

## La prevenzione nella lotta alle frodi

---

Il radicale mutamento dello scenario di riferimento richiede una nuova sfida e un nuovo step evolutivo per i sistemi e le soluzioni a supporto delle attività antifrode

---

**Luigi Altavilla**  
**Head of Security Italy**

---

Roma, 12 Novembre 2015

# Attività ed obiettivi “classici”

## Aree di attività:

1

### MONETICA

- Carte di Debito
- Carte di Credito
- Carte Prepagate
- Servizi di Acquiring

2

### DIRECT CHANNELS

- Online Banking
- Phone Banking
- Mobile banking
- Online acquisition and selling

3

### CORE BANKING

- Operatività tradizionale in Agenzia

## STRATEGIA

- **FRAUD PREVENTION**  
Attenzione alle caratteristiche di prodotti e ai processi di enrollment
- **FRAUD MANAGEMENT**  
Soluzioni per la rilevazione e la gestione eventi prevenire il ripetersi di incidenti simili
- **INCIDENT HANDLING**  
Gestione degli eventi fraudolenti per la mitigazione dei danni economiche e reputazionali
- **DEEP ANALYSIS**  
Studio singoli episodi e fenomeni fraudolenti per la definizione delle opportune contromisure e per l'avvio di attività di repressione

## OBIETTIVI

*“Keeping the bad guys out”*

- RIDUZIONE PERDITE PER FRODI
- MITIGAZIONE RISCHI REPUTAZIONALI

*“Letting the good guys in”*

- RIDUZIONE LIMITI PER INCREMENTO BUSINESS
- CUSTOMER SATISFACTION CLIENTI (interni e finali)

*“Keep the wheels running”*

- RIDUZIONE COSTI OPERATIVI
- “ABILITATORI” NUOVI BUSINESS E SERVIZI

# Cosa è stato fatto e dove siamo arrivati (a livello sistema) sui diversi “verticali”

## Sicurezza prodotti



✓ STANDARD EMV (CHIP) per carte, ATM e POS

➤ STRONG AUTHENTICATION / OTP & **3D SECURE DINAMICO**



✓ SMS ALERT



✓ ENROLLMENT solido per distribuzione e attivazione

✓ REGOLE SU SISTEMI AUTORIZZATIVI



✓ SOLUZIONI ANTI-MANOMISSIONE ATM e POS

✓ EDUCATIONAL SU CLIENTI E COLLEGHI

## Fraud Mngt & Operations



✓ SOLUZIONI, SISTEMI E REGOLE DI FRAUD DETECTION

✓ AZIONI E PROCESSI PER LA GESTIONE DEGLI ALERT



✓ PROCESSI DI INCIDENT HANDLING SU EVENTI RILEVANTI

## Incident handling & mitigation



✓ REGOLE E PROCESSI PER GESTIONE DISPUTE *E CHARGEBACK*)

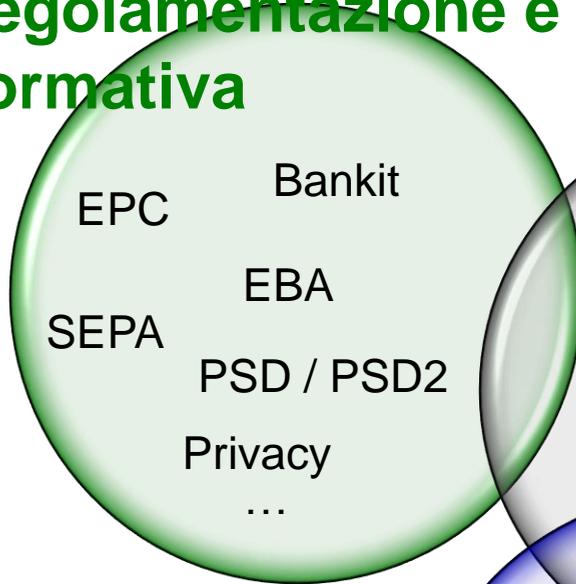
➤ *RECUPERO IMPORTI FRODATI E REPRESSIONE ORGANIZZAZIONI*



✓ *GESTIONE RECLAMI E RIMBORSI*

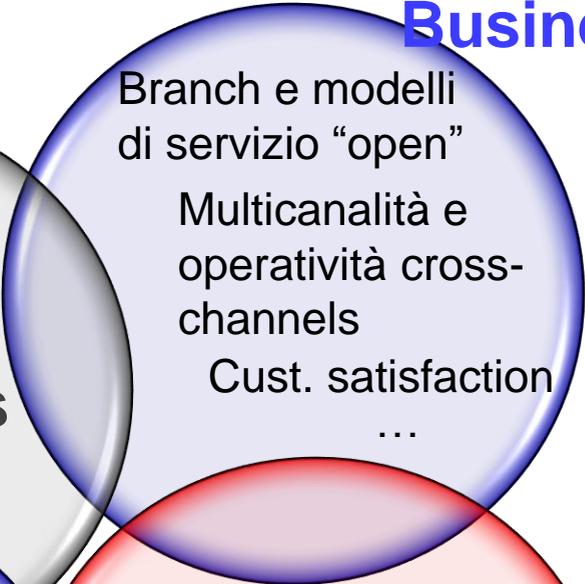
# Un mondo in profondo cambiamento, con una complessità ed una velocità evolutiva in continuo aumento

## Regolamentazione e normativa



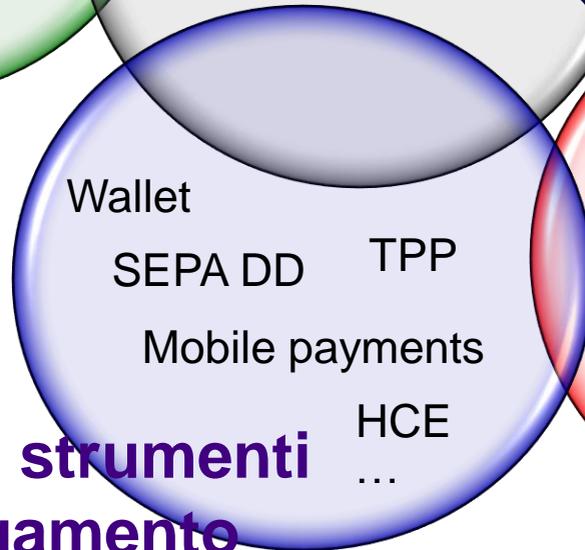
## Tech & Solutions

## Business



Branch e modelli di servizio "open"  
 Multicanalità e operatività cross-channels  
 Cust. satisfaction  
 ...

## Nuovi strumenti di pagamento

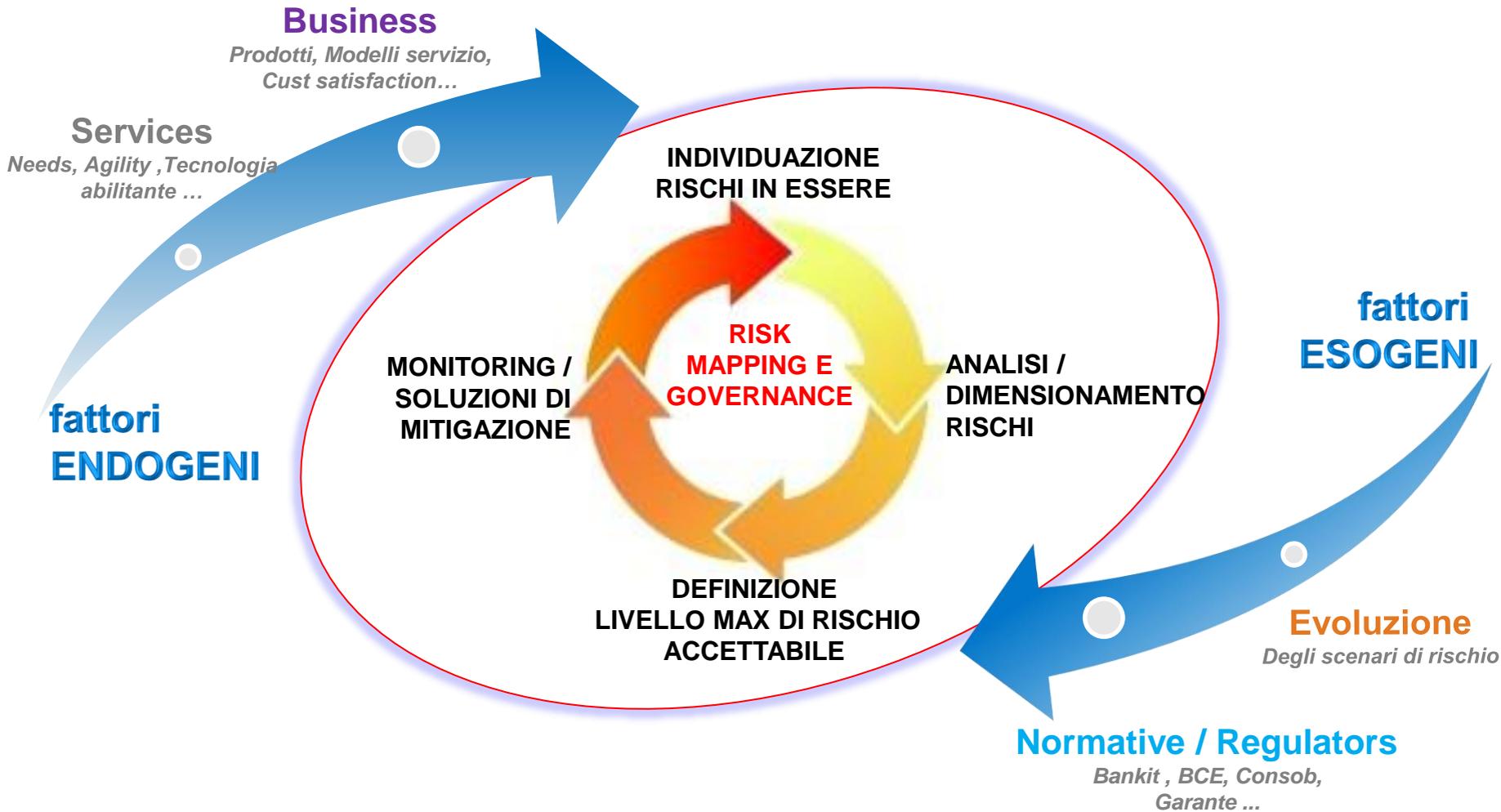


## Rischi esterni e criminalità

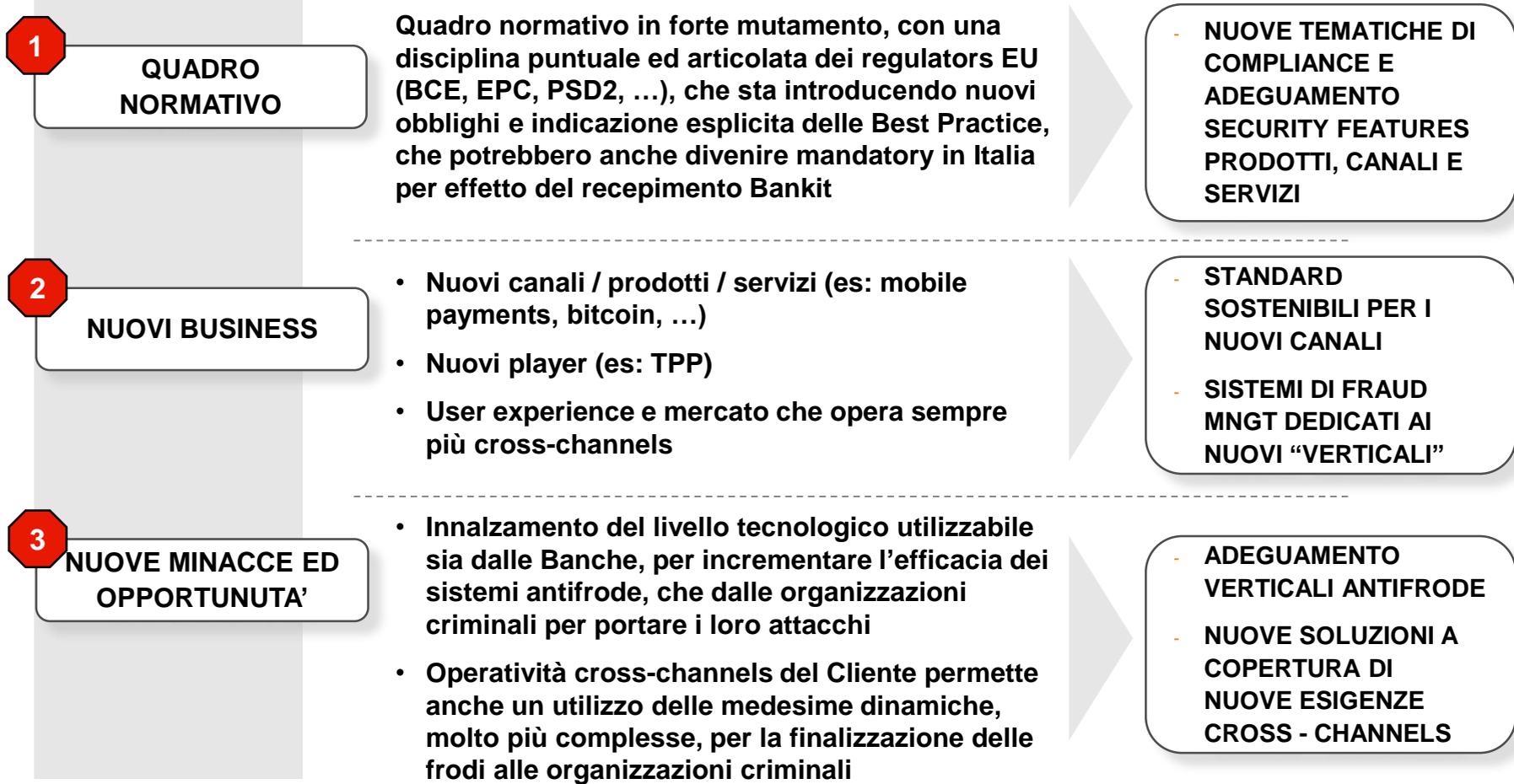


Furti identità  
 Raggiri e "Frodi fisiche"  
 Hacking  
 Criminalità digitale

# Le attività di ridefinizione dello scenario di riferimento, modificato da una pluralità di fattori, passano da un processo di risk mapping che permetta la gestione consapevole del livello di rischio



# Un nuovo scenario di riferimento: nuove sfide e soluzioni permettono di raggiungere un nuovo step evolutivo per la sicurezza di prodotti / canali e per i sistemi antifrode



La modifica ad ogni livello dello scenario di riferimento – *normativo, di mercato e di rischio* – richiede un nuovo rilevante sforzo in termini di governance per indirizzare le diverse e strettamente correlate attività di cui sopra. Solo un sistema compliant, completo ed integrato potrà garantire un'adeguato livello di sicurezza, capace di rispondere in modo efficace ed efficiente alle nuove minacce.