

## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) FEDERICO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) LIACE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SILVESTRI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SBORDONE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANFRANCO LIACE

Seduta del 15/02/2022

### FATTO

La ricorrente afferma che, in seguito al furto della sua identità, si è vista intestare da terzi sconosciuti la carta di credito iban \*\*\*\*105, accesa in suo nome in data 19/5/2017 presso la banca XXX, in violazione di qualsiasi verifica circa la sua effettiva identità e attraverso cui si sono perpetrati reati di truffa a danno di cittadini italiani e stranieri. La ricorrente si è vista indagata ingiustamente in procedimenti penali iscritti a suo nome, ricevendo un decreto penale di condanna da una procura di uno stato estero dell'importo pari a euro 900,00 oltre spese legali necessarie per l'opposizione. Di recente, è stata indagata ancora una volta, a causa della falsa vendita *online* di un cellulare mai consegnato ma pagato sulla carta falsamente intestata alla stessa. A causa di tali circostanze l'istante si è vista costretta a sostenere costi per la difesa e a subire danni alla reputazione.

La ricorrente contesta all'intermediario la violazione dell'art. 15 e ss. del d. lgs. n. 231/2007 e del Provvedimento della Banca d'Italia del 3 aprile 2013, contenente le Disposizioni attuative in materia di adeguata verifica della clientela. In particolare la ricorrente rileva:

- come si evince dall'allegato certificato storico di residenza, la ricorrente non ha mai risieduto nel luogo indicato nella richiesta di carta credito, circostanza che avrebbe dovuto indurre l'intermediario stesso ad una ulteriore e più puntuale verifica dell'identità del cliente, anche chiedendo l'ulteriore documentazione idonea ad appurare l'effettiva identità della controparte contrattuale;
- l'intermediario resistente, a fronte di un rapporto di conto corrente aperto *online*, quindi senza la presenza fisica del cliente, non si è attenuto a quegli obblighi rafforzati di



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

adeguata verifica previsti dall'art. 28 del d.lgs. n. 231/2007;

- la sottoscrizione apposta sul contratto non risulta in alcun modo leggibile nella copia versata in atti, non rendendo quindi possibile una sua comparazione con la firma apposta sul documento di identità;
- in relazione alla identificazione tramite bonifico esterno - ossia mediante un bonifico in entrata proveniente da un conto corrente intestato al cliente - l'intermediario non si è conformato alla normativa di settore laddove, da un lato, il bonifico non è stato effettuato a valere su un conto per il quale il cliente è stato identificato di persona (atteso che il rapporto di conto corrente a tal fine utilizzato è stato aperto online e non di persona) e, dall'altro lato, non ha fornito evidenza dell'individuazione del codice identificativo assegnato al cliente ai fini dell'identificazione da parte di terzi ai sensi del già richiamato Provvedimento della Banca d'Italia.
- la condotta della resistente è stata al contempo necessaria e sufficiente a causare il danno subito dalla parte ricorrente e comunque tale da aggravare apprezzabilmente il pericolo del verificarsi del fatto dannoso, sicché non sembra esservi dubbio della sussistenza di un nesso causale che consenta di imputare alla resistente il danno subito dall'istante. Anche in base ad un giudizio controfattuale, qualora la convenuta si fosse conformato alla normativa dinnanzi richiamata, ciò sarebbe stato sufficiente ad impedire il verificarsi dell'evento dannoso.

L'intermediario evidenzia preliminarmente che il prodotto contestato è uno strumento di pagamento, al tempo dei fatti oggetto di controversia collocato dalla Banca XXX, composto da un conto di moneta elettronica dotato di iban, da una carta di pagamento prepagata collegata al conto e da un'applicazione per *smartphone* attraverso la quale è possibile movimentare il saldo.

Il prodotto intestato alla ricorrente è caratterizzato da stringenti limiti operativi, che ne circoscrivono il rischio antiriciclaggio rispetto a prodotti bancari che permettono un'operatività assimilabile, quali ad esempio il conto corrente ordinario.

La sottoscrizione del prodotto inizia tramite una registrazione del soggetto richiedente dal sito *internet* o direttamente dall'App.

Evidenza di aver rispettato, prima dell'instaurazione del rapporto, gli obblighi di adeguata verifica previsti dal d.lgs. 231/2007, chiedendo tra l'altro l'invio di due diversi documenti di identità, dell'autoscatto e la compilazione del questionario antiriciclaggio.

L'acquisizione del c.d. "*selfie*" del richiedente viene adottata quale tecnica per rispondere alla necessità di corrispondenza dell'immagine prodotta alla nostra specifica richiesta poiché non viene domandato un semplice autoscatto della propria figura bensì un "*selfie*", ritraente in modo chiaramente visibile il volto del *prospect*, con il proprio documento di riconoscimento portato in mano. I documenti d'identità sono risultati conformi, privi di elementi che potessero essere sintomatici di una eventuale manomissione o contraffazione ed è stata verificata la corrispondenza dei tratti biometrici tra l'immagine della Ricorrente inviata tramite *selfie* e la foto presente sui documenti di identità. Riferisce altresì di aver verificato i dati forniti con l'ausilio di data base esterni affidabili e consultato le liste ad elevato rischio. L'intermediario afferma poi che l'indicazione di un indirizzo per la spedizione della carta diverso da quello di residenza non è necessariamente sintomatica di un'attività criminosa, "ma può essere dettata da diverse esigenze del richiedente (es. momentanea assenza del proprio indirizzo di residenza/domicilio per motivi di lavoro, studio, vacanza, ecc.)". Inoltre, la residenza della ricorrente dista solo 1 km dal recapito indicato in sede di sottoscrizione del prodotto.

I fatti narrati nel reclamo, e conseguente ricorso, confermano che alla Banca siano stati forniti immagini di documenti autentici ed in corso di validità, e anche il *selfie* risulta riconducibile all'intestatario del rapporto.



Non appena è stata appresa la possibile anomalia riconducibile all'operatività in entrata, il reparto antifrode ha tempestivamente attivato le dovute procedure di verifica andando a sospendere, in data 19-07-2017 alle ore 10:17:46 l'operatività del rapporto e a richiedere al titolare maggiori informazioni.

L'intermediario espone quindi che quanto accaduto è imputabile unicamente all'incauto comportamento tenuto dalla Ricorrente che ha messo a disposizione di estranei ben due documenti d'identità, i propri dati personali ed il proprio autoscatto che la ritraeva con in mano il proprio documento di identità, comportamento gravemente colposo della ricorrente.

## DIRITTO

La questione sottoposta alla cognizione dell'Arbitro concerne la correttezza del comportamento dell'intermediario nello svolgimento delle verifiche circa l'identità del cliente al momento dell'apertura di un rapporto bancario, ovvero una carta di credito con iban.

L'intermediario sostiene di aver agito con la diligenza del caso e di aver adempiuto a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente. Secondo quanto affermato dalla parte resistente la responsabilità è da imputarsi esclusivamente alla condotta negligente della parte ricorrente.

Nel caso in esame assume particolare rilievo sia il d. lgs. 21 novembre 2007, n. 231 sia il provvedimento della Banca d'Italia dell'aprile 2013. Il provvedimento della Banca d'Italia precisa che, per effettuare l'adeguata verifica a distanza, gli intermediari sono tenuti ad acquisire i dati identificativi, ad effettuare il riscontro su una 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. Nel Provvedimento testé richiamato sono indicate talune modalità che, seppur enunciate a titolo esemplificativo, non risultano utilizzate nella specie.

In particolare, è contemplata la verifica dell'effettiva residenza e del domicilio del soggetto richiedente. Al riguardo si evidenzia che è pacifico tra le parti che la carta di credito sia stata inviata ad un indirizzo diverso da quello di residenza della cliente. Dalla documentazione agli atti, non risulta che l'intermediario abbia chiesto chiarimenti o svolto ulteriori approfondimenti al riguardo. La predetta condotta risulta certamente censurabile.

La condotta dell'intermediario resistente è stata al contempo necessaria e sufficiente a causare il danno subito dalla parte ricorrente e comunque tale da aggravare apprezzabilmente il pericolo del verificarsi del fatto dannoso, sicché non sembra esservi dubbio della sussistenza di un nesso causale che consenta di imputare all'intermediario resistente il danno subito dalla parte ricorrente. D'altronde, anche in base ad un giudizio controfattuale è agevole affermare che qualora l'intermediari si fossero attenuti alla normativa dinnanzi richiamata, attuando puntualmente gli obblighi di adeguata verifica che sul medesimo incombono, ciò sarebbe stato sufficiente ad impedire il verificarsi dell'evento dannoso.

Infine, anche in una prospettiva di efficienza e di regolazione del mercato creditizio, non pare superfluo rilevare che la diffusione del fenomeno dei furti di identità nei rapporti bancari e finanziari induce ad auspicare una maggiore e più puntuale verifica dell'identità della clientela da parte degli intermediari e ciò, oltre che tramite una puntuale e rigorosa applicazione della normativa vigente, anche attraverso ogni ulteriore e più ampia verifica che pur non espressamente prevista dalla normativa si renda necessaria in base alle circostanze del caso concreto.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Pertanto, accertata e dichiarata la responsabilità dell'intermediario resistente per il pregiudizio patito dalla parte ricorrente, consistenti nell'essere stata coinvolta in alcuni procedimenti penali con conseguenti pregiudizi di tipo esistenziale che sono sicuramenti riconoscibili nel caso di specie, il Collegio ritiene di poter liquidare equitativamente il danno da risarcire alla parte ricorrente quantificandolo, ex art. 1226 c.c., in € 10.000,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo. Il Collegio riconosce, altresì, il danno patrimoniale che risulta essere documentato da parte ricorrente nella misura di € 1.405,00. Il Collegio dispone altresì il ristoro delle spese di assistenza difensiva nella misura equitativamente determinata in € 300,00.

### **P.Q.M.**

**In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto al risarcimento del danno patrimoniale nella misura di € 1.405,00 e del danno non patrimoniale nella misura di € 10.000,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo. Dispone altresì il ristoro delle spese di assistenza difensiva nella misura equitativamente stabilita di € 300,00.**

**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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO