



Decisione N. 4331 del 14 marzo 2022

**COLLEGIO DI BOLOGNA**

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MARTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) DI STASO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA SOLDATI

Seduta del 15/02/2022

**FATTO**

Il ricorrente riferisce di essere contitolare del conto corrente online n. \*\*\*89 attivato presso l'intermediario resistente; in data 15.04.2021, alle ore 19:00 circa, rientrato a casa, si è connesso alla rete wi-fi e ha ricevuto una mail sul telefonino; aperta la mail ha trovato un messaggio di un fornitore di servizi di telefonia relativo a "sospensione/riattivazione sim"; ritenendo di aver terminato il credito, accedeva a una seconda app di altro intermediario per ricaricare la scheda telefonica; terminata la procedura, la banca gli comunicava che era impossibile effettuare la ricarica poiché il numero di telefono era inesistente; il giorno successivo ha quindi chiamato il servizio clienti di telefonia ma, durante i lunghi tempi di attesa, accedendo all'app dal telefono di sua moglie, notava l'ammancio di Euro 12.400,00; a quel punto, avendo ancora il telefono inutilizzabile, ha contattato la banca resistente spiegando l'accaduto; il direttore della filiale accertava che in data 15.04.2021, alle ore (17:59:30), il conto era stato inserito un bonifico istantaneo a favore di altro soggetto mediante notifiche *push*, ovvero a mezzo app, e il bonifico era stato eseguito un secondo dopo (17:59:31); il solito sms di conferma delle operazioni che fino a quel giorno aveva sempre ricevuto, in questa occasione, non è arrivato; i malfattori devono aver copiato in qualche modo la sua identità e hanno avuto accesso al conto tramite app; in data 16.04.2021 ha inoltrato reclamo all'intermediario ricevendo riscontro negativo e ha sporto denuncia; in data 31.05.2021 ha inoltrato ulteriore reclamo ricevendo nuovamente

Pag. 2/5

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 4331 del 14 marzo 2022

riscontro negativo; l'onere della prova circa la genuinità dell'operazione contestata grava sull'intermediario; quanto accaduto rivela la estrema vulnerabilità del sistema dell'intermediario e l'assenza di meccanismi di autenticazione basati sull'uso di due o più elementi indipendenti; tramite il c.d. *sim-swap*, terzi estranei si sono introdotti illecitamente nel rapporto e hanno eseguito operazioni non riconducibili alla sua volontà (si v. Collegio Torino n. 7874/2020).

Il ricorrente richiede la restituzione della somma fraudolentemente sottratta.

Costitutosi ritualmente l'intermediario precisa ed eccepisce che: a) il servizio "rapporti a distanza tra banca e cliente" prevede l'accesso alle funzioni di *inquiry* e dispositivi mediane un sistema di autenticazione forte che include l'inserimento delle credenziali di accesso (numero cliente + pin) per effettuare il login e l'inserimento di pin + otp per disporre le operazioni; b) il codice otp è generato da mobile token; c) per le operazioni dispositive è dunque necessario inserire il codice pin noto solo al cliente e una otp generata da app; d) l'attivazione del token è possibile esclusivamente attraverso la digitazione delle credenziali di sicurezza e del codice otp inviato in parte via mail e in parte via sms proprio per garantire maggiore sicurezza; e) il sistema di autenticazione adottato è riconosciuto come un sistema forte anche dall'orientamento dei Collegi ABF (Collegio di Roma, decisione n. 5565/2019); f) si deve quindi presumere che ci sia stata una negligenza dell'utente nella custodia delle credenziali necessarie per utilizzare i servizi di pagamento; g) in data 30.03.2021 sono stati inviati, rispettivamente alle ore 13:25 e alle ore 13:28, una e-mail, un sms e una notifica *push* relativi alla richiesta di attivazione di un mobile token; h) a fronte di tali comunicazioni, il ricorrente non ha assunto alcuna iniziativa; i) nelle proprie dichiarazioni egli omette di descrivere i fatti accaduti prima del 15.04.2021, fatti che possono avere portato al compimento dell'operazione; l) la sola conoscenza del numero telefonico del ricorrente ed anche l'eventuale accesso alla relativa sim ad opera di malfattori non è sufficiente per consentire loro di attivare la app, accedere all'*homebanking* e disporre le operazioni; m) i malfattori dovevano necessariamente essere venuti a conoscenza delle citate credenziali direttamente dal ricorrente in circostanze che il ricorrente omette di descrivere; n) il ricorrente è dunque incorso in colpa grave ai sensi degli artt. 7 e 12 del d.lgs. 11/2010 e non ha adempiuto all'onere probatorio ex art. 2697 c.c.; o) tale reticenza viene valutata negativamente dall'orientamento consolidato dei Collegi ABF (Collegio Roma n. 1386/2020 e Collegio di Bologna n. 8632/2021); p) al fine di prevenire possibili frodi, da tempo la scrivente banca pubblica specifici avvisi nella propria pagina di accesso al portale e sugli schermi degli atm; q) dalle verifiche effettuate non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi, l'operazione risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata come dimostrate nelle evidenze log; r) quanto al servizio di *alert*, trattandosi di un'unica operazione, il messaggio sms non avrebbe in ogni caso consentito di evitare l'operazione; s) anche qualora la frode fosse stata resa possibile con la tecnica del *sim swapping*, dichiarata ma non provata dal ricorrente, la stessa renderebbe ancor più la banca del tutto estranea dalla vicenda sottoposta alla valutazione del Collegio.

Alla luce di quanto sopra l'intermediario richiede di respingere il ricorso.

Seguivano repliche delle parti.

## DIRITTO

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2),

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 4331 del 14 marzo 2022

che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Parte ricorrente chiede il rimborso di un bonifico effettuato online tramite il servizio di *home banking*, in data 15.04.2021, per l'importo di Euro 12.400,00.

Alla luce della giurisprudenza dei Collegi ABF, a fronte del disconoscimento delle operazioni di pagamento da parte dell'utente, incombe sul prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata ai sensi dell'art. 10, comma 1, del D. Lgs. 11/2010, che così statuisce: *"Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti"*.

L'intermediario eccepisce che l'operazione di bonifico contestata, perfezionatasi online, è stata correttamente autenticata tramite l'inserimento di *password* statiche e dinamiche e produce i *log* dell'operazione; del pari, l'intermediario eccepisce la colpa grave del ricorrente nella custodia delle proprie credenziali.

Il ricorrente nega di aver fornito a terzi le proprie credenziali ed evidenzia di essere stato vittima di una frode denominata *sim swap*. A tal fine produce, in sede di repliche, le comunicazioni ricevute dal gestore telefonico il quale afferma che il data 15/04/2021 *"tramite contatto al nostro Servizio Clienti, abbiamo provveduto alla sospensione della sim relativa al numero..."*

Sul punto, l'intermediario eccepisce come non emerga alcun c.d. *"sim-swap"*, bensì, al più, una semplice sospensione dell'utenza telefonica.

Ad ogni buon conto il messaggio sms contenete l'otp per l'effettuazione del bonifico istantaneo non poteva essere ricevuto dal ricorrente che di conseguenza non può avere autorizzato l'operazione.

A ciò si aggiunga che, dalle evidenze in atti, con riferimento al servizio di *alert* si segnala che l'intermediario produce evidenza unicamente delle comunicazioni inviate al ricorrente per l'attivazione del mobile *token* e non anche il messaggio inviato per la disposizione del bonifico.

Parte ricorrente, dal canto suo, nega di aver ricevuto alcun *alert* per l'operazione contestata, peraltro il Collegio rileva che se, come afferma la parte ricorrente, si è di fronte ad un caso di *sim swap* (o comunque di malfunzionamento della rete telefonica), è verosimile che l'SMS *alert* non sia giunto a destinazione.

Alla luce di quanto sopra il ricorso può trovare accoglimento limitatamente alla domanda di restituzione della somma fraudolentemente sottratta oltre interessi dalla data del reclamo al saldo effettivo.

#### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 12.400,00 (dodicimilaquattrocento/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle**



Decisione N. 4331 del 14 marzo 2022

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
MARCELLO MARINARI