

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 il 7.3.2024, 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. Le 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 26.12.2023 tramite firma elettronica avanzata (generata tramite OTP indicato dal richiedente), in ottemperanza alle regole allora vigenti, sulla base di un



documento autentico del ricorrente (carta d'identità, con foto), e di un *selfie* che ritrae il cliente con la carta d'identità in mano. Il documento di identità è risultato privo di elementi che potessero essere sintomatici di una eventuale manomissione o contraffazione, ed è stata verificata la corrispondenza dei tratti biometrici tra il *selfie* del ricorrente e la foto presente sui documenti di identità. Il *selfie* impiegato ritraeva effettivamente il ricorrente: infatti coincide con la foto presente sul documento d'identità agli atti del ricorso (lo stesso documento prodotto in fase di apertura del conto dal truffatore). Pertanto, un *selfie* in cui il ricorrente impugnava il proprio documento, oltre che il documento stesso, erano nelle mani del truffatore, che l'ha trasmesso alla banca in fase di apertura del conto. Come noto, in fase di apertura di un rapporto a distanza gli intermediari sono tenuti ad acquisire i dati identificativi, ad effettuarne il riscontro sulla base della copia di un documento di identità non scaduto e a compiere un'ulteriore verifica dei dati acquisiti secondo le modalità ritenute più opportune in relazione al rischio specifico. 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. A seguito della segnalazione di anomalia di un altro istituto di credito, la banca resistente ha esercitato il recesso dal conto corrente in questione in data 5.3.2021. Quanto ai danni assolutamente patiti, essi sono sprovvisti di prova. Inoltre, nel periodo di operatività del conto corrente sono state movimentate somme esigue (per circa € 2.000), mentre le transazioni che hanno comportato la sottoposizione ad indagini per frode informatica del ricorrente – poi archiviate – sono avvenute presso altri istituti di credito, come si apprende nei provvedimenti giurisdizionali versati agli atti. Questo esclude il nesso di causalità dell'eventuale danno patito con il contegno dell'intermediario.

In sede di repliche, parte ricorrente, oltre a ribadire quanto già affermato, eccepisce che nessuna condotta negligente è addebitabile al ricorrente, al quale non è stato sottratto alcun documento "in originale". I truffatori hanno evidentemente ottenuto delle copie informatiche, impiegate poi nell'apertura dei conti. Per quanto riguarda il possesso, da parte del truffatore, del *selfie* utilizzato per l'adeguata verifica, esso è stato trasmesso dal ricorrente a una casella e-mail volta a candidarsi come comparsa cinematografica nel settembre 2019. La condotta negligente è stata invece quella dell'intermediario. 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. Inoltre, un 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. 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 affermato che la procedura di apertura del conto *on line* avviene tramite l'acquisizione di una serie di dati e documento di identità (come nel caso in esame) oppure tramite SPID. Per quanto riguarda la differenza tra la residenza autocertificata dal truffatore e quella riportata nei documenti, questa non costituisce un'anomalia. È possibile che queste informazioni non coincidano, ad esempio nel caso di recente variazione di residenza. I procedimenti penali subiti non sono riconnessi alle contenute movimentazioni del conto aperto presso il resistente, bensì ai bonifici per circa € 140.000 transitati sui conti accesi presso altri due intermediari. Pertanto, non vi è alcun legame causale tra il contegno dell'intermediario e il danno asseritamente patito.

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. Arreca al nostro assistito si quantificano in via equitativa in € 10.000,00». Da parte sua, l'intermediario chiede al Collegio «di respingere il ricorso e ogni richiesta in essa contenuta. Nella denegata ipotesi in cui dovreste pronunciarvi contro la scrivente banca, vi chiediamo di voler ripartire gli importi da voi eventualmente liquidati a favore del ricorrente anche fra le altre banche contro cui lo stesso ci dice di aver fatto ricorso presso codesto Arbitro. Riteniamo infatti che, se pure [il ricorrente] abbia ritenuto di sporgere distinti ricorsi, gli stessi costituiscano logicamente e proceduralmente un *unicum* sia per quanto riguarda l'accertamento delle circostanze che anche, e soprattutto, quello delle eventuali responsabilità, tanto che riterremmo necessario, più che opportuno, che gli stessi venissero valutati congiuntamente dal vostro Collegio».

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 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 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». 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, 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. In questo caso, la normativa secondaria prevede che l'intermediario effettui riscontri ulteriori rispetto a quelli basati sui documenti d'identità: fra queste, è previsto il ricorso a soluzioni tecnologiche innovative e affidabili (fra cui le forme di riconoscimento biometrico), purché assistite da robusti presidi di sicurezza. In tale descrizione potrebbe rientrare il raffronto biometrico tra il *selfie* del richiedente e l'immagine presente sul documento d'identità.

L'art. 19, comma 1, lett. a), n. 5, d.lgs. n. 231/2007 prevede, infatti, 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 della Banca d'Italia 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. Le disposizioni chiariscono poi: «Nel rispetto dell'approccio basato sul rischio, i destinatari possono utilizzare meccanismi di riscontro basati su soluzioni tecnologiche innovative e affidabili (es., quelle che prevedono forme di riconoscimento biometrico), purché assistite da robusti presidi di sicurezza».

Il comportamento tenuto dalla banca nell'identificazione a distanza del ricorrente è conforme alle disposizioni vigenti in materia.

Infatti, il rapporto in questione è stato acceso il 26.12.2023 sulla base di una richiesta *online* effettuata il 20.12.2023. È stato firmato con firma elettronica avanzata generata tramite OTP indicato dal richiedente stesso. Nel corso delle attività di adeguata verifica, l'intermediario ha richiesto la carta d'identità del ricorrente e di un *selfie* che ritrae il cliente con la carta d'identità in mano. Il documento di identità è risultato privo di elementi che potessero essere sintomatici di una eventuale manomissione o contraffazione, ed è stata verificata la corrispondenza dei tratti biometrici tra il *selfie* del ricorrente e la foto presente sui documenti di identità. Il ricorrente ha chiarito che il truffatore deve aver ottenuto tanto la scansione del documento quanto il *selfie* in questione quando il ricorrente li ha trasmessi a una casella *e-mail* apparentemente volta a ricevere candidature come comparsa cinematografica.

3. Chiarita la legittimità del comportamento della banca convenuta nel caso di specie, si può per completezza dare rapido conto delle ulteriori censure avanzate dal ricorrente. Quest'ultimo 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.

Quanto al danno patrimoniale derivante dai procedimenti, il ricorrente produce n. 3 fatture dell'importo di € 1.268,80, di € 1.268,8 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 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 con del fatto che aveva subito un procedimento penale apertosi a ottobre 2020 e conclusosi circa un anno e mezzo dopo. 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. È evidente il comportamento potenzialmente pericoloso posto in essere da parte attrice.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA