



Un nuovo modo per combattere le Frodi

Dante Cafarelli
Business Development Executive

Fabio Menis
Fraud Management Solution Leader EU

**Now there's a better
way to fight fraud.**



Agenda

- Il fenomeno “frodi”
- I benefici di una “Soluzione”
- L’Offering IBM
- Da dove iniziare



Agenda

Il fenomeno “frodi”

I benefici di una “Soluzione”

L’Offering IBM

Da dove iniziare



La frode è un reato grave, il deterrente è “alzare il prezzo della posta in gioco”

“...usare o presentare informazioni, documenti, dichiarazioni false, non corrette o incomplete, oppure avere un comportamento reticente in violazione ad una norma di legge, con la conseguente appropriazione indebita o indebito trattenimento di fondi o proprietà di altri...”

*“...la ragione principale per cui le persone commettono una frode, risiede nel fatto che il sistema **consente** e **permette** questo comportamento...”*

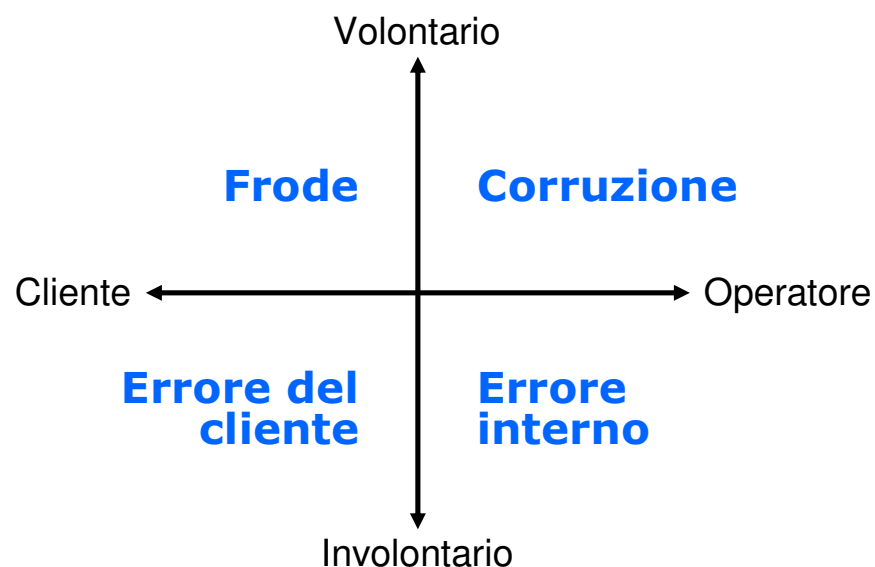
*“...la possibilità che questa si verifichi dipende dal **beneficio** che il potenziale frodatore ritiene di ottenere attraverso questo atto, dalla **probabilità** di essere intercettato e dalla **gravità** della pena...”*

*“...è necessario **disincentivare** i comportamenti fraudolenti attraverso un **sistema di controlli** che fornisca la certezza di essere intercettati ed aumenti il costo che il frodatore deve sostenere...”*



Frode, abuso, spreco: confine sottile, stessi impatti sui costi

- La **Frode** è un comportamento consapevole e volontario, messo in atto con l'obiettivo di realizzare un beneficio cui non si ha diritto
- L'**Abuso** è un pagamento impropriamente sostenuto a fronte di servizi richiesti o fatturati per errore, non c'è intenzionalità
- Lo **Spreco** è un uso non giustificato o non appropriato di una risorsa, a disposizione per determinate finalità



La sensibilità collettiva sul fenomeno è in crescita costante, sia nei settori privati sia pubblici, e le tecnologie per un'efficace azione di contrasto sono ormai disponibili a tutti

I settori colpiti

- Settori più colpiti: Banche, Assicurazioni e Pubblica Amministrazione
- Schemi caratteristici per Settore
- Schemi che “mutano nel tempo”
- “Rischio frode” direttamente proporzionale a “livello di servizio” verso il cliente

Le perdite subite

- Fenomeno non misurabile
- Dati “pubblici” limitati, ma significativi
- Operatori interni sottostimano l'impatto reale
- Grandi frodi attuate “in collusione” con chi è all'interno del sistema
- “Frode organizzata” in crescita

Le Soluzioni raccomandate

- Etica: comportamenti coerenti con le regole, precise linee guida e azioni
- Persone: rettitudine, esperienza, nelle migliori condizioni di operare ed agire
- Sistemi: prassi di verifica e controllo, supporto di tecnologie specifiche ed appropriate

Che cosa offre il mercato

- Soluzioni applicative “specializzate” (Banking, Online Commerce)
- Tecnologie applicative “innovative”, da plasmare su esigenze specifiche
- Mercato “nuovo” in Europa

Fonte: studi vari sul tema “frode”



Agenda

Il fenomeno “frodi”

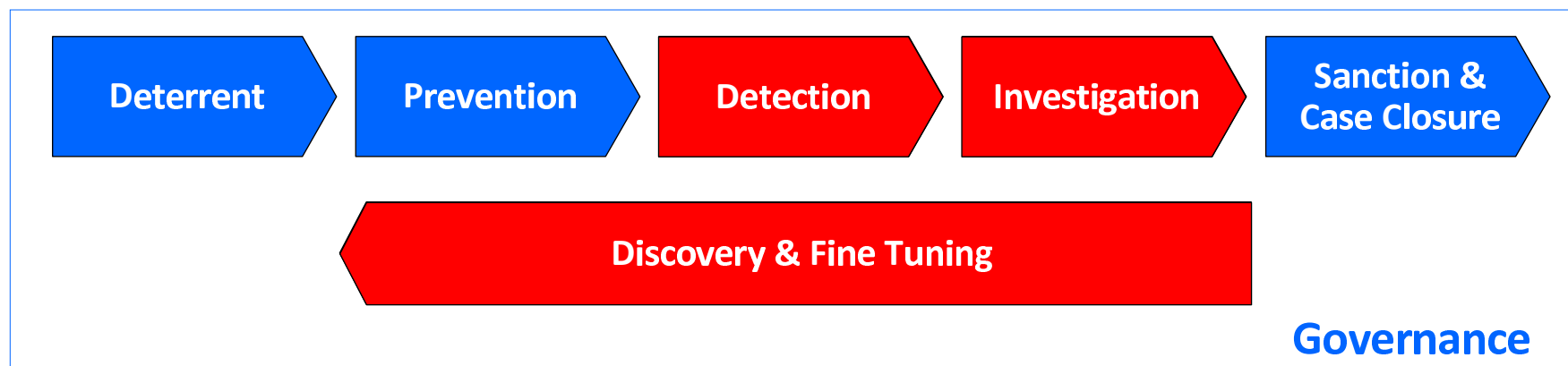
I benefici di una “Soluzione”

L’Offering IBM

Da dove iniziare



La tecnologia aiuta a superare i problemi di una struttura di controllo che deve analizzare quantità di dati massive per individuare un fenomeno “occulto”, con implicazioni positive su tutto il processo



- **Efficienza:** l'operatore può svolgere in tempi rapidi elaborazioni “massive”, con criteri e modalità “standardizzate” attraverso la tecnologia, e comprimere i tempi delle attività manuali
- **Efficacia:** l'operatore analizza ed investiga solo i casi “evidenziati” e “qualificati” dalla tecnologia, la tecnologia aiuta a “leggere i dati”, a scoprire fenomeni nuovi, più sofisticati
- **ROI:** quantità significative di risorse vengono recuperate
- **Relazione con il cliente:** maggiore equità di trattamento, maggiore tutela e protezione della relazione, livello di servizio superiore erogato in un contesto di “rischio gestito”



Agenda

Il fenomeno “frodi”

I benefici di una “Soluzione”

L’Offering IBM

Da dove iniziare



IBM offre un portafoglio ampio e completo di servizi e prodotti sulle dimensioni Enterprise Information Management e Business Analytics, coniugato a servizi di consulenza organizzativa e di processo

Integrazione delle “strategie antifrode” nelle strategie aziendali

Progettazione e implementazione “organizzazione antifrode”

Progettazione e implementazione “processi antifrode”

Tecnologie applicative “specifiche” e relativi servizi, Knowledge Transfer

**Identity &
Relationship
Resolution**

**Policy & Rules
Engine**

**Risk Modelling &
Intelligence**

Content Analytics

Visual Analysis

Enterprise Information Management & Big Data

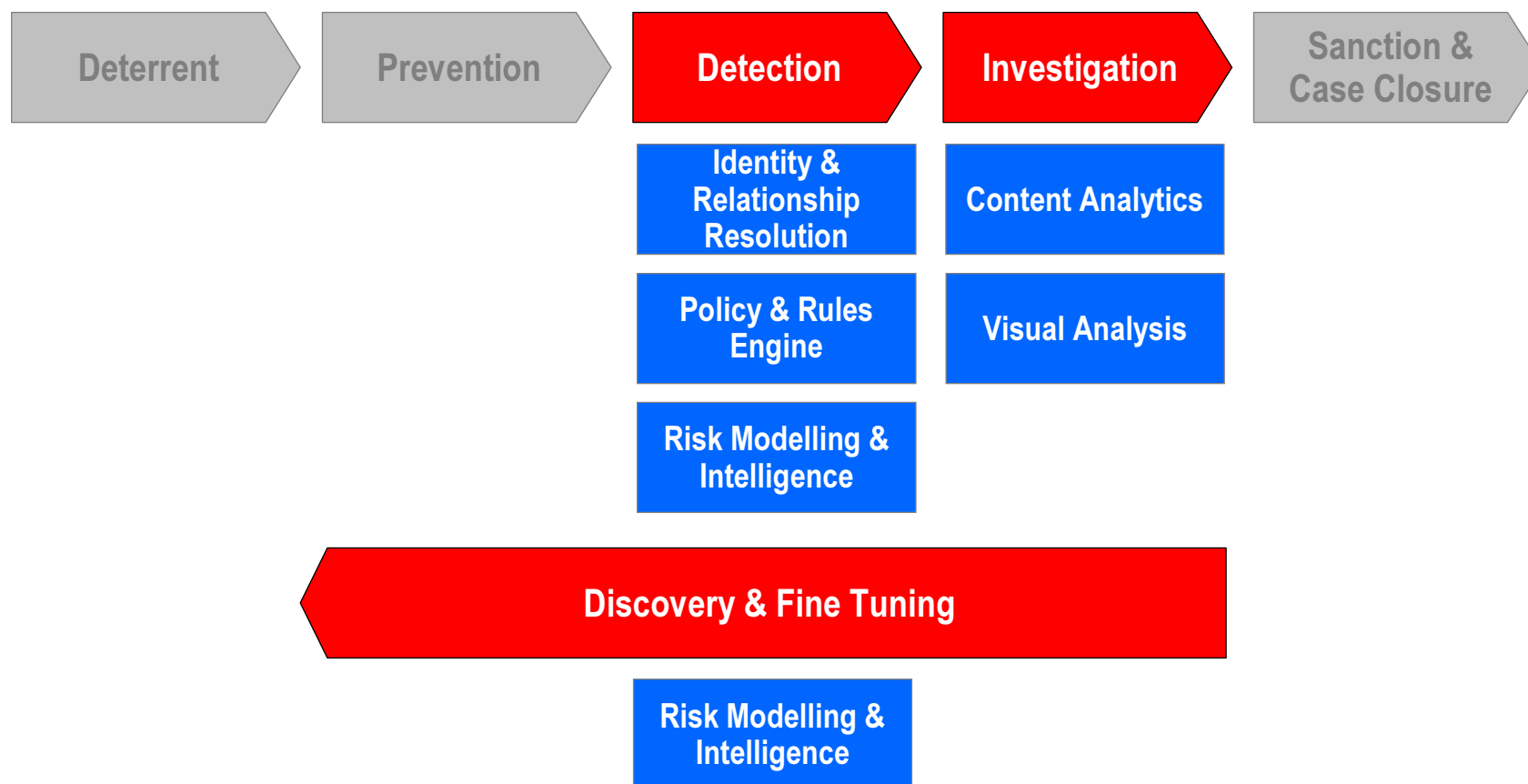
Fonti interne

**Applicazioni di
business**

Fonti esterne



Ogni tecnologia mette a disposizione della struttura di controllo delle funzionalità specifiche, complementari tra loro, a supporto delle diverse fasi di contrasto

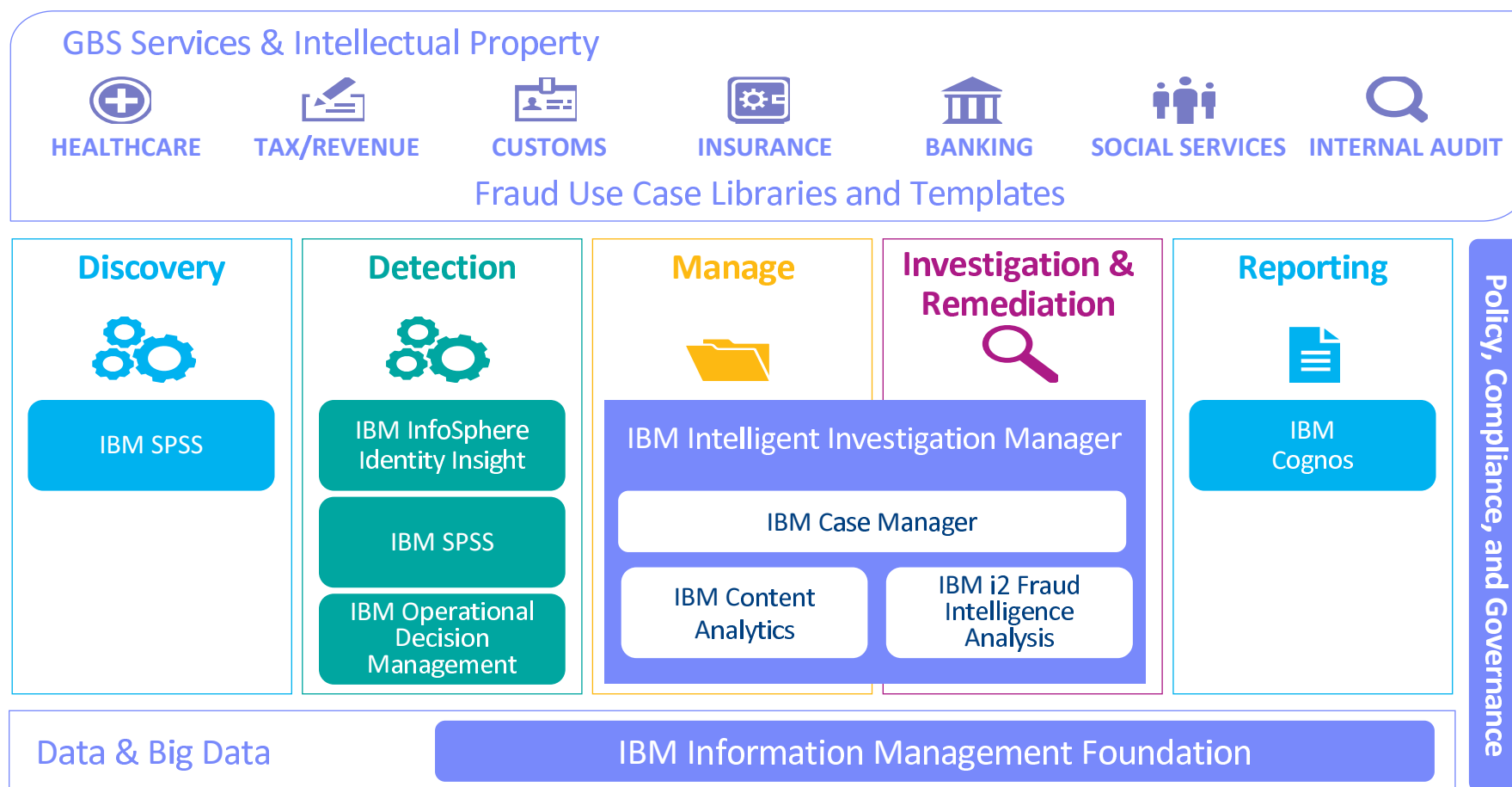


La frode impatta ciascun settore con modalità specifiche, varie e differenziate, ogni “tipo di frode” richiede strumenti di osservazione (Fraud Detection) appropriati

	Insurance [clienti]	Insurance [fiduciari, fornitori di servizi]	Fiscale & Dogane	Previdenza, Assistenza Sociale, Sanità	Public Utility	TelCo	Travel & Transportation [on-line ticketing]	Retail
Identity & Relationship Resolution	<ul style="list-style-type: none"> Identificazione del cliente (White List, Black List) Gruppi di individui ricorrenti 		<ul style="list-style-type: none"> Dati ed informazioni del contribuente “certificati” Network del contribuente 	<ul style="list-style-type: none"> Dati ed informazioni del beneficiario “certificati” Network del beneficiario 	<ul style="list-style-type: none"> Identificazione del cliente (White List, Black List) 	<ul style="list-style-type: none"> Identificazione del cliente (White List, Black List) 	<ul style="list-style-type: none"> Identificazione del cliente (White List, Black List) 	
Policy & Rules Engine	Analisi attributi e caratteristiche richieste danni, per individuare “sospetti” di frode					Monitoraggio in tempo reale di eventi, dati ed informazioni, per individuare “sospetti” di frode	Monitoraggio in tempo reale di eventi, dati ed informazioni, per individuare “sospetti” di frode	
Risk Modelling & Intelligence		Analisi del comportamento dei soggetti attraverso le richieste di rimborso (fatture)	Analisi del comportamento del contribuente attraverso le dichiarazioni fiscali	Analisi del comportamento dei fornitori attraverso le richieste di rimborso (fatture)	Analisi del profilo di consumo del cliente	Analisi del profilo di consumo del cliente		Analisi dei profili di consumo dei beni [frodi interne nei punti vendita]



I “Building Block” attraverso i quali IBM confeziona la Soluzione di Fraud Management, sulla base delle specifiche esigenze del cliente



Le principali referenze IBM in Italia e nel mondo

<p>Assessment Antifrode</p>	<p>Online Gaming Assessment AF</p>	<p>Evasione Contributiva</p>	<p>Assicurazioni Detection</p>	<p>Id & Rel Resolution</p>	<p>Investigation</p>
<p>Frodi Fiscali</p>	<p>Frodi Fiscali</p>	<p>Frodi Fiscali</p>	<p>Frodi Fiscali</p>	<p>Sprechi & Abusi</p>	<p>Detection</p>
<p>Detection</p>	<p>Detection</p>	<p>Detection</p>	<p>SNA & Id Resolution</p>	<p>SNA & Id Resolution</p>	<p>SNA & Id Resolution</p>
<p>Id & Rel Resolution</p>	<p>Detection</p>	<p>Detection</p>	<p>Detection</p>	<p>Detection & Big Data</p>	<p>Detection & Big Data</p>



Agenda

Il fenomeno “frodi”

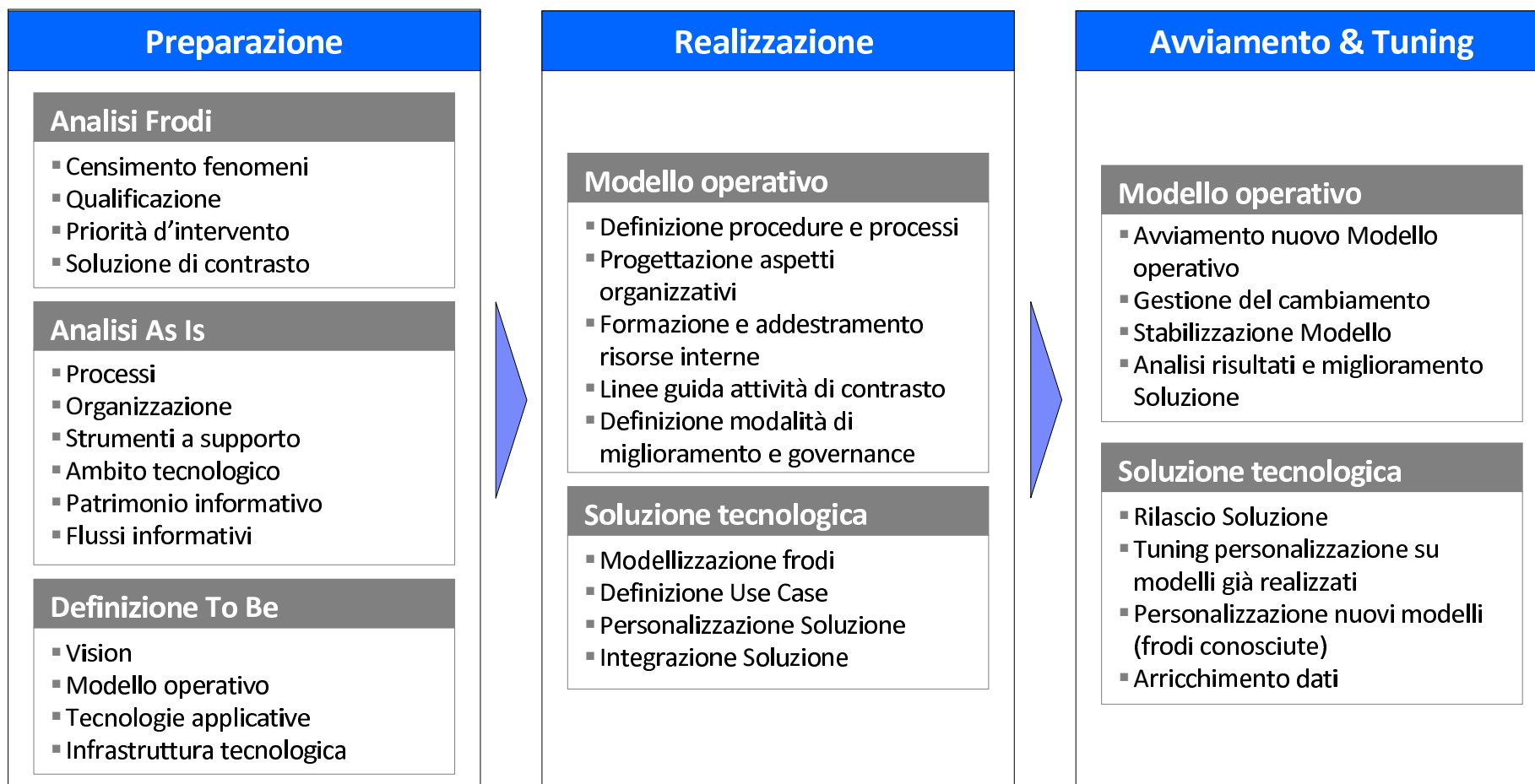
I benefici di una “Soluzione”

L’Offering IBM

Da dove iniziare



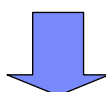
La realizzazione di un sistema di contrasto completo è un investimento importante, che richiede un approccio programmato, strutturato, graduale, lungo tutte le dimensioni dell'organizzazione



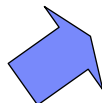
Un “progetto pilota” può aiutare a comprendere se una specifica tecnologia può essere realmente efficace per la “Detection” di determinati fenomeni, anche in relazione alle informazioni disponibili ed alla qualità di queste



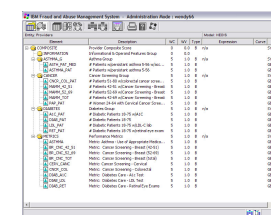
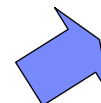
STEP 1 – Il team IBM collabora con il cliente per individuare le aree a maggiore rischio frode e potenzialmente a maggiore ritorno



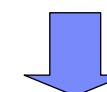
STEP 2 – I dati vengono forniti dal cliente, per valutare la disponibilità degli elementi necessari all’analisi



STEP 3 - IBM identifica come configurare le tecnologie per individuare le frodi nelle aree selezionate



STEP 4 – Le tecnologie vengono applicate ai dati forniti per verificare l’efficacia delle stesse, in collaborazione con il cliente



STEP 5 – Il Rapporto finale con i casi individuati come potenzialmente fraudolenti viene redatto e condiviso



Le raccomandazioni di IBM, alla luce delle conoscenze e delle esperienze acquisite: non focalizzare l'attenzione su un solo specifico fenomeno, approccio concreto, graduale e multidisciplinare

1. Non solo tecnologia
2. Non una sola tecnologia
3. La tecnologia deve essere soprattutto uno strumento di lavoro per l'utente non informatico e non statistico
4. Coinvolgere coloro che operano "sul campo", per comprendere e qualificare bene il fenomeno di frode, per configurare ed alimentare correttamente le tecnologie
5. La qualità dei dati in ingresso determina l'efficacia della soluzione
6. La frode si contrasta non soltanto implementando gli strumenti giusti, ma anche acquisendo le giuste informazioni
7. Partire dalla Vision
8. Implementare una "soluzione" con un approccio ad ampio respiro, ben strutturato, partendo dai principali fenomeni di frode e coinvolgendo tutta la struttura operativa



IBM è un partner unico sul mercato delle “Soluzioni” di contrasto alle frodi: un insieme ampio e completo di tecnologie, servizi per l’integrazione “tecnologica” ed “organizzativa”

- Consulenza, servizi tecnologici e tecnologie specialistiche, per il contrasto di un ampio spettro di frodi attraverso modelli operativi anche “innovativi”
- Esperienza realizzata nella soluzione di problematiche analoghe, in molteplici settori, in diversi paesi
- Selezione, composizione ed integrazione di tecnologie applicative distinte, sulla base di specifiche esigenze
- Disponibilità delle capacità di chi fa ricerca su:
 - Tecnologie innovative, non ancora “di mercato”
 - Modelli di frode
 - Algoritmi di analisi
- Ampie possibilità d’integrazione dell’offerta per il contrasto alle frodi, su molteplici dimensioni (esempi):
 - Protezione e sicurezza dati
 - Master Data Management
 - Finanziamento acquisto
 - Network per scambio di esperienze e best practice



THANK
YOU

