

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 28/01/2026

FATTO

Il ricorrente, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro riferendo di aver scoperto solo il 4 aprile 2025 l'esistenza di un conto corrente a lui intestato, dopo aver ricevuto una comunicazione di recesso dall'intermediario convenuto; afferma di non aver mai aperto il conto, né firmato alcun contratto e di aver scoperto tramite l'App della banca numerose operazioni sospette effettuate tra il settembre 2024 e il marzo 2025; aggiunge che, dopo aver richiesto senza esito la documentazione relativa all'apertura del conto, ha presentato denuncia contro ignoti e un reclamo formale all'intermediario. Di quest'ultimo lamenta la condotta negligente, per non aver effettuato adeguate verifiche sull'identità del cliente, permettendo l'uso fraudolento del conto, con danni reputazionali e rischi legali a suo carico. Chiede per ciò di vedersi riconosciuto il diritto al risarcimento del danno sofferto, che quantifica in 20.000,00 euro; chiede altresì la cancellazione di ogni iscrizione negativa nelle banche dati creditizie e il rimborso delle spese sostenute per la presentazione del ricorso e per l'assistenza professionale.

L'intermediario, costituitosi, eccepisce preliminarmente l'inammissibilità del ricorso *ratione materiae*, perché relativo a questioni inerenti la violazione della disciplina antiriciclaggio; nel merito eccepisce che il conto sia stato aperto regolarmente, a distanza, nel settembre 2024, tramite identificazione digitale basata su un documento di identità valido e un video di riconoscimento riconducibile al ricorrente;

eccepisce che il recesso dal rapporto è avvenuto per irregolare movimentazione e che la domanda risarcitoria sia priva di supporto probatorio.

In sede dei repliche, il ricorrente ribadisce di non riconoscere l'e-mail associata al conto e sostiene che il video usato per l'identificazione sia stato ottenuto in modo fraudolento. L'intermediario, nelle controrepliche, eccepisce ancora la legittimità della propria condotta.

DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a valutare la condotta dell'intermediario in relazione all'apertura di un conto corrente online, in seguito al furto d'identità subito dal ricorrente e denunciato alle autorità il 29 aprile 2025, ex art. 494 c.p.

2. L'eccezione preliminare di incompetenza *ratione materiae* è infondata: secondo un orientamento consolidato e condiviso fra i Collegi territoriali dell'Arbitro, e cristallizzato in più decisioni del Collegio di coordinamento, «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» (così la decisione n. 11070/2023, ma poi anche la n. 6070/2024); d'altra parte, il Collegio di coordinamento ha chiarito come, «ai sensi della disciplina volta a definire la competenza dell'ABF, è cliente il soggetto a cui favore esistano specifici obblighi di protezione da parte dell'intermediario» (è la decisione n. 7283/2018), ciò che consente di ritenere il ricorrente, nel caso di specie, parte di un rapporto rilevante per la competenza dell'Arbitro.

3. Nel merito il ricorrente afferma che la procedura di identificazione del cliente sia stata esperita quantomeno con superficialità, violando gli obblighi di diligenza posti dalla disciplina di settore, che impone una «corretta identificazione del cliente». L'intermediario resistente eccepisce di aver identificato il ricorrente a distanza attraverso la sottoscrizione del contratto tramite firma digitale e l'acquisizione di un video dal cui esame risulterebbe confermata la congruenza fra le fattezze del volto ivi ripreso e quelle del ricorrente.

4. Nel caso di specie rileva la disciplina posta dal d.lgs. n. 231/2007 (attuativo della direttiva 2005/60/CE sulla prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminosi e di finanziamento del terrorismo) secondo cui 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 (è l'art. 17); inoltre, quanto all'attuazione obblighi di adeguata verifica, si dispone che si identifichi e verifichi l'identità del cliente, l'acquisizione e la valutazione di informazioni sullo scopo e sulla natura del rapporto continuativo, e che si controlli costantemente il rapporto con il cliente tramite l'esame della complessiva operatività a lui riferibile, 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 (è l'art. 18). Il controllo costante nel corso del rapporto continuativo si attua attraverso l'analisi delle operazioni effettuate durante tutta la durata del rapporto, in modo da verificarne la coerenza con la conoscenza che il soggetto obbligato ha del cliente e del suo profilo di rischio, anche riguardo, se necessario, all'origine dei fondi (è l'art. 19). Sono inoltre previsti obblighi di adeguata verifica rafforzata in presenza di un elevato rischio di riciclaggio, nell'applicazione dei quali i soggetti obbligati tengono conto di diversi fattori (art. 24). Emerge già dal tenore di queste disposizioni come il legislatore abbia inteso imporre sugli intermediari obblighi stringenti, e un comportamento comunque informato ai canoni di correttezza e buona fede.

5. Nel caso di specie l'intermediario ha descritto nel dettaglio la procedura di identificazione del cliente, avvenuta, contrariamente a quanto sostiene il ricorrente, con la ricezione di un documento sottoscritto con firma digitale; la validità della sottoscrizione del documento, peraltro non contestata

espressamente dal ricorrente, è quella legale: essa produce gli stessi effetti della firma autografa; inoltre, lo stesso ricorrente nella sua ricostruzione non nega di aver registrato un video per l'intermediario, sebbene con la convinzione servisse ad altro scopo; sul piano degli obblighi identificativi, allora, all'intermediario non appare imputabile alcuna violazione.

6. In relazione alla lamentata negligente condotta il ricorrente formula due domande, entrambe non meritevoli di accoglimento: sia quella risarcitoria che quella di cancellazione delle segnalazioni dai SIC sono prive di alcun supporto probatorio: per la seconda l'intermediario ha prodotto documenti idonei a provare l'assenza di segnalazioni negative in relazione al ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE