

Każ ASF 339/2025

BZ

(‘l-Ilmentatur’)

vs

BNF Bank p.l.c.

(C 41030)

(‘BNF’, ‘il-Bank’ jew ‘il-Fornitur tas-Servizz’)

Seduta 25 t’Awwissu 2026

L-Arbitru,

Ra l-Ilment¹ datat 19 ta’ Diċembru 2025 magħmul kontra l-BNF dwar ir-rifjut li jirrifondi pagament ta’ €10,000 li sar mill-kont tiegħu nhar il-11 ta’ Novembru 2025, li huwa jsostni li sar mingħajr l-awtorizzazzjoni tiegħu.

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

- Il-pagament ikun għal ammont 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 il-mezz ta’ komunikazzjoni normalment użat bejn il-bank u l-klijent, ġeneralment permezz ta’ SMS jew *e-mail*.

¹Paġni (P.) 1 - 6 b’dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 7 - 29.

- 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 twissijiet² maħruġa mill-banek u mir-Regolatur biex ma jagħfsux *links* għax il-bank ma jibgħatx *links* fil-messaġġi tiegħu, u li l-klijent għandu jikkomunika mal-bank biss tramite l-App u/jew il-*website* uffiċjali u dan permezz tal-kredenzjali li l-bank ikun ta lill-klijent, il-klijent b'nuqqas ta' attenzjoni jagħfas il-*link*.
- Minn hemm 'il quddiem, il-frodist b'xi mod jirnexxielu jippenetra l-kont tal-klijent u jagħmel trasferiment ta' flus ġeneralment fuq bażi '*same day*' li jmorru fil-kont tal-frodist, ġeneralment, f'kont bankarju f'pajjiż barrani minn fejn huwa kważi impossibbli li jsir *recall* effettiv tal-flus galadarba l-klijent jirrapporta lill-bank tiegħu li ġie ffrodat. Hafna drabi, il-frodist ikun pront jigbed jew jittrasferixxi l-flus appena jaslu fil-kont indikat.
- B'riżultat, jinħoloq nuqqas ta' ftehim bejn il-bank u l-klijent dwar min hu responsabbli jgħorr il-piż tal-pagament frawdolenti. Il-klijent isostni li l-bank ma pproteġihx meta ħalla kanal ta' komunikazzjoni li normalment jintuża bejn il-bank u l-klijent jiġi ppenetrat mill-frodist, u li l-bank messu nduna li kien pagament frawdolenti għax, ġeneralment, il-klijent ma jkollux storja ta' pagamenti bħal dawn.

Il-bank isostni li l-ħtija hija kollha tal-klijent għaliex permezz ta' traskuraġni grossolana (*gross negligence*), ikun ta aċċess tal-kredenzjali sigrieti tal-kont tiegħu lill-frodist u b'hekk iffaċilita l-frodi.

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

- Fil-11 ta' Novembru 2025, għall-ħabta tas-19:00, irċieva messaġġi fuq il-kanal tal-SMS li jirċievi normalment mill-BNF fejn qalulu:

² L-Uffiċċju tal-Arbitru ukoll ħareġ twissijiet – ara:
https://www.youtube.com/watch?v=3podDv2R_Jc&t=3s

“Dear customer, we have noticed some unusual activity on your eBNF account, please call us on +356 2260 1000 we may contact you on +356 9960 1000 Regards, BNF Bank”

*“Dear customer, we are in the process of updating your phone number to +35679309400 Regards BNF Bank”.*³

- Wara ftit irċieva telefonata minn numru +356 9960 1000 minn persuna li kellmitu bil-Malti u spjegatlu li kienet mill-*Customer Care* tal-BNF, li jopera sat-8:00 p.m. Qaltlu li qed jaraw tranżazzjoni dubjuża ta’ €10,000 li riedu jivverifikaw jekk kienx hu li qed jagħmilha.
- Assiguraha li ma kienx hu li għamel din it-tranżazzjoni u, waqt it-telefonata twila, bagħtitlu SMS ieħor b’*link* ġo fih li jgħid:

*“Please review your details at <https://ebnf.helplinemt.com> regarding a new login that was made on your eBNF profile, Regards BNF Bank”.*⁴

- Jidher li għafas il-*link* u uża l-kredenzjali sigrieti biex daħal f’*website* li dehret bħal dik tal-BNF u, b’hekk, il-frodista kellha aċċess għall-*internet banking* tiegħu u bdiet tagħtih informazzjoni li kkonvincietu li kienet ġenwinament mill-BNF qed tgħinu biex iżomm pagament dubjuż.
- Irċieva aktar SMSs fuq l-istess kanal:

*“Your BNF One Time Password to make payment towards account ending with 6657 for the amount of EUR 10000.00 is 56530516.”*⁵

Eżatt wara, irċieva dan il-messaġġ:

*“Please note, the code above can also be used to cancel, nothing will be deducted as stated, regards BNF Bank.”*⁶

³ P. 25

⁴ P. 17

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

L-ewwel messagg kien ġenwin mill-BNF. It-tieni wieħed kien mill-frodist biex jikkonvinci l-klijent idahhal il-kodiċi għax dan kien intiż biex iwaqqaf il-pagament, mhux biex jittieħdu flus.

- Mir-risposta tal-BNF jidher li fil-ħin ta' 19:17, l-Ilmentatur daħal u ħareġ fl-*internet banking* tiegħu.
- Fil-ħin ta' 19:19 kien hemm *login* mill-*iscammer* (wara li l-Ilmentatur ikun għafas il-*link* u daħhal il-kredenzjali sigrieti).
- Fil-ħin ta' 19:21 ħareġ l-SMS indikat hawn fuq bil-kodiċi biex isir il-pagament.
- Fil-ħin ta' 19:22 sar il-pagament u ħareġ SMS b'konferma li kien sar il-pagament.⁷ Il-pagament kien sar favur beneficijarju bl-isem ta' Samantha Cloke.⁸
- Bejn 19:32 u 19:37, l-Ilmentatur ċempel lill-*Customer Care* tal-BNF biex jirrapporta l-frodi, u fil-ħin ta' 20:20 sar rapport fl-għassa tal-pulizija.⁹
- Jidher li l-frodisti baqgħu jittantaw li jsiru pagamenti oħra iżda dawn ma rnexxewx għax l-Ilmentatur ma kkomunikax il-kodiċi sigrieti biex isiru dawn il-pagamenti.¹⁰
- Jidher li l-pagament seta' jsir għax il-limitu ta' pagamenti fuq il-kont tal-klijent kien jippermetti pagamenti f'dan il-livell.¹¹

L-Ilment

L-Ilmentatur argumenta:

"I had realised that this was a scam when I received a message from the same number that a payment of €10,000 has been processed in favor of Samantha Cloke. I had filed a police report immediately that evening and

⁷ P. 19

⁸ P. 27

⁹ P. 13 - 15

¹⁰ P. 19 - 23

¹¹ P. 53

next day first thing had logged a report at the Qormi Branch presenting the police report and completing a transaction dispute form.

To my disappointment, on the 18th November I received a communication from the Bank that the transaction dispute was not accepted by the intermediary. I believe that the bank did not do enough. Transactions are traceable with the names and ibans identifiers.

It is clear that my information held with the bank had been compromised and as a result I got damages amounting to €10,000. The lack of immediate investigation from your part had made it more difficult now to recoup the funds.

To this effect, I request that my funds will be fully reimbursed by BNF, without any additional charges.”¹²

Risposta tal-Fornitur tas-Servizz

Fir-risposta¹³ tagħhom datata 02 ta' Jannar 2026, il-BNF, wara li taw ordni kronologika dwar kif ġraw l-affarijiet, qalu:

“On 18th November 2025, the Bank was informed that the recall request had been declined by the beneficiary bank. The Bank’s customer care team informed the Customer of this and carried out a full reset of the Customer’s Internet Banking profile, after which the Customer was able to successfully access his Internet Banking profile.

2. Use of banking credentials

As indicated in the Bank’s resolution letter dated 11th December 2025, the Transaction was authorised using his personal credentials and the secure code sent by the Bank to the Customer’s mobile phone. Hence, the Transaction was authorised via two-factor authentication. Such secure code was either entered directly by the Customer or provided by the Customer to a third party who had access to the Customer’s Internet Banking Profile.

¹² P. 7

¹³ P. 34 - 39

Furthermore, since the Transaction was a SEPA Instant Payment, the Bank is not obligated under the Regulation to carry out immediate and live transaction monitoring on all payments.

3. Spoofing – relating to the mobile number used by the third party

The mobile number “99601000” is not an official number used by the Bank in providing its customer facing services. The mentioned mobile number was spoofed and used by the third party to communicate with the Customer.

The spoofing of numbers falls outside the Bank’s remit, and the Bank can neither detect nor monitor such activity, as this does not correspond with any of the Bank’s systems. Therefore, the Bank may only raise awareness to its customers.

Furthermore, following the complaint filed by the Customer, the Bank communicated with its telecommunications service provider, and initiated measures and mitigants to impede the mobile number “99601000” from use.

4. Scam alerts

From time to time the Bank posts scam alerts on its social media platforms in raising awareness to the public regarding ongoing scams and may also communicate with its customers using other means, such as SMSs and banners on the Bank’s website. The following posts published prior to 11th November 2025 on the Bank’s social media platform refer:”¹⁴

...

“On 3rd November 2025, the Bank sent out a direct SMS to all customers, informing them to exercise caution. The text read as follows:

03/11/2025 16:15 – Caution! Fraudsters are impersonating BNF using fake domains. BNF will NEVER ask you to click links in SMS. Stay alert do not click & report scams immediately.

¹⁴ P. 35

On 12th November 2025, the Bank sent out another direct SMS to all customers, informing them once again to exercise caution. The text read as follows:

12/11/2025 14:34 – Alert! Fraudsters are posing as BNF Bank via calls and SMS. We will NEVER ask for your security details or to click links in an SMS. Report scams immediately.

Conclusion

The Customer cooperated fully with the third party and readily authorised the Transaction of his own accord, using his personal credentials and valid secure codes, which were entered directly by the Customer or provided by the Customer to a third party who had gained access to the Customer's Internet Banking Profile after the Customer clicked on the provided link in the SMS communicated by the third party.

Notwithstanding the above, the Bank exercised its maximum effort in assisting the Customer by commencing the process to recall the Transaction on 11th November 2025, following the notification received from the Customer regarding the circumstances under which the Transaction took place. Despite the Bank's efforts in assisting the Customer, the beneficiary bank declined the recall request due to insufficient funds in the beneficiary's account.

Therefore, the Bank stands with its initial decision, that it has exhausted its means to retrieve the funds, and is therefore unable to accede to the Customer's request to refund the same amount associated with the purported Transaction. Furthermore, the Bank concludes that it has acted appropriately and in full compliance with its legal and regulatory obligations.”¹⁵

Għamlu wkoll referenza għal twissijiet dwar scams li kienu dehru bħala posts fuq is-social media platforms tal-Bank qabel għara l-każ, jgħid li fit-23 ta' Jannar 2025, fid-19 ta' Awwissu 2025 u fl-1 ta' Novembru 2025.¹⁶

¹⁵ P. 39

¹⁶ P. 36 - 38

Bħala konkluzjoni, il-Bank argumenta li l-*iscam* seħħet bħala riżultat ta' koperazzjoni sħiħa tal-Ilmentatur mal-frodista, li kienet tammonta għal traskuraġni gravi (*gross negligence*) u, għalhekk, il-klijent irid iġorr il-piż kollu tat-telf li sofra.

Seduti

Fl-ewwel seduta tas-27 ta' April 2026, l-Ilmentatur spjega l-każ tiegħu kif diġà riprodott hawn fuq.

Fil-kontroeżami kompli jgħid:

“Qed niġi referut għall-messaġġi li rċevejt (paġni 17 u 25 tal-proċess) u mitlub nagħti s-sekwenza kif irċevejthom, ngħid li l-ewwel irċevejt messaġġ ta’ Tuesday, 11 November 6.38 p.m.

‘Dear customer, we have noticed some unusual activity ...’

Imbagħad, wara ftit irċevejt,

‘Dear customer, we are in the process of updating your phone number...’

U fl-istess ħin, daħlu messaġġi oħrajn,

‘Please review your details at’

Sadanittant, kont qed inkellimha. Meta bagħtet il-password, fl-istess ħin daħal messaġġ ieħor li jgħid:

‘Please note, the code above can also be used to cancel, nothing will be deducted as stated.’

Mistoqsi meta rċevejt it-tielet SMS li kien fih il-link, ma nnotajtx li l-link hija differenti mil-link tal-bank, fejn tispicċa BNF.bank u hawnhekk għandna, eBNF.Helplinemt.com, ngħid li fl-aħħar messaġġ, Regards BNF Bank, jiġifieri ma tajtx każ id-.BNF. Trid tqis li dak il-ħin kienu s-7.00 p.m., wara ġurnata xogħol, ċemplitli din li ser jinqatgħu €10,000. Dak il-ħin mhux id-.BNF ser niċċekkja.

Qed jingħad li meta rċevejt il-code, il-messaġġ jgħid:

'Your BNF One Time Password to make payment towards account ending with for the amount of EUR 10000.00 is'

U li wara rċevejt,

'Please note, the'

Ngħid li dawk daħlu fl-istess ħin u wara qgħadt naqrah il-messaġġ.

Mistoqsi naqbilx li fil-passat meta jsir pagament, il-bank qatt ma jibgħat dak it-tip ta' messaġġi wara, ngħid li normalment, meta nagħmel transfers, (jien nixtri ħafna affarijiet minn barra għax-xogħol tiegħi), il-One-Time Password normalment dejjem tintbagħat dak il-ħin u mbagħad wara, nirċievi l-messaġġ li saret it-transaction.

Ngħid li l-messaġġ, 'Please note, the code above ...', normalment ma nirċevihx imma rċevejtu biss dakinhar.

Meta tara l-messaġġi wara, x'ħin tkun aktar kalm, tirrealizza li l-messaġġ tal-One-Time Password vera irċevejtu mill-bank, u l-messaġġ l-ieħor bagħtitu l-iscammer biex tgħatti dak il-messaġġ.

Qed jingħad li qabel ma ġara dan l-inċident, il-bank kien qed jibgħat avviżi biex ma jagħfsux fuq links u joqgħodu attenti.

Mistoqsi kontx irċevejt dawn il-messaġġi, ngħid li ftit mill-messaġġi li kien bagħat il-BNF ma rajthomx għax tefagħhom spam – imbagħad, kont neħħejthom mill-ispam. Il-messaġġi li kien jibgħat il-bank kienu diġà daħlu spam.

Ngħid li ġieli rċevejt messaġġi fuq l-iscams u llum il-ġurnata qed narahom ħafna aktar.

Ngħid li qabel l-inċident, kien intbagħat avviż fuq l-iscams imma kien daħal spam u kont neħħejtu.”¹⁷

Fit-tieni seduta li nżammet fil-15 ta' Ġunju 2026 xehdet Julie Grima, *Manager tal-Investigations, Sanctions and Fraud Team*.¹⁸ Hija qalet li bis-sistema ta'

¹⁷ P. 42 - 43

¹⁸ P. 51 - 53

Instant Payments li daħlet fid-9 ta' Ottubru 2025, peress li l-pagamenti jsiru mal-ewwel, il-Bank ma jagħmel ebda *pre-transaction monitoring* ħlief għal kwistjoni ta' *sanctions* fl-ismijiet tal-benefiċjarji. Mill-bqija, bħala prekawzjoni, ikun hemm il-*limit* tal-pagamenti abbinat mal-kont li l-klijent għandu dritt jibdel kif jixtieq.

Rigward il-*post transaction monitoring*, spjegat li dan isir aktar rigward kwistjonijiet ta' AML/CFT biex jaraw hemmx bżonn li xi każ jiġi eskalat lill-FIAU.

Xehed ukoll Nathan Gatt bħala l-persuna responsabbli mill-*Information Security* u l-*IT Governance* tal-BNF.¹⁹

Spjega li kieku l-Ilmentatur ma kixifx il-kodiċi sigrieti, kemm biex jaċċessa l-*internet banking* kif ukoll biex jagħmel pagament (fejn il-*code* li ntbagħatlu kien ċar u ma jhalli l-ebda dubju li jkun qed jawtorizza pagament), il-frodi ma kinitx tirnexxi.

L-Arbitru talab lill-BNF jibagħtu:

- kopja tal-*istatement* tal-kont għat-12-il xahar ta' qabel l-incident.
- dikjarazzjoni formali dwar x'kien il-limitu ta' pagamenti tal-kont u storja ta' kif dan il-limitu ġie stabbilit.
- evidenza ta' xi twissijiet li l-BNF bagħat lill-klijenti biex javżahom bl-introduzzjoni tal-*Instant Payments* (EU Regulation 2024/886) fid-09 t'Ottubru 2025 u r-riskji li tista' ġġib magħha din l-innovazzjoni.

Mill-*istatement* tal-kont²⁰ jirriżulta li l-Ilmentatur qatt ma kien għamel *online payment* bħal dak ilmentat, u l-kont juri storja ta' pagamenti frekwenti bil-*card/point of sale* jew *direct debits*, bl-ogħla ammont imħallas ikun ta' €488.23 permezz ta' *standing order* fis-26.10.2025.

Rigward il-limitu tal-pagamenti applikabbli għall-kont tal-Ilmentatur, il-Bank informa li dan kien kbir biżżejjed biex il-pagament ilmentat ta' €10,000 seta' jsir.

Rigward evidenza li l-BNF bagħat xi twissija lill-klijenti dwar il-vantaġġi u r-riskji tas-sistema *Instant Payments*, ma ntbagħtet l-ebda evidenza.

¹⁹ P. 53 - 58

²⁰ P. 60 - 67

Konsultazzjoni mal-Malta Communications Authority

Biex l-Arbitru jifhem l-intriċċi teknoloġiċi dwar kif frodist jista' jippersonifika ruħu qisu l-Bank biex jiffroda lill-klijenti, stieden għal konsultazzjoni lill-espert tas-*security* kemm tal-BNF 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 jippersonifika l-bank u 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, ippubblika mudell dwar kif jaħseb għandha tinqasam 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 ikompli jsaħħu l-protezzjoni tal-konsumatur kontra frodisti li kulma jmur dejjem isiru aktar kapaċi u kreattivi.

Iżda l-Arbitru jhoss il-bżonn jemfasizza 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, iridu jagħmlu iżjed 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 joħroġu 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 b'hal 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' negliġenza grossolana skont il-ligi.

Il-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja (CJEU) fil-każ ta' *Wind Tre and Vodafone Italia*²¹ tagħmel referenza li ma tkunx negliġenza fi grad grossolan jekk jaqa' għaliha anke konsumatur medju li jkun raġonevolment infurmat u attent. L-Arbitru jara każi fejn l-ilmentaturi faċilment jaqgħu f'din il-kategorija.

Fuq kollox, il-PSD 2 tagħmilha ċara²² li l-konsumatur irid jagħti l-kunsens tiegħu biex isir il-pagament speċifiku u mhux biżżejjed kunsens ġenerali li jkun kontenut f'xi *Terms of Business Agreement*.

Għalhekk, il-banek jeħtieġ li jkollhom sistema ta' pagamenti robusta biżżejjed biex il-pagament ma jsirx jekk ma jkunx speċifikament awtorizzat mill-klijent/ilmentatur. Il-banek ma jistgħux ma jerfgħux responsabbiltà jekk iħallu toqob fis-sistemi tagħhom li permezz tagħhom il-frodista ikun jista', bla ma jkun hemm aktar involviment tal-klijent/ilmentatur, jagħmlu awtorizzazzjoni speċifika tal-pagament a favur tal-frodista.

Dan il-fatt huwa wkoll inkluż fil-mudell.

Il-mudell jagħti wkoll konsiderazzjoni għal xi ċirkostanzi partikolari tal-każ. Jista' jkun hemm ċirkostanzi partikolari fejn il-messaġġ tal-frodista ikun anqas suspettuż.

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.^{23 24}

²¹ Deċiżjoni 13 ta' Settembru 2018 C-54/17

²² Article 64 of PSD 2

²³ (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2017 RTS supplement ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikli 2(1) u 2(2)

²⁴ PSD 2 Eu 2015/2366 Artiklu 68(2).

Deċiżjoni

L-Arbitru jiddeċiedi skont kif provdut f'Artiklu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, 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' htija tal-Fornitur tas-Servizz	Perċentwal ta' htija tal-Ilmentatur
Ilmentatur li jkun wera traskuraġni grossolana	0%	(100%)
Tnaqqis għax irċieva l-messaġġ fuq <i>channel</i> normalment użat mill-Bank	(50%)	50%
Żieda għax l-Ilmentatur ikkopera b'mod sħiħ biex sar il-pagament ilmentat	30%	(30%)
Żieda għax ikun irċieva twissija diretta mill-Bank fl-aħħar 3 xhur	20%	(20%)
Sub-total	(0%)	(100%)
Tnaqqis għal ċirkostanzi speċjali	(20%)	20%
Tnaqqis għal assenza ta' pagamenti simili ġenwini fl-aħħar 12-il xahar	(20%)	20%
TOTAL FINALI	(40%)	(60%)

Għalhekk, skont il-mudell, l-Ilmentatur għandu jgħorr 60% tal-piż u l-40% l-oħra iġorrhomm il-BNF.

Meta ppubblika l-mudell, l-Arbitru spjega li dan japplika b'mod ġenerali imma l-Arbitru jibqa' ħieles li ma jimxix miegħu f'każijiet speċifiċi li jirrikjedu apprezzament partikolari. Però, l-Arbitru jiġġustifika, bi spjegazzjonijiet adegwati fid-deċiżjonijiet tiegħu meta ma jimxix ma' dan il-mudell fejn applikabbli.

F'dan il-każ partikolari, il-mudell isib li l-Ilmentatur saħansitra ma tax widen għall-SMS li b'mod ċar kien qed japprova pagament, u b'hekk kien responsabbli talli kompla jikkopera b'mod traskurat biex il-frodist seta' jagħmel il-pagament ilmentat.

L-Ilmentatur qed jiġi penalizzat 20% għall-fatt li ma mexiex mat-notifiki biex ma jagħfasx *links* li jkunu f'SMSs li jkunu jidhru li ġejjin mill-Bank, għax hemm evidenza li SMSs bħal dawn kienu jintbagħtu qabel ma ġara dan il-każ. Dan skont evidenza li ntbagħat SMS dirett fit-3 ta' Novembru 2025,²⁵ jiġifieri tmint ijiem qabel ġara l-każ. Dan ma ġiex miċhud mill-Ilmentatur.

Fin-Nota Teknika, meta ħabbar il-mudell (annessa ma' din id-deċiżjoni), l-Arbitru kien emfasizza kemm kien importanti li jsiru twissijiet diretti bħal dawn b'mod regolari.

L-Arbitru jhoss li f'dan il-każ hemm ċirkostanza speċjali li timmerita li l-Ilmentatur jitnaqqaslu l-piż ta' negligenza grossolana b'doża ta' 50%, jiġifieri 30% aktar mill-20% normalment spjegat fil-mudell.

L-Arbitru jagħmel distinzjoni bejn min jirċievi SMS frawdolenti u jkollu ċans jaħsibha, iċempel il-bank biex jiċċekkja u anke jħares lejn notifiki ta' twissija li jkun irċieva qabel, u każ bħal dan fejn iċemplulu fuq numru jixbaħ lil dak tal-bank, u tkellmu persuna li b'mod konvinċenti tippersonifika lill-bank u tilgħabha li qed tgħinu jikkancella pagamenti mhux awtorizzati.

L-Arbitru jifhem li meta l-Ilmentatur ġie ffaċċjat minn xi ħadd li tippersonifika b'mod espert lill-Bank permezz ta' telefonata '*live*', allura, minkejja t-twissijiet li l-Bank ikun ħareġ, il-prekawzjonijiet normali jitwarrbu, speċjalment meta jkun mhedded li hemm pagamenti frawdolenti li se jsiru u l-midinba tilgħabha tal-qaddisa b'mod espert.

²⁵ p. 39

F'dan l-aġġustament, minħabba ċirkostanzi speċjali, l-Arbitru qed jieħu wkoll kunsiderazzjoni ta' dawn il-fatturi:

1. L-Arbitru ma jaqbel xejn mal-argumenti tal-Bank li bis-sistema ta' *Instant Payments* skont l-EU Reg 2024/886, il-Bank ma kellux bżonn jagħmel *pre-transaction monitoring* ħlief għal kwistjonijiet ta' *sanctions* fuq il-benefiċjarji. L-*Instant Payment Regulations (IPR)* ma biddlux l-obbligi tal-banek dwar *transaction monitoring* skont il-PSD 2 (Direttiva UE 2015/2366). Jekk l-IPR jeħtieġu li tranżazzjoni ssir fi żmien ftit sekondi, allura, l-banek jeħtieġ isaħħu s-sistema ta' *pre-transaction monitoring* u mhux jaħslu jdejhom minnha.

Dan ġie kkonfermat mill-Bank Ċentrali ta' Malta permezz ta' pubblikazzjoni tat-23 ta' Ġunju 2026:

Notice on the Supervisory Expectations on Fraud Risk Mitigation in the Instant Payments Environment,²⁶

fejn, fost affarijiet oħra, qalu:

"Transaction Monitoring in an Instant Payments Environment:

Given the nature of instant credit transfers, PSPs are expected to ensure that transaction monitoring frameworks operate in real time and cover both pre-transaction and post transaction stages. Pre-transaction monitoring is essential to identify and intervene in potentially fraudulent transactions before execution. Post-transaction monitoring remains important to detect suspicious patterns and support timely remedial actions where needed. Reliance solely on post-transaction controls would not be sufficient in an environment where funds can be transferred and withdrawn within seconds. PSPs should therefore ensure that their systems, processes and controls are designed to operate continuously and effectively in a 24/7/365 instant payments environment."

²⁶ <https://www.centralbankmalta.org/site/News-Releases/2026/Notice-Supervisory-Expectations.pdf?revcount=2665>

2. L-Arbitru jhoss li l-Bank naqas meta ma nfirmar lill-klijenti tiegħu b'mod speċifiku dwar il-benefiċċji u r-riskji bl-introduzzjoni tal-IPR b'effett mid-09 t'Ottubru 2025.
3. Il-Bank naqas ukoll meta ma ħax prekawzjoni u ħalla l-*payment limits* tal-kontijiet tal-klijenti b'limiti għoljin ħafna flok ma jiġu addattati skont iċ-ċirkostanzi tal-klijent u l-istorja tal-kont tiegħu. Li klijent li fl-aħħar sena qatt ma ħallas pagamenti 'l fuq minn €500 jiġihalla b'limitu fejn pagament ta' €10,000 jgħaddi qisu xejn mhijiex sitwazzjoni felici.

Fix-xhieda tagħha, Julie Grima (*Manager tal-Investigations, Sanctions and Fraud Team*) qalet:

“Since instant payments pass through within a few seconds, we don’t do any pre-transaction monitoring on a case-by-case for transactions. What we do is screen our customer base against sanctions to make sure that there are no sanctions, evasion, or anything to do with that.

So, the only pre-transaction monitoring is sanctions-related, so unless the beneficiary is featuring in any sanction list, no other pre-transaction monitoring takes place.

One thing I would like to add, though, is that as a bank, we do have caps on thresholds as to how much a customer can transfer through as an instant payment, which is €xx,000²⁷, and that is for both corporate and for individuals as well.”²⁸

Li klijent b'hall-Ilmentatur, meta l-Bank jiffissa l-limiti ta' pagamenti, jiġi trattat daqs klijent ta' negozju (limiti li, skont il-Bank stess, mhumiex ippubblikati ufficjalment²⁹), hija ħaġa qajla spjegabbli.

Il-Bank Ċentrali fl-istess dokument iċċitat qabel qal:

“Adjustment of Spending Limits and Application of Delay Periods

Article 5a (6) of Regulation (EU) 260/2012 (“SEPA Regulation”), as inserted by the IPR, requires PSPs to enable payment service users (PSUs)

²⁷ L-ammont mhux qed jiġi żvelat biex ma jħajjarx interventi frawdolenti.

²⁸ P. 52 - 53

²⁹ P. 69 - 70

to modify their instant credit transfer limits at any time and at their sole discretion. Any such modification should take effect immediately. Hence, this provision effectively grants PSUs full control over their transaction limits, allowing them to adjust these as they see fit, and obliging PSPs to honour such adjustments without limitations whatsoever.

This obligation applies on a 24/7/365 basis and reflects the real-time nature of instant credit transfers.

Thus, PSPs should ensure that the functionality to adjust spending limits is available across all payment channels through which instant credit transfers may be initiated, including digital channels and in-branch services, without restricting limit adjustments to specific channels or to business hours. Furthermore, the right to adjust the spending limits across all payment channels should be available to all types of PSUs, including both retail and corporate clients. This approach ensures that the objective of continuous access to instant payment services under the IPR is respected.”

Ma ngābet ebda evidenza li l-Bank informa lill-Ilmentatur (u lill-klijenti kollha) bil-faċilità li jaġġusta l-limitu kull meta jixtieq skont ir-regolamenti. Anzi, lanqas jidher li l-Ilmentatur kien infurmat x’kien il-limitu tal-kont tiegħu.

Tajjeb li l-Bank iżomm f’moħħu li fil-futur qarib (2027/2028) tidhol fis-seħħ leġislazzjoni ġdida permezz tal-PSR u l-PSD3³⁰ li, fost provvedimenti ġodda, jobbligaw lill-banek biex f’każ ta’ pagamenti frawdolenti fejn ikun hemm personifikazzjoni tal-Bank mill-frodist, il-Bank ikun obligat li jaġħmel rifużjoni sħiħa lill-vittma.

L-Arbitru jqis li l-banek għandhom jippreparaw ruħhom kemm jista’ jkun malajr għal dan it-tibdil fix-xenarju regolatorju u mhux bħalma jidher li ġara fl-IPR, fejn l-aġġustamenti qed isiru wara li r-regolamenti jkunu diġà fis-seħħ.

B’kollox, għalhekk, skont l-aġġustament tal-mudell minħabba ċirkostanzi speċjali, kif speġat hawn taħt, l-Ilmentatur qed jiġi intitolat għal kumpens ta’ 70% tat-telf li sofra mill-pagament frawdolenti li ġie ddebitat mill-kont tiegħu.

³⁰ <https://financialregulations.eu/blog/psd3-psr-eu-payment-services-guide>

	Perċentwal ta' htija tal-Fornitur tas-Servizz	Perċentwal ta' htija tal-Ilmentatur
Ilmentatur li jkun wera traskuraġni grossolana	0%	(100%)
Tnaqqis għax irċieva l-messaġġ fuq <i>channel</i> normalment użat mill-Bank	(50%)	50%
Żieda għax l-Ilmentatur ikkopera b'mod sħiħ biex sar il-pagament ilmentat	30%	(30%)
Żieda għax ikun irċieva twissija diretta mill-Bank fl-aħħar 3 xhur	20%	(20%)
Sub-total	(0%)	(100%)
Tnaqqis għal ċirkostanzi speċjali	(50%)	50%
Tnaqqis għal assenza ta' pagamenti simili ġenwini fl-aħħar 12-il xahar	(20%)	20%
TOTAL FINALI	(70%)	(30%)

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *BNF Bank p.l.c.* iħallas lill-Ilmentatur is-somma ta' sebat elef ewro (€7,000).³¹

Il-pagament irid isir fi żmien hamest ijiem tax-xogħol mid-data tad-deċiżjoni. Altrimenti, l-imgħax bir-rata ta' 2.40% fis-sena³² mid-data tad-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.³³

Peress li l-piż ġie allokat bejn il-partijiet, kull parti għorr l-ispejjeż tagħha.

Fl-aħħarnett, l-Arbitru jirreferi għal rapporti mhux konfermati li l-pulizija irnexxielhom jimblokkaw xi fondi misruqa mill-frodisti u, għalhekk, eventwalment jista' jkun hemm xi rkupru minn dan is-sors.

Jekk jirrizulta rkupru bħal dan, biex ma jkunx hemm possibbiltà ta' arrikkament ingustifikat, l-Arbitru jordna li l-flus ta' xi rkupru jiġu allokatati bl-istess mod kif ġie allokat it-telf f'din id-deċiżjoni, jiġifieri 70% għall-BNF u 30% għall-Ilmentatur.

Alfred Mifsud

Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

³¹ 70% ta' €10,000

³² Ekwivalenti għall-'*Main Refinancing Operations (MRO) interest rate*' kurrenti stabbilita mill-Bank Ċentrali Ewropew.

³³ ³³ Fil-każ li din id-deċiżjoni tiġi appellata, u tali deċiżjoni tkun ikkonfermata fl-appell, l-imgħax pagabbli jiġi kkalkolat mid-data tad-deċiżjoni tal-Arbitru.

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 taht l-artikolu 27(3) tal-Att.

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

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