

Il controllo anti frode di UniCredit

Quercia Software, società del Gruppo UniCredit, ha sviluppato il servizio di Card Risk Management per la tutela dei clienti delle banche del gruppo. Il servizio consiste nel monitoraggio dei pagamenti analizzando i comportamenti sia dei titolari di carte sia degli esercenti convenzionati per il servizio POS ed è organizzato in due aree strategiche: il Contact Center che interviene sul fronte titolari carte per gestire le eventuali criticità e sospette frodi, e il Service che opera per migliorare il servizio attraverso l'impostazione di regole di monitoraggio sempre più raffinate.

5 MILIONI DI CARTE

Basato sul software PRM (Proactive Risk Manager) di ACI, che opera come data base integrato, **Quercia Software**, in partnership con UGIS, il system integrator del Gruppo, ha personalizzato l'applicativo per farlo funzionare al meglio con le regole di controllo e le linee guida standard delle carte decise insieme alla banca.

Il sistema analizza tutte le transazioni effettuate dai clienti UniCredit con carte sia di debito che di credito (a oggi oltre 5 milioni di carte); laddove dovesse rilevare pagamenti al di fuori dei criteri stabiliti e ritenuti accettabili per quella determinata tipologia di carta, il sistema invia un alert all'operatore che procede, in base a criteri di priorità predefiniti, al controllo dell'operatività.

Invece, per quanto riguarda gli esercenti, **Quercia Software** monitora l'attività dei POS, sia fisici che virtuali, e, in base alla natura e alla localizzazione del punto vendita, valuta le eventuali anomalie per esempio in termini di incremento improvviso delle operazioni, o di importi superiori alla media del negozio. In caso sospetto l'operatore inoltra tempestiva segnalazione alla banca che ha convenzionato l'esercente per richiedere un intervento finalizzato alla verifica delle modalità di accettazione.

Questo gli darà la certezza che vengano adottate le usuali precauzioni a tutela della bontà del pagamento. ●