

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

|                |                                                           |
|----------------|-----------------------------------------------------------|
| (MI) LAPERTOSA | Presidente                                                |
| (MI) ACHILLE   | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) RIZZO     | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) CAPIZZI   | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) GRIPPO    | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 21/07/2022

## FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma: che, nel mese di settembre 2021, si accorgeva che il proprio smartphone risultava privo di rete e servizi internet; che il 16/09/2021, nell'impossibilità di ricevere chiamate sul cellulare, l'intermediario contattava il proprio compagno informandolo dell'esecuzione di bonifico fraudolento di € 42.000,00 dal proprio conto corrente a favore di un soggetto terzo sconosciuto; che, successivamente, si avvedeva di essere stata vittima di truffa informatica denominata Sim Swap Fraud poiché ignoti avevano autorizzato a sua insaputa la migrazione del proprio numero di cellulare ad un diverso gestore; che la truffa era probabilmente iniziata il 13/09/2021, data in cui era stata contattata da un presunto operatore dell'intermediario da un numero riferibile allo stesso il quale la invitava ad aggiornare i propri dati anagrafici della home banking e della e-mail, avvisandola che in difetto l'app non avrebbe più funzionato; che, avvedutasi della sottrazione fraudolenta della somma dal proprio conto, sporgeva denuncia presso le Autorità e presentava reclamo all'intermediario che negava la propria responsabilità; che l'intermediario la informava informalmente di aver bloccato parte della somma sottratta senza poi procedere al riaccredito, neppure parziale, dell'importo stesso; che, su suggerimento dell'intermediario, nominava un avvocato penalista incaricandolo di assisterla nella procedura da seguire per il recupero della somma asseritamente bloccata; che, neanche in sede penalistica, riusciva ad ottenere i risultati sperati. Al riguardo

sottolinea che: la sostituzione fraudolenta della SIM è in grado di superare il sistema di autenticazione multifattoriale predisposto, in astratto, dall'intermediario; che il sistema adottato dalla banca si è dimostrato vulnerabile, né la banca è stata in grado di individuare e bloccare l'operazione; che, in casi analoghi, i Collegi ABF hanno condannato l'intermediario a corrispondere ai ricorrenti le somme sottratte.

Il ricorrente domanda il rimborso della somma di € 42.000,00, il ristoro delle spese di assistenza professionale, e il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali pari complessivamente a € 8.000,00.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma che la cliente è intestataria di conto corrente collegato al servizio di home banking, la stessa ha attivato il servizio di sms Alert; che il servizio di home banking prevede l'accesso alle funzioni informative e dispositive mediante sistema di autenticazione forte in linea con la normativa PSD2; che gli strumenti di sicurezza devono restare di uso strettamente personale del cliente e non devono essere né ceduti a terzi, né conservati insieme; che, al fine di prevenire le frodi la banca da tempo pubblica, nella pagina di accesso al portale sull'App e sugli schermi degli ATM, raccomandazioni per l'utilizzo dei canali telematici e in data 4/08/2020 è stata promossa un'azione di mailing indirizzata a tutta la clientela; che, dalla ricostruzione fornita dalla cliente, si evince che la frode è stata perpetrata con l'ormai nota tecnica del semplice phishing nota come spoofing o anche social hacking; che, quanto al contatto telefonico apparentemente riconducibile alla banca, è di fatto possibile modificare con pochi passaggi il mittente di un numero telefonico, sul web esistono infatti molteplici servizi che permettono all'utente di effettuare una chiamata esponendo un numero di telefono non proprio; che è evidente che la cliente ha abboccato ad una email di phishing e ad una telefonata di uno sconosciuto e non ha adempiuto i propri obblighi di custodia delle credenziali di sicurezza incorrendo in colpa grave come anche confermato dalle decisioni ABF; che la diffusione del fenomeno è tale che i Collegi ABF ormai ritengono da tempo che l'impiego di una media diligenza sia sufficiente a impedire la truffa; che la cliente seguendo pedissequamente ed incautamente le istruzioni di un interlocutore sconosciuto ha così generato il proprio danno solo a lei ascrivibile; che, in data 15/09/2021, sono stati inviati alla cliente sms, email e notifiche push relativi all'abilitazione del mobile token e di esecuzione dell'operazione; che la cliente, attivandosi immediatamente, sarebbe riuscita a bloccare l'operazione, consentendo anche alla banca di intervenire tempestivamente verso la banca corrispondente; che il 16/09/2021, la banca accortasi dell'operazione fraudolenta, ha tentato di recuperare le somme ma l'intermediario corrispondente ha rigettato la richiesta per fondi insufficienti sul conto del beneficiario; che l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata e non è emerso alcun malfunzionamento/compromissione dei sistemi (per un dettagliato esame della prova della contabilizzazione, registrazione e a autenticazioni delle operazioni cfr. paragrafo delle Note istruttorie); che il blocco della sim del cellulare della cliente è circostanza del tutto estranea alla banca; che nessuna richiesta di liquidazione di danni e spese legali può trovare accoglimento.

In conclusione, l'intermediario domanda il rigetto del ricorso in quanto infondato.

La cliente, richiamati i propri scritti, replica che: la banca, nelle proprie difese, afferma che la truffa è avvenuta attraverso un sistema android quando il cellulare in suo possesso è a sistema ios; che la banca non fornisce alcuna concreta prova a sostegno della propria tesi.

## **DIRITTO**

Oggetto della controversia è una operazione disconosciuta, dell'importo complessivo di € 42.000,00, compiuta il 15/09/2021 ore 18:24. Alla data delle operazioni trovava

applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È in atti la denuncia della cliente presentata il 16/09/2021.

L'Intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate. L'intermediario precisa che l'OTP viene generata in modo silente dal mobile Token integrato nell'App della banca attivata dal cliente sul proprio device; che l'attivazione del Mobile Token è resa possibile esclusivamente attraverso la digitazione delle credenziali di sicurezza (numero cliente + PIN) e del codice OTP inviato al cliente via sms al cellulare collegato alla home banking. L'intermediario ricostruisce i singoli passaggi esecutivi dell'accesso alla home banking e esecuzione dell'operazione fraudolenta.

Dalle evidenze prodotte dall'intermediario non è possibile risalire al device utilizzato sia in sede di accesso alla home banking sia in fase di esecuzione dell'operazione. Manca in atti evidenza dell'eventuale modifica del Mobile token e di quello in uso alla cliente. L'intermediario afferma, ma non prova, di aver inviato al cellulare della cliente, in data 15/09/2021, gli sms, le email di notifica push relativi all'attivazione del Mobile Token e di inserimento ed esecuzione dell'operazione.

Non risulta, quindi, provata l'autenticazione forte dell'operazione contestata. Per l'effetto la domanda principale del ricorrente deve essere accolta. Non può, invece, trovare accoglimento la domanda spiegata dal ricorrente in ordine al rimborso delle spese legali, in quanto (i) le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", che regolano il presente procedimento, non contemplano alcuna espressa previsione al riguardo, considerata la natura alternativa del procedimento instaurabile – e di norma instaurato – senza il ministero di un difensore; (ii) le spese di assistenza professionale non hanno carattere di accessorietà rispetto alla domanda principale e, conseguentemente, non sono automaticamente rimborsabili nel caso di accoglimento della medesima (cfr. ABF – Coll. Coord. n. 4618 del 19 maggio 2016); (iii) al fine di un loro eventuale riconoscimento, occorre verificare la funzionalità dell'intervento del professionista coinvolto ai fini della decisione. Né può trovare accoglimento la pretesa di risarcimento del danno perché del tutto sprovvista di prova.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 42.000,00.**

**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 F. F.

Firmato digitalmente da  
DAVIDE ACHILLE