

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

|                      |                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| (BO) TENELLA SILLANI | Presidente                                                |
| (BO) PAGNI           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) LEMME           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) LUCARELLI       | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (BO) PETRELLI        | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore CATERINA LUCARELLI

Seduta del 21/04/2026

### FATTO

Il ricorrente espone che in data 30/12/2025 veniva contattato da soggetti che si qualificavano come operatori della convenuta e successivamente riceveva una chiamata apparentemente proveniente dalla Questura di XXX, venendo così indotto a credere che fosse in atto una frode sul proprio conto. Mediante artifici e raggiri e sotto forte pressione psicologica veniva indotto a interagire con l'app bancaria nella convinzione di bloccare operazioni fraudolente, in tale contesto venivano eseguite sette operazioni di pagamento, "mai volute né autorizzate" dallo stesso. Eccependo che l'autenticazione 3D Secure non costituisce una valida autorizzazione quando l'operazione è stata ottenuta mediante inganno, esperito infruttuosamente reclamo, la parte istante inoltre ricorso all'ABF chiedendo di "accertare la natura non autorizzata delle operazioni di pagamento contestate, eseguite in data 30.12.2025 mediante artifici e raggiri, e dichiarare la responsabilità dell'intermediario per violazione degli obblighi di sicurezza e di protezione del cliente. Si chiede pertanto di condannare [l'intermediario] alla restituzione dell'importo complessivo di euro 7.018, indebitamente addebitato sul conto del ricorrente oltre interessi e rimborso del contributo di procedura".

Convenuto ritualmente, l'intermediario, riepilogati i fatti, eccepisce che: i) i pagamenti contestati sono stati regolarmente confermati tramite la procedura 3D Secure attraverso l'app e, dunque, devono essere considerati autorizzati dal titolare della carta; ii) non risultano accessi non autorizzati all'account del ricorrente; iii) è stato suggerito al ricorrente di rivolgersi direttamente ai commercianti interessati;

iv) il ricorrente può sostituire la sua carta autonomamente; v) la carta è stata bloccata. L'intermediario conclude che "riteniamo (...) che, con ciò, il procedimento di reclamo (...) possa considerarsi concluso".

## DIRITTO

1-Questo Collegio richiama la disciplina in materia e rileva che le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2- La parte ricorrente disconosce n. 7 pagamenti effettuati su siti di e-commerce per l'importo complessivo di euro 7.018.

3- L'intermediario sostiene che le transazioni sono state autorizzate dal titolare mediante app con la procedura 3D secure. L'intermediario non offre tuttavia alcun chiarimento sulle modalità di approvazione della transazione nell'app e, dunque, sull'adozione di un meccanismo di autenticazione forte né ha prodotto i log delle transazioni. Questo Collegio rileva che la documentazione agli atti non permette di chiarire se le operazioni siano state interamente eseguite dal ricorrente ovvero è intervenuto un terzo in fase dispositiva e/o autorizzativa. Il ricorrente sostiene di aver compiuto alcune attività tramite la sua app al fine di annullare presunte transazioni fraudolente, ma di non aver autorizzato le operazioni o comunque di non averle mai autorizzate in modo consapevole. Attraverso le dichiarazioni e documenti in atti, per questo Collegio appare verosimile che le transazioni siano state disposte da un terzo, al quale il ricorrente ha comunicato i dati della carta, e che successivamente il ricorrente le abbia autorizzate con la propria app, nella convinzione di bloccarle.

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP3. In presenza di un'operazione non autorizzata, è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (art. 10, dlgs. 11/2010). In mancanza della suddetta prova l'intermediario sopporta integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute, senza applicazione della franchigia. Qualora non sia stata adottata la c.d. autenticazione forte (SCA) il cliente risponde soltanto in caso di frode (cfr. art. 12, comma 2-bis dlgs. n. 11/2010).

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, infatti, la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente. Il medesimo principio si applica anche ai casi di phishing conclamato quando l'intermediario non abbia assolto all'onere probatorio sulla autenticazione.

Tutto considerato, questo Collegio dà rilievo al fatto che l'intermediario non chiarisce le modalità di approvazione della transazione nell'app, né dimostra l'adozione di un meccanismo di autenticazione forte, né ha prodotto i log delle transazioni. Per questo, non sussistendo prova che l'operazione sia

stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (ex art. 10, dlgs. 11/2010), l'intermediario sopporta integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute.

In conclusione questo ricorso viene accolto per l'importo complessivo delle somme sottratte pari a euro 7.018. Accolta è anche la domanda di applicazione degli interessi legali dal reclamo al saldo (cfr. Collegio di coordinamento n. 5304/13).

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 7.018,00 (settemiladiciotto/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo.**

**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**