

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SANDULLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Il ricorrente invoca la responsabilità dell'intermediario per aver consentito l'illegittima apertura di un conto corrente a suo nome, a seguito di un furto d'identità.

L'istante evidenzia di non avere richiesto né autorizzato l'apertura del conto corrente e della carta ad esso collegata, risultando tale operazione effettuata da soggetto ignoto mediante l'utilizzo di documentazione falsa e procedure di identificazione del tutto inadeguate.

In conseguenza della predetta attività illecita lo stesso è stato coinvolto in un procedimento penale presso la Procura della Repubblica di Napoli per il reato di truffa ex art. 640 c.p., dal momento che il conto corrente aperto fraudolentemente a suo nome era stato utilizzato per incassare un bonifico di € 800,00 proveniente da un annuncio ingannevole pubblicato su una piattaforma *social*.

Il procedimento, che ha richiesto la necessaria assistenza di un legale, si è concluso con il decreto di archiviazione ex artt. 408 ss. c.p.p., essendo stata accertata l'estraneità del ricorrente alle condotte contestate.

Dalle indagini svolte dall'Autorità Giudiziaria, inoltre, sarebbero emersi elementi che evidenziano la carenza di diligenza da parte dell'intermediario nella fase di apertura del rapporto.

In particolare è stato accertato che: - le firme digitali apposte sui documenti contrattuali non risultavano verificate e il numero di telefono indicato in anagrafica non risultava intestato al ricorrente; - la carta d'identità utilizzata era contraffatta, riportava dati inesatti ed una fotografia non corrispondente al titolare; - ulteriori moduli e dichiarazioni (questionario antiriciclaggio, informativa FATCA/CRS, documenti di sintesi) sono stati acquisiti senza alcuna adeguata verifica.

Il ricorrente, insoddisfatto della prodromica interlocuzione avuta con la banca nella fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro per chiedere il risarcimento dei danni, quantificato in € 5.000,00.

L'intermediario, regolarmente costituito nel presente procedimento, rileva che in data 27/11/2023 è stato sottoscritto un contratto per l'utilizzo di una carta prepagata, con contestuale richiesta di attivazione della stessa presso un punto vendita convenzionato.

Il personale addetto al predetto punto vendita, a seguito dell'esito positivo delle verifiche mediante l'acquisizione della copia di un valido documento di riconoscimento in corso di validità, ha attivato la carta.

Ne deriva che non può ravvisarsi alcun profilo di responsabilità nei confronti del resistente, avendo il medesimo rispettato la normativa vigente sia in fase di attivazione che di esecuzione del rapporto, nonché bloccando prontamente lo strumento e fornendo sempre riscontro alle richieste delle competenti Autorità.

Il convenuto, inoltre, non ha alcun obbligo legale di verificare la titolarità del numero indicato dal cliente in sede di sottoscrizione del contratto né tantomeno del suo indirizzo di residenza. Allo stesso modo risulta infondata l'avversa contestazione secondo cui le firme apposte sul contratto non sarebbero state verificate, atteso che dall'esame del testo si evince chiaramente che tutte le firme apposte sono valide. Mediante l'utilizzo di un programma di verifica della firma digitale, inoltre, è possibile appurare la presenza di tutte le marche temporali, apposte in data 27/11/2023 alle ore 18:23. Anche la circostanza per cui nel documento presentato in sede di attivazione ci fosse una *"fotografia del (falso) intestatario che non rappresenta il [cognome del ricorrente]"* è del tutto irrilevante, ben potendo essersi presentato dinanzi all'esercente un soggetto con tratti somatici del tutto simili a quelli dell'istante.

- Pertanto, in conseguenza dell'assenza di qualsivoglia tipo di responsabilità in capo alla società, l'identificazione del danno e la relativa richiesta risarcitoria sono infondate, generiche e prive di supporto probatorio.

- In relazione alla sussistenza dei danni non patrimoniali, invece, il presunto *"patimento personale anche per non aver mai avuto prima alcun problema giudiziario"* non può considerarsi una voce risarcibile e, in ogni caso nulla, è stato provato in tal senso.

- Per quanto attiene alla *"c.d. perdita di chance essendo il nominativo del mio assistito segnalato in senso negativo oltre che sui social network, anche nelle banche date che monitorano la valutazione del rischio di credito"*, non è dato comprendere quale conseguenza negativa abbia potuto subire il ricorrente dalla presunta "segnalazione" negativa sui *social network* né che la stessa possa dirsi conseguenza immediata e diretta di un qualsivoglia comportamento posto in essere dall'intermediario.

- Nelle conclusioni il resistente chiede all'Arbitro di rigettare il ricorso.

In sede di repliche il ricorrente rappresenta che le controdeduzioni avversarie risultano del tutto inconferenti poiché omettono il nucleo sostanziale della vicenda, ovvero che egli non ha mai avuto alcun rapporto con l'intermediario né ha mai richiesto l'attivazione della carta, essendo rimasto vittima di un furto d'identità posto in essere da ignoti che hanno utilizzato una carta d'identità palesemente contraffatta, un numero di cellulare non riconducibile al ricorrente ed ulteriori dati falsificati al solo scopo di attivare un rapporto bancario a suo nome e di commettere truffe sui *social network* e facendo confluire sul conto illegittimamente aperto i proventi di vendite fittizie.

A causa di tali condotte fraudolente ha dovuto subire un procedimento penale, dal quale è stato prosciolto solo dopo avere dimostrato la propria totale estraneità ai fatti e la falsità della richiesta di attivazione della carta. L'istante evidenzia come l'attivazione della carta sia stata resa possibile dall'acquisizione da parte del punto convenzionato di una mera fotocopia di un documento grossolanamente falso, senza alcuna verifica dell'originale, senza controllo *"de visu"* della fotografia - completamente diversa dal volto del ricorrente -, senza riscontro dell'indirizzo (risultato anch'esso falso), senza rilevare il nome inesistente indicato sul documento, senza cogliere l'assenza del timbro comunale e senza richiedere un secondo documento. Le predette circostanze denotano un livello di negligenza tale da rendere possibile l'apertura del conto ed il rilascio della carta a nome di un ignaro

cittadino, poi ingiustamente coinvolto in una vicenda penale.

Anche le firme digitali risultano “non valide” secondo i *software* di verifica e, in ogni caso, sarebbero state generate dall'ignoto truffatore sulla base delle false generalità fornite, così come è del tutto estraneo al ricorrente il numero di telefono associato al contratto.

Ne consegue che l'istante contesta integralmente la ricostruzione fornita dall'intermediario, poiché le procedure interne descritte nelle controdeduzioni non hanno impedito di accettare un documento falsificato in modo macroscopico e di attivare un rapporto a nome di un soggetto completamente ignaro. Da ultimo ribadisce la fondatezza della richiesta risarcitoria, sia per le spese documentate di difesa penale che per il danno non patrimoniale subito, richiamando a sostegno alcune decisioni dell'ABF che hanno riconosciuto, in casi analoghi di furto d'identità ed ingiustificato coinvolgimento in procedimenti penali, la liquidazione equitativa di € 5.000,00 quale ristoro del pregiudizio sofferto.

Nelle controrepliche il convenuto, insistendo per l'accoglimento delle conclusioni già rassegnate, ha ribadito che l'attività di identificazione prevede necessariamente l'esibizione del documento in originale, atteso che la presentazione del documento in fotocopia blocca immediatamente il relativo processo. Ciò avviene in quanto il lettore OCR collegato al terminale prevede l'esclusiva lettura sia del documento d'identità che del codice fiscale in formato originale.

Inoltre ai fini del rilascio dello strumento di pagamento è prevista la consegna sia della carta d'identità che della tessera sanitaria.

Quest'ultima circostanza non è stata rilevata da controparte che, con le proprie repliche, si limita ad insistere sull'esibizione di un documento contraffatto, senza argomentare sul fatto che è stata esibita anche una tessera sanitaria valida.

Le informazioni riportate sulla carta di identità non possono definirsi “grossolane”, poiché non vi è alcun onere di verificare in altri modi la veridicità dell'indirizzo di residenza presente sul documento, così come tutte le informazioni ivi contenute. Non si ravvisano, quindi, elementi tali da far insorgere il dubbio circa la possibilità di contraffazione del documento.

Parimenti infondata è la contestazione circa il fatto che sul contratto sarebbero state apposte delle firme non verificate: per confutare ogni dubbio, è sufficiente utilizzare un programma di verifica della firma digitale da cui è possibile appurare la presenza di tutte le marche temporali apposte. Il *report* allegato da controparte rileva semplicemente che non sono disponibili le informazioni di revoca.

Il resistente insiste per il rigetto del ricorso, ribadendo la genericità e infondatezza della pretesa risarcitoria.

Appare, infine, inammissibile ed infondata la domanda di refusione delle spese di lite per il corrente procedimento, atteso che il ricorso all'ABF non necessita di difesa tecnica e il fatto che il ricorrente abbia deciso di volersi avvalere dell'assistenza legale non può certo ricadere sull'intermediario convenuto.

DIRITTO

La questione oggetto del contendere attiene alla domanda di risarcimento dei danni derivati dal furto di identità del ricorrente, asseritamente subito a causa della violazione da parte del resistente degli obblighi di adeguata verifica della clientela in sede di apertura del rapporto ex D.lgs. n. 231/2007. In particolare l'istante ha lamentato che, a causa della violazione dei succitati obblighi, veniva aperto presso l'intermediario un rapporto contrattuale a suo nome sul quale transitavano i proventi di diverse operazioni fraudolente, che comportavano il suo coinvolgimento in un procedimento penale, conclusosi con l'archiviazione.

Il ricorso è fondato e merita di essere accolto per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare si rileva che, sebbene non siano state sollevate eccezioni in merito alla competenza per materia dell'Arbitro, il Collegio di Coordinamento, chiamato ad analizzare un caso del tutto analogo

a quello di specie, ha enunciato il seguente principio di diritto: *“Integra una “controversia con la clientela” ai sensi dell’art. 128-bis t.u.b. - e, quindi, rientra nella competenza dell’Arbitro Bancario Finanziario - l’ipotesi nella quale la parte ricorrente chieda il risarcimento dei danni subiti per effetto di una truffa che abbia comportato l’apertura a suo nome di un conto corrente fittizio mediante furto di identità”* (Collegio di Coordinamento ABF, n. 6070/2024).

Passando alla trattazione nel merito, si evidenzia che l’intermediario ha riferito che in data 27/11/2023 veniva sottoscritto un contratto per l’utilizzo di una carta di pagamento a nome del ricorrente, presso un punto vendita di un esercente convenzionato.

Il resistente ha prodotto in atti copia della documentazione contrattuale, sottoscritta mediante firma elettronica avanzata.

Per quanto concerne il procedimento di identificazione del cliente svolta dall’esercente, invece, il convenuto ha fornito una descrizione della procedura di verifica eseguita, la quale è consistita essenzialmente nell’identificazione tramite documento di riconoscimento.

Senonché il ricorrente evidenzia come l’attivazione della carta sia stata resa possibile dall’acquisizione da parte del punto convenzionato di una mera fotocopia di un documento grossolanamente falso, senza alcuna verifica dell’originale, senza controllo *“de visu”* della fotografia, senza riscontro dell’indirizzo (risultato anch’esso falso), senza rilevare il nome inesistente dell’ufficiale anagrafe indicato sul documento (peraltro indicato come *“Vinvenco”*), senza cogliere l’assenza del timbro comunale e senza richiedere un secondo documento.

Le predette circostanze, pur denotando un livello di negligenza elevato, hanno comunque reso possibile l’apertura del conto e il rilascio della carta a nome di un ignaro cittadino.

Si rileva, inoltre, che gli atti giudiziari allegati al ricorso (e oggetto di trattamento riservato ex art. 10 GDPR) confermano che il numero di telefono indicato nell’anagrafica del contratto non risulta intestato al ricorrente.

La dicitura *“signature not verified”*, presente in più parti della documentazione contrattuale, attesta che lo stesso intermediario non ha provveduto all’attività di verifica delle firme.

Per completezza si segnala che in data 11/03/2025 l’Autorità di Vigilanza, all’esito di un sopralluogo ispettivo condotto dal 23/10/2023 al 26/01/2024 (ovvero nel periodo in cui è stato aperto il rapporto contrattuale contestato) presso l’intermediario resistente, ha riscontrato le irregolarità di seguito indicate: - carenze in materia di organizzazione e controlli interni, con riferimento ai processi di profilatura, adeguata verifica e collaborazione attiva (artt. 7, 16, 17, 18, 19, 20, 24, 25 e 36 del d.lgs. 231/2007; - Provv. B.I. del 26/03/2019 *“Disposizioni su procedure e controlli interni in materia antiriciclaggio”*; - Provv. B.I. del 30/07/2019 *“Disposizioni in materia di adeguata verifica della clientela per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo”*; - art. 62 del d.lgs. 231/2007); - omesse segnalazioni di operazioni sospette (artt. 35 e 62, co. 1, d.lgs. 231/2007).

Tutti gli elementi sopra indicati, pertanto, conducono ragionevolmente a ritenere che il convenuto non abbia diligentemente adempiuto agli obblighi di adeguata verifica della clientela posti a suo carico, con conseguente addebito della relativa responsabilità.

Per quanto attiene alla domanda risarcitoria occorre evidenziare che il ricorrente ha formulato nel ricorso una richiesta di risarcimento danni pari ad € 5.000,00.

Le ulteriori domande risarcitorie formulate in sede di repliche, invece, non possono essere accolte, trattandosi di un’inammissibile *mutatio libelli*.

Secondo il consolidato orientamento dei Collegi ABF *“non è configurabile il danno in re ipsa, gravando sul ricorrente l’onere di provare, oltre al nesso causale, sia l’an sia il quantum della pretesa risarcitoria”* (Collegio ABF Napoli, n. 11612/2023).

Nel caso di specie parte ricorrente ha lamentato che, a seguito del furto di identità, si è trovata costretta a farsi assistere da un legale ed ha allegato, a sostegno del danno patrimoniale patito, la parcella di € 500,00 emessa dal proprio avvocato.

La predetta domanda, tuttavia, non può essere accolta in quanto è stata formulata per la prima volta in

sede di repliche.

Per le medesime ragioni, inoltre, non può essere accolta la domanda di refusione delle spese legali. In relazione al danno non patrimoniale, invece, l'istante ha riferito di avere subito un notevole patimento personale, consistito nel trovarsi coinvolto per la prima volta nella sua vita in un procedimento penale (Collegio ABF Milano, n. 11449/2024; Collegio ABF Napoli, n. 6060/2025).

Il Collegio, valutata tutta la documentazione prodotta in atti, ritiene tale voce di danno sussistente e suscettibile di liquidazione in via equitativa ex art. 1226 c.c., quantificandola in € 5.000,00 oltre agli interessi legali con decorrenza dal giorno del reclamo (in senso conforme, Collegio Coordinamento ABF, n. 6070/2024).

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura di € 5.000,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE