Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. ASF 112/2022

EC

('l-Ilmentatrici')

Vs

APS Bank p.l.c. (C 2192)

('il-Bank' jew 'il-Provditur tas-Servizz' jew 'APS')

Seduta tal-21 ta' Lulju 2023

L-Arbitru

<u>L-Ilment</u>

Ra l-ilment[1] imressaq mill-ilmentatrici fit-22 ta' Settembru 2022, fejn l-Ilmentatrici stqarret li kienet vittma ta' frodi u *scam* li rrizultaw fi trasferiment maghmul minnha ta' €5,119 lil frodist mill-kont taghha mizmum mal-APS, indikat bhala *'A Plus account'*, nhar it-22 t'Awwissu 2022.

Qalet li t-tranzazzjoni saret ghall-habta ta' nofsinhar fil-gurnata msemmija u li hija rrapportat il-kaz lill-*customer care* tal-APS ghal xi l-5.00 p.m. fejn talbithom biex izommu jew ireggghu lura l-pagament. Apparti t-telefonata ghamlet ukoll talba ghal *'recall'* permezz ta' *secure message* mill-*internet banking*.

Qalet li l-APS ghamel ir-*recall* biss l-ghada, t-23 t'Awwissu 2022 ghal xi 3.00 p.m. u li dan id-dewmien kien il-kawza ghaliex ir-*recall* ma rnexxietx. Qalet li l-APS spjegalha li t-tranzazzjonijiet jigu pprocessati awtomatikament l-ghada filghodu.

[1] Pagna ('P.') 1 - 16

Hija ssottomettiet li kieku l-APS ghamel *recall* immedjata kien jista' jimblokka l-flus.

Ilmentat li l-pagament ta' €5,119 ma kienx wiehed normali li hija qatt ghamlet matul l-uzu tal-kont taghha mal-APS f'ghaxar snin u bazikament dan kien l-ammont kollu disponibbli. Skont l-Ilmentatrici dan kellu jqajjem suspett lill-Bank li t-tranzazzjoni kienet tinvolvi frodi.

Ilmentat li kien biss fl-24 t'Awwissu 2022, ghall-habta tas-1.00 p.m. li l-Bank infurmaha li l-flus kienu telqu u lahqu ngibdu u ghalhekk ma setax ikun hemm *'recall'* effettiv.

Fl-ilment formali taghha mal-Bank hija rrimarkat fosthom li:

"I feel that the bank has actually helped more the hacker than myself! To my knowledge, an international payment would take up much more than that to be cleared, and I did not expect to be told that after one and a half days the amount is already cleared and has reached the beneficiary!"[2]

Ilmentat li taf li kien hemm klijenti ohra li gralhom l-istess u, ghalhekk, il-Provditur tas-Servizz naqasha meta ma harigx twissija dwar *scams* bhal dawn.

Bhala rimedju, l-ilmentatrici talbet li tigi kkumpensata l-ammont kollu tat-telf li sofriet.

Risposta tal-Provditur tas-Servizz

Ra r-risposta tal-APS datata 12 t'Ottubru 2022 fejn issottometta:[3]

1. Illi sfortunatament ghall-Ilmentatrici, jirrizulta b'mod car li sfat vittma ta' *scam* fejn terzi persuni kkonvincewha tittrasferixxi l-ammont kollu li kien jinsab fil-kont bankarju taghha mal-Bank. Naturalment, il-Bank m'ghandu l-ebda kontroll fuq dan it-trasferiment in kwantu sar totalment *da parte* tal-Ilmentatrici minghajr l-intervent tal-Bank. Bhala parti mill-process ta' sigurtà tal-Bank sabiex isehhu tali trasferimenti, hemm diversi livelli ta' awtentikazzjoni sabiex jigi kkonfermat li t-trasferiment qieghed isehh minn

[2] P. 7
[3] P. 22 - 23

sid il-kont. Fil-fatt, f'dan il-kaz it-trasferiment sar unikament mill-Ilmentatrici bhala sid il-kont u, ghalhekk, ma kien hemm l-ebda sinjali ghall-Bank sabiex jikkunsidra tali trasferiment bhala wiehed frawdolenti. L-APS issottometta li ghalhekk ma jirrizultax xi nuqqas fis-sistema ta' sigurtà tal-Bank kif gie allegat mill-Ilmentatrici.

2. Illi jirrizulta li ghalkemm it-trasferiment in kwistjoni gie awtorizzat mill-Ilmentatrici fid-9.55 a.m. tat-22 ta' Settembru[4] 2022, kien sew aktar tard u, cioè, fis-18.09 tal-istess gurnata li l-Ilmentatrici avzat lill-Bank b'dan it-trasferiment. Gie spjegat li dan it-trasferiment sehh fuq is-sistema tas-SEPA fejn kull trasferiment li jkun sehh sal-16.00 ta' kull gurnata jigi pprocessat awtomatikament. Allura meta l-Ilmentatrici kkomunikat mal-Bank fis-18.09 kien digà tard wisq sabiex jitwaqqaf it-trasferiment minnha awtorizzat fl-istess gurnata. Ghalhekk m'huwiex minnu li l-Bank ma ghamel xejn sabiex iwaqqaf it-trasferiment izda, fil-fatt, ma seta' jaghmel xejn izjed sabiex iwaqqaf trasferiment li kien digà sehh.

3. Illi gie spjegat ukoll li l-Bank ghamel talba ghal *recall* lill-bank li rcieva l-ammont trasferit mill-Ilmentatrici, sabiex l-istess bank jibghat lura l-istess ammont fil-kont tal-Ilmentatrici, però, din it-talba giet rifjutata in kwantu ma kienx hemm fondi sufficjenti fil-kont fejn wasal it-trasferiment maghmul mill-Ilmentatrici. Il-Bank spjega li dan ifisser li l-persuna li rceviet it-trasferiment mexxiet l-istess fondi minn dak il-kont. Fi kwalunkwe kaz, irid jinghad ukoll li t-talba tal-Bank waheda mhix sufficjenti sabiex il-bank li rcieva l-fondi u, cioè, l-*beneficiary bank* jilqa' t-talba ghal *recall* stante illi l-*beneficiary bank* ghandu bzonn ukoll il-kunsens tal-beneficjarju tal-istess kont sabiex jawtorizza r-*recall*. Il-Bank ghalhekk qatt ma jista' jiggarantixxi li *recall* isehh u dan kollu digà gie spjegat lill-Ilmentatrici.

4. Illi jrid jinghad ukoll li l-Bank perjodikament jaghmel diversi *security campaigns* sabiex jinforma lill-klijenti tieghu u lill-pubbliku in generali sabiex joqghodu attenti fit-tranzazzjonijiet bankjarji taghhom sabiex ma jigux milquta minn dawn it-tip ta' *scams*.

5. Illi ghalhekk ma jistax jinghad li l-Bank agixxa b'mod negligenti.

---

[4] Riedu jghidu Awwissu

6. Illi l-Bank m'huwiex responsabbli ghat-telf tal-Ilmentatrici.

7. Illi ghaldaqstant, it-talbiet tal-Ilmentatrici huma nfondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

<u>Smigh tas-seduti</u>

Sema' x-xhieda waqt is-seduti.

L-Ewwel Seduta – 21 ta' Novembru 2022

L-ilmentratrici xehdet li fit-22 t'Awwissu 2022 irceviet telefonata minn numru lokali u kien hemm messagg fuq *machine* jghid biex taghfas numru ha jkellimha ufficjal tal-pulizija, li dan ma kienx verament pulizija fir-realtà. Dan taha n-numru tal-karta tal-identità taghha u qalilha li:

'hemm kaz kontrija fejn instabet karozza abbandunata l-Belt Valletta fuq kazijiet ta' money laundering u traffikar tad-drogi, u issa dment li qieghda fiha irrid nara kif ser insolvi l-kaz.

Qaluli li ccekkjaw il-background tieghi u ovvjament ma sabu l-ebda records kriminali u, ghalhekk, f'dan il-kaz kienu lesti li jghinuni biex nohrog minnha. Qalli biex ma nistaqsix mistoqsijiet u baqa' jghidli certu affarijiet.

Imbaghad spjegali kif jekk ma nohrogx il-flus mill-bank, il-flus ser nitlifhom ghax ghandhom l-ID Card tieghi u d-dettalji kollha tieghi at hand'.[5]

L-Ilmentatrici kompliet tixhed li:

'F'dak il-punt, talabni wkoll ir-remote access – kont qieghda fuq dan il-laptop tax-xoghol – biex isegwi kollox u qalli biex ma nghid xejn lil hadd ghax importanti

[5] P. 24

li ma nghid xejn lil hadd u mbaghad iggwidani biex naghmel it-tranzazzjoni ghax qalli li l-flus ser jigu vojta.

Staqsieni f'liema bank u qalli biex nidhol fil-bank, u ggwidani biex naghmel it-transfer. Hu kien qed isegwi kollox. Rigward il-flus qalli li ser ikunu safe f'locker tal-gvern, li jekk mhux ser naghmilha ser nitlifhom kollha u li ahjar naghmilha ghax mill-ghada jergghu jigu available; ghax kelli record kriminali tajjeb ghax kieku ma kinux jaghmluha. Hekk kienet l-istorja. Hu ma talabnix l-ammont; bazikament, dak kollu li kien baqa' fl-account, xi €5,119 kien l-ammont totali. It-transfer sar at that point.

Wara li sar it-transfer baqa' kkuntattjat mieghi biex jara li ma nitkellem xejn ma' hadd. In fatti, f'punt minnhom bdejt niccekkja ismu u Europol ghax ovvjament ma kontx smajt bih, u induna mill-ewwel u rega' cempilli dak il-hin. Induna li jien qed niccekkja l-affarijiet, jigifieri, kont limitata kemm stajt niccekkja u niehu azzjoni dak il-hin ghax kienu qed jiccekkjawni.

Ovvjament komplejt bix-xoghol u given li nahdem l-MFSA, f'hin minnhom anke sema' call li xi hadd qalli li anti-money laundering – li ma kinitx relatata mal-kaz – rega' cempilli, jigifieri, hu kien qed jisma' kelma b'kelma x'qed nghid.

Nghid li baqa' kkonnettjat sa fil-ghaxija. F'hin minnhom ghidtlu li ser nitfi l-laptop tax-xoghol – li ma kienx veru – imma biex naqtalu l-connection. Wara bdejt infittex l-affarijiet, u kif sirt naf li kienet scam call, kellimt lill-bank u rrapportajt lill-pulizija fl-istess gurnata'.[6]

Fil-kontroezami, l-Ilmentatrici ammettiet li kienet hi li dahlet fil-kont taghha u ordnat li jsir it-trasferiment tal-flus u li ghalkemm il-konverzazzjoni mal-frodist bdiet fl-10.00 a.m. kien biss fil-ghaxija wara l-4.00 p.m. li avzat lill-APS bil-problema.

Qalet li r-*recall* sar fuq it-talba taghha meta regghet cemplet fit-23 t'Awwissu 2022 u li gie spjegat lilha li r-*recall* jista' jsehh biss jekk il-bank li rcieva l-flus jaccetta li jibghathom lura.

Wara din is-seduta l-APS baghat :

[6] P. 24 - 25

- Estratt mill-*'EBA Clearing SEPA Functional Description'* li juri kif it-tranzazzjonijiet tal-gurnata jigu pprocessati fl-4.00 p.m. u li wara dan il-process jista' jsir biss *recall*.[7]

- *Statement* tal-kont tal-Ilmentatrici li juri pagament ta' €5,199 li sar fit-22 t'Awwissu 2022.[8]

- *Statement* tal-kont tal-Ilmentatrici minn Settembru 2020 sa Frar 2023.[9,10]

It-Tieni Seduta -10 ta' Jannar 2023

Fit-tieni seduta, r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz spjega li l-pagament kien sar mill-klijenta stess fuq l-*internet platform* tal-Bank u li:

'There was no reason for it to be deemed a suspicious payment. There was no manual intervention; all was taken care of by our payment system which is normal practice in the banks'.[11]

Bhala tempistika spjega li :

- fid-9.55 a.m. kien sar il-pagament mill-*internet banking*;
- fis-6.09 p.m. kien l-ewwel kuntatt mill-klijenta lill-*Call Centre* rigward dan il-pagament.

F'dak il-hin, il-pagamenti tal-gurnata kienu digà gew ipprocessati u seta' biss isir *recall* l-ghada, izda r-*recall* ikun effettiv biss jekk il-klijent li rcieva l-flus jaqbel li jibghathom lura.

Meta mistoqsi ghalfejn ma kienx hemm notifika permezz ta' messagg dwar il-pagament, ir-rapprezentant tal-APS spjega:

'the SMS notification is not a security mechanism, but its primary purpose is to highlight the transaction that has been authorised. In the case of an online banking transaction, there is already the 2-factor authentication. So you have to

[7] P. 30 - 32
[8] P. 33
[9] P. 51 - 110
[10] Fuq talba tal-Arbitru
[11] P. 34

log into the system itself, onto the platform, then you have to separately authorise the payment. Before authorising the payment, you are provided with a summary of the payment which you are instructing, and you have to confirm it again. So there is no purpose to bring that to the customers' attention because the customers are fully aware of what they are executing'.[12]

Rigward ghalfejn il-Bank ma harigx avviz biex javza l-klijenti joqghodu attenti minn dan it-tip ta' frodi, r-rapprezentant tal-Bank cahad li l-Bank kellu kazi ta' frodi simili bhal dan il-kaz. Ammetta li kien hemm kazi ohra ta' frodi imma mhux bhal dan il-kaz.

Sottomissjonijiet finali

Fis-sottomissjonijiet finali l-Ilmentatrici regghet sostniet li l-APS ghandu jigi ordnat ikopri t-telf li sofriet ghax il-Bank kien naqasha, u spjegat li:

'Fl-ahhar nett naghlaq sabiex naghmel referenza ghal Kapitolu 16 Kodici Civili sezzjoni VI I "Fuq l-Obbligazzjonijiet Fiducjarji", fejn l-Artikolu 1124A(1) sub artikolu (a) "ikollha d-dmir li thares l-interessi ta' persuna ohra u ghandu jigi prezunt li din l-obbligazzjoni, meta l-fiducjarju jagixxi fi, jew jokkupa pozizzjoni ta' fiducja, hija favur persuna ohra, jew …'.

In oltre, Artikolu 1124A(4a) jistabbilixxi illi l-fiducjarju ghandu jezercita d-diligenza tal-bonus paterfamilias fit-twettiq tal-obbligazzjonijiet fiducjarji tieghu.

Il-gurisprudenza Ingliza fil-kaz Barclays Bank plc v Quincecare Limited (1992) tikkonferma s-segwenti:

"The Quincecare duty is best defined as the duty placed on financial institutions not to follow their customer's instructions when they are 'put on enquiry' that following them might facilitate a fraud on their customer".

Ghaldaqstant, il-Qorti Ingliza tistabbilixxi b'mod car illi, l-bank ghandu r-responsabbilità li jezercita d-dmirijiet tieghu u jwaqqaf pagament milli jsehh

[12] P. 35 - 36

meta jkun hemm ragunijiet ta' suspett ta' misapproprazzjoni ta' fondi. Il-Qorti Ingliza sostniet illi:

"In this case, it was held that a bank owes an implied duty to exercise reasonable care and skill when executing customers' instructions, which includes not executing payment instructions if there are reasonable grounds (although not necessarily proof) for believing they are on attempt to misappropriate funds'.[13]

Fis-sottomissjonijet finali tal-provditur tas-servizz, l-APS rega' sahaq li ma kienx responsabbli ghat-telf li garrbet il-klijenta ghaliex il-pagament kienet ghamlitu hija stess mill-*internet banking* wara li esegwiet it-*2 factor authentication* u li l-Bank ma setax iregga' l-pagament lura ghax ir-rapport tal-klijenta dahal biss meta t-tranzazzjoni kienet digà pprocessata u l-process tar-*recall* seta' biss isir l-ghada.

Il-Bank sahaq li r-*recall* ma jkunx effettiv jekk min jircievi l-flus ma jaghtix il-kunsens tieghu ghal rifuzjoni, haga li f'kaz ta' frodi mhix probabbli. L-APS ghamel referenza ghad-decizjoni tal-Arbitru fil-kaz numru 109/2022 ta' *"klijent vs APS"* fejn l-Arbitru kien stqarr li:

'… l-Bank ma ghamel xejn hazin izda ittrasferixxa flus l-Ilmentatur fuq struzzjoni tal-istess Ilmentatur lil operatur legittimu. Ghal dan ma jistax isibu responasabbli ghal xi danni kif qed jippretendi l-Ilmentatur …'.[14]

<u>**Analizi u Kunsiderazzjonijiet finali**</u>

Biex jasal ghad-decizjoni ta' dan l-ilment, l-Arbitru huwa marbut b'dak li jipprovdi l-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta ('l-Att'). Artikolu 19(3)(b) tal-Att jobbligah jibbaza ruhu fuq dak li, fl-opinjoni tieghu, ikun gust, ragonevoli u ekwu fis-sustanza tal-merti tal-kaz partikolari. Skont Artikolu 19(3)(d) dan jaghmlu fi process gust, informali, ekonomiku u mhaffef.

F'dan il-kaz m'hemmx dubju li l-Ilmentatrici ghandha responsabbilità kbira ghat-telf li garrbet ghax it-tranzazzjoni ghamlitha hi stess, segwiet il-proceduri kollha

[13] P. 40 - 41
[14] P. 45 - 46

tal-*internet banking* bit-*2 factor authentication*, u rrapportat lill-Bank is-suspett li l-pagament li hi ghamlet kien *scam* ta' frodi tard fil-gurnata.

Anke l-mod kif l-Ilmentatrici tat access shih lill-frodist ghall-kont taghha meta l-istorja li qalilha suppost li kellha tqajjem fiha certu suspetti li jgieghelu lilha tieqaf u tirrifletti u mhux tintelaq ghal kollox f'idejn il-frodist, juri nuqqas serju min-naha tal-Ilmentatrici.

Ghalhekk l-Arbitru ma jhossx li hemm bazi ta' gustizzja, ragonevolezza u ekwità biex jilqa' l-ilment fl-interità tieghu.

Izda l-Arbitru jrid jikkunsidra jekk l-APS setax u missux ghamel xi haga biex jevita u jnaqqas ic-cans li l-klijenti tieghu, li lejhom ghandu responsabbilità fiducjarja li jhares l-interessi taghhom, igarrbu dannu bhal dan il-kaz.

Il-pretensjoni tal-Ilmentatrici li l-APS naqas ghax ma harigx avvizi pubblici kontra dan it-tip ta' *scam* ma tregix ghax fil-fatt dan jidher li kien kaz uniku fl-ghamla u l-istruttura tieghu.

Il-pretensjoni li l-Bank naqas b'xi mod ghax ma ghamilx dak kollu possibbli biex ir-*recall* tigi ezercitata b'success ukoll ma tregix ghax kif inhuwa maghruf la l-pagament ikun processat, ir-*recall* tista' tkun effettiva biss jekk ikun hemm il-kunsens ta' min ircieva l-flus. Ovvjament, l-ebda frodist mhu ser jaghti dan il-kunsens.

Ukoll, ma harget l-ebda evidenza li l-Bank kaxkar saqajh biex jaghmel tali rikjesta ta' *recall* jew li din ma saritx f'waqtha min-naha tieghu; u lanqas harget xi evidenza sodisfacenti u kredibbli li kieku ghamel ir-*recall* qabel fl-istess gurnata din setghet tbiddel b'xi mod ir-rizultat finali.

Il-pretensjoni li l-Bank seta' waqqaf it-tranzazzjoni milli tigi esegwita hija wkoll fjakka ghax la l-klijent jghaddi mit-*2 factor authentication,* allura, l-Bank ikun qeda l-obbligi tieghu skont ir-regolamenti tal-pagamenti.

Anke l-pretensjoni li l-Bank naqas b'xi mod ghax ma baghatx SMS li sar il-pagament ma tregix a bazi tal-ispjegazzjoni li nghatat mill-Bank. U anke kieku stess intbaghat, f'dan il-kaz ma kien ser ifisser xejn ghax l-Ilmentatrici taf li kienet ghamlet il-pagament.

L-Arbitru jhoss izda li l-Provditur tas-Servizz possibilment seta' minn rajh implimenta xi sistemi jew mizuri addizzjonali biex joffri protezzjoni lill-klijenti li jmorru lil hinn mill-obbligi tat-*2 factor authentication*.

Kien ghal dan l-iskop li l-Arbitru talab kopja tal-*istatements* tal-kont tal-Ilmentatrici ghal perjodu ta' diversi snin permezz tad-digriet mahrug fit-8 ta' Marzu 2023.[15]

U minn dawn l-*istatements*[16] fuq sentejn jirrizulta li qatt ma kien hemm pagamenti ta' daqs l-ammont involut f'dan l-ilment. Il-pagamenti, trasferimenti, jew gbid ta' flus mill-kont tal-Ilmentatrici normalment kienu f'ammonti hafna izghar, rari jaqbzu l-elf Euro[17] hlief ghal darba madwar hames xhur qabel id-data tal-ilment fejn jidher li kien sar pagament ta' €2,247.[18]

Minkejja dan, l-Arbitru mhux tal-fehma li dan kien bizzejjed biex iqajjem suspett tant li jwaqqaf il-pagament skont il-linja gwida tas-SEPA u/jew regolamenti ohra applikabbli. Galadarba it-*2 factor authentication* giet esegwita b'success ma jhossx li kien hemm indikazzjonijiet qawwija bizzejjed biex jobbligaw il-Bank jimblokka l-pagament.

Izda l-Arbitru xtaq imur aktar lil hinn minn hekk, u permezz ta' digriet tieghu tas-27 ta' Gunju 2023,[19] talab lil APS biex jghid jekk il-Bank ghandux xi *daily limit* ghal valur ta' pagamenti li jistghu jsiru f'gurnata li jkunu ghaddew anke mit-*2 factor authentication*. L-Arbitru staqsa jekk dan il-limitu jezistix, kif jigi stabbilit u jekk il-klijent ikunx jaf b'dan il-limitu.[20]

L-APS sussegwentement irrisponda li:

[15] P. 49
[16] P. 51-110
[17] Fil-fatt kien hemm biss hames tranzazzjonijiet qabel il-perjodu tat-tranzazzjoni in kwistjoni (tal-22 t'Awwissu 2022), li kienu ta' madwar elf Euro u dawn kienu wkoll ta' natura differenti li jinvolvu *cheque* jew *card*: (i) tranzazzjoni ta' Euro 1,070 b'*cheque* fit-8 ta' Lulju 2022 (P. 65); (ii) zewg tranzazzjonijiet ta' Euro 1,000 it-tnejn b'*card* fid-29 ta' Settembru 2021 (P. 85) u t-18 t'Awwissu 2021 (P. 87); (iii) tranzazzjoni ta' Euro 1,000 b'*cheque* fit-23 ta' Marzu 2021 (P. 97); (iv) u tranzazzjoni ta' Euro 1,008.40 b'*cheque* fit-13 ta' Frar 2021 (P. 99).
[18] P. 73
[19] P. 111
[20] *Ibid.*

'… jezisti daily limit (li fi zmien li sehh il-frodi in kwistjoni kien ta' €25,000) liema limitu hu stabbilit b'mod awtomatiku mill-bank però l-klijenti jistghu jitolbu li jvarjaw tali limitu'.[21]

L-Arbitru jhoss li filwaqt li b'dan l-arrangament il-Provditur tas-Servizz ma kiser l-ebda regolament, izda ma hux ghal kollox floku li dan id-*daily limit* jigi stabbilit ghal kulhadd l-istess ghal figura pjuttost gholja.

Hekk, per ezempju, kieku d-*daily limit* kien jiehu l-kaz partikolari tal-Ilmentatrici u gie stabbilit id-doppju tal-oghla pagament li ghamlet, allura, dan id-*daily limit* kien ikun ta' €2,247 x 2 = €4,494 li kien ikun il-valur massimu tal-pagament li seta' jsir bla awtorizzazzjoni specifika mill-Bank. Dan kien ikun livell ta' *daily limit* aktar realistiku ghac-cirkostanzi ta' dan il-kaz.

Ma jaghmilx sens li kontijiet *retail* bhal tal-Ilmentatrici jkollhom *daily limit* daqs ta' entità kummercjali li taghmel pagamenti ta' valur gholi b'mod ta' rutina.

Fil-fatt, skont l-Artikolu 2(1) u (2) tal-*'COMMISSION DELEGATED REGULATION (EU) 2018/389 of 27 November 2017 supplementing Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council with regard to regulatory technical standards for strong customer authentication and common and secure open standards of communication'* hemm provdut:

'Article 2 General authentication requirements

> *1. Payment service providers shall have transaction monitoring mechanisms in place that enable them to detect unauthorised or fraudulent payment transactions for the purpose of the implementation of the security measures referred to in points (a) and (b) of Article 1.*
>
> *Those mechanisms shall be based on the analysis of payment transactions taking into account elements which are typical of the payment service user in the circumstances of a normal use of the personalised security credentials.*

[21] P. 113

2. Payment service providers shall ensure that the transaction monitoring mechanisms take into account, at a minimum, each of the following risk-based factors:

…

(b) the amount of each payment transaction;

…'

Kif ukoll fis-sezzjoni 3.8 tal-*'Final Report – EBA Guidelines on ICT and security risk management* tad-29 ta' Novembru 2019 *(EBA/GL/2019/04),* hemm provdut li:

'3.8. Payment service user relationship management

92. PSPs should establish and implement processes to enhance PSUs'[22] *awareness of the security risks linked to the payment services by providing PSUs with assistance and guidance.*

93. The assistance and guidance offered to PSUs should be updated in the light of new threats and vulnerabilities, and changes should be communicated to the PSU.

94. Where product functionality permits, PSPs should allow PSUs to disable specific payment functionalities related to the payment services offered by the PSP to the PSU.

95. Where, in accordance with Article 68(1) of Directive (EU) 2015/2366, a PSP has agreed with the payer spending limits for payment transactions executed through specific payment instruments, the PSP should provide the payer with the option to adjust these limits up to the maximum agreed limit.

96. PSPs should provide PSUs with the option to receive alerts on initiated and/or failed attempts to initiate payment transactions, enabling them to detect fraudulent or malicious use of their accounts.

[22] *Payment Service User*

> *97. PSPs should keep PSUs informed about updates in security procedures that affect PSUs regarding the provision of payment services.*
>
> *98. PSPs should provide PSUs with assistance on all questions, requests for support and notifications of anomalies or issues regarding security matters related to payment services. PSUs should be appropriately informed about how such assistance can be obtained.'*

Ghalhekk l-Arbitru huwa tal-fehma li filwaqt li l-Ilmentatrici ghandha htija sostanzjali ghat-telf li garrbet, il-Bank ghandu jikkontribwixxi anke simbolikament talli ma stabbiliex sistemi li jiffissa *daily limit* ta' pagamenti li jkun izjed realistiku ghal klijent *retail*.

Decizjoni

Ghar-ragunijiet spjegati, l-Arbitru qed jilqa' l-Ilment limitatament ghal rimbors simboliku ta' 10% tat-telf li garrbet l-Ilmentatrici, jigifieri, ghal €512 (hames mija u tnax-il Euro) bl-imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-pagament effettiv.

B'hekk, filwaqt li l-Bank ikun qed jaghmel kontribuzzjoni simbolika, xorta jigi evitat ir-riskju ta' *'moral hazard'* jekk il-klijenti ma jgorrux piz proporzjonat ghall-htija taghhom.

Kull parti trid iggorr l-ispejjez taghha.

Rakkommandazzjoni

Apparti minn dan, l-Arbitru jaghmel rakkommandazzjoni qawwija biex f'kuntest fejn il-frodisti dejjem juru kreattività gdida fil-modi kif jingannaw, il-banek b'mod generali ghandhom idahhlu sistemi fejn id-*daily limit* tal-pagament ikun realistiku ghall-klijent partikolari, u li l-klijent ikun infurmat

b'dan id-*daily limit* u x'ghandu jaghmel jekk ikollu bzonn jibdlu. Dan flimkien ma' spjega cara tar-riskji jekk klijent izomm *daily limit* gholi.[23]

Ghal dan il-ghan, l-Arbitru jirrimarka li l-percentwali li jalloka lill-banek li ghandhom igorru bhala parti minn telf bhal dan il-kaz, tista' toghla jekk jonqsu milli jaddottaw din ir-rakkommandazzjoni fi zmien ragonevoli.

Kopja ta' din id-decizjoni (minghajr dettall personali tal-Ilmentatrici) ser tintbaghat lill-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta kif ukoll lill-Bank Centrali ta' Malta ghal kull fini.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[23] Dan apparti t-'*transaction limit'* li klijent jista' jimponi u li ghandu jkun ben konxju taghha, kif ukoll infurmat fuq ir-riskju jekk tali *transaction limit* tkun mizmuma gholja.