

COLLEGIO DI COORDINAMENTO

composto dai signori:

(CO) MAUGERI	Presidente
(CO) CARRIERO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(CO) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) BARGELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore: CIPRIANI

Seduta del 29/04/2024

FATTO

A. Il ricorrente si è rivolto all'Arbitro esponendo che, mediante il furto della sua identità, ignoti hanno aperto un conto corrente online a suo nome sul quale hanno poi accreditato somme provenienti da reato; che, per effetto dell'attività delittuosa in questione, egli ha subito un lungo procedimento penale per truffa conclusosi nel mese di aprile del 2022; che per questo ha dovuto sostenere una serie di costi per la difesa e ha subito danni alla propria reputazione; che il conto è stato aperto online senza la presenza fisica del cliente, con identificazione avvenuta tramite autoscatto e carta di identità che ritraevano soggetti palesemente diversi; che sul contratto non è inserita alcuna firma; che l'accaduto è ascrivibile alla responsabilità dell'intermediario, il quale non ha adempiuto con la dovuta diligenza agli obblighi di adeguata verifica della clientela come individuati dalla normativa vigente e, in particolare, dal d.lgs. 231/2007; che la sua richiesta di risarcimento dei danni subiti è stata riscontrata negativamente dall'intermediario. Tanto premesso, il ricorrente chiede all'Arbitro di dichiarare l'intermediario tenuto al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti, quantificabili equitativamente in € 35.000, oltre a € 1.500 per l'assistenza difensiva.



B. Costituitosi, l'intermediario ha affermato di avere adempiuto diligentemente agli obblighi di adeguata verifica del cliente; in particolare, di avere - stante l'assenza di un contatto fisico diretto con il richiedente e in considerazione del rischio frodi - adottato misure rafforzate di verifica dell'identità del cliente; che il cliente è stato identificato mediante l'acquisizione di un documento in corso di validità e del *selfie* in *real time*, ossia scattato in occasione della registrazione in corso; che il documento è risultato conforme, privo di elementi sintomatici di una contraffazione, e che è stata verificata la corrispondenza dei tratti biometrici tra l'autoscatto e la foto del documento; che sono stati verificati i dati indicati dal richiedente con quelli presenti sul documento tramite il servizio *Fraud Analyzer Evolution* senza che emergesse alcuna anomalia; che al momento dell'apertura del rapporto non era stato denunciato lo smarrimento né il furto del documento utilizzato; che la firma è stata raccolta in sede di richiesta del prodotto e apposta sul documento contrattuale tramite un processo di firma elettronica semplice. L'intermediario ha perciò chiesto il rigetto del ricorso.

C. Nelle repliche, il ricorrente ha ribadito la propria richiesta sottolineando che l'intermediario non ha svolto alcuna delle verifiche richieste dalla normativa.

D. Nelle controrepliche anche l'intermediario ha nella sostanza confermato le conclusioni già rassegnate.

E. Il Collegio di Milano, nell'esaminare il ricorso, ha ritenuto necessario, d'ufficio, valutare preliminarmente se la controversia rientri nella competenza per materia dell'Arbitro Bancario Finanziario. Segnatamente, il Collegio di Milano ha rilevato che nella specie è pacifico che non vi sia mai stato alcun rapporto contrattuale né alcuna relazione diretta tra ricorrente e intermediario, sì che la responsabilità invocata dal ricorrente dovrebbe avere natura extracontrattuale. Inoltre, il Collegio rimettente ha sottolineato che vi sono precedenti anche recenti di Collegi territoriali i quali ritengono che nel concetto di "cliente" legittimato a sottoporre all'arbitro controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari rientrano non soltanto coloro che hanno concluso un contratto con un intermediario, ma anche quei soggetti che sono entrati con esso in una relazione anche non contrattuale ma pur sempre finalizzata alla prestazione di servizi bancari o finanziari; ha osservato tuttavia che *"una cosa è quando un soggetto deduca una pretesa verso l'intermediario affermando di avere avuto un rapporto di fatto assimilabile a un contratto, oppure di avere concluso un contratto che si sia rivelato giuridicamente nullo, o ancora di avere intrattenuto una relazione finalizzata, senza esito, alla conclusione di un contratto (casi tutti agevolmente riconducibili a un rapporto di clientela in senso lato); un'altra potrebbe ritenersi quella, aderente al caso di specie, in cui si avanzi una pretesa risarcitoria (collegata ai danni materiali e non patrimoniali derivanti dalla vicenda penale insorta per effetto della parvenza di un contratto di conto corrente concluso da un terzo) fondata sulla "negazione" esistenziale di una relazione, di fatto e di diritto, con l'intermediario bancario"*.

Il Collegio di Milano chiede quindi al Collegio di Coordinamento di esprimersi sulla questione preliminare relativa alla sussistenza della *"competenza per materia dell'Arbitro Bancario Finanziario in relazione ad una controversia nella quale la parte ricorrente chiede il risarcimento dei danni subiti per effetto di una truffa che abbia comportato l'apertura a*



suo nome di un conto corrente fittizio attraverso il cosiddetto furto di identità e se, in particolare, in questo caso possa attribuirsi alla parte ricorrente la qualità di cliente che si intende negare”.

DIRITTO

1. La controversia ha ad oggetto la richiesta di risarcimento dei danni subiti dal ricorrente, vittima di furto d'identità, per via della mancata osservanza, da parte dell'intermediario, delle misure di adeguata verifica a distanza della clientela previste dal d.lgs. n. 231/2007. In particolare, nella specie è pacifico che l'intermediario ha reso possibile l'apertura di un conto online a nome del ricorrente, nel quale sono stati fatti confluire i proventi di attività fraudolente. Il ricorrente, per conseguenza, è stato coinvolto in un procedimento penale per truffa e, per questo, chiede oggi il risarcimento dei danni patiti, quantificati in € 35.000, oltre a € 1.500 per il rimborso delle spese legali.

2. In via preliminare, il Collegio di Coordinamento è chiamato ad occuparsi della questione sollevata d'ufficio dal Collegio di Milano, relativa alla possibilità di qualificare il ricorrente quale “cliente” dell'intermediario, dato che nella specie è pacifico che tra le parti non solo non è mai stato concluso un contratto, ma neppure vi è stato alcun rapporto, neanche di fatto, sì che la pretesa avanzata dal ricorrente è fondata sulla negazione di qualsiasi relazione con l'intermediario.

3. Ovvio punto di partenza della riflessione che il Collegio di Coordinamento è chiamato a svolgere è l'art. 128-*bis* t.u.b., a norma del quale “i soggetti di cui all'articolo 115 aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie *con la clientela*”. Il concetto di “cliente” è precisato poi da alcune fonti secondarie: viene in rilievo innanzi tutto la delibera del CICR 29.7.2008, che definisce per l'appunto “cliente” “il soggetto che ha o ha avuto con un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto la prestazione di servizi bancari e finanziari”; e le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, che (alla Sez. I, § 3) individuano il “cliente” nel “soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento”, precisando altresì (nella nota 1) che “tra le ipotesi di relazione con l'intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari rientrano anche le trattative precontrattuali, che possono dar luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di un contratto”.

4. In avvio dell'analisi, va ricordato che il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 11070/2023, ha ritenuto di dover “dare continuità all'orientamento interpretativo secondo il quale l'Arbitro Bancario Finanziario è competente a pronunciarsi sui ricorsi che hanno a oggetto «la verifica della correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario nell'ambito della procedura ex d.lgs. n. 231/2007»”, enunciando il principio di diritto per il quale “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”.



5. Per ciò che concerne il caso sottoposto alla valutazione del Collegio, va ricordato che i Collegi territoriali hanno ripetutamente affrontato questioni relative al fenomeno dei cosiddetti furti d'identità, in relazione al quale possono individuarsi due diverse tipologie di casistica.

La prima concerne l'ipotesi – diversa da quella oggi sottoposta al Collegio di Coordinamento - del furto d'identità subito dal terzo destinatario di un pagamento disposto dal ricorrente: quest'ultimo agisce nei confronti dell'intermediario del beneficiario, con il quale non ha alcun rapporto contrattuale. In tali fattispecie, i Collegi territoriali tendono a reputare sussistente la competenza dell'Arbitro, sia in ragione dell'esistenza di un rapporto sociale qualificato tra ricorrente e intermediario, sia in ogni caso sottolineando la sussistenza di una relazione tra le parti legata alla prestazione di servizi di pagamento. (Collegio di Roma, decisioni nn. 851/24, 589/24 e 12956/234, Collegio di Bologna, decisione n. 15178/22).

Merita attenzione il fatto che queste decisioni argomentano innanzi tutto facendo riferimento al tenore delle già richiamate Disposizioni della Banca d'Italia, che chiariscono che i "clienti" che possono sottoporre all'Arbitro Bancario Finanziario controversie relative ad "operazioni e servizi bancari e finanziari" non sono solo i soggetti che hanno o hanno avuto un "rapporto contrattuale" con un intermediario, ma anche quei soggetti che sono entrati con esso in una non meglio precisata "relazione", evidentemente non contrattuale, ma pur sempre finalizzata alla prestazione di servizi bancari o finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento (sez. I, par. 3); in secondo luogo, sottolineando l'esistenza, nelle fattispecie esaminate, di un contatto sociale qualificato tra l'intermediario e il solvens che effettua il pagamento nelle mani dell'intermediario medesimo; infine, valorizzando la necessaria tutela dell'affidamento di chi entra in contatto con l'intermediario e rilevando che "non sembra dubitabile che poter confidare sulla professionalità di un banchiere significa anche poter confidare sull'adeguata verifica da parte sua dell'identità della clientela, e perciò anzitutto sulla reale intestazione del conto bancario a favore del quale si dispone l'accredito di un pagamento" (Collegio di Roma, decisione n. 851/2024).

6. Un secondo filone di decisioni riguarda l'ipotesi, analoga a quella oggetto del presente ricorso, di furto d'identità subito dal ricorrente, il quale vede aprire un rapporto a suo nome presso l'intermediario convenuto, subendo poi le conseguenze pregiudizievoli (in genere la sottoposizione a procedimenti penali) delle attività illecite poste in essere dal truffatore attraverso il conto.

In ordine a tali fattispecie, come correttamente rileva il Collegio rimettente, i Collegi territoriali non dubitano della competenza per materia dell'Arbitro e, senza dedicare alla questione particolare attenzione (che, del resto, non costituisce oggetto di eccezione da parte degli intermediari), sono propensi a pronunciarsi nel merito.

7. Si deve rilevare che la questione della definizione del concetto di "cliente" in relazione a ipotesi di responsabilità aquiliana è stata affrontata anche dal Collegio di Coordinamento, nella decisione n. 7283/2018.

In quella occasione, il Collegio di Coordinamento, richiamando la disciplina indicata *supra*, al punto 3, affermò che *"la definizione [di cliente] fa riferimento, come si può notare, non alla conclusione del contratto, come atto, bensì al "rapporto" contrattuale da cui può*



*discendere una responsabilità. La Cassazione ha più volte ribadito che il rapporto contrattuale e la responsabilità contrattuale vanno oltre il contratto come atto (Cass., Sez. un., 26 giugno 2007, n. 14712; Cass., I sez. civ., sent. 12 luglio 2016, n. 14188). Non ricomprendendo, però, ovviamente la responsabilità derivante dalla violazione del generale obbligo di *neminem laedere*". Precisò inoltre che "la relazione con l'intermediario, rilevante ai fini della definizione di cliente del ricorrente, si ha nelle ipotesi in cui vi siano controversie "concernenti il rispetto di norme". Il riferimento palese è alle controversie relative alla violazione di obblighi di protezione aventi fonte legale e cioè a quel "contatto sociale qualificato", da cui scaturiscono obblighi". In definitiva, il Collegio di Coordinamento giunse alla conclusione che "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".*

8. Orbene, il Collegio ritiene di dover ribadire la posizione espressa nella decisione n. 7283/2018. Questo, peraltro, non comporta, nel caso oggetto di esame, l'esclusione della competenza dell'Arbitro. Infatti, non pare del tutto condivisibile la ricostruzione proposta dal Collegio rimettente, in particolare là dove rileva che la responsabilità dell'intermediario invocata dal ricorrente avrebbe natura necessariamente extracontrattuale.

Deve infatti osservarsi che la disciplina posta dal d.lgs. n. 231/2007 e dalla normativa secondaria ad esso collegata, nel porre a carico degli intermediari precisi obblighi di adeguata verifica e di identificazione della clientela, non si limita ad assolvere ad una indubitabile finalità principale di tutela dell'interesse pubblico relativo al controllo del fenomeno del riciclaggio, ma – soprattutto in caso di "operatività a distanza realizzata mediante i sistemi di comunicazione telefonica o informatica (ad esempio, Internet banking e phone banking)" - è anche tesa a fronteggiare il crescente "rischio di frodi connesse al furto di identità elettronica" (così il Provvedimento della Banca d'Italia del 3 aprile 2013 – Disposizioni attuative in materia di adeguata verifica della clientela, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231, Parte quarta, Sez. II, § 1). Tale complessità funzionale della normativa in questione induce a ritenere 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 definitiva, il Collegio di Coordinamento ritiene di dover affermare 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"*.

9. Risolta la questione preliminare, si può passare all'esame del merito della controversia, in relazione al quale il Collegio ritiene che la domanda risarcitoria proposta dal ricorrente sia meritevole di parziale accoglimento. In particolare, da un lato, deve ritenersi sussistente l'illiceità della condotta dell'intermediario per violazione degli obblighi



di adeguata verifica posti a suo carico dal d.lgs. 231/2007; dall'altro, i danni lamentati dal ricorrente risultano soltanto in parte dimostrati nella loro esistenza ed entità.

10. Per quanto riguarda la condotta dell'intermediario, si deve rilevare che al momento dell'apertura del rapporto era in vigore il provvedimento della Banca d'Italia del 3 aprile 2013 – Disposizioni attuative in materia di adeguata verifica della clientela, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231. Nel provvedimento (Parte Quarta, Sez. II) si precisa che gli intermediari sono sottoposti a obblighi rafforzati di adeguata verifica in alcune specifiche ipotesi, tra le quali rientrano i casi di operatività a distanza. Segnatamente, in tali ipotesi gli intermediari sono tenuti ad acquisire i dati identificativi, a effettuare il riscontro su una copia di un documento di identità non scaduto e “a compiere un'ulteriore verifica dei dati acquisiti secondo le modalità ritenute più opportune in relazione al rischio specifico” (Disposizioni, cit., Parte Quarta, Sez. II, § 4).

Nella specie, l'identificazione del cliente è avvenuta a mezzo della acquisizione di un documento di riconoscimento del richiedente in corso di validità e di un *selfie* acquisito in modalità “*real time*” ritraente lo stesso richiedente con in mano il documento di identità. L'intermediario inoltre riferisce di aver consultato il servizio “*Fraud Analyser Evolution*”, fornito da Crif spa, che ha dato come esito “Nessuna segnalazione di rilievo”.

Orbene, da un attento esame della documentazione in atti, il Collegio ritiene che l'intermediario non abbia provveduto alla adeguata verifica con il dovuto rigore: in particolare, il *selfie* prodotto mostra una persona che, oltre ad avere il viso in parte coperto da cerotti, risulta *ictu oculi* diversa da quella ritratta nella foto del documento. Pertanto, in mancanza del ricorso a strumenti ulteriori per la verifica dell'identità del cliente, si deve ritenere che l'intermediario non abbia adempiuto agli obblighi di adeguata verifica posti a suo carico.

11. Per quanto riguarda la quantificazione del danno, il ricorrente chiede il risarcimento del pregiudizio patrimoniale e non patrimoniale derivante dall'essere stato coinvolto in un procedimento penale, con relativo esborso economico per le spese legali e patimento personale. Più in particolare, il ricorrente ritiene che i danni da lui subiti possano essere quantificati in via equitativa in € 35.000, oltre ad ulteriori € 1.500 per le spese legali relative al presente procedimento.

Sennonché, come è noto “alla mancata prova del danno non può sopperire la valutazione equitativa dello stesso, considerato che l'esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa [...] presuppone che sia dimostrata l'esistenza di danni risarcibili, ma che risulti obiettivamente impossibile, o particolarmente difficile, provare il danno nel suo preciso ammontare, fermo restando dunque l'onere della parte di dimostrare l'an debeatur del diritto al risarcimento” (Cass., 30 ottobre 2020, n. 24146).

Orbene, in relazione al danno patrimoniale, il ricorrente afferma di avere sostenuto esborsi per la difesa nel procedimento penale, ma non produce alcun elemento a supporto delle proprie allegazioni, con la conseguenza che la domanda non può, sul punto, trovare accoglimento. Anche la richiesta di rifusione delle spese legali risulta priva di adeguato supporto probatorio.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Per quanto riguarda il danno non patrimoniale, invece, il ricorrente lamenta il patimento derivante dall'essere stato ingiustamente coinvolto in un giudizio penale. Il Collegio – valutata la documentazione agli atti e, in particolare, il decreto di citazione diretta a giudizio datato 22.10.2020 e la sentenza del 28.04.2022 - ritiene tale voce di danno sussistente e suscettibile di liquidazione in via equitativa, reputando ragionevole – anche rifacendosi ad alcuni precedenti dei Collegi territoriali (cfr. ad es. Collegio di Roma, decisione n. 367/2023; Collegio di Milano, decisione n. 8215/23) - quantificare il danno non patrimoniale subito dal ricorrente in € 5.000.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 5.000,00 a titolo di risarcimento del danno non patrimoniale liquidato in via equitativa.

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.

LA PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARIA ROSARIA MAUGERI