Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 041/2026

ER

('Ilmentatur')

vs

HSBC Bank Malta p.l.c.

Reg. Nru. C 3177

('Fornitur tas-Servizz' jew 'HSBC' jew 'Bank')

Seduta tas-06 ta' Novembru 2026

Ilment

Dan huwa ilment[1] dwar ħlas frawdolenti magħmul mill-kont tal-Ilmentatur lil partijiet terzi mill-kont tiegħu mal-Fornitur tas-Servizz.

L-Arbitru qed jittratta diversi ilmenti bħal dawn, li għalkemm ivarjaw fuq ċerti dettalji, fihom ħafna affarijiet komuni:

1. Il-ħlas aktarx ikun għal ammont ġeneralment taħt €5,000 sabiex ma jkunx imblokkat għax jaqbeż il-limitu ta' pagamenti ta' kuljum miftiehem bejn il-Bank u klijent tip *retail*.

2. Il-frodist jirnexxielu jidħol fil-mezzi ta' komunikazzjoni li normalment jintużaw bejn il-Bank u l-klijent, normalment permezz ta' SMS jew email.

3. Il-frodist jinkludi *link* fil-messaġġ tiegħu u jistieden lill-klijent jikklikkja fuq il-*link* biex jagħmel 'validazzjoni' jew 're-awtentikazzjoni' tal-kont tiegħu.

[1] Paġni (p.) 1 – 6 u paġni annessi 7 - 15

4. Minkejja diversi twissijiet maħruġa mill-banek u r-Regolatur biex ma jikklikkjawx fuq dawn il-*links* peress li l-banek ma jibgħatux *links* fil-messaġġi tagħhom, u li l-klijent għandu jikkomunika mal-bank biss permezz tal-App uffiċjali u/jew is-sit elettroniku permezz tal-kredenzjali li l-bank jagħti lill-klijenti, il-klijent jikklikkja b'mod negliġenti fuq il-*link*.

5. Wara dan, il-frodist b'xi mod jirnexxielu jidħol fil-kont tal-klijent u jagħmel trasferiment ta' flus ġeneralment fuq bażi ta' 'l-istess jum' li jmorru għall-kont tal-frodist, normalment għal kont bankarju barrani minn fejn huwa kważi impossibbli li jsir irkupru effettiv tal-fondi ladarba l-klijent jirrapporta lill-bank tiegħu li ġie ffrodat.

6. Bħala riżultat, jinħoloq konflitt bejn il-Bank u l-klijent dwar min hu responsabbli li jġorr il-piż tal-ħlas frawdolenti. Il-klijent igħid li l-Bank ma pproteġihx meta ħalla kanal ta' komunikazzjoni normalment użat bejn il-bank u l-klijent jidħol fih il-frodist u li l-bank kellu jinduna li kien ħlas frawdolenti għax il-klijent ġeneralment m'għandux storja ta' tali ħlasijiet. Il-Bank iżomm li r-responsabbiltà hi kompletament fuq il-klijent għax permezz ta' negliġenza kbira (*gross negligence*) ta lill-frodant aċċess għall-kredenzjali sigrieti tal-kont tiegħu u b'hekk iffaċilita l-frodi.

F'dan il-każ speċifiku, id-dettalji rilevanti huma dawn li ġejjin:

1. Fit-26 ta' Ottubru 2025 filgħaxija (20:03), meta l-Ilmentatur kien imsiefer Ruma, irċieva messaġġ frawdolenti fuq il-mobile permezz ta' SMS fejn normalment jirċievi notifiki minn HSBC. F'dan il-messaġġ ġie nfurmat '*New device set up. If NOT authorised go to https://hsbcportal.com'* bħala *link* biex jagħfasha[2].

2. Billi ħasibha ġenwina, għafas il-*link* u daħal go *portal* li kien jidher awtentiku tal-HSBC u hemm ġie nfurmat li kien hemm pagament ta' €3,000 pendenti. Ġie mitlub jagħfas *'Stop Transaction'* u ġie mitlub jagħti l-PIN. Ftit wara (20:08) irċieva messaġġ dwar pagament ta' €15,000[3].

[2] P. 61; 109
[3] P. 11; 109

3. Mal-ewwel ċempel lill-HSBC biex jinforma bil-frodi u dawn ibblokkaw il-*cards* kollha[4].

4. L-għada, 27 ta' Ottubru 2025, fil-ħin 10:53, għamel rapport mal-pulizija permezz tat-telefon[5].

5. Dan il-ħlas ta' €15,000 sar permezz ta' SEPA *Instant Payments* lil benefiċjarju bl-isem ta' Brandon Mcabe[6].

6. Tentattiv ta' *recall* ma rnexxiex peress li l-ħlas sar bħala *Instant Payment* u l-flus jitilqu fi ftit sekondi minn kif jiġi awtorizzat il-pagament u l-frodist ikun pront jiġbidhom appena jaslu fil-kont tiegħu. Ma ngħatawx dettalji dwar meta sar ir-*recall*.

7. L-Ilmentatur jitlob rifużjoni sħiħa tal-ammont ta' €15,000.

L-Ilmentatur sostna li l-Fornitur tas-Servizz naqas billi qal:

> *'On October 27, 2025, I received a message from the official HSBC contact number, saying that someone is requesting a transfer of 3,000 euros and I had to press a link to decline this transfer. As soon as I did this, 15,000 euros were immediately debited from my account. I immediately called HSBC to inform them about the situation, and they closed all my cards. I filed a police report and gave HSBC all the necessary details to look into this scam. I was surprised this happened, as back in May, I had to transfer 25,250 euros to my notary for a down payment on a property. I had to call HSBC to increase my limit (which they said that they increased it for 24 hours). After requesting the transfer, HSBC called me immediately to ask about the transaction and confirm that I was the one transferring the money. Once they verified everything, the transfer went through. I was surprised to realize that to this day, my limit is still at 45,500 euros, even though I requested a limit of around 25,250 euros and HSBC informed me that this limit is going to be for only 24 hours. I was also surprised that this transfer of 15,000 euros was instant, and I did not receive the same calls*

[4] P. 2
[5] P. 11; p. 61 -62
[6] P. 15; 99

from HSBC requesting to confirm the transfer given the large amount of money.'[7]

….

'I contacted HSBC immediately to report the fraud and also filed a report with the Cybercrime Unit. I was shocked that such a high-value transfer could leave my account instantly, especially as I was not aware that my transfer limit was set so high.

Over the following days, I contacted HSBC multiple times requesting information about the investigation process. Each time, I was informed that no details could be provided. When I visited the Qormi branch to follow up—since I had filed my police report there—the representative informed me that he had no information and advised me simply to wait for a response from the fraud team.

After receiving no communication, I contacted the Premium helpline, as I am a Premium client. The representative informed me that the case had already been closed on the basis that "the fraudster cashed the money," and that nothing further could be done. I was surprised and extremely concerned that such a decision was made without any communication to me.

The transfer of €15,000 is highly unusual compared to my typical account activity. It involved a new beneficiary, and no additional verification steps, warnings, or security challenges were presented to me prior to its execution. HSBC did not detect or block this clearly anomalous and high-risk transaction. I was not contacted at any point for clarification or to confirm whether the instruction was genuine.

These facts raise serious concerns about whether HSBC fulfilled its obligations regarding fraud detection, risk monitoring, strong customer authentication, and overall consumer protection.

[7] P. 2

If it is truly HSBC's position that nothing can be done, I hereby request a written Final Response Letter, including:

- *HSBC's complete investigation report*
- *Authentication and transaction logs*
- *Fraud-detection notes*
- *Device/IP data used in the transaction*
- *Any communication with the receiving bank*
- *The rationale for closing the case'.*[8]

Tweġiba tal-Fornitur tas-Servizz

Wara li kkunsidra, b'mod sħiħ, it-tweġiba tal-Fornitur tas-Servizz[9]

Fejn il-Fornitur tas-Servizz spjega u sottometta:

'The Respondent respectfully submits that the Complaint … is unfounded and ought to be rejected on account of the following reasons:

1. *The Complainant had the sum of €15,000 debited from his Savings account bearing number 0x4-xxxxxx-0x1 allegedly without his authorisation after he accessed a malicious link impersonating HSBC and inserted his credentials, thus facilitating the fraud.*

   The Complainant called on same Bank to take action so as to remedy the fraud perpetrated on the Complainant.

   This incident took place on the 26th October 2025 at 20:07hrs (Doc 1).

[8] P. 7 - 8
[9] P. 19 - 21 u paġni annessi 22 – 60.

2. *However, **only hours before** the Incident in question, same Complainant was duly warned by the Bank, via an SMS, to not part with any credentials owing to smishing attempts (Doc 2).*

   This SMS was issued on the 26th October 2025 at 15:52hrs and carried the following warning:

   Attention: If you receive an SMS that appears to be from the bank and asks you to click on a link, this is a scam. Do not click. Call us on 21483809.

3. *Unfortunately, as premised above, this warning went unheeded and the Complainant, despite the Bank's pleading to not access such links, went ahead nevertheless, thus permitting the execution of the fraud.*

4. *The Bank submits that it cannot see how it could have prevented this event from unfolding other than giving same day notice to the Customer.*

5. *It is evident that the Complainant displayed unquestionable gross negligence in this matter as the Complainant chose to discard the Bank's same day warning.*

   The Bank submits that its warning was clear and specific and the customer was explicitly warned to refrain from accessing any link purportedly from the Bank, so that it is no argument for the Complainant to claim successfully that the attempt caught him by surprise. For this reason alone, the Bank cannot be held responsible for the losses suffered by the Complainant. It submits further that a customer who ignores warnings, proceeds at his own risk and cannot reasonably expect to claim victim status and demand that the Bank share his losses as this would render the Bank's action (that is, to reach out to customers in real time) of no consequence to customer/s.

6. *Although the SMS alone (referenced above) should have been sufficient for the Complainant to not proceed with the action he undertook, it is being submitted, for all intents and*

purposes, that each account holder is responsible for safeguarding, and barring disclosure of, one's own bank security credentials. This is also a contractual obligation the customer undertakes with the Bank under the General Terms and Conditions of Savings and Current accounts, Section A.4 'Checking it is you and keeping your account secure', it is made clear that customers "must be very careful to keep ... security details private and not let anyone get access to any devices you use to make payments." That is, customers are responsible for safeguarding their personalised security credentials and must not disclose them to third parties (Doc 3).

The Bank reiterates that customers are repeatedly warned never to share OTPs, PINs, passwords, or security devices with third parties. The disclosure of such credentials is bound to invite occasion for loss.

7. *It is pertinent to note that the Bank regularly issues fraud awareness communications to its customers. Between 17 and 22 September 2025, (that is to say, only month before the incident) the Bank sent the Complainant an email containing information on fraud awareness, explicitly stating that the Bank would never ask customers to share PINs, banking passwords, or security codes so that it is no defence on the Complainant's part that the Bank did not reach out to customers to supply them with adequate warnings. The Bank also regularly disseminates fraud awareness information through its website and social media channels. (Doc 4).*

8. *Despite the Bank's attempts to affect a recall to seek to recover the amounts claimed by the Complainant, these were not successful owing to circumstances outside the Bank's control. The Bank was fully compliant with the law; the smishing attack is not an event the Bank can prevent – the Arbiter has already determined that. The Bank's role and obligation is to issue adequate warnings to customers in order that customers are*

reminded of their obligation to not disclose. As premised above, this obligation on the Bank's part was met in full.

9. *The Complainant also claims that he merely accessed a link to decline the transfer. However, this is not the case, as it transpires that, after accessing the link, the Complainant inputted his credentials - again acting contrary to bank instructions shared with him only hours earlier.*

10. *The Complainant also claims that the quantum of monies transacted should have alerted the Bank and caused it to react accordingly. However, it must be noted that only 6 months prior to the Incident (May 2025), the Complainant had, in fact, requested the Bank to raise his transaction limit to €25,500 (from €25,000) to allow him to affect transfers up to this amount.*

    As the Bank will evidence in proceedings, it is incorrect to state that the rise in limit was restricted to a 24 hour window or that the Complainant was not obliged to inform the Bank to revert to the previous limit; contrary to that declared by the Complainant it was explained to him in clear terms that he needed to reach out to the Bank with instructions to re-instate the previous limit. In the absence of such instructions, the newly instated transaction limit was retained.

    Regardless of this, the limit previously in place alone is indicative of the Complainant's wishes to affect transactions within those parameters and, furthermore, it is evident that the value of the fraud was below both transaction limits referenced above so that even if, for argument's sake, the previous limit was retained, this alone would not have excluded the fraud.

11. *The complaint itself filed with the Arbiter evidences that (Complainant) is capable of understanding information provided to him and capable of making independent decisions.*

That, in view of the above considerations, the Bank respectfully submits that the Complainant's claim is unjustified in fact and at law and that consequently all Complainant's demands are to be rejected with costs to be borne by the said Complainant.'[10]

Seduti

L-ewwel seduta[11] nżammet fit-08 ta' Ġunju 2026 għall-evidenza tal-Ilmentatur fejn huwa rrepeta l-każ tiegħu kif spjegat hawn fuq. Żied ukoll:

"Ngħid li jiena rari nagħmel transactions daqshekk kbar. L-unika darba li kont żidt il-limit kemm kont ili mal-HSBC kien is-sena l-oħra. Ngħid li kelli nħallas depożitu fuq post u kelli nħallas lin-nutar u dan l-ammont kien ta' €25,250.

Ngħid li kont ċempilt lill-HSBC biex navżahom minn qabel li għandi bżonn nagħmel dan il-limit u qaluli li dan il-limit kienu ser jgħolluhuli għal 24 siegħa.

Nixtieq inżid ukoll li wara li għamilt dan il-pagament, ngħid li minnaħa tal-HSBC stess, il-flus rajthom li ħarġu imma jekk tidħol fl-application kienu qed jidhru li għadhom on hold. Reġgħu ċempluli mill-HSBC biex jivverifikaw it-transaction u meta pprovdejtilhom l-informazzjoni u vverifikaw kollox, għaddewli din il-verification. Biex niċċara ngħid li meta għamilt il-bank transfer, kienu reġgħu ċempluli qabel ma n-nutar tiegħi irċieva l-flus, biex jivverifikaw kollox minħabba li kienet transaction għolja.

Ngħid li tajjeb li reġgħu għamlu verifikazzjoni minħabba dik it-transfer, imma rajtha stramba li fil-każ tal-€15,000, ma kienx hemm verifikazzjoni u telqu mill-ewwel. Rajtha stramba wkoll għax apparti minn hekk, naf li d-daily limit hu ta' €2,000 u, safejn naf jiena, qabel ma ċempiltilhom minħabba din il-biċċa tan-nutar biex inħallas id-deposit, qatt ma kont għollejt il-limitu qabel.

[10] P. 19 - 21
[11] P. 61 - 64

Ngħid li aktar tard, biex nivverifika l-limit tiegħi sirt naf li l-limit tiegħi kien ta' €45,500 u b'dan kollu kont sorpriż għax meta rċevejt l-official email mill-HSBC biex jagħlqu l-complaint, kien hemm miktub li jiena għollejt il-limit f'Mejju u mhux f'Marzu 2025. Jien ma nafx kif tlabt biex ngħolli l-limit għal €25,250 u ma nistax nifhem għalfejn għola kważi bid-doppju.

Qabel il-pagament li għamilt lin-nutar, qed nassumi li d-daily limit kien €2,000 għax daqshekk kien ikun is-soltu.

Ngħid li jien qatt ma kont għollejtu l-limit tiegħi; qatt ma għamilt transactions daqshekk kbar. Mhux aktar minn €1,000.

Ngħid li meta ċempilt biex ngħolli l-limit, l-aġent li tkellimt miegħu qalli li within 24 hours kien ser jerġa' jinżel għal kif kien."[12]

Waqt il-kontroeżami kompla jixhed:

"Mistoqsi qrajtx ir-risposta tal-bank għall-ilment tiegħi, ngħid li iva, qrajtha.

Qed niġi referut għal dak li għadni kemm xgħedt li kont għollejt il-limit biex inkun nista' nawtorizza xi pagament lil nutar minħabba depożitu fuq xiri ta' dar.

Ngħid li iva, dak kien f'Marzu tas-sena l-oħra.

Qed jingħad li fix-xhieda tiegħi għadni kif spjegajt li hemm xi regola ta' 24 siegħa jew jiena tajtx xi struzzjonijiet lill-bank biex fi żmien 24 siegħa, dak il-limit preċedenti kellu jerġa' jiġi riprestinat.

Ngħid li mhux regola as such; meta jien kont ċempiltilhom biex ninfurmahom li kelli nagħmel pagament daqshekk kbir, qaluli biex nagħmlu malajr għax within 24 hours ser jerġgħu iniżżlu l-limitu għal kemm kien qabel.

Mistoqsi x'kien il-limit tiegħi qabel ma tlabt lil bank jgħollili l-limit minħabba l-pagament ta' €25,250, ngħid li ma nafx.

[12] P. 62 - 63

Qed jingħad li biex jiena avviċinajt lill-bank u tlabtu biex jgħolli l-limit kont naf li l-limit ma jiltaqax mal-pagament li kont ser noħroġ.

Mistoqsi naqbilx li suspett kelli żgur, ngħid li kif għidt qabel, qatt ma kont għaddejt pagament daqshekk kbir. Onestament, kienet l-ewwel darba tiegħi, ma kontx naf x'inhi l-proċedura u ċempilt.

Dr Ralph Agius Fernandez jgħid li l-bank qed jirriserva li jesebixxi recording għaliex dan huwa kkontestat u joħroġ anke mid-difiża tal-bank.

Mistoqsi naqbilx li l-punt tat-tluq tiegħi hu li kienu bagħtuli dan l-SMS waqt li kont nissoġġorna Ruma, jew waqt li kont imsiefer, ngħid iva, kont xogħol.

Mistoqsi kienx dak l-ewwel messaġġ li daħalli fuq it-thread tal-bank dakinhar, ngħid li le; dakinhar l-HSBC kienu bagħtu messaġġ ieħor li hemm xi scams.

Mistoqsi nikkonferma qrajtx dan il-messaġġ (anness mar-risposta tal-bank f'paġna 23 tal-proċess) li l-bank bagħat fis-26 t'Ottubru 2025, fl-3.52 p.m., nikkonferma li rċevejt dan il-messaġġ u li qrajtu."[13]

Fuq talba tal-Arbitru, l-Ilmentatur bagħat kopja ta' *statements* tal-kont tiegħu mal-HSBC sa sena qabel l-inċident.

Dawn l-i*statements* juru li saru dawn il-pagamenti onlajn permezz ta' *internet banking*:

12.05.2025	€25,250.00	Nutar G J Galea	p. 80
27.06.2025	€1,624.86		p. 92
02.07.2025	€2,095.34		p. 92

[13] P. 63 - 64

L-Arbitru sema' wkoll reġistrazzjoni ta' telefonata ta' 08:11 fid-data 09 ta' Mejju 2025, fejn fiha l-Ilmentatur talab biex jgħolli l-limitu ta' pagament ħalli jkun jista' jgħaddi pagament ta' €25,250 lin-Nutar fuq xiri ta' proprjetà.

Minn din it-telefonata joħroġ ċar:

- L-Ilmentatur kien infurmat li kellu limitu ta' €25,000.
- Il-limitu ġie mgħolli kif talab għal €25,500.
- Li kellu jċempel biex jerġa' jniżżlu fejn kien qabel.
- L-Ilmentatur wera intenzjoni li jħallih għal €25,500.
- Ma kien hemm ebda referenza għal limitu ta' €45,500.

It-tieni seduta

Smigħ ieħor sar fil-31 ta' Awwissu 2026 għall-evidenza tal-HSBC[14].

Kenneth Attard spjega:

> ***"Dr Ralph Agius Fernandez jgħid li f'email li bagħat lill-Uffiċċju tal-Arbitru, iddikjara li l-payment limit kien ta' €25,000. Però, fil-verità, fis-seduta preċedenti l-Arbitru talabna x'kien il-limit qabel it-telefonata ta' Mejju.***
>
> ***Ngħid li l-(Ilmentatur) ċempel fid-9 ta' Mejju 2025 biex jgħolli l-limit. Dan kien €25,000 u meta għollieh, għollieh għal €25,500 biex ikun jista' jagħmel xi payment lil xi nutar.***
>
> ***Ngħid li mill-verifiki li għamilt mas-sistemi tal-bank, qatt ma kien €45,000. Qalet x'qalet l-uffiċjal tal-bank, jew x'miżreprezentazzjoni jew miżftehim li seta' kien hemm, fuq is-sistemi tagħna, l-payment limit kien €25,000 u sar €25,500.***
>
> ***L-għada tat-telefonata l-payment limit tela' għal €25,500 u l-limit baqa' hekk sa dakinhar tal-frodi. Ngħid li waqt it-telefonata, l-***

[14] P. 102 - 107

aġenta qaltlu meta għolla l-limit, to phone again to revert to the previous limit. (L-Ilmentatur) qatt ma ċempel.

Nikkoreġi li l-call agents ma jgħidux lill-klijent 'to the previous limit', imma jekk il-klijent ikun irid jerġa' jirreverti l-payment limit għal kif kien qabel jew kif ikun irid hu, irid iċempel. Jiġifieri, jekk (l-Ilmentatur) ried iniżżel il-limit (mhux bilfors għal €25,000), għax hu tellgħu għal €25,500, ried jerġa' jċempel.

Għallinqas, hekk konna nagħmlu dak iż-żmien.

Rigward meta jkun hemm smishing attack, il-bank fejn jaħti inkwantu messaġġ tal-frodist li jinfiltra t-threads tal-HSBC fuq id-device personali tal-klijent, ngħid li l-frodisti qed jużaw issue li hemm within the SMS protocol fejn jibdlu l-isem u l-messaġġ flok jidher minn fejn ikun ġej, jidher li jkun ġej mill-HSBC. Ngħid li diffiċli biex aħna nkunu nistgħu nuru; mhux xi ħaġa li l-HSBC qed jagħmel ħażin. Imma l-frodisti qed joperaw fuq xi ħaġa ħażina within the SMS protocol. Kulma jagħmlu jbiddlu l-identifier tal-SMS.

Ngħid li s-sistemi tal-bank ma ġewx hacked.

Ngħid li biex jgħaddi pagament, step one għandek Generate Security Code and then choose Transaction Verification u hemm ser jiġġenera OTP. Mela dak ikun biex jidħol fis-sistema. Hemmhekk, il-fraudster ser jieħu l-OTP u jilloggja dak il-ħin waqt li l-customer ikun fuq il-fake website li jkun tah.

Is-second step biex isir it-transfer, hemmhekk irid idaħħal l-aħħar five digits tal-IBAN, u l-ammont li, f'dan il-każ kien ta' €15,000, jekk m'inix sejjer żball. Jiġifieri idaħħal dak u jiġġenera OTP oħra u hemm isir it-transfer.

Ngħid li (l-Ilmentatur) kien reġa' ġie mistieden biex idaħħal it-tieni sett ta' digits u, għalhekk, ikun iffaċilita l-frodi għal darba, darbtejn anke inkonxjentement. Waħda biex tilloggja u l-frodist jilloggja dak il-ħin, u t-tieni waħda biex isir it-transfer.

Barra minn hekk, fin-numru li tiġġenera, l-aħħar five digits tal-IBAN li ddaħħal, li f'dan il-każ ovvjament kien tal-frodist u l-ammont li f'dan il-każ kien ta' €15,000, jiġġeneraw flimkien u t-transfer imur.

Nikkonferma li dan kien Instant Payment. Li għamlu l-fraudsters f'dan il-każ, bagħtu l-SMS u meta l-customer ikklikkja fuq il-link, mar fuq fake website, Meta l-ewwel darba għafas il-link u daħħal il-kodiċi tiegħu għax ħaseb li ġej mill-HSBC, hemmhekk ta aċċess biex il-fraudster ħadha minn hemm u tefagħha fuq il-browser. Imbagħad, il-fraudster ikkrea dan il-pagament u biex dan il-pagament jiġi awtorizzat, riedu jiġġeneraw OTP ieħor bl-aħħar five digits tal-IBAN u bl-ammont u hemmhekk il-fraudster reġa' ħa l-OTP u hemmhekk għamel it-transfer effettivament.

Rigward id-dettalji, eżempju, lil Brandon Mckay, eċċ., ngħid li (l-Ilmentatur) ma jkunx qed jarahom dawn imma jkun awtorizza l-pagament bit-tieni OTP.

Ngħid li l-customer ikun qed jitfagħhom fuq fake website, u l-fraudster ikun qed jeħodhom minn hemm u jagħmilhom fuq browser eżatt dak il-ħin.

Dr Ralph Agius Fernandez għandu xi mistoqsijiet għall-Ilmentatur."[15]

Meta ġie interrogat, Kenneth Attard kompla jgħid:

"Ħa nispjega kif kieku ser nagħmel transfer jien.

L-ewwel nagħmel Generate Security Code u Transaction Verification biex niġġenera l-ewwel OTP u nilloggja. Hemmhekk illoggjajt.

Malli lloggjajt, niġġenera OTP ieħor biex nagħmel it-transfer. Indaħħal l-affarijiet u nibgħat għall-OTP. Hemmhekk għandek l-instructions. Ghandek is-second step li jgħidlek biex iddaħħal l-aħħar five digits tal-IBAN plus l-ammont bis-cents b'kollox,

[15] P. 103 - 104

iddaħħal dak u tiġġenera OTP. U ddaħħal dak l-OTP u tawtorizza t-transfer.

Fil-fatt, lanqas hija faċli u ġieli trid tagħmilha darba, darbtejn.

Nikkonferma li t-tieni OTP biex jiġi awtorizzat it-transfer, joħroġ fuq il-mobile tal-klijent u b'xi mod il-klijent ikun irid jikkomunikah lill-fraudster.

Mistoqsi kif jiġi ssettjat il-limitu tal-pagament, ngħid li at that point in time kien €25,000. History-wise, ma nafx għalfejn kien €25,000. Però, normalment, bħalma ġara, jċempel biex iniżżel jew biex itella'. Però, issa għandna xi ħaġa in place li l-limit ikun aligned mal-activity tal-customer.

Imma ma nafx għalfejn dak iż-żmien kien €25,000, imma l-ftehim mal-aġent tal-Call Centre tagħna kien li jekk iċempel xi ħadd biex jgħolli l-limit, jedukaw fuq il-history tal-frodi u jgħidulu li jekk ser iħalli l-ammont għoli jaf ikollu aktar riskju ta' frodi.

Hemmhekk, l-aġent, bħalma qallu dakinhar jew qaltlu, 'Isma', jekk inti trid li tniżżel l-ammont minn €25,500, ċemplilna u nniżżluh.'"[16]

Sottomissjonijiet Finali

Fil-preżentazzjonijiet finali tagħhom, il-partijiet b'mod ġenerali rrepetew dak li kien ġie żvelat fl-ilment, ir-risposta u l-evidenza waqt is-smigħ.

Konsultazzjoni mal-Awtorità tal-Komunikazzjonijiet ta' Malta

Biex l-Arbitru jifhem l-intriċċi teknoloġiċi dwar kif frodist jista' jippreżenta lilu nnifsu bħala l-Bank biex iqarraq lill-klijenti, stieden esperti tas-sigurtà mill-Awtorità tal-Komunikazzjonijiet ta' Malta (MCA) għal konsultazzjoni.

Ġie spjegat li dan it-tip ta' frodi, magħruf teknikament bħala *Spoofing* u *Smishing* jew kollettivament bħala *Social Engineering Scams,* ma jippermettix lill-Bank jieħu prekawzjonijiet (għajr twissijiet effettivi biex il-klijenti jkunu kawti għax il-

[16] P. 105 - 106

banek ma jibagħtux *links* permezz ta' *emails* jew SMS) sabiex il-frodist ma jistax juża dan il-kanal ta' komunikazzjoni biex jikkonfondi lill-klijenti.

Analiżi 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 jkunu partikolari għal kull każ.

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

Iżda l-Arbitru jħoss 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-*websajt* tagħhom. Mhux biżżejjed li joħorġu twissijiet fuq il-*mass media* jew *social media*. Il-konsumatur huwa impenjat bil-problemi tal-ħajja ta' kuljum u ma għandux jiġi pretiż li billi jsir avviż fuq il-*website*, fil-ġurnali/TV jew fuq il-paġna ta' *Facebook* tal-bank, b'daqshekk il-konsumatur jinsab infurmat.

F'każijiet serji ta' frodi bħal dawn jeħtieġ li l-banek jużaw komunikazzjoni diretta mal-klijent permezz ta' SMS jew *email*. Dan l-aspett huwa wieħed mill-fatturi inklużi fil-mudell.

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

Il-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja (CJEU) fil-każ ta' *Wind Tre and Vodafone Italia*[17] tagħmel referenza li ma tkunx negliġenza fi grad grossolan jekk jaqa' għaliha anke konsumatur medju li jkun raġonevolment infurmat u attent. L-Arbitru jara każijiet fejn l-ilmentaturi faċilment jaqgħu f'din il-kategorija.

Fuq kollox, il-PSD 2 tagħmilha ċara[18] 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-frodist ikun jista', bla ma jkun hemm aktar involviment tal-klijent/Ilmentatur, jagħmel awtorizzazzjoni speċifika tal-pagament a favur tal-frodist.

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-frodist 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 igħin ukoll biex tiġi ffurmata opinjoni jekk il-*monitoring* tal-pagamenti li l-bank huwa doveruż jagħmel (kif spjegat fil-mudell) huwiex effettiv.[19] [20]

Deċiżjoni

L-Arbitru għandu jiddeċiedi kif stipulat fl-Artikolu 19(3)(b) b'referenza għal dak li jikkunsidra ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u l-meriti sostantivi tal-każ.

[17] Deċiżjoni 13 ta' Settembru 2018 C-54/17
[18] Artikolu 64 tal-PSD 2
[19] (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2017 RTS *supplement* ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikoli 2(1) u 2(2)
[20] PSD 2 EU 2015/2366 Artikolu 68(2).

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

	Perċentwal tal-pretensjoni allokata lill-Fornitur tas-Servizz	**Perċentwal tal-pretensjoni allokata lill-Ilmentatur**
L-Ilmentatur li wera negliġenza kbira	0%	100%
Tnaqqis għax jirċievi messaġġ ta' frodi fuq il-kanal li normalment juża l-Bank	50%	(50%)
Żieda għax l-Ilmentatur ħadem b'mod sħiħ biex jagħmel il-ħlas ilmentat	(30%)	30%
Żieda għax kien irċieva twissija diretta mill-Bank fl-aħħar 3 xhur	(20%)	20%
Sub-total	0%	100%
Tnaqqis għal ċirkostanzi speċjali	20%	(20%)
Tnaqqis minħabba n-nuqqas ta' ħlasijiet reali simili fix-xahar fl-aħħar 12-il xahar	0%	0%
TOTAL FINALI	**20%**	**80%**

Għalhekk, skont il-mudell tal-qafas, l-Ilmentatur għandu jġorr 80% tal-piż u l-20% l-oħra ser jittieħed minn HSBC.

Il-mudell isib li l-Ilmentatur kompla jikkopera mal-frodist billi żvela l-kredenzjali sigrieti dwar il-kont tiegħu anke jekk kien qed jaħseb li kien qed jikkanċella aktar milli jawtorizza ħlas.

Il-mudell ma jsibx element ta' skuża lill-Ilmentatur għax ma rċeviex twissija diretta minn HSBC dwar dawn l-iskemi frawdolenti fix-xhur ta' qabel dan il-każ. Fil-fatt, l-Ilmentatur kien irċieva messaġġ ta' twissija bħal din mingħand l-HSBC proprju ftit sigħat qabel ma ġara l-każ[21].

Il-mudell tal-Arbitru jeżenta biss lill-Ilmentatur minn 20% tar-responsabbiltà peress li jikkunsidra li hemm ċirkostanzi speċjali li jiġġustifikaw din l-allokazzjoni għar-raġunijiet segwenti:

- L-Ilmentatur ġie mqarraq jaħseb li kien qed iwaqqaf pagament ta' €3,000 mhux jawtorizza pagament akbar ta' €15,000.
- L-Ilmentatur kien imsiefer meta ġara l-każ u b'hekk aktar espost għal manipulazzjoni ta' frodist meta jkun barra l-pajjiż milli meta jkun f'postu normali.

L-Arbitru ra li fit-12-il xahar qabel l-inċident, l-Ilmentatur kien għamel pagamenti bl-*internet banking*, f'każ minnhom anke għal ammont akbar. L-Arbitru jirriżultalu mit-telefonata irreġistrata li l-Ilmentatur kien jaf li kellu limitu ta' €25,000[22] u kien stqarr li kien se jżomm il-limitu kif mgħolli għal €25,500 biex jgħaddi l-pagament lin-Nutar. Jekk kienx €25,000 jew €25,500 mhux tant rilevanti għax pagament ta' €15,000 kien jgħaddi xorta.

L-Arbitru ma jsib ebda ħtija fuq l-HSBC dwar *transaction monitoring* għax dan kien pagament uniku taħt il-limitu ta' pagamenti li bħalu, anzi akbar, kien diġà għamel ftit xhur qabel.

Għalhekk, skont l-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lill-HSBC Bank Malta p.l.c. biex iħallas lill-Ilmentatur is-somma ta' tlett elef ewro (€3,000) ekwivalenti għal 20% tal-ħlas ta' frodi ta' €15,000.

[21] P. 109 turi twissija bil-ħin tal-15:50 u l-każ ġara fil-ħin tal-20:03 sa 20:08 fl-istess ġurnata tas-26 ta' Ottubru 2025.

[22] Dan huwa limitu *default* ta' klijenti *Premium Banking* u l-Ilmentatur kien jaf li huwa kien klijent f'din il-kategorija (p.7)

Il-ħlas irid isir fi żmien ħamest ijiem tax-xogħol mid-data tad-deċiżjoni. Inkella, l-imgħax ta' 2.65%[23] jibda jgħaddi mill-iskadenza tal-ħamest ijiem sad-data tal-ħlas effettiv.

Peress li r-responsabbiltà ġiet allokata bejn il-partijiet, kull parti għandha ġġorr l-ispejjeż tagħha stess.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-deċiżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru hija legalment vinkolanti għall-partijiet, suġġetta biss għad-dritt ta' appell regolat mill-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att') lill-Qorti tal-Appell (Ġurisdizzjoni Inferjuri), mhux aktar tard minn għoxrin (20) jum mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ ta' talba għal ċarezza jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mill-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni, ċarifikazzjoni jew korrezzjoni kif stipulat fl-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal ċarezza tal-premju jew talbiet biex jiġu kkorretti xi żbalji fil-kalkolu jew żbalji klerikali, tipografiċi jew simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom jiġu sottomessi lill-Arbitru, b'kopja lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax-il (15) jum min-notifika tad-Deċiżjoni skont dan l-artikolu.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deċiżjoni tal-Arbitru ser tittella' fuq is-sit elettroniku tal-OAFS. Id-dettalji personali tal-Ilmentatur(i) ser jiġu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.

[23] Ekwivalenti għar-rata ta' interess tal-Operazzjonijiet Ewlenin ta' Rifinanzjament (MRO) iffissata mill-Bank Ċentrali Ewropew.