

## Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 235/2024

GO

(‘Ilmentatur’)

Vs

Bank of Valletta p.l.c.

Reg. Nru. C 2833

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

### Seduta 9 ta’ Mejju 2025

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

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

- Il-pagament ikun għal amount ġeneralment taħt il €5,000 biex ma jinżammx minħabba li jeċċedi d-*‘daily limit’* ta’ pagamenti li jkun maqbul bejn il-Bank u klijent tat-tip *‘retail’*.
- Il-frodist jirnexxielu jippenetra b’mod frawdolenti l-mezz ta’ komunikazzjoni normalment użat bejn il-Bank u l-klijent, ġeneralment permezz ta’ SMS jew *e-mail*.
- Il-frodist jagħti *link* fil-messaġġ tiegħu u jistieden lill-klijent biex jagħfas fuq il-*link* biex jagħmel *‘validation’* jew *‘re-authentication’* tal-kont tiegħu.
- Minkejja diversi twissijiet maħruġa mill-banek u mir-Regolatur biex ma jagħfsux *links* għax il-Bank ma jibgħatx *links* fil-messaġġi tiegħu, u li l-klijent għandu jikkomunika mal-Bank biss tramite l-App u/jew il-websajt

uffiċjali u dan permezz tal-kredenzjali li l-bank ikun ta lill-klijenti, il-klijent b'nuqqas ta' attenzjoni jagħfas il-*link*.

- Minn hemm il quddiem il-frodista b'xi mod jirnexxielu jippenetra l-kont tal-klijent u jagħmel trasferiment ta' flus ġeneralment fuq bażi '*same day*' li jmorru fil-kont tal-frodista, ġeneralment f'kont bankarju f'pajjiż barrani minn fejn huwa kwazi impossibbli li jsir *recall* effettiv tal-flus galadarba l-klijent jirrapporta lill-bank tiegħu li ġie ffrodat. Hawn drabi l-frodista ikun pront jgħbed jew jittrasferixxi l-flus appena jaslu fil-kont indikat.
- B'riżultat, jinħoloq nuqqas ta' ftehim bejn il-Bank u l-klijent dwar min hu responsabbli jgħorr il-piż tal-pagament frawdolenti. Il-klijent isostni li l-bank ma pproteġihx meta hawn li kanal ta' komunikazzjoni normalment użat bejn il-bank u l-klijent jiġi ppenetrat mill-frodista u li l-bank messu nduna li kien pagament frawdolenti għax ġeneralment il-klijent ma jkollux storja ta' pagamenti bħal dawn. Il-bank isostni li l-ħtija hija kollha tal-klijent għaliex permezz ta' traskuraġni grossolana (*gross negligence*) ikun ta aċċess tal-kredenzjali sigrieti tal-kont tiegħu lill-frodista u b'hekk iffaċilita l-frodi.

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

- Fit-12 ta Jannar 2024, għall-ħabta ta' 11:39, l-Ilmentatur għafas fuq *link* li kienet fuq SMS frawdolenti li kienet tidher li ġejja mill-BOV.
- Billi l-Ilmentatur haseb li dan kien messagg ġenwin mill-BOV għafas il-*link* u daħal f'websajt li kienet tidher tal-BOV għax dehret identika.
- Mexxa pass pass mal-istruzzjonijiet kollha li tah il-frodista u permezz t'hekk jidher li ġie awtorizzat pagament frawdolenti ta' €4,893.16 ekwivalenti għal GBP £4,122.00.<sup>1</sup>
- Dan sar f'kont tal-bank tal-frodista f'Londra u l-frodista kien poġġa struzzjonijiet biex il-pagament isir '***same day priority payment***'.<sup>2</sup>
- B'mod qarrieqi l-pagament kien jindika li l-benefiċjarju kien jismu **Ciaran McNicholl**, u bħala dettalji tal-pagament indika "***repairs on shed and***

---

<sup>1</sup> Pagna (p.) 10

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

***treehouse, work already done, REF3422***". Indika li l-indirizz tal-benefiċjarju kien il-Fgura, Malta.<sup>3</sup>

- L-Ilmentatur ftit wara irċieva SMS mill-Bank li innotifikah dwar il-pagament.<sup>4</sup>
- L-Ilmentatur pront ċempel lill-BOV għall-ħabta ta' 12:32<sup>5</sup> biex jinforma li hu ma awtorizzax il-pagament. Iżda l-pagament kien diġà gie pproċessat fil-ħin ta' 11:44<sup>6</sup> peress li kien fuq bażi *same day*.
- Sar *recall* mill-BOV fil-ħin ta' 13:31, iżda dan ma ġiex aċċettat mill-bank benefiċjarju.<sup>7</sup>
- Il-każ gie rrapportat lill-pulizija għal aktar investigazzjoni tal-frodi.<sup>8</sup>

## **L-Ilment<sup>9</sup>**

L-Ilmentatur elenka dawn ir-raġunijiet għalfejn iħoss li l-Bank kellu jagħmel tajjeb għat-telf li garrab minħabba l-pagament frawdolenti.

*'Nispjega li skont il-Payment Directive 2, Bank of Valletta p.l.c. huwa responsabbli sabiex jassigura li l-istanza li esperjenzajt jien hekk kif imfisser hawn ma tigrix.*

*Dan qed jingħad għaliex mill-fatti jirriżulta kif ma kien hemm l-ebda negligenza grossolana di parti tiegħi u dan meta tqis fost l-oħrajn li:*

1. *Il-messaġġ li rċevejt nhar it-12 ta' Jannar 2024 gie mibgħut fuq l-istess thread ta' messaġġi oħra li nirċievi mill-istess Bank of Valletta p.l.c. Dan iwassal lil wieħed jemmen li dan il-messaġġ intbagħat mill-Bank of Valletta p.l.c.;*

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> P. 103

<sup>5</sup> P. 47

<sup>6</sup> P. 50

<sup>7</sup> P. 129

<sup>8</sup> P. 13 - 15

<sup>9</sup> P. 1 - 6 u dokumenti annessi p. 7 - 34

2. *gurnata qabel ma rċevejt il-messaġġ tat-12 ta' Jannar 2024, il-Bank of Valletta p.l.c. kien bagħat għaliġa sabiex issir id-due diligence meħtieġa. Dan wassalni biex inqis il-messaġġ tat-12 ta' Jannar 2024, bħala wieħed ġenwin u meqjus fid-dawl tar-rikjesta magħmula gurnata qabel.*

*Għaldaqstant, u in vista tar-raġunijiet hawn fuq imfissra, jiena qiegħed umilment nitlob lil dana l-Onorabbli Arbitru sabiex jordna lill-Bank of Valletta p.l.c. jħallasni lura l-ammont kollu li ngħibed mill-kont tiegħi fl-ammont ta' erbat elef, tmien mija u tlieta u disgħin ewro u sittax-il ċenteżmu (Eur 4,893.16) flimkien mat-transaction charge fl-ammont ta' tnax-il ewro (Eur 12), inkluż spejjeż u imgħaxijiet, u dana taħt kull provvediment ieħor li dana l-Onorabbli Arbitru jidhirlu li hu xieraq u opportun.'*<sup>10</sup>

## **Risposta tal-Fornitur tas-Servizz**

Fir-risposta<sup>11</sup> tagħhom, il-BOV qalu:

1. *"Illi s-Sur XXX ('l-ilmentatur') jispjega li 'nhar it-12 ta' Jannar 2024, ingibdet is-somma ta' erbat elef tmin mija u tlieta u disgħin ewro u sittax il-ċenteżmi (Eur 4,893,16), mill-kont bankarju tiegħi ... flimkien ma' transaction charge ta' tnax-il ewro (Eur12)."*<sup>12</sup>
2. *Illi l-ilmentatur annetta kopja bid-dettalji tat-tranzazzjoni li għandha transaction ID 137355362.<sup>13</sup> Skont ir-records tal-Bank, din it-tranzazzjoni ġiet debitament awtorizzata nhar it-12 ta' Jannar 2024 fil-11:44.<sup>14</sup>*

*Bħala parti mis-sistema ta' sigurtà tal-Bank li hija in linea mal-Payment Services Directive 2 (PSD 2), hemm diversi livelli ta' awtentikazzjoni sabiex jiġi assigurat li t-tranzazzjoni saret unikament mill-ilmentatur minn kredenzjali u sistemi rreġistrati f'isimu. In fatti, din it-tranzazzjoni ma kellha l-ebda indikazzjoni li tista' tkun frawdolenti.*

<sup>10</sup> P. 4

<sup>11</sup> P. 40 - 48 u dokumenti annessi p. 49 - 101

<sup>12</sup> P. 4 tal-ilment.

<sup>13</sup> P. 10 tal-ilment.

<sup>14</sup> DOK.A: Record tal-Internet Banking tal-ilmentatur għat-tranzazzjoni in kwistjoni.

3. Illi artiklu 40(1) tad-Direttiva numru 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta (liema Direttiva hija bbażata fuq il-PSD 2) tipprovdi li *'A payment transaction is considered to be authorised only if the payer has given consent to execute the payment transaction.'* Kif ġia spjegat, il-Bank irċieva struzzjonijiet legittimi minn kredenzjali assoċjati mal-ilmentatur u għaldaqstant kellu l-obbligu li jipproċessahom. Għaldaqstant, il-Bank m'għandu l-ebda responsabbiltà li jirrifondi lill-ilmentatur.
4. Illi l-Bank ħa l-miżuri adegwati sabiex jassigura li s-sistemi tiegħu tal-Internet Banking huma sikuri kemm jista' jkun u kompletament konformi mal-PSD 2 li tipprovdi s-segweni fuq strong customer authentication:

*'strong customer authentication' means an authentication based on the use of two or more elements categorised as **knowledge (something only the user knows), possession (something only the user possesses)** and inherence (something the user is) that are independent, in that the breach of one does not compromise the reliability of the others, and is designed in such a way as to protect the confidentiality of the authentication data'.<sup>15</sup>*

5. Illi oltre mill-istrong customer authentication, il-Bank jimplementa ukoll is-sistema ta' dynamic linking kif spjegat fir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 li huwa supplimentarju għall-PSD 2. Artiklu 5 jipprovdi s-segweni:

*'Where payment service providers apply strong customer authentication in accordance with Article 97(2) of Directive (EU) 2015/2366, in addition to the requirements of Article 4 of this Regulation, they shall also adopt security measures that meet each of the following requirements:*

- a) the **payer is made aware of the amount of the payment transaction and of the payee;***

---

<sup>15</sup> Article 4(30) of PSD2.

- b) the **authentication code generated is specific** to the amount of the payment transaction and the payee agreed to by the payer when initiating the transaction;
  - c) the authentication code accepted by the payment service provider corresponds to the original specific amount of the payment transaction and to **the identity of the payee agreed to by the payer**;
  - d) any change to the amount or the payee results in the invalidation of the authentication code generated.'
6. Illi l-ilmentatur mhux talli kien jaf l-ammont tat-tranzazzjoni, iżda daħħlu hu stess fuq it-token tiegħu li jista' jkun il-BOV Mobile app jew il-physical key tal-internet banking (dan huwa l-element ta' possession tal-istrong customer authentication). Dawn użahom sabiex tiġi approvata t-tranzazzjoni. Oltre minn hekk, huwa daħħal ukoll l-aħħar ħames numri tal-IBAN tar-reċipjent u dan jissodisfa l-element elenkat f'artiklu 5(c) su imsemmi. Malli wieħed idaħħal dawn id-dettallji, jiġi iġġenerat code li għandu jintuża sabiex tiġi approvata t-tranzazzjoni. Wieħed jaċċessa din l-informazzjoni billi jidhol f'section intitolata 'Transaction Signing' fejn imbagħdad irid jagħfas fuq 'Signature 2' fejn jara sezzjoni intitolata 'Amount' u oħra 'Payee Code'. Dan jidher mid-dokument anness bħala **'DOK.B'** (li huwa faċilment aċċessibli fuq il-website tal-Bank). Dawn il-frazzjiet su imsemmija kollha jindikaw li wieħed qiegħed japprova tranzazzjoni.
7. Illi l-Bank ma kellu l-ebda kontroll fuq dan it-transfer għaliex sar kompletament mill-ilmentatur, mingħajr l-intervent tal-Bank. Malli l-Bank irċieva struzzjonijiet legittimi sabiex isir pagament tat-tip 'third party payment' mic-channels addatti, il-Bank implimentahom għaliex huwa raġjonevolment mistenni li l-unika persuna li għandha aċċess għad-dettallji kunfidenzjali u għas-sistemi li magħha huma assoċjati, huwa l-ilmentatur biss. Infatti, dan hu elenkat fit-termi u kundizzjonijiet tal-użu tal-Internet Banking (anness u mmarkat bħala **'DOK.Ĉ'**) li jipprovdu s-segwenti:

*'You authorise us to act on any instruction that we receive through the Channels which has been, or reasonably appears to have been,*

*sent by you and which, where applicable, has been sent using your Security Number/s or BOV Mobile PIN or biometric data.*<sup>16</sup>

*'All payments, instructions, orders, applications, agreements, other declarations of intent and messages submitted by you through the Channels, after entering your BOV Securekey security number or numbers ("Security Number/s"), or input your BOV Mobile PIN ("BOV Mobile PIN"), or input your biometric data, are deemed as **binding** on you.'*<sup>17</sup>

8. *Illi infatti kull token li tiġi użata biex jiġu ġġenerati codes sabiex jiġi approvat pagament, ikollha ċertifikat assoċjat magħha. Inhatti n-numru taċ-ċertifikat abbinat mat-token li permezz tiegħu ġie approvat il-pagament in kwistjoni huwa dak abbinat mat-token tal-(ilmentatur) u li infatti ġieli uża sabiex jagħmel pagamenti oħra, li mhux jikkontesta l-leġittimità tagħhom. Dan jidher mid-dokument anness u mmarkat bħala **'DOK.D'**.*
9. *Illi oltre mill-fatt li l-pagament kien debitament awtorizzat minn kredenzjali u token assoċjata mal-ilmentatur, hemm ukoll il-fatt li l-ammont tat-tranzazzjoni kien fil-limitu impost għal dawn it-tip ta' pagamenti. Fir-rigward tat-tip ta' tranzazzjoni in kwistjoni f'dan l-Arbitraġġ, li hija 'third party transaction', il-limitu huwa ta' ħamest elef ewro, kif jidher fis-sezzjoni immarkata bl-isfar fid-dokument anness bħala **'DOK.E'** (dan id-dokument huwa aċċessibbli fuq is-sit tal-BOV). Għaldaqstant, ma kienx hemm sinjali suspettużi għall-Bank fir-rigward tal-pagament. Ta' min jinnota li l-PSD 2 ma timponix fuq il-Bank li jagħmel xi kwalunkwe limitu fuq it-tranzazzjonijiet. Din titlob biss li jekk ikun hemm il-possibilità li l-partijiet jagħmlu 'spending limits', il-klijent jiġi infurmat b'dan.*<sup>18</sup>
10. *Oltre minn hekk, ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389, li huwa supplimentarju għall-PSD 2, jipprovdi li il-Bank jista' jiddeċiedi li ma japplikax strong customer authentication għal tranzazzjonijiet li jkunu ikkunsidrati li għandhom livell baxx ta' riskju assoċjati magħhom.*<sup>19</sup> *Madanakollu, sabiex il-Bank jaċċerta li l-approvazzjoni tal-pagamenti tkun*

<sup>16</sup> DOK B: 'BOV 24X7 Services – Important Information and Terms and Conditions of Use' Paġna 5.

<sup>17</sup> *Ibid.*, paġna 4.

<sup>18</sup> Artiklu 28(2) tad-Direttiva numru 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta li jirrifletti artiklu numru 52(2) tal-PSD2.

<sup>19</sup> Artiklu 18 tar-Regulation (EU) 2018/389.

*sikura kemm jista' jkun, japplika l-użu tal-istrong customer authentication għal kull tranżazzjoni, irrispettivament ta' jekk tkunx high risk jew low risk.*

11. *Illi mingħajr preġudizzju għas-suespost, jekk l-ilmentatur qiegħed jallega li din it-tranżazzjoni ma kinitx awtorizzata minnu u għandu l-provi ta' dan, il-Bank xorta mhux obligat jirrifondih l-ammont li qed jitlob, għaliex anke jekk ma kellux l-intenzjoni japprova l-pagament, huwa xorta mexa mal-passi neċessarji sabiex japprovah. F'dan ir-rispett il-Bank jirreferi għal artiklu 45 tad-Direttiva numru 1 tal-Bank Ċentrali ta' Malta, partikolarment għall-artiklu intitolat '**Obligations of the payment service user in relation to payment instruments and personalised security credentials**' li jipprovdi s-segwenti:*

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

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

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

12. *Illi artiklu 50(1) tad-Direttiva jipprovdi:*

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

13. *Illi jekk l-ilmentatur qiegħed jallega li t-tranżazzjoni ma kinitx awtorizzata minnu, dan ifisser li huwa stess iġġenera il-codes neċessarji sabiex jiġi approvat pagament u għaddihom lil terza persuna. Sabiex jiġġenera dan il-code, huwa kellu jdaħħal l-ammont tal-pagament, kif ukoll l-aħħar 5 numri tal-IBAN tar-reċipjent. Dan il-fatt seta' rawwem suspett fl-ilmentatur għaliex ladarba ma kienx qiegħed japprova pagament, kien ikun raġjonevoli li jieħu azzjoni u jistaqsi lilu nnifsu għaliex kien qed jiġi*

*mitlub jiddaħħal ammont. Dan id-dubju seta' jikkonfermah mal-Bank li mill-ewwel kien jinfurmah li l-messaġġ ma kienx wieħed ġenwin.*

14. *Il-fatt li l-ilmentatur ipprova d-dettalji kollha u mexa mal-passi kollha, imur kontra t-termini u kundizzjonijiet tas-servizz tal-internet banking, li jipprovdu s-segwenti:*

*'You must take all the reasonable precautions to prevent the loss, theft or fraudulent use of the BOV Securekey, the Security Number/s, the BOV Securekey PIN, and/or the BOV Mobile Application, the BOV Mobile Authentication Software, biometric data, the BOV Mobile PIN, as applicable. You undertake not to record your BOV Securekey PIN and/or BOV Mobile PIN in any easily recognizable form and to keep said PINs separate from the BOV Securekey and/or the mobile device. You must make every effort to prevent the BOV Securekey, the Security Number/s, the BOV Securekey PIN and/or the BOV Mobile Application, the BOV Mobile Authentication Software the BOV Mobile PIN, as applicable, from falling into the hands, or coming to the knowledge, of any third party.'*<sup>20</sup>

15. *Illi bħala persuna li tagħmel użu mis-servizz tal-internet banking (b'mod volontarju), l-ilmentatur jaf, jew għandu jkun jaf li dan is-servizz jista' jiġi aċċessat biss mill-website tal-BOV jew il-BOV Mobile App. Il-Bank qatt qabel ma talab lill-ilmentatur (jew kwalunkwe klijent ieħor) sabiex jaċċessa l-internet banking minn link f'SMS, għaliex għandu s-sistema addattati minn fejn klijent jista' jaċċessa l-internet banking. Infatti, l-Bank iwissi lill-klijenti sabiex joqgħodu attenti x'informazzjoni jipprovdu, partikolarment fuq links. Infatti, f'Mejju 2014, il-Bank ippubblika 'Tips for Safer Mobile Banking'<sup>21</sup> li fost l-oħrajn jipprovdu s-segwenti:*

- 'Watch what you send: never disclose, either via text, email, or through a website, any personal information such as account numbers, passwords, or personal info that could be used by unscrupulous persons to gain unauthorised access to your bank accounts.'*

<sup>20</sup> DOK.Ċ: 'BOV 24X7 Services – Important Information and Terms and Conditions of Use' Paġna 7.

<sup>21</sup> DOK.F: 'BOV Mobile Banking – Tips for Safer Mobile Banking'.

- *Do not trust links or attachments that originate from people you do not know. If a person you do know has sent you a link or attachment, check with them that it is legitimate before opening it.'*
16. *Illi kif jidher minn dan l-estratt, il-Bank iwissi lill-klijenti sabiex joqgħodu attenti u jikkonfermaw li link hija ġenwina, anke jekk ikunu jafu l-persuna li bagħtithielhom, u dan sabiex jiġu evitati incidenti ta' frodi.*
  17. *Illi s-su imsemmija twissija hija parti minn kampanja edukattiva li l-Bank ilu għaddej biha għal numru ta' snin. Dan id-dokument u oħrajn simili tiegħu huma faċilment aċċessibbli mill-website tal-BOV u kull klijent għandu jkollu interess li jżomm ruħu aġġornat fuq termini u kundizzjonijiet li jirregolaw servizz li abbona għalih b'mod volontarju, haġa li hija raġjonevolment mistennija minn konsumatur.*
  18. *Illi l-link li rċieva l-ilmentatur kellha indikazzjonijiet li ma kinitx dik ġenwina tal-Bank għaliex il-URL kien <https://Bov-onlinehelp.com>. Dan il-fatt seta' rawwem suspett fl-ilmentatur li seta' jwassallu biex juża iktar kawtela qabel aċċessa l-link, ipprova dettalji kunfidenzjali fuqha u mexa ma' struzzjonijiet provduti fuq dan is-sit.*
  19. *Illi (l-ilmentatur) jipprova jiġġustifika l-fatt li mexa mal-istruzzjonijiet provduti billi jgħid li l-ġurnata ta' qabel il-Bank kien bagħat għalih sabiex isirlu due diligence. Il-Bank jissottometti li (l-ilmentatur) żgħur li ma ġiex ikkuntattjat permezz ta' link f'SMS biex jiġi mistoqsi dwar id-due diligence. Oltre minn hekk, l-SMS frawdolenti kien jirrigwarda d-debit card u mobile signatures li m'għandhomx x'jaqsmu mad-due diligence. Għaldaqstant, ma jreġix li (l-ilmentatur) jgħid li ħaseb li l-SMS kien ġenwin għaliex il-Bank kien ikkuntattjah il-ġurnata ta' qabel fuq kwistjoni kompletament differenti.*
  20. *Illi f'Mejju 2023, il-Bank ippubblika paġna intitolata 'Spot the Scam: Bank impersonation Scams' li tispjega li scammers jużaw teknika li tissejjaħ 'spoofing' permezz ta' liema 'scammers manipulate caller ID or email addresses, so they appear to be from reputable companies such as banks. It can be tough to identify and misleading because it makes people think they are communicating with a trustworthy source. Ask yourself what a bank will*

*NEVER ask you for over the phone.’<sup>22</sup> Din il-paġna tispjega ukoll liema dettalji personali jistgħu jiġu mitluba f’dawn it-tip ta’ scams biex b’hekk wieħed jinduna li l-komunikazzjoni ma tkunx ġenwina. Kif jista’ jiġi spjegat f’iktar dettall tul il-proċeduri, il-Bank ma jistax jikkontrolla dan l-ispoofing.*

21. *Illi l-Bank qiegħed jagħmel ukoll diversi kampanji edukattivi fuq il-gazzetti, il-midja soċjali u t-televizjoni sabiex iqajjem għarfien dwar dawn l-isams. ‘DOK.H1’ juri lista ta’ posts magħmula mill-Bank fuq il-midja soċjali fix-xhur ta’ qabel l-inċident tal-(ilmentatur). Il-Bank ippubblika ukoll diversi artikli fuq il-gazzetti u mezzi oħra, kif jidher mil-lista annessa u mmarkata bħala ‘DOK.H2’.*
22. *Illi f’Novembru tas-sena 2023, il-Bank beda ukoll inizjattiva li jibgħat SMS’s b’mod dirett lill-klijenti tiegħu sabiex jinfurmahom bi scams li jkun qegħdin jiċċirkolaw. Infatti nhar il-11 ta’ Novembru 2023, il-Bank bagħat is-segwenti SMS lill-(ilmentatur):*

***‘SPOT THE SCAM. Please be vigilant. BOV never sends links by SMS. DO NOT click on any links and do not provide personal information, passwords or card details.’***

23. *Illi barra l-informazzjoni pprovduta mill-Bank, hemm diversi entitajiet li jagħmlu kampanji edukattivi sabiex irawmu għarfien rigward frodi li jista’ jkun dirett lejn konsumaturi ta’ servizzi finanzjarji. Dawn jinkludu l-Malta Financial Services Authority li jagħtu informazzjoni fuq kif persuna jista’ jidentifika sistema fejn għandu jsir pagament. Ta’ relevanza partikolari hemm il-paġna ‘The MFSA’s Guide to Secure Online Banking’<sup>23</sup> li tipprovdi s-segwenti:*

- *Use the genuine internet website of the bank. Never access the bank’s website through links contained in emails or SMS, unless you are sure of the identity of the sender. It is always best to access the bank’s website by **typing in the web address, as provided by the bank, directly in the browser.***

<sup>22</sup> DOK.G: Estratt mill-kampanja ‘Spot the Scam’.

<sup>23</sup> <https://www.mfsa.mt/publication/the-mfsas-guide-to-secure-online-banking/>

- Follow the **information and guidelines provided by your bank** on how to use digital banking services.
- Take the necessary time to **read the terms and conditions provided by your bank**.
- Ensure that you always **protect all personal details** such as card details, passwords, and other confidential data to access the bank's online platform or mobile app.

24. Illi minkejja dawn it-twissijiet kollha, l-ilmentatur għamel il-passi kollha meħtieġa sabiex jiġi approvat pagament u b'hekk kiser it-termini u kundizzjonijiet tal-internet banking u dan kontra s-su imsemmija klawżola 45(1) tad-Direttiva. Illi oltre minn hekk huwa aġixxa ukoll kontra klawżola 45(2) għaliex ma ħax il-passi kollha raġjonevoli sabiex iżomm sikuri il-personalised security credentials. Huwa raġjonevolment mistenni li konsumatur ikun konxju tat-termini li jirregolaw ir-relazzjoni kuntrattwali ta' servizz li huwa abbonat miegħu u li jimxi mal-istess termini.

25. Illi għaldaqstant, jekk l-ilmentatur qiegħed jallega li ġie iffrodat, mela minkejja id-diversi twissijiet su imsemmija, huwa ipparteċipa f'dan il-proċess billi ipprova dettalji kunfidenzjali fuq website frawdolenti u mexa ma' struzzjonijiet li pprovdietlu din il-website u dan minkejja li l-Bank kien baġhatlu twissija diretta biex joqgħod attent minn tali scams. Dan kollu jikkontribwixxi għan-negliġenza grossolana tiegħu.

### **Sekwenza tal-incident u azzjonijiet tal-Bank**

26. Illi l-pagament ġie approvat nhar it-12 ta' Jannar 2024 fil-11:44. Pagament ta' dan it-tip jiġi pproċessat immedjatament. Dan jidher biċ-ċar fit-termini u kundizzjonijiet annessi bħala 'DOK.B', partikolarment fis-sezzjoni intitolata 'Cancelling or changing a payment instruction' li tipprovdi 'If you ask us to make a payment immediately, we cannot change it or cancel the payment instruction because we start processing it when we receive it.' Il-Bank jissottometti li din il-klawżola hija konformi mal-artiklu 80 tal-Payment Services Directive 2 intitolat 'Irrevocability of a payment order.'

27. Illi, għaldaqstant, meta l-ilmentatur ċempel il-Bank nhar it-12 ta' Jannar 2024 f'12:32, il-Bank kull ma seta' jagħmel kien li iwaqqaf l-internet banking tal-ilmentatur u jibgħat talba lill-bank intermedjarju u benefiċjarju sabiex jibgħatu l-flus lura lil BOV. Din it-talba ssir permezz ta' sistema diġitali u interna bejn il-banek, u dana skont kif inhu obligat jagħmel il-Bank. Din it-talba saret mill-Bank nhar it-12 ta' Jannar 2024 fis-13:31 lill-bank intermedjarju u lill-bank benefiċjarju.
28. L-eżitu ta' dan il-proċess tar-recall jiddependi kompletament mill-bank ta' fejn ġew riċevuti l-flus, għaliex dawn ikollhom il-proċessi nterni u r-regoli tagħhom u l-BOV m'għandux kontroll fuq banek terzi, għaldaqstant ma jistax jiddettalhom kemm idumu biex jagħtu risposta lill-Bank jew xi tkun din ir-risposta.
29. Illi għaldaqstant, il-Bank umilment jissottometti li għamel l-almu tiegħu sabiex il-flus jiġu rkuprati u mogħtija lill-klijent, madanakollu, sfortunatament, dan l-attentat ma kienx possibbli u l-ilmentatur ma jistax jistenna li l-Bank jerfa' din ir-responsabbiltà għall-azzjonijiet tiegħu fejn wera negligenza b'mod grossolan. Eventwalment, il-Bank ġie infurmat li ma kienx possibbli li jiġu rritornati l-fondi għaliex ma kienx fadal flus fil-kont tar-riċipjent.
30. Illi finalment il-Bank jissottometti li huwa jimplimenta miżuri sabiex is-sistema tal-*internet banking* tiegħu tkun sikura (in linea mal-liġi tal-Unjoni Ewropea). Il-Bank jagħmel ukoll fuq bażi kontinwa, diversi twissijiet fuq *scams* li jista' jkun ikunu immirati lejn il-klijenti tiegħu; madanakollu, dan kollu huwa inutli jekk il-klijenti jagħżlu li jinjoraw it-termini u kundizzjonijiet tas-servizz kif ukoll kwalunkwe twissijiet magħmula mill-Bank.
31. Illi mingħajr preġudizzju għas-suespost, il-Bank jagħmel referenza għad-dokumenti annessi mal-ilment tal-(ilmentatur) partikolarment għall-korrispondenza bejn l-avukati tal-Bank u l-avukat tal-(ilmentatur).

Umilment, il-Bank jissottometti li din il-korrispondenza hija privileġġjata<sup>24</sup> u ma kellhiex tiġi pprezentata mal-ilment, partikolarment meta jidher illi l-avukata li kienet kitbet lill-Bank għan-nom tal-(ilmentatur), ma ffirmatx l-

<sup>24</sup> *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>

ilment in kwistjoni. Għaldaqstant, il-Bank jissottometti illi l-ebda konoxxenza m'għandha tingħata lil din il-korrispondenza tul il-proċeduri.

### **Konklużjonijiet**

32. In vista tas-suespost, il-Bank bir-rispett jissottometti li l-ilment tal-ilmentatur) huwa infondat fil-fatt u fid-dritt u, għaldaqstant, għandu jiġi miċħud mill-Onorabbli Arbitru.

33. Illi Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta jagħti l-poter lill-Onorabbli Arbitru li jiddeċiedi l-kawżi abbażi tal-aspettattivi legittimi tal-ilmentaturi, kif ukoll dak kollu li jqis bħala ġust u raġonevoli skont iċ-ċirkostanzi tal-każ. Il-Bank bir-rispett jissottometti li l-elementi ta' ġustizzja, ekwità u l-aspettattivi legittimi tal-klijent huma msejsin fuq bilanċ bejn drittijiet u obbligi, fejn il-klijent ċertament għandu drittijiet li għandhom jiġu protetti mill-Bank, iżda ukoll għandu obbligu li jimxi mat-termini u kundizzjonijiet u linji gwida maħruġa mill-Bank għaliex dawn huma intenzjonati li jipproteġu lill-klijenti u jassiguraw li dawn huma ntiżi sabiex irawmu għarfien fil-klijent sabiex ikun dejjem infurmat u protett.

34. Illi f'dan ir-rispett, il-Bank jagħmel referenza għal deċiżjoni tal-Onorabbli Arbitru datata 13 ta' Settembru 2021, referenza numru 025/2020, fl-ismijiet *SP vs HSBC Bank Malta p.l.c.*, fejn l-Onorabbli Arbitru qal is-segwenti:

*'There is a balance that needs to be sought in the identification of potentially fraudulent payments and the interference with legitimate payments, and a customer has on his/her part to also meet and exercise the required level of care.'*<sup>25</sup>

35. L-esponenti jirriserva d-dritt li jressaq xhieda orali u dokumentarji sabiex isostni l-eċċezzjonijiet tiegħu fuq il-fatti msemmija, kif ukoll li jagħmel sottomissjonijiet, kemm orali u kif ukoll bil-miktub u dan a tenur tal-Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta.

---

<sup>25</sup> *SP vs HSBC Bank Malta p.l.c.* (31779) referenza numru 025/2020, deċiża nhar it-13 ta' Settembru 2021 mill-Onorabbli Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji.

36. *Bl-ispejjeż u b'riserva għal kull rimedju u/jew azzjoni oħra spettanti lilu skont il-liġi.*<sup>26</sup>

### **Seduti**

L-ewwel seduta saret fid-19 ta' Frar 2025, għall-provi tal-Ilmentatur, fejn qal:

***“Ngħid li fit-12 ta' Jannar 2024, irċevejt SMS fuq il-mobile tiegħi mill-mobile number tal-BOV li jintuza normalment meta jiena nagħmel xi pagament.***

***Dan l-SMS kien jgħid:***

***‘Your VISA debit card & mobile signatures are currently on hold please visit: <https://Bov-online help.com> or visit your local branch.’***

***Ftit granet qabel kont mort il-BOV għax kienu talbuni mmur nagħmel xi update tal-accounts tiegħi u, allura, irrelatajt dan il-messaġġ mal-updates li kelli nagħmel.***

***Irċevejt dan il-messaġġ u dħalt fil-link li kien hemm hemmhekk, dħalt fuq il-website tal-BOV, imxejt mal-istruzzjonijiet li kienu talbuni minn fuq il-website stess u wara ftit minuti rċevejt SMS ieħor fuq l-istess mobile number tal-BOV li jgħid li ġew trasferiti jew ħallast €4,893.16.***

***Ngħid li dan il-messaġġ idderiġieni għal fuq il-website tal-BOV fejn ġejt mitlub indaħħal xi codes – ma kinux codes ta' euros, just talabni ndaħħal code – għafast OK u rringrazzjani tal-proċess li sar u daqshekk, spiċċat hemmhekk.***

***U, wara ftit, ergajt irċevejt SMS ieħor li jgħid li ħarġu l-flus jew ħallast l-ammont li semmejt.***

***Ngħid li x'hin irċevejt dan il-messaġġ, imbagħad, ċempilt lill-BOV fuq in-numru 2131 2020 fejn għidtilhom li dak il-pagament ma kienx awtorizzat u huma qaluli li ser isir recall tal-ammont u li kienu ser jiċċarġjawni xi €20 biex isir dan ir-recall.***

***Talbuni biex nagħmel rapport lill-Pulizija u mort nagħmel rapport l-Għassa tal-Mosta. L-għada li għamilt ir-rapport, (għax il-Ġimgħa meta mort nagħmel ir-rapport, il-bank kien magħluq) mort bir-report reference għax ma kellix ir-rapport in hand, peress li r-rapporti kienu jistgħu jingabru mit-Tnejn sal-Ġimgħa, u l-bank qalli biex nibgħat ir-rapport liċ-Chargebacks biex ikunu***

---

<sup>26</sup> P. 40 - 48

***jistgħu jipproċedu. U, prattikament, bdejt nistenna risposta mingħand iċ-Chargebacks.***

***Ngħid li r-risposta taċ-Chargebacks irċevejniha f'tit granet wara.”<sup>27</sup>***

.....

***“Ngħid li r-rapport tal-Pulizija seta’ kien biss f’idejja t-Tnejn, 15 meta dak kollu li ġrali kien fit-12.***

***Ngħid li ġbart ir-rapport it-Tnejn u mort bih il-bank dakinhar stess fejn qaluli biex nibgħat kopja tar-rapport liċ-Chargebacks fejn imxejna sas-6 ta’ Frar fejn kellna r-risposta min-naħa taċ-Chargebacks.***

***Ngħid li jien kont għarraft lill-Manager tal-Branch tal-Mosta fejn hadtilhom ir-rapport b’dawn l-affarijiet li ġrawli, però, bqajt mingħajr risposta għax ma rċevejt xejn jien la jekk hux iva u lanqas jekk hux le.***

***Ngħid li bqajt nistenna li b’xi mod jew ieħor jirrisponduni; u jien naħseb li mill-15 ta’ Jannar 2024 sas-6 ta’ Frar 2024, huwa ħin wisq twil. U ma stajt nagħmel xejn u, fil-fatt, kelli nirreferi għall-avukat tiegħi.***

***Ngħid li meta rċevejt risposta li l-każ tiegħi ma kienx jikkwalifika, ktibna lill-BOV biex jingabru l-flus lura. Ngħid li dan kien f’Marzu jekk m’inix sejjer żball.***

***U saret l-ittra legali biex nieħu lura l-€4,893.***

***Ngħid li kważi xahar wara, f’April, il-bank kien infurmani li jiena ma kontx intitolat għal xi forma ta’ kumpens.***

***Ngħid li meta rċevejt dak l-SMS, u kif ġara kolloxx, irreferewni għall-website u għall-BOV Mobile App. Kif tagħfas fuq il-link, tidhol eżatt fil-website tal-BOV, bil-website address b’kolloxx. Għaliya kienet tidher ġenwina mija fil-mija bil-mod kif kienet esebita. Imxejt mal-istruzzjonijiet li kienu qaluli u hemmhekk ġara kolloxx.***

***Ngħid li kolloxx deher bħal dak li għandu x’jaqsam mal-BOV, jiġifieri bħala dehra, bħala reklami, bħala kliem bil-Malti – eżatt, l-istess. Ma tistax tidentifika jekk hix ħazina jew le.***

---

<sup>27</sup> P. 103 - 104

***Fil-fatt, anke l-messaġġ li rċevejt, irċevejtu fuq l-istess numru tal-BOV; li meta nagħmel pagament jew xi haġa jgħidli li sar pagament u jekk ma kienx awtorizzat, incempel.***

***Ngħid li jiena ċempilt mill-ewwel dakinhar stess li ġara dan.***

***Ngħid li fuq il-website ma kien hemm l-ebda post jew xi haġa li turi li jiena qed nagħmel pagament.***

***Nirreferi għal Dok. A fejn hawn dawn id-dettalji:***

- ***Beneficiary name: Ciaran McNicholl***
- ***Debited amount; €4,893.16***
- ***Estimated amount to be withdrawn from account: €4,905.16***

***U hawn anke għalfejn sar il-pagament.***

***Ngħid li dawn id-dettalji m'għandhom x'jaqsmu xejn mal-linja tax-xogħol tiegħi. Ngħid li fuq il-website fejn kont dħalt, BOV.com, xejn ma jissemma, la figuri, la ismijiet, la tip ta' xogħol li qed isemmi fuq din it-transaction li jiena għamilt, xejn minn dan.***

***Ngħid li mkien ma kien hemm li jien qed nagħmel din it-tranzazzjoni, b'dan l-ammont, lil din il-persuna għal din ir-raġuni.***

***Nikkonferma bil-ġurament tiegħi il-kontenut tat-talba u d-dokumenti annessi.”<sup>28</sup>***

***Waq t il-kontroeżami stqarr:***

***“Nikkonferma li l-messaġġ irċevejtu fit-12 ta' Jannar 2024. Ngħid li qabel dakinhar il-bank qatt ma kien baġhatli messaġġ li jgħidli li għandi l-card u s-signatures on hold kif kien dan l-SMS.***

***Ngħid li qabel dakinhar, il-bank qatt ma baġhatli SMS b'link ġo fih biex niffollowja u nidhol fuqha u nimxi fuq l-istruzzjonijiet ta' din il-link.***

***Qed niġi referut għal SMS li kien baġhatli l-bank fil-11 ta' Novembru 2023, (punt 22 tar-risposta tal-bank) li jinforma lill-klijenti, partikolarment lili, li l-bank ma jibgħatx SMSes b'links u mistoqsi rċevejtx dan l-SMS, ngħid li jien iċċekkjajt il-mobile u m'għandix dan il-messaġġ.***

---

<sup>28</sup> P. 105 - 106

***Qed jingħad li jiena għidt diversi drabi li malli għafast fuq il-link imxejt ma' xi istruzzjonijiet u mitlub nispjega x'kienu dawn l-istruzzjonijiet, x'dettalji daħħalt u fejn, ngħid li meta għafast fuq il-link, telgħet il-website tal-BOV, hemmhekk kien hemm window li tgħidlek li biex tagħmel update ta' dawn l-affarijiet trid iddaħħal code. Il-code daħħaltu fil-window li kienet timed, u kelli żewġ minuti biex indaħħal dan il-code u daħħalt dan il-code.***

***Mistoqsi minn fejn iġġenerajt dan il-code, ngħid li ma niftakarx. Ma nafx kif ġrat din il-biċċa tax-xogħol jekk kienx bagħatli code jew kien fuq il-website stess, fuq din il-window li nfethitli. Jekk m'inx sejjer żball, x'hin jien dħalt fuq il-website u mxejt mal-instructions fejn jgħidlek dik il-window biex tinfetaħ, u window żgħira oħra, timed, imbagħad kien hemm xi code. Insejt eżatt kif kien il-code. Naf li kien timed u jien daħħalt dan il-code u wara qalli bl-Ingliż, grazzi li għamilt dan l-update u waqfet hemm. Imbagħad, irċevejt SMS li qalli li ngibduli l-flus li semmejt.***

***Mistoqsi użajtx il-BOV Mobile App f'dan il-proċess, ngħid li, iva. Mistoqsi niftakarx x'għamilt fuqha, fuq liema sections dħalt, ngħid li ma nafx.***

***Mistoqsi kif ikkomunika miegħi il-bank meta għidt li bagħat għalija rigward id-due diligence, ngħid li through email biex immur il-branch biex nagħmel update tal-profile tiegħi.***

***Mistoqsi lhaqtx mort il-branch qabel ma rċevejt dan l-SMS, ngħid, mela! Fil-fatt, għalhekk din it-taħwida kollha għax xi ġranet qabel mort il-BOV branch tal-Mosta, għamilt dan l-update tal-profile tiegħi u xi jumejn, tlett ijiem wara, irċevejt dan l-SMS u ġara li ġara. Safejn naf jiena, naħseb l-update kont lestejtu.***

***Mistoqsi kellix xi follow-up min-naħa tal-Pulizija fuq ir-rapport li kont għamilt, ngħid li le, ħadd ma kkomunika miegħi.***

***Mistoqsi mill-Arbitru jekk daħħaltx il-figura ta' 4122, ngħid li f'forma ta' code, iva, imma mhux through euros. Li ġara hu li jiena ħsibtha code.***

***Mistoqsi mill-Arbitru jekk qattx għamilt online payments ġenwini mis-sistema tal-bank, ngħid li iva, u regolari.”<sup>29</sup>***

---

<sup>29</sup> P. 106 - 107

L-Arbitru talab lill-Ilmentatur jibgħat kopja tal-*istatement* tal-bank għas-sena 2023<sup>30</sup> u kopja tal-SMS li kien irċieva fuq il-kanal tal-Bank mit-12 t'Ottubru 2023 sa xahar wara li kien sar il-pagament ilmentat.<sup>31</sup>

Wagt it-tieni seduta li saret fl-24 ta' Marzu 2025, xehed Michael Gatt għal BOV li spjega li l-pagament ilmentat kien awtorizzat mill-Ilmentatur bit-2 *factor authentication* u li allura bilfors li l-Ilmentatur baqa' jikkopera mal-frodist sal-punt li awtorizza l-pagament permezz ta' kodiċi b'6 numri mis-*signature* 2 tal-BOV APP.

Spjega li kif muri f'DOK A,<sup>32</sup> anness mar-risposta tal-BOV, il-pagament ġie konkluz f'affari ta' ħames minuti minn x'hin sar il-*login* fil-11:39.

Qal ukoll:

***'Jekk xi ħadd ikollu aċċess għal-Login ID, tingħata wkoll is-Signature 1 u kulma jista' jidh'ol biex jara l-kontijiet u l-bilanċi biss. Bil-Login ID biss ma tista' tagħmel assolutament xejn. Transaction Signing ma ssirx. Is-Signature 1 tiġi ġġenerata, f'dan il-każ, through s-software token jiġifieri through l-mobile app.***

***Ngħid li l-bank, kull tliet xhur, jinforma lill-klijenti kollha tiegħu fuq scams, b'wording li kulħadd ikun jista' jifhem biex ikun hemm awareness u biex il-klijenti jibqgħu vigilant. Dawn l-SMSes jiġu maqsuma f'batches. Sabiex il-bank ikun ċert li ntbagħtu l-SMSes, jitfa' mobile number at the beginning of every batch; jitfa' l-istess numru fl-aħħar tal-batch biex meta jitlaq batch, aħna nkunu nistgħu niċċekkjaw li l-SMSes intbagħtu kollha from the first one till the last one.***

***Kif jiskatta l-ewwel SMS, nirċievu SMS jiġifieri bdew jintbagħtu l-SMSes; kif jingħadda jintbagħat fuq l-istess numru li l-batch ingħalaq. U din nagħmluha għall-batches kollha. Dan in-numru jkun ta' xi ħadd internament fil-bank.***

***Ngħid li fil-każ tal-(ilmentatur) kien intbagħat SMS qabel dan l-inċident.***

***Nikkonferma d-data ta' dan l-SMS li hija l-11 ta' Novembru 2023.***

***Ngħid li mill-istatements tal-(ilmentatur) tal-istess sena ta' l-istess natura. Nibdew mid-data 17/07/2023 ta' €3,864, imbagħad, hemm tranzazzjoni ta'***

---

<sup>30</sup> P. 112 - 116

<sup>31</sup> P. 110 - 111

<sup>32</sup> P. 50 - 51

**€1,683, €3,210 u wara hemm iż-żewġ tranżazzjonijiet li qed jiġu kkontestati. Dan juri li ma kinux l-ewwel darba li saru dawn it-tip ta' tranżazzjonijiet.'**<sup>33</sup>

Fil-kontroezami kompli jgħid:

**'Qed niġi mistoqsi meta fix-xhieda tiegħi għamilt referenza għall-fatt li intbagħat xi avviz qabel it-tranżazzjoni (lill-ilmentatur) għandix xi komunikat li juri dan, ngħid li aħna aċċess għall-mobile tal-(ilmentatur) ma jkollniex.**

**Kif għidt, aħna niċċekkjaw li l-SMSes ikunu ntbagħtu kollha; nagħmlu check fil-bidu u nagħmlu check fl-aħħar. Però, huwa s-service provider li jista' jara jekk fil-mobile tal-(ilmentatur) hemmx l-SMS li bagħat il-BOV jew le. Mis-sistema tagħna jkollna logs li ntbagħat l-SMS.**

**Qed niġi referut għal thread ta' messaġġi li ġew esebiti min-naħa tal-(ilmentatur) fejn juru li avviz qabel it-tranżazzjoni mill-Bank of Valletta ma sarx. Qed niġi referut għan-nota ġuramentata li ġiet esebita l-ġimgħa l-oħra għal Dok. AA1.**

**Qed jingħad li ma kienx hemm komunikat min-naħa tal-bank li b'xi mod javża (lill-ilmentatur) fir-rigward ta' dak li għadni kif semmejt, ngħid li jintbagħtu eluf ta' SMSes. Ngħid li ser niċċekkja l-logs u l-logs ser juru jekk intbagħatx l-SMS jew le u fuq liema mobile intbagħat l-SMS.**

**Qed niġi mistoqsi għandix prova ta' dan għax qed jingħad li l-ilmentatur esebixxa thread ta' messaġġi li, fil-fatt, juri li dan il-messaġġ ma wasalx. In-numru huwa parti mill-formola u indikat ċar, jiġifieri għandna aċċess għan-numru tal-(ilmentatur). Ngħid li jiena ser niċċekkja l-logs għax jiena fuq il-logs noqgħod.**

**L-Arbitru jiġbed l-attenzjoni li għandu dokument AA1 li hu ġuramentat u li ma jurix li wasal SMS bid-data tal-11 ta' Novembru. Hemm SMS bid-data tal-14 ta' Novembru u hemm SMS qablu bid-data tat-18 ta' Settembru, jiġifieri ma jidhirx li hemm dan l-SMS.**

**Il-bank qed iwiegħed li ser jibgħat dokument intern illi juri li dan l-SMS telaq mingħandu.**

**Qed niġi referut għal dak li spjegajt dwar il-passi tal-proċess biex tiġi awtorizzata tranżazzjoni u tkun tista' tgħaddi. Qed jingħad li dawn il-passi fil-fatt saru minn persuna oħra li mhuwiex (l-ilmentatur) għaliex il-mod ta' kif**

---

<sup>33</sup> P.118

***kollox kien qed jiġi muri (lill-ilmentatur), (l-ilmentatur) ma kienx qed iwettaq din it-tranzazzjoni b'dan l-ammont u lil dik il-persuna.***

***Ngħid li jiena rajt il-logs fejn hemm is-serial number li hu uniku tas-software token u jekk tarahom, ser tarahom li jaqblu, jiġifieri ma jistax ikun li ma kienx (l-ilmentatur). Issa hux konxjament jew inkonxjament li għamel dawn l-isteps.***

***Ngħid li dawn il-passi saru bilfors minn min kellu l-mobile f'idejh u kellu aċċess għal dak is-software token.***

***Qed niġi mistoqsi neskludix li dak li kien qed jiġi muri (lill-ilmentatur) ma kienx fil-fatt li qed issir tranzazzjoni għal dak l-ammont lil dik il-persuna.***

***Ngħid li d-domanda qed nifhimha u ser ngħid l-istess haġa: biex infetaħ il-bieb, xi hadd uża dik iċ-ċavetta.***

***Mistoqsi biex saret din it-tranzazzjoni x'kien hemm muri dak il-ħin fuq l-app tal-(ilmentatur), ngħid li dak (l-ilmentatur) jista' jgħidu mhux jien. Jien li nista' ngħid hu li mil-logs tagħna xi hadd kellu aċċess għall-mobile tal-(ilmentatur) bil-PINs, bil-biometrics, bil-Login ID, b'kollox. Il-logs hekk qed juru. Dan mhux jien qed ngħidu, il-logs.***

***Qed jingħad li jien nagħmel referenza fir-rigward tat-tranzazzjonijiet li saru li r-rendikont tagħhom ġie esebit man-nota ġuramentata, Doc AA2. Waħda minnhom hi dik tas-17 ta' Lulju 2023 u qed jingħad li din it-tranzazzjoni saret ma' kumpanija Taljana u mhux ma' kumpanija Ingliza.***

***Mistoqsi nafx biha, ngħid x'differenza tagħmel?***

***Qed jingħad li l-ammont li ġie miġbud kien fi Sterlina, jiġifieri li t-tranzazzjoni fil-każ in kwistjoni saret b'ammont fi Sterlina u qed niġi mistoqsi meta jien fissirt li kien hemm tranzazzjonijiet simili, naqbilx li t-tranzazzjoni li saret nhar is-17 ta' Lulju 2023 saret fl-ammont ta' Euro u mhux ta' Sterlina, ngħid li dawn huma tal-istess natura; jekk huma Sterlina jew jekk huma Euro, il-bank juża l-istess proċedura.***

***Referut għat-tranzazzjoni li jien semmejt ta' nhar is-17 t'Ottubru 2023, ngħid li biex tiġi awtorizzata t-tranzazzjoni trid timxi mal-passi li semmejt jien. Huma kollha l-istess, jiġifieri, ma tistax tgħid għax waħda qiegħdin in GBP u l-oħra qiegħda in Euro mela din it-tip ta' tranzazzjoni ma ssirx. L-authorisation process huwa dejjem l-istess.***

***Mistoqsi nafx jekk il-kumpanija msemija fit-tranzazzjoni tas-17 t'Ottubru 2023, hijiex Maltija, peress li tressqu provi f'dan ir-rigward li hija kumpanija Maltija, ngħid li jien nista' niċċekkja imma nerga' ngħid li hi the same procedure.***<sup>34</sup>

Xehed ukoll Luke Cutajar, Senior Co-ordinator fil-Payments Investigations Unit tal-BOV, u meta mistoqsi dwar il-proċess tar-recall qal:

***"Ngħid li aħna rċevajna r-request fuq is-sistema tagħna fit-12 ta' Jannar 2024, fil-ħin eżatt ta' 12:44. U min-naħa tagħna ttrattajniha ftit wara, fis-13:21.***

***Ngħid li x'ħin narawha, naqbd u nibgħatu messaġġ skont il-pagament xi jkun. F'dan il-każ, bgħatna SWIFT message direttament lill-correspondent bank tagħna (omissis). Imbagħad, naraw kif nibagħu going forward. Imma dik hi r-request li nagħmlu mill-ewwel.***

***Ngħid li ċertu banek, biex jieħdu azzjoni fuq ir-request tagħna, tal-frodi, jkollhom bżonn rapport tal-Pulizija. Però, ovvjament, aħna nistaqsu lill-klijent għalih mill-ewwel.***

***Jista' jkun ukoll li l-bank ta' barra jkollu bżonn aktar informazzjoni fuq il-każ; jiġifieri aħna meta nibgħatu r-request, huma jibagħtulna lura biex ikollhom aktar informazzjoni għall-Police Report, u aħna nkunu nistgħu naqbd u nibagħtuhulu. U jista' jkun ukoll prova li dan il-każ huwa frodi.***

***Ngħid li min-naħa tal-bank, il-proċess tal-każ tal-(ilmentatur) beda avolja l-Police Report ma kienx għandna mill-ewwel.***

***Aħna ngħidulhom li l-Police Report ikun ser jagħmlu l-klijent u b'hekk ikunu jafu huma wkoll x'inhu jiġri min-naħa tagħna. Aħna nibagħtu r-request mill-ewwel f'dak il-każ.***

***Min-naħa tagħna, għamilna l-initial request u bgħatna wkoll lill-correspondent bank. Bgħatna wkoll reminders kull ġimgħa għax bqajna bla risposta min-naħa tagħhom. L-initial request kien fit-12 u bgħatna fis-17, fit-23, fid-29 u fil-31 ukoll, jiġifieri bqajna f'kuntatt magħhom.***

***Kif rajna li baqgħux ma jirrisponduna bl-ebda mod, bgħatna email (għax sibna email tal-beneficiary bank) fl-1 ta' Frar u bgħatna wkoll reminder fis-6 ta' Frar.***

---

<sup>34</sup> P.118 - 120

***U meta bgħatna reminder by email, bagħtulna lura li ‘no funds remain with us.’***

***Ngħid li bagħtulna email li sfortunatament ma setgħu jagħmlu xejn min-naħa tagħhom għax il-klijent ta’ barra ma fadallux flus.***<sup>35</sup>

L-Arbitru talab lill-BOV jibgħat evidenza tal-SMS ta’ twissija li kien intbagħat lill-Ilmentatur f’Novembru 2023, u kopja tal-korrispondenza tar-*recall* u l-informazzjoni dwar l-eżitu tar-*recall* li ingħata lill-klijent.

Fir-risposta tas-7 t’April 2024,<sup>36</sup> il-Bank issottometta:

1. Li t-twissija dwar *scams* intbagħtet lill-Ilmentatur mal-*batch* li intbagħat fil-11 ta’ Novembru 2023.<sup>37</sup>
2. Dettalji tar-*recall* u r-risposta finali tal-Bank beneficijarju datata 6 ta’ Frar 2024.<sup>38</sup>
3. Kopja ta’ *email* data 7 ta’ Frar 2024 bejn il-*Payments Investigation Unit* u l-*Customer Service Centre* biex il-klijent jiġi avżat bl-eżitu tar-*recall* iżda m’hemmx evidenza jekk il-*Customer Service Centre* fil-fatt informa jew le b’dan lill-Ilmentatur.

Fis-sottomissjonijiet finali,<sup>39</sup> l-partijiet żammew il-pożizzjoni kif spjegata fl-Ilment, fir-Risposta tal-BOV, u waqt l-evidenza ppreżentata fis-seduti.

L-Ilmentatur iwaħħal fil-BOV talli ħalla l-frodist jippenetra l-kanal ta’ komunikazzjoni li normalment juża l-Bank biex jikkomunika miegħu u talli ma ndunax li l-pagament kien frodi.

Min-naħa l-oħra, l-BOV isostni li huwa kien għal kollox konformi mal-liġi kif tipprovdi l-PSD 2<sup>40</sup> u l-*Banking Directive 1* <sup>41</sup>maħruġa mill-Bank Ċentrali ta’ Malta.

---

<sup>35</sup> P. 120 - 121

<sup>36</sup> P. 124

<sup>37</sup> P. 126 - 126

<sup>38</sup> P. 127 - 129

<sup>39</sup> Sottomissjonijiet finali tal-BOV saru bil-miktub p. 141 - 149

<sup>40</sup> Directive (EU) 2015/2366 commonly referred to as PSD 2 meant to safeguard the consumer (PSU) from having responsibility for payments which are not properly authorised.

<sup>41</sup> Directive 1 – THE PROVISION AND USE OF PAYMENTS SERVICES ref CBM 01/2018 which is modelled on the requisites of Directive (EU) 2015/2366.

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

### **Konsultazzjoni mal-Malta Communications Authority**

Biex l-Arbitru jifhem l-intriċċi teknoloġiċi dwar kif frodist jista' jipersonifika ruħu qisu l-Bank biex jiffroda lill-klijenti, stieden għal konsultazzjoni lill-espert tas-*security* kemm tal-BOV kif ukoll tal-Malta Communications Authority (MCA).

Mill-konsultazzjoni joħroġ illi dan it-tip ta' frodi magħruf teknikament bħala *Spoofing* u *Smishing* jew kollettivament bħala *Social Engineering Scams*, ma jippermettix lill-Bank li jieħu xi prekawzjoni (għajr ovvjament twissijiet effettivi biex il-klijenti joqgħodu attenti) biex il-frodist ma jkunx jista' juża dan il-kanal ta' komunikazzjoni biex jiffroda lill-klijenti.

### **Analizi u konsiderazzjoni**

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

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

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

Mhux biżżejjed li jagħmlu avviżi kontinwi fuq il-*website* tagħhom. Mhux biżżejjed li joħorġu twissijiet fuq il-*mass media* jew *social media*. Il-konsumatur huwa impenjat bil-problemi tal-ħajja ta' kuljum u ma għandux jiġi pretiż li billi jsir avviż fuq il-*website*, fil-ġurnali/TV jew fuq il-paġna ta' *Facebook* tal-bank, b'daqshekk il-konsumatur jinsab infurmat. F'każijiet serji ta' frodi bħal dawn jeħtieġ li l-banek jużaw komunikazzjoni diretta mal-klijent permezz ta' SMS jew *email*. Dan l-aspett huwa wieħed mill-fatturi inklużi fil-mudell.

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

Il-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja (CJEU) fil-każ ta' *Wind Tre and Vodafone Italia*<sup>42</sup> tagħmel referenza li ma tkunx negligenza fi grad grossolan jekk jaqa' għaliha anke konsumatur medju li jkun raġonevolament infurmat u attent. L-Arbitru jara ilmenti minn ilmentaturi li faċilment jaqgħu f'din il-kategorija.

Fuq kollox, il-PSD 2 tagħmilha ċara<sup>43</sup> li l-konsumatur irid jagħti l-kunsens tiegħu biex isir il-pagament speċifiku u mhux biżżejjed kunsens ġenerali li jkun kontenut f'xi *Terms of Business Agreement*. Għalhekk, il-banek jeħtieġ li jkollhom sistema ta' pagamenti robusta biżżejjed biex il-pagament ma jsirx jekk ma jkunx speċifikament awtorizzat mill-klijent/ilmentatur.

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

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

<sup>42</sup> Deċiżjoni 13 ta' Settembru 2018 C-54/17

<sup>43</sup> Article 64 of PSD 2

Il-mudell għandu wkoll għarfien dwar jekk l-Ilmentatur ikunx midħla tas-sistemi ta' pagamenti *online* mal Bank billi jkun għamel xi pagament simili (ġenwin) fit-12-il xahar ta' qabel. Dan jgħin ukoll biex tiġi ffurmata opinjoni jekk il-*monitoring* tal-pagamenti li l-Bank huwa doveruż jagħmel (kif spjegat fil-mudell) huwiex effettiv.<sup>44 45</sup>

### Applikazzjoni tal-mudell għal dan l-ilment

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

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

|                                                                             | Perċentwal ta' ħtija tal-Fornitur tas-Servizz | Perċentwal ta' ħtija tal-Ilmentatur |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|
| Ilmentatur li jkun wera traskuraġni grossolona                              | 0%                                            | 100%                                |
| Tnaqqis għax irċieva l-messaġġ fuq <i>channel</i> normalment użat mill-Bank | 50%                                           | (50%)                               |
| Żieda għax l-Ilmentatur ikkopera b'mod sħiħ biex sar il-pagament ilmentat   | (30%)                                         | 30%                                 |
| Żieda għax ikun irċieva twissija diretta mill-Bank fl-aħħar 3 xhur          | (20%)                                         | 20%                                 |

<sup>44</sup> (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2019 *RTS supplement* ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikli 2(1) u 2(2)

<sup>45</sup> PSD 2 EU 2015/2366 Artiklu 68(2).

|                                                                                      | Perċentwal ta' ħtija tal-Fornitur tas-Servizz | Perċentwal ta' ħtija tal-Ilmentatur |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|
| <i>Sub-total</i>                                                                     | 0%                                            | 100%                                |
| Tnaqqis għal ċirkostanzi speċjali                                                    | 0%                                            | (0%)                                |
| Tnaqqis għal assenza ta' pagamenti simili ġenwini fl-aħħar 12-il xahar <sup>46</sup> | 0%                                            | (0%)                                |
| <b>TOTAL FINALI</b>                                                                  | <b>0%</b>                                     | <b>100%</b>                         |

Għalhekk skont il-mudell l-Ilmentatur għandu jgħorr 100% tal-piż tat-telf.

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

Il-mudell isib ukoll li hemm lok għal żieda fir-responsabbiltà tal-Ilmentatur għax il-Bank għab biżżejjed provi li kien bagħat twissija diretta biex ma jagħfsux fuq *links* li jidhru f'*emails* jew SMSes li jidhru ġejjin mill-Bank.

Għalkemm l-Ilmentatur jiċċad li dan l-SMS kien irċevih, l-Arbitru għandu dubju jekk dan jirrappreżentax il-verità tal-fatti meta l-Bank għab biżżejjed evidenza li dan l-SMS kien intbagħat. Id-dubju tal-Arbitru huwa msejjes fuq il-fatt li l-lista ta' SMSes ipprezentata skont kif kien mitlub<sup>47</sup> ma tinkludix lanqas l-SMS li jammetti li kien irċieva mill-BOV biex jinfurmah li sar il-pagament ilmentat.<sup>48</sup>

<sup>46</sup> P. 112 il-pagament imsemmi kien sar aktar minn 12-il xahar qabel il-każ tal-pagament frawdolenti.

<sup>47</sup> P. 110 - 111

<sup>48</sup> P. 103 fix-xhieda tiegħu qal '*wara ftit erġajt irċevejt SMS ieħor li jgħid li ħarġu l-flus jew ħallast l-ammont li semmejt.*'

L-Ilmentatur ukoll ikkontradixxa ruġu dwar meta kien mar il-Bank qabel id-data tal-pagament ilmentat biex isir aġġornmanet tal-profil tiegħu. Fl-ilment qal:

***“gurnata qabel ma rċevejt il-messaġġ tat-12 ta’ Jannar, il-Bank of Valletta p.l.c. kien bagħat għaliġa sabiex isir id-due diligence meħtieġa. Dan wassalni biex inqis il-messaġġ tat-12 ta’ Jannar 2024 bħala wieħed ġenwin u meqjus fid-dawl tar-rikjesta magħmula gurnata qabel.”***

Filwaqt li fix-xhieda tad-19 ta’ Frar 2025, qal:

***“xi granet qabel mort il-BOV branch tal-Mosta, għamilt update tal-profile tiegħi u xi jumejn, tlett ijiem wara, irċevejt dan l-SMS u ġara li ġara. Safejn naf jien, naħseb l-update kont lestejtu.”***

Il-fatt li l-Ilmentatur stess iddikjara li l-aġġornament tal-profil tiegħu kien tlesta, kellu jżid u mhux inaqqas is-suspett ta’ frodi fl-SMS tat-12 ta’ Jannar 2024 meta kien jaf li biex sar l-aġġornmanet kellu jmur personalment fil-fergħa tal-Bank.

L-Arbitru lanqas jista’ jiskuża l-Ilmentatur għax ma qatt ma kien għamel pagamenti onlajn simili u, allura, ma kienx midħla tal-pannelli ta’ *Signature 2* li tawtorizza pagament. Mill-istatement tal-2023 jidher li kien għamel diversi pagamenti lil terzi onlajn:

|            | €        |
|------------|----------|
| 19.01.2023 | 70.00    |
| 01.04.2023 | 1,200.00 |
| 01.04.2023 | 158.26   |
| 17.07.2023 | 3,864.00 |
| 17.10 2023 | 1,683.36 |

Is-sistema tapplika l-istess anke rigward pagament f’munita li mhix Euro.<sup>49</sup>

L-Arbitru jhoss li f’dan il-każ ma hemmx ċirkostanzi speċjali li jimmeritaw konsiderazzjoni favur l-Ilmentatur.

<sup>49</sup> P. 120

Il-fatt li m'hemmx provi li l-Ilmentatur gie infurmat fil-hin bl-eżitu negattiv tar-*recall* ma jfissirx li b'xi mod il-pożizzjoni tal-Ilmentatur giet preġudikata. Il-proċess tar-*recall* sar kif kellu jsir iżda huwa ovvju li l-pagament ikun sar '*same day priority*' diffiċli li *recall* jirnexxi għax il-frodist ikun pront jiġbed il-flus qabel ma dawn jistgħu jiġu mblokkati.

Dwar jekk il-Bank kellux indizzji biżżejjed biex jinduna bil-frodi u jwaqqaf il-pagament, dan ma jirriżultax għaladarba kien pagament uniku u li kien jidher awtentikat kif suppost.

Ovvjament mhux possibbli li l-Bank jagħmel kuntatt ma' kull klijent li jagħmel xi pagament li ma jkunx tas-soltu għax m'hemmx obbligu ta' moniteragg ta' tranżazzjoni '*real time*'. Jekk xejn, obbligu bħal dan jiskatta jekk ikun hemm serje sħiħa ta' pagamenti mhux tas-soltu.

Għaldaqstant, l-Arbitru qed jiċċad dan l-ilment iżda minhabba xi nuqqas li kien hemm mill-Bank biex iżomm il-klijent informat dwar il-process tar-*recall* jordna li l-ispejjeż tal-każ iġorrhom il-BOV.

---

**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) gurnata 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 wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.

### *L-Ispejjeż tal-Proċeduri*

Skont l-artikolu 26(3)(d) tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), l-Arbitru ddecieda min għandu jhallas l-ispejjeż tal-proċeduri u f'liema proporzjon, skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ.

L-ispejjeż tal-proċeduri mhumix limitati għall-pagament tal-ispejjeż applikabbli fuq ilment magħmul mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (preżentament Ewro25), imma jistgħu wkoll jinkludu kull pagament raġonevolment u legalment applikabbli ta' spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-ilmentatur, limitati għal atti ppreżentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali m'għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontingenti magħmula barra l-proċeduri tal-każ.

L-ammont ta' tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta' konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri taħt l-Att, li jistgħu legalment u raġonevolment jintalbu bħala parti mill-ispejjeż tal-proċeduri, mhumix speċifikati fid-dispożizzjonijiet preżenti tal-Att.

L-Arbitru jistenna iżda li tali tariffi u spejjeż għandhom jirriflettu t-tariffi u spejjeż hekk kif stipulati u applikabbli għal proċeduri magħmula fil-Qorti Ċivili ta' Malta fil-Kodiċi ta' Organizzazzjoni u Proċedura Ċivili.