

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 28/01/2026

FATTO

Con ricorso del 9.7.2025, parte attrice espone che, in data 27.3.2024, veniva contattata da un dipendente di una banca terza, che la informava dell'esistenza di movimenti sospetti su un conto corrente a lei intestato, conto che lei non aveva mai aperto né utilizzato. In tale occasione apprendeva che a suo nome erano stati aperti più conti correnti *online* presso diversi istituti di credito, mediante l'uso illecito dei suoi documenti, con numerose movimentazioni in entrata e in uscita di importi anche rilevanti verso soggetti terzi e verso altri conti a lei formalmente intestati ma mai richiesti. Nella medesima giornata la ricorrente presentava denuncia per lo smarrimento della carta di identità e, nei giorni successivi, richiedeva agli istituti coinvolti la documentazione relativa all'apertura dei rapporti, agli estratti conto e ai dati tecnici delle operazioni. In data 24.9.2024 riceveva la notifica di un decreto ingiuntivo fondato su operazioni effettuate da uno dei conti fraudolentemente aperti a suo nome, operazioni che lei non aveva effettuato. Riferisce infine di essere stata convocata dalla Guardia di Finanza per accertamenti connessi alle movimentazioni contestate e di non aver ricevuto risposte complete da tutti gli intermediari coinvolti; chiede pertanto che l'Arbitro accerti le modalità di apertura e gestione dei conti indebitamente intestati e le eventuali responsabilità degli intermediari.

In sede di controdeduzioni, la banca riferisce che a nome della ricorrente venivano aperti in data 7.7.2023 un conto corrente *online* e una carta di debito tramite procedura di *onboarding* a distanza con firma elettronica avanzata. A seguito dell'emersione di operatività anomala e della segnalazione della ricorrente, l'intermediario bloccava cautelativamente il conto il 15.4.2024, recedeva dal rapporto e procedeva alla chiusura, avviando la cancellazione *ex tunc* di ogni collegamento tra i rapporti e l'anagrafica della ricorrente. In via preliminare, la banca eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancato previo reclamo. In subordine, deduce la cessazione della materia del contendere, avendo già integralmente regolarizzato la posizione della ricorrente. Nel merito, contesta ogni addebito di irregolarità, evidenziando che l'apertura del rapporto avveniva nel pieno rispetto della normativa e delle disposizioni di vigilanza, mediante un processo di identificazione a distanza strutturato (verifica documentale, controlli OCR, riconoscimento biometrico, prova di vita, *screening* antifrode e antiriciclaggio), idoneo a escludere responsabilità dell'intermediario. L'eventuale furto di identità costituisce evento esterno non imputabile alla banca, che ha comunque adottato tempestivamente tutte le misure correttive. La banca chiede pertanto che il ricorso sia dichiarato inammissibile, improcedibile o, in subordine, respinto nel merito.

In sede di repliche, la ricorrente contesta l'eccezione di inammissibilità, deducendo di avere trasmesso alla banca tre distinti reclami: il primo via *e-mail* il 27.3.2024, con segnalazione immediata del furto d'identità e richiesta di protezione; il secondo l'11.4.2024, con invio della documentazione e richiesta di accesso a tutti i dati utili; il terzo il 14.10.2024, a mezzo legale, reiterando le richieste rimaste prive di riscontro. Sostiene che tali comunicazioni hanno raggiunto la banca, che vi ha dato seguito, sicché il reclamo deve ritenersi esistente ed efficace, a prescindere dal canale formale indicato nel foglio informativo mai conosciuto né sottoscritto dalla ricorrente. Nel merito, esclude la cessazione della materia del contendere, rilevando di non avere mai ricevuto dalla banca l'estratto conto, la documentazione di apertura, i dati informatici e gli indirizzi IP necessari a tutelarsi in sede giudiziaria. Evidenzia di avere dovuto opporre un decreto ingiuntivo emesso dal Tribunale di Cagliari per operazioni fraudolente originate o transitate sul conto acceso presso la resistente falsamente intestato, senza poter disporre di prove documentali, ottenute solo con la memoria difensiva della banca in questa sede. Deduce inoltre che in data 4.8.2025 la resistente avrebbe iscritto a suo carico una sofferenza per € 8.577,00 circostanza nuova e gravissima, incompatibile con l'asserita cancellazione del rapporto e lesiva della sua reputazione creditizia. La ricorrente contesta infine la regolarità della procedura di identificazione, sostenendo che il documento d'identità utilizzato per l'apertura fosse un falso grossolano, che mancassero verifiche su codice fiscale, recapiti, firma digitale e *selfie* con documento, e che la procedura applicata al momento della denuncia del 27.3.2024 dimostrerebbe come la truffa sarebbe stata evitabile se correttamente adottata sin dall'origine. Conclude chiedendo l'accoglimento del ricorso e l'adozione di ogni provvedimento idoneo a rimuovere il pregiudizio subito.

In sede di controrepliche, la banca ribadisce la piena regolarità della procedura di identificazione adottata in fase di apertura del rapporto, conforme alla normativa e alle disposizioni della Banca d'Italia, chiarendo che il selfie con documento in mano non è richiesto in *onboarding* ma solo in fasi successive di verifica. Evidenzia di avere bloccato cautelativamente il conto per operatività anomala e di averlo poi chiuso, procedendo alla cancellazione *ex tunc* di ogni collegamento tra la ricorrente e i rapporti aperti, nonché alla rimozione delle segnalazioni in CRIF e presso l'Agenzia delle Entrate. Contesta l'esistenza di danni in capo alla ricorrente e deposita l'estratto conto a conferma della propria condotta collaborativa.

In relazione alle rispettive argomentazioni, la ricorrente chiede che l'Arbitro «consenta, agevoli, disponga ogni più opportuno accertamento, onde la ricorrente possa fruire delle risultanze a tutela dei suoi diritti. Si chiede che l'arbitro bancario osservi le modalità di apertura e di tenuta dei rapporti in

esame e ne valuti, con ogni conseguenza, l'eventuale presenza di irregolarità, anche in relazione all'interesse [della ricorrente]». Dal canto suo, la banca chiede al Collegio di: «in via preliminare, dichiarare il ricorso inammissibile per mancato esperimento di preventivo reclamo; nel merito, dichiarare il ricorso improcedibile per cessazione della materia del contendere; nel merito, rigettare il ricorso della ricorrente per infondatezza».

DIRITTO

1. La ricorrente ha replicato all'eccezione di inammissibilità del ricorso in quanto non preceduto da reclamo sostenendo di aver presentato tre reclami e segnatamente:

- primo reclamo del 27.3.2024: non si ha evidenza in atti di detto reclamo. Sono presenti messaggi *m ai* trasmessi ad altre banche ma non ci sono comunicazioni indirizzate alla resistente;
- secondo reclamo dell'11.4.2024: vengono specificate le seguenti istanze: «1) di procedere al blocco del c/c in oggetto in quanto è stato aperto in modo fraudolento da terze persone a mia insaputa e senza il mio consenso; 2) di avere copia dettagliata dell'estratto conto aperto a mio nome; 3) di avere copia dei dati di contatto e dei documenti utilizzati per l'attivazione del suddetto c/c; 4) di avere la lista degli indirizzi IP da cui sono state effettuate le operazioni *online*»;
- terzo reclamo, inviato dal procuratore incaricato, dell'11.10.2024, in cui viene riassunto e precisato il contenuto del reclamo precedente.

Si ritiene che le due missive che risultano trasmesse integrano dei reclami alla luce delle Disposizioni ABF, nella misura in cui individuano problemi di cui si chiede alla banca la soluzione insieme al rilascio di determinata documentazione (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 12211/2022: «queste comunicazioni contengono infatti una contestazione, specifica e intellegibile, in merito all'operato dell'intermediario, che viene sostanzialmente diffidato a risolvere la medesima questione oggetto del ricorso, vale a dire l'aumento delle rate di mutuo successivo al periodo di sospensione. Sotto questi profili il ricorso risulta ammissibile».

2. La ricorrente contesta che l'intermediario non abbia osservato la disciplina vigente in materia di identificazione, consentendo a terzi di aprire un conto corrente a proprio nome e di operare indebitamente su rapporti bancari.

In un caso di furto d'identità con apertura di conto a nome altrui, gli obblighi di adeguata verifica e identificazione non tutelano solo l'intermediario, ma anche i consociati dal rischio di essere coinvolti in vicende fraudolente; ciò consente di riconoscere un "contatto sociale qualificato" tra intermediario e soggetto formalmente intestatario del rapporto, legittimandolo a ricorrere all'ABF per i danni da violazione di tali obblighi (Collegio di coordinamento, decisione n. 6070 del 21.5.2024; conforme Collegio di Roma n. 851 del 19.1.2024). Il contenuto dell'adeguata verifica ex d.lgs. n. 231/2007 in apertura di rapporto continuativo consiste nella identificazione e verifica dell'identità su base documentale o informativa affidabile e indipendente (artt. 17 e 18, lett. a), oltre alla raccolta di informazioni su scopo e natura del rapporto e, se necessario in base al rischio, ulteriori informazioni anche economico-patrimoniali (art. 18, lett. c). L'art. 19 d.lgs. n. 231/2007 disciplina anche l'adeguata verifica in assenza di presenza fisica e contempla, tra le modalità, l'utilizzo del «bonifico di riconoscimento» proveniente da altro intermediario soggetto ad adeguata verifica. La normativa distingue due canali normativi per l'identificazione a distanza:

- (i) l'art. 19, comma 1, lett. a), n. 4-*bis*, d.lgs. n. 231/2007, che considera assolto l'obbligo quando il cliente dispone un bonifico verso un conto intestato al soggetto obbligato, ma solo previa identificazione elettronica con credenziali conformi ai requisiti di autenticazione forte di cui al Reg. delegato (UE) 2018/389 (SCA basata su due o più elementi e generazione di un codice di autenticazione) e con le ulteriori limitazioni oggettive indicate dalla stessa norma;

- (ii) l'art. 19, comma 1, lett. a), n. 5, d.lgs. n. 231/2007, che rimette alle Autorità di vigilanza di settore l'individuazione di forme e modalità idonee di identificazione a distanza, in attuazione dell'art. 7, comma 1, lett. a), d.lgs. 231/2007.

Infine, ai sensi del Provvedimento Banca d'Italia 30.7.2019 ("Disposizioni in materia di adeguata verifica della clientela"), l'apertura a distanza richiede l'acquisizione di copia dei documenti e la verifica della loro autenticità, oltre a riscontri ulteriori commisurati al rischio; tra tali riscontri, "a titolo esemplificativo", è indicato il bonifico effettuato dal cliente tramite un intermediario con sede in Italia o in un Paese UE.

L'intermediario ha dedotto di aver provveduto all'identificazione del cliente nelle seguenti modalità:

1. l'identificazione è avvenuta interamente a distanza, tramite *app* o sito *web*, mediante procedura di *onboarding* digitale;
2. il soggetto richiedente ha inserito i dati anagrafici (nome, cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo, attività lavorativa, fascia di reddito e origine dei fondi);
3. è stato caricato un documento di identità, acquisito tramite fotografia fronte/retro scattata in tempo reale, con blocco automatico della procedura in caso di caricamento di fotocopie o *screenshot*;
4. i dati del documento sono stati sottoposti a verifica automatizzata OCR e a controlli di autenticità tramite *software* biometrico, finalizzati a verificare l'autenticità del documento, la corrispondenza tra il volto del richiedente e la foto del documento e accertare la "prova di vita" mediante confronto biometrico tra il documento e due *selfie* o un video-*selfie* scattati *live* con espressioni diverse.

L'intermediario non fornisce evidenze documentali che comprovino l'effettivo susseguirsi dei descritti passaggi integranti la procedura di identificazione e neppure gli esiti dei controlli effettuati dai processi automatizzati che dichiara di aver seguito. Produce evidenza del documento di identità trasmesso in fase di identificazione e il c.d. *selfie* scattato dal richiedente. In sede di repliche, la ricorrente contesta che il documento d'identità utilizzato per l'apertura fosse un falso grossolano, che mancassero verifiche su codice fiscale, recapiti, firma digitale e *selfie* con documento, addebitando all'intermediario grave negligenza nella procedura identificativa. In particolare, la ricorrente contesta che il documento di identità versato in atti: (i) non rechi la sigla IT, la bandiera dell'Europa; (ii) presenti macroscopici errori ortografici e simboli estemporanei sul suo retro "COGNOME E NOME DEL PADREE DELLA MADRE O DI CHI NE FA LE VECI"; (iii) il documento conterrebbe anche difetti della filigrana in corrispondenza delle foto, sia sul fronte che sul retro. A tali eccezioni l'intermediario controreplica affermando la correttezza del proprio operato alla luce del Provvedimento emanato dalla Banca d'Italia, senza contestare specificamente gli elementi di falsità indicati dalla ricorrente. Si osserva, inoltre, che, contrariamente a quanto dichiarato, l'intermediario produce evidenza di un solo *selfie* del richiedente, mancando di provare di averne acquisiti due con espressioni diverse.

In un precedente caso simile a quello oggetto del presente ricorso, contro il medesimo intermediario che aveva seguito la medesima procedura identificativa qui descritta, il Collegio ha ritenuto insufficiente la prova di aver adottato adeguati strumenti di verifica dell'identità del richiedente l'apertura del conto, accertando l'illegittimità del comportamento dell'intermediario, condannando questi al risarcimento del danno (nel presente ricorso, tuttavia, non è formulata alcuna domanda risarcitoria). Collegio di Roma, 3913 del 18.4.2025: «nella fattispecie controversa la ricorrente lamenta specificamente il fatto che l'intermediario non avrebbe adeguatamente identificato il titolare del conto corrente accreditato, contestando in particolare che in sede di apertura del conto l'identificazione dell'erroneo beneficiario dell'accredito sia stata effettuata mediante l'acquisizione dei *selfie* di quest'ultimo. (...) Dalla documentazione integrativa depositata dall'intermediario, risulta confermata la circostanza riferita dall'intermediario in merito all'avvenuta acquisizione del documento di identità dell'intestatario del c/c n. ***923 e di due autoscatti di quest'ultimo con espressioni diverse (c.d. *selfie*). Nondimeno, i *selfie* in

questione non ritraggono l'intestatario mentre regge il documento di identità allegato e per ciò solo non integrano misure rafforzate di adeguata verifica con riguardo all'identificazione a distanza ai sensi dell'art. 19 del d. lgs. n. 231/2007, come già riconosciuto dalla giurisprudenza dei Collegi territoriali (v. Collegio Milano, decisione n. 8215/2023). D'altro canto, l'intermediario non ha dato prova di aver effettuato con esiti positivi i controlli finalizzati all'identificazione e verifica dell'identità del titolare del conto corrente ai quali ha fatto riferimento nelle controdeduzioni e, in particolare: i) la procedura SCIPAFI; ii) le verifiche in merito: all'autenticità del documento identificativo prodotto (in particolare il "*Biometric score document verification*"); alla coincidenza del volto incluso nel *selfie* scattato dal cliente con quello riportato nel documento d'identità (...); alla c.d. "prova di vita" della persona ritratta nel *selfie* (in particolare il "*Biometric score proof of life*"). Ne consegue la sicura violazione da parte dell'intermediario resistente degli obblighi di adeguata verifica della clientela in occasione dell'apertura del rapporto (...) previsti dal d. lgs. n. 231/2007, disciplina che secondo la più recente impostazione di questo Collegio assume rilievo "anche al fine (privatistico) di proteggere chi utilizza un servizio bancario (di pagamento, nel caso di specie) da possibili invasioni lesive in occasione di tale contatto sociale qualificato con l'operatore professionale" e alla quale "si può riconoscere (anche) uno scopo di tutela del cliente, cosicché essa produce effetti anche nei rapporti privatistici, quanto meno nel senso di stabilire un indice di riconoscibilità della condotta tipica del *bonus argentarius*, e dunque di una condotta prudente ed accorta sotto ogni riguardo, idonea a garantire l'affidamento degli utenti dei servizi bancari"».

3. Riconosciuta così l'inadeguatezza dell'intermediario nell'attività di verifica della clientela in sede di accensione del rapporto a distanza, va rilevato che, in fase di reclamo, la ricorrente aveva esplicitamente chiesto alla banca di trasmettere la documentazione relativa ai contratti. Tale domanda non sembra riproposta in sede di ricorso, mentre in sede di repliche la ricorrente si era lamentata di non aver ricevuto i documenti in tempo utile per opporsi al decreto ingiuntivo.

La documentazione risulta prodotta dall'intermediario tra gli allegati alle controdeduzioni del presente procedimento, essendo stati inviati:

- copia del contratto di conto corrente;
- copia del contratto di concessione di carta di debito;
- copia degli estratti conto relativi al rapporto;
- il modulo di adeguata verifica sottoscritto con firma digitale;
- copia del documento di identità utilizzato in fase di apertura del c/c;
- copia del *selfie* trasmesso dal richiedente in fase di identificazione.

Sul punto sembra dunque cessata la materia del contendere.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per aver consentito l'apertura di un conto corrente a distanza a nome della ricorrente in violazione delle disposizioni in materia di adeguata verifica della clientela. Respinge nel resto.

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