

## 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 presentato l'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 negligenemente 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, in via preliminare e assorbente, che il ricorso è inammissibile perché il ricorrente – il quale dichiaratamente non ha alcun

rapporto contrattuale con la banca resistente, né è entrato in contatto qualificato con quest'ultima – non vanta la qualifica di “cliente” necessaria per convenire un intermediario innanzi all'ABF. Nel merito, il rapporto in questione è stato acceso *online* sulla base di una richiesta del 17.1.2021, in ottemperanza alle regole vigenti, sulla base di documenti autentici del ricorrente (carta d'identità, patente e codice fiscale) – la cui validità veniva confermata dalla consultazione dei sistemi SCIPAFI [Sistema Pubblico Prevenzione Frodi da furto di Identità, che consente il riscontro dei dati contenuti in un documento di identità con quelli registrati nelle banche dati degli enti di riferimento, quali quelle dell'Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, INPS ed INAIL] e CRIF –, e di un bonifico di conferma proveniente da altro conto del ricorrente incardinato presso un altro istituto bancario italiano. Peraltro, il bonifico proveniva da un istituto di credito italiano che non rientra tra le cinque banche indicate dal ricorrente quali responsabili dei danni dallo stesso subiti per le aperture *on line* dei conti correnti e che non è stato convenuto innanzi all'ABF. Le direttive interne dell'intermediario prevedono che, in caso di identificazione a distanza, oltre ai documenti d'identità si utilizzi un elemento ulteriore che può essere costituito, in via alternativa, dallo SPID o da un bonifico proveniente da un conto incardinato presso un altro intermediario. Nel caso di specie, si è fatto impiego di questo secondo elemento di verifica. Peraltro, queste prassi aziendali non sono state oggetto di alcun rilievo a seguito dell'ispezione condotta sull'intermediario resistente dalla Banca d'Italia nel 2019. 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 e dal provvedimento della Banca d'Italia del 30.7.2019 in tema di antiriciclaggio. L'art. 19 del d.lgs. n. 231/2007, nel descrivere le modalità operative per l'adeguata verifica attraverso anche l'identificazione del cliente, esplicita che gli obblighi di identificazione possono dirsi assolti, anche senza la presenza fisica del cliente, in una serie di casistiche ben individuate. Tra queste ipotesi, il n. 5 del citato art. 19 del d.lgs. n. 231/2007 prevede che l'obbligo di identificazione si ritiene 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». Ciò posto, il provvedimento della Banca d'Italia del 30.7.2019 prevede appunto la possibilità di identificazione mediante bonifico effettuato dal cliente attraverso un intermediario bancario e finanziario con sede in Italia o in un paese comunitario (sez. VIII, lett. b). Dunque, non vi è stata alcuna negligenza da parte della banca. Quanto ai danni asseritamente patiti, essi sono sprovvisi di prova.

In sede di repliche, parte ricorrente, oltre a ribadire quanto già affermato, aggiunge 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. 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 contropreliche, l'intermediario, oltre a riportarsi a quanto già dedotto, afferma che la difformità degli indirizzi di residenza costituisca una circostanza talmente ordinaria in ambito di conclusione di contratti, anche in presenza, da non poter destare alcun sospetto in ordine alla genuinità dell'identità del richiedente.

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 € 10.000,00». Dal canto suo l'intermediario chiede che il Collegio, «in via pregiudiziale ed assorbente, voglia dichiarare il ricorso inammissibile e/o in subordine rigettarlo ne merito in quanto infondato in fatto e in diritto».

## DIRITTO

1. Si osserva che 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 eccepisce circa l'inammissibilità del ricorso per la carenza, in capo al ricorrente, della qualifica di cliente ai sensi delle Disposizioni ABF. 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. 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 concerna 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».

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, salva 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, là dove 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 là dove 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 del 3.4.2013. La sez. VIII, lett. b) delle Disposizioni della Banca d'Italia prevede 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 ulteriore consentite, il provvedimento fa riferimento 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. 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 iscritto 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 almeno una parte della frode informatica è stata perpetrata tramite un conto corrente aperto presso l'intermediario resistente, dove è confluito un bonifico di € 84.829,95, a seguito di una frode *business e-mail compromise*. 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 il resistente.

Quanto al danno patrimoniale derivante dai procedimenti, il ricorrente produce n. 3 fatture dell'importo di e 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, sembra che almeno il procedimento penale aperto presso la Procura di Milano abbia riguardato specificamente il conto aperto presso il resistente. Le spese del procedimento innanzi alla Procura di Milano risultano fatturate unitamente alle spese degli altri procedimenti, dunque non è possibile identificare i costi di assistenza legale specificamente sostenuti per tale singolo processo.

In caso di difetto di diligenza nell'esperimento delle procedure antiriciclaggio da cui derivi 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 conto 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 ricorso separato. È evidente il comportamento potenzialmente pericoloso posto in essere da parte attrice.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio respinge il ricorso.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 2838 del 17 marzo 2025

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
PIETRO SIRENA