



# Prevenzione delle frodi: difesa o attacco?

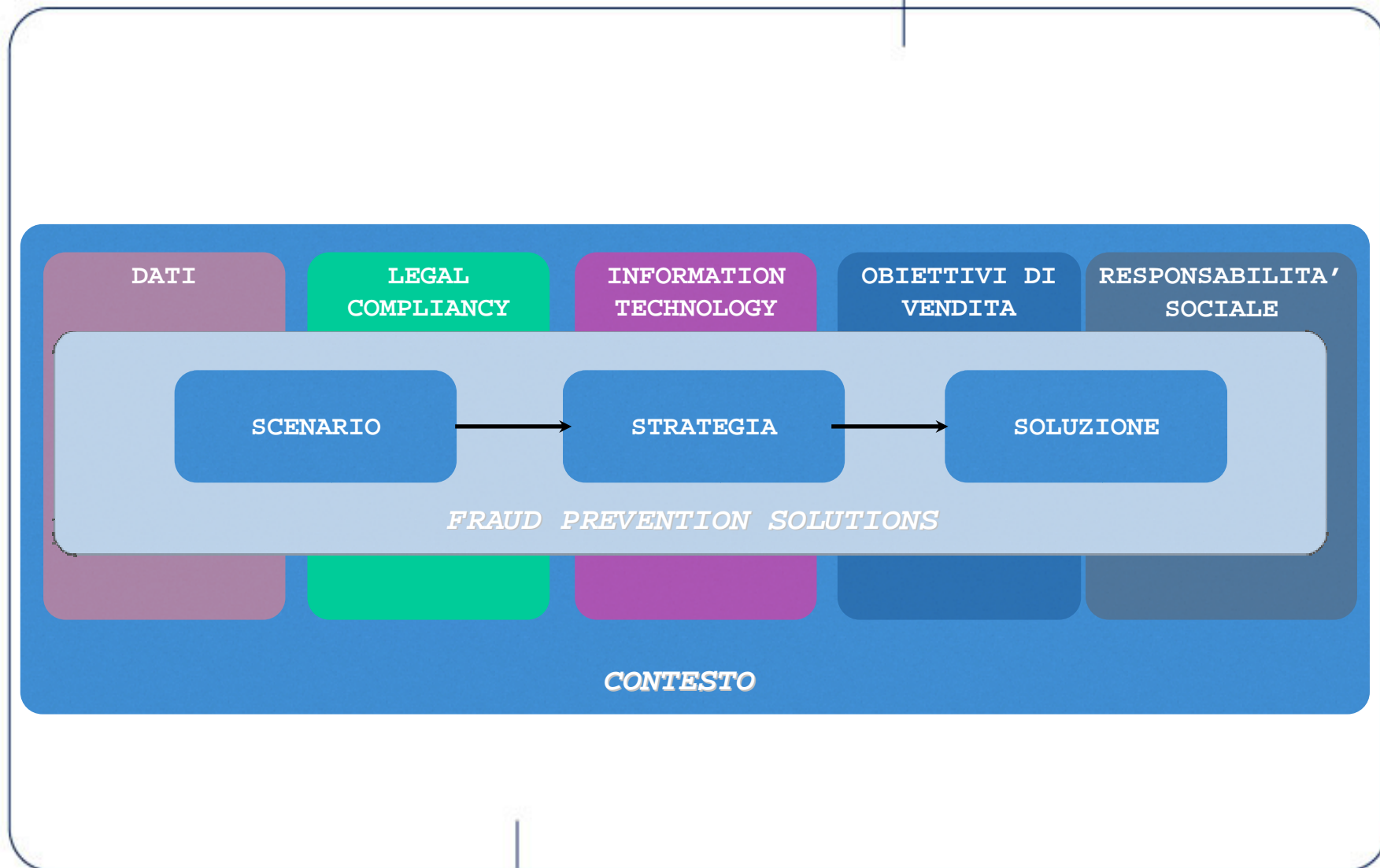
Efficacia ed efficienza dei processi di fraud detection  
nell'ambito di strategie di business vincenti

Roma, 19 giugno 2008

## Sommario

- Il contesto di business
- Tipologie di frode e trends
- I processi coinvolti
- Dalla fraud detection alla fraud prevention
- Minimizzare gli impatti sul business
- Sviluppare il business senza impatti
- Conclusioni

# Fraud Prevention Solutions: un approccio integrale



## Fraud Prevention è...

- Conoscenza
- Dati e Informazioni
- Tools e Servizi
  - Autenticazione
  - Decisione
  - Investigazione
  - Customer Care
- Compliancy
- Assistenza Qualificata
- Networking

## Il contesto di business

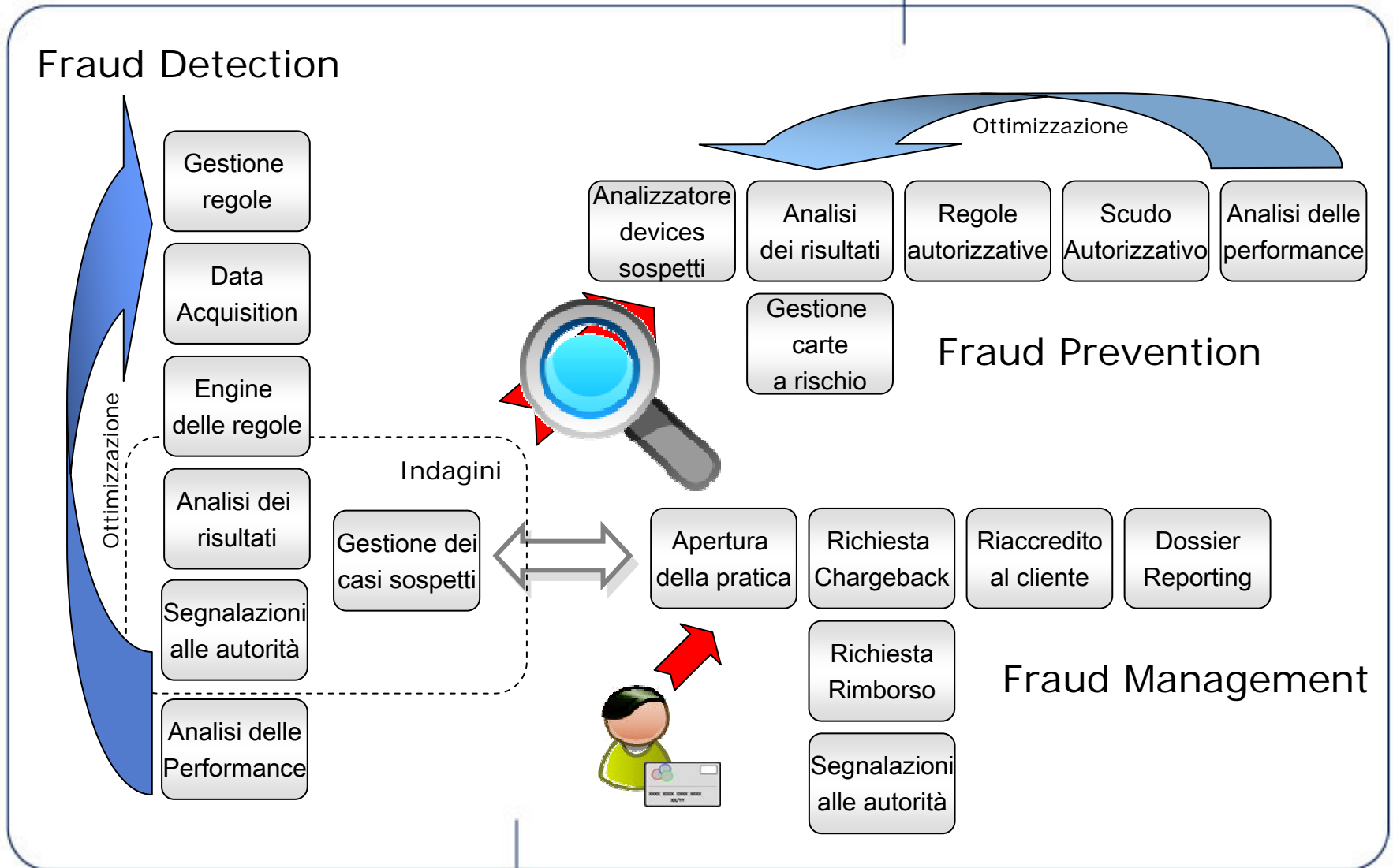
### **Il business dell'Issuing e le frodi transazionali**

I volumi dei pagamenti con carte di debito e di credito sono in costante aumento, i margini sono in diminuzione: i ricavi derivanti dal business dell'issuing devono essere difesi.

I casi di frode che coinvolgono le carte di pagamento sono in continua crescita e le tipologie di frode in continua evoluzione, correlata all'evoluzione dei prodotti e dei servizi.

In particolare le banche devono oggi contrastare due filoni dominanti rappresentati da contraffazione ("skimming") e "card not present".

# I processi coinvolti



# Dalla fraud detection alla fraud prevention

## Fraud detection – step 1

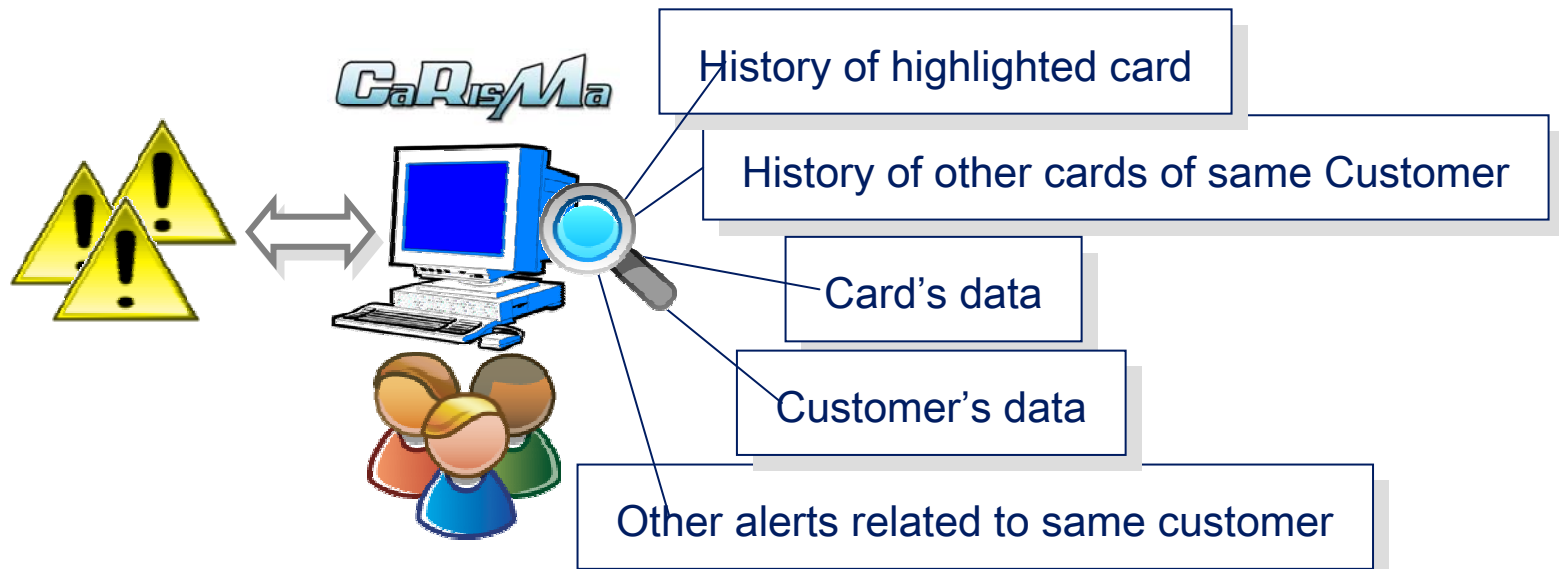
L'analisi dei dati di operatività delle carte deve essere sistematica, efficace e tempestiva per individuare prontamente i casi sospetti



# Dalla fraud detection alla fraud prevention

## Fraud detection – step 2

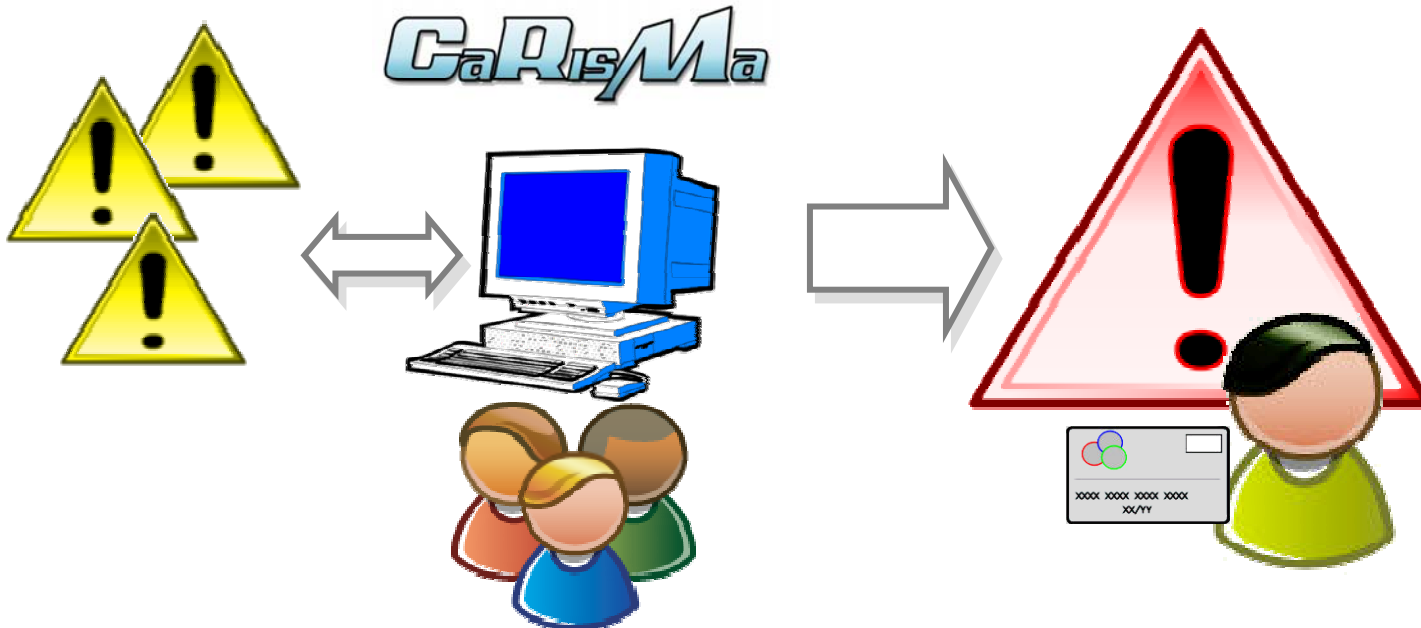
Le indagini devono essere condotte in modo efficiente, per poter costruire rapidamente il quadro della situazione e individuare gli effettivi casi di frode



# Dalla fraud detection alla fraud prevention

## Fraud detection – step 3

La reazione in caso di frode conclamata deve essere immediata!



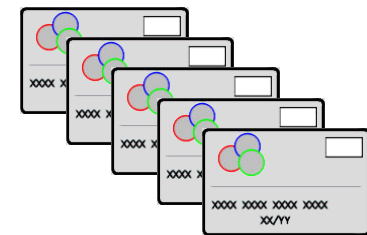
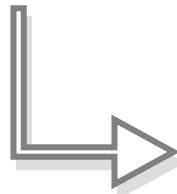
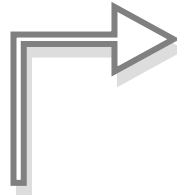
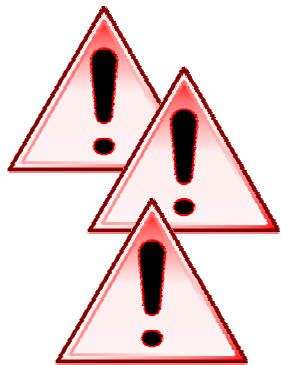
# Dalla fraud detection alla fraud prevention

- Fraud detection: i punti chiave
  - Attivare il monitoraggio sui dati autorizzativi
  - Effettuare l'analisi in modalità near real-time
  - Gestire le regole in modo dinamico
  - Analizzare contestualmente tutti i prodotti a bordo di una carta e tutte le carte di ogni cliente
  - Conoscere i comportamenti dei titolari
  - Supportare l'analisi basata su regole con l'applicazione di modelli di scoring

# Dalla fraud detection alla fraud prevention

## Fraud prevention – step 1

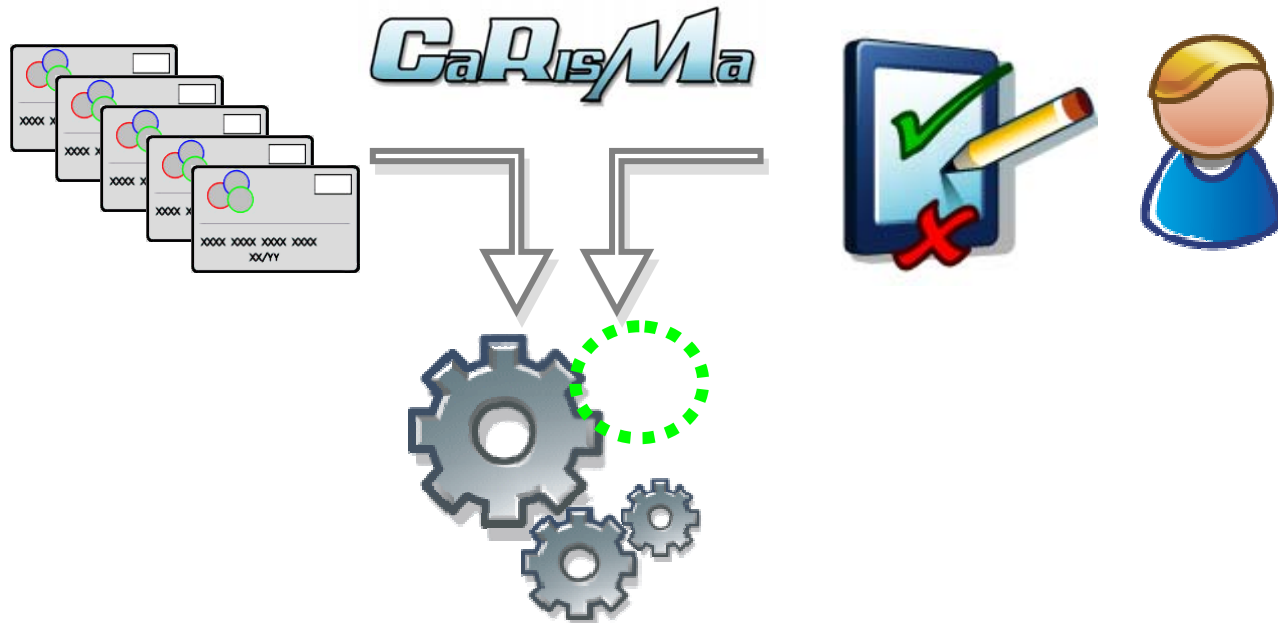
Devono essere attivati processi automatici per la individuazione tempestiva dei punti di compromissione e l'identificazione delle carte esposte a rischio di frode



# Dalla fraud detection alla fraud prevention

## Fraud prevention – step 2

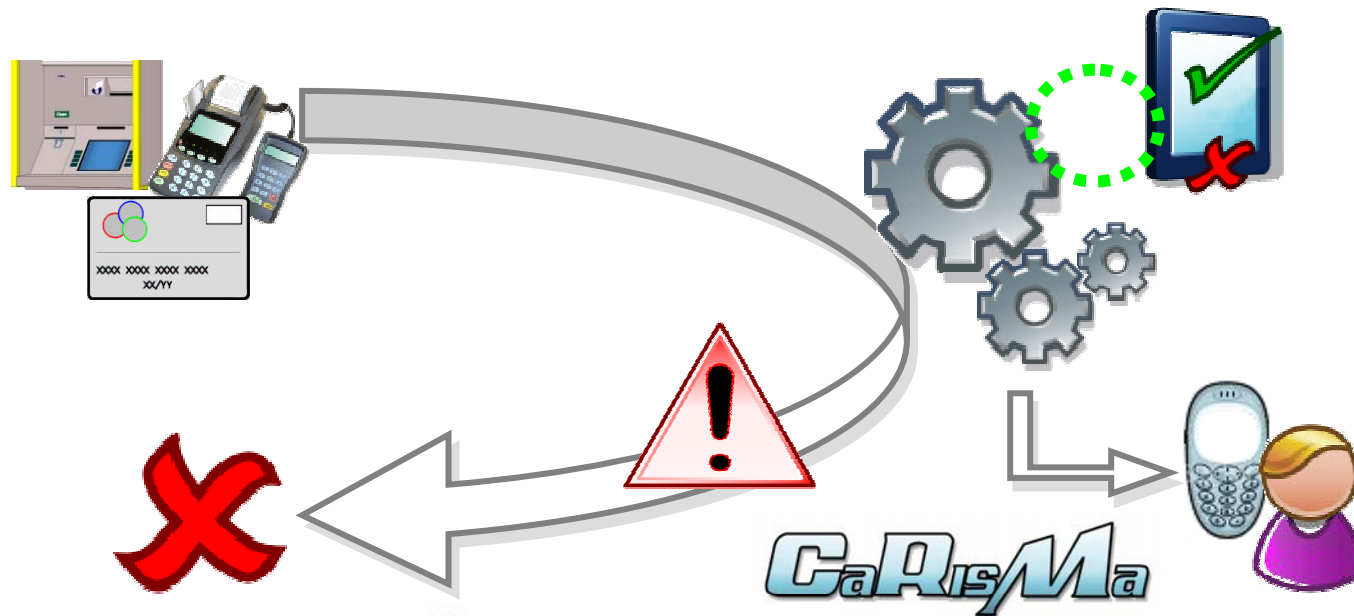
Sulle carte a rischio devono essere attivate regole di controllo molto restrittive, gestendo in modo dinamico le informazioni relative ai Punti di Attacco



# Dalla fraud detection alla fraud prevention

## Fraud prevention – step 3

Il processo autorizzativo deve essere reso sensibile a questi controlli, in modo da poter declinare richieste sospette e generare on-line messaggi e comandi di blocco carta



## Dalla fraud detection alla fraud prevention

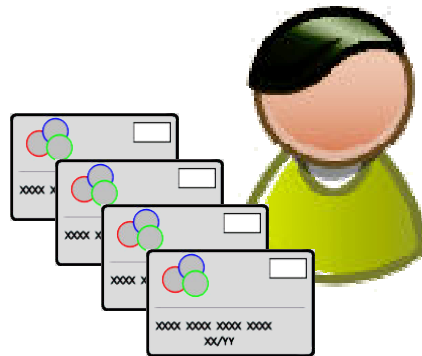
- Fraud prevention: punti chiave
  - Identificazione proattiva dei PdC
  - Gestione dinamica delle liste di carte a rischio
  - Gestione dinamica delle regole autorizzative
  - Gestione di tutte le informazioni relative alle autorizzazioni negate
  - Condivisione delle informazioni relative a PdC e PdA

## Minimizzare gli impatti sul business

- Rimanere vicini ai propri clienti
  - Evitare che si diffonda la sensazione di insicurezza
- Gestire il contatto con i propri clienti
  - Trasmettere la sensazione di protezione, non di controllo
- Non abbattere i limiti di utilizzo delle carte
  - Evitare impatti sui volumi del transato
  - Non togliere efficacia ai propri prodotti
- Declinare solo quando ragionevolmente sicuri
  - Non togliere efficienza ai propri prodotti
- Autorizzare selettivamente
  - Evitare di sostituire le carte se non necessario
  - Guadagnare tempo quando si deve sostituire la carta

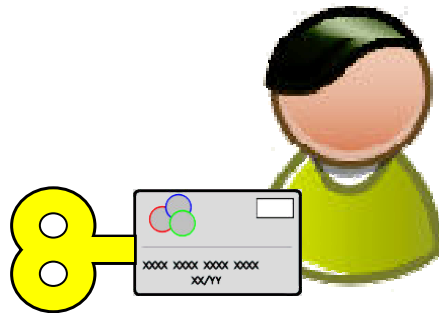
# Sviluppare il business senza impatti

- Non una sola carta
  - Dalla carta di debito alla carta di credito: un modo per contrastare la riduzione delle transaction fees
  - Monitoraggio a livello di cliente:
    - Focus sul card-holder: analisi delle modalità di utilizzo delle carte e conoscenza delle abitudini di spesa
    - Come ottenere informazioni su una carta attraverso le operazioni di un'altra carta



# Sviluppare il business senza impatti

- Carte specifiche per usi specifici
  - Le carte prepagate: un prodotto per promuovere i pagamenti in rete
  - Monitoraggio delle attività di ricarica: estendere i controlli a tutte le attività delle carte



## Conclusioni

- Efficienza dei processi di monitoraggio
- Autonomia nella definizione e nella gestione delle regole di controllo
- Analisi contestuale, a livello di cliente, dell'operatività di tutte le carte/prodotti
- Efficienza dei processi di indagine
- Salvaguardia di tutte le forme di contatto con il cliente

## Conclusioni

- Pronta individuazione dei PdC e dei PdA
- Gestione accurata e dinamica delle carte a rischio di frode
- Interazione tra processo autorizzativo e processo di monitoraggio
- Ampia gamma di prodotti
- Capacità di adattamento al contesto ambientale (culturale, organizzativo) e di sistema (legale, normativo)