

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

|                |   |
|----------------|---|
| (MI) LAPERTOSA | Presidente  |
| (MI) TINA      | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) RIZZO     | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) CORNO     | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) BANI      | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore ELISABETTA BANI

Seduta del 25/07/2023

## FATTO

Parte ricorrente afferma che:

- in relazione ai fatti oggetto del presente ricorso è già intervenuta la decisione del Collegio di Milano n. 9749/22, emessa in accoglimento del ricorso n. 44045/22, presentato in proprio dal sig. T., all'epoca amministratore del condominio;
- egli ha infatti subito un attacco di *SIM swap fraud* che ha colpito, tra l'1 e il 2 dicembre 2020, la piattaforma di *business home banking* sulla quale erano appoggiati, oltre al conto corrente personale dell'amministratore (oggetto del ricorso sopra menzionato), anche i conti correnti dei diversi condomini da lui gestiti, tra cui quello dell'odierno ricorrente;
- in data 03/12/2020 l'amministratore si recava in filiale per associare un nuovo numero di telefono alla piattaforma, poiché il numero precedente si era bloccato all'improvviso;
- a seguito di alcune verifiche con un consulente del gestore telefonico e sulla piattaforma di *home banking*, l'amministratore si accorgeva del compimento di alcune operazioni non autorizzate;
- in particolare, il condominio odierno ricorrente risultava vittima di due operazioni fraudolente da € 14.980,54 ciascuna, per un totale di € 29.961,08;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- l'amministratore presentava denuncia alle competenti Autorità, e si presentava alla filiale dell'intermediario per provvedere al disconoscimento delle operazioni;
- l'intermediario provvedeva a riaccreditare le somme oggetto delle operazioni fraudolente sul conto corrente personale dell'amministratore e sui conti dei condomini;
- in seguito, tuttavia, l'intermediario procedeva unilateralmente allo storno delle somme riaccreditate sui conti correnti;
- l'amministratore presentava allora reclamo all'intermediario, respinto da quest'ultimo;
- il condominio ricorrente, non avendo alcuna cognizione di come si fossero svolti i fatti, avviava un'azione giudiziaria ordinaria nei confronti dell'allora amministratore sig. T.;
- nell'ambito di tale giudizio civile, l'amministratore convenuto esibiva copia della decisione del Collegio ABF di Milano n. 9749/22, da cui emergeva la responsabilità dell'intermediario;
- appreso quanto sopra, data 11/11/2022 il condominio odierno ricorrente inviava un ulteriore formale reclamo all'intermediario, anche questa volta senza esito positivo;
- il condominio ha diritto, oltre al rimborso del menzionato importo di € 29.961,08, anche al risarcimento degli ulteriori danni diretti subiti, consistenti nelle spese legali che il condominio medesimo è stato indotto a sostenere nel giudizio civile proposto nei confronti dell'ex amministratore; danni che si quantificano in complessivi € 6.644,12, sulla base delle vigenti tariffe forensi, come da dettaglio allegato.

Sulla base di tali assunti, il ricorrente chiede che venga disposta l'immediata restituzione da parte dell'Intermediario a favore del ricorrente dell'importo di € 29,961,08 oltre interessi dal dovuto al saldo, condannando altresì l'intermediario a risarcire gli ulteriori danni subiti dal ricorrente in conseguenza della illecita condotta dell'intermediario che vengono quantificati in complessivi € 6.644,12 ovvero nella diversa misura risultante all'esito del procedimento.

L'Intermediario afferma che:

- il condominio ricorrente è titolare di un conto corrente abilitato alla piattaforma di *internet banking business*, gestita dall'amministratore (utente "Master");
- l'utenza Master era legata al numero di telefono .047, intestato all'amministratore;
- l'utente Master accedeva al portale tramite le credenziali di firma elettronica OTP virtuale;
- con questa utenza, in data 01/12/2020 sono stati disposti due bonifici a valere sul conto del condominio, di importo pari a € 14.980,54 ciascuno;
- le uniche operazioni oggetto di controversia sono i due bonifici sopra menzionati. Le altre operazioni menzionate da parte ricorrente sono riferibili a condomini terzi, estranei al presente procedimento;
- è censurabile la condotta di parte ricorrente, che ha prodotto documentazione relativa a fascicoli di procedimenti diversi da quello di cui ci si occupa, senza che si possa esercitare il diritto al contraddittorio;
- l'accesso al portale è assoggettato all'utilizzo di OTP, congiuntamente alle credenziali di login (Codice Titolare e Codice PIN);
- l'attivazione dell'app della banca su un telefono diverso da quello del cliente non si può realizzare senza la cooperazione del cliente, che fornisce a chi effettua l'*enrollment* le credenziali statiche e dinamiche;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate, in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave del cliente, che ha violato gli obblighi contrattuali relativi alla corretta custodia delle credenziali necessarie all'accesso ai servizi di *home banking* e all'autorizzazione delle operazioni;
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici;
- la truffa c.d. *SIM swap fraud* si articola in una prima fase di *phishing*, durante la quale il frodatore acquisisce le credenziali del soggetto truffato con la collaborazione di quest'ultimo;
- solo nella fase successiva il truffatore ottiene una nuova SIM dall'operatore telefonico, soggetto peraltro estraneo rispetto all'intermediario;
- il cliente avrebbe dovuto allertarsi per tempo in merito allo stato della sua linea telefonica, in quanto già dal 30/11/2020 aveva ricevuto un messaggio dal suo operatore che lo avvertiva di un imminente blocco;
- il cliente si limitava a chiedere un nuovo numero di telefono all'operatore, aspettando ben tre giorni prima di effettuare controlli e verifiche presso l'intermediario;
- l'amministratore aveva installato l'app di *home banking* anche su un altro dispositivo, dal quale pure poteva controllare la movimentazione sui conti correnti;
- quanto precede evidenzia la colpa grave derivante dalle omissioni nei controlli, tanto più considerati i doveri in capo all'amministratore verso i condomini che rappresenta;
- quanto alla richiesta di risarcimento del danno per € 6.644,12, corrispondente alle spese del giudizio civile avviato dal condominio nei confronti dell'ex amministratore, essa non può essere accolta per assenza di prova dell'effettivo esborso del condominio, essendo stato prodotto un mero conteggio; in ogni caso, il giudizio è ancora pendente, e pertanto non è stata ancora decisa la ripartizione delle spese processuali;
- in ogni caso, la predetta richiesta di risarcimento del danno è da considerarsi inammissibile, in quanto non risulta essere stata previamente formulata in occasione del reclamo.

Sulla base di tali assunti, l'Intermediario conclude chiedendo di dichiarare inaccoglibile in quanto immotivata ed infondata la richiesta restitutoria oggetto del ricorso e nella denegata ipotesi che il Collegio ritenga di poter ravvisare profili di responsabilità nell'accaduto in capo all'Intermediario, definire la ripartizione fra le parti del danno in esame in misura proporzionale alle rispettive responsabilità ed in particolare ai sensi dell'art. 1227, 1 e 2 comma c.c. con applicazione della franchigia di € 50,00 contemplata dalla normativa in materia di servizi di pagamento.

Il condominio ricorrente, richiamati i propri scritti, replica quanto segue:

- le difese dell'intermediario sono già state respinte con la decisione n. 9749/22 resa nei confronti dell'amministratore;
- il presente ricorso ha per oggetto unicamente le due transazioni di € 14.980,54 ciascuna, mentre gli altri condomini, pure se soggetti alla medesima frode e all'epoca gestiti dal medesimo amministratore, si difenderanno autonomamente come riterranno opportuno;
- si contesta l'attendibilità dei log informatici depositati dall'intermediario, in quanto costituiti da un file Excel e privi, in ogni caso, di informazioni utili relative a capire



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

chi si sia autenticato sulla piattaforma, da quali dispositivo, con quali credenziali e con quali OTP;

- non è provato che l'amministratore sia stato vittima di una prima fase di *phishing* grazie alla quale ignoti avrebbero potuto carpire le credenziali necessarie per perpetrare le fasi successive della truffa;
- il solo possesso della password statica è sufficiente ad autenticarsi grazie al possesso di una nuova SIM;
- si richiama la perizia di parte, in base alla quale ci sarebbe una falla nel sistema informatico dell'intermediario che permetterebbe l'invio dell'OTP via SMS al nuovo *device* del frodatore, in possesso del medesimo numero di telefono;
- all'epoca dei fatti il sito internet dell'intermediario, nella sezione dedicata alla sicurezza on-line, non dava informazioni in merito alla *SIM swap fraud*;
- l'intermediario si sarebbe dovuto allertare del fatto che, in un arco temporale ristretto, venivano disposti bonifici per oltre € 600.000 dalla stessa piattaforma da parte di oltre venti condomini.

Insiste, quindi, per l'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica quanto segue:

- si ribadisce la correttezza e l'idoneità dei log prodotti a dimostrare la corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni, in conformità con gli orientamenti dei Collegi ABF;
- i sistemi informatici dell'intermediario sono sicuri e non sono stati violati;
- una truffa di tipo *SIM Swap* parte sempre da una prima fase in cui il truffatore acquisisce i dati del cliente a mezzo *phishing*, e dunque il solo possesso di una nuova SIM card non sarebbe sufficiente a operare senza i codici del cliente;
- si ribadisce la tardività del cliente nell'attivarsi dopo aver ricevuto il messaggio dell'operatore telefonico a seguito del blocco della sua linea.

L'intermediario insiste, quindi, per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Il ricorrente contesta due operazioni (ciascuna per € 14.980,54, per importo complessivo di € 29.961,08) entrambe eseguite in data 01/12/2020, la prima alle 13:38, la seconda alle 13:44.

Queste operazioni sono state poste in essere nell'ambito di una medesima frode, perpetrata mediante diverse operazioni fraudolente, alcune delle quali a valere sul conto personale del sig. T. (amministratore del condominio all'epoca), altre a valere sui conti dei condomini dallo stesso gestiti nella sua qualità di amministratore.

Tale truffa - oggetto del presente ricorso relativamente alle operazioni riguardanti il condominio ricorrente - è stata già sottoposta all'attenzione di questo Collegio con il ricorso n. 44045/22, che riguardava le operazioni eseguite sul conto personale dell'amministratore.

Dalla documentazione in atti risulta che l'amministratore del condominio è stato effettivamente vittima di una truffa che presenta i caratteri tipici c.d. "*SIM swap fraud*", attraverso la quale terzi soggetti trasferiscono l'utenza telefonica del titolare su una nuova SIM al fine di porre in essere un'operatività fraudolenta, ad esempio ricevendo le password dinamiche OTP inviate a tale numero.

Nelle operazioni contestate l'amministratore di condominio prova l'avvenuta sostituzione della SIM. Secondo le posizioni condivise dai Collegi, pur essendo la sostituzione della



SIM riferibile ad un soggetto terzo (la compagnia telefonica), essa rientra nel rischio tipico dell'attività d'impresa dell'intermediario, il quale si avvale di una modalità di autenticazione (SMS OTP) che affida in parte a terzi la procedura di autenticazione.

Il Collegio di Milano, in considerazione dell'orientamento consolidato tra i Collegi, è solito accogliere il ricorso qualora il cliente documenti il mancato funzionamento della SIM, considerando assente in tale ipotesi il profilo della colpa grave e per converso ritenendo la truffa particolarmente sofisticata.

Anche nel caso oggetto del presente ricorso, il Collegio ribadisce quanto osservato nella decisione n. 9749/2022 *“È l'intermediario che risponde dei danni conseguenti al fatto di non aver impedito a terzi di introdursi illecitamente nel sistema telematico del cliente mediante la captazione dei suoi codici di accesso e le conseguenti illegittime disposizioni di bonifico, se non prova la colpa o la frode dell'interessato. E' onere non dei correntisti, ma della Banca, dimostrare la riconducibilità dell'operazione al cliente e non al terzo così riconducendosi nell'area del rischio professionale del prestatore dei servizi di pagamento, prevedibile ed evitabile con appropriate misure destinate a verificare la riconducibilità delle operazioni alla volontà del cliente, la possibilità di una utilizzazione dei codici di accesso al sistema da parte dei terzi, non attribuibile al dolo del titolare o a comportamenti talmente incauti da non poter essere fronteggiati in anticipo. A tal riguardo si osserva allora e però che è ormai generalmente riconosciuto che le tecniche di acquisizione dei codici identificativi personali sono sempre più sofisticate e tali da rendere possibile l'acquisizione di tali dati da parte di terzi, a prescindere da qualsiasi forma di negligenza del titolare, potendo essere carpiri da archivi di banche come pure da reti telematiche sulle quali transitano flussi di informazione, così superandosi la eccezione che non è ricostruito come le credenziali di accesso e personali (oggetto di appropriazione: dati anagrafici, email, utenza telefonica, utenza home banking etc) possano essere conosciute da persone diverse dal titolare. L'apprezzamento di quanto esposto, in un contesto di frode tecnicamente sofisticata, consente quindi di confutare la tesi a carico del resistente che non avrebbe sufficientemente presidiato le proprie credenziali, al fine di delineare profili di colpa grave a suo carico (art 10 secondo comma D.lgs 11/2010). In definitiva il condiviso orientamento dei Collegi comporta che nei casi di sim swap fraud il ricorso di rimborso venga accolto integralmente poiché in tale fattispecie la sostituzione della sim card va equiparata alla mancanza di autenticazione dell'operazione di pagamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.lgs. 11/2010”* (Collegio di Milano decisione n. 9749 del 23 giugno 2022).

Pertanto è da accogliere la richiesta di rimborso di € 29.961,08.

Il cliente chiede inoltre “gli interessi dal dovuto al saldo”: sul punto il Collegio dispone che l'intermediario riporti il conto (ai sensi dell'art. 11, D.lgs. 11/2010), nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo.

Non merita invece accoglimento la richiesta di risarcimento del danno per € 6.644,12, somma pari alle spese legali che il condominio medesimo avrebbe sostenuto nel giudizio civile proposto nei confronti dell'ex amministratore, prima di rivolgere le proprie contestazioni nei confronti dell'intermediario, in quanto la domanda risarcitoria non è stata formulata con il reclamo e non è presente in atti alcuna evidenza comprovante l'effettivo esborso, da parte del condominio, delle menzionate spese.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 29.961,00, con buona valuta.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**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