



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TENELLA SILLANI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CETRA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) MANENTE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI-ANTONIO CETRA

Seduta del 02/02/2021

FATTO

Con ricorso del 28 luglio 2020, parte ricorrente riferiva di essere cointestatario, insieme alla madre e alla sorella, del conto corrente n. *811; che in data 24.02.2020 alle ore 8:30, scopriva che la propria utenza telefonica mobile n. *304 era fuori servizio e, dopo aver contattato l'assistenza clienti della propria compagnia telefonica, veniva informato di una richiesta di portabilità della predetta utenza verso un diverso *provider* telefonico; di aver dovuto attivare in data 26.02.20 una nuova utenza telefonica, non essendo riuscito ad ottenere dal nuovo operatore il blocco della sim. Riferiva, inoltre, che in data 27.02.2020, la sorella cointestataria del conto corrente, dopo aver controllato le movimentazioni tramite l'app *Home Banking*, lo informava dell'esecuzione di n. 2 operazioni di bonifico in uscita a lei sconosciute, effettuate in data 26.02.20, di € 8.700,00 e € 15.000,00; di aver contattato telefonicamente la filiale, la quale confermava genericamente la riconducibilità di tali ulteriori movimentazioni ai bonifici in uscita sconosciuti ed al fatto che il conto corrente era rimasto regolarmente aperto ed operativo; che in data 28.02.2020, si recava in filiale per ottenere la documentazione bancaria necessaria per la querela e notava uno storno del precedente bonifico di € 8.700,00, un bonifico in entrata di € 15.000,00, proveniente da persone a lui ignote, successivamente stornato dalla banca, ed un ulteriore movimento in uscita a lui sconosciuto, di € 14.200,00, disposto il giorno 27.02.2020 alle ore 17:11. Esperito infruttuosamente il reclamo, ricorreva all'Arbitro chiedendo la restituzione di € 29.200,00, derivante dalle due operazioni in uscita sconosciute di 15.000,00 euro e di 14.200,00 euro.



L'intermediario non presentava proprie controdeduzioni.

DIRITTO

La controversia sottoposta all'esame del Collegio attiene alla richiesta di rimborso di somme indebitamente sottratte a seguito di operazioni compiute *on line* da parte di terzi non autorizzati. Le transazioni contestate da parte ricorrente sono state compiute in data 26.02.2020 e 27.02.2020 e, dunque, rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina del d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento, come modificata dal d. lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della Direttiva 2015/2366/UE.

Secondo tali disposizioni e l'interpretazione che ne ha fornito questo Arbitro, due sono i principi che vanno evidenziati. In primo luogo, è l'intermediario a dover provare, oltre alla non sussistenza di malfunzionamenti dei propri apparati, anche l'autenticazione delle operazioni per tramite compiute per il tramite delle sue strutture, e la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni medesime. In secondo luogo, tale prova, ove fornita, non è comunque da sola sufficiente a dimostrare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore, con la conseguenza che incombe sull'intermediario l'ulteriore onere di provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave o il dolo dell'utilizzatore e, quindi, in definitiva, la possibilità di scaricare su quest'ultimo le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

Con riferimento al primo profilo, il Collegio di Milano si è costantemente ispirato al principio di ragionevole esigibilità della prestazione, sia pure corretto alla stregua della considerazione della asimmetria che caratterizza il rapporto fra cliente e intermediario, ed ha, pertanto, ripetutamente ribadito la responsabilità di quest'ultimo nel caso di mancata adozione di adeguate misure tecniche di prevenzione (cfr., fra le molte, decc. nn. 111/2012 e 113/2012), ovvero l'ha esclusa in tutto o in parte, là dove il cliente, pur debitamente informato della esistenza ed adozione di dette misure, ometta, per sua volontà, di avvalersene (cfr. dec. 528/2012).

Sulla base della documentazione agli atti, le operazioni contestate sono state effettuate in data 26.02.2020 alle ore 18:56:06 e il 27.02.2020 alle ore 17:11:26, per un importo complessivo di € 29.200,00. Vi è in atti evidenza del fatto che il blocco del conto sia avvenuto il 27.02.2020 alle ore 17:20. La denuncia veniva effettuata in data 28 febbraio 2020. Dalla dinamica rappresentata, le operazioni fraudolente sarebbero state compiute previa portabilità del numero dell'utenza telefonica associata all'*home banking* del conto corrente sul quale sono state addebitate le operazioni.

L'intermediario non ha trasmesso le proprie controdeduzioni: quindi non è in atti documentazione tecnica relativa alla contabilizzazione, registrazione e autenticazione delle operazioni.

In ossequio ai principi sopra enunciati, già questo sarebbe sufficiente ad addossare all'intermediario le conseguenze dannose delle operazioni. Ma nel caso specifico, a ciò si aggiunge la particolare modalità con cui è stata perpetrata la truffa. Bisogna, infatti, considerare come la pluralità di elementi addotti dal ricorrente induca a pensare che questi sia stata vittima di una frode nota come "sim swap fraud", diffusasi in tempi relativamente recenti, al fine di vanificare i presidi di sicurezza basati su autenticazione con OTP inviato tramite SMS, sul quale si fonda il sistema di autenticazione (forte) delle operazioni tramite *home banking*. E la truffa perpetrata tramite il sistema "sim swap fraud" dimostra come la violazione di una singola misura di sicurezza (l'utenza telefonica) possa compromettere anche l'affidabilità dell'altra (OTP), quando, al contrario, la piena operatività del sistema di



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

autenticazione multifattore si fonda sull'indipendenza tra le singole misure di sicurezza (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 1066/2019). L'esistenza di una relazione funzionale tra di esse consente di eludere il doppio controllo delle credenziali, e rendere, nei fatti, il sistema di autenticazione (non più forte, ma) debole.

Il ricorso merita, pertanto, accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 29.200,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA