Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 046/2026

UT

('Ilmentatriċi')

vs

HSBC Bank Malta p.l.c.

Reg. Nru. C 3177

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

Seduta 20 ta' Novembru 2026

Ilment

Dan huwa ilment[1] dwar ħlas frawdolenti magħmul lil terzi mill-kont tal-Ilmentatriċi 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 jirnexxilu 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.
4. Minkejja diversi twissijiet maħruġa mill-banek u r-Regolatur biex ma jikklikkjawx fuq dawn il-*links* peress li l-banek ma jibagħtux *links* fil-messaġġi tagħhom, u li l-klijent għandu jikkomunika mal-bank biss

[1] Paġni (p.) 1 – 6 u paġni annessi 7 - 31

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 jirnexxilu 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 kunflitt bejn il-Bank u l-klijent dwar min hu responsabbli li jġorr il-piż tal-ħlas frawdolenti. Il-klijent jgħid li l-Bank ma proteġihx 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-frodist 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-27 ta' Ottubru 2025 fil-ħin 18:10 irċeviet messaġġ frawdolenti fuq il-mobile permezz ta' SMS fejn normalment tirċievi notifiki minn HSBC. F'dan il-messaġġ ġiet infurmata ***'Suspicious transfer detected, If NOT authorised go to https://MobileHsbc.com or call +35623802380'*** bħala *link* biex tagħfasha[2].

2. Billi ħasbitha ġenwina għafset il-*link* daħlet ġo *portal* li kien jidher awtentiku tal-HSBC u hemm ġiet infurmata li kien hemm pagament ta' €2,000 pendenti. Ġiet mitluba tagħfas *'Stop Transaction'* u ġiet mitluba tagħti *'verification code*[3]*'*. Ftit wara indunat li kienu ħadulha €2,000 mill-kont tagħha.

3. Qalet li qabel ma għafset il-*link* ippruvat iċċempel in-numru 23802380 iżda *recording* qalilha li wara l-4pm ikunu magħluqin. Qalet ukoll li ċemplet in-numru 21483809 li kienu bagħtulha ġurnata qabel b'avviż biex ma

[2] P. 15

[3] P. 19

tagħfasx *links* fuq messaġġi anke jekk ikunu jidhru li ġejjin mill-Bank[4]. Iżda qalet li kien hemm *waiting list* u marret lura għal-link fl-SMS frawdolenti[5].

4. Mal-ewwel ċemplet lill-HSBC biex tinforma bil-frodi u dawn ibblokkjaw il-*cards* kollha[6]. Saħqet li r-rappreżentant tal-HSBC kien pjuttost arroganti u qalilha li la għafset il-*link* ma tantx kien hemm x'tagħmel għajr jiġi bblokkat il-kont temporanjament. Fil-fatt, lanqas qalilha biex tmur tagħmel rapport l-għassa.

5. Aktar tard fl-istess jum reġgħet qabdet mal-HSBC u r-rappreżentanta ippruvat tikkalmaha mill-paniku li kienet fih u qaltilha biex tmur tagħmel rapport l-għassa tal-Pulizija. Dan sar fil-ħin ta' 20:57[7].

6. Dan il-ħlas ta' €2,000 sar permezz ta' *SEPA Instant Payments* lil benefiċjarju bl-isem ta' Stevoo Joseph Parker[8].

7. Tentattiv ta' *recall* li sar fid-29 t'Ottubru 2025 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.

8. L-Ilmentatriċi titlob rifużjoni sħiħa tal-ammont ta' €2,000.

L-Ilmentatriċi sostniet li l-Fornitur tas-Servizz naqasha billi qalet:

> ***"I received a message on my HSBC thread that there was a suspicious transfer, to stop if not authorized. I tried calling numerous times on the number provided and it kept telling me that offices are closed. I than pressed on the link that was also provided and it took me to a HSBC page to stop the transfer. After about half an hour, I realized that €2000 was taken from one of my accounts.***
>
> ***I panicked since I was not home, and I had left my son on the laptop and though you must have done something so tried to be quick to stop the transfer but instead I realized that the transfer was made anyway.***

[4] P. 15

[5] P. 77

[6] P. 3

[7] P. 18 - 19

[8] P. 17; 103

I called another number for HSBC and after a long time to get through their representative, did not help at all, as I asked for what can be done and he only said to cancel all my cards and internet banking and did not do a re call at that time.

He said nothing you can do now, since you pressed on the link.

I called again and found another nice representative and she told me to go straight to the police station and open a report, which I did.

Since then, I have been trying to resolve this with the bank and the bank has completely ignored that fact that I have been a loyal customer and put the blame completely on me alone, whereas the message came directly from their message thread which means that first the scammer managed to get access through the bank directly to be able to scam me also. Everything in written in my report. [9]***"***

Tweġiba tal-Fornitur tas-Servizz

Wara li kkunsidra b'mod sħiħ it-tweġiba tal-Fornitur tas-Servizz[10]

Fejn il-Fornitur tas-Servizz spjega u sottometta:

"The Respondent respectfully submits that the Complaint submitted by (Complainant) is unfounded and ought to be rejected on account of the following reasons:

1. The Complainant had the sum of €2,000 debited from her Savings account bearing number 071-xxxxxx-54 allegedly without her authorisation after she accessed a malicious link impersonating HSBC and inserted her credentials, thus facilitating the fraud.

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

The malicious link in question was delivered to the Complainant on the 27th October 2025 at 18:10hrs (Doc 1).

[9] P. 3

[10] P. 35 - 37 u paġni annessi P. 38 - 75.

2. However, only the day 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 1).

This SMS was issued on the 26th October 2025 at 16:35hrs 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 previous day notice to the Customer.

5. It is evident that the Complainant displayed unquestionable gross negligence in this matter as the Customer chose to discard the Bank's warning when this was visible on the same device that she used to access the malicious link.

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 her 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 her own risk and cannot reasonably expect to claim victim status and demand that the Bank share her losses as this would render the Bank's action (that is, to reach out to customers in real time) of no consequence to the customer/s.

6. Although the SMS alone (referenced above) should have been sufficient for the Complainant to not proceed with the action she 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 2).

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 3).

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. On the other hand, the Complainant failed to adhere to the Bank's instructions, disregarding the warning to refrain from accessing the link – even though the warning was still visible to her. The respondent submits that it makes little sense for the Complainant to argue that the bank's warning sms was not detailed at all or that she could not have known if the warning sms itself was genuine. It is of concern that the Customer chose to believe that accessing a link was harmless whereas the SMS calling for customers to be vigilant and not access the link was potentially fraudulent. If this argument is to be upheld, then this would,

in effect, renders the bank's obligation to keep customers alert via instant messaging impossible to execute. Alternatively, if the Customer truly believed that the thread was delivering inconsistent messages, then she should have opted to reach out via other alternative means in order that she ascertain which of the conflicting messages was genuine.

10. 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 complaint'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.[11]***"***

Seduti

L-ewwel seduta[12] inżammet fis-17 ta' Lulju 2026 fejn l-Ilmentatriċi xehdet:

"Ngħid li ili klijenta tal-HSBC għoxrin sena jew iżjed.

Ngħid li għandna żewġ home loans, loan ieħor żgħir. Għandi wkoll il-Personal Retirement Plan.

Ngħid li accounts kelli xi ftit mhux ħażin. U kelli wkoll business account.

Ngħid li jiena kont qiegħda barra, ma kontx id-dar. Irċevejt message, kienu xi 6.10 p.m. li kien hemm a suspicious transaction fuq xi account tiegħi mal-HSBC. Dan il-messaġġ ġie through t-thread tal-HSBC.

I took it seriously. Kelli t-tifel id-dar u ħallejtu fuq il-laptop u bżajt li għamilli xi ħaġa hu. Allura jiena bdejt inċempel dak in-numru li ta. Ċempilt kemm-il darba u jgħidlek li wara l-4.00 p.m., ma jirrispondux.

Ngħid li kont f'panic għax ma kontx naf x'qed jiġri għax jiena kont naf li mhux qed nagħmel transaction, u għafast fuq il-link. U l-link ħadni fuq il-login tal-HSBC.

[11] P. 35 - 37

[12] P. 76 - 80

L-Arbitru jintervjeni biex jiġbed l-attenzjoni għall-fatt li ġurnata qabel, fuq l-istess thread, l-HSBC kien bagħat warning fejn qalli li jekk ikolli bżonn xi ħaġa, inċempel fuq numru ieħor.

Ngħid li jiena bdejt inċempel fuq dak in-numru, però, kien hemm waiting list u domt ħafna u mort lura għal-link.

Ngħid li peress li ġiet through t-thread tal-HSBC, jiena ħsibt li ġie mill-HSBC.

Ngħid li wara li għamilt il-verification, jgħidlek:

'Thank you for completing the verification process.'

Sadanittant kont lesta minn fejn kont u mort id-dar u sibt lit-tifel fuq il-laptop u staqsejtu kienx għamel xi ħaġa. Hu qalli li ma għamel xejn; ma daħalx x'imkien biex jixtri jew xi ħaġa hekk.

Ngħid li dħalt nara l-accounts tal-HSBC, u nsib li kelli account minnhom li naqsuli €2,000, Dak il-ħin irrealizzajt li ġejt iffrodata. Kont ippanikjata u erġajt bdejt inċempel in-numru l-ieħor tal-HSBC li taw minħabba l-link.

Domt kważi 14-il minuta biex jaqbadni xi ħadd. Qabadni xi ħadd u kemm kemm ma daħaqx bija u qalli, 'M'hemmx x'tagħmel,' għax staqsejtu setgħetx issir call back ta' dawn il-flus jew inkella setgħetx tieqaf din it-transfer.

Qalli, 'La għafast il-link ma tista' tagħmel xejn. Ma missekx għafastha.'

Ngħid li dan ma għini xejn, anzi ppanikjani iżjed.[13]***"***

…

"Erġajt ċempilt it-tieni darba u qabditni mara u kienet ta' għajnuna kbira u qaltli biex immur nagħmel rapport l-Għassa tal-Pulizija mill-ewwel. Qaltli li mportanti li nagħlqu l-cards u l-Internet Banking u għalaqnihom. Qaltli biex filgħaxija stess immur nagħmel rapport l-Għassa u l-għada filgħodu mmur bih il-bank.

U, fil-fatt, hekk għamilt. Mort il-bank, għidtilhom l-istorja kollha u staqsejthom għal call back, però, again, il-proċess tal-bank dam ħafna biex smajt mill-HSBC biex nara x'ser jiġri.

[13] P. 76 - 77

Ngħid li mort nagħmel ir-rapport l-Għassa fid-9.00 p.m. u l-għada filgħodu mort bih il-bank.[14]***"***

Waqt kontroeżami xehdet:

"Qed jingħad li jien għamilt enfasi li ħadt it-tieni messaġġ b'serjetà fejn għidt darbtejn li dak il-messaġġ ħadtu bl-akbar serjetà and I actioned my first concern li kien hemm xi unauthorised transaction min-naħa tiegħi.

Mistoqsija bl-istess mod li ħadt it-tieni messaġġ bl-akbar serjetà and I was very proactive on that front, what motivated me to completely discard the pre-warning delivered to me 24 hours earlier, ngħid li l-panic state li kont fih. U nerġa' ngħid li kien fl-istess thread tal-HSBC.

Ngħid li l-HSBC kien aware li kien hemm dawn il-links għaddejjin. Nobody answers the number provided with the link.

Ngħid li jien kont qed nipprova nċempel fuq iż-żewġ numri. Ngħid li kien hemm dewmien ta' barra minn hawn u ma rrispondieni ħadd. U, again, in a panic state, fuq il-link tal-HSBC, I took it seriously after trying to call numerous times u ma qabadni ħadd.

Jekk l-HSBC kienu jafu li kien hemm dawn l-iscams għaddejjin, tal-inqas nistenna li l-Call Centre ikun miftuħ 24/7 ħalli jekk bħali, kelli dubju, ma kontx nagħfas il-link. Kont inċempel u nikkonferma mal-bank.

Qed jingħad li numru minnhom hu 24/7.

Mistoqsija naqbilx li l-messaġġ qasir li bagħat il-bank biex javża biex il-klijenti ma jagħfsux links, jiena fhimtu, ngħid li I knew about the warning. I understood the warning.

Naqbel li biex dħalt fil-portal, jien daħħalt l-OTP. Ngħid li l-OTP daħħaltu darba biss. Ngħid li once li għafast il-link, qalli biex indaħħal id-dettalji u ġiet dik l-iscreen mill-ewwel. Id-dettalji huma l-Username u l-OTP.

Mistoqsija erġajtx tajt xi password oħra, verification code, wara li tajt l-ewwel OTP, ngħid li ma niftakarx. Jien mingħalija li I logged in u ġiet din l-iscreen.

[14] P. 77 - 78

> ***Mistoqsija kontx nagħmel pagamenti online mill-kont tiegħi, ngħid iva. L-Internet Banking nużah ħafna. Kont nagħmel pagamenti regolari għax għandi l-business account.***[15]***"***

Saret seduta oħra fit-28 ta' Settembru 2026, fejn xehed Kenneth Attard f'isem HSBC.

Huwa qal:

> ***"Nikkonferma li dawk it-telefonati saru fis-27 t'Ottubru 2025; waħda saret fis-7.30 p.m. u l-oħra saret fit-8.15 p.m. wara li sar il-frodi.***
>
> ***Mistoqsi x'jagħmel il-beneficiary bank, xi tkun ir-reazzjoni tiegħu meta jirċievi recall request min-naħa tal-HSBC, ngħid li l-beneficiary bank ma jistax jirrifondi l-flus jew jagħmel blokk mingħajr l-approval tal-owner tal-beneficiary account, jiġifieri, jekk jiena nagħmel transfer ġo kont ġo bank ieħor u ngħid li r-recall ikun frawdolenti, il-beneficiary bank irid l-ewwel imur iġib il-permess mingħand l-owner tal-account u jekk, f'dan il-każ, ikun il-frodista, dan mhuwiex ser jirrispondi, jew ikun diġà ħa l-flus biex ikun jista' jibgħat il-flus lura fil-bank tagħna, f'dan il-każ.***
>
> ***Ngħid li għalkemm inkunu għamilna r-recall, m'hemmx garanzija li l-flus jiġu lura.***
>
> ***Ngħid li r-recall sar l-Erbgħa, 29 t'Ottubru 2025. Il-fraud sar it-Tnejn, 27 t'Ottubru 2025, u r-recall sar l-Erbgħa, 29 t'Ottubru 2025.***
>
> ***Nikkoferma li dawn kienu Instant Payments.***[16]***"***

Waqt kontroeżami qal:

> ***"Mistoqsi f'liema pajjiż kien il-kont fejn il-beneficiary irċieva l-flus, ngħid li ma nafx ngħid offhand, irrid niċċekkja u niġi lura.***
>
> ***Qed jingħad li l-kont tal-benefiċjarju kien hawn Malta stess hekk kif jidher fl-istatements.***
>
> ***Ngħid li l-prassi ta' recall għal Malta stess hija l-istess; ġewwa Malta ma jibblokkjax. Fl-esperjenza li għandi jien, dejjem l-istess ħdimna.***

[15] P. 79 - 80

[16] P. 81

> ***Kull meta jsir recall, il-banek li jkollna x'naqsmu magħhom dejjem l-istess għamlu, jiġifieri meta jiġu b'risposta normalment tkun jew il-customer tagħhom did not respond jew insufficient funds. Dawn ikunu r-risposti tagħhom dejjem. U bl-Instant Payments ġiet aktar diffiċli għax il-frodist ikun qed jistenna l-flus dak il-ħin.[17]"***

HSBC ipprovdew reġistrazzjoni tat-telefonati li għamlet l-Ilmentatriċi biex tirrapporta l-frodi. Fiż-żewġ telefonati, l-Ilmentatriċi kienet aġitata ħafna u bdiet titlob, b'mod pjuttost determinat, li l-HSBC għandu obbligu li jwaqqaf il-pagamenti u jiggarantixxi rifużjoni għax skont hi, l-Bank kien ġie '*hacked*'. Filwaqt li l-attitudni tar-rappreżentant fl-ewwel telefonata kienet pjuttost bierda u la ssemma *recall* u lanqas rapport lill-pulizija, fit-tieni telefonata, ir-rappreżentanta kienet aktar tattika u talbet lill-Ilmentatriċi tagħmel rapport l-għassa u tmur fil-*branch* filgħodu biex tirrapporta ħalli jsir *recall* peress li d-dipartiment konċernat dak il-ħin (8.15pm) kien magħluq.

Sottomissjonijiet Finali

Fis-sottomissjonijiet finali l-partijiet bażikament irrepetew il-każ kif affermaw fl-ilment, fir-risposta u fix-xhieda waqt is-seduti.

L-Ilmentatriċi kompliet tinsisti li:

> ***"4. F'dak l-istat ta' paniku, l-Ilmentatriċi għafset il-link, li ħadha fuq paġna li kienet tidher bħala l-login tal-HSBC. Hija daħħlet l-username u l-OTP darba biss, u rċeviet il-messaġġ "Thank you for completing the verification process".***
>
> ***…***
>
> ***8. Ir-recall tal-fondi ma sarx dakinhar li l-Ilmentatriċi talbet għalih, iżda biss jumejn wara. Fid-29 ta' Ottubru hija reġgħet kellmet lill-bank u ma ngħatatx risposta. Aktar tard ġiet infurmata li r-recall ma setax isir għax it-trasferiment kien "instant transfer", sistema li l-bank kien għadu kif beda jħaddem dik il-ġimgħa jew il-ġimgħa ta' qabel.*** [18]***"***

HSBC qalu:

> ***"8. Illi, preliminarjament, jibda billi jingħad illi l-fatt waħdu li frodist biddel is-sender ID biex l-SMS frawdolenti deher fit-thread tal-Bank ma***

[17] P. 82
[18] P. 84 - 85

jfissirx illi s-sistemi tal-Bank ġew penetrati. Madanakollu, kif kemm-il darba kellu okkażjoni jfisser l-Arbitru, il-fatt li l-Bank m'għandux il-mezzi biex jipprojbixxi dan it-tip ta' frodi (hekk imsejjaħ spoofing/smishing) jitfa' oneru ikbar fuq il-Bank biex jimpenja ruħu f'kampanja ta' edukazzjoni u tagħrif li tmur oltre avviżi (anki jekk kontinwi) via l-mezzi soċjali. U infatti, l-Arbitru jitfa' enfasi mhux żgħir fuq il-bżonn li l-bank juża komunikazzjonijiet diretti mal-klijent permezz ta' SMS jew email.

9. Illi, ghalhekk, m'hux argument dak li tipproponi l-Ilmentatriċi meta ssostni tgħid, a para 17 tan-Nota ta' Sottomissjonijiet tagħha, li l-Fornitur ma ħa ebda miżura effettiva biex jipproteġi l-kanal ta' komunikazzjoni tiegħu mal-klijenti – meta dan il-kanal m'huwiex fil-kontroll tal-Bank.

10. Illi proprju kawża t'hekk joħroġ ċar ħafna l-importanza li l-Arbitru jabbina ma' x'miżuri jkunu ttieħdu da parte tal-Fornitur meta huwa msejjaħ biex jiddetermina l-allokazzjoni ta' responsabbilità.

11. Huwa ħhalhekk sinifikanti u determinanti l-fatt waħdu illi l-Ilmentatriċi skartat it-twissija tal-Bank u għażlet minflok li taċċedi għal link frawdolenti u tentra d-dettalji u dan minkejja li l-Bank kien pro-attiv u pront għamilha konxja tal-fatt illi hija kapaċi tkun fil-mira ta' tentattiv ta' frodi.

12. Abbażi ta' hekk biss l-Ilmentatriċi ma tistax tiġġustifika l-aġir tagħha għaliex l-ebda ċirkustanza minnha provduta m'għandha xxejjen l-importanza li toffri twissija ċara u diretta.

13. L-Ilmentatriċi tgħid sew illi t-tranżazzjoni, għalkemm debitament awtentikata, ma kinetx iġġorr il-kunsens tagħha – m'hemmx bżonn jingħad illi l-Bank imkien m'hu jissuġġerixxi illi hija kompliċi f'dan it-tentattiv ta' frodi.

14. Min-naħa l-oħra lanqas ma jista' jiġi injorat il-fatt illi kieku l-Ilmentatriċi - armata bl-għarfien provdut lilha mill-Bank - immanifestat anki l-iċken ħjiel ta' diliġenza u għoġobha taderixxi ruħha mat-twissija tal-Bank billi tiskarta l-messaġġ frawdolenti, tali frodi ma kien jiġi qatt komplut fil-konfront tagħha![19]***"***

[19] P. 90 - 91

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* 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.

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 użat 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 jenfasizza 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 jkunu jidhru 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 informat.

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*[20] 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[21] 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 jgħin ukoll biex tiġi ffurmata opinjoni jekk il-*monitoring* tal-pagamenti li l-bank huwa doveruż jagħmel (kif spjegat fil-mudell) huwiex effettiv.[22] [23]

[20] Deċiżjoni 13 ta' Settembru 2018 C-54/17

[21] Artikolu 64 tal-PSD 2

[22] (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2017 RTS supplement ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikoli 2(1) u 2(2)

[23] PSD 2 EU 2015/2366 Artikolu 68(2).

Deċiżjoni

L-Arbitru għandu jiddeċiedi kif stipulat fl-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta b'referenza għal dak li jikkunsidra ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u l-meriti sostantivi tal-każ.

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-Ilmentatriċi**
L-Ilmentatriċi li wriet negliġenza kbira	0%	100%
Tnaqqis għax tirċievi messaġġ ta' frodi fuq il-kanal li normalment juża l-Bank	50%	(50%)
Żieda għax l-Ilmentatriċi ħadmet b'mod sħiħ biex tagħmel il-ħlas ilmentat	(30%)	30%
Żieda għax kienet irċeviet 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-Ilmentatriċi għandha ġġorr 80% tal-piż u l-20% l-oħra se jittieħed minn HSBC.

Il-mudell isib li l-Ilmentatriċi kompliet tikkopera mal-frodist billi żvelat il-kredenzjali sigrieti tal-kont tagħha anke jekk kienet mingħaliha qed tikkanċella flok tawtorizza ħlas.

Filwaqt li l-Ilmentatriċi ssostni li daħħlet il-*Username* u OTP darba biss, il-pagament ma kienx ikun jista' jiġi awtorizzat kieku ma żvelatx kodiċi li tkun tafu biss l-Ilmentatriċi.

Il-mudell ma jsibx element ta' skuża lill-Ilmentatriċi għax ma rċevietx twissija diretta minn HSBC dwar dawn l-iskemi frawdolenti fix-xhur ta' qabel dan il-każ.

Fil-fatt, l-Ilmentatriċi kienet irċeviet messaġġ ta' twissija bħal din mingħand l-HSBC proprju ġurnata qabel ma ġara l-każ[24].

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

- L-Ilmentatriċi ġiet imqarrqa taħseb li kienet qed twaqqaf mhux tawtorizza pagament ta' €2,000

Kien hemm każijiet ta' frodi bħal dan fejn l-Arbitru jkun ta aġġustament akbar minn 20% għal dawn ir-raġunijiet:

- L-SMS frawdolenti ikun akkumpanjat minn telefonata ta' persuna titkellem bil-Malti tippersonifika b'mod espert lill-Bank
- Ikun hemm bidla fid-*device* fejn jgħaddi t-*token* mid-*device* tal-klijent għad-*device* tal-frodist
- Ikun hemm ċirkostanzi fejn il-monitoraġġ tat-tranżazzjonijiet tal-Bank ikun defiċjenti.

L-Arbitru ma jarax li hemm ċirkostanzi li jimmeritaw aġġustament aktar minn 20%. 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, kienet għamlet ftit xhur qabel.

L-Arbitru ra li fit-12-il xahar qabel l-inċident, l-Ilmentatriċi kienet għamlet pagamenti bl-*internet banking:*

[24] P. 15

24.02.2025 €2635.00 p. 99

12.06.2025 € 100.00 p. 99

21.08.2025 €2011.45 p. 102

29.09.2025 € 975.86 p. 102

07.10.2025 € 300.00 p. 103

Għalhekk kienet familjari ma' kif tuża l-*internet banking* u x'informazzjoni wieħed għandu bżonn biex jawtorizza pagament.

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-Ilmentatriċi s-somma ta' erba' mitt ewro (€400) ekwivalenti għal 20% tal-ħlas ta' frodi ta' €2,000.

Il-ħlas irid isir fi żmien ħamest ijiem tax-xogħol mid-data tad-deċiżjoni. Inkella, l-imgħax ta' 2.65%[25] **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

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

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)

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

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 mill-notifika tad-Deċiżjoni skont dan l-artikolu.

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