



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 16/09/2025

### FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Nel marzo del 2020 riceveva dall'intermediario una raccomandata, che lo informava di alcune operazioni da lei effettuate presso lo stesso, operazioni in realtà a lei non ascrivibili non avendo mai avuto alcun conto corrente accesso presso il resistente.
- Messasi in contatto con l'intermediario, scopriva che una persona, utilizzando illecitamente i dati personali e i suoi documenti, aveva aperto un conto corrente a suo nome.
- Il 24 dicembre 2020, pertanto, sporgeva denuncia querela contro ignoti per "sostituzione di persona" presso la stazione dei Carabinieri di Fiorano Modenese.
- Successivamente, è stata indagata dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Venezia, e oggetto pure di un decreto di perquisizione, per il reato di cui all'art. 640 ter c.p. (frode informatica) per fatti risalenti al novembre del 2019, reato a lei attribuito, in quanto realizzato anche grazie all'utilizzo del sopra menzionato conto corrente.
- È stata perciò convocata dalla Polizia di Stato per essere identificata e per la nomina di un difensore; tale procedimento le ha provocato una pesantissima situazione di stress, oltre al danno patrimoniale consistente, almeno, nelle spese di difesa in sede penale.

- La causa di tali danni è da ravvisare anche nella condotta negligente dell'intermediario, che non ha accertato diligentemente l'identità del richiedente all'apertura del conto, falsamente a lei intestato.
- L'intermediario ha riscontrato il reclamo, non reputando ravvisabili mancanze a lui imputabili.
- Da un esame del modulo allegato al suddetto riscontro è risultato che la firma digitale apposta dal truffatore risulta "non valida", dal che si evince che l'intermediario ha aperto il conto corrente senza nemmeno verificare la bontà e la validità della sottoscrizione digitale, il che integra grave e imperdonabile negligenza.
- Parte ricorrente chiede € 18.000,00 per i danni non patrimoniali causati dall'ingiusta imputazione per il reato di frode informatica, consistenti nei gravi e prolungati stati di stress e di sofferenza per essere sottoposta a procedimento penale e nell'impossibilità di essere considerata ancora oggi un soggetto onesto e solvibile, e € 2000,00 per i danni patrimoniali, tra cui le allegate spese di difesa per il processo di truffa.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Eccepisce che è carente di legittimazione passiva in quanto il reato per cui la ricorrente è indagata (frode informatica, art. 640 ter c.p.) non ha nulla a che vedere con l'apertura del conto corrente presso la propria filiale, bensì con l'accesso illegittimo a un altro conto corrente dal quale sono stati disposti i bonifici fraudolenti, intrattenuto presso altra banca e di titolarità di un soggetto vittima di truffa.
- In merito alle asserite negligenze, conformemente al d.lgs. n. 231/2007 nonché al provvedimento della Banca d'Italia del 30 luglio 2019, identificava la ricorrente mediante bonifico disposto da altro intermediario avente sede in Italia ed acquisiva il documento di riconoscimento in corso di validità.
- Secondo la giurisprudenza, la banca è responsabile soltanto in caso di falsità grossolana del documento.
- Il contratto veniva correttamente sottoscritto con firma digitale, mentre la dicitura "validità sconosciuta" è da ricondurre unicamente alla scadenza della firma digitale stessa dopo tre anni.
- Manca, dunque, la prova del nesso causale tra il furto d'identità e la propria condotta.
- Non possono quindi essergli addebitate le spese legali sostenute dalla ricorrente e neppure gli ipotetici danni non patrimoniali, i quali, secondo la giurisprudenza di legittimità, devono essere allegati e provati.
- In seguito ad alcune richieste di accertamento da parte dell'Autorità Giudiziaria, ha provveduto a disporre un blocco cautelativo sul conto corrente in parola, per poi chiuderlo d'ufficio in data 23.04.2020.
- L'intermediario chiede si dichiari la carenza di legittimazione passiva e, in ogni caso, il rigetto del ricorso.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- Quanto all'eccepita carenza di legittimazione passiva, sebbene l'apertura del conto non integri la fattispecie di reato, proprio la stessa ha consentito al reo di realizzare l'illecito penale, acquistandone i frutti e mantenendo al contempo l'anonimato.
- È, perciò, chiaro che l'intermediario, pur non avendo alcuna responsabilità penale, con il proprio negligente accertamento dell'identità del soggetto che chiedeva l'apertura del conto ha reso possibile il compimento del reato e, soprattutto, la conseguente propria imputazione e i danni che ne sono derivati.

- Come risulta dall'allegato inviato dall'intermediario stesso, nelle fotografie sono raffigurati solo il documento d'identità e la tessera sanitaria, e non, come prudentemente avrebbe dovuto pretendere, una propria foto con in mano i già menzionati documenti.
- La verifica della sottoscrizione sarebbe stata possibile soltanto mediante apposizione da parte dell'intermediario della marca temporale qualificata.
- Ad ogni modo, come si desume dagli allegati prodotti dalla controparte, il certificato di firma parrebbe valido dal 01/10/2019 09:40:48 UTC, e la firma parrebbe apposta il 01/10/2019 09:40:54 UTC, ossia sei secondi dopo: questo fa pensare che si tratterebbe di una firma elettronica avanzata (FEA) richiesta e rilasciata contestualmente all'apertura del conto online, meno sicura di una firma elettronica qualificata (FEQ), aperta previo accertamento visivo dell'identità del titolare.
- Una condotta mediamente prudente da parte di chi riceve tale firma dovrebbe imporre al ricevente di associarla a una seconda verifica di identità tramite SPID o CIE o, almeno, ad una videochiamata con un operatore del ricevente per mostrare carta d'identità e volto dell'intestatario, non essendo sufficiente la disposizione di un bonifico da altro conto intestato al medesimo soggetto.
- Quanto all'esistenza dei danni non patrimoniali, non può sfuggire la misura di ansia, di stress, e la conseguente perdita di serenità, con pregiudizi anche per la salute psicofisica, che può causare a una persona onesta e retta l'essere ingiustamente sottoposta ad anni di procedure di rilevanza penale, pur nella piena consapevolezza di non avere nulla a che fare con i fatti criminosi ascritti.

In sede di contropliche l'intermediario afferma quanto segue.

- L'evento generatore del danno asseritamente patito dalla ricorrente con il procedimento penale oggetto di ricorso va individuato nell'accesso illegittimo al conto corrente ordinante - che non è in essere presso di sé - e/o nella successiva operazione di autorizzazione del bonifico a favore del conto corrente in esame, piuttosto che nell'apertura del conto corrente medesimo.
- Privo di fondamento è l'assunto secondo cui avrebbe dovuto "pretendere" fotografie della ricorrente stessa con in mano il proprio documento, dal momento che l'identificazione dell'odierna ricorrente non avveniva sulla base dei semplici documenti di riconoscimento, ma mediante un bonifico disposto dalla stessa attraverso un altro intermediario bancario presso il quale ella risultava già titolare di un rapporto di conto e, pertanto, già identificata.
- L'assenza di anomalie circa l'identità della ricorrente veniva appurata anche mediante la consultazione di apposite banche dati poste a disposizione degli intermediari.
- La firma digitale in esame è una firma elettronica qualificata (FEQ) legalmente equiparata alla firma autografa, l'adesione alla quale prevede: (i) l'emissione di un Certificato Digitale da parte di un Certificatore Accreditato (I\*\*\* S.p.A - primo Ente Certificatore per la firma digitale in Italia), per ciascun cliente che aderisce al servizio e (ii) la firma dei contratti e delle disposizioni "dematerializzate" da parte del cliente tramite l'inserimento di PIN + OTP.
- Ad ogni modo, l'art. 21 del Codice dell'Amministrazione Digitale attribuisce l'efficacia prevista dall'art. 2702 c.c. nonché il requisito della forma scritta anche al documento informatico munito di firma elettronica avanzata.
- Stante l'insussistenza di alcun fatto lesivo che gli possa essere ascritto, non gli possono essere in alcun modo addebitate le spese necessarie alla difesa della ricorrente (anche in sede penale), né i paventati danni "moralì", non risultando essi peraltro in alcun modo provati.

## DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente lamenta la violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di identificazione della clientela che ha consentito a un truffatore, tramite un furto di identità, di aprire un conto a suo nome per perpetrare delle truffe informatiche. A seguito di questa sottrazione di identità, la ricorrente è stata vittima di un procedimento penale ex art. 640 ter c.p. in quanto sul conto a lei falsamente intestato sono transitati bonifici disposti da altri conti di vittime di frodi. Pertanto, la ricorrente chiede il risarcimento del danno non patrimoniale, quantificato equitativamente in € 18.000,00 per i gravi e prolungati stati di stress e di sofferenza subiti per essere sottoposta a procedimento penale e l'impossibilità di essere considerata ancora oggi un soggetto onesto e solvibile, e di quello non patrimoniale, calcolato in € 2.000,00 inclusivi anche delle spese legali di difesa nel procedimento penale, in quanto causati dalla grave violazione da parte dell'intermediario delle norme in materia di identificazione della clientela.

L'intermediario eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva rispetto al ricorso in esame, fondata sul rilievo che non sussisterebbe alcun nesso di causalità tra le asserite negligenze a lui imputate nell'identificazione del cliente in sede di apertura del conto e il procedimento penale a carico della ricorrente (con i conseguenti disagi patrimoniali e non patrimoniali). Il convenuto osserva che il reato per cui la ricorrente è stata indagata (frode informatica ex art. 640ter cod. pen.) si è realizzato mediante l'intrusione di terzi nell'internet banking della vittima e la conseguente disposizione di bonifici non autorizzati dal conto intestato alla vittima stessa, a nulla rilevando l'apertura di un conto a nome della ricorrente, che rimarrebbe circostanza estranea alla fattispecie criminosa. L'eccezione non coglie nel segno e non può pertanto essere accolta. Il Collegio reputa che l'individuazione della ricorrente quale possibile autore della frode è dovuta proprio al fatto che i proventi del reato (i.e. le somme portate dai bonifici fraudolenti) sono affluite sul conto a lei falsamente intestato. Questo si desume chiaramente dal decreto di perquisizione emesso dal Pubblico Ministero, versato in atti, e dalla dinamica della truffa, che ha richiesto l'apertura del conto per accreditarvi i proventi delle frodi informatiche. Detta apertura a nome della ricorrente, quindi, pur non integrando di per sé il reato ex art. 640 ter c.p., è però strumentale alla sua realizzazione in quanto servita al malfattore per celare la sua identità e percepire i proventi. Fattispecie analoga, del resto, è stata sottoposta al vaglio del Collegio di coordinamento (n. 6070/2024), il quale ha riconosciuto la legittimazione attiva al soggetto che, a causa di un furto d'identità, ha subito le conseguenze pregiudizievoli di un procedimento penale. Implicitamente, dunque, è stata riconosciuta la correlativa legittimazione passiva all'intermediario in merito alle contestazioni in materia di adeguata verifica della clientela in sede di apertura di un rapporto. Pertanto il Collegio procede a valutare la domanda della ricorrente contro l'intermediario.

Riguardo alla dinamica dei fatti, dal ricorso e di querela risulta che la ricorrente veniva informata dalla parte resistente (con la quale non intratteneva alcun rapporto) dell'effettuazione di alcune operazioni di bonifico, da lei mai autorizzate. Appurava, quindi, che ignoti malfattori avevano aperto a suo nome un conto corrente presso il convenuto, su cui avevano fatto affluire le somme di alcuni bonifici effettuati ai danni di terzi. In conseguenza di ciò, la ricorrente veniva indagata per il reato di frode informatica quale presunto autore dei bonifici fraudolenti, grazie al fatto che i proventi di tale attività criminosa affluivano sul conto intestato a suo nome. Appare dunque probabile che l'apertura di un conto a nome della ricorrente sia stata possibile grazie ad un furto d'identità con cui terzi malfattori sono in qualche modo venuti in possesso dei suoi dati e dei suoi documenti. La ricorrente ritiene che al convenuto siano addebitabili negligenze, omissioni e violazioni nell'identificazione del cliente in sede di apertura di un nuovo rapporto ai sensi della disciplina vigente.

Questione centrale è dunque la valutazione del rispetto della normativa sull'adeguata verifica della clientela da parte dell'intermediario. Questi fa presente di aver accertato l'identità del cliente attraverso le seguenti modalità: ricezione di un bonifico da altro conto intestato al potenziale cliente, acquisizione dei documenti d'identità, consultazione delle banche dati creditizie.

Come previsto dalle disposizioni in materia, l'intermediario ha correttamente identificato parte ricorrente tramite l'esecuzione di un bonifico proveniente da altro conto intestato alla stessa e versa il relativo allegato. L'istante non smentisce la titolarità del conto da cui il bonifico è stato disposto: non è chiaro, dunque, come sia stato possibile l'eventuale accesso di terzi a tale conto e la conseguente disposizione del bonifico (se, ad esempio, il malfattore sia in qualche modo venuto a conoscenza delle credenziali dell'internet banking della ricorrente).

L'intermediario ha poi proceduto all'acquisizione del documento di identità e del codice fiscale del potenziale cliente. In atti sono versati i documenti di cui è in possesso l'intermediario e quelli allegati dalla ricorrente. Orbene, il Collegio costata agevolmente che il documento d'identità utilizzato per l'apertura del conto e il documento d'identità allegato dalla ricorrente al ricorso riportano numero, data di scadenza e foto diverse, mentre coincidono altri elementi, tra cui l'indirizzo di residenza. Lo stessi dicasi per la tessera sanitaria, versata in atti dall'intermediario e dalla ricorrente: anche in tal caso differiscono quanto al numero della tessera e alla data di scadenza. I documenti esibiti dall'intermediario sono pertanto evidentemente falsi.

L'intermediario prosegue rappresentando di aver verificato eventuali anomalie mediante la consultazione di banche dati creditizie. Non risultano contestazioni dell'istante al riguardo.

L'intermediario evidenzia, infine, che il contratto di conto corrente veniva sottoscritto mediante apposizione di firma digitale e produce le schermate, evidenziando che l'impossibilità di verificare la validità della firma dipende dall'avvenuta scadenza del certificato digitale: Parte ricorrente, in sede di repliche, sostiene che il contratto di conto corrente in questione sarebbe stato firmato non con una firma elettronica qualificata, bensì con firma elettronica avanzata: tanto si desumerebbe dalla circostanza che tra l'emissione del certificato e la firma sono passati solo sei secondi, come da documentazione in atti. In sede di controrepliche, l'intermediario produce copia del modulo di richiesta dei servizi di firma digitale, che prevede l'emissione di un certificato digitale da parte di un certificatore accreditato per ciascun cliente che aderisce al servizio e la firma dei contratti e delle disposizioni "dematerializzate" da parte del cliente tramite l'inserimento di PIN + OTP. In ogni caso, osserva la resistente, l'art. 20 del Codice dell'Amministrazione digitale conferisce anche alla firma elettronica avanzata l'efficacia degli atti scritti di cui all'art. 2702 cod. civ.

Occorre quindi valutare la conformità alla normativa della condotta tenuta dall'intermediario. In materia si richiama il d.lgs. n. 231/2007 (emanato in 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) il quale dispone, in sintesi, che: a) i soggetti obbligati procedono all'adeguata verifica del cliente in occasione dell'instaurazione di un rapporto continuativo e, "in ogni caso", quando vi è sospetto di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo (art. 17); b) gli obblighi di adeguata verifica si attuano attraverso l'identificazione e verifica della identità del cliente, l'acquisizione e la valutazione di informazioni sullo scopo e sulla natura del rapporto continuativo, nonché attraverso il controllo costante del rapporto con il cliente, tramite l'esame della complessiva operatività del cliente medesimo, la verifica e l'aggiornamento dei dati e delle informazioni già acquisite, anche riguardo, se necessario, alla verifica della provenienza dei fondi e delle risorse nella disponibilità del cliente (art. 18).

In proposito, il Collegio osserva che 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. "L'obbligo di identificazione si considera assolto, anche senza la presenza fisica del cliente, nei seguenti casi: 4-bis) per i clienti che, previa identificazione elettronica basata su credenziali che assicurano i requisiti previsti dall'articolo 4 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389 della Commissione del 27 novembre 2017, dispongono un bonifico verso un conto di pagamento intestato al soggetto tenuto all'obbligo di identificazione. Tale modalità di identificazione e verifica dell'identità può essere utilizzata 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; 5) 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'articolo 7, comma 1, lettera a), tenendo conto dell'evoluzione delle tecniche di identificazione a distanza".

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. 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 30/07/2019, che ha sostituito il precedente Provvedimento della Banca d'Italia del 03/04/2013. La Sezione VIII, lett. b) delle Disposizioni della Banca d'Italia prevedono 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, a titolo esemplificativo, anche il bonifico effettuato dal cliente attraverso un intermediario bancario e finanziario con sede in Italia o in un paese comunitario; richiesta di invio di documentazione controfirmata; verifica su residenza, domicilio, attività svolta, tramite richieste di informazioni ai competenti uffici ovvero mediante incontri in loco, effettuati avvalendosi di personale proprio o di terzi.

Ciò posto, in merito al bonifico come modalità di identificazione "ulteriore", il Collegio ritiene che la stessa sia conforme al quadro normativo (sul punto, v. Collegio di Bologna, 01/08/2025). Alle stesse conclusioni si perviene con riguardo alla firma digitale (a fronte di documentazione analoga a quella prodotta nel caso di specie, cfr. Collegio di Bologna, 01/08/2025; Collegio di Roma, n. 8884/24).

Al contrario, riguardo alla carta d'identità e alla tessera sanitaria il Collegio ritiene che l'intermediario abbia gravemente violato gli obblighi imposti dalla normativa vigente. La Sezione VIII, lett. b), delle Disposizioni della Banca d'Italia prevedono testualmente che in caso di apertura di un rapporto a distanza, l'intermediario acquisisca copia dei documenti del richiedente e verifichi l'autenticità degli stessi: proprio detto controllo non è stato colpevolmente effettuato. La carta d'identità e la tessera sanitaria prodotte dall'intermediario riportano numero, data di scadenza (cie e tessera) e foto (cie) diverse rispetto a quelle allegate dalla ricorrente. Se l'intermediario avesse verificato l'autenticità dei suddetti documenti, ne avrebbe individuato agevolmente la falsità e non avrebbe quindi aperto il conto, considerato in particolare che il documento di identità è la carta elettronica, adottata in Italia sulla base del Regolamento (UE) 2014/910 (c.d. eIDAS, Electronic IDentification Authentication and Signature). Vi è pertanto una evidente e grave negligenza dell'intermediario in sede di identificazione della clientela che ha prodotto una serie di pregiudizi alla ricorrente.

L'attrice formula la domanda risarcitoria per le seguenti voci di danno: danno non patrimoniale, individuato nei "gravi e prolungati stati di stress e di sofferenza derivanti, tra l'altro, dall'essere sottoposto a procedimento penale", nonché "dall'impossibilità, ancora oggi in corso, di essere considerato un soggetto onesto e solvibile", quantificato equitativamente in € 18.000,00; danno patrimoniale, consistente anche nelle spese di assistenza difensiva sostenute a causa del procedimento penale che l'ha riguardata, quantificato in € 2000,00.

Rispetto alla voce di danno non patrimoniale, il Collegio considera, quale documentazione a supporto, alcuni atti del procedimento penale, quale il decreto di perquisizione e il verbale di perquisizione. Relativamente al danno patrimoniale, sono allegati il verbale di nomina del difensore e la parcella emessa dal medesimo.

Rispetto ai pregiudizi morali derivanti dal coinvolgimento in un procedimento penale il Collegio di Coordinamento (n. 6070/2024), considerato che la parte ricorrente lamentava il patimento derivante dall'essere stata ingiustamente coinvolta in un procedimento penale e valutata la documentazione agli atti (in particolare, il decreto di citazione diretta a giudizio e la sentenza del 28.04.2022), ha ritenuto tale voce di danno sussistente e suscettibile di liquidazione in via equitativa, reputando ragionevole quantificare il danno non patrimoniale subito dalla ricorrente in € 5.000 (cfr., ad esempio, Collegio di Roma, n. 367/2023; Collegio di Milano, n. 8215/2023). In considerazione delle circostanze del caso in esame, il Collegio ritiene in via equitativa di riconoscere alla ricorrente il danno di € 8.000,00. Rispetto al pregiudizio patrimoniale, il Collegio accoglie la quantificazione della istante in quanto supportata dalla relativa prova.

Pertanto, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e riconosce il diritto della ricorrente al risarcimento dei danni patrimoniali (€ 2.000,00) e non patrimoniali (€ 8.000,00), quantificati complessivamente in € 10.000,00.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente al rimborso dell'importo complessivo di euro 10.000,00 (diecimila/00).**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
CHIARA TENELLA SILLANI