Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 347/2025

DK

('Ilmentatur')

Vs

PostaInsure Agency Ltd.

(C 5655)

('Fornitur tas-Servizz' jew'PIA')

Seduta 15 ta' Mejju 2026

L-Arbitru

L-Ilment

Ra l-ilment[1] datat 29 ta' Diċembru 2025 li jittratta l-każ fejn l-Ilmentatur qed ifittex lill-Fornitur tas-Servizz biex jonora t-talba (*claim*) fuq assikurazzjoni għall-ivjaġġar (*travel insurance*) marbuta mal-*Gold Cards* tal-*Bank of Valletta* u *Lombard Bank* rigward żewġ pagamenti ta' €500-il wieħed (b'kollox €1,000) li xi ħadd ġibed mill-*cards* tiegħu fuq ATM meta nsterqitlu l-kartiera meta kien Bologna fl-Italja.

Apparti l-*cards* li bihom inġibdu dawn l-€1,000, il-kartiera kien fiha wkoll flus kontanti għal €1,200, l-*ID Card* li biex bidilha inkorra spejjeż ta' €22 u l-valur tal-kartiera stess stmata għal €51.03.

Għalhekk kien hemm talba wkoll għall-valur ta' €1,273.03.

---

[1] Paġni (p.) 1 - 6 u dokumenti annessi 7 - 103

Din it-talba intlaqgħet bi ftehim bejn *Antes Insurance Brokers (Antes)* li jamministraw l-assikurazzjoni tal-*Gold Card* tal BOV u PIA li jamministraw l-assikurazzjoni ta' *Lombard Bank,* li refgħuha bejniethom. Iżda t-tnejn irrifjutaw li jkopru l-ġbid ta' flus mill-ATM għax isostnu li dan sar permezz tal-PIN u, għalhekk, ma jkunx kopert bit-termini tal-polza.

Il-limitu fuq il-polza tal-BOV kien ta' €1,000 waqt li ta' Lombard kien ta' €1,500.

L-ilmentatur sostna li peress li *Antes*, għan-nom tal-BOV, ma kellhomx spazju għal €500 li nġibdu mill-ATM permezz tal-*card* tal-BOV, għalhekk, qed jippretendi li PIA jagħmlu tajjeb għaż-żewġ pagamenti li nġibdu mill-ATM.

Fil-fatt l-ilment isejjah biss lil PIA u ma jinkludix lil *Antes*.

Risposta

Fir-risposta[2] datata 09 ta' Jannar 2026, PIA qalu:

'We refer to the above-mentioned complaint submitted by [the Complainant] reference number ASF 347/2025, and to the documentation forwarded by your office.

Following a full review of the claim, the correspondence exchanged, and the applicable Lombard Bank Gold Card Travel Insurance Policy wording, we respectfully confirm our decision to decline indemnity in respect of the ATM cash withdrawals remains unchanged, for the reasons set out below.

Nature of the transactions

The disputed transactions relate to cash withdrawals effected via ATM. As confirmed by the issuing banks involved, ATM cash withdrawals can only be completed through the use of the correct Personal Identification Number (PIN). This is a standard security requirement applicable across banking institutions.

Policy coverage and limitations

Under Section 4 of the Policy ("Your Money, Belongings, Travel Documents and Rental Vehicle Excess"), cover is provided for loss of personal money and financial loss arising from credit or debit cards being stolen or accidentally lost

[2] P. 106 - 107

and subsequently used by a third party. However, such cover is subject to the Policy's General Conditions and exclusions.

Application of General Condition 3 – Precautions

General Condition 3 of the Policy requires the insured to take all reasonable precautions to prevent loss or damage. In this case, there are only two possible explanations for the successful ATM withdrawals:

- *either the PIN was made available to a third party; or*
- *the PIN was kept together with the card (for example, in the same wallet), thereby facilitating the withdrawal.*

Both scenarios constitute a failure to take reasonable precautions as required by the Policy. Notably, the complainant has expressly stated that he did not disclose his PIN to any third party. In the absence of any alternative explanation consistent with banking controls, the circumstances fall outside the scope of cover provided.

Conclusion

On the basis of:

- *the technical requirements for ATM withdrawals as confirmed by the banks,*
- *the complainant's own declarations, and*
- *the clear wording of the Policy, particularly General Condition 3,*

the claim for reimbursement of the ATM cash withdrawals is not payable under the Lombard Bank Gold Card Travel Insurance Policy. We trust the above clarifies the insurer's position. We remain available to provide any further information the Office of the Arbiter may reasonably require.'[3]

Ta' min jinnota wkoll li anke *Antes* kien waslu għall-istess konkluzjoni u ma refgħux il-parti tagħhom tat-telf tal-ġbid mill-ATM ***"as these are not covered",***[4] mhux għax ma kienx hemm spazju bil-*limit* tal-*cover* ta' €1,000 (għax minn dan kien intuża biss nofs il-pagament maqbul, i.e., 50% ta' €1,273.03).

[3] P. 106 - 107
[4] P. 103

Seduta

Fis-seduta li nżammet fis-27 t'April 2026, l-Ilmentatur qal:

'Ngħid li konna morna holiday Bologna, wasalna fil-5 ta' Lulju 2025, attendejna concert ta' Marco Mengoni.

Ngħid li x'ħin wasal fl-aħħar il-kunċert, ħriġna qabel biex ma jkunx hemm dik ir-rassa ta' nies u morna mill-ewwel għall-bus stop biex inkunu nistgħu nirritornaw il-lukanda.

Il-bus stop kien jisimha Martini u kellna mixja għal din il-bus stop. Kienu xi l-11.300 p.m., xi ħaġa hekk, u bdejna nistennew il-bus. X'ħin wasalna fuq il-bus stop, ħriġt il-biljetti tal-bus għax hemmhekk kif titla' fil-bus trid tippreżenta u tittapja t-tickets li jkollok.

Ħriġthom mill-wallet u żammejthom f'idi. Il-wallet erġajt poġġejtha fil-but, u stennejna sa x'ħin ġiet il-bus. Hemmhekk imtela' b'ħafna nies li kienu ġejjin minn dan il-concert. Tlajna fuq il-bus, u hekk kif tlajt mill-ewwel ittendejt li kienu ħaduli l-wallet.

Ippanikjajt, erġajt inżilt mill-bus u bdejna naraw madwarna forsi kien hemm xi ħadd jiġri jew whatever. Bdejna nfittxu madwarna forsi waqgħetli fl-art imma ma kienx il-każ.

Il-bus laħqet telqet; ġiet bus oħra u tlajna fuq il-bus. Kif tlajt fuq il-bus, irċevejt l-SMS mingħand il-Bank of Valletta li xi ħadd kien ħa €500 bl-ATM.

Ippanikjajt aktar, ċempilt il-bank mill-ewwel u bblokkjajt il-card. Kif kont fuq it-telefon magħhom, irċevejt SMS oħra mil-Lombard għax kelli żewġ cards u bblokkjajt il-card tal-Lombard ukoll.

Ngħid li mil-Lombard ġibduli €500.

Ngħid li fil-wallet kelli l-flus ukoll. Kelli l-ID Card u kelli l-biljetti tat-train.

Ngħid li mort mill-ewwel l-għassa. Aħna konna noqgħodu ħdejn iċ-ċentru ta' Bologna, l-għassa tal-Pulizija hija fiċ-ċentru tat-train ta' Bologna u għamilna r-rapport.

L-ilment tiegħi huwa għall-ammont ta' €1,000 u nippretendi li dawn huma koperti bit-travel insurance li kelli tal-PostaInsure.

Ngħid li jien għamilt claim kemm mal-Bank of Valletta u kemm ma' PostaInsure; il-Bank of Valletta through Antes u l-Lombard through PostaInsure. Huma ikkomunikaw bejniethom fejn tawni d-Discharge Letter u tawni l-full tal-cash u tal-wallet.

Il-problema kienet li ddiskutew bejniethom u ma ridux iħallsu dawn l-unauthorised withdrawals mill-ATM suġġett ta' dan l-ilment.

Ngħid li d-Discharge Letter li bagħtuli ma ffirmajthiex għax baqali nieħu tal-unauthorised withdrawals.

L-Arbitru jgħid li l-kwistjoni hi li ġaladarba ttieħdu l-flus mill-ATM, min ħadhom kien jaf il-PIN Number.

Ngħid li l-problema mhix tiegħi.'[5]

Xehdet ukoll Bridget White mil-*Lombard Bank* li kkonfermat li l-klijenti li jkollhom *Gold Card* ta' *Lombard* ikollhom kopertura awtomatika fuq l-ivvjaġġar skont il-polza.[6]

Qalet ukoll li l-evidenza tal-*Lombard* turi li l-ġbid mill-ATM sar permezz tal-PIN *(Personal Identification Number)* u, għalhekk, ma jkunx jista' jsir *chargeback* biex jiġu rkuprati l-flus. Xehdet ukoll li ma jistax isir ġbid ta' flus mill-ATM jekk min jiġbed ma jkollux il-*card* fiżika u jkun jaf il-PIN.

Xehed ukoll Tonio Borg, il-Kap Eżekuttiv ta' PIL, li qal:

'***Nibda biex nispjega li l-claim tal-Ilmentatur ser titħallas għall-affarijiet li kienu koperti, jiġifieri l-Ilmentatur għamel claim għal total ta' claim, esklużi dawn l-€1,000 li jgħid li nġibdu mill-ATM ta' €1,222.***

Peress li kien hemm żewġ poloz tal-ivvjaġġar, waħda tal-Lombard Bank handled mill-PostaInsure li aħna aġenti ta' MAPFRE, u l-oħra li hija mal-Antes li huma l-policy handlers tal-BOV Card, ngħid li l-porzjon tagħna kien ta' €744.98, jiġifieri dan l-ammont diġà offrejnihulu [lill-Ilmentatur] imma [l-Ilmentatur] baqa' jinsisti li jrid il-€500 li nġibdu bil-card.

Ngħid li din mhix an open cover; hemm il-money limit taħt il-Money Section li tkopri ammont imma, kif spjega l-klijent qabel, aħna l-insurers nixxerjaw l-informazzjoni.

---

[5] P. 108 - 109
[6] Li kopja tagħha ġiet ippreżentata mal-ilment p. 57 - 82

Ikkomunikajna mal-Antes u l-Antes ukoll mhumiex qed ikopru mhux għax l-ammont tagħhom ġie eżawrit (għax l-ammont tagħhom ma ġiex eżawrit), għax l-ammont li kklejmja l-Ilmentatur hu ta' €1,000 u diġà għandu €733 cash covered min-naħa tagħna u kellu porzjon covered li mhux eżawrit min-naħa tal-Antes.

Ngħid li r-raġuni li l-Antes mhux qed ikopru l-€500, (u għandna dan bil-miktub), hija minħabba li intuża l-PIN. Jekk inti ġbidt il-flus mill-ATM, dik ma taqax taħt il-kopertura.

L-Arbitru jiġbed l-attenzjoni li l-Ilmentatur xehed li l-Antes ma ħallsuhx għax il-limit ta' €1,000 li hemm fit-travel policy użah kollu u, allura, ma kienx hemm spazju għall-€500 tal-Bank of Valletta.

L-Arbitru jirreferi għal li għidt jien li dan mhux il-każ u li għandi evidenza għaliex aħna tkellimna ma' Antes fejn qalu li huma ma rrispondewx għall-€500 tal-Bank of Valletta mhux għax m'għandhomx spazju imma għall-istess raġunijiet li qed inġibu aħna illi dik mhijiex inxurjata.

Ngħid li infatti waħda mid-domandi li xtaqt nagħmel [lill-Ilmentatur] hija għalfejn ipproċeda magħna biss meta huwa l-istess każ. Ngħid li t-total claim kienet ta' €1,222, u l-porzjon tagħna, (dak jgħidulu contribution), kien ta' €733.20 li huma l-kontanti li kellu ġol-kartiera plus l-€11.78 tal-kartiera li din ħallasna 50% aħna u 50% l-Antes.

Il-valur tal-flus tagħna kien €733, tal-Antes kien €1,000, jiġifieri huma ma ezawrixxewx dak l-ammont. Ma ħallsuhx il-€500 minħabba li kien ATM withdrawal. U kif spjegat Ms White, inti ma tistax tagħmel withdrawal jekk ma jkollokx il-PIN.

Aħna qed ngħidu li l-withdrawals li saru mill-ATM m'humiex an insured event. U l-Antes qed jgħidu l-istess'.[7]

Sottomissjonijiet finali

Fis-sottomissjonijiet finali, l-Ilmentatur qal:

'Ngħid li l-cards ħaduhomli u użaw il-cards.

Ngħid li jien ma ħallejtx PIN numbers.

[7] P. 111 - 112

Hemm ħafna każijiet bħal dan kemm f'Bologna u kemm f'pajjiżi oħra. Jien m'inix l-ewwel wieħed li ġrali hekk.

Jien qrajt dan l-aħħar li fl-Ingilterra kien hemm gang li għamlu 3,300 tranżazzjonijiet minn ATMs permezz ta' device. Jien fejn naf x'kellhom dawn?'[8]

Il-Fornitur tas-Servizz ma għamilx sottomissjonijiet finali.

Analiżi u Osservazzjonijiet

Is-sistema popolari ta' ġbid ta' flus kontanti mill-ATM hija msejjsa fuq il-fatt li biex jinġibdu l-flus klijent irid idaħħal il-*card* fl-ATM u jagħfas il-PIN li jkun jafu hu biss.

Jekk din is-sistema tiġi mxellfa li tħalli xi possibilità li flus jinġibdu anke jekk min jisraq xi *card* ikun jista' jiġbed il-flus mill-ATM anke jekk ma jkunx jaf il-PIN, allura, s-sistema tikkollassa. Servizz tant popolari li fuqu jiddependu tant konsumaturi ma jibqax prattikabbli (tal-anqas sa ma jiġi żviluppat xi mezz teknoloġiku ieħor ta' kontroll bħal *fingerprint* jew qari tal-għajnejn).

F'dan il-każ, il flus inġibdu f'affari ta' ftit minuti wara li l-*card* insterqet u ma jidhirx li min ġibed il-flus kellu xi problema biex ikun jaf x'inhu l-PIN taż-żewġ *cards*. Mhux possibbli li fiż-żewġ każi min ġibed il-flus laqat mal-ewwel x'inhu l-PIN b'għażla sporadika minn 9,999 possibilità għal kull *card*.

Allura, l-Arbitru bilfors jasal għall-konklużjoni li l-probabbilità kbira hija li l-PIN kien qed jinżamm fil-kartiera mal-*cards* li nsterqu u b'hekk min seraqha ma kellux problema biex mill-ewwel attentat, f'affari ta' ftit minuti, jiġbed €500 fuq kull *card* mill-ATM.

Deċiżjoni

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

Għar-raġunijiet spjegati, l-Arbitru qed jiċħad dan l-ilment għax il-probabilità kbira turi li kien hemm ksur tal-kundizzjoni 3, *Precautions*, tal-polza li tobbliga

[8] P. 112

lill-assikurat li jagħmel dak li hu raġonevoli biex jevita telf jew ħsara tal-proprjetà assigurata.

Dak li jgħodd għall-propjetà japplika wkoll għall-kura ta' assi monetarji li jwasslu għal telf li jista' jiġi evitat jekk ma jkunx hemm traskuraġni.

Kull parti għandha ġġorr l-ispejjeż tagħha.

____

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

<u>Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru</u>

Dritt ta' Appell

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

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

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