

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) BARGELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CORNO

Seduta del 25/07/2023

### FATTO

La ricorrente è stata contattata dalla Questura di M\*\*\* per essere sentita in data 7 gennaio 2021 quale persona informata sui fatti dalla Polizia Giudiziaria. Nel corso di tale audizione, la ricorrente veniva a conoscenza che ignoti, con la sua identità, avevano aperto un conto corrente *online* presso l'intermediario A. Resasi conto di aver subito un furto di identità, presentava denuncia per sostituzione di persona. Con denuncia integrativa in data 19 febbraio 2021, la ricorrente, avendo appreso che ignoti avevano aperto altro conto corrente *online* a suo nome presso l'intermediario B, integrava la propria denuncia per sostituzione di persona. Entrambe le denunce venivano inviate agli intermediari. Utilizzando tali conti correnti a nome della ricorrente, i truffatori avevano aggirato terzi soggetti facendo transitare i profitti di tali raggiri sul conto corrente aperto utilizzando l'identità della ricorrente. Afferma la ricorrente che, nel giugno 2020, rispondendo ad un annuncio di lavoro veniva contattata da una persona che le richiedeva l'invio di foto dei documenti di identità nonché un autoscatto ove si vedesse il suo volto ed il documento di identità, apparentemente per farle firmare un contratto di lavoro. Dopo l'invio, l'interlocutore della conversazione si è reso irreperibile. A fronte di quanto sopra, la ricorrente veniva indagata per il reato di truffa per diversi e differenti fatti tutti compiuti da ignoti utilizzando i conti correnti aperti con la sua identità; tali procedimenti, afferma la



ricorrente, sono stati tutti oggetto di archiviazione, anche se nel presente procedimento risulta prodotto il provvedimento di archiviazione di un solo procedimento.

La ricorrente, per il tramite del proprio legale difensore, ha inviato reclamo all'intermediario A in data 7 marzo 2022, con comunicazione integrativa in data 21 marzo 2022, ed all'intermediario B in data 12 aprile 2022. L'intermediario A respingeva il reclamo con lettera in data 28 marzo 2022.

Con atto in data 21 marzo 2023, la ricorrente ha proposto ricorso dinnanzi all'Arbitro Bancario Finanziario nei confronti dell'intermediario A e dell'intermediario B chiedendo la condanna dei medesimi al risarcimento del danno per una somma equitativamente determinata pari ad euro 30.000, o diversa somma ritenuta congrua. La ricorrente contesta che entrambi gli intermediari non abbiano adempiuto alle previsioni della normativa di settore antiriciclaggio prevista nel D.lgs. n. 231/2007, in particolare agli artt. 18, 19, 28 e 30, nonché del provvedimento della Banca d'Italia emanato in attuazione dell'art. 7.2 del citato decreto legislativo; ciò in quanto non avrebbero verificato diligentemente l'identità della ricorrente prima di procedere con l'apertura dei rapporti di conto corrente. In particolare, la ricorrente afferma che sussistevano nel caso di specie indizi che avrebbero dovuto mettere in allarme gli intermediari : (i) il conto corrente presso l'intermediario B è stato aperto tramite procedura *online*; mentre il conto presso l'intermediario A, utilizzando la procedura di identificazione mediante bonifico da un conto esterno di titolarità del richiedente ovvero mediante bonifico dal conto presso l'intermediario B, in modo non conforme alla normativa; (ii) l'indirizzo di residenza comunicato in sede di apertura dei conti era differente da quello indicato nel documento di identità; (iii) dal conto presso l'intermediario A venivano effettuati n. 10 bonifici verso conti correnti stranieri in un periodo di 14 giorni, a fronte di altrettanti accrediti provenienti da conti terzi prontamente girocontati all'estero; (iv) il numero di cellulare comunicato all'intermediario A così come la *email*, risulterebbero inesistenti.

L'intermediario B con le proprie controdeduzioni in data 27 aprile 2023 chiede il rigetto del ricorso per aver rispettato la normativa vigente in tema di adeguata verifica, non essendo addebitabile all'intermediario B alcun inadempimento. Afferma che preventivamente all'instaurazione del rapporto continuativo, che per sua caratteristica si svolge *online*, ha effettuato tutti gli accertamenti in merito all'identificazione del soggetto richiedente l'apertura e al controllo dei dati da questi forniti. In particolare, preventivamente all'instaurazione del rapporto, vengono effettuati tutti gli accertamenti di adeguata verifica del richiedente in merito all'identificazione e alla verifica dei suoi dati anagrafici e personali, precisamente nome, cognome, data di nascita, codice fiscale e indirizzo di residenza, oltre ai riferimenti di contatto, quali e-mail e numero di cellulare. Si provvede inoltre in tale fase operativa a richiedere caricamento di copia dei documenti di riconoscimento in corso di validità insieme a un autoscatto (c.d. "selfie") ritraente il richiedente con il proprio documento identificativo in mano, necessario alla corretta identificazione del soggetto e al confronto delle immagini. Tali verifiche non hanno riportato alcuna anomalia. Anzi l'intermediario B evidenzia come il documento fornito dai presunti truffatori sarebbe il medesimo fornito in sede di denuncia dalla ricorrente e non risulterebbe oggetto di alcuna denuncia di smarrimento o furto. Afferma infine che nel periodo di operatività del conto corrente sono state movimentate somme per soli euro 230,08 e che, pertanto, le transazioni che hanno comportato la sottoposizione ad indagini della ricorrente sono quelle relative al conto presso l'altro intermediario resistente.

L'intermediario A ha depositato le proprie controdeduzioni in data 18 aprile 2023. Preliminarmente eccepisce l'inammissibilità del ricorso (depositato in data 21 marzo 2023) per non essere stato presentato entro un anno dal reclamo (in data 7 marzo 2023). Nel merito l'intermediario A chiede il rigetto del ricorso in quanto il medesimo, all'atto



dell'apertura del conto corrente, ha posto in essere tutti i presidi di sicurezza previsti a tutela del proprio operato e ogni attività nel rispetto delle normative vigenti. In particolare, ha provveduto all'adeguata verifica della clientela tramite: (i) identificazione del cliente, mediante l'acquisizione dei dati identificativi, forniti dall'interessato previa esibizione di un documento d'identità in corso di validità (ii) verifica dell'identità del cliente, sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti da una fonte affidabile e indipendente, nel caso di specie i database CRIF e CERVED (iii) raccolto ulteriori informazioni relative alla posizione del cliente tramite la compilazione e sottoscrizione, con firma digitale, del questionario KYC e del modulo FATCA. La procedura di identificazione del cliente, si è conclusa, infine, con il riconoscimento tramite ricezione di un bonifico da altro conto corrente di pari intestazione; nel caso di specie è pervenuto un bonifico di importo pari a euro 10,00 dal conto corrente acceso (dai truffatori) presso l'intermediario B.

Con repliche alle controdeduzioni in data 31 maggio e 7 giugno 2023 la ricorrente:

- (i) quanto all'intermediario B ribadisce l'inadempimento dell'intermediario ai propri oneri di adeguata verifica della clientela, ritenendo influente l'operatività del conto in quanto è con tale conto corrente che i truffatori hanno potuto aprire quello presso l'intermediario A.
- (ii) quanto all'intermediario A, afferma la tempestività del ricorso, dovendo decorrere il termine annuale dalla comunicazione del 21 marzo 2022. Ribadisce l'inadempimento dell'intermediario ai propri oneri di adeguata verifica della clientela, essendosi basato su una verifica tramite ricezione di bonifico da altro conto, quello presso l'intermediario B, aperto con procedura esclusivamente *online*. Con riguardo alla quantificazione del danno, produce documentazione che attesta il danno patrimoniale subito dalla ricorrente, consistito quantomeno nelle spese sostenute (finora) per la propria difesa nei procedimenti penali, oltre al danno non patrimoniale.

Con controrepliche in data 8 giugno 2023, l'intermediario A insiste per la declaratoria di inammissibilità o di rigetto del ricorso. Ribadisce la correttezza delle verifiche effettuate e, quanto alla discrepanza dell'indirizzo in contratto rispetto a quello di residenza della ricorrente, l'intermediario afferma trattarsi unicamente di indirizzo per le comunicazioni. Afferma infine l'intermediario A che in data 1° ottobre 2020 avrebbe diligentemente esercitato la facoltà di recesso unilaterale per anomalia del conto corrente, con blocco cautelativo del conto stesso contestualmente all'avvio della pratica di recesso. Evidenzia peraltro come la ricorrente, nella ricostruzione della dinamica del furto di identità subito, abbia ammesso di aver trasmesso a terzi quanto è stato necessario per il realizzarsi della truffa (foto della carta di identità ed autoscatto con il documento), con condotta negligente da parte della stessa.

L'intermediario B, con controrepliche in data 23 giugno 2023, insiste per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Preliminarmente il Collegio ritiene infondata, e pertanto deve essere superata, l'eccezione sollevata dall'intermediario A di tardività del ricorso in quanto proposto oltre un anno dopo il reclamo.

Il ricorso è stato presentato in data 21 marzo 2023; il reclamo è stato inviato all'intermediario A in data 7 marzo 2022. Tuttavia, al reclamo è seguita una successiva comunicazione in data 21 marzo 2022 con la quale il legale della ricorrente ha trasmesso,



su richiesta espressa dell'intermediario del 16 marzo 2022 e pena considerare il reclamo "chiuso per mancata risposta" decorsi 10 giorni dalla comunicazione, la documentazione integrativa (procura e documento d'identità). Con la comunicazione del 21 marzo 2022 la ricorrente, oltre ad inviare la documentazione richiesta, ribadiva di rimanere in attesa di un riscontro al suo reclamo, in assenza del quale prospettava di adire l'autorità giudiziaria. Il Collegio, pertanto, ritiene che il termine annuale di proposizione del ricorso, decorrente dal reclamo, nel caso di specie vada calcolato dalla comunicazione della ricorrente del 21 marzo 2022 e, pertanto, è da ritenersi tempestivo.

Ciò premesso, nel merito, il ricorso ha ad oggetto l'accertamento della responsabilità degli intermediari resistenti per non aver correttamente identificato la ricorrente e aver consentito l'apertura di due distinti rapporti di conto corrente da parte di terzi utilizzando illegittimamente l'identità della stessa.

A tal fine occorre considerare che il d.lgs. n. 231 del 21 novembre 2007 (Attuazione della direttiva 2005/60/CE concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo, nonché della direttiva 2006/70/CE che ne reca misure di esecuzione), nel dettare la disciplina antiriciclaggio applicabile agli intermediari del credito, detta una serie di obblighi inderogabili e cogenti sia in capo ai clienti sia in capo agli intermediari, laddove in particolare si prevede che questi ultimi sono tenuti ad acquisire una serie di informazioni riferite al cliente e i rapporti con questi intrattenuti. In particolare:

- ✓ l'art. 18 prevede che gli obblighi di adeguata verifica da effettuarsi prima dell'instaurazione del rapporto continuativo si attuano attraverso: (i) l'identificazione del cliente e la verifica della sua identità sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti da una fonte affidabile e indipendente; (ii) l'adozione di misure proporzionate al rischio; (iii) l'acquisizione e la valutazione di informazioni sullo scopo e sulla natura del rapporto continuativo o della prestazione professionale
- ✓ l'art. 19 detta le modalità con cui tale verifica deve essere effettuata *"l'identificazione del cliente e del titolare effettivo è svolta in presenza del medesimo cliente ovvero dell'esecutore, anche attraverso dipendenti o collaboratori del soggetto obbligato e consiste nell'acquisizione dei dati identificativi forniti dal cliente, previa esibizione di un documento d'identità in corso di validità o altro documento di riconoscimento equipollente ai sensi della normativa vigente, del quale viene acquisita copia in formato cartaceo o elettronico."* L'obbligo di identificazione può essere assolto anche senza la presenza fisica del cliente, nei seguenti casi: (i) per i clienti i cui dati identificativi risultino da atti pubblici, da scritture private autenticate o da certificati qualificati di firma digitale; (ii) allorché il cliente è titolare di identità digitale con livello di garanzia significativo; (iii) i clienti i cui dati identificativi risultino da dichiarazione della rappresentanza e dell'autorità consolare italiana; (iv) per i clienti che siano già stati identificati dal soggetto obbligato in relazione ad un altro rapporto o prestazione professionale in essere, purché le informazioni esistenti siano aggiornate e adeguate rispetto allo specifico profilo di rischio del cliente; (v) per i clienti che, previa identificazione elettronica dispongono un bonifico verso un conto di pagamento intestato al soggetto tenuto all'obbligo di identificazione. È infine previsto che la verifica dell'identità del cliente richiede il riscontro della veridicità dei dati identificativi contenuti nei documenti e delle informazioni acquisiti all'atto dell'identificazione, solo laddove, in relazione ad essi, sussistano dubbi, incertezze o incongruenze.

Rilevano altresì le disposizioni della Banca d'Italia del 30 luglio 2019 in materia di adeguata verifica della clientela per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento al



terrorismo, con particolare riferimento alla parte II, sezione VIII in tema di operatività a distanza. Tali disposizioni prevedono che i destinatari pongono particolare attenzione all'operatività a distanza, in considerazione dell'assenza di un contatto diretto con il cliente o con l'esecutore e, in particolare, (i) acquisiscono i dati identificativi del cliente e ne effettuano il riscontro su una copia di un valido documento di identità; (ii) effettuano riscontri ulteriori rispetto a quelli previsti, secondo le modalità più opportune in relazione al rischio specifico. 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.

Così individuata la normativa rilevante nel caso di specie e venendo alla fattispecie concreta portata all'attenzione del Collegio, si può rilevare quanto segue.

Il conto presso l'intermediario B è stato aperto *online* e quindi senza la presenza fisica del cliente. L'intermediario ora indicato risulta avere identificato la cliente mediante l'acquisizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ma non tramite un autoscatto ritraente la cliente stessa con in mano il documento, atteso che l'autoscatto è stato effettuato dalla ricorrente, come da essa dichiarato, rispondendo ad un annuncio di lavoro, dopo essere stata contattata da una persona che le richiedeva l'invio di foto dei documenti di identità nonché un autoscatto ove si vedesse il suo volto ed il documento di identità per partecipare alla selezione per un posto di lavoro. I dati della ricorrente, invece, sono stati verificati con quelli presenti sul documento d'identità tramite software Fraud Analyzer, che ha confrontato i dati di riconoscimento con quelli desumibili dalla carta di identità e non ha rilevato alcuna segnalazione.

Il conto presso l'intermediario A è stato aperto *online* a seguito di verifica in base al documento di identità della cliente fornito dai truffatori ed effettuato controlli automatici sui database CRIF e CERVED; nonché, concluso il procedimento di verifica, tramite ricezione di un bonifico da altro conto intestato alla ricorrente, ovvero il c/c aperto presso l'intermediario B, che notoriamente effettua identificazioni a distanza e non in presenza.

Il Collegio rileva come le verifiche effettuate non sono conformi alla normativa applicabile. In particolare, l'intermediario B non ha rispettato quanto previsto dall'art. 19 con riguardo all'identificazione a distanza, non adottando idonee misure rafforzate di adeguata verifica. Quanto all'intermediario A, questo si è avvalso della possibilità di identificare il cliente-persona fisica tramite bonifico esterno, vale a dire ricorrendo ad un bonifico in entrata proveniente da un conto corrente intestato al cliente, ma non si è conformato alla normativa di settore laddove il bonifico non è stato effettuato da un conto per il quale il cliente è stato identificato di persona, atteso che il rapporto di conto corrente aperto presso l'intermediario B a tal fine utilizzato è stato aperto *online* e non di persona. Fermo restando che, nell'ambito dei controlli automatici effettuati dall'intermediario A, era emersa la dicitura "segnalazioni esistenti" che avrebbe richiesto maggiori approfondimenti vista la normativa vigente.

In tale contesto è quindi evidente che nel caso di specie il fatto da cui origina il pregiudizio subito dalla parte ricorrente, vale a dire l'apertura di rapporti di conto corrente a suo nome da parte di terzi al fine di farvi confluire somme provenienti da reato, sia imputabile agli intermediari resistenti, i quali non hanno diligentemente adempiuto agli obblighi di adeguata verifica della clientela come individuati dalla normativa dinnanzi richiamata consentendo comunque l'apertura dei suddetti rapporti di conto corrente. È in particolare evidente che la condotta degli intermediari resistenti sia 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 agli intermediari



resistenti il danno subito dalla parte ricorrente. D'altronde, anche in base ad un giudizio controfattuale è agevole affermare che qualora gli intermediari si fossero attenuti alla normativa dinnanzi richiamata, attuando puntualmente gli obblighi di adeguata verifica che sugli stessi incombono, ciò sarebbe stato sufficiente ad impedire il verificarsi dell'evento dannoso.

Infine il Collegio non può non rilevare come 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 applicabile, 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.

Dalla documentazione in atti risulta che la ricorrente è stata assoggettata a tre procedimenti penali per reati di truffa, uno dei quali è certamente riconducibile ai fatti oggetto del presente procedimento (truffa perpetrata utilizzando i conti correnti aperti presso gli intermediari A e B a nome della ricorrente da parte di terzi ignoti) (si vedano docc. 12 e 13 allegati al ricorso); gli altri due procedimenti sono riferibili agli stessi fatti in base a quanto dichiarato dalla ricorrente in sede di interrogatorio (doc. 12 *"ho un procedimento pendente presso la Procura [...] un altro procedimento in fase di indagini sempre presso la Procura [...] tutti per i medesimi fatti"*). Nel presente procedimento risulta prodotto il provvedimento di archiviazione di un solo procedimento penale promosso nei confronti della ricorrente (doc. 16 allegato al ricorso). Da tale documentazione risulta pertanto provato che la ricorrente è stata sottoposta a procedimenti penali a fronte del furto di identità subito e relativi a truffe realizzate da terzi utilizzando i conti correnti oggetto del presente ricorso, seppur non prodotta agli atti documentazione integrale relativa ai capi di imputazione ed all'avvenuta archiviazione di tutti i procedimenti.

Ciò premesso, accertata e dichiarata la responsabilità degli intermediari resistenti per i pregiudizi subiti dalla parte ricorrente, consistenti nell'essere stata coinvolta in tre procedimenti penali con conseguenti pregiudizi di tipo esistenziale che sono sicuramente 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 euro 5.000,00 per ciascun intermediario resistente (conformemente alla decisione di questo Collegio di Milano n. 10885/2020).

Quanto al danno patrimoniale paventato dalla ricorrente consistente nelle spese legali sostenute per la difesa nei procedimenti penali, il Collegio non ritiene di poter accogliere la domanda in quanto è stata prodotta agli atti esclusivamente di una fattura "pro forma" relativa alle spese legali e non una definitiva alla ricezione del pagamento.

### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che gli intermediari corrispondano ciascuno alla parte ricorrente la somma di euro 5.000,00.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che gli intermediari corrispondano in solido alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di euro 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 8215 del 02 agosto 2023

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA