

Każ ASF 338/2025

XK

(‘l-Ilmentatur’)

vs

BNF Bank p.l.c. (C 41030)

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

Seduta tal-25 t’Awwissu 2026

L-Arbitru,

Ra l-Ilment¹ datat 17 ta’ Diċembru 2025 magħmul kontra l-BNF dwar ir-rifjut li jirrifondi ammont ta’ €10,000 rigward pagament ta’ €15,000 li sar mill-kont tiegħu nhar il-31 t’Ottubru 2025, li huwa jsostni li sar mingħajr l-awtorizzazzjoni tiegħu.

Wara li rrapporta l-każ, kien irċieva rifużjoni ta’ €5,000 li jidher li kienet b’riżultat ta’ *recall* li kien sar mill-BNF.

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

- Il-pagament ikun għal ammont generalment 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’*.

¹Paġni (P.) 1 - 6 b’dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 7 - 22.

- 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*.
- 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* ufficjali 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 ġaladarba l-klijent jirrapporta lill-bank tiegħu li ġie ffrodat. Hafna drabi, il-frodist ikun pront jiġbed 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 użat 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:

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

- Fil-31 t'Ottubru 2025, fil-ħin ta' 19:57, irċieva messagg fuq il-kanal tal-SMS li jirċievi normalment mill-BNF fejn qalulu:

"A new device is set up, if NOT authorised go to <https://BnfBankapp.com> or call +356 2260 1000 Regards BNF Bank".³

- Ċempel darbtejn fuq in-numru indikat iżda ma kienx hemm twegiba.
- Għall-ħabta ta' 20:28 (?) tidhol telefonata fuq in-numru 99601000 li kien jidher tal-BNF, u mara kellmitu bil-Malti u infurmatu li kienet mill-BNF u qed iċċempillu għax jidher li kien sar attentat minn fuq *iPhone 13 Pro Max* biex isir pagament suspettuż tant li kellha bżonn li twaqqaf dan il-pagament għax inkella l-BNF ma jerfax responsabbiltà.
- Mir-risposta tal-Bank jidher li fil-ħin ta' 20:01, kien diġà għafas il-*link* li kien hemm fl-SMS u b'hekk daħal f'*website* falza li kienet tixbaħ lil dik oriġinali tal-BNF. B'hekk, bla ma jaf, kixef il-kredenzjali sigrieti tiegħu u ta aċċess lill-frodista biex tidhol fil-kont tiegħu fil-ħin ta' 20:06.⁴
- B'hekk il-frodista setgħet tagħtih informazzjoni li żiedet il-persważjoni li kienet ġenwina. Hekk, pereżempju, qaltli li għandu *loan* u li jhallas €488.89 (fix-xahar?).⁵
- Jidher li frott ta' din il-persważjoni daħhal fil-*website* falza il-*code* li BNF bagħtulu fil-ħin ta' 20:19 biex jawtorizza pagament permezz ta' SMS li kien jgħid:

*"Your BNF One Time Password to make a payment towards account ending with 6061 for the amount of EUR 15,000.00 is 45010150."*⁶

Jidher li dan il-kodiċi ma ntuzax għax fil-ħin ta' 20:21, l-Ilmentatur daħal fl-*internet banking* tiegħu meta ma kien għadu sar l-ebda pagament, u fil-ħin ta' 20:23, reġa' gie ġġenerat messagg simili bil kodiċi ta 50030471.⁷

³ P. 14

⁴ P. 27

⁵ P. 3

⁶ P. 27

⁷ P. 28

U jidher li kien permezz ta' dan il-kodiċi li seta' jsir il-pagament ilmentat ta' €15,000.

L-Ilmentatur jgħid li ma għandux kopja ta' dan l-SMS. Però, il-pagament seta' jsir biss jekk dan il-kodiċi gie kkomunikat lill-frodista.

- Wara li sar il-pagament, l-Ilmentatur reġa' daħal fl-*internet banking* bejn 20:25 u 21:58 u hemm induna li kien sar pagament frawdolenti.⁸
- L-għada filgħodu mar il-fergħa tal-BNF fil-Fgura biex jirrapporta l-każ u wara li ġabar l-informazzjoni meħtieġa mar jagħmel rapport l-għassa fil-ħin 11:15.⁹
- Stramba iżda meta mar jagħmel rapport fil-BNF tal-Fgura ma sarx sospensjoni tal-*internet banking* bħala prekawzjoni u kien biss fil-ħin 13:50 li l-*internet banking* gie sospiż temporanjament. Talba għal *recall* biex isir attentat biex jinżammu l-flus trasferiti sar fil-ħin ta' 10:10.¹⁰
- 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

Ir-rappreżentant legali tal-Ilmentatur argumenta:

*"My client, at no point did he provide any personal details, including my password or account numbers. Soon after my client inserted the security number, the call was disconnected. My client panicked and went through the BNF APP and found out that the amount of €15000 were transferred to PMNT IFO EURONAS MIKALICHAS. Given, that my client had not authorized any transfer of €15000, he immediately called 22601000 and upon his second attempt, a representative told him that she could not help him except blocking his card."*¹²

...

⁸ P. 13

⁹ P. 21

¹⁰ P. 28

¹¹ P. 59

¹² P. 7

“My client is very disappointed that the bank did not send him a message to verify if it was him who was doing quite a hefty transaction to the tune of € 15,000. In addition, whoever called my client had all the banking information pertaining to my client including his loans and repayment terms. This is definitely in breach of data protection and shows that my client’s personal data (and money) is not secured at all.

Had the bank notified my client that there were scams going around, my client would have taken all the precautions. However, you should appreciate that when my client heard all the information coming from a Maltese speaking ‘representative’ listing every account he had with BNF Bank, it was natural for him to believe and follow the instructions. It is disappointing to note that, following my client’s incident, BNF Bank updated their Facebook page and started circulating text messages stating, ‘Stay alert, do not click, report scams immediately’.”¹³

Risposta tal-Fornitur tas-Servizz

Fir-risposta¹⁴ tagħhom, il-BNF wara li taw ordni kronologika dwar kif ġraw l-affarijiet, qalu:

*“2. **Police report** – filed on 1st November 2025, reporting the incident which occurred on 31st October 2025.*

As per the Police Report filed by the customer on 1st November 2025, the Customer confirmed that he clicked on the link communicated in the initial SMS message sent by the third party, who claimed to be from the Bank.

The following statement found in the police report refers:

‘The PFR stated that he received a message from the BNF bank on his phone and when he went in the link it asked for his security code of the debit card login.’

By clicking the link provided by the third party, the Customer voluntarily conferred access to all information contained within his Internet Banking Profile. This does not constitute a breach of the Data Protection Regulation

¹³ P. 8

¹⁴ P. 27 - 34

on the Bank's behalf, but rather constitutes access granted by the Customer to the third party despite doing so under false pretences.

3. Inconsistencies – relating to provided timestamps and the alleged unauthorised Transaction.

The description provided in the Official Complaint filed with the OAFS states that the callback from mobile number 99601000 was received on 31st October 2025 at 20:28. The letter dated 20th November 2025 attached to the Official Complaint filed by Dr. XX on behalf of the Customer with the OAFS which also constitutes the original complaint filed with the Bank, states that the Customer received a callback from mobile number 99601000 on 31st October 2025 at 20:11. Therefore, inconsistent information has been provided.

The letter dated 20th November 2025 attached to the Official Complaint confirms that the disputed Transaction was authorised by the Customer himself, as it clearly states that the customer followed the suggested instructions provided by the third party, albeit under false pretences.

As per the description provided in the Official Complaint filed, the Customer himself inquired about the procedure to input his secure code, and that he authorised the Transaction using his personal credentials and valid secure codes, hence via the two-factor authentication. Such secure codes were 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. This Transaction is therefore considered as authorised.

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.”¹⁵

Għamlu wkoll referenza għal twissijiet dwar scams li kienu dehru bħala posts fuq is-social media platforms tal-Bank qabel ġara l-każ.¹⁶

¹⁵ P. 29 - 30

¹⁶ P. 31 - 33

Bħala konkluzjoni, l-Bank argumenta li l-(i)scam seħħet bħala riżultat ta' ko-operazzjoni 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 t'April 2026, l-Ilmentatur spjega l-każ tiegħu kif diġà riprodott hawn fuq.

Fil-kontroeżami kompli jgħid:

“Mistoqsi għafastx il-link li rċevejt, ngħid li waqt it-telefonata qaltli biex nidhol fil-link.

Mistoqsi meta għafast il-link ma rajthiex li ma kinitx l-istess bħal-link tal-bank, ngħid li kienet eżatt bħal tal-bank.

Mistoqsi jekk il-web address rajtux li ma kienx l-istess bħal tal-bank, ngħid li meta rċevejt il-messaġġ kien hemm BNF Bank. Ċempilt fuq in-numru li kien hemm li kien tal-bank, l-istess, 9960 1000 u fuq it-telefon qaltli biex nidhol fuq il-link. U meta kklikkajt fuq il-link, l-application kienet bħal tal-bank eżatt.

Ngħid li ma ndunajtx li l-web address ma kienx tal-bank.

Mistoqsi naqbilx li fl-ilment ktibt li ċempilt wara t-8.00 p.m., ngħid li naqblu.

Mistoqsi nafx li l-Customer Care tal-bank jieqfu wara t-8.00 p.m., ngħid li l-bank qabduni lili. Meta ħaduli l-flus, ergajt ċempilt it-2260 1000. X'hin ċempilt 2260 1000 qabditni waħda u għidtilha li ġejt misruq u kulma qaltli kien biex immur nagħmel rapport għand il-Pulizija. U qaltli li ma setgħetx tgħinni fl-Internet Banking imma setgħet tgħinni biss biex nagħlaq il-card.

Qaltli, ‘Biex ngħinuk, stenna s’għada biex jiftaħ il-bank u mur għada l-bank biex tagħmel ir-rapport.’

L-Arbitru jifhem li n-numru 9960 1000 kien għand xi ħadd privat tal-bank u ma kienx numru uffiċjali tal-Customer Service tal-bank.

L-Arbitru jistaqsi jekk huwiex qed jifhem tajjeb.

Ngħid iva, u blajtha jiena għax rajt l-istess numru tal-bank imma bid-99.

Mistoqsi għandix kontijiet ma' banek oħra, ngħid le, mal-BNF biss għandi kontijiet.

Qed jingħad li din il-persuna kellmitni u tajtha xi code.

Ngħid li jiena ma tajtha l-ebda code. Jien daħħalt il-code u ħaditu għax kif dħalt fuq il-link, daħlet fuq il-mobile tiegħi.

Mistoqsi irċevejtx SMS bil-code li daħħalt, ngħid li ma rċevejtx code.

L-Arbitru jixtieq ikun żgur li qed jifhem is-sitwazzjoni, li l-Ilmentatur irċieva dan il-messaġġ fil-ħin ta' 19:57. U l-Ilmentatur qal li ftit wara rċieva telefonata u qal li l-link għafasha waqt it-telefonata u mhux qabel it-telefonata.

Ngħid li iva, idderigietni hi x'għandi nagħmel.

L-Arbitru fehem li meta l-Ilmentatur għafas il-link, daħal f'website li tidher tal-bank. U, hemmhekk, l-Arbitru qed jifhem li ta l-informazzjoni li s-soltu jagħti biex jidhol fl-Internet Banking.

L-Ilmentatur iwieġeb li meta għafas fuq il-link, infetħet eżatt bħalma meta tidhol fl-app, mhux bħalma tidhol f'Google.

L-Arbitru jifhem li, imbagħad, l-Ilmentatur ta l-istess informazzjoni li s-soltu jagħti meta jidhol fl-app tal-bank.

L-Ilmentatur jikkonferma li hekk ġara eżatt.

L-Arbitru jkompli jgħid li, at some point in time, l-Ilmentatur ċempel fuq in-numru li kien hemm fuq l-SMS frawdolenti li jgħidlek biex iċċempel fuq in-numru 2260 1000.

L-Ilmentatur jikkonferma li pprova jċempel fuq dan in-numru darbtejn u ma wieġbu ħadd.

L-Arbitru jirreferi għal paġna 16 tal-ilment fejn hemm skeda tat-telefonati li jidhru li saru mill-mobile tal-Ilmentatur.

Din l-iskeda turi li l-Ilmentatur kellu incoming call f'20:11 li damet 14-il minuta li tidher li kienet it-telefonata ma' dik il-persuna.

L-Ilmentatur iwieġeb:

Eżatt, dik hi.

L-Arbitru jkompli jgħid li, mbagħad, l-Ilmentatur għamel telefonata f'20:27 li damet 10 sekondi fejn ma jidhirx li kien hemm telefonati in between li ċempel lill-bank u jekk ċempel il-bank, din kulma damet 10 sekondi.

L-Ilmentatur jgħid:

Jien wara ħafna ċempilt il-bank. Jien bgħatt biss parti mil-log tat-telefonati.

L-Arbitru jistaqsi lill-Ilmentatur, apparti dak l-SMS frawdolenti fejn din il-persuna kkonvincitu jagħfas il-link, irċevix aktar SMSes mill-bank waqt li kienu qed isiru l-pagamenti:

L-Ilmentatur iwieġeb:

Le.

L-Arbitru jistaqsi lill-Ilmentatur jekk irċevix SMS jinfurmah li kienet saret tranzazzjoni ta' €15,000.

L-Ilmentatur iwieġeb:

Wara rċevjthom li ħaduli €15,000.

L-Arbitru jistaqsi lill-Ilmentatur jekk ipprezentax dan l-SMS fejn il-bank qalulu li ħallas €15,000.

L-Ilmentatur iwieġeb:

M'għandix messaġġ li tnaqqasli €15,000.

L-Arbitru jitlob lill-Ilmentatur biex jibgħatlu l-messaġġi kollha li kien irċieva dakinhar mill-bank.

L-Ilmentatur jgħid li m'għandux messagġi mill-bank ħlief dak li rċieva biex jidhol fil-link.

L-Arbitru jistaqsi lill-Ilmentatur kif induna li ħadulu €15,000 meta hu ma rċevix SMS mill-bank.

L-Ilmentatur iwieġeb:

Ngħid li ndunajt meta dħalt fl-application tal-bank. (paġna 13 tal-process)."¹⁷

Fit-tieni seduta li nżammet fil-15 ta' Ġunju 2026, xehdet Julie Grima, Manager ta' *Investigation Sanctions and Fraud Team*.¹⁸

Hija qalet li bis-sistema ta' *Instant Payments* li daħlet fid-9 t'Ottubru 2025, peress li l-pagamenti isiru mal-ewwel, il-Bank ma jagħmel ebda *pre-transaction monitoring* ħlief għall-kwistjoni ta' *sanctions* fl-ismijiet tal-benefiċjarji. Mill-bqija, bħala prekawzjoni, jkun hemm il-*limit* tal-pagamenti abbinati 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-*IT Security* u *Governance* tal BNF.¹⁹

Spjega li kieku l-Ilmentatur ma kixifx il-kodiċi sigrieti kemm biex jaċċessa l-*internet banking* u anke biex jagħmel pagament li kien ċar fil-*code* li ntbagħatlu li ma jhallix dubju li jkun qed jawtorizza pagament, kieku l-frodi ma kinetx tirnexxi.

L-Arbitru hawn stabbilixxa li huwa ma għandu l-ebda evidenza li qabel dan il-każ BNF kien jibgħat xi twissijiet permezz ta' SMS biex ma jagħfsux *links* li jidhru f'SMS anke jekk dawn jidhru ġejjin mill-Bank.

L-Arbitru talab ukoll:

- kopja tal-*istatement* tal-kont għat-12-il xahar qabel l-inċident.

¹⁷ P. 37 - 39

¹⁸ P. 41 - 43

¹⁹ P. 44 - 47

- dikjarazzjoni formali dwar x'kien il-limitu ta' pagamenti tal-kont u storja kif dan il-limitu gie stabbilit.
- Evidenza ta' xi twissijiet BNF bagħat lill-klijenti biex javzahom bl-introduzzjoni ta' *Instant Payments (EU Regulation 2024/886)* fid-9 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*, u l-ogħla ammont imħallas kien ta' €644 *Point of Sale* fil-15.01.2025.

Rigward il-limitu tal-pagamenti applikabbli għall-kont tal-Ilmentatur, il-Bank informa li dan kien kbir biżżejjed biex il-pagament ilmentat ta' €15,000 seta' jsir.

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

Konsultazzjoni mal-Malta Communications Authority

Biex l-Arbitru jifhem l-intriċċi teknoloġiċi dwar kif frodist jista' jipersonifika ruħu qisu l-bank biex jiffroda lill-klijenti, stieden għal konsultazzjoni lill-espert tas-*security* kemm tal-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 prekawzzjoni (għajr ovvjament twissijiet effettivi biex il-klijenti joqgħodu attenti) biex il-frodist ma jkunx jista' juża dan il-kanal ta' komunikazzjoni biex jipersonifika 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.

²⁰ P. 50 - 57

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

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

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

Il-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja (CJEU) fil-każ ta' *Wind Tre and Vodafone Italia*²¹ tagħmel referenza li ma tkunx negligenza 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*.

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

²² Article 64 of PSD 2

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 inkluz 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}

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.

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

²³ (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2019 RTS supplement ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikli 2(1) u 2(2)

²⁴ PSD 2 EU 2015/2366 Artiklu 68(2).

	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	0%	(0%)
Sub-total	(20%)	(80%)
Tnaqqis għal ċirkostanzi speċjali	(20%)	20%
Tnaqqis għal assenza ta' pagamenti simili ġenwini fl-aħħar 12-il xahar	(20%)	20%
TOTAL FINALI	(60%)	(40%)

Għalhekk, skont il-mudell, l-Ilmentatur għandu jgħorr 40% tal-piż u l-60% l-oħra iġorrhom 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-fatt li l-Ilmentatur saħansitra ma tax widen għal SMS li b'mod ċar kien qed japprova pagament, kien responsabbli li kompla jikkopera b'mod traskurat biex il-frodista seta' jagħmel il-pagament ilmentat.

L-Ilmentatur mhux qed jiġi ppenalizzat 20% għall-fatt li ma mexiex man-notifiki biex ma jagħfasx *links* li jkunu f'SMSs li jkunu jidhru ġejjin mill-Bank għax ma hemmx evidenza li SMSs bħal dawn kienu jintbagħtu qabel ma ġara dan il-każ. L-ewwel evidenza li ntbagħat xi SMS dirett kien dak ta' 03.11.2025,²⁵ jiġifieri wara li ġara l-każ u probabbli minħabba li ġara l-każ.

Fin-Nota Teknika, meta ħabbar il-mudell (annessa ma' din id-deċiżjoni), l-Arbitru kien enfasizza kemm kien important 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 spjegati fil-mudell.

L-Arbitru jagħmel distinzjoni bejn min jirċievi SMS frawdolenti u jkollu ċans jaħsibha, jċempel 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 ser isiru u l-midinba tilgħabha tal-qaddisa b'mod espert.

²⁵ p. 33

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 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 biddlitx l-obbligi tal-banek dwar *transactions monitoring* skont PSD 2 (Direttiva EU 2015/2366).

Jekk IPR jeħtieġu li tranżazzjoni ssir fi żmien ftit sekondi, allura, l-banek jeħtieġ isahħu s-sistema ta' *pre-transaction monitoring* u mhux jaħslu jdejhom minnha.

Dan ġie konfermat 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

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

operate continuously and effectively in a 24/7/365 instant payments environment.”

2. L- Arbitru jhoss li l-Bank naqas meta ma infurmax lill-klijenti tiegħu b’mod speċifiku dwar il-benefiċċji u r-riskji bl-introduzzjoni ta’ IPR b’effett mid-9 t’Ottubru 2026.
3. Il-Bank naqas ukoll meta ma ħax prekawzjoni biex il-*payment limits* tal-kontijiet tal-klijenti tħallew b’limiti għoljin ħafna flok jiġu addattati skont iċ-ċirkostanzi tal-klijent u l-istorja tal-kont tiegħu. Kif klijent li fl-aħħar sena qatt ma jhallas pagamenti ’l fuq minn €644 jithalla b’limitu fejn pagament ta’ €15,000 jgħaddi qisu xejn mhix sitwazzjoni feliċi.

Fix-xhieda ta’ Julie Grima (*Manager – Investigations Sanctions and Fraud Team*), qalet:

“In this case, being an instant payment, pre-transaction monitoring was not carried out. However, what the bank has done instead is applying thresholds, such as, for instance, instant payments being kept at €xx,000²⁷ for retail and corporate customers so that any transaction which is effected above this thresholds would automatically be rejected. That is the measure that the bank has taken into effect.”²⁸

Kif klijent bħall-Ilmentatur, meta l-Bank jiffissa l-limiti ta’ pagamenti, jiġi ttrattat daqs klijent ta’ negozju (li skont il-Bank stess mhumix ippubblikati uffiċjalment²⁹) hija qajla spjegabbli.

Il-Bank Ċentrali fl-istess dokument citat 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) 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

²⁷ Figura preċiża mhix ippubblikata biex ma sservix ta’ stimolu għal aktar attentati ta’ frodi.

²⁸ p. 42

²⁹ p. 59

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 ngabet ebda evidenza li l-Bank informa lill-Ilmentatur (u lill-klijenti kollha) bil-facilità li jagħgusta l-limitu kull x’hin 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 PSD3³⁰ li, fost provvedimenti godda, jobbligaw lill-banek biex f’każ ta’ pagamenti frawdolenti fejn ikun hemm personifikazzjoni tal-bank mill-frodista, il-bank ikun obbligat li jagħmel rifiżjoni sħiħa lill-vittima.

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

B’kollox, għalhekk, skont l-aġġustament tal-mudell minhabba ċirkostanzi speċjali kif spjegat hawn taht, l-Ilmentatur qed jiġi intitolat għal kumpens ta’ 90% 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' ħtija tal-Fornitur tas-Servizz	Perċentwal ta' ħtija 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	0%	(0%)
Sub-total	(20%)	(80%)
Tnaqqis għal ċirkostanzi speċjali	(50%)	50%
Tnaqqis għal assenza ta' pagamenti simili ġenwini fl-aħħar 12-il xahar	(20%)	20%
TOTAL FINALI	(90%)	(10%)

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' disat elef ewro (€9,000).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 għe allokat bejn il-partijiet, kull parti għorr l-ispejjeż tagħha.

Fl-aħħarnett, l-Arbitru jirreferi għal rapporti mhux konfermati li l-pulizija irnexxielhom jimblukkaw 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 possibilità ta' arrikkament ingustifikat, l-Arbitru jordna li l-flus ta' xi rkupru jiġu allokatu bl-istess mod kif għe allokat it-telf f'din id-deċiżjoni, jiġifieri 90% għall-BNF u 10% għall-Ilmentatur.

Alfred Mifsud

Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

³¹ 90% 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-Ilmentatrici/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.