

Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 054/2026

DO

(‘l-Ilmentatriċi’)

vs

HSBC Bank Malta p.l.c.

Reg. C 3177

(‘Fornitur tas-Servizz’ jew ‘Bank’ jew ‘HSBC’)

Seduta tal-15 ta’ Lulju 2026

L-Arbitru,

Ra l-ilment,¹ irregistrat fil-5 ta’ Frar 2026, fejn l-Ilmentatriċi issottomettiet li sfat vittma ta’ *scam* frawdolenti li permezz tagħha ingibdu €18,000 mill-kont mingħajr l-awtorizzazzjoni tagħha. Tgħid li minn dawn ġew irkuprati permezz ta’ *recalls* €849.21 u, għalhekk, it-telf net huwa ta’ €17,150.79 u l-HSBC offrieha kumpens *ex gratia* ta’ €3,500.

Hija talbet lill-Arbitru biex jordna lil HSBC jagħmel rifużjoni sħiħa tat-telf li ġarrbet u jhallasha addizzjonalment €1,000 biex tkopri danni morali u telf ta’ imġax.

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

¹ Pagnp (p.) 1 – 6 u dokumenti annessi p. 7 - 26.

L-ilment u ċertu sottomissjonijiet oriġinarjament saru bl-Ingliż. Peress li l-partijiet jifhmu sew il-lingwa Maltija u s-seduti saru fil-fatt bil-Malti, din id-deċiżjoni qed tinħareġ bil-Malti.

- 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'*.
- Il-frodist jirnexxielu jippenetra b'mod frawdolenti il-mezz ta' komunikazzjoni normalment użat bejn il-bank u l-klijent, generalment permezz ta' SMS jew *e-mail*.
- Il-frodist jagħti *link* fil-messagg 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-messaggi 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 generalment fuq bażi *'same day'* li jmorru fil-kont tal-frodist, generalment, f'kont bankarju f'pajjiż barrani minn fejn huwa kważi impossibbli li jsir *recall* effettiv tal-flus għaladarba l-klijent jirrapporta lill-bank tiegħu li gie 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, generalment, 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.

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

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

- Il-Ħadd, 26 t'Ottubru 2025, għall-ħabta tad-9.15/9.30 ta' filgħodu, l-Ilmentatriċi irċeviet messaġġ SMS fuq il-kanal li normalment jikkomunika magħha l-Bank biex jinformatu li kien hemm suspett li xi ħadd qed jagħmel pagament mhux awtorizzat mill-kont tagħha u talabha tagħfas *link*.
- L-Ilmentatriċi tgħid li għafset il-*link* u daħlet f'*website* li dehret identika għal tal-HSBC u daħlet il-*Username* u s-*security code* li ntalbet. Għall-bidu qalet li din is-*security code* telgħet waħda iżda wara ma ċaħditx li ġġeneratu hi mill-*Mobile App* tal-HSBC.
- Il-*webpage* falza bdiet titlobha tiġġenera *codes* oħra biex taparsi twaqqaf il-pagament suspettuż iżda, fil-fatt, dawn is-*security codes* kienu kodiċi ta' verifikazzjoni u konferma biex isiru ż-żewġ pagamenti ta' €9,000-il wieħed.
- Meta ssupettat li kien hemm xi haġa stramba, ippruvat taqbad mal-HSBC *Contact Centre* li ma jaħdmux nhar ta' Ħadd u, fl-aħħar, qabdet mal-*Fraud Section* u ġiet infurmata li kienet vittma ta' *scam*.
- Fil-ħin tal-10:14 għamlet rapport l-Għassa³ u t-Tnejn filgħodu marret tagħmel rapport fil-fergħa tal-HSBC.
- Saru *recalls* li taw riżultat moderat, u wara l-Bank offra rimbors *ex gratia* li ma ġiex aċċettat. Fethet l-ilment ma' dan l-Uffiċċju fil-5 ta' Frar 2026 wara li kienet diġà rċeviet il-flus tar-*recalls* u €3500 *ex gratia* offruti.
- Waqt is-seduti, rrizulta li l-Ilmentatriċi ma setgħetx tippreżenta kopja tal-SMS frawdolenti għax qalet li dan sparixxa waħdu wara ftiit li għafset il-*link* u minflok tat kopja ta' żewġ SMSs⁴ li rċeviet aktar tard fil-ġurnata fejn jidher li l-frodista reġgħu ippruvaw jittantaw xortihom.

Qalet li l-ilment huwa ġust għaliex:

³ P. 18 - 20

⁴ P. 13

A. “I did not authorise the two €9,000 transfers

I never intended to make these payments. The fraudsters exploited the fact that their message appeared in the official HSBC SMS thread, something an ordinary customer cannot detect as fake.

B. I could not reach the bank when I needed help most

The fraud happened on a Sunday, when the bank had no live support available. This made it impossible for me to stop the transfers in time.

C. The transactions were unusual and out of character

Both payments were large, sent within minutes, to people I had never dealt with before, and to accounts abroad. These are exactly the kind of transfers that normally require extra checks.

D. My account was not properly protected even after the bank was informed

Despite reporting the fraud immediately, my account continued to receive suspicious activity in the following days. This suggests that adequate measures were not put in place to secure it.

E. I was asked to do things that the bank should have handled

HSBC told me to contact Revolut for the recall request, even though I had no means to do so. I relied on HSBC to take action, but the advice given to me delayed the process.

F. The ‘goodwill payment’ acknowledges that something went wrong

While HSBC says it was not responsible, the fact that it paid €3,500 suggests that the bank recognises there were failures in how the situation was handled.”⁵

Risposta⁶ ta' HSBC

HSBC issottomettew li:

1. *"It is submitted that the Complainant manifested gross negligence on her part, when she disclosed personal banking credentials despite the Bank's repeated calls for customers to refrain from parting with one's credentials. It was solely as a result of this disclosure, that access to her accounts was rendered possible and the fraud accomplished.*
2. *It goes without saying 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 1).*
3. *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 Customer 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*

⁶ P. 30 -31 u dokumenti annessi p. 32 - 68

adequate warnings. The Bank also regularly disseminates fraud awareness information through its website and social media channels. (Doc 2).

- 4. The Bank did manage to obtain a (partial) recall of the funds in question, albeit only up to the sum of €849.21. The failure to affect a recall in full cannot be assigned to the Bank since the success or otherwise of this exercise is dependant on 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.*
- 5. It is also submitted that the Complainant's request to be awarded €1,000 in interest is unsubstantiated, whereas it is illogical for the Complainant to claim damages as a result of alleged stress and inconvenience when the action leading to the fraud was occasioned by the Complainant who disregarded the Bank's repeated calls to refrain from disclosing one's credentials.*
- 6. The complaint itself filed with the Arbiter evidences that [Complainant] is capable of understanding information provided to her and capable of making independent decisions.*
- 7. The Bank, strictly on a without prejudice basis, already remitted to [Complainant] the sum of €3,500 which corresponds to 20% of the value of the transaction in question (see Section D of Complaint).”⁷*

⁷ P. 30 - 31

Għalhekk talbu lill-Arbitru jiċċad l-Ilment.

Seduta

Evidenza tal-Ilmentatriċi

Għas-seduta tat-22 ta' Mejju 2026,⁸ l-Ilmentatriċi wara li rrakkontat dak li għaddiet minnu fil-ġurnata tal-Ħadd, li diġà gie spjegat hawn fuq, kompliet tgħid:

“Meta t-Tnejn mort il-branch u qed ngħidilha xi ġrali, u għamlet il-verification tal-ID, u daħlet fis-sistema, qaltli li dawn kienu Instant SEPA payments u diffiċli nagħmlu recall tagħhom.

Rat il-mobile u rat li l-message ma kienx hemm. Ħadet il-mobile u daħlet fl-office ġewwa biex tikkuntattja l-Anti-Fraud tal-HSBC. Meta giet lura qaltli, ‘Dawn kif għedtlek, Instant SEPA payments u ser ikun diffiċli biex nagħmlu recall tagħhom, però, nissugġerulek li ġaladarba l-flus daħlu f’accounts tar-Revolut, biex inti sadanittant agħmel dispute mar-Revolut biex tagħmel recall.’

Dak il-ħin għidtilha, ‘Kif nista’ jiena nagħmel dispute mar-Revolut meta l-account tiegħi mar-Revolut ma ntmissx? Kif nista’ nagħmilha din?’ Qaltli, ‘Għax inti mill-bidu sal-aħħar awtorizzajt dawn it-transactions.’

Ngħid li meta kont fuq is-site, la rajt l-ismijiet, la rajt l-ammonti u lanqas intlabt biex nagħmel verification of payment jiġifieri l-affarijiet li saru, saru mingħajr ma jiena kont aware tagħhom.

Ngħid li jien iddeċidejt li mhux nifaħ dispute, għax jien m’għandix għalfejn niftaħ dispute, imma nkellem lir-Revolut u ngħidilhom xi ġrali u nagħtihom l-informazzjoni li tawni l-HSBC.

U dawn qaluli if they do not come back to me within 10 days, nerga’ nkellimhom. Għaddew il-ġranet u għidt ħa nistaqsihom x’għara. U qaluli li minħabba li hemm il-GDPR, la setgħu jagħtuni informazzjoni u lanqas setgħu jagħmlu recalls. Any updates jew informazzjoni trid tiġi mill-bank tiegħi.

Ngħid li bgħatt din l-informazzjoni lil min qdieni l-bank. Wara dan, fl-10 ta’ Novembru, kelli appuntament il-bank fuq affarijiet oħra minħabba joint accounts u tlabthom updates. Meta tlabthom updates, qishom kienu sorpriżi, qaluli li m’għandhomx updates u li daww kienu Instant SEPA payments u qaluli

⁸ P. 69 -77

li kienu diffiċli u qaltli – din l-istess rappreżentanta - li ser tkellem lill-Branch Manager.

Ġiet lura u qaltli, ‘Sinjura, int taf li int awtorizzajtthom.’ Għidtilha li kulma kont qed nitlob kienx hemm update għar-recall. Imbagħad, qaltli li ser jagħmluli Zoom call mal-Anti-Fraud u tal-Anti-Fraud qaluli l-istess, li kont jiena li awtorizzajtthom daww il-pagamenti. U meta għidtilhom li r-Revolut minħabba l-GDPR ma jistgħux jagħtuni informazzjoni u li l-any updates iridu jiġu mingħandkom, qaluli li anke huma kienu marbutin bil-GDPR.

Meta staqsejthom jekk kontx ser nieħu updates mingħandhom, qaluli li jekk ikollhom updates kienu ser jgħadduhomli.

U wara, fl-14 ta’ Novembru, għamilt l-official complaint mal-bank fejn irċevejt lura li l-investigazzjoni kienet għadha għaddejja.

Fl-24 ta’ Novembru, reġa’ kelli appuntament mal-bank mar-raġel tiegħi minħabba l-joint accounts, u dakinhar ma tlabtx lill-bank għal updates.

Wara li spiċċa l-meeting, qaltli, ‘Mrs xxxx, qabel il-meeting iċċekkajtlek fuq updates u r-recall hija magħluqa għax kien hemm insufficient funds.’

Imbagħad, għamilt l-ittra lill-Arbitru.”⁹

L-evidenza mressqa mill-Bank HSBC

Xehed Kenneth Attard, Head of Fraud, li qal:

“Rigward għal dak li ġie allegat li s-sistemi tal-bank ġew b’xi mod kompromessi, ngħid li s-sistemi tal-bank ma ġew compromised at all. Li ġara li ntbagħat SMS li jidher li hu tal-HSBC li ovvjament dak isir għax is-Sender ID jinbidel għax ikun hemm problema fl-SMS protocol, jidher li ġej mill-HSBC imma fil-verità, ma jkunx ġej mill-HSBC.

Ġaladarba rċeviet il-messaġġ u kklikkja fuq il-link, dik teħodha fuq fake website liema website hasbitha tal-HSBC u daħħlet il-User ID u l-password (OTP) tagħha.

Ngħid li l-OTP trid tiġġenerah hi mill-app tal-HSBC fuq il-mobile. Ngħid li ddaħħal il-User u għandek Generate OTP. Probabbli jgħidulha huma x’għandha tagħmel.

⁹ P. 71 -72

Ngħid li biex tilloggja mill-browser, tagħmel Generate Security Code, għandek option u tagħmel Log on to Online Banking. U hemmhekk tagħti l-password tiegħek, il-PIN tiegħek u jiġġeneralek ... imma ma tkunx illoggjat fl-account hemmhekk. L-OTP tiġġeneraha l-Internet Banking App.

L-Arbitru jistaqsi jekk din kienet website li ma kinitx tal-bank, imma kienet website tal-frodist, dik il-website setgħet hi wkoll tiġġenera l-OTP, ngħid li hi ġġeneratha fuq il-mobile tagħha. Meta hi ġiet directed bil-link xi mkien ieħor, hi daħħlet il-User u l-OTP li ġġenerat hi stess.

Nikkonferma li l-OTP hi ġġenerata mill-app tal-HSBC. Imma hi daħħlithom fuq il-fake website. Imbagħad il-frodisti ħaduhom minn hemm u daħħluhom fuq il-website vera tal-HSBC. Il-frodisti setgħu jaraw il-kontijiet, jaraw x'kellha, imma ma setgħux jagħmlu l-pagamenti għax biex tagħmel il-pagamenti trid iddaħħal l-OTP.

Iva, biex tiġġenera l-OTP trid tidhol fl-app tal-HSBC. U inti trid iddaħħal il-User u l-password biex tiġġenera l-OTP.

Li ġara kien li lill-Ilmentatriċi reġa' telalha prompt fuq il-fake website, fejn qalulha li kien ser isirilha transfer ta' ammont lil xi ħadd u hi għafset 'Cancel'. Meta għafset 'Cancel' – u dan dejjem fuq il-fake website – hi biex ma tagħmilx il-payment, reġa' telalha prompt ieħor fejn ġiet mistoqsija trid tagħmel cancellation or to go ahead, u hi għażlet 'Cancel'.

Meta għażlet 'Cancel' biex tikkancella, reġa' talabha OTP. Hi reġgħet iġġeneratu, daħħlitu u l-frodist daħħal l-OTP fuq il-website il-vera tal-HSBC biex għamel it-transfer.

Ngħid li din saret darbtejn għax saru żewġ transfers.

Ngħid li, at that point in time, it-transaction limit tal-Ilmentatriċi kien ta' €18,700 għax f'Jannar 2020, is-Sinjura kienet ċemplet il-Call Centre tagħna biex tgħolli l-limit li kien €2,400 dak iż-żmien biex tagħmel car purchase u l-limit baqa' hemmhekk għax ma reġgħetx ċemplet biex tnizzlu.

Ngħid li dawn il-pagamenti setgħ isiru għax il-limit ippermetta li setgħu isiru. Kieku l-limit kien għadu €2,400 bħalma kien qabel ma ċemplet, kieku ma kinux isiru, ma kinux jistgħu jgħaddu.

Rigward jekk il-bank jistax jippreveni jew jantiċipa attakki ta' smishing, ngħid li, ie. F'dan il-każ, l-attakk kien bl-SMSes mhux b'calls. Kien a smishing attack.

Dawn jibdew jibgħatu SMSes li jkunu jidhru f'isem il-bank u l-bank ma jkollux kontroll fuq il-messaġġi li jidhlu fuq id-device personali tas-Sinjura għax ikunu jidhru li ġejjin mill-HSBC, imma fil-verità, dan li jagħmlu li l-SMS Protocol għandu issue u l-frodist jemenda s-Sender ID biex jiġi jidher HSBC jew isem ta' bank ieħor, eċċ.

Ngħid li dan mhuwiex nuqqas min-naħa tal-HSBC. Ma nistgħu nagħmlu xejn fuq dan ħlief li nkabbru l-awareness. Ngħid li f'Settembru 2025, eżatt qabel ma sar l-ismishing attack, konna bgħatna email lill-customers kollha fejn avżajnihom biex ikollhom moħħhom hemm, biex qatt ma jikklikkaw fuq links, biex qatt ma jagħtu dettalji tagħhom. Ridna nqajmu aktar awareness biex il-customers tagħna ma jikklikkaw fuq links għax aħna qatt ma nibagħtu dawn it-tip ta' communications speċjalment biex eventwalment jagħtu l-User.

Aħna dejjem ngħidu biex meta jmorru fuq il-website tal-HSBC, mur inti fuq il-website tal-HSBC, ittajpjaha mhux tikklikkja fuq link għax dik hija perikoluża. Il-frodisti normalment hekk jaħdmu.

Meta semmejt li nibagħtu lill-klijenti kollha nkun qed ninkludi wkoll lill-Ilmentatriċi.

Ngħid li dawn it-twissijiet li nibagħtu huma straight to the point, m'hemmx tul, la hemm komplikazzjonijiet u lanqas dettalji.

Nikkonferma li din hija Dokument 2 annessa mar-risposta tal-bank.

Rigward iż-żewġ entrati li ġew ikkreditati fil-kont tas-Sinjura xi żmien wara l-akkadut, is-somom ta' €107 u €742, nikkonferma li daww kienu riżultat tat-tentattiv tar-recall li għamel il-bank. Ngħid li aħna nagħmlu r-recall imma meta jkun Instant Payment, ikun vera u vera diffiċli biex ingibu xi haġa lura għax fi żmien 10 sekondi l-flus ikunu fil-kont tal-frodist, danikun qed jistenna l-flus u jiġbidhom 'il barra.

Fuq domanda tal-Arbitru, ngħid li l-HSBC jibgħat emails regolarment lill-klijenti biex javżahom biex jekk jirċievu SMSes b'links ma jagħfsuhomx u anke SMSes. L-SMSes normalment nibagħtuhom meta nindunaw li jkun hemm xi tip ta' fraudulent attack.

L-Arbitru jgħid li l-bank ma għamel l-ebda referenza fid-difiża tiegħu li bagħtu dawn l-SMSes. Ngħid li fil-każ tas-Sinjura, l-SMS intbagħat wara li kienet diġà għamlet il-bicċa xogħol hi.

L-Arbitru jistaqsi jekk intbagħtux SMSes ta' twissija qabel. Ngħid li inti mhux ser tinduna mill-ewwel li qed ikun hemm dawn is-smishing attacks.

L-Arbitru jgħid li kien ħareġ deċiżjoni f'Novembru 2023 li hija pubblika u fejn anke ħareġ profile, fejn għamel rakkomandazzjoni, anzi kważi ordni, biex il-banek kull tliet xhur jibagħtu SMSes lill-klijenti b'mod dirett.

Mistoqsi mill-Arbitru konniex bgħatna SMS lill-Ilmentatriċi qabel dan l-inċident biex tavżawha b'mod dirett biex ma tagħfasx links fuq SMSes li jkunu jidhru li ġejjin mill-bank, ngħid li le, konna bgħatna email f'Settembru.¹⁰

Waqf kontroezami qal:

"Qed niġi referut għal dak li għidt fix-xhieda tiegħi li l-Instant SEPA transfers huma aktar perikolużi.

Mistoqsi jekk huma aktar perikolużi, żewġ transfers ta' €9,000-l wieħed lil nies ġodda li l-Ilmentatriċi qatt ma għamlet transactions magħhom ġo pajjiżi barra minn Malta u f'minutes apart, kif dawn it-tranzazzjonijiet ma ġewx flagged mill-fraud monitoring system tal-bank.

Ngħid li kieku aħna kull transfer li jsir għall-ewwel darba minn xi ħadd li qatt ma għamel payment għal barra, kieku nwaqqfu nofs it-transactions li jkollna għax xi ħadd ser jagħmilha l-ewwel transfer għal barra. Jiġifieri allaħares jiġu flagged jew inwaqqfu – għax twaqqaf trid għax jekk ikun Instant ma tistax tagħmlu flagged biss. Jew declined jew accept. Ma tistax tagħmilha flagged u tinvestigaha, trid tagħmel decline u taħdem fuqha.

Kieku nagħmlu kif qed jiġi rrakkomandat, kieku nwaqqfu nofs it-transactions li jkollna, jiġifieri impossibbli. Ngħid li meta aħna qed nagħmlu l-fraud monitoring, aħna nwaqqfu genuine transactions. U jekk aħna ser inwaqqfu any transaction which is new for the first time, hemmhekk ser inwaqqfu ħafna transactions li huma ġenwini u bħalma jkollna complaints għax ikollna fraudulent activity, wara li xi ħadd ta d-dettalji tiegħu li jaf li mhux suppost jagħti, ara kemm ikollna transactions ġenwini u complaints għax waqqafna t-transactions li huma ġenwini.

Mistoqsi jekk il-bank nofs it-tranzazzjonijiet tiegħu huma li jbattlu l-bank accounts tan-nies lil beneficijarji ġodda ġo pajjiżi barra minn Malta, ngħid li jien

¹⁰ P. 72 - 75

għidt nofs għax ikun hemm hafna new transactions. Jekk int ikkreajt il-kont illum, l-ewwel darba li ser tagħmel transfer ser tagħmlu to a new beneficiary jiġifieri ser ikun hemm hafna.

Kif taħdem il-fraud monitoring system, dik xi haġa oħra.”¹¹

Sottomissjonijiet Finali

Il-partijiet sostnew dak li kienu diġà qalu fl-Ilment, fir-Risposta u fix-xhieda waqt is-Seduta.

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-BOV kif ukoll tal-Malta Communications Authority (MCA).

Mill-konsultazzjoni joħroġ illi dan it-tip ta' frodi magħruf teknikament bħala *Spoofing* u *Smishing* jew kollettivament bħala *Social Engineering Scams*, ma jippermettix lill-Bank li jieħu xi prekawzjoni (għajr ovvjament twissijiet effettivi biex il-klijenti joqgħodu attenti) biex il-frodist ma jkunx jista' juża dan il-kanal ta' komunikazzjoni biex 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.

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.

¹¹ P. 76

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*¹² 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 ċara¹³ 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

¹² Deċiżjoni 13 ta' Settembru 2018 C-54/17

¹³ Article 64 of PSD 2

hemm aktar involviment tal-klijent/ilmentatur, jagħmlu awtorizzazzjoni speċifika tal-pagament a favur tal-frodist.

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-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.^{14 15}

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:

¹⁴ (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2019 RTS supplement ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikli 2(1) u 2(2)

¹⁵ PSD 2 Eu 2015/2366 Artiklu 68(2).

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

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

Meta ppubblika l-mudell, l-Arbitru spjega li dan japplika b'mod generali imma l-Arbitru jibqa' hieles 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-Ilmentatriċi giet mqarrqa biex tkompli tagħti kodiċi sigrieti lill-frodista li permezz tagħhom, f'għajnejn il-Bank, dawn il-pagamenti kienu awtentikati u awtorizzati. Għalhekk, 30% tal piż jiġi a karigu tal-Ilmentatriċi.

L-Ilmentatriċi qed tiġi skużata 20% għall-fatt li ma rċevietx notifiċi bl-SMS mill-Bank biex toqgħod attenta ma tagħfasx *links* inklużi f'SMS anke jekk ikun jidher li ġej mill-Bank.

L-argument ta' HSBC li dan il-punt ġie kopert biċ-ċirkolari maħruġa f'Settembru 2025 annessa mar-Risposta¹⁶ mhux aċċettat. L-ewwelnett, din kienet ċirkolari ta' 10 faċċati u t-twissija kienet midfuna fit-tmien pagna.

Meta ħareġ il-mudell, l-Arbitru kien saħaq li l-banek iridu jibagħtu twissija regolari u ċara permezz ta' SMS u *email* fl-istess kanali li jkunu ġew ivvizzjati mill-frodisti. Dan kien ħareġ f'Novembru 2023 u, l-HSBC, b'kuntrarju ta' banek oħra, dawn l-istruzzjonijiet injorahom u, għalhekk, jeħtieġ li jgħorri piż adegwat ta' għemilu.

L-Arbitru jhoss li f'dan il-każ hemm ċirkostanza speċjali li timmerita li l-Ilmentatriċi jitnaqsilha l-piż ta' negligenza grossolana b'doża ta' 25% jiġifieri 5% aktar mill-20% normalment spjegati fil-mudell.

Mill-*istatement* għat-12-il xahar ta' qabel dan l-inċident,¹⁷ huwa ċar li dawn iż-żewġ pagamenti kienu għal kollox atipiċi mill-istorja normali tal-Ilmentatriċi.

L-Arbitru jifhem il-punt ta' Kenneth Attard li l-Bank ma jistax iwaqqaf pagament għax ma jkunux saru pagamenti simili qabel għax inkella jiġu mwaqqfa b'mod sproporzjonat pagamenti ġenwini.

¹⁶ P. 59 - 68

¹⁷ P. 80 - 91

Iżda dan huwa każ fejn saru żewġ pagamenti ta' €9,000, wieħed wara l-ieħor, meta l-oġġla pagament li kien sar fit-12-il xahar ta' qabel kien ta' €592.49.

Apparti dan, dan l-inċident sar meta kienet għadha kif daħlet is-sistema ta' *Instant Payments* fid-9 t'Ottubru 2026, li peress li l-pagamenti bdew isiru b'mod immedjat suppost il-banek hejjew ruħhom għaliha biex, skont l-obbligi tagħha ta' moniteraġġ tal-pagamenti ta' PSD2, riedu jagħmlu moniteraġġ '*real time*' speċjalment fil-bidu tagħha meta l-frodisti, kif kien mistenni, bdew jabbużaw minn sistema ta' pagamenti istantanji.

F'każ ta' suspett, kif ġie spjegat fin-Nota Teknika li varat il-mudell f'Novembru 2023 (li hija annessa ma' din id-deċiżjoni), il-Bank kellu dritt iwaqqaf il-pagamenti u jinvestiga iżjed qabel iħalli l-flus jitolqu.

L-Arbitru qed iżid 5% fuq in-normal għax isib ċertu nuqqas min-naħa tal-Bank li meta l-Ilmentatriċi f'Jannar 2020 ziedet id-*daily limit* ta' pagamenti minn €2,400 għal €18,700 biex tkun tista' tħallas pagament relatat ma' xiri ta' karozza, il-Bank tefa' responsabbiltà sħiħa fuq l-Ilmentatriċi li kellha terġa' tieġu inizjattiva li tnaqqas il-*limit* għal fejn kien qabel, wara jkun sar il-pagament rigward il-karozza.¹⁸

M'hemmx evidenza li l-Ilmentatriċi giet iggwidata biex tagħmel dan, u s-sistema ta' banek oħra hi li meta jogħla l-*limit* għal xi okkażjoni ta' pagament uniku, din iż-żieda fil-*limit* tiskadi wara ftit ħin jew granet.

B'kollox, għalhekk, qed tiġi intitolata għal kumpens ta' 65% tat-telf li sofriet minn pagamenti frawdolenti li ġew iddebitati lill-kont tagħha.

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *HSBC Bank Malta p.l.c.* iħallas lill-Ilmentatriċi s-somma ta' €11,148 (ħdax-il elf, mija u tmienja w erbghin ewro)¹⁹ li minnu jitnaqqas l-ammont ta' €3,500 li diġà tħallas *ex gratia*.²⁰

¹⁸ P. 73 - 74

¹⁹ 65% ta' €17150.79

²⁰ P. 26

Il-pagament irid isir fi żmien hamest ijiem tax-xogħol mid-data tad-deċiżjoni. Altrimenti, l-imgħax japplika bir-rata ta' 2.40% fis-sena²¹ mid-data tad-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv. ²²

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

Alfred Mifsud

Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

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

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

Skont il-prattika stabbilita, id-Deċiżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.

²¹Ekwivalenti għall-*'Main Refinancing Operations (MRO) interest rate'* kurrenti stabbilita mill-Bank Ċentrali Ewropew.

²² ²² 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.

17 ta' Novembru 2023

Mudell għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn Fornituri ta' Servizi ta' Pagament (PSP) u Utenti tas-Servizzi ta' Pagament (PSU) f'każ ta' scams ta' pagamenti frawdolenti

Xi termini importanti

PSP Fornitur ta' Servizi ta' Pagament. Dan jista' jkun bank jew istituzzjoni finanzjarja oħra li toffri servizzi ta' pagament lill-klijenti. Dan id-dokument japplika għal dawk il-fornituri ta' servizzi kollha li huma liċenzjati mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji f'Malta (MFSA), ir-regolatur finanzjarju f'Malta.

PSU Utent ta' Servizi ta' Pagament. Dan jirreferi għal kwalunkwe klijent li jirċievi servizzi ta' pagament minn PSP.

PSD2 DIRETTIVA (UE) 2015/2366 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015 dwar is-servizzi ta' pagament fis-suq intern, li temenda d-Direttivi 2002/65/KE, 2009/110/KE u 2013/36/UE u r-Regolament (UE) Nru 1093/2010, u li tħassar id-Direttiva 2007/64/KE.¹

Din id-Direttiva hija komunement imsejha 'PSD2' għaliex issegwi direttiva oħra maħruġa mill-UE fuq l-istess suġġett.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-MT/TXT/?from=EN&uri=CELEX%3A32015L2366>

² Directive-1.pdf (centralbankmalta.org)

Skont il-preambolu 71 tal-imsemmija PSD2, l-PSU huwa responsabbli għall-ħlas ta' kwalunkwe tranżazzjoni ta' pagament mhux awtorizzat biss sal-ammont ta' €50, ħlief jekk l-PSU aġixxa b'mod frawdolenti jew b'negligenza grossolana.

Negligenza grossolana mhix definita speċifikament fil-PSD2, u kull każ għandu l-merti tiegħu biex jiġi determinat jekk l-PSU ikkontribwixxiex għat-telf permezz ta' negligenza grossolana. Il-maġġoranza tal-ilmenti magħmula lill-Arbitru li jikkonċernaw *scams* ta' pagamenti frawdolenti huma bejn il-PSP li jattribwixxu negligenza grossolana lill-PSU, u l-PSU li jiċċdu tali negligenza grossolana.

Il-preambolu tal-PSD2 jagħti biss eżempju wieħed ta' negligenza grossolana (fejn l-apparat u l-kodiċi ta' awtentikazzjoni jinżammu flimkien u jsiru aċċessibbli b'mod negligenti lill-frodisti), imma l-frodi sar ħafna aktar sofistikata minn kif kienet meta daħlet fis-seħħ il-PSD2. Id-determinazzjoni tal-preżenza jew assenza ta' negligenza grossolana saret ħafna aktar diffiċli għax iċ-ċirkostanzi ta' kull *scam* filwaqt li jkollhom l-istess tifsila, jkunu jvarjaw f'pekuliaritajiet importanti.

L-Arbitru jsostni b'saħħa li l-għażla bejn negligenza normali u negligenza grossolana mhix binarja. Mhux il-każ li negligenza normali tfisser li m'hemm l-ebda responsabbiltà tal-PSU filwaqt li negligenza grossolana tfisser responsabbiltà totali. Bejn negligenza normali u dik grossolana teżisti firxa nebuluża fejn ikun neċessarju li l-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn l-PSU u l-PSP issir b'mod meqjus skont iċ-ċirkostanzi partikolari ta' kull każ. L-Arbitru, fil-fatt, jissuggerixxi li każijiet fejn parti jew mhi responsabbli għal xejn inkella hija responsabbli għal kollox għandhom ikunu l-eċċezzjoni u mhux ir-regola. Il-preambolu 73 tal-PSD2 donnu jhaddan il-kunċett tal-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-partijiet skont jekk l-PSU hux konsumatur jew le. Dan il-kunċett ta' allokazzjoni ta' responsabbiltà għandha tapplika wkoll f'aspetti oħra tat-tranżazzjoni in kwistjoni.

Huwa importanti li l-PSP jifhmu li hemm differenza bejn l-awtentikazzjoni u l-awtorizzazzjoni ta' pagamenti. Il-pożizzjoni ġenerali meħuda mill-PSP hija li għaladarba pagament jiġi awtentikat, allura, huwa awtomatikament awtorizzat permezz tan-negligenza grossolana tal-PSU. Dan mhux il-każ u wieħed irid iżomm il-kunċetti ta' awtentikazzjoni u awtorizzazzjoni ben distinti minn xulxin.

L-ewwel kunsens ġenerali li wieħed jagħti meta wieħed jiffirma għal servizz ġdid mhux biżżejjed biex tiġi awtorizzata tranżazzjonijiet ta' pagament. Il-kunsens tal-PSU huwa meħtieġ kull darba li titwettaq tranżazzjoni ta' pagament. Għalhekk, huwa ċar li l-PSU irid jesprimi l-kunsens mhux biss għall-kuntratt prinċipali miftiehem mal-PSP iżda wkoll għal kull ħlas mgħoddi lill-PSP. Ħafna PSP jiddeskrivu fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratt qafas tagħhom li l-kunsens jingħata meta tiġi applikata awtentikazzjoni qawwija tal-klijent (SCA).

SCA huwa proċess ta' awtentikazzjoni li jivvalida l-identità tal-PSU jew tas-servizz ta' pagament. B'mod aktar speċifiku, l-SCA tindika jekk l-użu tal-istrument tal-pagament huwiex awtorizzat. SCA hija bbażata fuq l-użu ta' mill-inqas żewġ elementi mit-tliet kategoriji li ġejjin:

- i. **Għarfien**, li huwa xi ħaġa li l-PSU biss jaf (bħal PIN jew password);
- ii. **Pussess**, li huwa xi ħaġa li għandu biss l-PSU (bħal karta ta' kreditu jew apparat reġistrat); u
- iii. **Inerenza**, li tkun xi ħaġa li huwa l-PSU (bħall-użu tal-marki tas-swaba' jew ir-rikonossiment tal-vuċi).

Minhabba s-sistemi ta' kontroll adoperati mill-Banek permezz tat-*two-factor authentication* (ħlief f'pagamenti taħt il-€50) jaf jidher ovvju li pagamenti jistgħu isiru biss wara li jiġu debitament awtentikati. Però, il-vjaġġ mill-awtentikazzjoni għall-awtorizzazzjoni, fil-każ ta' pagamenti frawdolenti, jeħtieġ prova mill-PSP li l-PSU kien negligenti b'mod grossolan meta għamel il-kredenzjali tal-aċċess għal pagament (mogħtija mill-PSP bħala parti mir-relazzjoni kuntrattwali) disponibbli lill-frodisti.

L-Arbitru isostni li mhux awtomatiku li ġaladarba pagament frawdolenti jiġi awtentikat allura huwa wkoll awtorizzat mill-PSU. Fil-fatt, jista' jkun hemm ċirkostanzi evidenti fejn il-grad ta' negligenza grossolana tal-PSU jitnaqqas, jekk mhux jitneħħa għal kollox. Wieħed irid iżomm f'moħħu d-dispożizzjonijiet tal-preambolu 71 tal-PSD2 li jipprovdi li ***"Ma għandu jkun hemm l-ebda responsabbiltà f'każ li l-pagatur ma jkunx f'pożizzjoni li jsir jaf bit-telf, is-serq jew il-miżapproprjazzjoni tal-istrument ta' pagament"***.

Il-frodisti, filfatt, qed isiru aktar sofistikati fil-mod ta' kif iżejnu l-iskemi qarrieqa tagħhom b'tali mod li huwa diffiċli li wieħed jagħrafhom mir-realtà.

Dan iqajjem il-kwistjoni ta' kif l-Arbitru għandu jiddetermina l-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-PSP u l-PSU. Biex jevita, jew almenu jnaqqas, il-perċezzjoni ta' suġġettività u inkonsistenza fl-għoti ta' kumpens f'każijiet ta' pagamenti frawdolenti, l-Arbitru jixtieq jippubblika mudell li jispjega l-kriterji, u l-piż korrispettiv tagħhom, użati fid-determinazzjoni tal-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-PSP u l-PSU.

Għal dan il-għan, l-Arbitru ser ikun qed jaddotta l-mudell segwenti għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà bejn il-PSP u l-PSU f'każijiet ta' lmenti ta' *scams* ta' pagamenti frawdolenti.

Il-Mudell

Kriterji għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà (<i>iċ-ċifri fil-parentesi jindikaw tnaqqis fir-responsabbiltà allokata</i>)	PSP	PSU
Negliġenza grossolana bla kwistjoni tal-PSU	0%	100%
Tnaqqis ta' negliġenza grossolana minħabba li l-frodist jagħmel użu minn meżzi ta' komunikazzjoni normalment użati mill-PSP u, allura, ta' impressjoni ċara li din kienet komunikazzjoni ġenwina - <i>Nota 1</i>	50%	(50%)
Żieda jekk l-PSU ipparteċipa attivament fil-frodi lil hinn milli biss żvela l-kredenzjali – <i>Nota 2</i>	(30%)	30%
<i>Żieda jekk PSP innotifika lill-PSU b'komunikazzjoni diretta biex joqgħod attent mit-tali scams:</i>		
Fl-aħħar 3 xhur	(20%)	20%
Fl-aħħar 6 xhur	(10%)	10%
Aktar minn 6 xhur	0%	0%
Tnaqqis jekk japplikaw ċirkostanzi speċjali - <i>Nota 3</i>	20%	(20%)
Tnaqqis jekk l-PSU m'għamilx tranżazzjonijiet ġenwini simili fl-aħħar 12-il xahar jew l-ammont tal-pagament mhux tipiku tal-esperjenza tal-kont tal-PSU – <i>Nota 4</i>	20%	(20%)

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

Noti (għat-tabella t'hawn fuq)

Nota 1: Spiss, *scammers* jużaw tattiċi ta' *smishing* li jippermettuhom jippużaw, b'mod illegali, bħala komunikazzjonijiet ġenwini mill-PSP billi jużaw il-mezzi normali ta' komunikazzjoni tagħhom, inklużi SMS, *emails*, u telefon. Anke jekk il-PSP jista' ma jkollux is-setgħa teknika li jwaqqaf dawn l-illegalitajiet, l-PSU ma tistax tllumu għal kollox li assumu li dik kienet komunikazzjoni ġenwina. Hafna jiddependi mill-

effettività tax-xandir tal-PSP mal-klijenti tagħhom biex iwissihom biex joqgħodu attenti minn tali skemi bi spjegazzjonijiet ċari ta' x'għandhom u x'm'għandhomx jagħmlu fiċ-ċirkostanzi.

Nota 2: Xi kultant PSU imorru lil hinn milli sempliċiment jinfurmaw lill-frodists bil-kredenzjali tas-sigurtà tagħhom, imma attivament jipparteċipaw u jkomplu billi jimlew id-dettalji tal-pagament tagħhom. Heġa li biha jmisshom jintebħu li l-iskema hija ta' natura frawdolenti. F'każijiet bħal dawn, l-PSU igorr doża ogħla ta' negligenza grossolana.

Nota 3: Ċirkostanzi speċjali jistgħu jinkludu każijiet fejn il-klijent ikollu negozjati oħra għaddejjin mal-PSP li jagħmlu t-talba frawdolenti għal awtentikazzjoni mill-ġdid inqas suspettuża.

Nota 4: PSP huma obbligati li jkollhom sistemi effettivi ta' sorveljanza ta' pagamenti biex jipproteġu lill-PSU minn pagamenti frawdolenti. Ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2017 jistabbilixxi *standards* tekniċi regolatorji għall-awtentikazzjoni qawwija tal-konsumatur u *standards* miftuħin ta' komunikazzjoni, u jissupplimenta d-Direttiva (UE) 2015/2366.³

Dan jipprovdi fl-artikolu 2(1) li:

“Il-fornituri ta' servizzi ta' pagament għandu jkollhom fis-seħħ mekkaniżmi li jimmonitorjaw it-tranzazzjonijiet li jippermettulhom jaqbd u tranżazzjonijiet tal-pagament mhux awtorizzati jew frodulenti ... Dawn il-mekkanizmi għandhom ikunu msejsa fuq l-analiżi tat-tranzazzjonijiet tal-pagament, filwaqt li jqisu elementi li huma tipiċi tal-utent ta' servizzi ta' pagament fiċ-ċirkustanzi ta' użu normali tal-kredenzjali personalizzati ta' sigurtà.”

L-artikolu 2(2) jipprovdi li s-segwenti fatturi bbażati fuq riskju għandhom jitqiesu fil-mekkanizmi li jissorveljaw it-tranzazzjonijiet:

- a. Listi ta' elementi tal-awtentikazzjoni kompromessi jew misruqa;
- b. L-ammont ta' kull tranżazzjoni ta' pagament;
- b. Xenarji tal-frodi magħrufa fl-għoti ta' servizzi ta' pagament;
- d. Sinjali ta' infezzjoni tal-malwer fi kwalunkwe sessjoni tal-proċedura ta' awtentikazzjoni;
- e. F'każ li l-apparat jew is-software tal-aċċess jingħata mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament, log tal-użu tal-apparat tal-aċċess jew tas-software mogħti lill-utent ta' servizzi ta' pagament u l-użu anormali tal-apparat tal-aċċess jew tas-software.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN-MT/TXT/?from=EN&uri=CELEX%3A32018R0389>

Ġie ċċarat li l-obbligazzjoni ta' sorveljanza ta' mekkaniżmi ta' pagament m'għandux ikun 'sorveljanza ta' riskju f'hin reali' u solitament isir 'wara' l-eżekuzzjoni tat-tranzazzjoni ta' pagament. Għadu ma ġiex definit kemm wara, imma ovvjament għal kwalunkwe valur reali ta' tali mekkaniżmi, d-differenza bejn il-hin reali tal-pagament u dak tas-sorveljanza effettiva ma tridx tkun wisq.

Aktar minn hekk, l-artikolu 68(2) tal-PSD2 jawtorizza PSP li jimblokka pagament:

“Jekk maqbul fil-kuntratt qafas, il-fornitur ta' servizzi ta' pagament jista' jirriżerva d-dritt li jimblokka l-użu tal-istrument ta' pagament għal raġunijiet oġġettivament ġustifikabbli relatati mas-sigurtà tal-istrument ta' pagament, is-suspett ta' użu mhux awtorizzat jew frodulenti tal-istrument ta' pagament jew, fil-każ ta' strument ta' pagament b'linja ta' kreditu, riskju sinifikattivament akbar li l-pagatur jista' ma jkunx kapaċi jissodisfa r-responsabbiltà tiegħu li jhallas.”

Jekk l-PSU qatt ma għamel tali pagament onlajn fit-12-il xahar ta' qabel l-avveniment frawdolenti, jew jekk il-pagament mhux ta' valur tipiku tal-esperjenza normali tal-PSU, għandu jiġi kkunsidrat li jiżdied is-sehem allokat lill-PSP għan-nuqqas tiegħu li jaddotta mekkaniżmi ta' sorveljanza ta' pagamenti effettivi.

Applikazzjonijiet prattiċi tal-mudell

PSU jirċievi SMS fuq il-kanal li s-soltu juża l-PSP biex jikkomunika miegħu, liema SMS jinfurmah li jrid jagħfas ħolqa sabiex jivvalida l-kont tiegħu. Għalkemm il-PSP regolarment iħabbar, permezz tal-mezzi ġenerali u soċjali tiegħu, li PSU iridu jikkomunikaw mal-bank permezz tal-APP jew internet banking u xejn aktar u li qatt ma jmisshom jagħfsu fuq ħolqiet mibgħuta permezz ta' email jew SMS, l-PSU b'negligenza jaqa' fin-nasba u jagħfas il-ħolqa li donnha tagħtih aċċess għall-website normali tal-PSP. Allura hu ma jissuspettax li hemm frodi.

Il-frodisti, li issa jafu li l-PSU bela' l-lixka, jikkonvincuħ jaqsam magħhom il-kredenzjali tiegħu u jipproċedu billi jeffettwaw pagament lill-kont tal-IBAN tagħhom stess fil-Litwanja, pereżempju. Huma jibdlu t-termini tal-pagament għal pagament immedjat/bi priorità, u jpoġġu isem ta' beneficijarju falz b'indirizz Malti (għax is-sistema tas-SEPA timxi biss fuq in-numru tal-IBAN u ma tagħmilx konnessjonijiet mal-isem tal-benefiċjarju).

Mument i wara, l-PSU jirċievi notifika mill-PSP li pagament sar mill-kont tiegħu li l-PSU jemmen li hu ma awtorizzax, u għall-ewwel darba jinduna li ġie ngannat.

Rapport immedjat lill-PSP ikun tard wisq biex iwaqqaf il-pagament li ġie effettwat immedjatament u talba għal sejha lura tal-fondi ma jkollhiex suċċess.

F'każ bħal dan it-telf jinqasam nofs bin-nofs.

Jekk hemm evidenza li l-PSU fil-verità ipparteċipa fit-tranzazzjonijiet billi eżegwixxa struzzjonijiet mill-frodisti lil hinn milli qasam magħhom it-*two-factor authentication* (eż. billi mela l-ammont u l-aħħar numri tal-kont benefiċjarju permezz ta' informazzjoni miġjuba mill-App) allura n-negliġenza grossolana timxi bi 30% mill-PSP għall-PSU biex l-allokazzjoni tiġi 20:80.

Dan huwa test li jqis is-saħħa tas-sistemi tas-sigurtà tal-pagamenti tal-PSP. Sistemi robusti għandhom jifilħu għal tentattivi frawdolenti li jawtorizzaw tranzazzjonijiet ta' pagamenti speċifiċi, sakemm il-PSU ma jikkooperax b'negliġenza ma' min ikun qed iwettaq il-frodi lil hinn mill-iżvelar tal-kredenzjali tas-sigurtà u b'negliġenza jikkoopera ma' min qed jagħmel il-frodi biex jawtorizza l-pagament speċifiku. Jekk is-sistemi ma jkunux b'saħħithom biżżejjed u jippermettu lil min qed jagħmel il-frodi biex jippenetrahom u jawtorizza anki mingħajr il-parteeipazzjoni attiva tal-PSU fil-livell tal-awtorità tal-pagament tat-tranzazzjoni, allura, l-PSP għandu jerfa' r-responsabbiltà.

Jekk hemm evidenza li l-PSP fit-tliet xhur ta' qabel l-inċident kien baġat komunikazzjoni diretta (mhux biss komunikazzjoni permezz tal-*website* tal-medja ġenerali/soċjali) lill-PSU biex joqgħod b'seba' għajnejn għal skemi frawdolenti ta' dan it-tip, allura, n-negliġenza grossolana timxi b'20% oħra mill-PSP għall-PSU. Dan jenfasizza l-importanza li jintużaw mezzi ta' avviżi diretti mal-PSU meta PSP isir konxju ta' skemi frawdolenti li jkunu qed jitwettqu biex jingannaw PSU. F'każ bħal dan, l-allokazzjoni ssir ta' 0:100.

Jekk il-komunikazzjoni diretta tkun saret aktar minn tliet xhur qabel, però, xorta waħda fis-sitt xhur ta' qabel l-inċident, allura, l-bidla tkun ta' 10%. L-allokazzjoni allura tkun ta' 10:90. Jekk il-komunikazzjoni tkun saret aktar minn sitt xhur qabel, ma jsir l-ebda bdil u r-responsabbiltà tibqa' ta' 20:80, dejjem jekk ikun hemm parteċipazzjoni attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti permezz ta' negliġenza grossolana. Fin-nuqqas ta' parteċipazzjoni attiva, (i.e., jekk l-PSU jonqos biss billi jiżvela kredenzjali sigrieti), ir-responsabbiltà tibqa' 50:50 jekk in-notifika diretta tkun eqdem minn sitt xhur.

Jekk it-tranzazzjoni frawdolenti isseħħ fi żmien meta l-PSU qed ikollu negozjati mal-PSP fuq xi servizz ieħor li jagħmel it-talba frawdolenti għall-awtentikazzjoni inqas suspettuża, dan jiġi kkunsidrat b'tibdil ta' responsabbiltà ta' 20%. Dan jista' jinkludi wkoll ċirkostanzi fejn il-PSU ikun qed jagħmel pagamenti li mhux soltu jagħmilhom, eż. waqt li jkun qed jivvjaġġa, li jagħmel it-talba frawdolenti għal awtentikazzjoni mill-ġdid inqas suspettuża.

Bdil ieħor simili ta' 20% jsir jekk l-PSU qatt ma jkun għamel trasferimenti ġenwini simili fit-12-il xahar ta' qabel l-inċident, jew l-ammont tal-pagament huwa differenti ferm mill-esperjenza normali tal-kont tal-PSU, minhabba li s-sistema ta' sorveljanza

tal-bank trid tkun sensittiva għal ħwejjeg strambi bħal dawn u l-bank imissu għalhekk ifittex validazzjoni diretta mingħand l-PSU qabel ma jipproċedi bil-pagament.

Eżempju prattiku 1

Sra AB irċeviet SMS meta kienet qed tivvjaġġa barra minn Malta. Hi ppanikkjat għall-prospett li l-*card* tagħha tiġi bblukkata għax kien l-uniku mezz li biha setgħet tiffinanzja l-ispejjeż tagħha sakemm kienet imsiefra u, allura, għafset il-ħolqa fl-SMS. Il-frodist b'arti imma b'ingann irkupra l-kredenzjali ta' awtentikazzjoni tagħha u wara madwar nofs siegħa hi rċeviet notifika b'SMS mill-PSP li kkonferma l-pagament ta' €4000 lil kont tal-IBAN barrani. Hemmhekk hi ndunat li kienet giet ingannata u kkuntattjat il-bank biex jibblokka l-kont tagħha u jeffettwa talba għal sejha lura tal-fondi.

Minhabba li l-pagament sar fuq bażi ta' priorità mill-frodist, talba għal sejha lura tal-fondi ma kellhiex suċċess minkejja li giet effettwata mill-PSP bla dewmien.

Il-PSP jirrifjuta li jirrimborsa għax jargumenta li s-Sra AB kienet negligenti b'mod grossolan meta għafset il-ħolqa fuq l-SMS meta l-bank kien regolarment avża kontra li jsir dan fuq il-mezzi ġenerali u soċjali tiegħu. Is-Sra AB wettqet pagamenti *online* fit-12-il xahar ta' qabel imma ma kinitx attivament għenet lill-frodist lil hinn mill-iżvelar negligenti tal-kredenzjali sigrieti tagħha. Ma kinitx irċeviet komunikazzjonijiet ta' twissija diretti dwar skemi frawdolenti ta' dan it-tip mill-PSP fit-3 xhur jew 6 xhur ta' qabel.

X'porzjoni tat-tort għandu jkollha s-Sra AB?

Porzjoni dovuta għax għafset il-ħolqa tal-SMS	50%
Żid assistenza attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti	0%
Żid jekk irċeviet twissija diretta fl-aħħar tliet/sitt xhur	0%
Treġġa' lura: ċirkustanza speċjali **	0%
Treġġa' lura: ma kienx hemm pagamenti <i>online</i> fl-aħħar 12-il xahar	0%
Allokazzjoni totali ta' responsabbiltà	50% b'50% għall-PSP

**** Dal-każ jassumi li kienet imsiefra fl-Ewropa u ma kienx hemm użu sinjifikanti mhux tas-soltu tal-kont waqt is-safar qabel ma jseħh il-każ ta' frodi.**

Eżempju prattiku 2

L-istess bħall-eżempju ta' qabel imma s-Sra AB kienet irċeviet twissija diretta xahrejn qabel.

Porzjoni dovuta talli ntagħfset il-ħolqa tal-SMS	50%
Assistenza attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti	0%
Žid irċevuta ta' twissija diretta fl-aħħar tlett xhur	20%
Treġġa' lura: ċirkustanza speċjali	0%
Treġġa' lura: pagamenti online fl-aħħar 12-il xahar	0%
Allokazzjoni totali ta' responsabbiltà	70% b'30% għall-PSP

Eżempju prattiku 3

L-istess bħall-eżempju 1 hawn fuq imma s-Sra AB kienet attivament assistiet fil-frodi billi ddaħħal informazzjoni fl-ordni għal pagament b'żieda mal-iżvelar tal-kredenzjali sigrieti tagħha, u kienet irċeviet twissija diretta xahar qabel, però, qatt m'għamlet pagament *online* fl-aħħar 12-il xahar.

Porzjoni dovuta talli ntagħfset il-ħolqa tal-SMS	50%
Žid l-assistenza attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti	30%
Žid irċevuta ta' twissija diretta fl-aħħar tliet xhur	20%
Treġġa' lura: ċirkustanza speċjali	0%
Treġġa' lura: pagamenti <i>online</i> fl-aħħar 12-il xahar	(20)%
Allokazzjoni totali ta' responsabbiltà	80% b'20% għall-PSP

L-Arbitru jenfasizza li dawn huma eżempji biex juru kif il-mudell kieku jaħdem b'mod ġenerali, imma dejjem bir-riżerva tad-dritt li jitlaq mill-mudell skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-ilment bi spjegazzjoni fid-deċiżjoni tal-każ għal tali avarija mill-mudell.

Rakkomandazzjonijiet ulterjuri biex PSP isaħħu l-protezzjoni tal-PSU tagħhom kontra *scams* ta' pagamenti frawdolenti

L-Arbitru jixtieq jagħmel dawn ir-rakkomandazzjonijiet li jmisshom jiġu kkunsidrati b'serjetà mill-PSP.

1. Tneħħija jew tnaqqis ta' ħlas ta' tariffi *standard* għal talbiet għal sejha lura tal-fondi f'każ ta' pagamenti frawdolenti speċjalment fejn tapplika negligenza grossolana ta' inqas minn 100%.
2. Kampanji edukattivi aktar effettivi u frekwenti li jwissu dwar *scams* ta' pagamenti frawdolenti fuq il-medja kemm ġenerali kif ukoll soċjali, imma partikolarment bl-użu ta' mezzi ta' komunikazzjoni diretti mal-PSU.
3. Applikazzjoni ta' dan il-mudell fl-għoti ta' rimborsi f'każijiet ta' pagamenti frawdolenti li ma jiġux ilmentati mal-OAFS imma jiġu rrappurtati lil (u rrifjutati minn) PSP.
4. Fissazzjoni ta' limiti aktar baxxi mil-limitu ta' kuljum totali, fil-każ ta' limiti fuq tranżazzjonijiet *online*. L-Arbitru huwa sensittiv għall-fatt li huwa teknologikament ta' sfida għall-PSP li jiffissaw il-limiti tal-ħlas ta' kuljum u tat-tranżazzjonijiet biex ikunu adattati għal kull ċirkustanza tal-klijent. Madankollu, għandu jkun pjuttost fattibbli għall-PSP li japplikaw limiti aktar baxxi għall-klijenti *retail* milli għall-klijenti kummerċjali, u li l-limitu ta' tranżazzjoni jkun aktar baxx mil-limitu ta' kuljum li jkopri aktar minn tranżazzjoni unika f'għurnata waħda.
5. Addottar ta' sistemi ta' sorveljanza ta' tranżazzjonijiet aktar sensittivi għal tranżazzjonijiet mhux tas-soltu li jmisshom jiġu kkonfermati direttament mal-PSU qabel ma tiġi mwettqa t-tranżazzjoni.
6. L-introduzzjoni ta' proċessi ta' verifika aktar stretti għal bidliet fid-dettalji ta' kuntatt jew reġistrazzjoni ta' apparat ġdid (possibbilment inkluża żjara fiżika f'fergħa jew verifika bit-telefon). In-notifika ta' tali bidliet ta' kuntatt għandha tintbagħat ukoll lil numri ta' kuntatt/indirizzi tal-*email* preċedenti.
7. Li *Apps* intiżi biex jiġġeneraw kodiċijiet ta' awtentikazzjoni jiġu limitati għal użu fuq apparat elettroniku uniku.