

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ACHILLE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARILLA'	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENINCASA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ACHILLE

Seduta del 06/10/2022

FATTO

Con ricorso presentato in data 13 giugno 2022, preceduto da reclamo, la parte ricorrente, dopo aver dedotto di essere stata vittima di furto d'identità da parte di ignoti che aprendo un conto corrente presso l'intermediario resistente vi facevano transitare i ratei di pensione dei mesi di febbraio e marzo 2022 distraendoli in loro favore, chiede la restituzione del relativo importo di € 4.940,11. Deduce in particolare che: i) l'11 ottobre 2021 subiva un furto d'identità da parte di ignoti, i quali accendevano un conto corrente on-line presso l'intermediario resistente e vi domiciliavano l'accredito della pensione; ii) i truffatori creavano un'identità digitale (SPID) tramite due identity provider utilizzando documenti falsi; iii) il documento palesemente contraffatto veniva utilizzato per una richiesta di finanziamento presso altro intermediario e presumibilmente anche per accendere il conto in questione; iv) sul conto venivano accreditate le mensilità della pensione di febbraio e marzo 2022, rispettivamente di € 2.404,47 ed € 2.535,64; v) i truffatori avevano richiesto anche cinque finanziamenti e tre cessioni del quinto, non concesse in seguito al suo intervento presso la CRIF; vi) l'ente previdenziale sostiene di non dover rimborsare le mensilità erogate in quanto il pagamento veniva effettuato regolarmente; vii) ha interessato più volte l'intermediario dell'accaduto chiedendo il blocco del conto e il rimborso delle somme accreditatevi.

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario resistente chiede il rigetto del ricorso e, in via subordinata, l'applicazione dell'art. 1227 cod. civ. Deduce a tal fine che: i) il 27 ottobre 2021 ignoti truffatori accendevano un conto corrente on-line (n. ***453) intestato al cliente, autenticandosi tramite SPID; ii) i truffatori tramite SPID accedevano al portale INPS nell'area riservata al cliente e sostituivano l'IBAN di accredito della pensione con quello del conto artificiosamente acceso; iii) su tale conto venivano accreditate due mensilità della pensione per complessivi € 4.940,11; iv) il 2 marzo 2022 il cliente chiedeva di bloccare tutti i rapporti in essere a lui intestati, riferendo di essere stato vittima di furto d'identità, e in pari data il conto veniva sottoposto a blocco cautelativo; v) nella denuncia del 17 febbraio 2022 il cliente ammetteva di essere stato vittima del furto del portafoglio nell'estate del 2021, non denunciato e che, oltre all'apertura del conto corrente on-line, erano stati richiesti a sua insaputa cinque finanziamenti con altri istituti di credito; vi) il decreto n. 76 del 2020 ha soppresso l'obbligo di acquisizione degli estremi di un documento identificativo del cliente, aprendo la possibilità che l'obbligo di identificazione della clientela possa considerarsi assolto dagli intermediari attraverso l'utilizzo di strumenti (e/o procedure) digitali come lo SPID; vii) nel caso in esame, in aderenza a detta facilitazione normativa, per l'apertura del conto corrente on-line l'identità del cliente è stata verificata attraverso lo SPID, rilasciato da un gestore di Identità Digitale, autorizzato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (Namirial); viii) ha applicato ed esteso la disciplina della PDS2 alla apertura del conto prevedendo il sistema di "autenticazione forte" (attraverso l'inserimento del codice OTP) per sottoscrivere digitalmente il contratto e le relative clausole contrattuali ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.; ix) i malfattori, al momento della segnalazione della truffa da parte del cliente, avevano già alienato le somme azzerando il conto corrente; x) il cliente con notevole ritardo il furto del portafoglio, contribuendo in modo determinante alla duplicazione/contraffazione dei documenti di identità e impedendo alla banca di verificare il furto di identità.

Con le repliche alle controdeduzioni, la parte ricorrente afferma che: i) il 20 aprile 2017 denunciava lo smarrimento della carta d'identità n. AU***559, verosimilmente utilizzata dai truffatori; ii) l'11 ottobre 2021 subiva il furto del portafoglio, ritrovato dopo circa 40 minuti con all'interno la carta di identità (n. AU***293); iii) su consiglio dei carabinieri non sporgeva denuncia, essendo stati rubati di fatto solo i contanti; iv) l'intermediario avrebbe dovuto verificare la veridicità del documento di identità utilizzato per l'apertura del conto, come fatto dagli altri intermediari a cui era stata presentata richiesta di finanziamento, i quali rilevavano che si trattava di un falso grossolano (firma coperta dalla fotografia, timbro del comune di emissione non visibile, numero della carta modificato); v) non ha ricevuto dall'intermediario alcuna comunicazione in merito all'accensione del conto; vi) ha sporto denuncia anche nei confronti degli identity provaiders utilizzati dai truffatori per la creazione dello SPID.

Con le controrepliche, l'intermediario resistente afferma che: i) è inconferente la denuncia di smarrimento del 20 aprile 2017 del documento d'identità utilizzato per il raggio, differendo lo smarrimento dal furto; ii) non sembra verosimile che dopo cinque anni dallo smarrimento i malviventi abbiano iniziato ad utilizzare il documento in questione; iii) è possibile ipotizzare, invece, che il documento smarrito sia stato ritrovato dal cliente e conservato nel portafoglio sottrattogli nell'estate del 2021; iv) dalla denuncia del 17 febbraio 2022 risulta che, oltre ai contanti, il ladro rubava anche il green pass, riportante i dati sensibili del cliente; v) ha provveduto a verificare che il documento d'identità utilizzato per l'apertura del conto non fosse stato oggetto di denuncia, a tal fine inserendo il numero

presente sulla carta di identità (AU***554) sull'apposita area di consultazione disponibile sul sito del Ministero dell'Interno, riscontrando che lo stesso non era stato oggetto di furto o smarrimento; vi) la trasmissione della documentazione avveniva per via telematica, pertanto con l'invio di una copia fotostatica del documento, il cui numero (AU***554) differisce per un solo carattere da quello indicato nella denuncia di smarrimento del 2017 (AU***559), ma non presentava segni di alterazione; vii) perfezionata l'apertura del conto corrente, inviava due SMS, il primo per comunicare l'avvenuta apertura del conto corrente e il secondo con le credenziali di accesso al sistema di home banking; viii) tali comunicazioni erano indirizzate all'utenza telefonica inserita nella fase di apertura del conto, quindi ai contatti rilasciati a tal fine dai malfattori.

DIRITTO

Il ricorso – con cui si deduce il furto d'identità e l'apertura di un rapporto di conto corrente presso l'intermediario resistente su cui sono stati fatti transitare i ratei di pensione dei mesi di febbraio e marzo 2022 chiedendo la restituzione del relativo importo di € 4.940,11 – deve trovare accoglimento.

Al riguardo occorre ricordare che questo Collegio ha in altre occasioni affermato, anche in ragione del sempre più crescente fenomeno dei furti d'identità, che sugli operatori bancari incombe uno specifico dovere di identificazione della controparte contrattuale, dovendo gli operatori bancari predisporre – in ragione della diligenza professionale che sugli stessi incombe – adeguati strumenti di controllo specificatamente finalizzati ad evitare simili accadimenti, in particolare predisponendo non solo verifiche formali quanto piuttosto più penetranti verifiche sostanziali volte ad accertare l'effettiva identità della controparte contrattuale (vd. ABF-Coll. Milano n. 5272 del 29 marzo 2022).

In tale contesto deve rilevarsi che agli atti della procedura non vi è alcuna evidenza che l'intermediario resistente abbia attuato le suddette verifiche formali e sostanziali, non avendo neppure depositato agli atti della procedura la copia del contratto di apertura del conto corrente intestato alla parte ricorrente. Peraltro, lo specifico dovere di identificare la controparte contrattuale attraverso verifiche adeguate non può essere superato dalla soppressione dell'obbligo di acquisire gli estremi di un documento identificativo del cliente, eccependo che è possibile ritenere assolto l'obbligo di identificazione della clientela qualora vengano utilizzati strumenti (e/o procedure) digitali, posto che proprio perché sull'operatore bancario incombe uno specifico dovere di diligenza – da esercitare nell'interesse dell'utenza ma anche più in generale nell'interesse dell'intero sistema economico – questo è pur sempre tenuto ad una verifica sostanziale della suddetta identità che vada oltre la verifica meramente formale.

Ciò è di per sé sufficiente a condurre all'accoglimento del ricorso, dovendosi quindi disporre che l'intermediario resistente corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.940,00, in ciò facendo applicazione di quanto previsto dalla Sez. VI § 3 delle nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari in vigore dal 1° ottobre 2020 ove alla nota a piè di pagina n. 3 si prevede che "Gli importi contenuti nelle pronunce di accoglimento sono arrotondati all'unità di euro (per eccesso se la prima cifra dopo la virgola è uguale o superiore a 5; per difetto, se la prima cifra dopo la virgola è inferiore a 5)".

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.940,00.

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

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA