

## Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

**Kaz ASF 036/2023**

**RL ('l-Ilmentatur')**

**Vs**

**Bank of Valletta plc**

**Reg No C 2833**

**('il-Provditur tas-Servizz' jew 'BOV')**

### **Seduta tas-17 ta' Novembru 2023**

Dan huwa ilment li jirrigwardja pagament frawdolenti li sar ghan-nom tal-Ilmentatur lil terzi mill-kont li ghandu mal-Provditur tas-Servizz.

L-Arbitru ghandu quddiemu diversi ilmenti ta' dan it-tip li filwaqt li jvarjaw fuq certi dettalji, fihom hafna affarijiet komuni bejniethom :

- Il-pagament ikun ghal ammont generalment taht il-€5,000 biex ma jinzammx minhabba li jeccedi d-'*daily limit*' ta' pagamenti li jkun maqbul bejn il-Bank u klijent tat-tip '*retail*'.
- Il-frodist jirnexxielu jippenetra b'mod frawdolenti l-mezz ta' komunikazzjoni normalment uzat bejn il-Bank u l-klijent, generalment, permezz ta' SMS jew *e-mail*.
- Il-frodist jaghti *link* fil-messagg tieghu u jistieden lill-klijent biex jaghfas fuq il-*link* biex jaghmel '*validation*' jew '*re-authentication*' tal-kont tieghu.

- Minkejja diversi twissijiet mahruga mill-banek u mir-Regolatur biex ma jaghsux *links* ghax il-Bank ma jibghatx *links* fil-messaggi tieghu, u li l-klijent ghandu jikkomunika mal-Bank biss tramite l-App u/jew il-*Website* ufficjali u dan permezz tal-kredenzjali li l-Bank jkun ta lill-klijenti, il-klijent b'nuqqas ta' attenzjoni jaghfas il-*link*.
- Minn hemm 'il quddiem, il-frodista b'xi mod jirnexxliu jippenetra l-kont tal-klijent u jaghmel trasferiment ta' flus generalment fuq bazi '*same day*' li jmorru fil-kont tal-frodista, generalment, f'kont bankarju f'xi pajjiz Baltiku minn fejn huwa kwazi impossibbli li jsir *recall* effettiv tal-flus galadarba il-klijent jirrapporta lill-bank tieghu li gie fprodut.
- B'rizultat, jinholoq nuqqas ta' ftehim bejn il-Bank u l-klijent dwar min hu responsabbli jgorr il-piz tal-pagament frawdolenti. Il-klijent isostni li l-Bank ma pproteghix meta halla kanal ta' komunikazzjoni normalment uzat bejn il-bank u l-klijent jigi ppenetrat mill-frodista, u li l-bank messu nduna li kien pagament frawdolenti ghax generalment il-klijent ma jkollux storja ta' pagamenti bhal dawn. Il-Bank isostni li l-htija hija kollha tal-klijent ghaliex permezz ta' traskuragni grossolana (*gross negligence*) ikun ta access tal-kredenzjali sigrieti tal-kont tieghu lill-frodista u b'hekk iffacilita l-frodi.

F'dan il-kaz partikolari, dawn huma d-detallji relevanti:

- Fit-21 ta' Frar 2023, l-Ilmentatur ircieva l-messagg frawdolenti fuq il-*mobile* permezz ta' SMS fejn is-soltu jircievi notifikasi mill-BOV.
- Billi l-Ilmentatur haseb li dan kien messagg genwin mill-BOV, ghafas il-*link* u dahal f'*website* li huwa haseb li kienet tal-BOV ghax dehret identika.
- L-Ilmentatur isostni li wara li dahal fis-*site* imsemmija kulma ghamel kien li dahhal *six-digit code* tal-*USER ID* (li mhuwiex wiehed mit-*two-factor authentication*),<sup>1</sup> kollox sparixxa u wara ftit ircieva notifika permezz ta' SMS mill-BOV dwar il-pagament (li sar bi frodi).
- Il-BOV min-naha tieghu isostni u gab evidenza li biex sar il-pagament bilfors li intuzat l-*App* biex gew registrati l-ammont u l-*authorisation code*.

---

<sup>1</sup> Pagna (P.) 80

Il-Bank qal li din l-App kienet biss fil-*mobile* tal-Ilmentatur u allura bilfors li huwa mexa pass pass mal-istruzzjonijiet kollha li tah il-frodist u permezz t'hekk dahhal id-dettalji biex isir pagament ta' €3,259.

- Dan sar f'kont tal-bank tal-frodist fil-Lithuania u l-frodist kien pogga struzzjonijiet biex il-pagament isir '*same day*'.
- B'mod qarrieqi l-pagament kien jindika li l-beneficjarju kellu indirizz f'*Belfast North Ireland* u kien jismu jew jisimha Chloe Maguire. Kien juri li l-pagament sar ghal skop ta' '*help paying for funeral*'.<sup>2</sup>
- Skont *timeline* dettaljata<sup>3</sup> kollox jidher li sar fi zmien qasir hafna. Ghalkemm l-Ilmentatur qal li rcieva l-SMS qarrieqi fil-hin ta' '*around 14:45 hrs*'<sup>4</sup> jidher li l-pagament kien digà sar fil-hin ta' 14:39 *hours*<sup>5</sup>, ghax l-SMS tal-BOV b'notifika tal-pagament ilmentat saret f'dan il-hin. Ghalhekk it-*timeline* ipprovduta mill-BOV hija aktar kredibbli. Din turi li bejn 14:16 u 14:21 xi hadd awtorizzat dahal permezz tal-*Mobile App* biex jiccekkja l-bilanci tal-kont.

Imbaghad, kien hemm *log-in* fl-*Internet Banking* (IB) fi 14:27 u l-pagament kien ga sar sa 14:30. Wara li rcieva l-SMS tal-pagament fil-hin ta' 14:39, allura, l-Ilmentatur dahal permezz tal-*Mobile App* fil-hin ta' 14:39 stess u fil-hin ta' 14:42 kien hemm *logout* mill-IB u fil-hin ta' 14:45 *logout* mill-*Mobile App*. Kien f'dawn il-minuti li l-Ilmentatur qabad mal-BOV biex jinforma dwar l-*iscam* kif hemm car f'pagna 112.

- Sar *recall* mill-BOV b'mod immedjat<sup>6</sup> izda dan ma giex accettat mill-Bank tal-Lithuania ghax skont huma biex jibaghtu l-flus lura jridu l-firma tal-beneficjarju li kien il-frodist.
- Il-kaz gie rrapportat lill-pulizija ghal aktar investigazzjoni tal-frodi.<sup>7</sup>

---

<sup>2</sup> P. 64 Is-sistema SEPA timxi strettament skont l-IBAN *number* u s'issa ma taghmilx konnessjoni mal-isem u l-indirizz tal-beneficjarju kif dikjarat fit-trasferiment. Ghalhekk ghall-frodist facli jaghti isem u ndirizz fittizju biex jevita xi mblokk mill-*monitoring systems* tal-Bank. Huwa ntiz li meta tidhol l-PSD 3 jew PSR 1, dan il-*linkage* bejn l-IBAN u l-identità tal-beneficjarju tkun tassattiva.

<sup>3</sup> P. 110 - 113

<sup>4</sup> P. 20

<sup>5</sup> P. 25

<sup>6</sup> P. 112

<sup>7</sup> P. 19 - 20

- L-ilmentatur qed jitlob li l-Bank jirrifondilu l-ammont ta' €3,259 li skont hu ittiehdu mill-kont tieghu bla awtorizzazzjoni mehtiega.

## Seduti

Saru zewg seduti nhar it-13 ta' Gunju 2023<sup>8</sup> u t-13 ta' Settembru 2023.<sup>9</sup>

Il-partijiet waqt ix-xhieda u s-sottomissjonijiet zammew il-pozizzjoni kif spjegata fil-Ilment u fir-risposta tal-BOV.

L-ilmentatur iwahhal fil-BOV talli halla l-frodist jippenetra il-kanal tal-SMS li normalment juza l-Bank biex jikkomunika mieghu u talli ma ndunax li l-pagament kien frodi.

***“nemmen bis-shih li wara l-istorja tieghi kien hemm terza persuna li jiena ma nafhiex li nista' nsejhlha frodist, li kif appena ghamilt is-6 digit code , gew mehudin il-flus mill-bank tieghi”.***<sup>10</sup>

***“Nixtieq nistaqsi jekk jiena fil-kaz tieghi kellix dak il-hin sufficjenti biex nahseb u nirrifletti f'sekondi fuq dak it-tip ta' messagg li rcevejt fil 21 ta' Frar li ghadda”.***<sup>11</sup>

***“il-bank qed jinsisti u jghid li t-transaction ghamiltha bil-volontà tieghi, haga li jien nichad kategorikament li ghamiltha jien u li uzajt il-mobile app tieghi”.***<sup>12</sup>

***“kif appena ghamilt is-6 digit code ittehdli l-ammont li semmejt ... nghid li ma setax irawwem fija l-ebda suspett li hemm xi nasba fil-messagg li rcevejt, li ma kienx genwin ghax jiena noqghod hafna attent u niddikjara li l-password u l-affarijiet l-ohra ma jafhom hadd hliefi. Meta ssir transaction fuq il-mobile trid idahhal l-IBAN number, l-ammont ... f'dan il-kaz lanqas cans u lanqas naf lil min intbaghtu.”***<sup>13</sup>

---

<sup>8</sup> P. 65 - 70

<sup>9</sup> P. 79 - 82

<sup>10</sup> P. 65

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> P. 66

<sup>13</sup> *Ibid.*

Min-naha l-oħra, l-BOV isostni li huwa kien għal kollox konformi mal-ligi kif tipprovdi l-PSD 2<sup>14</sup> u il-*Banking Directive* 1<sup>15</sup> mahruġa mill-Bank Centrali ta' Malta.

Il-BOV saħaq li huwa kellu sistema robusta u għal kollox konformi mat-*two-factor authentication provisions* tal-PSD 2 u, allura, la l-pagament kien awtentikat b'mod shih mill-*Mobile App* u *Internet Banking* fil-pussess tal-Ilmentatur, bilfors kien hemm negligenza grossolana min-naha tiegħu li tagħmlu għal kollox responsabbli biex igorr il-konsegwenzi tal-frodi li garrab.

Filwaqt li l-ilmentatur baqa' jsostni li kulma għamel huwa li wara li għafas il-*link* kien biss li dahhal is-*6 digit USER ID*, il-Bank ressaq *logs* li jippruvaw li tranzazzjoni setgħet biss issir mill-*Internet Banking* u l-*Mobile App* fil-pussess tal-Ilmentatur.<sup>16</sup>

***“għandna logs li juru hekk, li dan il-pagament gie approvat mis-sur RL innifsu. Biex wiehed jaccessa l-Internet Banking, irid l-ewwel jiftah il-Mobile App tiegħu jew il-hardware token li din għandha t-2 Factor Authentication, li skont il-PSD 2, għandek in-Knowledge li klijent biss ikun jaf, u f'dan il-kaz ikun il-PIN; għandek il-possession li jkun jew il-hardware token li tkun il-key l-bajda jew id-device il-Mobile App. Li hi uzata biss mill-klijent innifsu ... Nghid li biex tidhol fuq l-Internet Banking wiehed irid idahhal il-Log IN ID ,u mbagħad, jaccessa Internet Banking billi jgenera code bil-One Time Password mill-key jew mid-device. Meta jidhol u jrid jawtorizza l-pagament, jawtorizza pagament bl-uzat-*Signature 2 fejn idahhal l-aħhar 5 digits tal-beneficiary account u l-ammont tal-pagament. Wiehed irid jikkonferma, jawtorizza dan u jerga' jigi ggenerat code u dak il-code, imbagħad meta jdahhlu fuq l-Internet Banking jigi approvat il-pagament.*”<sup>17</sup>***

L-Arbitru talab lill-BOV biex jissottometti din l-informazzjoni:

---

<sup>14</sup> Directive (EU) 2015/2366 commonly referred to as PSD 2 meant to safeguard the consumer (PSU) from having responsibility for payments which are not properly authorised.

<sup>15</sup> Directive 1 – THE PROVISION AND USE OF PAYMENTS SERVICES ref CBM 01/2018 which is modelled on the requisites of Directive (EU) 2015/2366.

<sup>16</sup> P. 79 - 80; p. 157 para 2; p. 162 para 26; p. 163 – 165 para 28, 29, 30

<sup>17</sup> P. 79 - 80

1. Kemm kien it-*Transaction* u d-*Daily Limit* li kien japplika għall-kont tas-Sur RL fid-data ta' meta saret din it-tranzazzjoni frawdolenti
2. Jekk fit-12-il xahar qabel ma gara dan il-kaz, kienx hemm kazi fejn is-Sur RL ghamel tranzazzjonijiet bhal dawn (li ma kinux frawdolenti)
3. Lista ta' *educational information* li ghamel il-bank bil-mezzi kollha possibbli (avvizi fuq il-*website*, gazzetti, televizjoni, *interviews*, komunikazzjoni diretta mal-klijenti permezz ta' *emails*, ecc) li saru fit-12-il xahar ta' qabel biex il-klijenti joqghodu attenti minn dawn it-tip ta' *scams*
4. *Timeline* dettaljat (irid ikun car, li jistabbilixxi juri *line by line* biex mill-*punto di vista* tal-bank juri kif gie awtorizzat dan il-pagament, kif it-2 *Factor Authentication* giet uzata, meta sar il-pagament, meta l-klijent tkellem mal-bank l-ewwel darba, meta sar ir-*Recall of Funds* u meta giet ir-risposta tar-*Recall*.)<sup>18</sup>

Ir-risposta tal-BOV tinstab f'pagni 85 sa 113, u li għaliha ser issir referenza aktar 'il quddiem f'din id-decizzjoni.

### Sottomissjonijiet finali

L-ilmentatur ghamel sottomissjonijiet finali<sup>19</sup> li fihom qajjem punti godda li apparti li ma humiex relevanti għall-kaz u gew kontradetti mill-BOV fis-sottomissjonijiet finali tagħhom, l-Arbitru, skont il-prattika ma jhux konjezzjoni ta' evidenza għida fis-sottomissjonijiet finali li ma kinux gew ipprezentati waqt il-process.

Il-BOV ghamel sottomissjoniet finali<sup>20</sup> li, però, ma qalu xejn għid hliet li anke l-*Malta Communications Authority* (ara s-sezzjoni li jmiss) kienu ikkonfermaw li l-BOV ma kellux mezzi kif jista' jwaqqaf lil xi frodist milli jippersonifika ruhu qisu l-Bank u juza l-SMS li normalment juza il-Bank biex jinghataw notifikasi lill-klijenti tieghu.

---

<sup>18</sup> P. 81

<sup>19</sup> P. 116 - 154

<sup>20</sup> P. 156 - 182

## **Konsultazzjoni mal-Malta Communications Authority**

Biex l-Arbitru jifhem l-intricci teknoloġici dwar kif frodist jista' jipersonifika ruhu qisu l-Bank biex jiffroda lill-klijenti, stieden ghal konsultazzjoni lil espert tas-*security* kemm tal-BOV kif ukoll tal-Malta Communications Authority (MCA).

Mill-verbal tal-laqgħa ta' konsultazzjoni<sup>21</sup> johrog illi dan it-tip ta' frodi maghruf teknikament bhala *Spoofing* u *Smishing*, jew kollettivament, bhala *Social Engineering Scams*, ma jippermettix lill-Bank li jagħmel xi haga biex il-frodist ma jkunx jista' juza dan il-kanal ta' komunikazzjoni biex jiffroda lill-klijenti.

### **Analizi u konsiderazzjoni**

L-Arbitru huwa tal-fehma li għall-fini ta' trasparenza u konsistenza biex jasal għal decizjonijiet dwar ilmenti bhal dawn, ikun floku li jippubblika mudell dwar kif jahseb li għandha tingasam ir-responsabbiltà tal-frodi bejn il-bank koncernat u l-klijent iffrodat, u dan billi jiehu konsiderazzjoni ta' fatturi li jistghu ikunu partikolari għal kull kaz.

Għal dan il-ghan, l-Arbitru qed jannetti ma' din id-decizjoni mudell li fi hsiebu jippubblika u li ser jigi wzat biex jasal għal decizjoni dwar kif ser isir '*apportionment*' tal-konsegwenzi tal-frodi. Il-mudell fih ukoll diversi rakkomandazzjonijiet biex il-banek ikomplu jsahhu l-protezzjoni tal-konsumatur kontra frodisti li kulma jmur dejjem isiru aktar kapaci u kreattivi.

Izda l-Arbitru jhoss il-bzonn jemfasizza bil-qawwa li filwaqt li huwa minnu li l-banek ma għandhomx mezz kif jipprojbixxu li jsir *spoofing/smishing* fil-mezzi ta' komunikazzjoni li juzaw mal-klijenti, m'humiex jagħmlu bizzejjed biex iwissu b' mod effettiv lill-klijenti biex joqghodu attenti; biex ma jagħfsux *links* li jkunu f'dawn il-messaggi avolja jkunu jidhru li gejjin mill-bank koncernat fuq il-mezz li normalment juza l-bank biex jibghat messaggi lill-klijenti.

Mhux bizzejjed li jagħmlu avvizi kontinwi fuq il-*website* tagħhom. Mhux bizzejjed li johorgu twissijiet fuq il-*mass media* jew *social media*. Il-konsumatur huwa impenjat bil-problemi tal-hajja ta' kuljum u ma għandux jigi pretiz li billi jsir avviz fuq il-*website*, fil-gurnali/TV, jew fuq il-pagna ta' *Facebook* tal-bank, b'daqshekk il-konsumatur jinsab infurmat. F'kazijiet serji ta' frodi bhal dawn jehtieg li l-

---

<sup>21</sup> P. 73 -78

banek juzaw komunikazzjoni diretta mal-klijent permezz ta' SMS jew *email*. Dan l-aspett huwa wiehed mill-fatturi inkluzi fil-mudell.

Min-naha l-ohra, l-Arbitru jifhem li l-fatt li l-klijent jizbalja billi jaghfas *link* li jkun gie mwissi biex ma jaghfasx ghax tista' tkun frawdolenti, b'daqshekk din ma tkunx awtomatikament taqa' fil-kategorija ta' negligenza grossolana skont il-ligi. Il-Qorti Ewropea tal-Gustizzja (CJEU) fil-kaz ta' *Wind Tre and Vodafone Italia*<sup>22</sup> taghmel referenza li ma tkunx negligenza fi grad grossolan jekk jaqa' ghalha anke konsumatur medju li jkun ragonevolment infurmat u attent. L-Arbitru jara ilmenti minn ilmentaturi li facilment jaqghu f'din il-kategorija.

Fuq kollox, il-PSD 2 taghmilha cara<sup>23</sup> li l-konsumatur irid jaghti l-kunsens tieghu biex isir il-pagament specifiku u mhux bizzejjed kunsens generali li jkun kontenut f'xi *Terms of Business Agreement*. Ghalhekk, il-banek jehtieg li jkollhom sistema ta' pagamenti robusta bizzejjed biex il-pagament ma jsirx jekk ma jkunx specifikament awtorizzat mill-klijent/ilmentatur. Il-banek ma jistghux ma jerfghux responsabbilita' jekk ihallu toqob fis-sistemi taghhom li permezz taghhom il-frodist ikun jista', bla ma jkun hemm aktar involviment tal-klijent/ilmentatur, jaghmel awtorizzazzjoni specifika tal-pagament a favur tal-frodist. Dan il-fatt huwa wkoll inkluz fil-mudell.

Il-mudell jaghti wkoll konsiderazzjoni ghal xi cirkostanzi partikolari tal-kaz. Jista' jkun hemm cirkostanzi partikolari fejn il-messagg tal-frodist ikun anqas suspettuz. Cirkostanzi fejn il-klijent ikun f'negozjati ghal xi self mill-bank jew li l-klijent ikun imsiefer u jkun qed jaghmel tranzazzjonijiet li mhux soltu jaghmilhom, u b'hekk inaqqsu s-suspett tal-klijent li l-messagg li rcieva jista' jkun frawdolenti.

Il-mudell ghandu wkoll gharfien dwar jekk l-ilmentatur ikunx midhla tas-sistemi ta' pagamenti *online* mal-Bank billi jkun ghamel xi pagament simili (genwin) fit-12-il xahar ta' qabel. Dan jghin ukoll biex tigi ffurmata opinjoni jekk il-*monitoring* tal-pagamenti li l-Bank huwa doveruz jaghmel (kif spjegat fil-mudell) huwiex effettiv.<sup>24 25</sup>

---

<sup>22</sup> Decizjoni 13 ta' Settembru 2018 C-54/17

<sup>23</sup> *Article 64 of PSD 2*

<sup>24</sup> (EU) 2018/389 tas-27 ta' Novembru 2019 RTS *supplement* ta' PSD2 EU 2015/2366 Artikli 2(1) U 2(2)

<sup>25</sup> PSD 2 Eu 2015/2366 Artiklu 68(2).



## Decizjoni

L-Arbitru jiddeciedi skont kif provdut f'Artiklu 19(3)(b) b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, ikun gust ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi u mertu sostantivi tal-kaz.

L-Arbitru huwa tal-fehma li l-verzjoni tal-BOV li biex sar il-pagament bilfors li l-Ilmentatur kompli jikkopera mal-frodista biex jigi approvat b'mod specifiku il-pagament ilmentat, hija aktar kredibbli mit-tezi tal-Ilmentatur li huwa, wara li ghafas il-link, dahhal biss is-6 digit code tal-USER ID u, mbaghad, kollox sar wahdu.

L-Arbitru jaf minn kazijiet ohra li ghandu quddiemu li s-sistema tal-BOV turi bic-car li l-pagament seta' jigi approvat biss mill-Mobile App li kienet fil-pussess tal-Ilmentatur. Il-pagament sar fi ftit minuti<sup>26</sup> li lanqas kieku kien possibbli li l-frodista b'xi mod inizzel il-Mobile App fuq device iehor ma kien hemm hin bizzejjed biex dan isir.

Dan apparti l-fatt li l-Bank ikollu certifikat specifiku ghad-device minn fejn saret l-awtorizzazzjoni tal-pagament li l-Bank isostni li sar mill-Mobile App tal-Ilmentatur.<sup>27</sup>

Meta l-Arbitru japplika l-mudell propost ghal dan il-kaz partikolari jasal ghal din id-decizjoni:

---

<sup>26</sup> P. 110 mill-log in fl-IB sa ma sar il-pagament ghaddew biss 3 minuti.

<sup>27</sup> Footnote 16

	Percentwal ta' htija tal-Provditur tas-Servizz	Percentwal ta' htija tal-Ilmentatur
Ilmentatur li jkun wera traskuragni grossolona	0%	100%
Tnaqqis ghax ircieva l-messagg fuq <i>channel</i> normalment uzat mill-Bank	50%	(50%)
Zieda ghax l-Ilmentatur ikkopera b'mod shih biex sar il-pagament ilmentat	(30%)	30%
Zieda ghax ikun ircieva twissija diretta mill-Bank fl-ahhar 3 xhur	0%	0%
Sub-total	20%	80%
Tnaqqis ghal cirkostanzi specjali	0%	0%
Tnaqqis ghal assenza ta' pagamenti simili genwini fl-ahhar 12-il xahar <sup>28</sup>	0%	0%
<b>TOTAL FINALI</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>

---

<sup>28</sup> P. 85, *item 2*

Ghalhekk, skont il-mudell, l-Ilmentatur ghandu jgorr 80% tal-piz u l-20% l-ohra jgorrhom il-BOV.

Biex sar il-pagament bilfors li l-Ilmentatur baqa' jikkopera mal-frodist billi mela l-ammont u l-ahhar 5 cifri fis-*Signatures* tal-App li kien midhla taghha ghaliex ghamel dan it-tip ta' pagamenti fit-12-il xahar ta' qabel. Bilfors li dan il-livell ta' negligenza wassal biex gie ggenerat *code* specifiku ta' sitt cifri biex jawtorizza l-pagament ilmentat. Mill-provi mressqa quddiemu, l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li kien biss kif dahhal dan is-6 *digit code*, wara li kien dahhal hafna aktar numri qabel, li l-pagament mexa u sar.

Il-mudell isib li dan izid id-doza ta' negligenza tal-Ilmentatur. Il-mudell jiskuzah biss ghax ma kienx ircieva twissija diretta mill-BOV dwar dawn l-iskemi frawdolenti fix-xhur ta' qabel dan il-kaz u ghalaq joffrilu kumpens ta' 20%.

**Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *Bank of Valletta plc* ihallas lill-Ilmentatur is-somma ta' sitt mija u wiehed u hamsin ewro u tmenin centezmi (€651.80).**

Il-pagament irid isir fi zmien hamest ijiem tax-xoghol mid-data tad-decizjoni. Altrimenti l-imghax legali jibda jghodd mill-iskadenza tal-hamest ijiem sad-data tal-hlas effettiv.

**Peress li l-piz gie allokat bejn il-partijiet kull parti ggorr l-ispejjez taghha.**

**Alfred Mifsud**

**Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**

17 ta' Novembru 2023

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

## Xi termini importanti

**PSP** Fornitur ta' Servizzi 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' Servizzi 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.<sup>1</sup>

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

---

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

## Introduzzjoni

PSD2 hija ntiza biex tissalvagwardja l-PSU mir-responsabbiltà għal pagamenti li ma jkunux awtorizzati kif suppost.

PSD2 giet trasposta fil-Liġi Maltija u addottata mir-Regolatur ta' Pagamenti, il-Bank Ċentrali ta' Malta, permezz ta' Direttiva Nru. 1 – IL-FORNIMENT U UŻU TA' SERVIZZI TA' PAGAMENT ref CBM 01/2018 li tgħid li **“Din id-Direttiva hija mmudellata fuq ir-rekwiżiti tal-Direttiva (UE) 2015/2366”**.<sup>2</sup>

Il-Preambolu 72 tal-PSD2 huwa ta' relevanza partikolari fl-istudju tal-allokazzjoni ta' responsabbiltà għal *scams* ta' pagamenti frawdolenti li ma jkunux awtorizzati bejn il-PSP u l-PSU. Dan il-preambolu jgħid:

***“Sabiex jiġi vvalutat jekk kienx hemm negliġenza jew negliġenza serja fuq il-parti tal-utent ta' servizzi ta' pagament, għandu jittiehed kont taċ-ċirkostanzi kollha. L-evidenza u l-livell ta' negliġenza allegata għandhom ġeneralment ikunu evalwati skont il-liġi nazzjonali. Madankollu, filwaqt li l-kunċett ta' negliġenza jimplika ksur ta' dmir ta' diliġenza, negliġenza serja għandha tfisser aktar minn semplici negliġenza, li tkun tinvolvi mgħiba li turi grad sinifikanti ta' traskuraġni; pereżempju jinżammu l-kredenzjali użati biex jawtorizza tranżazzjoni ta' pagament jinżammu hdejn l-istrument ta' pagament, f'format li jkun miftuħ u faċilment identifikabbli minn partijiet terzi. It-termini u l-kundizzjonijiet kuntrattwali marbutin mal-forniment u l-użu ta' strument ta' pagament, li l-effett tagħhom ikun li jżidu l-oneru tal-provi fuq il-konsumatur jew li jnaqqsu l-oneru tal-provi fuq l-emittent għandhom jitqiesu nulli u bla effett. Barra minn hekk, f'sitwazzjonijiet speċifiċi u b'mod partikolari meta l-istrument tal-pagament ma jkunx preżenti fil-punt tal-bejgħ, bħal fil-każ ta' pagamenti online, jixraq li l-fornitur ta' servizzi ta' pagament ikun obligat jipprovdi evidenza ta' negliġenza allegata minhabba li l-mezzi biex il-pagatur jagħmel dan huma limitati ħafna f'każijiet bħal dawn.”***

Dan il-preambolu, jistabilixxi prinċipji importanti meta wieħed ikun qed jikkunsidra tali allokazzjoni ta' responsabbiltà:

1. Biex l-PSU jinstab responsabbli, mhux biżżejjed il-prova ta' negliġenza ordinarja; trid tiġi ppruvata negliġenza grossolana.
2. Il-piż tal-prova ta' negliġenza grossolana hija obligu tal-PSP.
3. Dispożizzjoni li tgħid xort'oħra (eż. li tagħmel lill-PSU responsabbli għal pagamenti mhux awtorizzati fl-assenza ta' negliġenza grossolana) fit-termini tan-negozju bejn il-partijiet, tkun nulla u bla effett.

---

<sup>2</sup> [Directive-1.pdf \(centralbankmalta.org\)](#)

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

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

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

L-Arbitru jsostni b'saħħa li l-għażla bejn negliġenza normali u negliġenza grossolana mhix binarja. Mhux il-każ li negliġenza normali tfisser li m'hemm l-ebda responsabbiltà tal-PSU filwaqt li negliġenza grossolana tfisser responsabbiltà totali. Bejn negliġenza normali u dik grossolana teżisti firxa neboluża 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-tranzazzjoni 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-negliġenza 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 tranzazzjonijiet ta' pagament. Il-kunsens tal-PSU huwa meħtieġ kull darba li titwettaq tranzazzjoni 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 registrat); u
- iii. **Inerenza**, li tkun xi ħaġa li huwa l-PSU (bħall-użu tal-marki tas-swaba' jew ir-rikonoxximent 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

<b>Kriterji għall-allokazzjoni ta' responsabbiltà (iċ-ċifri fil-parentesi jindikaw tnaqqis fir-responsabbiltà allokata)</b>	<b>PSP</b>	<b>PSU</b>
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 tranzazzjonijiet 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 tattiki 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 tluwu għal kollox li assumu li dik kienet komunikazzjoni ġenwina. Ħafna 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 sempliciment jinfurmaw lill-frodist 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 għaddejnin 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 jiproteġu 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.<sup>3</sup>

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-ċirkostanzi 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-softwer tal-aċċess jingħata mill-fornitur ta' servizzi ta' pagament, log tal-użu tal-apparat tal-aċċess jew tas-softwer mogħti lill-utent ta' servizzi ta' pagament u l-użu anormali tal-apparat tal-aċċess jew tas-softwer.

---

<sup>3</sup> <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'ħin 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-ħin 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 jħallas.”***

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 access għall-*website* normali tal-PSP. Allura hu ma jissuspettax li hemm frodi.

Il-frodisti, li issa jafu li l-PSU bela' l-lixka, jikkonvincuh 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 beneficijarju 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-partecipazzjoni 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-incident kien baġhat 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' avvizi 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-incident, 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 partecipazzjoni attiva fit-tranzazzjoni frawdolenti permezz ta' negliġenza grossolana. Fin-nuqqas ta' partecipazzjoni 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 issew' 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-incident, jew l-ammont tal-pagament huwa differenti ferm mill-esperjenza normali tal-kont tal-PSU, minħabba li s-sistema ta' sorveljanza

tal-bank trid tkun sensittiva għal hwejjeġ 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-frodista 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 ġiet 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-frodista, talba għal sejha lura tal-fondi ma kellhiex suċċess minkejja li ġiet 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 regolament 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-frodista 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%
Tregġa' lura: ċirkustanza speċjali **	0%
Tregġa' 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 jseħħ 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%
Tregġa' lura: ċirkustanza speċjali	0%
Tregġa' 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-izvelar 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%
Tregġa' lura: ċirkustanza speċjali	0%
Tregġa' 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 generali, 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. Tneħhija jew tnaqqis ta' ħlas ta' tariffi *standard* għal talbiet għal sejha lura tal-fondi f'każ ta' pagamenti frawdolenti speċjalment fejn tapplika negliġenza 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 rrapportati 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'gurnata 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 registrazzjoni ta' apparat ġdid (possibbilment inkluża żjara fizika 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* intizi biex jiġġeneraw kodiċijiet ta' awtentikazzjoni jiġu limitati għal użu fuq apparat elettroniku uniku.