

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 dell'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 negligenzemente 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, con missiva del 13.4.2021, parte ricorrente ha comunicato di essere stata vittima di un furto d'identità, disconoscendo l'apertura di un conto corrente presso l'intermediario medesimo. Il 14.4.2021 parte



resistente ha immediatamente estinto il rapporto, cancellando ogni riferimento al ricorrente. Il rapporto in questione è stato acceso *online* il 13.1.2021 tramite firma digitale, in ottemperanza alle regole allora vigenti, sulla base di documenti autentici del ricorrente (carta d'identità e codice fiscale) – la cui validità veniva confermata dalla consultazione del sistema SCIPAFI² –, e di un bonifico di conferma proveniente da altro conto del ricorrente incardinato presso un altro istituto bancario. 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. La frode è stata semmai cagionata dalla mancata custodia dei propri dati personali da parte dell'utente, il quale ha consentito che il truffatore ottenesse in originale i propri documenti d'identità. Quanto ai danni asseritamente patiti, essi sono sprovvisti di prova. In ogni caso, qualsiasi risarcimento eventualmente liquidato dal Collegio dovrebbe essere evidentemente ripartito tra le cinque banche in base alle rispettive responsabilità, tutte convenute con separati procedimenti innanzi all'ABF, per evitare una locupletazione a favore del ricorrente.

In sede di repliche, parte ricorrente, oltre a ribadire quanto già affermato, deduce che nessuna condotta negligente le è addebitabile, non essendole stato sottratto alcun documento "in originale". I truffatori hanno evidentemente ottenuto delle copie informatiche, impiegate poi nell'apertura dei conti. 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 la 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. Inoltre, 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 erano 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 ha osservato che il Provvedimento della Banca d'Italia del 2013, cui fa riferimento il ricorrente, è stato superato dal successivo Provvedimento del 2019 in tema di adeguata verifica. Sottolinea come in quest'ultima disciplina sia prevista la possibilità di identificazione tramite bonifico proveniente da altra

banca e sia venuta meno l'esigenza che in fase di apertura del conto di provenienza il cliente sia identificato di persona.

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 osserva che i danni arrecati al nostro assistito si quantificano in via equitativa in € 10.000,00». Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio «di respingere il ricorso e ogni richiesta in esso contenuta. Nella denegata ipotesi in cui doveste pronunciarvi contro la scrivente banca, vi chiediamo di voler ripartire gli importi da voi eventualmente liquidati a favore del ricorrete 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 riterremo necessario, più che opportuno, che gli stessi venissero valutati congiuntamente dal vostro Collegio».

DIRITTO

1. Con il presente ricorso l'istante 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. 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.

In particolare, 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) n. 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».

Il menzionato art. 19, comma 1, lett. a), n. 5 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 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. Tra le modalità di accertamento ulteriori consentite, il provvedimento fa riferimento «a titolo esemplificativo» al bonifico effettuato dal cliente attraverso un intermediario bancario e finanziario con sede in Italia o in un paese comunitario. In questo caso, la norma non richiede la previa identificazione elettronica basata su un doppio fattore di autenticazione (prevista, invece, dall'art. 19, comma 1, lett. a), n. 4-*bis*, d.lgs. n. 231/2007). 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. Al fine di accertare la correttezza delle modalità adottate per la identificazione a distanza, nella riunione del 19.9.2024, il Collegio ha chiesto a parte convenuta di «documentare le modalità adottate per la stipula del contratto, atte a soddisfare il requisito della forma scritta a pena di nullità nonché i fattori di autenticazione a tal fine utilizzati». In risposta alla richiesta, l'intermediario documenta che, ai fini si antiriciclaggio, il cliente è



stato identificato tramite documento di identità la cui autenticità è stata verificata con procedura SCIPAFI e bonifico qualificato da un conto detenuto presso l'intermediario convenuto in un altro procedimento ABF del pari pendente. Il cliente ha accettato le condizioni di utilizzo del servizio di firma digitale, proprio firmandole in tal modo. Dalle specifiche condizioni di cui si è detto non si evincono le regole di funzionamento del servizio, che sono però contenute nel relativo Manuale operativo, che è comunque noto al cliente: «per quanto non espressamente indicato nelle presenti condizioni in tema di attività ed obblighi, si rinvia a quanto contenuto nell'Addendum al Manuale operativo che costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni». Ne segue dunque che il contratto di conto corrente *de quo* è stato correttamente e consapevolmente sottoscritto tramite il servizio di firma digitale, posto che, ai sensi dell'art. 21, comma 3, del Codice dell'amministrazione digitale (d.lgs. n. 82/2005), gli atti per i quali la legge prevede specificamente la forma scritta *ad substantiam*, come i contratti bancari, «soddisfano comunque il requisito della forma scritta se sottoscritti con firma elettronica avanzata, qualificata e digitale».

4. 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 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 PM 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. In ogni caso, è lo stesso intermediario convenuto ad affermare nelle controdeduzioni che il conto aperto presso di sé sia stato utilizzato «come *money mule* di frodi».

Quanto al danno patrimoniale derivante dai procedimenti, il ricorrente produce n. 3 fatture dell'importo di € 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, 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.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 separato ricorso. 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