-tranzazzjoni.

Ngħid li konna rċevajna request mingħand il-Pulizija u aħna rrispondejnihom fit-23 ta' Jannar 2025.

Aħna spjegajna lill-Pulizija l-informazzjoni li kellna, li xi ħadd ikkuntattjana u nfurmana li l-card tas-Sinjura kienet mitlufa u bħala prekawzjoni ibblokkajna l-card.

Ngħid li wara dan, ma rċevajna l-ebda kuntatt min-naħa tal-Pulizija.¹⁰

Fil-kontroezami qalet:

'Mistoqsija kif akkwistajt l-informazzjoni li min ċempel lill-bank kien relative, ngħid li meta l-analisti jkunu qed ikellmu klijent, jagħmlu nota fuq is-sistema rigward it-telefonata.

Ngħid li, sfortunatament, recording ta' din it-telefonata partikolari m'għandniex.

Mistoqsija min kienet l-analista li ħadet it-telefonata u għaddietli l-informazzjoni, ngħid li l-analist huwa parti mit-team li jkun qed jirċievi t-telefonati mingħand il-klijenti dak il-ħin. Huma jaħdmu b'shift.

Mistoqsija meta tlabtu din l-informazzjoni, ngħid li hi tkun irrekordjata fuq is-sistema, jiġifieri kif jieħdu azzjoni, pereżempju f'dan il-każ, waqqfu l-card, fl-istess ħin jagħmlu 'memo', nota fuq is-sistema, biex jagħtu informazzjoni ta' x'għara rigward dik it-telefonata.

¹⁰ P. 67 - 68

Qed jingħad li l-proċedura tagħna hija maqsuma fi tnejn fejn ikun hemm ir-recording tat-telefonata, li f'dan il-każ ma sibnihx, u l-memo li tiddaħħal mill-analist per se fuq is-sistema.

Ngħid li iva. U jkollna wkoll l-iStatus History tal-card, jiġifieri jkollna l-log ta' x'hin ġiet ibblokkjata l-card u mingħand min. L-istess User li bblokkja l-card dakinhar huwa l-istess User li għamel in-nota fuq is-sistema.

Ngħid li l-bank għandu memo tal-analista li jkun irċieva t-telefonata u l-informazzjoni hija rrekordjata.

Mistoqsija jekk il-bank ippruvax jidentifika l-persuna li ċemplet biex tirrapporta l-card mitlufa ta' terzi, ngħid li parti mill-proċedura hija li jekk iċċempel terza persuna, nieħdu nota ta' min kienet il-persuna, isimha u kunjomha, normalment, u l-ID Card Number tagħha. Din il-persuna mhux dejjem tkun tista' tiġi awtentikata għax tista' ma tkunx klijenta tal-bank ukoll.

F'dan il-każ, m'għandniex nota f'li ħalla l-analist u ma nistgħux nikkonfermaw x'intqal eżatt waqt il-konverżazzjoni minħabba li r-recording mhuwiex available.

Ngħid li lanqas l-ID Card ta' min ċempel mhi qiegħda fil-memo.

Mistoqsija la l-bank ma żammx id-dettalji ta' min għamel ir-rapport, dik l-informazzjoni għand l-analista biss tkun, ngħid li l-analista jkun qed jara hundreds of calls u hu jagħmel in-nota dak il-ħin kif qed jimmaniġġja l-call u jieħu azzjoni biex jirrekordja l-azzjonijiet tiegħu dak il-ħin. Wara li rċevejna l-każ, kien għadda wisq żmien biex l-analist jiftakar eżatt l-isem u l-kunjom ta' min ċempillu.

Ngħid li l-proċedura hi li jieħdu l-isem, il-kunjom u l-ID Card ta' min ikun qed iċċempel.¹¹

Xehdet ukoll Ramona Despott li qalet:

'Ngħid li jiena l-Manager tal-Issuing. L-Issuing meta joħorġu l-cards mill-bank.

Ngħid li aħna ma jkollniex kuntatt mal-Front Line imma nimmoniterjaw x'inhuma jagħmlu l-Front Line meta joħorġu l-cards u l-PINs. U nagħtu support tagħna lill-Front Line, li huma l-branches u l-Customer Service Centre.¹²

¹¹ P. 68 - 69

¹² P. 69

....

I state that there is a card ending 2442. Ngħid li għandi l-istatus tal-movements tal-card li tispicċa 2442. It was temporarily blocked on 15 October 2024 at 15:15 and then it was unblocked 'Status OK' on 18 October 2024 at 10:25. And it is still active.

L-Arbitru jikkjarifika li t-telefonata kienet fuq il-card li tispicċa 2442 li twaqqfet fil-15 t'Ottubru 2024 u li reġgħet ġiet riattivata fit-18 t'Ottubru 2024. Fil-proċess, skoprew li kien hemm card oħra li tispicċa 7033 li kienet ilha ma tintuża u dik il-card ġiet ikkanċellata.

Nikkonferma li dan huwa korrett.¹³

Fil-kontroezami qalet:

'Mistoqsija għandix informazzjoni fir-rigward min imblokka l-card u r-raġuni għalfejn ġiet imblokkata, ngħid li l-history tgħid:

'On 15 October, cardholder's relative called regarding the cardholder's lost card and card is to be temporarily blocked.'

Ngħid li din l-informazzjoni qiegħda fuq is-sistema tal-bank.¹⁴

Xehed ukoll Myron Vella mill-fergħa tal-BOV ta' Santa Venera, iżda dan qal li kien irrapporta l-każ tal-imblokk falz lill-Customer Care u kien waqqaf il-card l-oħra li ma kinetx qed tintuża, kif xtaqet l-Ilmentatriċi. Ma ftakarx id-data ta' meta l-Ilmentatriċi marret fil-fergħa fejn jaħdem.

Sottomissjonijiet Finali

Fis-sottomissjonijiet finali reġa' ħareġ ċar li l-Ilmentatriċi kienet aktar iffokata biex tikseb xi indizzji dwar min kien ċempel biex b'mod abbużiv jirrapporta l-card mitlufa milli verament biex targumenta li l-Bank kien naqasha u, allura, għandu jagħmel tajjeb billi jikkompensaha tal-inkonvenjent li kkaġunalha.

Akkużat lill-Bank b'affarijiet li ma kinux fl-ilment originali, fosthom, li l-Bank kien qed juża l-obbligi tal-privatezza skont il-GDPR biex tinħeba l-verità u li jekk ma żammx informazzjoni dwar min kien ċempel b'mod abbużiv, allura, l-Bank naqas

¹³ P. 70

¹⁴ P. 70 - 71

milli jipproteġi lill-Ilmentatriċi. Akkuża lill-BOV li ma kellux proċeduri serji biex jipproteġi lill-klijenti tiegħu minn abbużi bħalma sofriet l-Ilmentatriċi.

Fis-sottomissjonijiet finali tal-BOV dawn l-akkużi ġew ribattuti u miċhuda.

Analizi u Osservazzjonijiet

L-Arbitru jrid jiddeċiedi jekk il-BOV naqasx mill-obbligi tiegħu versu l-Ilmentatriċi meta mblokka l-card tagħha fuq rapport li sar minn terzi mhux identifikati u li jidher li kellhom intenzjonijiet ħżiena.

Filwaqt li l-BOV qal li l-proċedura normali kienet li jitlob identifikazzjoni ta' min jagħmel ir-rapport jekk dan ikun terza persuna u mhux il-klijent innifsu (li allura hemm proċedura kif dan jista' jiġi identifikat b'mod konklussiv), f'dan il-każ, ma sarx għax min ċempel kien qal biss li huwa qarib tal-Ilmentatriċi iżda ma identifikax ruħu. M'hemmx registrazzjoni tat-telefonata biex l-Arbitru jkun jista' jifhem eżatt x'intqal.

Iżda l-Arbitru jifhem li jekk il-persuna li ċempel ma kellhiex intenzjonijiet ġenwini, allura, mhux probabbli li kienet ser tagħti informazzjoni veritiera dwar l-identità tagħha.

Għalhekk il-Bank ried jieħu deċiżjoni dwar jekk jinjorax it-telefonata għax saret minn terzi mhux identifikati, jew jimblokkax il-card temporanjament u jagħmel kuntatt mal-klijenta biex jikkonferma l-fatti.

Il-Bank għażel li jimblokka l-card temporanjament u fittex li jagħmel kuntatt mal-klijenta diversi drabi fuq medda ta' tlett ijiem.¹⁵ Bagħat ukoll SMS fil-għaxija nhar il-15 t'Ottubru 2024 dwar attentat imblukkat biex xi ħadd jiġbed għaxar ewro minn ATM.

L-Arbitru jinnota li dan ġie kkonfermat fix-xhieda ta' Sandra Stevens, u li fil-kontroezami ma ġiex miċhud jew ikkontestat li l-Bank fil-fatt għamel dawn l-attentati biex jikkuntattja lill-klijenta. Il-kontroezami kien iffokat biex tinstab xi traċċa li tidentifika lil min kien ċempel b'mod abbużiv.

L-Arbitru ma għandu l-ebda raġuni għaliex jiddubita l-verżjoni tal-Bank dwar l-attentati li saru biex isir kuntatt mal-Ilmentatriċi dwar l-imblokk tal-card.

¹⁵ p. 59

L-Arbitru jaqbel li l-BOV ħa pass tajjeb li mblokka l-card temporanjament għax hekk kien doveruż li jagħmel biex jipprotegi lill-Ilmentatriċi minn attentati ta' frodi li jistgħu jirrizultaw minn telf tal-card. L-inkonvenjent li jsofri klijent f'każi bħal dawn huwa insinjifikanti ħdejn il-ħsara li ssir jekk xi terzi b'mod abbużiv jagħmlu użu minn card li tkun verament mitlufa.

Il-politika li f'każi bħal dawn hija ta' **'block first, verify later'** hija tajba u addattata għal żminijietna fejn qed naraw frodisti jhallu warajhom ringieli sħaħ ta' vittmi innoċenti.

Ma ngabet ebda prova biex issostni l-akkużi li l-BOV kien qed jaħbi informazzjoni lill-pulizija fl-investigazzjoni kriminali tagħhom. L-obbligi tal-GDPR huma tali li anke kieku l-Bank kellu informazzjoni dwar min kien ċempel b'mod abbużiv, din l-informazzjoni kellu dover jgħaddiha biss lill-pulizija biex jinvestigaw kif dovut.

Deċiżjoni

Skont Artiklu 19(3)(b) ta' KAP. 555 tal-Liġijiet ta' Malta li jirregola l-operat ta' dan l-Arbitraġġ, l-Arbitru jrid jasal għal deċiżjoni li tkun ġusta, ekwa u raġonevoli.

Wara li eżamina bir-reqqa s-sottomissjonijiet kollha tal-partijiet li sar fil-kors tal-proċess ta' dan l-ilment, u għar-raġunijiet spjegati aktar 'il fuq, l-Arbitru jasal għall-konklużjoni li jiċhad dan l-ilment waqt li jordna li l-partijiet iġorru l-ispejjeż rispettivi tagħhom.

Filwaqt li l-imblokk ċertament ikkaġuna xi inkonvenjent lill-Ilmentatriċi iżda dan ma kienx ħtija tal-BOV li mexa b'kawtela kif kienu jixirqu iċ-ċirkostanzi tal-każ.

L-Arbitru jifhem li l-Ilmentatriċi aktar xtaqet li ssir taf min kien abbuża biex ħoloq dan l-inkonvenjent iżda, kif diġà ntqal, dan huwa xogħol ta' investigazzjoni kriminali li ssir mill-pulizija u li għaliha l-Bank irid joffri l-għajjnuna kollha skont il-liġi.

Alfred Mifsud

Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deciżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

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

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

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