

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 16/12/2024

## FATTO

Con ricorso dell'11.3.2024, parte attrice afferma di essere stata vittima di un furto d'identità, tramite il quale sono stati aperti a suo nome, da parte di terzi, cinque conti correnti in altrettante banche, tra cui l'odierna resistente. Questi conti sono stati impiegati per ricevere bonifici effettuati nell'ambito di frodi nell'utilizzo di strumenti di pagamento. In conseguenza dell'apertura dei conti, il ricorrente è stato sottoposto a numerosi procedimenti penali per il reato di frode informatica. Tali procedimenti si sono poi conclusi con l'archiviazione. Tali indagini hanno cagionato al ricorrente danni patrimoniali (spese legali) e non patrimoniali. Inoltre, il ricorrente ha dovuto indicare nella propria dichiarazione ISEE le somme presenti nei conti correnti in questione. Ciò gli ha cagionato un danno ulteriore, legato alla perdita di benefici economici legati all'ISEE. Il danno patito può essere quantificato equitativamente nell'importo di € 10.000,00. La banca resistente ha negligentemente dato corso all'apertura del conto corrente senza individuare tempestivamente la natura truffaldina dell'operazione. Pertanto, è tenuta al risarcimento del danno. Tanto premesso, parte ricorrente domanda il risarcimento del danno che assume patito a causa della condotta dell'intermediario resistente.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario deduce che il rapporto in questione è stato acceso *online* il 13.1.2021 (su richiesta del 4.1.2021) in ottemperanza alle regole allora

vigenti, sulla base di documenti autentici del ricorrente (carta d'identità, patente e codice fiscale) e di un bonifico di conferma proveniente da altro conto del ricorrente incardinato presso un altro istituto bancario. L'accensione di conti correnti *online* è consentita dal legislatore con le modalità seguite dall'istituto di credito resistente, come stabilito dagli artt. 17 e ss. del d.lgs. n. 231/2007. Dunque, non vi è stata alcuna negligenza da parte della banca. In simili casi, l'intermediario può essere chiamato a rispondere solo a fronte di evidenti prove della falsità dei documenti e delle firme (cfr. Cass. 12.10.2001 n. 12471). Quanto ai danni asseritamente patiti, essi sono sprovvisti di prova. In ogni caso, qualsiasi risarcimento eventualmente liquidato dal Collegio dovrebbe essere evidentemente ripartito tra le cinque banche in base alle rispettive responsabilità, tutte convenute con separati procedimenti innanzi all'ABF, per evitare una locupletazione a favore del ricorrente.

In sede di repliche, parte ricorrente, oltre a ribadire quanto già affermato, deduce che, secondo il d.lgs. n. 231/2007, quando il cliente non è fisicamente presente, gli obblighi di adeguata verifica dell'intermediario consistono nel verificare l'identità del cliente in base a documenti dati e informazioni supplementari rispetto ai documenti d'identità, adottando misure ulteriori per verifica dei documenti forniti o chiedendo una certificazione da parte di un ente creditizio o finanziario soggetto a normativa. In base alla sez. II, art. 4, del provvedimento della Banca d'Italia del 3.4.2013, l'identificazione del cliente può avvenire tramite la ricezione di un bonifico eseguito da un conto corrente a condizione che, per l'apertura di quest'ultimo rapporto, il cliente sia stato identificato di persona. Ebbene, nel caso di specie il bonifico che l'intermediario ha utilizzato per l'identificazione non proveniva da un conto aperto di persona dal cliente. Inoltre, un ulteriore elemento di anomalia che avrebbe dovuto portare l'intermediario a effettuare controlli ulteriori sta nel fatto che l'indirizzo di residenza indicato nel contratto è diverso da quello riportato sulle scansioni dei documenti. Quanto all'apposizione di una firma digitale sul contratto, essa non è riconducibile al ricorrente, in quanto creata tramite un OTP inviato a un numero di cellulare che non apparteneva all'odierno istante. Infine, gli intermediari sono tenuti a una vigilanza anche nel corso del rapporto, ai sensi dell'art. 19, lett. c) del d.lgs. n. 231/2007, avendo cura che le transazioni concluse siano compatibili con le caratteristiche del cliente. Nel caso di specie, il cliente risultava identificato in contratto come lavoratore dipendente nel settore dell'edilizia e i bonifici ricevuti sul conto non era compatibili con questo profilo. Quanto alla prova del danno patito, sul piano economico l'evidenza emerge dalle fatture delle spese di lite, oltre che dalla perdita di benefici economici legati all'ISEE. Sul piano non patrimoniale occorre considerare il patimento dovuto alla sottoposizione a molteplici procedimenti penali. Quanto alle modalità con cui il truffatore è entrato in possesso dei documenti e del selfie poi utilizzati nell'apertura dei conti bancari, il ricorrente precisa che essi erano allegati a un'email con cui nel settembre 2019 aveva inteso candidarsi come comparsa cinematografica.

In sede di controrepliche, l'intermediario ha controreplicato precisando che la domanda di apertura del conto è stata sottoscritta digitalmente tramite firma elettronica avanzata; in sede di apertura del conto, l'intermediario non ha chiesto un unico documento d'identità, ma anche un documento supplementare, costituito dalla patente di guida. La divergenza degli indirizzi di residenza non costituisca un elemento di anomalia, tenuto conto che tale dato può variare dopo l'emissione del documento d'identità.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro che «la banca provveda a risarcire al [ricorrente] i danni. Economici nonché morali derivanti dall'assenza di vigilanza. Si precisa che i danni arrecati al nostro assistito si quantificano in via equitativa in € 10.000». Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio che «la domanda avanzata dal ricorrente venga respinta nel merito in quanto infondata in fatto ed in diritto».

## DIRITTO

1. Si osserva che con il ricorso il ricorrente fa valere verso l'intermediario, nei confronti del quale non ha una relazione contrattuale diretta, l'inadempimento di obblighi di adeguata verifica antiriciclaggio nell'identificazione di un soggetto che ha aperto un conto a suo nome, chiedendo il risarcimento del danno. L'intermediario nulla eccepisce circa l'ammissibilità del ricorso. In ogni caso, si osserva quanto segue. In primo luogo, quanto alla competenza per materia, il Collegio di coordinamento, con decisione n. 11070 del 14.11.2023, ha espresso il seguente principio di diritto: «la circostanza che il ricorso concerne la legislazione antiriciclaggio non esclude di per sé la competenza dell'ABF, ove sia stata contestata dal ricorrente la correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario al fine di dare attuazione a tale normativa». In secondo luogo, in un caso analogo a quello odierno, con riferimento alla sussistenza della qualifica di "cliente" abilitato a convenire l'intermediario davanti all'ABF, con decisione n. 6070 del 21.5.2024 il Collegio di coordinamento, ha affermato che «gli obblighi di adeguata verifica e di identificazione del cliente siano tesi anche a tutelare i consociati dal rischio di vedersi coinvolti in vicende fraudolente, nonché che essi rivestano un grado di specificità tale da consentire di considerare sussistente il "contatto sociale qualificato" tra l'intermediario e il soggetto che formalmente risulta titolare del rapporto, il quale, quindi, ben può rivolgersi all'Arbitro lamentando le conseguenze dannose della violazione dei suddetti obblighi». In termini cfr. anche Collegio di Roma, decisione n. 851 del 19.1.2024.

2. In occasione dell'instaurazione di un rapporto continuativo come un conto corrente, gli istituti di credito procedono all'adeguata verifica del cliente (art. 17 d.lgs. n. 231/2007). L'adeguata verifica consiste, tra l'altro, nell'identificazione del cliente e nella verifica della sua identità sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti da una fonte affidabile e indipendente (art. 18 lett. a) d.lgs. n. 231/2007). Ciò avviene anche tramite l'acquisizione e la valutazione di informazioni sullo scopo e sulla natura del rapporto continuativo, salvo la possibilità di acquisire, in funzione del rischio, ulteriori informazioni, ivi comprese quelle relative alla situazione economico-patrimoniale del cliente (art. 18 lett. c) d.lgs. n. 231/2007). Le modalità di adeguata verifica sono regolate dall'art. 19 d.lgs. n. 231/2007, anche con riferimento all'ipotesi in cui manchi la presenza fisica del cliente. Fra queste, è previsto – a determinate condizioni – anche l'utilizzo di un bonifico di riconoscimento proveniente dal conto di un altro intermediario tenuto all'adeguata verifica, come avvenuto nel caso di specie.

L'art. 19, comma 1, lett. a), n. 4-bis, d.lgs. n. 231/2007 prevede che, laddove manchi la presenza fisica del cliente, l'obbligo di identificazione si consideri comunque assolto per i clienti che dispongano un bonifico verso un conto di pagamento intestato al soggetto tenuto all'obbligo di identificazione. Ma ciò solo previa identificazione elettronica basata su credenziali che assicurano i requisiti previsti dall'art. 4 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389 della Commissione del 27.11.2017 (cioè un'autenticazione forte del cliente basata «su due o più elementi che sono classificati nelle categorie della conoscenza, del possesso e dell'inerenza e comporta la generazione di un codice di autenticazione»). La norma precisa, inoltre, che tale forma di identificazione mediante bonifico può avvenire «solo con riferimento a rapporti relativi a carte di pagamento e dispositivi analoghi, nonché a strumenti di pagamento basati su dispositivi di telecomunicazione, digitali o informatici, con esclusione dei casi in cui tali carte, dispositivi o strumenti sono utilizzabili per generare l'informazione necessaria a effettuare direttamente un bonifico o un addebito diretto verso e da un conto di pagamento». L'art. 19, comma 1, lett. a), n. 5, d.lgs. n. 231/2007 prevede, inoltre, che, laddove manchi la presenza fisica del cliente, l'obbligo di identificazione si consideri comunque assolto per i clienti i cui dati identificativi siano acquisiti attraverso

idonee forme e modalità individuate dalle Autorità di vigilanza di settore, nell'esercizio delle attribuzioni di cui all'art. 7, comma 1, lett. a), tenendo conto dell'evoluzione delle tecniche di identificazione a distanza. In particolare, l'art. 7, comma 1, lett. a) d.lgs. n. 231/2007 attribuisce alle Autorità di vigilanza di settore il potere di adottare disposizioni di attuazione del decreto antiriciclaggio, in materia di organizzazione, procedure e controlli interni e di adeguata verifica della clientela. Nell'esercizio di questa attribuzione, la Banca d'Italia ha emanato le "Disposizioni in materia adeguata verifica della clientela per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo" con provvedimento del 30.7.2019, che ha sostituito il precedente provvedimento della Banca d'Italia del 3.4.2013. La sez. VIII, lett. b) delle Disposizioni della Banca d'Italia prevedono che, in caso di apertura di un rapporto a distanza, l'intermediario acquisisca copia dei documenti del richiedente, verificandone l'autenticità, e provveda poi a effettuare riscontri ulteriori secondo le modalità più opportune in relazione al rischio specifico. Tra le modalità di accertamento ulteriori consentite, il provvedimento fa riferimento «a titolo esemplificativo» al bonifico effettuato dal cliente attraverso un intermediario bancario e finanziario con sede in Italia o in un paese comunitario. Non è più previsto che tale bonifico provenga da un rapporto aperto a seguito di identificazione di persona, com'era invece stabilito dalla normativa previgente, costituita dal provvedimento della Banca d'Italia del 3.4.2013 (part. V, sez. II, § 4), cui il ricorrente fa riferimento nelle repliche.

Ne segue che deve considerarsi legittima un'adeguata verifica da remoto, effettuata dall'intermediario del nuovo cliente previo invio di un bonifico da altro intermediario, anche se il medesimo cliente non è stato identificato da quest'ultimo di persona.

3. Al fine di accettare la correttezza delle modalità adottate per la identificazione a distanza, nella riunione del 19.9.2024, il Collegio ha chiesto a parte convenuta di «documentare le modalità adottate per la stipula del contratto, atte a soddisfare il requisito della forma scritta a pena di nullità nonché i fattori di autenticazione a tal fine utilizzati». In risposta alla richiesta, l'intermediario ha riscontrato la richiesta d'integrazione istruttoria, trasmettendo le seguenti considerazioni, corredate da documentazione integrativa.

a) Poteri di firma – parte convenuta ha descritto come segue l'*iter* che ha condotto alla firma del contratto:

1. tramite il portale dell'intermediario volto alla conclusione di contratti *online*, il richiedente ha innanzitutto inserito i dati anagrafici (nome, cognome, codice fiscale e recapito elettronico e telefonico);
2. ha ricevuto un OTP via *e-mail* e l'ha inserito nell'apposito campo sul portale, per certificare il proprio recapito *e-mail*;
3. ha ricevuto un OTP via *sms* e l'ha inserito nell'apposito campo sul portale, per certificare il proprio recapito telefonico;
4. a questo punto il richiedente ha trasmesso due i documenti d'identità, oltre allo *specimen* di firma;
5. il ricorrente ha poi creato un codice PIN e inserito un codice OTP di conferma ricevuto via *sms*;
6. a questo punto, il richiedente è stato abilitato all'utilizzo della firma elettronica avanzata, con emissione dei relativi certificati;
7. ha potuto, così, procedere alla firma del contratto tramite firma elettronica avanzata, utilizzando il PIN scelto poco prima e un OTP ricevuto via *sms*.

In sintesi, l'abilitazione con firma elettronica avanzata è avvenuta tramite OTP trasmessi ai recapiti indicati dallo stesso richiedente, con contestuale creazione in un PIN. La firma del

contratto è avvenuta mediante la firma elettronica avanzata appena attivata, utilizzando il PIN appena creato dal richiedente e un OTP inviato al numero di cellulare indicato dal richiedente stesso.

b) Identificazione ai fini antiriciclaggio - l'intermediario conferma che, ai fini antiriciclaggio, il cliente è stato identificato tramite due documenti d'identità e un bonifico qualificato proveniente da un conto detenuto presso l'intermediario convenuto nel collegato procedimento ABF n. 471102/2024. Sostiene che tale modalità di identificazione è conforme alla normativa di settore, per la quale è indifferente che l'intermediario presso cui è detenuto il conto di partenza abbia identificato il titolare in presenza o a distanza.

c) Requisito della forma scritta - quanto alla fase contrattuale, la banca dichiara che il requisito della forma scritta è stato rispettato, essendo stata impiegata la firma elettronica avanzata idonea a tale fine in base all'art. 21, comma 2-bis, del Codice dell'Amministrazione Digitale ed essendo stata consegnata telematicamente una copia al richiedente tramite l'area personale. Viene riportato l'elenco completo della documentazione integrativa prodotta. Nel caso di specie è stato, dunque, utilizzato un servizio di firma elettronica avanzata. Ai sensi dell'art. 21, comma 3, Codice dell'amministrazione digitale (d.lgs. n. 82/2005), gli atti per i quali la legge prevede specificamente la forma scritta *ad substantiam* (art. 1350, n. 13, c.c.), come i contratti bancari, «soddisfano comunque il requisito della forma scritta se sottoscritti con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale». Circa l'idoneità della sottoscrizione digitale a sopperire al requisito della forma scritta, l'intermediario richiama le decisioni ABF n. 6994 del 13.6.2024 e n. 1343 del 30.1.2024.

4. Tornando sulle modalità di accensione del conto corrente, l'intermediario ha dichiarato che il rapporto di conto corrente è stato acceso *online* (dunque senza presenza fisica) il 13.1.2021 (su richiesta effettuata il 4.1.2021), sulla base di documenti autentici del ricorrente (carta d'identità, patente e codice fiscale) e di un bonifico di conferma proveniente da altro del ricorrente incardinato presso un altro istituto bancario italiano. Tale bonifico di riconoscimento, disposto dal truffatore, recava come causale il codice indicato dalla banca resistente proprio al fine del riconoscimento. Nel caso di specie, l'intermediario ha sottolineato che la domanda di apertura del conto è stata sottoscritta digitalmente tramite firma elettronica avanzata, apposta con l'utilizzo di una *password* statica selezionata dall'utente (il truffatore) e di un OTP pervenuto al numero di cellulare fornito (sempre dal truffatore). Sul punto, il ricorrente ha eccepito che la firma elettronica non sia a lui riconducibile, in quanto creata tramite un OTP inviato a un numero di cellulare che non apparteneva all'odierno istante, fornito dallo stesso truffatore. L'intermediario resistente chiarisce che il conto di partenza del bonifico di riconoscimento era incardinato presso un intermediario italiano, che è peraltro una delle altre banche convenute dal ricorrente innanzi all'ABF per aver consentito la sostituzione di persona (ricorso n. 471102/2024). Sicché trova applicazione l'art. 19, comma 1, lett. a), n. 5, d.lgs. n. 231/2007, che consente l'impiego del bonifico di riconoscimento senza una previa identificazione elettronica basata su doppio fattore di autenticazione (richiesta, invece, dall'art. 19, comma 1, lett. a), n. 4-bis, d.lgs. n. 231/2007). Il ricorrente stigmatizza che l'intermediario non abbia provveduto a verifiche più approfondite alla luce della diffidenza tra l'indirizzo di residenza indicato sul contratto dal truffatore e quello risultante dai documenti d'identità forniti. Sul punto, l'intermediario ha invece negato che tale diffidenza sia un elemento di anomalia, potendo la residenza variare dopo l'emissione dei documenti.

5. Accertata la coerenza del comportamento della banca con la disciplina vigente in materia per quanto attiene all'adeguata verifica e all'incardinamento del rapporto di conto corrente, occorre farsi carico di alcune ulteriori contestazioni avanzate dal ricorrente. Parte ricorrente afferma di essere stato vittima di una sostituzione di persona e della



conseguente apertura di cinque conti correnti a suo nome da parte di un truffatore, che li ha poi utilizzati per farvi transitare somme oggetto di utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento. Fra questi sostiene vi fosse il conto corrente aperto presso l'intermediario.

Il ricorrente lamenta la conseguente sottoposizione a numerosi procedimenti penali per frode informatica, conclusisi con l'archiviazione. Documenta l'apertura di un procedimento presso la Procura di Milano inscritto presso il registro delle notizie di reato il 9.7.2021, per il quale il P.M. ha chiesto l'archiviazione l'8.7.2022. Dal testo della richiesta di archiviazione si evince che la frode informatica è stata perpetrata tramite un conto corrente aperto presso un altro intermediario e non presso il resistente. Documenta, altresì, l'assoggettamento a ulteriori tre procedimenti penali presso la Procura di Catanzaro dal febbraio 2021, per i quali è stata chiesta l'archiviazione dal marzo al maggio 2022. Dal testo delle richieste di archiviazione del P.M. e dalle ordinanze di archiviazione del GIP in atti non risulta se i fatti di reato siano stati attuati anche tramite il conto detenuto presso parte resistente. In ogni caso, è lo stesso intermediario convenuto ad affermare nelle controdeduzioni che il conto aperto presso di sé sia stato utilizzato «come *money mule* di frodi».

Quanto al danno patrimoniale derivante dai procedimenti, il ricorrente produce n. 3 fatture dell'importo di € 1.268,80, di € 1.268,80 e di € 2.528,00. Fornisce evidenza, quindi, dell'esborso complessivo sostenuto per l'assistenza difensiva per tutti i procedimenti penali a suo carico (come visto, tutti conclusi con l'archiviazione), pari a € 5.065,60. Sul piano del nesso di causalità, tuttavia, non è chiaro se e quali procedimenti abbiano riguardato specificamente il conto aperto presso il resistente.

In caso di difetto di diligenza nell'esperimento delle procedure antiriciclaggio da cui deriva l'apertura di un conto corrente poi utilizzato in attività illecite e il conseguente assoggettamento a un procedimento penale del soggetto sostituito, l'ABF è solito liquidare un risarcimento del danno non patrimoniale in via equitativa. In tal senso cfr., da ultimo, la recente pronuncia n. 6070 del 21.5.2024, con cui il Collegio di coordinamento ha liquidato a favore del ricorrente l'importo di € 5.000,00, tenuto con del fatto che aveva subito un procedimento penale apertosi a ottobre 2020 e conclusosi circa un anno e mezzo dopo. Nel caso di specie però, come detto, non si riscontra un comportamento negligente da parte della banca convenuta.

Sempre sul piano del danno patrimoniale, il ricorrente dichiara di aver perso la possibilità di accedere a vantaggi economici in virtù dell'innalzamento del proprio valore ISEE, avendo dovuto dichiarare come proprie le somme giacenti sui conti correnti aperti dal truffatore, fra cui quello aperto presso il resistente. Peraltro, non chiarisce né documenta quali sarebbero stati tali benefici di cui non avrebbe potuto godere.

Quanto al concorso di colpa del ricorrente, si osserva che – sulla base di quanto dichiarato in sede di replica – il ricorrente stesso ha trasmesso involontariamente al truffatore il necessario per aprire i cinque conti correnti. Infatti, pensando di inviare una *e-mail* di candidatura quale comparsa televisiva, ha allegato copia della carta d'identità, della patente, del codice fiscale, nonché alcuni *selfie* in cui reggeva in mano i singoli documenti. Si tratta degli stessi *selfie* successivamente impiegati dal truffatore per l'apertura del conto corrente presso l'intermediario poi convenuto con separato ricorso. È evidente il comportamento potenzialmente pericoloso posto in essere da parte attrice.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 2836 del 17 marzo 2025

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio respinge il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
PIETRO SIRENA