



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) GRECO	Presidente
(RM) POZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ACCETTELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CAPPIELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CESARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MARIA CESARO

Seduta del 22/02/2021

FATTO

Nel ricorso l'istante espone i seguenti fatti:

- in data 4 aprile 2020 riceveva sulla propria utenza telefonica mobile un sms contenente la notifica dell'imminente passaggio ad altro operatore;
- in riscontro comunicava immediatamente di non voler procedere al trasferimento;
- in data 8 aprile 2020 si accorgeva della disattivazione della linea telefonica;
- dopo aver contattato l'originario operatore telefonico, apprendeva che ignoti, utilizzando un documento di riconoscimento contraffatto, avevano richiesto il passaggio al nuovo operatore;
- in data 9 aprile 2020 sporgeva denuncia alle autorità competenti;
- successivamente, dall'esame dell'estratto del conto corrente, prendeva atto che in data 8 aprile 2020 era stato disposto un bonifico estero in favore di ignoti per euro 25.000,00, superiore tra l'altro al limite giornaliero di euro 10.000,00.

Parte ricorrente conclude chiedendo la restituzione dell'importo indebitamente sottratto.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario deduce che:

- il bonifico in contestazione è stato posto in essere tramite home banking;
- il sistema di autenticazione predisposto è di tipo "forte", prevedendo (i) per l'accesso al portale, l'impiego del codice cliente e del codice PIN (ii) per l'esecuzione di operazioni dispositive, l'impiego di PIN e password OTP generata da token o mobile App;
- dalle evidenze documentali risulta che l'operazione è stata correttamente eseguita e, peraltro, non vi era alcun limite di importo giornaliero;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- ne consegue la negligente custodia delle credenziali necessarie per l'utilizzo dei servizi di pagamento da parte della ricorrente che ha consentito ai terzi malfattori di acquisire il possesso della OTP dispositiva tramite il cambio di intestazione del numero di telefono;
- nonostante la colpa grave della ricorrente ha provveduto al rimborso parziale di euro 500,00.

L'intermediario conclude chiedendo il rigetto del ricorso.

Nelle repliche, parte ricorrente:

- precisa di esser rimasta vittima di una frode riconducibile alla cd. "sim swap fraud";
- di non aver comunicato a terzi le proprie credenziali;
- di non aver ricevuto le comunicazioni sms del giorno 8 aprile 2020 (ivi inclusa quella contenente il codice di attivazione del mobile token) non avendo già allora la disponibilità della SIM; tali comunicazioni sono state indirizzate ad altro gestore;
- insiste per il rimborso delle somme sottratte.

Nelle controrepliche l'intermediario afferma che:

- l'OTP è stata trasmesso al numero dell'utenza telefonica della ricorrente, prima che la stessa comunicasse l'evento fraudolento;
- è probabile che le credenziali personali necessarie per l'accesso al conto siano state carpite dai frodatori tramite phishing o malware.

DIRITTO

L'operazione contestata è stata effettuata in data 8 aprile 2020, sotto la vigenza del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

Nel caso di specie trova, altresì, applicazione il Regolamento delegato (UE) della Commissione 2018/389, che stabilisce i requisiti dell'autenticazione forte ai sensi della PSD 2, nonché occorre tener conto dei criteri interpretativi forniti dall'EBA in merito ai più stringenti requisiti dell'autenticazione forte richiesti dal citato Regolamento (parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

La fattispecie descritta dalla ricorrente, indicata nella denuncia alle autorità competenti depositata in atti, risulta riconducibile alla cd. sim swap fraud, in virtù della quale terzi ignoti, effettuando una richiesta di passaggio ad un nuovo operatore telefonico ed utilizzando un documento di riconoscimento contraffatto, attivano una nuova SIM, conservando il recapito telefonico del titolare con contestuale disattivazione della SIM in possesso di quest'ultimo.

La riconducibilità della fattispecie ad una ipotesi di sim swap fraud è ammessa dallo stesso intermediario resistente.

Parte ricorrente contesta l'operazione di bonifico estero online di importo pari a euro 25.000,00 effettuata l'8 aprile 2020 e ne chiede il rimborso al netto dell'importo di euro 500,00 ottenuto a parziale rimborso delle somme sottratte.

Ai fini della verifica della regolarità formale dell'operazione e della autenticazione, dagli allegati 5 e 6 depositati dall'intermediario unitamente alle controdeduzioni, emerge che, per l'accesso al portale di home banking e per la realizzazione delle operazioni dispositive, era necessario inserire il codice PIN e la password OTP generata da mobile token.

Quanto al procedimento di attivazione della token app, occorre effettuare il Login al sistema, inserendo le credenziali statiche relative a PIN e ID utente, impostare un nickname e inserire un codice OTP, trasmesso via sms al numero di cellulare certificato.

Orbene, in una recente decisione, alla quale si intende dare continuità, questo Collegio ha affermato che "nelle fattispecie di sim swap fraud l'operazione non può ritenersi



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

“regolarmente autenticata” in conseguenza della sostituzione della sim dell’utenza telefonica associata al servizio di home banking, venendo quindi in questione l’applicazione dell’art. 10 del menzionato decreto” (Collegio di Roma, decisione n. 2038/2021).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 24.500,00.

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 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
FERNANDO GRECO