

Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 052/2025

SA

(‘l-Ilmentatur’)

vs

Bank of Valletta p.l.c.

Reg. C 2833

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

Seduta 7 ta’ Novembru 2025

L-Arbitru,

Ra l-ilment,¹ li l-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (‘OAFS’) rċieva fl-14 ta’ Marzu 2025, fejn l-Ilmentatur issottometta li bejn l-4 u l-11 ta’ Novembru 2023, saru diversi tranżazzjonijiet mhux awtorizzati mill-kont bankarju tiegħu mal-BOV li rriżultaw f’telf totali ta’ €67,412.25.

L-Ilmentatur allega li dawn it-tranżazzjonijiet ġew magħmula minn terzi persuni li b’mod frawdolenti daħlu fil-kont bankarju tiegħu billi użaw *software* bħal *AnyDesk*. Huwa allega wkoll li l-Bank falla milli jieħu miżuri xierqa biex jipprevjeni dawn it-tranżazzjonijiet frawdolenti, li jagħmel moniteragg tax-xejriet ta’ nfieq mhux tas-soltu u li jagħmel mistoqsijiet u jiċċekkja bir-reqqa židiet fil-limiti tal-pagamenti kif ukoll li jimblokka pagamenti suspettużi.

¹ Pagna (P.) 1 – 6 u dokumenti annessi p. 7 – 71

L-ilment u ċertu sottomissjonijiet mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji oriġinarjament saru bl-Ingliż. Din id-deċiżjoni hija mahruġa bil-Malti peress li l-partijiet jifhmu sew il-lingwa Maltija u s-seduti saru fil-fatt kollha bil-Malti. Anke s-sottomissjonijiet finali saru wkoll bil-Malti miż-żewġ partijiet.

Ġie sottomess li l-Ilmentatur qatt ma għamel pagamenti għoljin ta' din in-natura, partikolarment fuq pjattaformi li jinvolve kryptoassi. L-Ilmentatur spjega li l-attività frawdolenti kienet tinvolvi diversi tranżazzjonijiet magħmula fuq perjodu qasir ta' żmien. Minkejja dan, il-Bank ma waqqafx il-pagamenti u ma qajjem l-ebda mistoqsija minkejja l-obbligu tiegħu ta' moniteraġġ u tal-prevenzjoni ta' tranżazzjonijiet frawdolenti.

L-Ilmentatur spjega li t-tranżazzjonijiet kienu jinvolve diversi għid u trasferimenti ta' flus għar-*Revolut*, *Binance*, *Binfinity* u *Kucoin*. Ġie sottomess li peress li dawn it-tranżazzjonijiet kienu ta' natura ta' riskju għoli, l-Bank kellu jintervjeni u jidentifikahom bħala suspettużi.

Huwa qal li l-frodisti għamlu pressjoni fuq fejn ċemplulu diversi drabi sa għaxar u ħmistax-il darba f'għurnata biex jikkonvincuh iżid il-limiti fuq il-pagamenti tal-kont tiegħu. L-Ilmentatur saħaq li minkejja n-natura mhux tas-soltu ta' dawn il-pagamenti, l-Bank ma staqsiex bir-reqqa r-raġuni għal dawn iż-żidiet u, għalhekk, naqas fid-dmir tiegħu ta' kura u sorveljanza.

L-Ilmentatur saħaq ukoll li huwa ma kienx awtorizza dawn it-tranżazzjonijiet u li kull awtentikazzjoni saret taħt pressjoni, qerq jew b'riżultat ta' manipulazzjoni mill-frodist.

Ġie sottomess li hekk kif inhu pprovdut mill-*'European Commission's Delegated Regulation (EU) 2018/389'*, fornituri tas-servizzi finanzjarji huma rikjesti jimplimentaw sistemi ta' moniteraġġ f'ħin reali li kapaċi jaqdbu tranżazzjonijiet frawdolenti f'ċirkostanzi ta' imġiba ta' nfieq mhux normali mill-kont u fatturi oħra ta' riskju u xenarji frawdolenti magħrufa. L-Ilmentatur saħaq li l-Bank falla milli jimxi mar-regolamenti u li, b'riżultat ta' dan, huwa ġarrab telf kbir finanzjarju u, għal din ir-raġuni, l-Bank għandu jinżamm responsabbli għat-telf kollu soffert.

Huwa ssottometta wkoll li l-Bank naqsu billi ma ppreveniex it-tranżazzjonijiet in kwistjoni. Qal li l-Bank ippermetta diversi tranżazzjonijiet ta' valur għoli għal pjattaformi relatati ma' kryptoassi mingħajr ma għamel verifiki suffiċjenti jew jieħu miżuri oħra ta' sigurtà fuq dawn it-tranżazzjonijiet. L-Ilmentatur saħaq li huwa qatt qabel ma kien għamel dawn it-tip ta' tranżazzjonijiet u li l-Bank kellu jqis din l-attività bħala waħda mhux tas-soltu u, għalhekk, suspettuża.

L-Ilmentatur allega li l-Bank falla fil-moniteragg tal-andament tal-ispejjeż mhux normali. Huwa saħaq li l-mekkanizmu tal-Bank ta' moniteragg tat-tranzazzjoni kellu jidentifika l-għid ta' valur kbir u t-trasferimenti li kienu qed isiru b'mod mgħaġġel u suċċessiv indikattivi ta' frodi. Issottometta li taħt il-PSD 2 u 'Delegated Regulation (EU) 2018/389, istituzzjonijiet finanzjarji għandhom ikollhom fil-post sistemi li jagħrfu u jibblokkaw tranzazzjonijiet suspettużi. Saħaq li l-Bank naqas minn dan id-dmir.

Ġie sottomess li l-Bank naqas ukoll milli jintervjeni meta l-Ilmentatur żied il-limiti ta' pagament. L-Ilmentatur spjega li huwa kien talab li jiżdiedu l-limiti tiegħu fuq il-pagamenti meta kien taħt pressjoni u kien qiegħed jiġi mqarraq mill-frodisti. Issottometta li l-Bank ma staqsiex bir-reqqa r-raġuni għalfejn kien qiegħed jagħmel dawn it-talbiet. Saħaq li deċiżjonijiet oħra tal-Arbitru jindikaw li l-banek għandhom jinvestigaw tali rikjesti u jistaqsu r-raġuni għalfejn il-klijent qiegħed iżid il-limiti fuq il-pagamenti tiegħu, u dan minħabba potenzjal ta' frodi jew *scam*.

L-Ilmentatur issottometta li t-tranzazzjonijiet in kwestjoni jaqgħu taħt il-kriterji speċifikati f'Artikolu 2(2) tad-'Delegated Regulation (EU) 2018/389' rigward l-identifikazzjoni ta' tranzazzjonijiet b'riskju għoli. Saħaq li l-Bank ma ħax miżuri biżżejjed biex jintervjeni u jwissi lill-klijent tiegħu.

Rimedju mitlub mill-Ilmentatur

Bħala rimedju, l-Ilmentatur talab li jirċievi l-ammont ta' EUR 62,412.25 bħala kumpens. Huwa spjega li dan l-ammont jirrappreżenta t-total ta' telf imġarrab minnu minn tranzazzjonijiet mhux awtorizzati li saru bejn l-4 u l-11 ta' Novembru 2023. L-Ilmentatur ġibed l-attenzjoni li l-ammont oriġinali kien ta' EUR 67,412.25, iżda l-Bank irnexxielu jirkupra lura EUR 5,000 minnhom.²

Ra r-Risposta tal-BOV:

Fejn il-Fornitur tas-Servizz bagħat risposta³ datata 29 ta' April 2025, li fiha sostna li l-allegazzjonijiet magħmula mill-Ilmentatur huma nfondati u li l-ilment għandu jiġi rrifjutat.

² P. 4

³ P. 79 – 87 u dokumenti annessi 88 - 170

Il-Bank spjega li l-Ilmentatur qal li l-ilment tiegħu huwa rigward tranżazzjonijiet mhux awtorizzati li saru bejn l-4 u l-11 ta' Novembru 2023 minn terzi fejn huwa wkoll allega li l-Bank naqas milli jieħu miżuri adegwati biex jipprevjeni dawn it-tranżazzjonijiet frawdolenti u li, għalhekk, kien qed jistenna li l-Bank jirrifondilu s-somma ta' Eur 62,412.25 peress li parti kienet giet irkuprata.

Il-Bank spjega l-perspettiva tiegħu, fejn issottometta hekk:

"2. Whereas from the complaint it results that the transactions being complained of are the following:

- *4 transactions effected to Revolut amounting to €24,500 comprising of:*
 - *€10,000 on the 10th of November 2023*
 - *€4,500 on the 8th of November 2023*
 - *€4,500 on the 8th of November 2023*
 - *€5,000 on the 8th of November 2023*
- *11 transactions effected from Card No. ending to Binance, Bifinity and Kucoin amounting to €37,644.07:*
 - *€5,000 on the 8th of November 2023*
 - *€500 on the 8th of November 2023⁴*
 - *€5,000 on the 8th of November 2023*
 - *€5,000 on the 9th of November 2023*
 - *€5,000 on the 9th of November 2023*
 - *€5,000 on the 9th of November 2023*
 - *€5,000 on the 9th of November 2023*
 - *€5,000 on the 10th of November 2023*

⁴ Originally reported as €5,000 but corrected to €500 (p. 177)

- €14.25 on the 9th of November 2023
 - €1,000 on the 11th of November 2023
 - €1,130 on the 11th of November 2023
3. Whereas in regard to the above-mentioned transactions, the Bank respectfully submits that in order to execute such transactions, it had received legitimate instructions from the complainant through the necessary channels.
4. Whereas the last set of transactions were done through the complainant's card ending ... through his 3D Secure app, by virtue of which the Bank implements Secure Customer Authentication. This confirms that the transactions were carried out with the cardholder's explicit authentication and authorization. This system is in line with the Payment Service Directive 2 which provides the following:
- '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' [Article 4(30) of PSD2 – Emphasis added by BOV]*
5. Whereas after each transaction, the Bank sent [the Complainant] SMSes to inform him that the transactions were affected. However, [the Complainant] did not contact the Bank to complain that the transactions were not genuine. Therefore, when [the Complainant] affected similar transactions to the same merchant, the Bank did not have any indication that they were not genuine.
6. Whereas besides the transactions effected by his card, [the Complainant] made a bank transfer payment through the internet banking system, which was a 'Payment Order Outwards'.
7. This transaction was once again authorised through strong customer authentication and thus the Bank had the consent of [the Complainant].

Whereas for transactions authorised through internet banking, apart from strong customer authentication, the Bank implements also a system of 'dynamic linking' as outlined in the Commission Delegated Regulation (EU) 2018/389, which supplements the PSD 2. Article 5 provides the following:

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

- (a) the **payer is made aware of the amount of the payment transaction and of the payee;***
- (b) the **authentication code generated is specific** to the amount of the payment transaction and the payee agreed to by the payer when initiating the transaction;*
- (c) the authentication code accepted by the payment service provider corresponds to the original specific amount of the payment transaction and to **the identity of the payee agreed to by the payer;***
- (d) any change to the amount or the payee results in the invalidation of the authentication code generated.'* [Emphasis added by BOV]

8. *Whereas in his complaint, [the Complainant] states that the complaint concerns 'unauthorised transactions' and that he 'did not authorise these transactions'.⁵ Respectfully, the Bank submits that according to its records, the money was transferred upon the express instructions and due authorisation of the complainant himself, and he was fully aware of the amounts he was transferring, the recipient of such money and where this money was being received. Therefore, he was an active participant in this transfer.*

9. *Whereas when [the Complainant] reported the incident to the Bank, the Bank raised a Chargeback dispute for each card transaction with the*

⁵ P. 3

foreign banks of the merchants. He was also informed that with respect to the Revolut transaction, he had to raise a dispute directly with Revolut.⁶ On the 31st of May 2024, the Bank informed the Complainant that the foreign bank declined the stipulated amounts and the document submitted by the Foreign Bank was submitted to him.⁷ He was requested to provide an updated signed letter if he wished to proceed with the next step within the chargeback cycle, which is the Pre-Arbitration.

- 10. Whereas [the Complainant] decided to proceed with the Pre-Arbitration and provided the updated letter to the branch,⁸ however, on the 31st of July 2024, the Bank informed the Complainant that the Pre-Arbitration was declined by the Foreign Bank and submitted documentation. He was also informed that the amounts of €5,000 and €14.25 were going to be reimbursed to his account since the foreign bank did not reply within the stipulated 30-day time limit, therefore according to the chargeback rules, in this circumstance, the funds are automatically recovered from the foreign bank.⁹*
- 11. Whereas the main argument of the foreign banks to reject the Chargeback claim was that their merchants provided [the Complainant] with a service, and that he had accepted the terms and conditions of this service which was fully rendered. Furthermore, the transactions were fully authenticated and authorised by [the Complainant]. Thus, he was not entitled to a refund.*
- 12. Whereas with respect to the €5,000 bank transfer effected on the 8th of November 2023, the Bank made a recall request in order for the money to be returned, however, this was also declined on the basis that no funds remained in the beneficiary account.¹⁰*
- 13. Whereas article 40(1) of Directive 1 of the Central Bank of Malta (which Directive is based on the PSD2) provides that a payment transaction is considered to be authorised only if the payer has given consent to execute*

⁶ Doc A – Email dd 24th April 2024 – P. 108

⁷ Doc B – Email dd 31st May 2024 – P. 89

⁸ Doc C – Email dd 8th June 2024 – P. 107

⁹ Doc D – Email dd 31st July 2024 – P. 125

¹⁰ Doc E – Email dd 4th June 2024 – P. 126

the payment transaction. As explained, the Bank received legitimate instructions from credentials and systems associated with the Complainant and therefore has no obligation to refund the Complainant.

14. *Whereas in this context, the Terms and Conditions of the BOV Cashlink Visa¹¹ which [the Complainant] voluntarily accepted, provide the following regarding a cancellation of a payment:*

*‘We cannot cancel a payment made using your Card once you have given consent to make the payment to a retailer or supplier or provided your PIN and/or Card/ Security Details and enabled the processing of the payment. You will need to contact the retailer or supplier separately. This includes payments made on a regular basis (recurring transactions) from your Account’.*¹²

15. *Moreover, the Terms and Conditions of the 24x7 Service which [the Complainant] used to approve the 2 internet banking payments, provide the following regarding the cancellation of a payment instruction:*

*‘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’.*¹³

The Bank respectfully submits that this clause is in conformity with article 80 of the Payment Services Directive 2, entitled ‘Irrevocability of a payment order’.

16. *Whereas [the Complainant] had the choice to decide with whom to invest his money and cannot expect the Bank to take responsibility for actions which resulted from his own choices. Moreover, the Bank only provided [the Complainant] with the service of processing payments he duly authorised. BOV never provided him with any advice regarding investing his money and [the Complainant] never requested such advice. Therefore, he cannot now expect the Bank to bear any liability for his investment choices. Moreover, the Bank cannot prohibit its customers from willingly*

¹¹ Doc. F – Product Information Guide of the BOV Cashlink Visa (Page 6) - P. 132

¹² Article 6(b) of the Terms and Conditions of the BOV Cashlink Visa.

¹³ Doc. G, titled ‘BOV 24x7 Services – Important Information and Terms and Conditions of Use’ (Page 6) - P. 137

affecting investments or financial transfers. The Bank's obligation in this respect is to ensure that the transactions are duly authenticated and authorised by the customer. The responsibility to confirm the reliability and the soundness of the investment remains with the customer, especially when considering that the customer did not seek any investment advice from the Bank.

17. *Whereas as part of the payment processing service, the Bank sent the money to the recipient indicated by [the Complainant] and to the account indicated by him. The financial institution where the money is sent, is one of the factors the Bank takes into consideration in its transaction monitoring process of every transaction. The Bank also screened the receiving entities, and no suspicious signs were raised which could have led the Bank to stop the payment.*

[The Complainant's] Claim

18. *[The Complainant] claims that the 'bank failed to take appropriate measures to prevent these fraudulent transactions, including monitoring for unusual spending patterns'.¹⁴ Respectfully, the Bank submits that this is a completely unfounded and incorrect allegation since the Bank utilises a transaction monitoring system purchased from VISA which has visibility to a much wider range of transactions than BOV has visibility to. This system considers also the customers' previous account activity, the merchant and the amount of the transactions. In [the Complainant's] case, the score allocated to each transaction was low and in such instances the Bank send an SMS to the customer following each transaction. The Bank only blocks transactions when the score allocated to the transaction is high and none of these transactions generated a score which would have justified the Bank stopping the transactions. Therefore, it is also unfounded for the complainant to say that 'the bank failed to ... blocking suspicious payments'¹⁵ since there was no justifiable reason for the bank to do so.*

¹⁴ P. 3

¹⁵ *Ibid.*

19. *Whereas in relation to the above, the Bank submits that the Complainant fails to mention why these payments were 'suspicious'. Reference is made to the recipients of the funds, and it is stated that they were of a 'high-risk nature', however, he does not explain why they are considered to be high risk. Once again, the Bank emphasises the fact that monitoring was carried out on these duly authorised transactions and no suspicious triggers resulted from the transaction monitoring procedure which would have led the Bank to stop the transactions.*
20. *Whereas the Bank was not cognisant of any communications [the Complainant] had with third parties which led him to carry out these transactions. Therefore, it is futile for [the Complainant] to say that he was 'pressured by the fraudsters who called him repeatedly'.¹⁶ Respectfully, the Bank submits that from the police report filed by [the Complainant] it is clear that he approached the third-party himself, thinking that it was an investment opportunity.¹⁷ It was the Complainant's choice to engage with a third party he got to know through Facebook who he presumably never met or spoke to before. The Bank was not aware of any of these circumstances, and it only had visibility to the duly authorised transactions and its only obligation was to ensure that these transactions were duly authenticated.*
21. *Whereas the Complainant also states that 'the bank failed ... questioning and inquiring thoroughly increased payment limits'¹⁸ and that 'the bank failed to intervene when [the Complainant] increased his payment limits'.¹⁹ Respectfully, the Bank submits that each customer can request his payment limits to be increased for any reason they deem fit. The Bank provides this service since every customer may do what he deems fit with his funds, without the Bank's unjustified interference. The Bank may question why a customer is requesting the increase, however, it cannot stop them from proceeding with the transactions. In this case, the Bank did enquire about the request to increase the limit. This is evident from a record of the conversation between [the Complainant] and the fraudster,*

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ P. 71

¹⁸ P. 3

¹⁹ P. 4

which log, [the Complainant] had provided with his initial complaint with the Bank. The following is an extract from this chat which is attached in full as 'Doc. H':²⁰

'08/11/2023, 11:55 – [Complainant]: They are asking about why I make transfer

08/11/2023, 11:55 – [FA]: Because revolut you like it more

08/11/2023, 11:58 – [Complainant]: They are asking for information why I made all these transfers

08/11/2023, 11:58 – [FA]: because you feel

08/11/2023, 11:58 – [FA]: more secure with Revolut'.²¹

22. *Whereas in view of the above, it is clear that 'the Complainant] was being guided by the fraudster to answer any of the Bank questions and that any intervention from the Bank was futile since the Complainant was fully cooperating and trusting the fraudster with his funds. It was his responsibility to ascertain the legitimacy of this 'investment' and of the 'financial advisor' he was communicating with. Thus, it is unfounded for the complainant to say that 'the bank did not take enough measures to intervene or warn the client'.²² Respectfully, the Bank submits that no such obligation emanates from any law and the Bank is not obliged (or justified) in questioning the investment or financial decisions of customers, especially when they would not have sought financial advice from the Bank.*

23. *Whereas in view of the above, the Bank's obligations with respect to transaction monitoring in terms of the Payment Services Directive 2, Directive 1 of the Central Bank of Malta and the 'Commission Delegated Regulation (EU) 2018/389 of 27 November 2017 supplementing Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council with regard*

²⁰ P. 147

²¹ P. 155

²² P. 4

to regulatory technical standards for strong customer authentication and common and secure open standards of communication', are the below:

*'Payment service providers shall have transaction monitoring mechanisms in place that **enable them to detect unauthorised or fraudulent payment transactions for the purposes of the implementation of the security measures referred to in points (a) and (b) of Article 1**'.²³*

24. Whereas points (a) and (b) of Article 1 provide that:

*'This Regulation establishes the **requirements to be complied with by payment service providers for the purpose of implementing security measures which enable them to do the following:***

*(a) **apply the procedure of strong customer authentication in accordance with Article 97 of Directive (EU) 2015/2366;***

*(b) **exempt the application of the security requirements of strong customer authentication, subject to specified and limited conditions based on the level of risk, the amount and the recurrence of the payment transaction and of the payment channel used for its execution**'.²⁴*

25. Whereas in view of the above-mentioned articles, it is clear that this regulation requires the bank to **consider the elements listed in article 2(2) to determine whether it should apply strong customer authentication**.²⁵

The Bank applies strong customer authentication in order to ensure that there is the highest level of security possible. From this it results that transaction monitoring is necessary to ensure that the transaction is duly authenticated by the person who is the payment service user. This was done for each transaction in this case and thus the Bank has no obligation to refund [the Complainant].

²³ Article 2(1) of the Regulation – Emphasis added by the Bank

²⁴ Emphasis added by the Bank

²⁵ Emphasis added by the Bank

[Bank's concluding remarks]

26. For the reasons articulated above, the Bank respectfully submits that the Complainant's claims are unfounded.

27. Chapter 555 of the Laws of Malta vests the Honourable Arbiter with the authority to decide a case on the basis, inter alia, of the Complainant's legitimate expectations and what he deems fair and equitable in the circumstances of the case. The Bank very respectfully submits that such element of fairness and a customer's legitimate expectations are founded and pivot on a balance between rights and obligations whereby a customer most certainly has rights but also an inherent interest and obligation to faithfully abide with all terms, conditions as well as guidelines issued by the Bank, as these are ultimately intended to serve and protect the customer.

28. The Bank reserves the right to bring oral and documentary evidence in order to substantiate the defenses raised in this reply, as well as to make submissions both verbally and in writing pursuant to the provisions of Chapter 555 of the Laws of Malta.

*29. The Bank reserves all rights/actions pertaining to it at law, and respectfully requests the Arbiter to reject and dismiss the complainants' claims."*²⁶

Fil-Mertu

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

Kunsiderazzjonijiet

Sfond ġenerali tal-frodi

L-allegat frodi jinvolti *investment scam* fi kryptoassi. Hekk kif joħroġ mid-dokumenti ppreżentati u l-informazzjoni pprovduta matul il-proċeduri ta' dan il-każ, l-Ilmentatur beda jitkellem ma' xi ħadd li ma kienx jaf, wara li għafas *link*

²⁶ P. 147 - 154

minn reklam frawdolenti li huwa kien ra minn fuq *Facebook* u li kien juri nies prominenti lokali.

Wara li wera l-interess li jinvesti Eur260 huwa ġie ikkuntattjat minn persuni li qabbdh ma' taparsi '*trader*' li beda jikkomunika miegħu permezz ta' telefonati u messagġi fuq '*Whatsapp*' bl-intenzjoni li jsiru investimenti fi kryptoassi.²⁷

Diversi messagġi intbagħtu bejn il-frodist u l-Ilmentatur hekk kif joħroġ mill-'*Whatsapp chats*' fuq il-perjodu ta' bejn it-2 ta' Novembru 2023 u l-10 ta' Novembru 2023. Il-frodist uża ċertu tattiċi biex jipprova joħloq fiduċja u ħbiberija mal-Ilmentatur fejn apparti fuq investimenti beda jtkellem miegħu anke fuq sugġetti oħra (inkluż fuq iż-żwiemel u xiri ta' proprjetà f'Malta biex jiġbed lill-Ilmentatur lejha).²⁸

L-Ilmentatur ipprova aċċess lill-frodist għall-apparat elettroniku (*mobile*) tiegħu permezz tal-app '*AnyDesk*' fejn il-frodist ħa kontroll tal-apparat elettroniku tal-Ilmentatur u għamel diversi azzjonijiet. Waqt is-seduta tal-25 ta' Ġunju 2025, l-Ilmentatur xehed:

'... ma kellix BOV app ... Ngħid li lanqas l-account tar-Revolut ma kelli ...

Ngħid li dan [il-frodist] niżżel dawn l-apps kollha u niżżel l-AnyDesk. Ngħid li lanqas l-AnyDesk ma kont naf x'inhu. Hu beda jaħdem minn fuqu. Kull darba jikkuntattjak. Jiftaħ l-AnyDesk u joqgħod jaħdem ... Ngħid li proprjament ma kontx naf x'inhu jagħmel għax kolloxx hu beda jagħmel fuq l-AnyDesk'.²⁹

L-Ilmentatur xehed ukoll waqt l-istess seduta:

'... Ngħid li hu kien jibgħatli fuq Whatsapp, kemm jgħidli biex nixgħel l-AnyDesk u daqshekk. Inti fuq Whatsapp tkun allura affarjiet ma tarax.

Qed jingħad li l-app tal-bank fuq il-mobile tiegħek kienet, ngħid li iva, imma qed juzahom hu. Inti ma tara xejn fuq il-mobile. Hu kien iċempel fuq

²⁷ P. 8, 171 u 208

²⁸ P. 208 - 210

²⁹ P. 171

*Whatsapp, kien jgħidli biex niftaħ l-AnyDesk, iparla miegħek u hu jkun qed jaħdem. Daqshekk’.*³⁰

Il-frodist kien saħansitra jigwida lill-Ilmentatur x’għandu jgħid lill-Bank fuq it-trasferimenti li kellhom isiru.³¹ L-Ilmentatur anke gie mitlub mill-frodist jibgħat malajr u b’urgenza pagament sostanzjali għal skop ta’ taxxa (li kien ser jiġi taparsi rifondut lura) bl-iskuża li l-gwadann (fittizju) jiġi wara rilaxxat meta dan kollu ma kienx minnu. Il-frodist anke inkoraġġih iġib jew jissellef xi flus mingħand familjari tiegħu. Fil-messaġġi ta’ bejn l-ilmentatur u l-frodist intqal fosthom hekk:

Frodist: *‘They said tax should be done’*

Ilmentatur: *‘Now’*

Ilmentatur: *‘What are we going to do’*

Ilmentatur: *‘Before or after’*

...

Frodist: *‘Before’*

Ilmentatur: *‘How I’m going to pay it before’*

Frodist: *‘They said the Tax is important!’*

Ilmentatur: *‘But how I’m going to pay it if the money are not in my bank’*

Frodist: *‘so that the bank will be approving that this money is authorized and tax was paid ... or else they reserve all your funds’*

...

Frodist: *‘They told me if you don’t do BOV will not release the funds’*

Frodist: *‘My lawyer said it should be done before Monday before going to the bank!’*

³⁰ P. 174

³¹ P. 212

...

Frodist: *'Maybe you have someone that can help you?'*

Frodist: *'Because the Tax is refundable'*

Ilmentatur: *'Who's going to give me 20 thousand'.*

Frodist: *'it will be back in 2 hours of time'*

...

Frodist: *'Fiancee or mom dad?'*

L-Arbitru jixtieq l-ewwel jinnota li ma tqajjem l-ebda dubju fuq il-veracità ta' dak li ingħad mill-Ilmentatur rigward jekk huwa kienx vittma ta' frodi.

L-Arbitru huwa sodisfatt biżżejjed li ma hemmx dubju raġonevoli fuq dan l-aspett. Anke fuq bilanċ ta' probabilità, hemm biżżejjed fatturi li juru li kien minnu li l-Ilmentatur safa vittma ta' *scam*.

L-Arbitru ħa diversi fatturi f'dan ir-rigward fejn ikkunsidra fosthom: iċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ, ix-xhieda u l-evidenza pprovduta u n-natura u l-kredibilità tal-avvenimenti li seħħew hekk kif spjegati f'dan il-każ;³² ir-rapport li sar mill-Ilmentatur lill-pulizija datat l-10 ta' Novembru 2023;³³ ix-xhieda ġuramentata tal-Ilmentatur fuq il-każ ta' frodi;³⁴ kopja ta' diversi messaġġi bejn il-frodist u l-Ilmentatur;³⁵ il-kopji tal-*bank statements* li juru l-ħruġ ta' flus għall-*crypto*;³⁶ it-tentattiv ta' *chargebacks* u *recalls* li saru;³⁷ u dokumenti oħra.³⁸

Dawn kollha jsaħħu b'mod suffiċjentament konvinċenti t-teżi ta' frodi u li l-Ilmentatur safa vittma tagħha.

³² Li tipikament jirrifletti sitwazzjoni ta' *investment* u *pig butchering crypto scams* li ltaqa' magħhom l-Arbitru f'diversi każijiet preċedenti u li huwa fenomenu hekk kif irrapportat f'diversi media globali f'dawn l-aħħar snin (eż. <https://www.chainalysis.com/blog/2023-crypto-crime-report-introduction/>).

³³ P. 70 - 71

³⁴ P. 171 - 175

³⁵ P. 147 - 161

³⁶ P. 9-10; 54-55; 57-58

³⁷ P. 8, 11-15, 67, 125-126; 170

³⁸ P. 165; 168 -169

L-ilment u l-pagamenti in kwestjoni

Fl-ilment li sar mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji tqajjmu essenzjalment żewġ punti kruċjali li huma dawn:

- (i) l-allegazzjoni li t-tranzazzjonijiet li saru mill-kont bankarju tal-Ilmentatur ma kinux awtorizzati minnu;
- (ii) l-allegazzjoni li l-Bank naqas milli jiehu miżuri adegwati biex jipprevjeni t-tranzazzjonijiet frawdolenti u li jagħmel moniteragg ta' xejriet ta' nfieq mhux tas-soltu u li jistaqsi u jiċċekkja bir-reqqa židiet fil-limiti tal-pagamenti kif ukoll iwaqqaf pagamenti suspettużi.

L-iskeda tal-pagamenti li dwarhom qed isir dan l-ilment hija miġbura fit-Tabella A hawn taht.

Tabella A

Lista ta' pagamenti li saru mill-kont tal-Ilmentatur hekk kif joħroġ mill-*'Statement of Account'* uffiċjali tal-Bank³⁹

	Data	Ammont EUR	Pagamenti	Raġuni indikata għal pagament
1	4.11.2023	260	<i>Revolut</i>	<i>'Transfer between own accounts'</i>
2	8.11.2023	5,000	<i>[Wise Europe SA]</i> ⁴⁰	<i>'Same party reason: Own account transfer'</i>
		8	<i>'Payment order outwards fee'</i>	
3	8.11.2023	4,500	<i>Revolut</i>	<i>'Revolut ...87'</i>

³⁹ P. 9 - 10 u 54 - 55

⁴⁰ P. 181 u 218

4	8.11.2023	5,000	<i>Revolut</i>	<i>'Revolut ...37'</i>
5	8.11.2023	5,000	<i>Binance.com</i>	<i>Binance.com</i>
6	8.11.2023	500	<i>Binance.com</i>	<i>Binance.com'</i>
7	8.11.2023	5,000	<i>Bifinity -Vilnius</i>	<i>'Transfer between own accounts'</i>
8	9.11.2023	5,000	<i>Revolut</i>	<i>'Revolut ...87'</i>
9	9.11.2023	5,000	<i>Bifinity -Vilnius</i>	
10	9.11.2023	5,000	<i>Bifinity -Vilnius</i>	
11	9.11.2023	5,000	<i>Binance.com</i>	<i>Binance.com</i>
12	9.11.2023	5,000	<i>Binance.com</i>	<i>Binance.com</i>
13	10.11.2023	5,000	<i>Kucoin.com - Vilnius</i>	
	10.11.2023	14.25	<i>Currency conversion fee</i>	
14	10.11.2023	10,000	<i>Revolut</i>	<i>'Revolut ...87'</i>
15	11.11.2023	1,000	<i>Binance.com</i>	<i>Binance.com</i>
16	11.11.2023	1,130	<i>Bifinity -Vilnius</i>	
	Total ta' telf⁴¹	67,412.25		
	Irkuprati⁴²	5,014.25		
	Bilanċ	62,398		

⁴¹ Dan l-ammont jaqbel mal-ammont ta' telf indikat mill-Ilmentatur fl-ilment tiegħu (P. 3, 4 u 218)

⁴² Eur5,000 + 14.25 = Eur 5,014.25 (P. 11, 60 & 82) – L-ammont irkuprat jirrifletti t-tranzazzjoni immarkata fit-tabella bin-numru tlettax.

Hekk kif spjegat mill-Fornitur tas-Servizz, il-Bank irnexxilu jirkupra l-ammont ta' Eur5,000 u Eur 14.25.⁴³ Dan joħroġ ukoll mill-komunikazzjoni tad-dipartiment tal-Bank fuq *chargebacks* datata 31 ta' Lulju 2024, hekk kif anke rifless fid-dokument tal-kont bankarju li juru dawn l-ammonti ġew depożitati lura.⁴⁴

Analizi u kunsiderazzjonijiet

L-allegazzjoni li t-tranzazzjonijiet ma kinux awtorizzati mill-Ilmentatur

L-Arbitru jinnota s-sottomissjonijiet estensivi tal-Ilmentatur fejn huwa saħaq li l-pagamenti in kwestjoni għandhom jitqiesu mhux awtorizzati u dan essenzjalment peress li l-Ilmentatur ma kienx jaf x'qed jiġri u x'inhu jagħmillu l-frodista meta l-Ilmentatur tah aċċess għall-apparat elettroniku tiegħu bl-AnyDesk.

Dawn is-sottomissjonijiet saru wkoll b'referenza għal preambli 71 u 72 tad-Direttiva 2015/2366⁴⁵ kif ukoll għal-linji gwida li nħarġu mill-Arbitru fil-Mudell għall-Allokazzjoni ta' Responsabbiltà bejn fornituri ta' servizzi ta' pagament u utenti tas-servizzi ta' pagament f'każ ta' *scams* u pagamenti frawdolenti.⁴⁶

L-Arbitru, iżda, ma jaqbilx li ċ-ċirkostanzi ta' dan il-każ huma tali ta' tranzazzjonijiet mhux awtorizzati, u lanqas li hemm skop li f'dan il-każ issir distinzjoni bejn il-kunċett ta' awtentikazzjoni u dak ta' awtorizzazzjoni.

Hekk kif miġbur tajjeb fil-qosor mill-Fornitru tas-Servizz:

"... fil-każ odjern, irriżulta li l-ilmentatur awtorizza b'mod attiv it-tranzazzjonijiet mertu tal-ilment odjern stante illi huwa ta aċċess remot permezz ta' AnyDesk, qasam kodiċi ta' awtentikazzjoni ma' terzi, zied il-limitu tal-VISA fuq talba tal-frodista; u kkonferma li rċieva SMS alerts; u ma kkontesta l-ebda tranzazzjoni. Fix-xhieda tiegħu ta' nhar il-25 ta' Gunju 2025, l-ilmentatur stqarr illi, 'Kont nirċevihom u nagħtihom lit-trader [...] kont ngħidlu x'inhu n-numru', u 'il-bank staqsieni xi mistoqsijiet [...] jien għidtilhom dak li qalli t-trader kif għandi nirrispondi'. Għaldaqstant, dawn

⁴³ P. 82

⁴⁴ P. 60

⁴⁵ PSD2 – Direttiva (UE) 2015/2366 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015, dwar is-servizzi ta' pagament fis-suq intern - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/MT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2366>

⁴⁶ Sottomissjonijiet finali – P. 219 - 222

*ma jistgħux jitqiesu bħala tranżazzjonijiet mhux awtorizzati, iżda awtorizzati, u kif’.*⁴⁷

L-Arbitru jikkondividi l-fehma espressa mill-Fornitur tas-Servizz f’dan ir-rigward meta jqis ukoll li l-Ilmentatur kien ampjament konxju tat-trasferimenti tal-flus u ried li jsiru tali tranżazzjonijiet hekk kif anke joħroġ:

- (i) mill-messaġġi tal-‘*Whatsapp Chat*’ fejn, fosthom, intqal dan li ġej bejn l-Ilmentatur u l-frodist:

‘8.11.2023:

[Frodist]: revolut

[Frodist]: you sent 10,000 there

[Ilmentatur]: They [BOV] are asking about why I make transfer

...’

9.11.2023

[Ilmentatur]: About the money we are going to put them in revolut’

[Frodist]: correct

*[Ilmentatur]: ok send me when it’s time’.*⁴⁸

- (ii) mill-ittra datata 18 t’April 2024, li intbagħtet mill-Ilmentatur lill-Bank fejn l-Ilmentatur, fosthom, spjega:

*“I was instructed to call Bank of Valletta and ask for a payment limit increase to enable future monies to be sent and received. I did this on 2 occasions. One on the phone and once in Branch.”*⁴⁹

Il-fatt li jista’ jingħad li kien hemm kemm awtentikazzjoni kif ukoll awtorizzazzjoni mill-Ilmentatur f’dan is-sens,⁵⁰ ma jeżonerax lill-BOV minn kull responsabbiltà (kif qiegħed jiġi pretiż mill-Bank), iżjed u iżjed jekk joħroġ xi

⁴⁷ P. 230

⁴⁸ P. 213

⁴⁹ P. 109

⁵⁰ (Komparat ma’ sitwazzjoni fejn il-konsumatur ma jkunx konsapevoli u mhux *de facto* huwa l-mandant tat-tranżazzjoni in kwestjoni).

nuqqas materjali fuq il-mekkaniżmi ta' moniteragg u l-azzjonijiet tal-Bank biex jipprevjeni u jiskopri pagamenti jew serje ta' pagamenti frawdolenti.

L-allegazzjoni ta' nuqqas ta' mizuri adegwati biex jipprevjeni l-frodi

Dan huwa fost wieħed minn sensiela t'ilmenti li għandu quddiemu l-Arbitru magħmula minn nies lokali rigward skemi ta' pagamenti frawdolenti.

Dan il-każ għandu ċertu similaritajiet ma' dawk il-każijiet li jinvolvu telf sostanzjali b'sistema magħrufa bħal **'pig butchering'** li frodisti professjonali bi kreattività enormi qed iħaddmu biex jarrikkixxu ruħhom a skapitu ta' konsumaturi.

Fil-11 ta' Frar 2025, l-Arbitru ppubblika 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 jifhmu l-konsegwenzi li jistgħu japplikaw jekk jonqsu milli jagħmlu dan.

Wara li gie rrifjutat l-argument li t-tranzazzjonijiet ma kinux awtorizzati, il-mertu prinċipali ta' dan l-ilment essenzjalment huwa jekk il-Bank mexiex skont l-obbligi li għandu rigward il-moniteragg tal-pagamenti li jsiru mill-klijenti tiegħu.

Fin-Noti Tekniċi li l-Arbitru ħareġ qabel f'Diċembru 2023, rigward pagamenti frawdolenti gie ddikjarat li:⁵¹

“PSP (Payment Service Providers) huma obbligati li jkollhom sistemi effettivi ta' sorveljanza ta' pagamenti biex jipproteġu lill-PSU (Payment Service User) 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:

⁵¹ In-Nota Teknika maħruġa f'Diċembru 2023 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'*.

‘Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandu jkollhom fis-seħħ mekkaniżmi li jimmonitorjaw it-tranzazzjonijiet li jippermettulhom jaqbd u tranzazzjonijiet tal-pagament mhux awtorizzati jew frodulent i ... Dawn il-mekkan iżmi għandhom ikunu msejsa fuq l-analiżi tat-tranzazzjonijiet tal-pagament, filwaqt li jqisu elementi li huma tipiċi tal-utent ta' servizzi ta' pagament fiċ-ċirkustanzi ta' użu normali tal-kredenzjali personalizzati ta' sigurtà.’

L-artikolu 2(2) jipprovdi li s-segwen ti fatturi bbażati fuq riskju għandhom jitqiesu fil-mekkan iżmi li jissorveljaw it-tranzazzjonijiet:

- 1. Listi ta' elementi tal-awtentikazzjoni kompromessi jew misruqa;*
- 2. L-ammont ta' kull tranzazzjoni 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-software tal-aċċess jingħata mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament, log tal-użu tal-apparat tal-aċċess jew tas-software mogħti lill-utent ta' servizzi ta' pagament u l-użu anormali tal-apparat tal-aċċess jew tas-software.*

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-tranzazzjoni 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 jhallas.'"

Huwa ċar li dawn huma obbligi serji fuq bank bħall-BOV biex jagħmel moniteraġġ sew tal-pagamenti li jkunu qed jagħmlu l-klijenti tiegħu u joqgħod attent għal kull xamma serja li l-pagamenti, għalkemm ikunu qed jiġu awtorizzati mill-klijent, jista' jkun fihom indizzji ta' frodi fejn il-klijent jispiċċa vittima ta' frodisti professjonali.

Huwa daqstant ieħor ċar li l-obbligi ta' moniteraġġ imorru ferm aktar minn iċċekkjar ta' pagamenti individwali, iżda trid tingħata konsiderazzjoni għal 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 diversi pagamenti li saru mill-Ilmentatur f'Novembru 2023 kienu għal kollox anomali minn kif kien jopera l-kont qabel, u dan skont dokumenti uffiċjali ppreżentati li jmorru lura sal-bidu tas-sena 2022.⁵²

Biex jasal għall-gudizzju dwar l-anomalija tal-pagamenti ilmentati mal-istorja tal-kont tal-Ilmentatur, l-Arbitru qed jelenka f'Tabella B il-kriterji li jispirawh u l-fatturi li joħorgu f'dan il-każ partikolari.

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 tiegħu

⁵² P. 50 - 58

Kriterju bażiku	Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ
(a) Profil tal-konsumatur	L-Ilmentatur kellu madwar 45 sena meta seħħu l-pagamenti u kellu relazzjoni twila mal-Bank. L-Ilmentatur indika li <i>'I have been banking with BoV since I was a young man'</i>.⁵³ L-Ilmentatur spjega li huwa la kellu <i>BOV App</i> u lanqas kont mar-Revolut u li dawn huwa ma kienx jaf jużahom.⁵⁴ Huwa xehed li <i>'Ngħid li jiena l-Visa ma nafx nużaha ħlief biex niġbed xi €100. Lanqas kif nitfa' l-flus ma naf għax dejjem jiġu tal-bank miegħi biex nitfa' l-flus fil-kont. Ngħid li jekk għamilt xi transfer minn kont għall-ieħor dejjem il-bank u jagħmluhuli huma. Lanqas qatt ma għamilt xejn jiena għax ma nafx nużahom ... Nikkonferma li jien m'għandix internet banking u ma nużax il-card biex nixtri online. Irrid inqabbad lil xi ħadd biex forsi nixtri xi ħaġa.'</i>⁵⁵ L-Ilmentatur stqarr ukoll li <i>'...l-SMSes tal-bank ma nifhimhomx għax bl-Ingliż kollha'</i>.⁵⁶

⁵³ P. 67

⁵⁴ Hekk kif ħareġ fix-xhieda tiegħu matul is-seduta tal-25 ta' Ġunju 2025 – P. 171

⁵⁵ P. 172

⁵⁶ P. 173

Kriterju bażiku	Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ
	Huwa nnotat ukoll li f'ittra mibgħuta lill-bank, l-Ilmentatur iddeskriva lilu nnifsu bħala persuna <i>'barely literate'</i>.⁵⁷ L-Arbitru hawnkekk għandu ċertu riservi kemm dan huwa minnu. L-Ilmentatur jidher li pinga lilu nnifsu bħala xi hadd li huwa bilkemm litterat meta iżda kien litterat biżżejjed biex jitzkellem fuq it-telefon u jikkomunika bl-Ingliż fuq pjattaformi tal-medja soċjali mal-frodisti. Għalhekk, l-Arbitru mhux ser jagħti daqshekk importanza għal ċertu dikjarazzjonijiet li saru mill-Ilmentatur rigward l-allegat nuqqas ta' għarfien tiegħu. L-<i>'Statements of Account'</i> tal-Bank jindikaw li l-Ilmentatur kellu introjtu regolari minn kumpanija lokali involuta fi skola tal-lingwa Ingliża. Fis-snin 2022 u 2023, kellu dħul nett medju qrib €1,800/1,900 fix-xahar.⁵⁸
(b) L- ammont u d-daqs tat-tranzazzjoni (hekk kif komparat mal-ammont medju ta' tranzazzjoni u l-	L-Arbitru l-ewwel jinnota li fi żmien tlett ijiem, bejn is-6 u t-8 ta' Novembru 2023, saru erba' trasferimenti - tnejn ta' Eur25,000, wieħed ta' Eur10,000 u ieħor ta' Eur6,000 - ġewwa wieħed mill-

⁵⁷ P. 67

⁵⁸ Matul is-sena 2022, kellu introjtu totali ta' madwar Eur 21,900 fuq tnax-il xahar (P. 19 – 27), filwaqt li matul is-sena 2023, l-introjtu totali kien ta' qrib Eur 22,600 (P. 29 – 33).

Kriterju bażiku	Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ
ammont totali tal-kont u/jew l-introjt u fix-xahar)	kontijiet tiegħu ta' tfaddil (**38, li minnu ħargu l-flus għat-tranzazzjonijiet sugġett ta' dan l-ilment). Dawn it-trasferimenti saru minn kontijiet oħra tal-ilmentatur ma' BOV hekk kif ġej: - total ta' Eur56,000 minn kont ieħor (**41) ta' tfaddil tal-ilmentatur fejn kien jidhol is-salarju tiegħu, liema somma kienet prattikament il-flus kollha mfaddla f'dan il-kont u li minnu ma kienx normali li jsir għid ta' flus (tant li fuq sena u għaxar xhur minn Jannar 2022 sa' Ottubru 2023, kien hemm biss żewġ istanzi fejn ingibdu l-flus minn dan il-kont u dan għal ammonti rispettivament żgħar ta' Eur20 u Eur 250);⁵⁹ - Eur10,000 minn kont kurrenti (**24).⁶⁰ L-ammont totali ta' trasferimenti kien ta' Eur66,000 liema flus kienu prattikament jagħmlu l-bilanċ kollu fuq il-kont ta' tfaddil tiegħu (**38) eżatt qabel ma' bdew isiru d-diversi tranzazzjonijiet ta' għid ta' flus sugġett għal dan l-ilment hekk kif indikati f'Tabella A hawn fuq. Kull pagament li sar għal kriptoassi kien ivarja madwar 26% sa 263% (tas-salarju

⁵⁹ P. 19 – 32 u 27.

⁶⁰ P. 45

Kriterju bażiku	Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ
	nett ta' xahar ta' madwar €1,900) b'ħafna minnhom kienu (€5,000) jiġifieri madwar 260% tas-salarju f'xahar tal-lmentatur. Fuq jum wieħed biss tat-8 ta' Novembru 2023, kien hemm ġbid ta' Eur25,000 f'sitt tranżazzjonijiet, liema ammont kien jikkonsisti iżjed mis-salarju nett ta' sena. Kwazi nofs dan l-ammont kien jidher b'mod ċar fi tranżazzjonijiet relatati ma' kryptoassi (€5,500 għal <i>Binance</i>, u €5,000 għal <i>Bifinity</i>, fejn din tal-aħħar hija kumpanija affiljata ma' <i>Binance</i>).⁶¹ L-għada, 9 ta' Novembru saru ħames pagamenti oħra b'mod suċċessiv fejn il-ġbid ta' flus laħhaq għal ammont ieħor kumulattiv ta' Eur25,000. Il-magġoranza ta' dawn it-tranżazzjonijiet jidhru b'mod ċar bħala kontinwazzjoni tat-tranżazzjonijiet preċedenti relatati ma' kryptoassi li b'mod ċar bdew mill-ġurnata ta' qabel. Fuq jumejn, il-ġbid ta' flus kien ilaħhaq għal €50,000, jiġifieri iżjed mid-doppju (221%) tas-salarju nett ta' sena.

⁶¹ <https://www.binance.com/en/blog/ecosystem/7874534313044949201>

Kriterju bażiku	Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ
(c) Il-frekwenza, hin u x-xejra ta' tranżazzjonijiet simili jew l-istess	Anomali mal-istorja tal-kont hekk kif diġà deskritt ftit qabel kif ukoll hawn taħt. Fuq temp ta' tmint ijiem f'Novembru 2023, saru ħmistax-il tranżazzjoni ta' ġbid ta' flus suċċessivi għal total ta' Eur 67,412 hekk kif indikat f'Tabella A. Dan ma kien jirrifletti bl-ebda mod la l-frekwenza, ammont jew xejra fl-operat tal-kont (**38) fi żminijiet preċedenti. Wieħed jinnota li matul is-sena ta' qabel (jiġifieri 2022), il-ġbid mill-istess kont (**38) kien wieħed minimu, saħansitra tranżazzjoni waħda ta' Eur250 biss fuq medda ta' sena.⁶² Matul is-sena 2023, il-ġbid mill-kont kien ukoll wieħed minimu fejn apparti tranżazzjoni waħda ta' Eur25.70 ta' ġbid ta' flus, kien hemm ukoll żewġ tranżazzjonijiet biss oħra ta' ġbid ta' flus, ta' Eur5,000 u Eur5,572 li dawn iżda saru għall-istess kont kurrenti tal-Ilmentatur.⁶³ Ix-xejra tat-tranżazzjonijiet li jinvolvu ġbid sostanzjali ta' flus (kemm individwalment u iżjed u iżjed b'mod kumulattiv) kienet waħda ċara fejn

⁶² P. 50 - 51

⁶³ P. 56 – 57 u 45

Kriterju bażiku	Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ
	tinvolvi attività sostanzjali fi kryptoassi hekk kif diġà indikat.
(d) L-ammont kumulattiv li rriżulta minn tranżazzjonijiet simili jew l-istess (kif ikkomparat mal-ammont medju ta' tranżazzjoni u l-ammont totali tal-kont)	Il-kumulu tal-pagamenti kien ukoll ferm anamolu minn dawk li kienu jsiru qabel kemm fl-ammont u fil-frekwenza saħansitra fuq perjodu twil ta' 22-il xahar.
(e) L-iskop tat-tranżazzjoni	L-iskop tal-pagamenti kien wieħed ċar li jnvolvi tranżazzjonijiet relatati ma' kryptoassi. <i>Binance</i> u <i>Bifinity</i> huma fornituri involuti f'dan is-settur u, allura, messu kien ċar għal BOV x'kien l-iskop tat-trasfermenti massicċi li kienu qed isiru.
(f) Ir-reċipjent tat-tranżazzjoni	Għal raġunijiet diġà msemmija kellu jkun ċar għal BOV x'kien l-iskop tat-trasfermenti li kienu qed isiru.
(g) Twissijiet pubbliċi rilevanti u materjali fuq ir-reċipjent	F'dak il-perjodu, l-Bank kellu jkun konxju ta' diversi twissijiet pubbliċi li ċertu investimenti fi kryptoassi huma spekulattivi u ta' riskju għoli u fuq ir-

Kriterju bażiku	Informazzjoni partikolari li toħroġ mill-każ
	riskju ta' attivitajiet frawdolenti f'dan is-settur.⁶⁴ Dan wieħed irid jara ukoll fil-kuntest ta' klijent <i>retail</i> bla esperjenza fis-settur fejn ma kienx hemm preċedenza ta' għid ta' flus la bl-ammont u lanqas b'tali frekwenza.
(h) Inkonsistenzi oħra jew natura eċċezzjonali tat-tranzazzjoni jew serje ta' tranzazzjonijiet hekk kif ikkomparat mal-operat preċedenti tal-kont	Kif diġà spjegat, il-kumulu, l-frekwenza u l-iskop tal-pagamenti ilmentati kienu għal kollox anomali ma' kif kien jopera l-kontijiet tiegħu l-ilmentatur qabel ma bdiet din l-esperjenza qarsa.

Għalkemm il-kriterji msemmija hawn fuq ġew miġbura flimkien f'Nota Teknika li l-Arbitru ħareġ fi Frar 2025, dawn il-kriterji m'humex xi aspetti godda jew onerużi li bank jieħu jew kellu jieħu biex jaqdi b'mod adegwat l-obbligu tiegħu ta' moniteragg tal-pagamenti tal-klijenti.

⁶⁴ https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esa_2022_15_joint_esas_warning_on_crypto-assets.pdf
https://www.eiopa.europa.eu/document-library/other-documents/crypto-assets-esas-remind-consumers-about-risks_en

Ħafna minn dawn il-kriterji, l-bank diġà jkollu informazzjoni fuqhom fis-sistemi tiegħu, u xi oħrajn jistgħu jingabru meta l-intervent ikun f'waqtu u neċessarju bħala parti mill-operat tal-bank fuq tali obbligazzjonijiet ta' moniteraġġ.

Hija l-fehma tal-Arbitru li dawn il-pagamenti tal-Ilmentatur tant kienu anomali li kien doveruż li l-Bank x'imkien matul it-tragitt ta' dawn il-pagamenti messu intervjena biex ikollu konverżazzjoni serja mal-Ilmentatur biex jifhem jekk setax ikun il-każ li l-Ilmentatur qed jiġi mmanipulat minn frodisti.

Moniteraġġ tat-tranzazzjonijiet adegwat jieħu konjizzjoni tal-operat in ġenerali tal-kont tal-klijent u s-serje tat-tranzazzjonijiet li jkunu qed isiru fuq l-istess kont.

F'dan il-każ kien ċarissimu, u l-Bank kien ampjament konxju, li l-Ilmentatur kien qiegħed jagħmel ħafna pagamenti sostanzjali mill-kont tiegħu għall-iskop u relatati ma' kryptoassi.

Id-deskrizzjoni fuq l-*statement of account* tal-Bank stess, fil-fatt, jiddeskrivi d-diversi pagamenti bħala għall-'*Binance.com*', '*Bifinity-Vilnius*' (li hija assoċjata ma' *Binance*), u *Kucoin.com* fejn l-attività ta' dawn hija magħrufa u relatata ma' kryptoassi. Apparti trasferimenti oħra sostanzjali għal *Revolut* li kienu qegħdin isiru fl-istess waqt, saru għaxar tranzazzjonijiet ċari indirizzati għal dawn l-entitajiet fi żmien qasir ħafna, fuq erbat ijiem,⁶⁵ hekk kif joħroġ minn Tabella A.

Kien ukoll ċar li, **b'mod sistematiku, l-kont tal-Ilmentatur kien qiegħed jiġi mbattal b'diversi tranzazzjonijiet fi kryptoassi** fejn mhux biss il-biċċa l-kbira ta' kull pagament individwali kien minnu nnifsu għoli (ta' Eur5,000 li jammonta għal iżjed mid-doppju tas-salarju f'xahar tal-Ilmentatur), iżda anke meta jittieħed b'mod kumulattiv u kollettiv kien wieħed sostanzjali immens peress li kien jaqbeż sew is-salarju bażiku tal-Ilmentatur.

Hekk kif indikat fit-Tabella B hawn fuq, sat-8 ta' Novembru 2023, il-pagamenti li ħarġu mill-kont tiegħu kienu saħansitra qabżu it-total tas-salarju ta' sena sħiħa tal-Ilmentatur, u sa l-għada d-9 ta' Novembru 2023, iżjed mid-doppju ta' salarju

⁶⁵ Mit-8 sal-11 ta' Novembru 2023.

f'sena tal-Ilmentatur. Il-ħruġ massiv mill-kont tiegħu sad-9 ta' Novembru 2023 kien diġà jlaħħaq iżjed minn 75% tat-tfaddil kollu tal-Ilmentatur mal-Bank.⁶⁶

Minkejja li l-Bank jaf b'ċertu periklu, b'mod partikolari ta' *scams* relatati ma' kryptoassi, l-Bank ma intervjeniex u straħ fuq l-iskuża li l-pagamenti kienu magħmula mill-Ilmentatur innifsu u sejr in għal għand entitajiet oħra.

Dan iżda ma jeżonerax l-obbligu li l-Bank kellu biex jintervjeni f'waqtu meta kien hemm dawn ir-*red flags* u indikazzjonijiet kollha ta' possibilità ta' frodi minħabba l-mod ta' kif il-kont kien f'daqqa qiegħed jigi operat.

Il-Bank suppost kellu wkoll ikun konxju li operaturi oħra fuq kryptoassi dak iż-żmien ma kellhomx salvagwardji u obbligazzjonijiet fuq moniteraġġ tal-pagamenti hekk kif huma applikabbli fuq il-banek u istituzzjonijiet finanzjarji oħra sugġetti għal PSD2.

Għar-raġunijiet spjegati, l-Arbitru jqis li l-pagamenti ilmentati kienu bla dubju anomali meta mqabbla mal-istorja tal-kontijiet u li kien doveruż li l-Bank jintervjeni.

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

Punti oħra rilevanti

L-Arbitru ma jaqbilx mal-Bank li *'its only obligation was to ensure that these transactions were duly authenticated'*.

Din hija interpretazzjoni tant stretta, limitata u mhux adegwata li ma teħux, fosthom, konjizzjoni tal-progress u żviluppi kontinwi fis-settur finanzjarju u l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur.

L-Arbitru xejn ma jaqbel mad-difiża tal-Bank li kkwota l-każ *Phillipp vs Barclays Bank UK PLC*⁶⁷ biex isostni li bank għandu dover jesegwixxi pagamenti skont kif ordnat mill-klijent ħlief fejn hemm raġuni ċara dwar suspett ta' frodi.

⁶⁶ Eur50,000 minn Eur66,000

⁶⁷ P. 238

L-ewwelnett, f'dan il-każ, kien hemm każ ċar ta' suspett ta' frodi. Apparti minn dan, il-każ ikkwotat ma hux parti mill-ġurisprudenza lokali u saru deċiżjonijiet minn qراطي inferjuri fir-Renju Unit stess li ma mxewx mar-raġunar tal-qorti suprema fil-każ indikat.⁶⁸

Huwa meqjus li l-Bank kien fid-dmir u raġonevolment mistenni li jipprevjeni u jekk hemm ġustifikazzjoni jimblokka u jwaqqaf attività jew tranżazzjonijiet ta' pagamenti li jkunu jidhru suspettużi u b'xejra frawdolenti, u dan minkejja li sistemi bankarji ta' awtentikazzjoni jkunu ġew sodisfatti. Ir-regoli msemmija mill-Bank stess fir-risposta tiegħu ma jsemmux u jittrattaw '*transaction monitoring mechanisms*' biex jinduna bi tranżazzjonijiet ta' pagamenti '*unauthorised*' biss, iżda jirreferu wkoll u jsemmu speċifikament il-bżonn li fornitur ikollu mekkaniżmi biex jirnexxilu jinduna bi '*fraudulent payment transactions*'.

Minkejja l-enfasi fuq l-awtentikazzjoni, li ma hemmx dubbju hija fattur importanti, l-Bank iżda ma jistax jiskarta jew inaqqas mill-importanza tal-funzjoni li għandu fis-settur tas-servizzi finanzjarji biex jidentifika u jagħraf pagamenti frawdolenti u jieħu l-passi meħtieġa f'dan ir-rigward.

Dan anke bħala parti mill-obbligi tiegħu taħt il-qafas regolatorju kontra l-prevenzjoni tal-ħasil tal-flus u l-iffinanzjar tat-terrorizmu. Ma hemmx dubju li filwaqt li l-pagamenti li kienu qegħdin isiru mill-Ilmentatur kienu jidhru awtorizzati minnu, dan ma jneħħix il-fatt li x-xejra u n-natura tal-pagamenti effettwati kienet waħda suspettuża għall-aħħar. F'tali ċirkostanzi, l-Bank kellu jintervjeni kif kellu kull poter li jagħmel skont it-termini u l-kundizzjonijiet tas-servizzi pprovdut minnu.

Wieħed ukoll jinnota li fis-sena 2023, il-Bank diġà kien attiv fl-implimentazzjoni u applikazzjoni ta' sistemi interni, hekk kif misthoqq u raġonevolment mistenni minn bank ewlieni lokali.

F'artiklu maħruġ fl-10 ta' Lulju 2023, intitolat "*BOV insists AI will not add layer of bureaucracy*", intqal fosthom li "*Bank of Valletta is introducing a new AI system to monitor transactions and facilitate transaction processing ...*".⁶⁹

⁶⁸ [Hamblin & Anor v Moorwand Ltd & Anor\[2025\] EWHC 817 \(Ch\)](#)

⁶⁹ <https://whoswho.mt/en/bov-insists-ai-will-not-add-layer-of-bureaucracy>

Ingħad ukoll li *‘The bank’s new transaction monitoring system will help it detect abnormal activity more efficiently’.*

F’intervista ma’ uffiċjal għoli tal-Bank, intqal li:

“One of our key obligations as a bank is to monitor transactions to detect abnormal or suspicious activity. Once alerted, we are obliged to stop processing such transaction until reviewed and discounted, or in other cases, on a risk-based approach, to carry out post-transaction analysis and report to the regulator as appropriate,”

*The volume of transactions executed by BOV is significant, and **when there is an alert one would need to look at previous transactions carried out by the individual** or business to determine whether there are any patterns which would need to be analysed ...*

...

*‘It is not about there being a particular threshold for suspicious activity. **It’s about recognising patterns.**’⁷⁰*

Wieħed jinnota wkoll li fl-istess artiklu, uffiċjal għoli ieħor tal-Bank qal li:

“We identified what our needs are, scanned the market, and made sure that the system is in line with those used by other international leading banks and functionalities aligned to the expectations of regulators.

We also needed to understand the expectations of local and foreign regulators on how transaction monitoring is to be conducted ...

... [The bank’s official] points to a number of recent fines handed down by the Financial Intelligence Analysis Unit (FIAU), saying that transaction monitoring keeps on featuring as a key issue. ‘Hence it is not only important to meet market expectations but also very important to be able to detect patterns of possible financial crime.’

Aspetti oħra - Kommunikazzjoni bejn l-Ilmentatur u l-Bank biex jgħolli l-limiti

⁷⁰ Ibid. Emphasis added by the Arbiter

L-Arbitru jinnota li fl-ittra tiegħu tat-18 t'April 2024, l-Ilmentatur spjega li:

"I was instructed to call Bank of Valletta and also ask for a payment limit increase to enable future monies to be sent and received. I did this on 2 occasions. One on the phone and once in Branch".⁷¹

Wagt is-seduta tal-25 ta' Ġunju 2025, ma ssemmiex li l-Ilmentatur mar f'xi branch biex jgħolli l-limitu tat-trasferimenti fuq il-kont tiegħu. L-Ilmentatur izda xehed, fosthom, li:

"... Ngħid li ċempilt il-bank biex ngħolli l-limit għal €25,000. Il-bank staqsieni xi mistoqsijiet ... Għamluli mistoqsijiet biex ikunu jafu min jiena. Staqsewni x'ser nagħmel u għidtilhom li ser nixtri l-affarijiet minn barra u daqshekk.

L-ewwel pagamenti bdew isiru fit-8 ta' Novembru 2023 u naħseb li dakinhar stess kont ċempilt il-bank. Naħseb li ċempilt fil-għodu ...

Ngħid li kont ergajt ċempilt il-bank ... It-tieni darba għidtilhom l-istess, biex jerġa' jiftaħ il-Visa u jagħmilhieli għal €25,000. Il-bank reġa' staqsieni l-istess affarijiet. U jien għidtilhom dak li qalli t-trader kif għandi nirrispondi."⁷²

Wara li l-Arbitru talab lill-Bank jippreżenta r-recordings li kellu mal-Ilmentatur biex jgħolli d-daily limits,⁷³ il-Bank sussegwentament spjega li:

"... r-reġistrazzjonijiet tat-telefonati għad-dati tat-8 u d-9 ta' Novembru 2023 m'humix disponibbli minħabba problema teknika li affettwat is-server tar-reġistrazzjoni matul dak il-perjodu. Is-server kien qed jiffunzjona b'mod difettuż u dan wassal sabiex it-telefonati ma ġewx irreġistrati ...".⁷⁴

Wagt is-seduta tad-9 ta' Settembru 2025, il-Bank tenna li:

"Rigward il-kwistjoni tat-telefonati meta l-ilmentatur ċempel il-bank fejn it-recordings ta' dawn it-telefonati ma humix disponibbli, ngħid li għal

⁷¹ P. 67

⁷² P. 172

⁷³ P. 175

⁷⁴ P. 177

perjodu ta' numru ta' xhur kellna problemi bir-recording server, fejn dan beda jfalli sakemm fl-aħħar ma baqax jaħdem bil-konsegwenza li r-recordings ma bdewx jinżammu.

U dan il-każ seħħ matul dak il-perjodu, għall-aħħar quarter tas-sena 2023. Illum il-ġurnata, l-problema ssolviet. Però, r-recordings ta' dawh it-telefonati li saru f'dak il-perjodu mhumiex available.”⁷⁵

L-Arbitru ma jistax jinjora li l-Ilmentatur naqas milli jkun sincier u jagħti stampa ċara lill-Bank fuq ir-raġuni ta' dawn it-trasferimenti meta l-Bank għamillu xi mistoqsijiet qabel ma għollielu l-limitu fuq il-kont tiegħu. Dan joħroġ mix-xhieda tal-Ilmentatur stess hekk kif imsemmija hawn fuq u mill-messaġġi ta' bejn l-Ilmentatur u l-frodista.⁷⁶

L-Ilmentatur, sfortunatament, iddeċieda li jikkopera u jafda lil xi ħadd li ma kienx jaf, li qatt ma ltaqa' miegħu u li kien għadu kif beda jikkomunika miegħu, jagħtih aċċess totali għal apparat elettroniku u l-kodiċi personali għall-aċċess tal-kont bankarju tiegħu, u dan filwaqt li ma jagħtix stampa ċara lill-Bank.

Ma hemmx dubju li taqa' responsabbiltà kbira fuq l-Ilmentatur minħabba l-azzjonijiet u n-negligenza tiegħu stess u dan l-aspett ser ikun rifless fl-ammont ta' kumpens li l-Arbitru ser jiddeċiedi f'dan il-każ, hekk kif spjegat iżjed fid-dettall hawn taħt.

L-Arbitru hawnhekk jieħu ukoll konjizzjoni tat-termini u l-kundizzjonijiet tas-servizz offruti mill-Bank li, fosthom, jgħidu:

“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 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,

⁷⁵ P. 179

⁷⁶ P. 153 u 155

from falling into the hands, or coming to the knowledge, of any third party.”⁷⁷

Huwa aspett tant bażiku li wieħed la għandu jagħti kredenzjali u kodiċi tal-bank u wisq inqas aċċess għall-apparat elettroniku tiegħu (bħal *mobile* jew komputer), lil xi ħadd li ma jafx u li għadu kif iltaqa’ miegħu permezz tal-media soċjali.

Huwa ukoll aspett bażiku li wieħed ma għandux ifittex parir jew jagħmel investimenti finanzjarji minn kuntatti iġġenerati minn *Facebook* jew media soċjali oħra iżda li jfittex l-assistenza ta’ fornitur tas-servizzi finanzjarju illiċenzjat jew awtorrizat mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta’ Malta (l-MFSA). Dan iżjed u iżjed meta xi ħadd bħall-Ilmentatur spjega li huwa ma kienx jifhem u li kien saħansitra jfittex l-għajnuna biex jagħmel ċertu tranżazzjonijiet kemm tal-bank jew xiri ‘*online*’.⁷⁸

Minkejja dan, iżda, joħroġu wkoll nuqqasijiet materjali ċari min-naħa tal-Bank. Jidher li l-mistoqsijiet li saru min-naħa tal-Bank biex il-limitu fuq il-kont tiegħu jogħla b’ammont sostanzjali, kienu magħmula b’mod superfiċjali u/jew mhux adegwat. Dan anke hekk kif joħroġ mix-xhieda tal-Ilmentatur fejn qal:

“Il-bank staqsieni xi tliet mistoqsijiet ...”, u li meta reġa’ kkuntattja l-Bank, reġgħu biss “Staqsewni x’ser nagħmel u għidtilhom li ser nixtri l-affarijiet minn barra u daqshekk.”⁷⁹

Fiċ-ċirkostanza li l-Bank ma pprezentax evidenza - la permezz ta’ reġistrazzjoni ta’ telefonati u lanqas b’xi xhieda ta’ xi uffiċjali tal-Bank - ta’ dak li l-Ilmentatur ġie mistoqsi u l-konverżazzjoni li kien hemm bejn l-Ilmentatur u l-Bank biex jiżdied il-limitu u jsiru t-tranżazzjonijiet, l-Arbitru jitfa’ l-piż kollu fuq il-verżjoni mogħtija mill-Ilmentatur.

Hekk kif diġà msemmi waqt ix-xhieda tal-Ilmentatur, joħroġ li l-mistoqsijiet tal-Bank kienu pjuttost bażiċi u/jew superfiċjali għall-aħħar.

Waqt il-proċeduri ta’ dan il-każ, l-Arbitru ma ingħatax komfort li l-Bank aġixxa b’mod adegwat u bil-prudenza, reqqa u dettall kif kien mistenni u kellu jsir min-naħa tal-Bank meta l-Ilmentatur talab biex jogħlew il-limiti fuq il-kont bankarju.

⁷⁷ P. 143

⁷⁸ P. 172

⁷⁹ *Ibid.*

Dan jgħodd b'aktar qawwa rigward it-tieni talba biex jgħolli l-limitu ta' pagamenti meta l-Bank seta' jara li l-pagamenti ta' qabel kienu sejrin lejn xiri ta' kryptoassi.

L-Arbitru jinnota li l-Bank, fosthom, issottometta li ma kien xejn responsabbli peress li:

"... l-ilmentatur naqas milli jaġixxi b'diligenza u trasparenza, u żamm informazzjoni kruċjali moħbija li kienet essenzjali sabiex il-Bank ikun f'pożizzjoni li jintervjeni. Għaldastant, ma hemm l-ebda bażi li l-Bank kellu jwaqqaf it-tranzazzjonijiet, u l-obbligi tiegħu ma ġewx miksura."

L-Arbitru, iżda, ma jilqax tali sottomissjoni. Apparti dak li xehed l-ilmentatur rigward il-limiti u n-nuqqas serju li ħareġ li l-Bank ma żammx evidenza tal-komunikazzjonijiet li kellu mal-klijent rigward iż-żieda fil-limiti tal-kont bankarju, hemm aspett ieħor li jwaqqa' wkoll id-difiża tal-Bank.

Dan peress li kien hemm numru ta' tranzazzjonijiet sostanzjali li saru b'ċertu frekwenza fejn dawn, minnhom infushom, taw jew kellhom jaġhtu lill-Bank stampa iżjed ċara ta' dak li kien qiegħed jiġri u tal-bżonn li l-Bank jintervjeni hekk kif ukoll spjegat fis-sezzjoni li jmiss.

Il-punt fejn l-Arbitru jhoss li l-Bank kellu tal-inqas jintervjeni

L-Arbitru jrid jikkunsidra f'liema punt il-Bank kien doveruż li jkollu suspetti biżżejjed u jintervjeni b'diskussjoni serja mal-ilmentatur dwar il-possibilità ta' frodi.

Filwaqt li d-diskussjonijiet li saru biex jogħla l-limitu fuq il-kont bankarju ma kinux adegwati b'nuqqasijiet prevalenti miż-żewġ partijiet, ma hemmx dubju li t-tranzazzjonijiet li saru fit-8 ta' Novembru 2023 kienu jaġhtu kuntest iżjed ċar ta' x'kien qiegħed jiġri. Dawn it-tranzazzjonijiet kellhom jittieħdu in konsiderazzjoni u fl-isfond tal-informazzjoni (jew in-nuqqas tagħha) li kien qed jaġhti l-ilmentatur fid-diskussjonijiet tiegħu mal-Bank.

L-Arbitru jhoss li jkun ġust li jikkonkludi li l-punt ta' azzjoni messu tal-inqas intlaħaq meta l-ilmentatur reġa' ċempel jew ikkuntattja l-Bank it-tieni darba biex

jgħolli l-limitu. Wieħed jinnota li sat-8 ta' Novembru 2023, kienu seħħew numru ta' pagamenti hekk kif imnizżel f'Tabella Ċ:

Tabella Ċ

DATA	Ammont EUR	Pagamenti
8.11.2023	5,000	<i>Wise Europe SA</i>
8.11.2023	4,500	<i>Revolut</i>
8.11.2023	5,000	<i>Revolut</i>
8.11.2023	5,000	<i>Binance.com</i>
8.11.2023	500	<i>Binance.com</i>
8.11.2023	5,000	<i>Bifinity - Vilnius</i>
TOTAL	€25,000	

Sa din id-data kienu diġà saru sitt pagamenti għall-valur ta' €25,000, ammont li jsarraf f'izjed minn sena salarju tal-Ilmentatur u li kien 'il fuq minn 35% tal-ammont imfaddal mill-Ilmentatur sa dak iż-żmien.⁸⁰

Apparti li dan kien ħruġ sostanzjali, mhux normali, meta wkoll imqabbel mal-operat u tranzazzjonijiet preċedenti tal-Ilmentatur hekk kif diġà spjegat, kien jidher b'mod ċar li qed jiġu trasferiti somom sostanzjali b'mod suċċessiv għal kryptoassi. Dan ukoll peress li l-Bank bla dubju jaf min huma *Binance.com*.

Għar-raġunijiet spjegati iżjed 'il fuq, l-Arbitru qed jeżenta lill-BOV minn kull ħtija dwar l-ewwel pagamenti li laħqu saru sal-aħħar pagament tat-8 ta' Novembru 2023. Dan ukoll għaliex m'hemmx aspettattiva (s'issa) li l-moniteragg ta' pagamenti jsir fuq bażi *real time*. Iżda, minn hemm 'il quddiem, joħroġ argument sod li l-Bank naqas minn dmirijietu taħt l-obbligi ta' moniteragg ta' pagamenti.

⁸⁰ Eur25,000 minn Eur66,000

Fiċ-ċirkostanzi partikolari ta' dan il-każ, fejn toħroġ imġiba negligenti min-naħa tal-Ilmentatur kif ukoll nuqqasijiet materjali min-naħa tal-Bank, l-Arbitru jqis li l-Bank irid jerfa' parti mit-telf li l-Ilmentatur ġarrab fuq il-pagamenti l-oħra li saru – jiġifieri mill-ewwel pagament tad-9 ta' Novembru 2023, 'l quddiem, (għajr dawk li l-Bank irnexxilu jgħib lura) skont it-Tabella D hawn taħt:

Tabella D

DATA	Ammont EUR	Pagamenti
9.11.2023	5,000	<i>Bifinity - Vilnius</i>
9.11.2023	5,000	<i>Bifinity - Vilnius</i>
9.11.2023	5,000	<i>Binance.com</i>
9.11.2023	5,000	<i>Binance.com</i>
9.11.2025	5,000	<i>Revolut</i>
10.11.2023	10,000	<i>Revolut</i>
11.11.2023	1,000	<i>Binance.com</i>
11.11.2023	1,130	<i>Bifinity - Vilnius</i>
TOTAL	€37,130	

Il-Bank kien jaf li l-Ilmentatur ma kienx klijent professjonali li normalment jinvesti (jew jispekola) fi kryptoassi u kien jaf fejn kienu sejr in-flus għax kien jaf x'inh i l-funzjoni ta' *Binance.com*. Mill-profil u storja tal-kont tal-Ilmentatur kellhom joħroġu l-limitazzjonijiet tiegħu, in-nuqqas ta' esperjenza f'dan is-settur, u li dan qatt ma għamel dawn it-tip ta' tranżazzjonijiet. U, allura, wara dawk il-pagamenti materjali li baqgħu għaddejjin b'mod sistematiku mit-tieni

jum 'l hemm, mid-9 ta' Novembru 2023 'il quddiem, huwa meqjus li l-Bank ma kellux ħajt ta' kenn li jinjora iżjed pagamenti li ma kinux skont il-profil ta' klijent *retail*, u li kienu suspettużi għax ma kinux normali u ma kinux jaqgħu fin-natura jew l-operat normali tal-kont kemm min-naħa ta' ammont, frekwenza, destinazzjoni u skop.

Il-Bank, allura, kellu kull raġuni biex fil-każ odjern jissuspetta frodi u jintervjeni, irrispettivament jekk serraħx rasu li l-istruzzjonijiet kienu qed jingħataw mill-klijent tiegħu.

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, pereżempju, meta hemm xi pagament materjali jew sekwenza ta' pagament/i li huwa jew huma anomalju/i.

F'dan il-każ in kwistjoni, ħareġ li kien hemm ċertu nuqqasijiet min-naħa tal-Bank hekk kif ampjament spjegat hawn fuq.

B'mistoqsijiet bażiċi u ġenerali li r-rappreżentanti tal-Bank setgħu faċilment jagħmlu, kellu mill-ewwel u faċilment joħroġ li dawn it-tranzazzjonijiet kollha materjali li l-Ilmentatur kien qiegħed jagħmel fi kriptoaSSI kienu f'ċirkostanzi pjuttost suspettużi. Il-Bank kellu jeskala u jżid l-istħarriġ tiegħu biex jifhem kif klijent *retail* kien qed jagħmel tant pagamenti sostanzjali għewwa l-kriptoaSSI.

L-argument tal-BOV li *Revolut*, *Binance*, eċċ., huma ismijiet li kontribom m'hemmx sanzjonijiet jew proċeduri li jagħmluhom mhux affidabbli huwa skars biex jiġġustifika għalfejn ma intervjenix mal-Ilmentatur biex jistaqsi u jindaga.

L-argument mhux jekk dawn l-istituzzjonijiet humiex affidabbli jew le, iżda jekk il-klijent kienx it-tip li jagħmel trasferimenti lil dawn l-istituzzjonijiet bla ma jqajjem suspett raġonevoli li mhux kollox kien sew.

Filwaqt li l-Bank, raġonevolment la ma kien mistenni li jagħmel *due diligence* fuq l-integrità tal-partijiet li l-Ilmentatur kien qiegħed jiddilja magħhom u wisq anqas li jagħti parir lill-Ilmentatur dwar investimenti, huwa meqjus iżda li

skont l-obbligi tal-moniteragg tal-pagamenti, l-Bank kellu jintervjeni fejn, fosthom, seta':

- i. jistaqsi lill-Ilmentatur in-natura tal-pagamenti u lil min effettivament dawn kienu ser isiru;
- ii. jistaqsi ċertu mistoqsijiet bażiċi u sempliċi u jiġbed l-attenzjoni tal-Ilmentatur għal ċertu aspetti u '*red flags*' li kienu joħroġu. Ċertu mistoqsijiet li setgħu saru jew aspetti li setgħu jitqajjmu mal-Ilmentatur huma, pereżempju:
 - kif sar jaf b'dan it-trader;
 - jekk qattx iltaqa' mat-trader personalment;
 - jekk iċċekkjax u vverifikax mar-regolatur tas-servizzi finanzjarji li t-trader huwa verament illicenzjat biex jipprovdi s-servizz offrut;
 - jekk qattx għamel 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 tal-konsumatur:

- li hemm diversi skemi frawdolenti sofistikati li jinvolvu t-tip ta' tranżazzjonijiet li kien qed jagħmel u l-importanza li joqgħod attent u jivverifika sew l-affarijiet biex ma jingidimx;
- jinkoraġġih biex ikun kawt u jitkellem ma' xi hadd professjonali u licenzjat lokali li jkun jista' jiggwidah minħabba ċertu *red flags* li ħargu rigward it-tranżazzjonijiet li għamel u xtaq ikompli jagħmel u ċ-ċirkostanzi partikolari tagħhom.

L-Arbitru huwa tal-fehma li kieku l-Bank staqsa lill-Ilmentatur jispjega ċ-ċirkostanzi li wassluh biex jibda jagħmel dawn it-trasferimenti kollha, kellu mill-ewwel joħroġ ir-reklam frawdolenti li l-Ilmentatur kien ra min fuq *Facebook* u li għalhekk seta' jsir intervent f'waqtu min-naħa tal-Bank biex iwaqqaf il-frodi.

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 jidhirli xieraq, ta’ liġijiet applikabbli u relevanti, 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 (u fin-Nota tiegħu ta’ Frar 2025) il-qasam regulatorju 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 jistax jiġi nġorat prassi ta’ banek, pereżempju, f’ġurisdizzjonijiet reputabbli fis-settur finanzjarju bħal dak tar-Renju Unit, li jpoġġu l-protezzjoni tal-interess tal-konsumatur ‘il quddiem. Hemm, pereżempju, numru sew ta’ deċiżjonijiet mill-*Financial Ombudsman* Ingliż (FSO) li jmorru lura fuq dan l-aspett sa mis-sena 2022.⁸¹

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.”

⁸¹ Każijiet ‘DRN-3563742’, ‘DRN-3670635’ u ‘DRN-4549050’ 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>

<https://www.financial-ombudsman.org.uk/decision/DRN-4760817.pdf>

F'kaži ta' frodi minn *scams* dwar pagamenti, l-FSO ġeneralment jipprotegi lill-konsumatur meta xi istituzzjoni finanzjarja fir-Renju Unit tħalli li jsiru pagamenti minn investituri bla esperjenza lejn xi *crypto exchange* jew pjattaformi fuq kriptoaassi. Hekk, pereżempju, 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 a 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 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."*⁸²

L-Arbitru jagħraf ukoll l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumatur hekk kif hu anke mitlub mil-liġi. L-Ilmentatur stenna li l-Bank tiegħu kellu jieħu miżuri biżżejjed biex jipproteġih bħala konsumatur mit-tranzazzjonijiet frawdolenti.

⁸²<https://www.financial-ombudsman.org.uk/decisions-case-studies/case-studies/consumer-contacts-us-complain-cryptocurrency-investment-scam>

Deċiżjoni

Għar-raġunijiet spjegati hawn fuq, l-Arbitru qed isib li l-BOV naqas mill-obbligu tiegħu dwar moniteragg ta' pagamenti li saru mill-Ilmentatur.

Kieku għamel moniteragg u ħa miżuri xierqa, kellu jiġi identifikat li t-tranzazzjonijiet kienu ta' natura frawdolenti, kellu jwissi lill-Ilmentatur u jintervjeni b'mod adegwat fiċ-ċirkostanzi. Dan iżda ma sarx.

Min-naħa l-oħra, l-Ilmentatur kellu responsabbiltà tiegħu ukoll u huwa meqjus li għandu jgħorr parti sostanzjali tat-telf imġarrab minħabba l-aġir negligenti tiegħu. Fi żmien tant qasir, l-Ilmentatur ipprova aċċess komplut lil strangier permezz tal-applikazzjoni *AnyDesk*, u ppermetta li jsiru tranzazzjonijiet kontra t-termini u kundizzjonijiet tal-Bank.

Fiċ-ċirkostanzi partikolari ta' dan il-każ, l-Arbitru għalhekk jordna lill-BOV jirrifondi parti mit-telf li għarrab l-Ilmentatur minħabba nuqqas fis-sistema ta' moniteragg ta' pagamenti, u jhallas lill-Ilmentatur l-ammont ikkalkolat kif ġej fit-Tabella E hawn taħt:

Tabella E

DATA	Ammont EUR	Pagamenti	Perċentaġġ ta' kumpens
9.11.2023	5,000	<i>Revolut*</i>	50% - Eur2,500
9.11.2023	5,000	<i>Bifinity - Vilnius</i>	50% - Eur2,500
9.11.2023	5,000	<i>Bifinity - Vilnius</i>	50% - Eur2,500
9.11.2023	5,000	<i>Binance.com</i>	50% - Eur2,500
9.11.2023	5,000	<i>Binance.com</i>	50% - Eur2,500
10.11.2023	10,000	<i>Revolut*</i>	50% - Eur5,000
11.11.2023	1,000	<i>Binance.com</i>	100% - Eur1000**
11.11.2023	1,130	<i>Bifinity - Vilnius</i>	100% - Eur1130**
TOTAL	37,130		Eur 19,630

* Għalkemm pagamenti lejn *Revolut* ma jirrapprezentawx evidenza ċara ta' investiment riskjuż, iċ-ċirkostanzi tal-każ kienu tali li l-Bank messu issuspetta li *Revolut* kienu biss passaġġ lejn kryptoassi.

L-Ilmentatur għamel pagament lejn *Revolut* wara li kien għamel pagamenti lejn *exchange* u kumpanija ta' kryptoassi, *Binance* u *Bifinity*.

** Rifużjoni sħiħa qed tiġi deċiża għax dawn il-pagamenti saru 3 ijiem wara l-pagamenti li għalihom il-Bank gie eżentat mir-responsabbiltà u, għalhekk, kellu żmien biex jintebaħ li l-pagamenti kellhom xamma qawwija ta' frodi.

Skont Artikolu 26(3)(c)(iv) ta' KAP. 555, il-Bank huwa ordnat iħallas kumpens lill-Ilmentatur ta' **€19,630** (dsatax-il elf, sitt mija u tletin ewro).

Bl-imġħax ta' 2.15%⁸³ minn ħamest ijiem wara d-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-pagament effettiv.

Peress li kull naħa kellha parti mit-tort għat-telf imġarrab, kull parti ġgħorr l-ispejjeż tagħha.

L-Arbitru jieħu din l-okkażjoni biex iwissi lill-banek biex jinvestu f'sistemi effettivi ta' moniteragg ta' pagamenti biex jindirizzaw dan il-flagell ta' frodi fuq vittmi li jaqgħu fin-nassa ta' *scammers*.

Hemm ħtieġa immedjata ta' taħriġ tar-rappreżentanti tal-banek fil-*contact centres* u fil-fergħat biex ikunu kapaċi jxommu elementi ta' frodi, speċjalment meta l-klijent jagħmel talbiet strambi biex iżid il-limitu ta' pagamenti li jsiru onlajn. Il-banek ma għandhomx jibqgħu biss jagħmlu eżerċizzju ta' identifikazzjoni u ma jwissux lill-klijenti fejn ikun hemm xamma ta' frodi li toħroġ minn tranżazzjonijiet xejn tipiċi li jkunu għaddejjin fuq il-kont tal-klijenti.

Fejn ir-risposta tal-klijent ma tkunx konvinċenti, ż-żieda mitluba fil-limiti ma għandhiex tiġi approvata u l-klijent għandu jintalab li jmur fil-fergħa għal spjegazzjoni aktar profonda.

⁸³ *Marginal Refinance Operations (MRO) rate* tal-Bank Ċentrali Ewropew. Jekk isir appell u din id-deċiżjoni tiġi kkonfermata, l-imġħax japplika mid-data ta' din id-deċiżjoni.

Hemm ukoll ħtieġa biex il-banek jinvestu f'sistemi ta' moniteraġġ ta' pagamenti anke permezz ta' sistemi AI (*Artificial Intelligence*) biex il-moniteraġġ isir f'tempistika reali u pagamenti strambi u mhux f'linja normali jiġu temporanjament miżmuma sa ma jsir kuntatt mal-klijent ħa jintalbu l-kjarifiki meħtieġa.

Alfred Mifsud

Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deciżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

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

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

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