



EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI PER RIDURRE I RISCHI ANTIFRODE

PRENDERSI CARICO DELL'INTERA GAMMA DEL CONTROLLO, DALL'ANALISI DEI DOCUMENTI AI CONTROLLI MIRATI SUL RISCHIO FRODE: È CIÒ CHE FA IDM, CHE HA PRESENTATO RECENTEMENTE A MILANO IL PROPRIO SISTEMA DI GESTIONE DELLA FRAUD DETECTION SVILUPPATO PER UNICREDIT

Un servizio in outsourcing qualificato capace di occuparsi di tutti i processi di gestione documentale. È questo ciò che garantisce **IDM**, società specializzata nei servizi di document e business process outsourcing. Tra le varie attività che la vedono coinvolta, IDM ha sviluppato un importante progetto di gestione documentale a supporto del processo antifrode assieme al gruppo **Unicredit**, i cui meccanismi sono stati illustrati nel corso di un workshop tenutosi il mese scorso a Milano.

La soluzione IDM per la gestione della fraud detection rende possibile l'automatizzazione della fase di cross check, attraverso l'utilizzo di tecnologie di automatic data capture e la consultazione di banche dati interne ed esterne. "Nel nostro progetto con Unicredit – spiega **Fabrizio Soru**, responsabile del project management di IDM – veniamo coinvolti dai sistemi della banca a fronte, per esempio, di una pratica di credito al consumo o di mutuo che, in relazione ai controlli che Unicredit ha precedentemente svolto, potrebbero essere

oggetto di frode". Una volta ricevute le informazioni su quella pratica, "acquisiamo la documentazione in termini di immagini che le filiali di Unicredit hanno già scannerizzato. Su quella documentazione noi andiamo a estrarre tutta la gamma informativa, la cui analisi potrebbe aiutarci a individuare una frode, e contestualmente avviamo un sistema di controllo che va a mappare più di 300 controlli su questi campi, che consentono di verificare se la documentazione è stata o meno manomessa, e come tale potrebbe essere oggetto di frode", racconta Soru. Il risultato finale di questa operazione è restituire a Unicredit un documento che dia il dettaglio delle policy e dello stato della pratica, verificando qual è il punteggio in termini di tentativo di frode che è stato accumulato su quella pratica in relazione alle policy, dal momento che a ognuna viene attribuito un peso e un valore. Il tutto viene poi passato a un fraud analyst, "che andrà a valutare le informazioni contenute nella pratica secondo parametri di controllo immediati ed efficaci", sottolinea Soru.



Da sinistra **Fabrizio Soru**, responsabile del project management IDM e **Marco Donnataria**, sales and marketing director IDM

UN SUPPORTO PREZIOSO AL LAVORO DEL FRAUD ANALYST

Esternalizzare questo processo significa portare a un notevole miglioramento degli aspetti qualitativi in merito al riconoscimento dei tentativi di frode: a dimostrarlo è il fatto che Unicredit ha incrementato del 5% i tentativi sventati da quando si avvale di Idm. Questo è stato possibile grazie al fatto che l'outsourcing riduce l'impatto sul fraud analyst, il quale può così lavorare concentrandosi esclusivamente sull'esito sintetico che IDM gli fornisce, consentendogli di liberarsi da un'attività particolarmente complessa e onerosa come può essere quella dell'analisi puntuale del documento. IDM aggiunge la valutazione delle policy di controllo e prova a segmentarla per singoli step di processo, dove è possibile lavorando in maniera estremamente verticale, automatizzando tutto quello che può essere automatizzato e avvalendosi di figure professionali specializzate che si occupano esclusivamente del controllo dei documenti e che utilizzano di tecnologie di data capture in ausilio delle loro attività. Un ulteriore vantaggio apportato da IDM è la rapidità: il lavoro avviene con dei livelli di servizio che vanno dalla mezz'ora all'ora. "IDM, è obbligata a garantire il rispetto dei *service level agreement* (sla) – spiega **Marco Donnataria**, sales and marketing director di IDM. Il vantaggio che deve assicurare l'outsorcer, sottolinea, "è quello di riuscire a rispettare i livelli di servizio indipendentemente da quanti documenti da verificare siano arrivati

UNA SOLUZIONE EFFICACE ANCHE PER IL MONDO ASSICURATIVO

L'esperienza di IDM ai fini dell'antifrode nel mondo assicurativo sta viaggiando di pari passo con l'implementazione di quella con il mondo bancario che, a oggi, ha sei anni di vita. "Quello che noi andiamo a fare – racconta Marco Donnataria, sales and marketing director di IDM – è replicare la stessa logica con cui affrontiamo il lavoro relativamente al mondo bancario. In questo momento, anche per via del loro livello di rischiosità, la focalizzazione che noi stiamo condividendo con alcuni clienti del mondo assicurativo riguarda le polizze auto, perché hanno tempi di erogazione molto rapidi: si pensi, per esempio, a quelli che hanno le compagnie dirette. Il rischio frode, di conseguenza, è anche più elevato". L'altra area su cui si sta concentrando IDM, "è in generale il mondo dei sinistri, sul quale oggi tutti i nostri clienti sono molto più sensibili. Sono queste le due direttrici che stiamo seguendo – conclude Donnataria – applicando le stesse tecnologie di riconoscimento automatico e adeguando il motore che applica tutte le regole e tutte le policy per verificare l'antifrode".

in quel determinato giorno. Questo è insito nella flessibilità dell'outsourcing. Inoltre – aggiunge Donnataria – sulla base dei risultati riscontrati attraverso i nostri clienti, abbiamo osservato un aumento di produttività dovuto all'efficientamento della struttura dedicata alla fraud analysis: oggi il fraud analyst è in grado di controllare in modo mirato un numero maggiore di pratiche, grazie a una standardizzazione delle modalità di controllo che prima dipendevano dallo skill e dall'expertise del singolo fraud analyst, e che adesso sono legate a uno strumento standard, che ha dato a tutti uguali regole di controllo. 1