



# PROTEGGERE I CLIENTI DIGITALI DALLA SVOLTA «ANALOGICA» DEI FRODATORI

Modelli, prospettive e nuovi approcci  
all'evoluzione degli scenari di frode

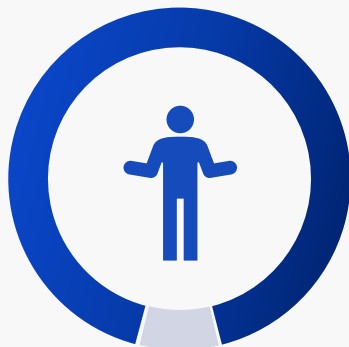
# SCENARIO

## EVOLUZIONE DELLE FRODI: DAL DIGITALE ALL'ANALOGICO



**67%**

Delle frodi utilizza come primo punto di contatto un canale analogico (Telefonata/SMS)



**92%**

Delle frodi è portata a termine tramite manipolazione dell'utente  
**(+65% rispetto al 2022)**

### COSA CI DICONO I DATI

- I frodatori introducono elementi analogici per «rompere» la catena dei controlli digitali della banca
- L'utente è l'«anello debole», fattore determinante della transazione fraudolenta

# EVOLVERE LA RISPOSTA DELL'ANTIFRODE

## LA SFIDA: ESTENDERE IL FOCUS SUL SINGOLO CLIENTE

L'attenzione del frodatore si è spostata dalla banca al cliente.

L'antifrode deve aumentare il livello di protezione del cliente finale, assicurandogli la stessa resilienza fornita alla banca







# CONTRASTARE I NUOVI SCENARI DI FRODE

## EVOLVERE IL MODELLO TRADIZIONALE



### APPROCCIO

-  Estendere metodologie e tecnologie innovative anche sul device del Cliente per rafforzare i controlli ed abilitare nuovi processi nel rispetto di vincoli normativi (es. DORA, privacy, PSD2)
-  Mettere il cliente al centro del processo, integrando prodotti e canali in ottica omni-channel
-  Supportare l'operatività del Servizio Antifrode fino al contatto diretto con il Cliente (tramite chiamata) mediante team di lavoro dedicati, scalabili e specializzati
-  Integrare l'approccio deterministico «rule based» mediante l'adozione di Advanced Analytics basati su Indicatori di Rischio Comportamentali

# CONTRASTARE I NUOVI SCENARI DI FRODE

## EVOLVERE IL MODELLO TRADIZIONALE



### CONTINUOUS IMPROVEMENT

- **Aumentare la capacità di resilienza del team Antifrode** per rispondere più efficacemente alle continue evoluzioni dei fenomeni fraudolenti
- **Tecnologie, Processi, Persone e Dati** devono essere **intimamente integrati** per difendere il Cliente
- L'Approccio **end-to-end** è in grado di raccogliere il valore della «**lesson learned**» in tutte le sue componenti

# CONTRASTARE I NUOVI SCENARI DI FRODE

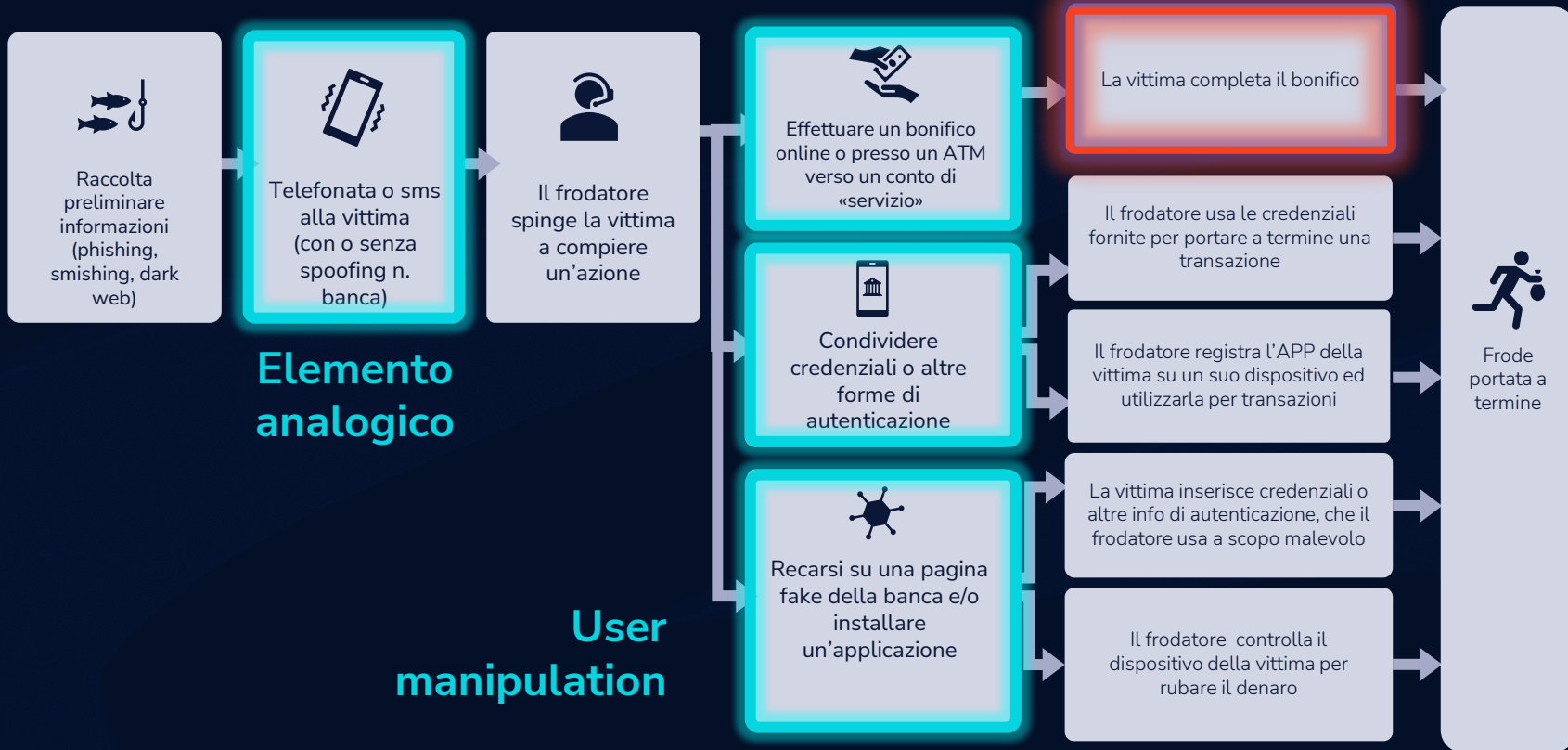
## EVOLVERE IL MODELLO TRADIZIONALE



### SHARING AND COLLABORATION

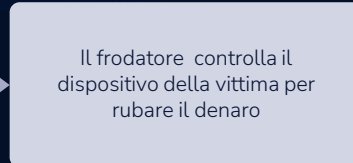
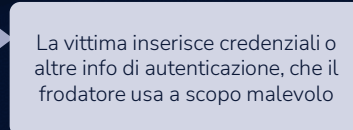
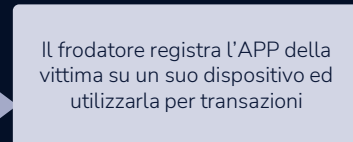
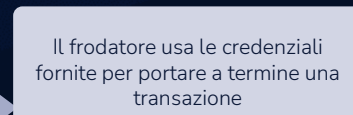
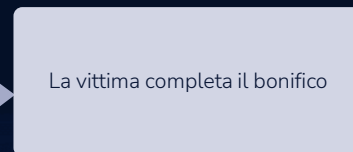
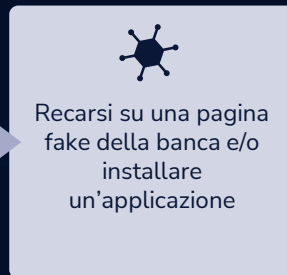
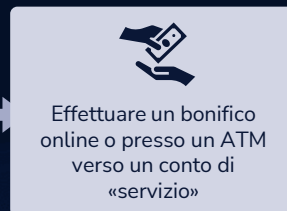
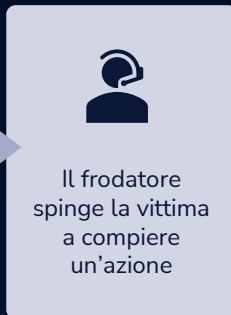
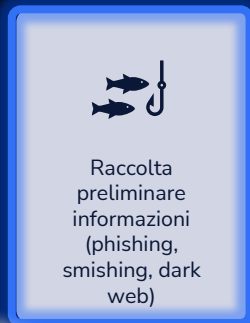
- La collaborazione tra Istituti di Credito, Istituzioni, Autorità Competenti è fondamentale per la realizzazione di un contrasto efficace
- La condivisione tempestiva di esperienze ed informazioni tra istituti Bancari fornisce maggiore consapevolezza e conoscenza degli scenari di frodi
- La presenza di **player in grado di supportare più realtà Bancarie** facilita la raccolta e l'elaborazione di informazioni, dati, casi di frode per renderli immediatamente fruibili

# UN CASO REALE: FRODI SOCIAL ENGINEERING





# UN CASO REALE: FRODI SOCIAL ENGINEERING



**COLLABORATION & SHARING**

→ Fraud Intelligence

**DATA**

→ User Behavior Analytics



# UN CASO REALE: FRODI SOCIAL ENGINEERING



Frode portata a termine

# UN CASO REALE: FRODI SOCIAL ENGINEERING



# UN CASO REALE: FRODI SOCIAL ENGINEERING



# UN CASO REALE: FRODI SOCIAL ENGINEERING



# UN CASO REALE: FRODI SOCIAL ENGINEERING



# UN CASO REALE: FRODI SOCIAL ENGINEERING



End to end support

# FRAUD MANAGED SERVICE

## L'APPROCCIO ALFA GROUP

### TECHNOLOGY

- Transaction Monitoring Platform
- Device Monitoring (SDK)
- Identity Checking Solution
- Anti Phishing Tools

### DATA

- KPI & Alert
- User Behaviour Analytics
- Ex-Post Analysis
- Reporting

### CONTINUOUS IMPROVEMENT

- Policy & Rules Enhancement
- List Automation&Management
- Managed End-to-end Support

### PROCESS

- Fraud Monitoring & Response
- Fraud Management Support
- Automation & Digitalization

### PEOPLE

- Managed Services
- Client Contact Center

### COLLABORATION & SHARING

- Fraud intelligence
- SMART Case Management
- Fraud Network Infosharing





**Alfa Group S.p.A.**

Via Fiume Giallo, 3 00144 Roma (RM)

(+39) 0652244040 | Fax: (+39) 0652244423

info@alfagroup.it | www.alfagroup.it

ROMA, MILANO, BOLOGNA, PORTO SAN GIORGIO,  
AMERSFOORT (NL), LONDRA (UK)

